



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

VISTOS los autos del expediente relativo al recurso de revisión interpuesto ante este Instituto, se procede a dictar la presente resolución con base en los siguientes:

ANTECEDENTES

I. El 06 de enero de 2025, se presentó una solicitud de acceso a información, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, mediante la cual se solicitó al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, lo siguiente:

Modalidad de entrega:

Entrega a través del portal

Descripción de la solicitud de información:

- ¿Cuál es el promedio de tiempo en el que se otorgan citas médicas a sus derechohabientes?

- ¿Cuál es la principal causa para que una cita médica se programe en un periodo prolongado, después de que es solicitada por el derechohabiente?

- ¿Del 1 de enero al 19 de diciembre de 2024, cuántas recetas se han dejado de surtir?
¿Cuál ha sido la causa?

- ¿Cuántas piezas de medicamentos no se han surtido a los derechohabientes del 1 de enero al 19 de diciembre de 2024? (Sic)

II. El 18 de febrero de 2025, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado dio respuesta, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, a la solicitud de información, en los siguientes términos:

Respuesta:

En archivo anexo encontrara su respuesta.

No se omite señalar, que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 146, 147, 148 y 149 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación de la presente respuesta, por sí mismo, o a través de su representante legal, podrá interponer recurso de revisión (queja) en contra de la respuesta otorgada.

De así considerarlo, los medios para realizarlo son: directamente en su módulo de la Plataforma Nacional de Transparencia, o bien, ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, o bien, ante esta Unidad de Transparencia del ISSSTE. (Sic)

En archivo adjunto, el sujeto obligado proporcionó las documentales siguientes:



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

- ✓ Oficio con número de identificación DAYF/SI/JSS/207/2025, de fecha 14 de enero de 2025, emitido por la Jefatura de Servicios de SICORA, perteneciente a la Subdirección de Infraestructura del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; mismo que señala lo siguiente:

En atención a la solicitud de información **330017125000016**, que a letra dice:

[Se transcribe la solicitud de información]

Al respecto de conformidad con las atribuciones conferidas a esta Subdirección en el numeral 5.9 y a la Jefatura de Servicios de SICORA, en el numeral 5.9.3 del Manual de Organización General del ISSSTE [MOG] vigente, por lo que se refiere a " - ¿Cuál es el promedio de tiempo en el que se otorgan citas médicas a sus derechohabientes? - ¿Cuál es la principal causa para que una cita médica se programe en un periodo prolongado, después de que es solicitada por el derechohabiente? - ¿Del 1 de enero al 19 de diciembre de 2024..., se informa que esta área no tiene competencia para atender lo requerido, por lo que la información solicitada no obra en los archivos físicos y electrónicos de esta área.

Por otra parte, respecto a ¿cuántas recetas se han dejado de surtir? Y ¿Cuántas piezas de medicamentos no se han surtido a los derechohabientes del 1 de enero al 19 de diciembre de 2024" [*SIC), derivado de una búsqueda exhaustiva en los expedientes e información electrónica que obra en esta área, se adjunta en formato Word la liga de acceso al Reporte de recetas médicas emitidas y efectivamente surtidas al paciente el cual incluye la información de las recetas y medicamentos no surtidos, así como las credenciales e indicaciones con las que podrá acceder en el siguiente enlace:

https://isssteapache.issste.gob.mx/Reporteador%20SIAM/index.php/descarga_reporte_php

usuario: inai

contraseña: periodo_2024

Es importante señalar que, el Sistema de Abasto de Medicamentos (SIAM) no registra información relacionada con la "causa" para las recetas no surtidas, por lo que esta área no cuenta con competencia para conocer y dar atención a dicha información.

Lo anterior de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los "Criterios para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y ejercicio de derechos ARCO. recursos de revisión y cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por las áreas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado".



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

- ✓ Oficio con número de identificación DM/SPPS/062/2025, de fecha 14 de enero de 2025, suscrito por el Subdirector de Prevención y Protección a la Salud, adscrito a la Dirección Médica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; mismo que señala lo siguiente:

En respuesta a la solicitud de información No. 330017125000016 del instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales, que se recibió mediante correo electrónico, que dice:

[Se transcribe la solicitud de información]

Se anexa Nota Informativa de la Dra. Karla Guadalupe Nuricumbo Tapia

“La Unidad Administrativa reconoce que está obligada a sustanciar la respuesta que proporcione de manera completa y concisa, asumiendo la responsabilidad ante una posible inconformidad del solicitante con la respuesta otorgada”. (Sic)

- ✓ Nota Informativa, de fecha 14 de enero de 2025, signada por la Jefa de Servicios de Atención Médica Familiar, adscrita a la Subdirección de Prevención y Protección a la Salud del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; misma que señala lo siguiente:

En atención a la solicitud de información con folio, **330017125000016 que a la letra dice:**

[Se transcribe la solicitud de información]

Dentro del ámbito de competencia de esta Jefatura de Servicios se informa que:

Las principales causas por las cuales una cita médica para consulta externa general y/o familiar, puede programarse en un período prolongado después de ser solicitada por un derechohabiente incluyen:

1. Alta demanda de Servicios: En unidades médicas con una gran población asignada, la demanda de citas puede superar la capacidad del sistema para dar atención a la población derechohabiente de manera oportuna.
2. Recurso Humano. En algunas unidades médicas de primer nivel de atención, en las que actualmente se lleva a cabo la gestión de recurso humano para contar con la plantilla completa de médicos generales y/o familiares con base a su infraestructura (número total de consultorios) puede existir una alta demanda de la consulta provocando tiempos de espera prolongados para la asignación de cita médica.
...”. (Sic)



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

III. El 24 de febrero de 2025, se recibió en este Instituto, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, el recurso de revisión interpuesto por la persona recurrente, en contra de la respuesta emitida por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a su solicitud de información, mediante el cual manifestó lo siguiente:

Acto que se Recurre y Puntos Petitorios:

La entrega de información no corresponda con lo solicitado. Pedí datos específicos, y la respuesta del ISSSTE no contesta las preguntas realizadas en la solicitud de información. (Sic)

IV. El 24 de febrero de 2025, se asignó el número de expediente **RRA 1674/25** al recurso de revisión y, de conformidad con el sistema aprobado por el Pleno de este Instituto, fue turnado a la Comisionada Ponente **Norma Julieta del Río Venegas**, para efectos de lo establecido en los artículos 150, fracción I, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 156, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

V. El 25 de febrero de 2025, el Secretario de Acuerdos y Ponencia de Acceso a la Información de la Oficina de la Comisionada Norma Julieta del Río Venegas¹, acordó la **admisión** del recurso de revisión interpuesto por la persona recurrente en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de conformidad con lo previsto en el artículo 156, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

VI. El 25 de febrero de 2025, se notificó al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y a la persona recurrente, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, la admisión del recurso de revisión, otorgándoles un plazo de siete días hábiles contados a partir de dicha notificación, para que manifestaran lo que a su derecho conviniera y formularan alegatos, dando cumplimiento al artículo 156, fracciones II y IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

¹ De conformidad con los numerales Primero y Segundo, fracciones IV, VII, XI y XII del *ACUERDO mediante el cual se confieren funciones a los Secretarios de Acuerdos y Ponencia para coadyuvar con los comisionados ponentes en la sustanciación de los medios de impugnación competencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, establecidos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de marzo de 2017.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

VII. El 07 de marzo de 2025, el sujeto obligado remitió a este Instituto, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, el oficio de alegatos con número de identificación DG/UT/JSII/JDATFMT/0102/2025, de fecha 06 del referido mes y año, emitido por la Unidad de Transparencia del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; mediante el cual, realiza las siguientes manifestaciones:

“ ...

ALEGATOS

PRIMERO. La Unidad de Transparencia remitió el acuerdo admisorio y el recurso de revisión al **Enlace de Transparencia en la DM** y la **DAF**, unidades administrativas competentes para otorgar el pronunciamiento correspondiente, conforme a los antecedentes del presente documento.

SEGUNDO. La **DAF**, a través del oficio **DAyF/SI/JSS/ 1580 /2025**, dio atención al recurso de revisión promovido por el recurrente, que en su parte sustantiva refiere lo siguiente:

[Se inserta como imagen el contenido del oficio de referencia]

El oficio número **DAyF/SI/JSS/ 1580 /2025**, es proporcionado y puesto a disposición de la parte recurrente a través de la Plataforma Nacional de Transparencia y correo electrónico de esta misma fecha.

TERCERO. En correspondencia con lo anterior, son aplicables los artículos **133**, y **134**, de la **LFTAIP**.

En términos de dichos artículos, el ISSSTE ha cumplido con su obligación de acceso a la información, toda vez que, mediante correo se puso a disposición de la ahora recurrente, la respuesta correspondiente de la unidad administrativa competente.

CUARTO. En correspondencia con lo anterior, son aplicables los artículos **133** y **134** de la **LFTAIP**, y en términos del artículo **156, fracción IV**, de la **LFTAIP**, se presentan alegatos conforme a la información proporcionada por la **DAF**.

PETITORIOS

Por lo anterior, **C. COMISIONADA PONENTE**, atentamente pido:

PRIMERO.- Tener por formuladas las manifestaciones contenidas en el presente oficio.

SEGUNDO.- SOBRESER el presente asunto, toda vez que se dio atención conforme a las manifestaciones del particular.

...”. (Sic)



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

A su oficio de alegatos, el sujeto obligado adjuntó copia digitalizada de las documentales siguientes:

∇ Documento en formato Word, sin fecha, ni ningún otro dato de identificación; mismo que señala lo siguiente:

- Accesar a la liga

http://isssteapache.issste.gob.mx/Reporteador%20SIAM/php/descarga_reporte.php

- Dar clic en el botón aceptar e ingresar las credenciales:

usuario: inai
contraseña: periodo_2024

- Deberá seleccionar el periodo, de los ejercicios requeridos

Total de Recetas
Recetas Primer Nivel
Recetas Segundo Nivel
Recetas Tercer Nivel
Recetas CMN 20 DE NOVIEMBRE
Reporte Historico
Salir

- Dar clic en **Reporte Historico**
- Seleccionar ejemplo: (año 2024, mes noviembre) en tipo deberá seleccionar "PRIMER NIVEL"
- El sistema extraerá la información en archivo .ZIP
- Una vez descargada la información, deberá guardar su archivo en su computadora, por lo regular envía descargas
- La información está disponible para utilizarse en Excel

Información adicional

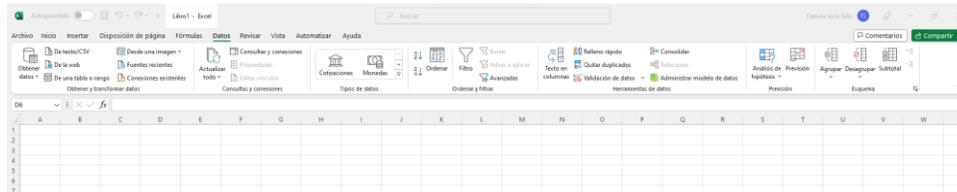
- Una vez descargado el documento debe abrir Excel en blanco,



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

**Sujeto obligado ante el cual se presentó la
solicitud:** Instituto de Seguridad y Servicios
Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río
Venegas

- Copie el archivo en Excel el que se extrae de la carpeta en el escritorio.



- De clic en Datos
- Luego en obtener datos
- De un archivo
- De texto/CSV
- Elige el archivo en Excel reporte recetas
- Da clic en abrir

Y podrá visualizar el documento

Nota: Es importante señalar que por el volumen de la información se deberá descargar por niveles:

- Recetas Primer nivel
- Recetas Segundo Nivel
- Recetas Tercer Nivel
- Recetas CMN 20 de noviembre

Y no así **“TODOS”**. (Sic)

∇ Oficio con número de identificación D^AyF/SI/SS/ 1580 /2025, de fecha 04 de marzo de 2025, emitido por la Jefatura de Servicios de SICORA, perteneciente a la Subdirección de Infraestructura del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; mismo que señala lo siguiente:

En ese sentido, respecto a ¿Cuál es el promedio de tiempo en el que se otorgan citas médicas a sus derechohabientes? - ¿Cuál es la principal causa para que una cita médica se programe en un periodo prolongado, después de que es solicitada por el derechohabiente?, se informó que esta Jefatura de Servicios no tiene competencia para conocer lo solicitado, toda vez que no forma parte de sus atribuciones, sin embargo, se sugiere consultar a la Dirección Médica, quien de conformidad con sus atribuciones, conferidas en el numeral 2 del Manual de Organización General del Instituto vigente, así como las fracciones I y XXIV del artículo 54 del Estatuto Orgánico del Instituto, pudiera conocer la información que se genera en las Unidades Médicas del Instituto, respecto de la gestión de citas médicas.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

Ahora bien, por lo que se refiere a - ¿Del 1 de enero al 19 de diciembre de de 2024, cuántas recetas se han dejado de surtir?, se proporcionó la liga y las instrucciones de acceso para realizar la descarga del reporte que contiene las recetas del periodo requerido, no obstante, en atención al recurso que nos ocupa, me permito hacer la aclaración de que en dicho reporte no se localiza el rubro tal como lo solicita el peticionario, sin embargo, podrá localizar el rubro "Cantidad entregada", en el que podrá identificar con el dato "0", las recetas que no se surtieron.

Por otra parte, respecto a ¿Cuál ha sido la causa?, se informó que, toda vez que el Sistema de Abasto de Medicamentos (SIAM), que es administrado por esta área, y a través del cual las Unidades Médicas realizan el registro de las recetas, se informa que no se registra la "causa" en el sistema por lo que no se tiene competencia para atender este punto, toda vez que no se conoce la información. No obstante, se sugiere consultar a la Dirección Médica, quien de conformidad con sus atribuciones conferidas en el numeral 2 del Manual de Organización General del Instituto vigente, así como las fracciones 1 y XXIV del artículo 54 del Estatuto Orgánico del Instituto, pudiera conocer la información que se genera en las Unidades Médicas del Instituto.

Finalmente, respecto a ¿Cuántas piezas de medicamentos no se han surtido a los derechohabientes del 1 de enero al 19 de diciembre de 2024?", se proporcionó la liga y las instrucciones de acceso para realizar la descarga del reporte que contiene las piezas de medicamentos entregados y prescritos.

En ese sentido, me permito hacer la aclaración de que el reporte no emite la información de "medicamentos no surtidos", por lo que no se tiene competencia para proporcionar la información tal y como lo solicita el peticionario, sin embargo, se proporciona nuevamente en formato word la liga de acceso al reporteador que contiene las indicaciones para el acceso y descarga de la información generada por el Sistema de Abasto de Medicamentos (SIAM), en el cual podrá descargar la información del periodo que lo requiera, considerando que los rubros que integran el documento son los siguientes:

- Delegación
- Clave presupuestal
- Nombre Unidad Médica
- Nivel de Atención
- Tipo de documentos
- Folio del documento
- Fecha de emisión de la receta
- Fecha de entrega
- Clave del medicamento
- Descripción del medicamento
- Cantidad Prescrita
- Cantidad entregada
- Clave del médico en el ISSSTE



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

- Nombre del médico
- Especialidad del médico
- Precio del medicamento

En ese sentido, los rubros que pudiera consultar son la “columna cantidad entregada”, después de identificar en la “columna cantidad prescrita”, lo que le médico indicó se debe surtir, sin embargo, se sugiere consultar a la Dirección Médica, quien de conformidad con sus atribuciones, pudiera conocer el dato preciso que requiere el peticiona Datos de acceso al reportador:

https://isssteapache.issste.gob.mx/Reporteador%20SIAM/php/descarga_reporte.php

Usuario: inai

Contraseña: periodo_2024

Es importante señalar que, de conformidad con el criterio 3/17 del INAI, el cual refiere que “No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Deberán proporcionar la información como obre en sus archivos, sin elaborar documentos ad hoc para la atención de solicitudes de acceso a la información”, la información se proporciona tal y como obra en nuestros archivos electrónicos, haciendo la precisión de que el reporteador fue creado, con el objetivo de que los peticionarios tengan acceso a la información de manera pronta y expedita.

Por otra parte, se informa que las Unidades Médicas, como responsables del registro de la información que generan, de conformidad con lo establecido en los artículos 45, 58, 59, 65, 66 del Reglamento para el surtimiento de recetas y abasto de medicamentos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, son responsables de proporcionar la misma, conforme a lo siguiente:

[Se citan los preceptos legales invocados]

Lo anterior, de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los “Criterios para la Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública y Ejercicio de Derechos ARCO, Recursos de Revisión y Cumplimiento de las Resoluciones Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por las áreas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.” (Sic)

- ▽ Copia del envío de un correo electrónico de fecha 07 de marzo de 2025, remitido por la Unidad de Transparencia del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y dirigido a la dirección electrónica señalada por la persona recurrente como medio de notificaciones, a través del cual, comunica un alcance y proporciona el oficio de alegatos, así como las documentales señaladas en las viñetas anteriores.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

VIII. El 07 de marzo de 2025, el sujeto obligado realizó una comunicación a la persona recurrente, a través del Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia, mediante la cual, le remitió el oficio de alegatos presentado ante esta Autoridad, así como las documentales descritas en el numeral anterior.

IX. El 07 de marzo de 2025, el sujeto obligado remitió un correo electrónico a la persona recurrente, con copia a este Instituto, mediante la cual, le remitió el oficio de alegatos presentado ante esta Autoridad, así como las documentales descritas en el numeral anterior.

X. El 11 de marzo de 2025, el Secretario de Acuerdos y Ponencia de Acceso a la Información de la Oficina de la Comisionada Norma Julieta del Río Venegas, emitió el acuerdo de cierre de instrucción correspondiente, de conformidad con el artículo 156, fracción VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual fue notificado el 12 del mismo mes y año.

CONSIDERANDOS

PRIMERO. Competencia. El Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales es competente para conocer y resolver el presente asunto, en términos de la resolución definitiva emitida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la controversia constitucional 280/2023, y con fundamento en los artículos 6°, Apartado A, así como Transitorios Segundo y Quinto del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de simplificación orgánica, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2024; 41, fracción II, 146, 150 y 151 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 21, fracción II, 151, 156 y 157 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como 6°, 10, 12, fracciones I, V y XXXV, y 18, fracciones V, XIV y XVI del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

SEGUNDO. Improcedencia y sobreseimiento. Por cuestión de técnica jurídica y previo al análisis de fondo, esta autoridad resolutora analizará de manera oficiosa si en el presente recurso de revisión se actualiza alguna causal de improcedencia o sobreseimiento, ya que debe tomarse en consideración que dichas causales están relacionadas con aspectos necesarios para la válida constitución de un



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

proceso y, al tratarse de una cuestión de orden público, su estudio debe ser preferente, atento a lo establecido en las siguientes tesis de jurisprudencia, emitidas por el Poder Judicial de la Federación:

IMPROCEDENCIA. Sea que las partes la aleguen o no, debe examinarse previamente la procedencia del juicio de amparo, por ser esa cuestión de orden público en el juicio de garantías.

APELACIÓN. LA SALA SUPERIOR DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO FEDERAL ESTÁ FACULTADA PARA ANALIZAR EN ESA INSTANCIA, DE OFICIO, LAS CAUSALES DE IMPROCEDENCIA Y SOBRESSEIMIENTO. De los artículos 72 y 73 de la Ley del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal, se advierte que **las causales de improcedencia y sobreseimiento se refieren a cuestiones de orden público**, pues a través de ellas se busca un beneficio al interés general, al constituir la base de la regularidad de los actos administrativos de las autoridades del Distrito Federal, de manera que los actos contra los que no proceda el juicio contencioso administrativo no puedan anularse. Ahora, si bien es cierto que el artículo 87 de la Ley citada establece el recurso de apelación, cuyo conocimiento corresponde a la Sala Superior de dicho Tribunal, con el objeto de que revoque, modifique o confirme la resolución recurrida, con base en los agravios formulados por el apelante, también lo es que en esa segunda instancia **subsiste el principio de que las causas de improcedencia y sobreseimiento son de orden público y, por tanto, la Sala Superior del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal está facultada para analizarlas, independientemente de que se aleguen o no en los agravios formulados por el apelante**, ya que el legislador no ha establecido límite alguno para su apreciación.

Al respecto, el artículo 161 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece como causales de improcedencia las siguientes:

ARTÍCULO 161. El recurso será desechado por improcedente cuando:

- I. Sea extemporáneo por haber transcurrido el plazo establecido en el artículo 147 de la presente Ley;
- II. Se esté tramitando ante el Poder Judicial algún recurso o medio de defensa interpuesto por el recurrente;
- III. No actualice alguno de los supuestos previstos en el artículo 148 de la presente Ley;
- IV. No se haya desahogado la prevención en los términos establecidos en el artículo 150 de la presente Ley;
- V. Se impugne la veracidad de la información proporcionada;
- VI. Se trate de una consulta, o
- VII. El recurrente amplíe su solicitud en el recurso de revisión, únicamente respecto de los nuevos contenidos.

I. OPORTUNIDAD



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

El recurso de revisión que nos ocupa fue presentado en tiempo y forma, dentro del plazo de 15 días, establecido en el artículo 147 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

II. LITISPENDENCIA

Al respecto, esta autoridad resolutora no tiene antecedente de la existencia de algún recurso o medio de defensa en trámite ante los tribunales del Poder Judicial Federal por parte de la persona recurrente, por lo que no se actualiza la causal establecida en la fracción II, del artículo 161 en cuestión.

III. PROCEDENCIA

Asimismo, se advierte que el presente recurso de revisión actualiza uno de los supuestos de procedencia previstos en el artículo 148 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ya que el agravio de la persona recurrente se centra en **combatir la entrega de información que no corresponde con la solicitada.**

En este entendido, se advierte que no se actualiza la casual de improcedencia prevista en la fracción III, del artículo 161 analizado.

IV. FORMALIDADES

Este Instituto no realizó prevención alguna a la persona recurrente, pues el recurso cumplió con las formalidades previstas en el artículo 149 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que no se actualiza el supuesto de improcedencia contemplado en la fracción IV, del artículo 161 en análisis.

V. VERACIDAD

Ahora bien, de las manifestaciones realizadas por la persona recurrente en su recurso de revisión, no se desprende que haya impugnado la veracidad de la información proporcionada por el sujeto obligado, por lo que no se actualiza la hipótesis de improcedencia establecida en la fracción V del artículo 161 en análisis.

VI. CONSULTA



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

Asimismo, de la revisión al recurso de revisión interpuesto por la persona recurrente, no se considera que la pretensión estribe en una consulta, por lo que no se actualiza la causal de improcedencia prevista en la fracción VI del artículo 161 en cuestión.

VII. AMPLIACIÓN

Finalmente, del contraste entre la solicitud de información y el recurso de revisión que fue interpuesto, este Instituto no advierte que se hayan ampliado los términos de su solicitud de acceso original.

Por otra parte, por ser de previo y especial pronunciamiento, resulta importante considerar que el artículo 162 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública dispone lo siguiente:

ARTÍCULO 162. El recurso será sobreseído, en todo o en parte, cuando, una vez admitido, se actualicen alguno de los siguientes supuestos:

- I. El recurrente se desista expresamente del recurso;
- II. El recurrente fallezca o tratándose de personas morales que se disuelvan;
- III. El sujeto obligado responsable del acto lo modifique o revoque de tal manera que el recurso de revisión quede sin materia, o
- IV. Admitido el recurso de revisión, aparezca alguna causal de improcedencia en los términos del presente Capítulo.

En la especie, del análisis realizado por este Instituto, **se advierte que no se actualiza ninguna de las causales de sobreseimiento**, ya que la persona recurrente no se ha desistido del recurso; no se tiene constancia de que haya fallecido; el sujeto obligado no modificó su respuesta de tal manera que el recurso quedara sin materia, ni se advirtió causal de improcedencia alguna. Por tanto, lo conducente es entrar al estudio de fondo del presente asunto.

TERCERO. Resumen de agravios Con el objeto de ilustrar la controversia planteada y lograr claridad en el tratamiento del tema en estudio, resulta conveniente precisar la solicitud de información, la respuesta del sujeto obligado, así como el agravio hecho valer, eliminando los aspectos técnicos de la materia, a fin de que, con lenguaje ciudadano e identificación de los hechos torales, se permita identificar el problema planteado.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

Una persona **requirió** al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, le informara lo siguiente:

- 1) Promedio de tiempo en el que se otorgan citas médicas a los derechohabientes.
- 2) Principal causa para que una cita médica se programe en un periodo prolongado, después de que es solicitada por el derechohabiente.
- 3) Número de recetas se han dejado de surtir y cuál ha sido la causa, ello del 01 de enero al 19 de diciembre de 2024.
- 4) Número de piezas de medicamentos no surtidos a los derechohabientes, del 01 de enero al 19 de diciembre de 2024.

En **respuesta**, el sujeto obligado se pronunció por conducto de la Jefatura de Servicios de SICORA y por medio de la Jefatura de Servicios de Atención Médica Familiar; áreas que dieron la atención siguiente:

Jefatura de Servicios de SICORA

Señaló que, respecto a cuántas recetas se han dejado de surtir, y cuántas piezas de medicamentos no se han surtido a los derechohabientes del 01 de enero al 19 de diciembre de 2024, derivado de una búsqueda exhaustiva en los expedientes e información electrónica que obra en el área, proporcionaba un hipervínculo y las respectivas credenciales para el acceso al "Reporte de recetas médicas emitidas y efectivamente surtidas a pacientes, mismas en las que se incluía información de recetas y medicamentos no surtidos. Asimismo, puntualizó que el Sistema de Abasto de Medicamentos (SIAM) no registraba la "causa" para las recetas no surtidas.

Jefatura de Servicios de Atención Médica Familiar

Informó que las principales causas por las cuales una cita médica para consulta externa general y/o familiar, puede programarse en un periodo prolongado después de ser solicitada por un derechohabiente era por la alta demanda de servicios, ya que en unidades médicas con una gran población asignada, la demanda de citas podía superar la capacidad del sistema para dar atención a la población derechohabiente de manera oportuna; además de que, en algunas unidades médicas de primer nivel de atención, actualmente se llevaba a cabo la gestión de



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

recursos humanos para contar con la plantilla completa de médicos generales y/o familiares con base a su infraestructura, existiendo una alta demanda de la consulta provocando tiempos de espera prolongados para la asignación de cita médica.

Inconforme, la persona solicitante interpuso el presente recurso de revisión, señalando como **agravio** la entrega de información que no correspondía con la solicitada, ello señalar que pidió datos específicos, y la respuesta no contestaba las interrogantes formuladas en la solicitud.

Una vez admitido el presente recurso de revisión, el sujeto obligado ratificó y defendió la legalidad de su respuesta, insistiendo que la información relacionada con recetas de medicamentos, era información consultable de manera pública.

Puntualizado lo anterior, es preciso indicar que, en relación con el material documental que obra en el expediente y aquellas constancias obtenidas de la Plataforma Nacional de Transparencia, así como de los demás medios autorizados como correo electrónico; éstas se han desahogado por su propia y especial naturaleza como instrumental de actuaciones y, a efecto de resolver lo que en derecho corresponde, se valoran en la presente resolución de acuerdo a la lógica y la experiencia, a fin de que la argumentación y decisión de este Instituto sea lo suficientemente contundente para justificar la determinación adoptada, de manera congruente con la *litis* planteada.

Por lo que, en anotadas circunstancias, resulta necesario llevar a cabo el estudio de la legalidad de la respuesta proporcionada por el sujeto obligado a la luz de la normatividad aplicable al caso concreto.

CUARTO. Problema planteado. La presente resolución se centrará en determinar la legalidad de la respuesta emitida por el sujeto obligado en la solicitud de acceso a la información con número de folio **330017125000016**, resolviendo específicamente respecto de **la entrega de información que no corresponde con la solicitada**, de conformidad con la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, y demás normativa aplicable al caso particular.

QUINTO. Estudio de fondo. En este sentido, con la intención de dilucidar el problema planteado por la persona recurrente, así como la actuación brindada por el sujeto obligado, es pertinente traer a colación lo establecido en la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*:



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

Artículo 61. Los sujetos obligados designarán al responsable de la Unidad de Transparencia que tendrá las siguientes funciones:

...

II. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;

...

IV. Realizar los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información;

...

Artículo 122. Las Unidades de Transparencia de los sujetos obligados deberán garantizar las medidas y condiciones de accesibilidad para que toda persona pueda ejercer el derecho de acceso a la información, mediante solicitudes de información y deberá apoyar al solicitante en la elaboración de las mismas, de conformidad con las bases establecidas en el presente Título.

...

Artículo 130. Las Unidades de Transparencia auxiliarán a los particulares en la elaboración de las solicitudes de acceso a la información, en particular en los casos en que el solicitante no sepa leer ni escribir. Cuando la información solicitada no sea competencia del sujeto obligado ante el cual se presente la solicitud de acceso, la Unidad de Transparencia orientará al particular sobre los posibles sujetos obligados competentes.

...

Los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los Documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre así lo permita.

...

Artículo 133. Las Unidades de Transparencia deberán garantizar que las solicitudes se turnen a todas las Áreas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.

Artículo 134. La Unidad de Transparencia será el vínculo entre el sujeto obligado y el solicitante, ya que es la responsable de hacer las notificaciones a que se refiere esta Ley. Además, deberá llevar a cabo todas las gestiones necesarias con el sujeto obligado a fin de facilitar el acceso a la información.

De la normatividad referida, se advierte que las Unidades de Transparencia son responsables de recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información, así como de realizar los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes presentadas por los particulares, asimismo, **deberán garantizar las medidas y condiciones de accesibilidad para que toda persona pueda ejercer el derecho de acceso a la información.**



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

Aunado a ello, **los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones** en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre así lo permita.

Así, para dar cumplimiento al procedimiento de acceso a información pública, las Unidades de Transparencia deberán garantizar que las solicitudes se turnen a todas las áreas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada, es decir, las Unidad de Transparencia deberán llevar a cabo todas las gestiones necesarias con el sujeto obligado a fin de facilitar el acceso a la información.

En tal entendido, cabe señalar que de las constancias que obran en el expediente en que se actúa, se advierte que la Unidad de Transparencia turnó la solicitud ante la Jefatura de Servicios de SICORA, y a la Jefatura de Servicios de Atención Médica Familiar.

En esa tesitura, es necesario destacar que de acuerdo a lo previsto en el *Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado*², se desprende que dichas áreas que se pronunciaron en respuesta, resultan ser las unidades administrativas facultadas para conocer sobre la materia de la solicitud.

Lo anterior se señala así, ya que de acuerdo a sus funciones y atribuciones conferidas, a estas les corresponde, entre otras cuestiones, las siguientes:

Jefatura de Servicios de SICORA (5.9.3)

- √ Gestionar los requerimientos de insumos para la salud de las Unidades Médicas para su adecuada operación, mediante la planeación y gestión de la demanda en apego a la normatividad sectorial e institucional.

² Consultable en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n279_11oct18_manual.pdf



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

- √ Coordinar el proceso de determinación y gestión de insumos para la salud, mediante la realización de estudios de impacto presupuestal y de consumo, con base en la actualización del Catálogo Institucional de Insumos para la Salud.
- √ Supervisar la aplicación de las políticas y programas institucionales, con relación a las necesidades de insumos para la salud de las Unidades Médicas del Instituto, identificadas en coordinación con la Dirección Médica.
- √ Supervisar la integración del Programa Anual de Necesidades de Insumos para la Salud de demanda programada.

Jefatura de Servicios de Atención Médica Familiar (2.2.1)

- √ Coordinar y supervisar la operación de los servicios de salud en materia de medicina familiar y salud bucal en las Unidades Médicas de Primer Nivel de Atención, mediante la elaboración, implantación y evaluación de normas y procedimientos que simplifiquen su funcionamiento, a fin de disminuir los daños y riesgos a la salud y prestar servicios médicos con calidad y calidez a los Derechohabientes.
- √ Definir las estrategias para coordinar, supervisar y evaluar los servicios de salud, la implementación de políticas y programas sectoriales e institucionales, en materia de medicina general, medicina familiar, salud bucal, gerontología, diabetes y de atención a grupos vulnerables, a través de una atención médica integral y con enfoque de riesgos, en las Unidades Médicas de Primer Nivel de Atención.
- √ Diseñar, coordinar y evaluar las actividades de promoción de la salud en el primer nivel de atención.
- √ Asesorar y contribuir en la definición de los modelos de atención a la salud, sistemas de coordinación y procedimientos de operación a los que deben sujetarse las Unidades Médicas del Primer Nivel de Atención del Instituto.

Así las cosas, de la consulta a la normatividad aplicable al funcionamiento del sujeto obligado, se obtiene que el ente recurrido consultó a las áreas legalmente competentes para manifestarse sobre lo solicitado, ello en virtud de que de acuerdo a sus funciones y atribuciones, las mismas están intrínsecamente relacionadas con



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

la materia de la solicitud; circunstancia por cual, resulta evidente que tales unidades administrativas, resulten ser las facultadas para pronunciarse sobre la información de interés.

Por tanto, es que se tiene que Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, **cumplió a cabalidad con el procedimiento de búsqueda de la información**, en términos de la Ley Federal.

Establecido lo anterior, es dable retomar que la inconformidad vertida por la persona recurrente, estriba en que se le entregó información que no corresponde con la solicitada.

Así, para el caso, es de recordar que la persona solicitante requirió se le informara puntualmente: **1)** ¿Cuál era el promedio de tiempo en el que se otorgaban las citas médicas a los derechohabientes?, **2)** ¿Cuál era la principal causa para que una cita médica se programara en un periodo prolongado, ello después de ser solicitada por el derechohabiente?, **3)** ¿Del 01 de enero al 19 de diciembre de 2024, cuántas recetas se han dejado de surtir, y cuál ha sido la causa?, y **4)** ¿Cuántas piezas de medicamentos no se han surtido a los derechohabientes del 01 de enero al 19 de diciembre de 2024?

A lo cual, el sujeto obligado, por conducto de las unidades administrativas competentes informó por un lado que, las principales causas por las cuales una cita médica para consulta externa general y/o familiar, podía programarse en un periodo prolongado después de ser solicitada por un derechohabiente, era derivado de la alta demanda de servicios, ya que en las unidades médicas con una gran población asignada, la demanda de citas superaba la capacidad del sistema para dar atención a la población derechohabiente de manera oportuna; asimismo, puntualizó que en algunas unidades médicas actualmente se estaba llevando a cabo la gestión de recursos humanos para contar con la plantilla completa de médicos generales y/o familiares con base en su infraestructura, pero debido a la existencia de una alta demanda de consultas, provocaba tiempos de espera prolongados para la asignación de cita médica.

Asimismo, sobre los cuestionamientos de cuántas recetas se han dejado de surtir, y cuántas piezas de medicamentos no se han surtido a los derechohabientes en el periodo requerido, indicó que proporcionaba el vínculo electrónico así como las credenciales para el acceso al "Reporte de recetas médicas emitidas y efectivamente surtidas a pacientes", en las que se incluía información de recetas y



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

medicamentos no surtidos; asimismo, señaló que el Sistema de Abasto de Medicamentos, no contemplaba el registro de “causa” sobre las recetas no surtidas.

En ese contexto, y observados los términos de la respuesta brindada por el sujeto obligado, lo primero que se advierte es que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, es omiso en pronunciarse sobre el requerimiento 1) de la solicitud, pues no emite respuesta alguna sobre la interrogante de cuál era el promedio de tiempo en el que se otorgaban citas médicas a los derechohabientes (punto 1 de la solicitud); circunstancia que a todas luces, demuestra que esa parte de la solicitud, no ha quedado atendida.

Ahora, **respecto del requerimiento 2), se obtiene que la dependencia SÍ brinda una respuesta puntual y certera sobre el cuestionamiento formulado**, explicando las razones por la que las citas se dan en periodos prolongados después de que estas fueron solicitadas por los derechohabientes; esto es, establece que el motivo principal o causa era la alta demanda de servicios requeridos, ya que en diversas unidades médicas se contaba con una gran población asignada, lo que hacía que se superaba la capacidad del sistema para dar atención a la población derechohabiente de manera oportuna. En ese contexto, contrario a lo señalado por la persona recurrente, la información brindada en respuesta a dicho cuestionamiento, es puntual y correspondiente a lo requerido; por tanto, **dicha atención si corresponde a lo solicitado**.

Finalmente, sobre la atención dada a los requerimientos 3) y 4), en donde el sujeto obligado, proporciona un vínculo electrónico, así como usuario y contraseña para su acceso. Sobre ello, este Instituto procedió a la consulta del mismo, mismo que dirige a un micrositio del portal electrónico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, puntualmente al “Sistema Integral de Abasto de Medicamentos”, tal como se muestra:

isssteapache.issste.gob.mx/Reporteador%20SIAM/index.php/descarga_reporte.php

Ingresar al Reporteador SIAM (Sistema Integral de Abasto de Medicamentos)

Usuario:

Contraseña:



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

Ahora bien, una vez capturadas los datos de las credenciales brindadas por el sujeto obligado, se accede a distintas bases de datos sobre las recetas médicas emitidas y efectivamente surtidas, mismas de las que se puede elegir el periodo y/o año de consulta, siendo así que al elegir el respectivo a 2024 (en tenor del periodo de interés) se obtuvo lo siguiente:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
delegacion	clave_presupuestal	unidad_medica	tipo_unidad_med	nivel_atencion	tipo_documento	folio_documento	fecha_emision	fecha_emision		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
GUERRERO	012-206-00	CH IGUALA DE LA INDEPENDENCIA	CH 2	COLECTIVO	WEB	M241102795001220600465059	2024-11-30	23:56:15.057		
H.R. PUEBLA	PUE. HR/HAE 3	RECETA	37786303620300124321	2024-12-01	00:00:12.250	2024-12-01	00:00:12.250	010000345100	ALOPURIN	
ZONA PONIENTE	094-205-00	HG DR. FERNANDO QUIROZ GUTIÉRREZ	HG 2	RECETA	32052109420500039896	2024-12-01	00:00:35.123	2024-		

Tal como se observa de la captura de pantalla anterior, dicho documento es una base de datos de las recetas surtidas en 2024, sin embargo, dicha hoja de Excel, contiene una infinidad de datos los cuales, por un lado, no muestran un orden, ni el archivo permite hacer una filtración de datos; y por otro, de un análisis íntegro al mismo, y tratando de interpretar los datos contenidos, se advierte que no se contiene la información sobre el número de recetas que se han dejado de surtir, ni la cantidad de piezas de medicamentos que no se han entregado a los derechohabientes dentro del periodo requerido.

Por lo cual, es que se tiene entonces que dicha información proporcionada en atención a los requerimientos 3) y 4), accesible a través del hipervínculo brindado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, **efectivamente no corresponde con lo requerido.**

Bajo esa óptica, es que se puede concluir entonces que, **el ente recurrido en atención a la solicitud folio 330017125000016, no brinda información completa ni correspondiente a lo especialmente peticionado,** puesto que tal como ha



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

quedado asentado, en su respuesta, fue omiso en pronunciarse sobre lo requerido en el punto 1), además de que la información dada en atención a los requerimientos 3) y 4), esta no es clara, ni puntual, resultando que tal información no sea correspondiente a lo pretendido.

En razón de lo anterior, se tiene que con tal actuación, el sujeto obligado transgredió los principios de congruencia y exhaustividad, establecidos en el **Criterio con Clave de Control 002/17**, emitido por el Pleno de este Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; mismo que a la letra señala lo siguiente:

Congruencia y exhaustividad. Sus alcances para garantizar el derecho de acceso a la información. De conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos de su artículo 7; todo acto administrativo debe cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad. Para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados. Por lo anterior, los sujetos obligados cumplirán con los principios de congruencia y exhaustividad, cuando las respuestas que emitan guarden una relación lógica con lo solicitado y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.

De lo anteriormente citado, se obtiene que para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, todo acto administrativo debe apegarse al principio de **congruencia**, que implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por la persona solicitante y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que, la **exhaustividad**, va encaminada a que las respuestas que emitan los sujetos obligados, refieran expresamente a cada uno de los puntos solicitados, a fin de satisfacer la solicitud correspondiente.

Así, se considera que los sujetos obligados cumplen con dichos principios, cuando las respuestas **guardan una relación lógica** con lo pedido y **atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información; lo que en el presente caso no aconteció.**

Consecuentemente, es que este Instituto considera que no resulta **procedente validar completamente la atención brindada a la solicitud de información**, pues tal como se concluyó, el sujeto obligado no se pronunció sobre el punto 1), ni proporcionó información congruente sobre lo requerido en los puntos 3) y 4); ya que



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

únicamente, atendió de manera puntual el requerimiento 2), como quedó argumentado.

Así es que, se considera que tal actuación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, no genere la suficiente certeza de haber realizado una búsqueda puntual, exhaustiva y razonable de lo especialmente requerido; pues si bien, observó a cabalidad el procedimiento previsto en la Ley de la materia, al gestionar la solicitud ante las unidades administrativas legalmente facultadas para conocer de la información, lo cierto es que, como quedó evidenciado, tal respuesta a la solicitud fue parcial, al no darse por atendidos tres requerimientos informativos, tal como ha quedado expuesto. Además, no se debe pasar por desapercibido que, con dicho criterio en con el que actuó el ente recurrido, es claro que hubo una atención restrictiva y limitativa para localizar la información de interés, tal como la pretendida en los puntos 1), 3) y 4) de la solicitud.

En relatadas condiciones, y toda vez que, **el sujeto obligado efectivamente conoce de la información requerida**, aunado a que tiene unidades administrativas puntuales que dentro de sus facultades les concierne conocer sobre, la atención medica que se brinda, así como sobre el surtido, expendio o entrega de medicamentos, a través de recetarios, **es que esta en franca posibilidad para buscar y localizar la información de interés**, a fin de emitir una respuesta puntual y congruente a lo especialmente requerido.

Y no se pasa por alto el señalar que, si bien el sujeto obligado a través de la exposición de alegatos señala que la información las recetas surtidas en 2024, es información de consulta pública, y sobre lo cual reitera el hipervínculo para su acceso y abunda en la forma en que se puede acceder, descargar y consultar la información; también lo es que, al realizar dicho ejercicio, no se logra obtener cuántas recetas se han dejado de surtir, ni el número de medicamentos que no se han surtido a los derechohabientes en el periodo de interés, pues de tales datos solo se vislumbra las recetas efectivamente surtidas, así como la cantidad de medicamento entregado.

Consecuentemente, y en virtud de los argumentos vertidos, es que resulta procedente declarar como **PARCIALMENTE FUNDADO** el agravio manifestado por la persona recurrente.

Por tanto, con fundamento en el artículo 157, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, este Organismo Autónomo



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

considera que lo conducente es **MODIFICAR** la respuesta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado e **instruirle** que, realice una nueva búsqueda puntual, exhaustiva y razonable de la información requerida en los puntos 1), 3) y 4) de la solicitud folio 330017125000016, en todas sus unidades administrativas competentes, sin omitir a la **Jefatura de Servicios de SICORA** y a la **Jefatura de Servicios de Atención Médica Familiar**; y así, emita la respuesta que en derecho corresponda, misma que deberá ser puntual y correspondiente a lo especialmente requerido, consistente en:

- Promedio de tiempo en el que se otorgan citas médicas a los derechohabientes.
- Número de recetas se han dejado de surtir y cuál ha sido la causa, ello del 01 de enero al 19 de diciembre de 2024.
- Número de piezas de medicamentos no surtidos a los derechohabientes, del 01 de enero al 19 de diciembre de 2024.

Finalmente, toda vez que la modalidad elegida por la persona solicitante fue en medios electrónicos a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, el sujeto obligado deberá entregar la información que corresponda mediante dicha modalidad. Lo anterior, deberá hacerlo del conocimiento de la persona recurrente, a través del medio señalado en el recurso de revisión para efecto de recibir notificaciones.

Por lo expuesto y fundado, el Pleno de este Instituto:

RESUELVE

PRIMERO. Por las razones expuestas en los considerandos de la presente resolución y con fundamento en lo que establece el artículo 157, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se **MODIFICA** la respuesta emitida por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

SEGUNDO. Se instruye a la Secretaria Técnica del Pleno que, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 45, fracción IV, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, expida certificación de la presente resolución, para proceder a su ejecución.

TERCERO. Con fundamento en el artículo 157, último párrafo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se instruye al sujeto obligado para



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

que, en un término no mayor de 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de su notificación cumpla con la presente resolución, y en términos del artículo 159, párrafo segundo del referido ordenamiento legal, informe a este Instituto sobre su cumplimiento.

CUARTO. Se hace del conocimiento del sujeto obligado que, en caso de incumplimiento, parcial o total, de la resolución dentro del plazo ordenado, se procederá en términos de los artículos 174 y 186, fracción XV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

QUINTO. Se instruye a la Secretaría Técnica del Pleno, para que, a través de la Dirección General de Cumplimientos y Responsabilidades de este Instituto, verifique que el sujeto obligado cumpla con la presente resolución y dé el seguimiento que corresponda, de conformidad con lo previsto en 168, 169, 170 y 171 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

SEXTO. Se hace del conocimiento de la persona recurrente que, en caso de encontrarse insatisfecha con la presente resolución, le asiste el derecho de impugnarla ante el Poder Judicial de la Federación, con fundamento en lo previsto en el primer párrafo del artículo 158 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 165 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

SÉPTIMO. Con fundamento en los artículos 159 y 163 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, notifíquese la presente resolución a la persona recurrente en la dirección señalada para tales efectos, y mediante el Sistema de Comunicación con los Sujetos Obligados de la Plataforma Nacional de Transparencia, al Comité de Transparencia del sujeto obligado, por conducto de su Unidad de Transparencia.

OCTAVO. Se pone a disposición de la persona recurrente para su atención el teléfono 800 TELINAI (835 4324) y el correo electrónico vigilancia@inai.org.mx para que comunique a este Instituto cualquier incumplimiento a la presente resolución.

NOVENO. Háganse las anotaciones correspondientes en los registros respectivos.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sujeto obligado ante el cual se presentó la solicitud: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Folio de la solicitud: 330017125000016
Número de expediente: RRA 1674/25
Comisionado Ponente: Norma Julieta del Río Venegas

Así por unanimidad, lo resolvieron y firman, los Comisionados del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, Adrián Alcalá Méndez, Norma Julieta del Río Venegas, Blanca Lilia Ibarra Cadena y Josefina Román Vergara, siendo ponente la segunda de los mencionados, en sesión celebrada el 12 de marzo de 2025, ante Ana Yadira Alarcón Márquez, Secretaria Técnica del Pleno.

**Adrián Alcalá
Méndez**
Comisionado Presidente

**Norma Julieta Del Río
Venegas**
Comisionada

**Blanca Lilia Ibarra
Cadena**
Comisionada

**Josefina Román
Vergara**
Comisionada

**Ana Yadira Alarcón
Márquez**
Secretaria Técnica del Pleno

Esta foja corresponde a la resolución del recurso de revisión **RRA 1674/25**, emitida por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, el **12 de marzo de 2025**.