

**C. SOLICITANTE  
P R E S E N T E.**

En atención a la solicitud de información con número de folio **232223700002523** recepcionada en la Plataforma Nacional de Transparencia en el Sistema de Solicitudes de Información 2.0, mediante el cual requirió información relativa a:

"saber el por qué solo atienden a un número limitado de contribuyentes con el tramite de "CAMBIO DE PROPIETARIO"

y su fundamento legal que los ampare ya que no es posible que tengan limitado ese tipo de servicio en la recaudadora.

Al menos en mi caso, llevo 3 días consecutivos intentando realizar dicho tramite y al acudir a las 9 de la mañana, el personal que atiende dicha encomienda da razón de que ya se acabaron las ficha y hay que acudir al día siguiente próximo a lo cual se me hace algo ilógico ya que apenas va iniciando su jornada laboral.

Cuantos ciudadanos son atendidos en la recaudadora por día para el cambio de propietario del 21 al 24 de marzo del 2023.

Cuantos ciudadanos son atendidos en la recaudadora por día para el cambio de propietario del 24 al 28 de marzo del 2014."

Se le informa que de conformidad con lo previsto en los artículos 4, 11, 12, 13 párrafo primero, 15, 45 fracciones II y V, 123, 125, 126, 129, 131, 132 y 133 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 6, 11, 12, 13 párrafo primero, 15, 66 fracciones II y V, 144, 145, 147, 148, 151, 152, 153 y 154, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, se procede a dar respuesta a su solicitud, con Información proporcionada por la Dirección Estatal de Recaudación y Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente, mediante oficios SEFIPLAN/SATQ/DG/DER/0218/IV/2023 y SEFIPLAN/SATQ/DG/DEAC/0107/IV/2023, en los términos siguientes:

**Respuesta**

**DIRECCIÓN ESTATAL DE RECAUDACIÓN**

"saber el por qué solo atienden a un número limitado de contribuyentes con el tramite de "CAMBIO DE PROPIETARIO". Sic.

**R: Respecto a la información que solicita se informa, que en base al acuerdo emitido el día 30 de diciembre de 2022, ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE CONCEDEN DIVERSOS ESTIMULOS FISCALES EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO, PARA EL EJERCICIO 2023, se empezó a incrementar la visita de los contribuyentes en los módulos de emplacamiento de los diferentes municipios del Estado de Quintana Roo, razón por la que se entregaban las fichas correspondientes al horario de 8:30am. a 15:30 pm.**

"y su fundamento legal que los ampare ya que no es posible que tengan limitado ese tipo de servicio en la recaudadora." Sic.

**R: Artículo 48, numeral XVI de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo, el cual señala, que el sujeto obligado debe mantener actualizado: Horarios de atención al cliente. Los cuales están publicados en nuestra página oficial del SATQ, al igual que en nuestra Plataforma Nacional de Transparencia, indicando un horario de 8:30 am. a 15:30 pm. Horario en el que se le brinda atención a los contribuyentes a como se van presentando en los módulos.**

"Al menos en mi caso, llevo 3 días consecutivos intentando realizar dicho trámite y al acudir a las 9 de la mañana, el personal que atiende dicha encomienda da razón de que ya se acabaron las ficha y hay que acudir al día siguiente próximo a lo cual se me hace algo ilógico ya que apenas va iniciando su jornada laboral." Sic.

**R: El Servicio de Administración Tributaria de Quintana Roo, está obligado a dar cumplimiento a los trámites y servicios que los contribuyentes realizan en nuestros módulos de los diferentes municipios, sin embargo, debido al programa de subsidio y al ser el canje de placas, se incrementó el número de contribuyentes y por lo tanto se requirió de una atención personalizada, por tal motivo, se manejó por medio de fichas entregadas a los contribuyentes, lo cual nos ayudó a dar una mejor atención en los trámites que llegaban a realizar. Asimismo, se pone a su disposición el siguiente **Link Electrónico** donde podrá agendar su cita.**  
<http://www.satq.qroo.gob.mx/enlinea/citas/>

"Cuántos ciudadanos son atendidos en la recaudadora por día para el cambio de propietario del 21 al 24 de marzo 2023." Sic

**R: Respecto a la información que solicita se informa que fueron habilitados aproximadamente 20 módulos en los diferentes municipios del Estado de Quintana Roo, por lo tanto, se brindó servicio a cada contribuyente que acudió a los módulos en los horarios de atención, sin embargo no se cuenta con una base de registro estadísticos al día. De igual forma tengo a bien informarle que mediante el Criterio de Interpretación para sujetos obligados con clave de control SO/001/2021, aprobado por el Instituto de Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, el cual señala que **NO EXISTE OBLIGACIÓN DE ELABORAR DOCUMENTOS AD HOC PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que 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, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.**

"Cuántos ciudadanos son atendidos en la recaudadora por día para el cambio de propietario de 24 al 28 de marzo del 2014." Sic.

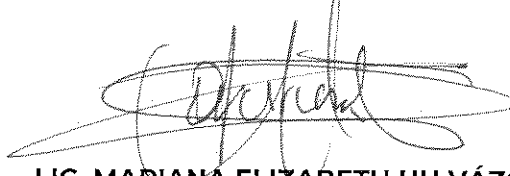
**R: Al respecto hago de su conocimiento, que la actual Administración no cuenta con los datos de la información que solicita, en relación con el ejercicio 2014.**

**DIRECCIÓN ESTATAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

En respuesta a lo anterior, me permito informarle que su solicitud no es competencia de ésta Dirección, debido a que los reportes de los tramites realizados son por parte de la Dirección de Recaudación, por lo que sugiero dirija su solicitud a dicha Dirección, quien es la facultada para brindarle la atención requerida.

Sin otro particular, esperando haberle atendido su petición de información, le envié un saludo cordial.

**ATENTAMENTE**



**LIC. MARIANA ELIZABETH UH VÁZQUEZ**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**



**GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**  
**SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN**  
**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE QUINTANA ROO**  
**UNIDAD DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

C.C.P. Expediente/Minutarlo.