



**G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S**  
“2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD”

**Resolución**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Resolución Expedientes N°26560940/MGEYA/2018, N°26677730/MGEYA/2018 y N°27372075/MGEYA/2018

---

**VISTOS:**

La Ley N°104 (texto subrogado por la Ley N°5.784), los Decretos N°260/17, N°427/17, N°432/17 y N°13/18, y los expedientes electrónicos N°23131038/DGSOCAI/2018, N°26560940/MGEYA/2018, N°26677730/MGEYA/2018 y N°27372075/MGEYA/2018;

**CONSIDERANDO:**

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo presentado en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto subrogado por Ley N°5.784) por la Sra. Laura Vanina Gómez, contra la Dirección General de Tránsito y Transporte, de la Subsecretaría de Tránsito y Transporte, del Ministerio de Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 26, incisos c), d) y f), de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784) se encuentran entre las funciones y atribuciones del Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información las de recibir y resolver los reclamos que ante él se interpongan, de supervisar de oficio el efectivo cumplimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de los sujetos obligados, de mediar entre los solicitantes de información y los sujetos obligados, y de formular recomendaciones vinculadas al cumplimiento de la normativa, a la mayor transparencia en la gestión, y al cumplimiento del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, entre otras;

Que, conforme al artículo 32 de la Ley N°104 (t.s. Ley N° 5.784), es potestad de aquellas personas que han interpuesto una solicitud de información en los términos de los artículos 1, 3, 4 y 9 interponer —en el caso de denegatoria expresa o tácita de una solicitud de acceso a la información, según disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784)— un reclamo ante el Órgano Garante con la finalidad de iniciar una instancia de revisión de la denegatoria;

Que, el 23 de agosto de 2018, la Sra. Laura Vanina Gómez, presentó una solicitud de información ante la Dirección General de Tránsito y Transporte del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que en dicha solicitud observó, lo que textualmente se transcribe: “A ver cierran el reclamo como inexistente y no ven la peligrosidad del lugar. Se pide semáforo peatonal porque cierra el de auros de Av Las Heras la gente cruza sin saber que corta uba mano para que puedan doblar cruzando la otra mano de Las Heras y tomar la calle. La Solicitud fue Cruce peligroso o calle con inconvenientes viales 01008928/18

Las Heras General Av. 3798 Motivo por lo cual le pido la siguiente información” (*sic*) y solicitó la siguiente información: “1 - ¿Quién gestiona el reclamo? 2- Día, horario, informe técnico de la inspección y documentación fotográfica 3- Procedimientos en caso de solicitudes mal cerradas 4 -¿Quién fue el responsable de controlar que el cierre correspondía? ¿Qué acciones realizó? Informe técnico y documentación fotográfica” (*sic*);

Que, el 10 de septiembre de 2018 la Dirección General de Tránsito y Transporte contestó la solicitud mediante mail obrante en el expediente como informe IF/25243919/DGTYTA/2018;

Que en dicho mail el sujeto obligado remitió como archivos adjuntos dos informes bajo los números IF-2018-25239534- DGTYTA e IF-2018-25369838- DGTYTA;

Que en el referido informe IF-2018-25239534- DGTYTA el Gerente Operativo de la Dirección General de Tránsito y Transporte informó que: “1. Atento el requerimiento efectuado, se informa que la instalación de un semáforo peatonal en la intersección de Avda. Las Heras y Ugarteche será incluida en el próximo plan de señalización luminosa. 2. Con respecto a los temas sobre los cuales esta Gerencia Operativa no ha podido expedirse, se deja constancia que los mismos no se encuentran dentro de las competencias del área, conforme Decreto N° 345/17” (*sic*);

Que, en el otro informe referido en la contestación (IF-2018-25369838- DGTYTA) la Directora de Tránsito y Transporte remite a los términos del informe IF-2018-25239534- DGTYTA anteriormente referido, señalando fue elaborado por la Gerencia Operativa de Sistemas Inteligentes de Tránsito, área dependiente de su Dirección General;

Que, el 26 de septiembre de 2018, la Sra. Laura Vanina Gómez, presentó un reclamo contra la Dirección General de Tránsito y Transporte;

Que en dicho reclamo manifestó que no se le brindó la información solicitada señalando que: “la respuesta a una solicitud por ley 104 no es un llamado telefónico diciendo que lo incorporaría, uno no gestiona un reclamo por ley 104. Se solicitó claramente cuestiones pertinentes a la ley 104, como ser informes técnicos, cuando se inspecciono, responsable, etc” (*sic*);

Que en el mismo reclamo solicita se adjunte el Expediente 2018-23131038-DGSOCAI de la solicitud original al presente, y que este Órgano Garante señala que dicho Expediente es parte necesaria del reclamo, conforme lo establece el artículo 33, por lo que este requerimiento debe ser desestimado;

Que, el 27 de septiembre de 2018, por medio de una nota cursada en el Expediente N°26677730/MGEYA/2018, cuyo número de referencia es RE-2018-26678349-MGEYA, la Sra. Gómez requirió se adjunte al Expediente N°23121038/DGSOCAI/2018 una copia fiel de la solicitud original ingresada mediante el SUACI; y que este Órgano Garante observa que en el Expediente N°23131038/DGSOCAI/2018 obra, bajo el número de referencia RE-2018-23121378-DGSOCAI, una copia fiel de tal solicitud de información, por lo que la nota debe ser desestimada;

Que, el 04 de octubre de 2018, por medio de una nota cursada en el Expediente N°27372075/MGEYA/2018, cuyo número de referencia es RE-2018-27372716-MGEYA, la Sra. Gómez requirió se adjunte al Expediente N°23121038/DGSOCAI/2018 una copia fiel de la solicitud original y, de conformidad con lo anteriormente señalado dicha nota debe también ser desestimada por obrar en dicho expediente copia fiel de su solicitud de información;

Que, en la misma nota, cuyo número de referencia es RE-2018-27372716-MGEYA, realiza nuevas consideraciones sobre su reclamo original ante el Órgano Garante, ello atento que inicialmente se agravió en general por falta de respuesta, y luego en la nota mencionada en particular, así, se cotejaron en esta instancia todas las preguntas con las respuestas brindadas para dictar la presente resolución;

Que, el 24 de octubre de 2018 se le dio traslado del reclamo a la Dirección General de Tránsito y

Transporte;

Que, dicha Dirección General contestó al traslado el día 25 de octubre de 2018 mediante la nota NO-2018-29365955-SSTYTRA;

Que en dicho informe la DGCAR indica que: “Tengo el agrado de dirigirme a Usted en mi carácter de Subsecretario de Tránsito y Transporte, área dependiente del Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte de la Ciudad de Buenos Aires, atento la nota de referencia, por Ud. remitida. Conforme lo expuesto, cumpla en informar que la Dirección General de Tránsito y Transporte, área a mi cargo, ha dado respuesta en debido tiempo y forma a la solicitud de información efectuada por la Sra. Laura Gómez, la cual tramitó en el marco del Expediente EX-2018-23131038-MGEYA-DGSOCAI. Para mayor entendimiento, se vinculan al presente los informes que se han elaborado en el marco del mismo, con las correspondientes notificaciones que se han efectuado a la requirente. En lo que refiere a la solicitud incoada por la Sra. Gómez, cabe destacar que fue necesario comunicarse con ella por teléfono, toda vez que no surge con claridad cuáles son los extremos por los que se consultaba. Se cita textualmente: "A ver cierran el reclamo como inexistente y no ven la peligrosidad del lugar. Se pide semáforo peatonal porque cierra el de autos de Av Las Heras la gente cruza sin saber que corta una mano para que puedan doblar cruzando la otra mano de Las Heras y tomar la calle. La Solicitud fue Cruce peligroso o calle con inconvenientes viales 01008928/18 Las Heras General Av. 3798 Motivo por lo cual le pido la siguiente información 1 - ¿Quién gestiona el reclamo? 2- Día, horario, informe técnico de la inspección y documentación fotográfica 3- Procedimientos en caso de solicitudes mal cerradas 4 - ¿Quién fue el responsable de controlar que el cierre correspondía? ¿Qué acciones realizó? Informe técnico y documentación fotográfica". Como puede apreciarse, no surge de dicha solicitud cuál es el canal por el cual tramitó el reclamo, o ante quien lo inició. Por ello, desde esta instancia se estimó pertinente comunicarse con la ciudadana, a efectos de entablar un diálogo fluido, que permita dilucidar la raíz de su planteo y poder orientarla en la resolución del mismo. Al contactar a la Sra. Gómez por teléfono, se constató que se trataba de un reclamo SUACI; se detalló la problemática con relación al cruce en cuestión y se explicitó la necesidad de un semáforo. Analizado ello por la Gerencia Operativa de Sistemas Inteligentes de Tránsito, área dependiente de esta Dirección General, se estimó pertinente incluir la intersección en cuestión en el próximo plan de señalización luminosa. En consecuencia, ello fue plasmado en el expediente mediante el cual se dio curso a la solicitud de información original, la cual fue debidamente notificada a la requirente vía correo electrónico y devino en un nuevo planteo por su parte, el cual pese a haberse efectuado por dicho canal (siendo lo correcto canalizarlas conforme surge del sitio <http://www.buenosaires.gob.ar/tramites/solicitud-de-informacionpublica>, o bien presentadas en soporte papel ante la Comuna que por su domicilio corresponda), fue respondido por el mismo medio. Analizado el descargo efectuado por la solicitante, en concomitancia con el objeto de esta nota, corresponde dejar a salvo la diligencia que ha tenido la Dirección de Tránsito y Transporte para dar respuesta al reclamo presentado, actuando conforme las competencias que le han sido encomendadas mediante Decretos 363/15, 345/17 y anexos, y teniendo en miras facilitar el vínculo con la Sra. Gómez, para poder brindarle una respuesta acorde, la cual obedeció a cuestiones de simplicidad y economía procesal del trámite administrativo, buscando dejar al margen los rigorismos que pueden provocar dilaciones en la contestación, y muchas veces crean una distancia con el ciudadano, que no permite comprender sus necesidades. Por otro lado, con relación a este caso en particular, el reclamo por el cual ella consultaba era un reclamo efectuado mediante el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI). El flujo de canalización de los mismos es un tema que excede las competencias del área a mi cargo; sólo es necesario aclarar que los que recibe la Gerencia Operativa Sistemas Inteligentes de Tránsito son canalizados mediante la generación de un expediente administrativo, y su consecuente tramitación. Ése es el circuito que se sigue en todos los casos, indefectiblemente. Todos los reclamos de SUACI, ya sean desde la Web o desde el 147, generan avisos en el Sistema SAP, los cuales son tratados por determinadas áreas del Gobierno según las incumbencias que tengan. Por ejemplo, de semáforos en titilante o descoordinados llegan al área de Sistemas Inteligentes de Tránsito; una lámpara quemada en la vía pública le llega a Alumbrado Público, etc. En el caso particular por el que reclama la Sra. Gómez, por “cruce peligroso”, el aviso se derivó a otra dependencia del Gobierno (que no fue relativo a semáforos para su estudio y análisis), y es por eso que no llegó a esta área. Se adjunta a la presente la imagen del sistema SAP donde se deniega el acceso al mismo, por estar derivado a otra dependencia (ver parte inferior de la imagen). Por último, se informa que el día 24 de septiembre del

corriente se agregaron los semáforos peatonales solicitados en el cruce de Las Heras y Ugarteche(EX-2018-23131038-MGEYA-DGTYTRA).” (sic);

Que, cotejando la solicitud original y las respuestas provistas por la Dirección General de Tránsito y Transporte en primera instancia, ampliadas y completadas en segunda instancia, se observa la buena fe de dicha repartición en brindar la información en su poder y bajo su custodia, así como, responder satisfactoriamente la solicitud de información de la reclamante;

Que, este Órgano Garante considera respondidas adecuadamente las preguntas planteadas a la Dirección General de Tránsito y Transporte conforme a sus competencias;

Que, sin embargo, de las constancias del expediente surge que no se ha respondido la pregunta específica en relación a quién gestionó y denegó el reclamo inicial -vía SUACI- que luego fue apropiadamente tramitado y solucionado por la Dirección General de Tránsito y Transporte; así como tampoco se ha respondido a la pregunta específica en relación a los procedimientos por solicitudes mal cerradas;

Que, en atención a ello, al haber transcurrido el plazo del artículo 34 de la Ley N° 104, debe hacerse lugar al reclamo presentado por la Sra. Laura Gómez en estos actuados, atento que la información específica referida no se ha brindado, por no haberse remitido al organismo que la posee o tiene bajo su custodia;

Que, este Órgano Garante actúa como segunda instancia revisora de solicitudes de información no contestadas o contestadas insatisfactoriamente o de manera extemporánea, en virtud de las funciones y atribuciones previstas por la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784) y que, según el caso, propiciará la presentación de una nueva solicitud por parte del solicitante o la emisión de la resolución ordenando la entrega información o, incluso, como buena práctica de la administración, el traslado del pertinente reclamo al sujeto obligado que se considere poseedor o custodio de la información requerida, para que pueda realizar su descargo;

Que, en el caso particular, Dirección General de Tránsito y Transporte informa en su descargo que se trató de un reclamo efectuado por el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) que fue derivado a otra dependencia;

Que, al no poder este Órgano Garante conocer de qué dependencia se trata, corresponde, solicitar a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, por estar en su órbita el Sistema Único de Atención Ciudadana, la respuesta a la pregunta planteada, si dicha información existe y obra en su poder;

Por ello, en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 26, 34 y 35 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784),

## **LA TITULAR DEL ÓRGANO GARANTE DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

### **RESUELVE**

Artículo 1°. - HACER LUGAR parcialmente al reclamo, interpuesto el día 26 de septiembre por la Sra. Laura Gómez, en RELACIÓN a las preguntas: qué dependencia gestionó y cerró el reclamo original y cuál es el procedimiento en caso de solicitudes mal cerradas, y ORDENAR a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana INFORMAR a este órgano Garante, lo que corresponda en los términos de la Ley N°104 (t.s. Ley N° 5.784), en el término de 10 días hábiles desde la notificación de la presente conforme al artículo 34;

Artículo 2°. - RECHAZAR por haber devenido ABSTRACTO el reclamo interpuesto el día 26 de

septiembre por la Sra. Laura Gómez, en RELACIÓN a las otras preguntas planteadas, en tanto y en cuanto han sido SATISFECHAS por haber sido las respuestas iniciales ampliadas y completada en segunda instancia, mediante la contestación íntegra de dichas solicitudes por la nota NO-2018-29365955-SSTYTRA, en el marco de lo dispuesto por la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784);

Artículo 3°. - DESESTIMAR las notas obrantes en los registros RE-2018-26678349-MGEYA y RE-2018-27372716-MGEYA obrantes, respectivamente, en los expedientes N°26677730/MGEYA/2018 y N°27372075/MGEYA/2018, por obrar copia fiel de la solicitud original en el expediente N°23121038/DGSOCAI/2018 como la reclamante solicitara;

Artículo 4°. - Notifíquese al interesado en los términos de los artículos 60 y 61 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, haciéndole saber que la presente resolución agota la vía administrativa. Publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y comuníquese a la Dirección General de Tránsito y Transporte, a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, a la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información Pública y a la Vicejefatura de Gobierno. Cumplido, archívese.