



**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 Expediente N° EX-2018-27496061-MGEYA-MGEYA

---

**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 EX-2018-27496061-MGEYA-MGEYA y EX-2018-22470098-MGEYA-DGSOCAI; y

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante las presentes actuaciones, tramita el reclamo iniciado el 5 de octubre de 2018, 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 Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana que depende de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, cuyo número de referencia es EX-2018-27496061-MGEYA-MGEYA, en virtud de la solicitud de información que tramitara en EX2018-22470098-MGEYA-DGSOCAI;

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

Que, conforme al artículo 32 de la Ley N°104 (t.s. Ley N° 5.784), aquellas personas que han realizado un pedido de acceso quedan habilitadas a interponer un reclamo ante este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, con la finalidad de iniciar una instancia de revisión, en el caso de denegatoria expresa o tácita de una solicitud de información presentada, según disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784);

Que, el 15 de agosto de 2018, la Sra. Gómez inició un pedido de acceso contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, que depende de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, cuyo número de referencia es EX-2018-22470098-MGEYA-DGSOCAI, en el que solicitó conocer (i) cómo se detectan los reclamos cerrados como realizados cuando no fue así, (ii) en cuánto tiempo y qué respuesta se le da al vecino al que se le ha cerrado erróneamente una solicitud, y (iii) qué gestiones se realizan ante los reclamos cerrados como cumplidos o cancelados cuando no fue resuelto,

conforme surge de RE-2018-22470607-DGSOCAI;

Que, mediante PV-2018-22484572-DGSOCAI, el mismo 15 de agosto de 2018, la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAI), como autoridad de aplicación de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), en función de las competencias atribuidas por el artículo 23, giró el expediente de la solicitud de acceso a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, que depende de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires;

Que, el 5 de septiembre de 2018, mediante IF-2018-24518850-SECAYGC, según consta en IF-2018-25982786-SECAYGC, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana hizo saber a la solicitante que haría uso de la prórroga prevista en el artículo 10 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), para este expediente en trámite, EX-2018-22470098-MGEYA-DGSOCAI, y para otros tres expedientes de pedidos de acceso, presentados por la misma solicitante y ante la misma dependencia requerida;

Que, el 19 de septiembre de 2018, mediante IF-2018-25987807-SECAYGC, notificado oportunamente a la solicitante según consta en IF-2018-25988104-SECAYGC, atento al pedido de acceso presentado, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana procedió abordar de modo desglosado cada una de las tres consultas, tal cual fueron planteadas por la solicitante, mediante una narrativa informativa, a partir de la información que dicho sujeto obligado está legalmente obligado a producir y que tiene bajo su control, poder y custodia;

Que, en ese sentido, (i) definió qué es un *contacto cerrado* y, aclaró que, en caso de recibirse la notificación de que una solicitud ha sido erróneamente cerrada mediante encuesta de satisfacción, se procede a informar al área correspondiente, con el fin de que articule las acciones correctivas necesarias, de lo que se desprende que la respuesta a la pregunta de la solicitante es que los reclamos cerrados erróneamente cerrados como realizados se detectan cuando los vecinos interesados así lo notifican a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, mediante encuesta de satisfacción;

Que, respecto de las consultas (ii) y (iii), la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana informó que cada solicitud iniciada se derivaba al área correspondiente en la materia, quien se encargaba de ejecutar lo solicitado por el vecino, y que, en ese caso, dependerá de cada repartición el circuito de respuesta a brindar al cerrarse una solicitud, de lo que se desprende que la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana no puede brindar una estimación exacta de en cuánto tiempo ni qué respuesta se da al vecino al que erróneamente se le ha cerrado una solicitud ni precisiones sobre las gestiones que se realizan posteriormente a la identificación de esa circunstancia, ya que ello depende de cada repartición y de cada reclamo en sí mismo;

Que, este Órgano Garante ya ha dicho que carece de facultades de investigación dirigidas a levantar y desconocer la presunción de legitimidad de la que gozan los actos administrativos en los que los sujetos obligados responden a los pedidos de acceso y en los que realizan su descargo, si corresponde (Conf. RESOL-2018-20-OGDAI), por lo que deberá estarse a la veracidad de la información provista por el sujeto consultado, siempre que hayan sido emitidos conforme a derecho y en cumplimiento estricto de sus elementos esenciales, sin vicios aparentes en su validez y en congruencia con la pregunta planteada, en virtud de lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Decreto N°1510/97);

Que, el 5 de octubre de 2018, mediante EX-2018-27496061-MGEYA-MGEYA, la Sra. Gómez presentó un reclamo ante este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, que depende de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en virtud de la solicitud de información que tramitara mediante EX-2018-22470098-MGEYA-DGSOCAI;

Que, en su escrito de agravios, obrante en RE-2018-27502814-MGEYA, la reclamante dejó constancia de su imposibilidad de cumplir con lo establecido en el artículo 33 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), explicando que ello era así dado que, en cuanto a su solicitud de información, esta había sido ingresada por

sistema SUACI, que, según explicó, no le remitía copia fiel de sus consultas por lo que requirió ello mediante EX-2018-255790332-MGEYA-MGEYA y, en cuanto a la respuesta del sujeto obligado, estaba había sido remitida por *e-mail* por lo que solicitó una dirección de correo electrónico a la que reenviarla;

Que, asimismo, en ese escrito de reclamo, cuyo número de referencia es RE-2018-27502814-MGEYA, adujo que el sujeto obligado no le brindó la información solicitada, alegó que no se le respondió cómo se detectan los reclamos cerrados como realizados cuando en verdad no fue así, ni se le brindó estadística solicitada ni base de datos sobre el punto, igualmente, manifestó que no se le había informado qué respuesta se le da al vecino al que se le cierra erróneamente un reclamo ni en cuánto tiempo, y que, tampoco, se le había señalado qué gestiones se realizan ante reclamos cerrados como cumplidos o cancelados cuando en verdad no fueron resueltos;

Que, el agravio relativo a la dificultad de cumplimentar con el artículo 33 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784, en cuanto a la imposibilidad de presentar la solicitud de información original como adjunto al reclamo, deberá desestimarse, atento a que valen las consideraciones ya vertidas por este Órgano en cuanto a las aclaraciones de la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAI), quien, como autoridad de aplicación de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), precisó que los ciudadanos-solicitantes reciben dos correos electrónicos cuando realizan pedidos de acceso por vía *web*, en los que consta número de expediente por el que tramita la solicitud y, particularmente, la transcripción de la consulta realizada en la solicitud (Conf. RESOL-2018-57-OGDAI);

Que, igualmente, en cuanto a la imposibilidad de presentar la respuesta del sujeto obligado como adjunto al reclamo, deberá desestimarse el agravio relativo a la imposibilidad de cumplimentar con el artículo 33 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), atento a que, vale decir que ello no es necesario ni imprescindible, y que es suficiente para este Órgano Garante que la solicitante, como bien hizo, indique en su escrito de reclamo el número de referencia por el que tramitó su solicitud para que se pueda proceder a subsanar de oficio el reclamo, e incorporar el documento de respuesta faltante, dejando claro que en ningún caso está procesalmente previsto que los solicitantes puedan reenviar por correo electrónico a este Órgano el *e-mail* recibido como respuesta del sujeto obligado, en el trámite de la solicitud en primera instancia;

Que, en cualquier caso, con carácter pedagógico, este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información recuerda que no es necesario que los ciudadanos tramiten nuevos reclamos para solicitar que se adjunte documentación a otra actuación ya en trámite y aclara, nuevamente, que no es necesario que los reclamantes subsanen o rectifiquen reclamos, salvo que este Órgano así lo estime y expresamente lo requiera, ya que, en virtud de los principios de informalismo e *in dubio pro petitor* del artículo 2 y de la competencia atribuida por el artículo 26 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), este Órgano procederá a hacer ello de oficio siempre que las circunstancias del caso lo permitan, sin perjuicio de lo previsto por el artículo 33, de modo de darle debido trámite al reclamo iniciado por la/el solicitante;

Que, de lo anteriormente expuesto, surge que en la respuesta recibida no se configuró el supuesto que legalmente habilita la interposición de un reclamo ante esta instancia revisora, ya que, sin perjuicio de lo alegado por la reclamante, sobre que no se le brindó la información solicitada, del debido cotejo de la solicitud original, obrante en RE-2018-22470607-DGSOCAI, y de la respuesta brindada, obrante en IF-2018-25987807-SECAYGC, surge que ya se había dado cumplimiento íntegro a lo requerido en el trámite en primera instancia del EX-22470098-MGEYA-DGSOCAI;

Que, en ese sentido, este Órgano Garante considera que la respuesta brindada sí satisface íntegramente la solicitud cursada, en cuanto todos y cada uno de los puntos de la solicitud original han sido correctamente respondidos y adecuadamente abordados, en el marco de las competencias atribuidas por ley, conforme a la información existente en poder y custodia del sujeto obligado a la fecha de respuesta de la solicitud (artículos 4 y 5 Ley N°104, t.s. Ley N°5.784), en virtud de una lectura integral y de buena fe de la respuesta recibida;

Que, de igual forma, atento el agravio esgrimido por la reclamante, con carácter explicativo, este Órgano

Garante se ve obligado a precisar que es perfectamente válido que el sujeto obligado responda a un pedido de acceso de un solicitante con una narrativa, siempre que sea informativa, completa, adecuada y aborde propiamente las consultas planteadas en la solicitud y que, esa sola circunstancia no equivale, necesariamente, a privarle de su derecho a quien solicita información, sino, por el contrario, muchas veces, como buena práctica de la administración, con buena fe, pretende facilitar el entendimiento y accesibilidad de la información que custodia la Administración Pública;

Que, en esa misma línea, en casos sencillos, un solicitante puede ser informado como lo exige el artículo 1 de la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), de modo completo, veraz, oportuno y adecuado, con un relato informativo igualmente completo y adecuado, ponderando los principios de accesibilidad, informalismo, completitud e *in dubio pro petitor* del artículo 2, considerando los supuestos de hecho en que la entrega de documental respaldatoria sea ineludible para garantizar el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información que tiene todo ciudadano;

Que, con respecto a lo anterior, este Órgano Garante identifica casos en que, incluso aunque el caso sea sencillo y el sujeto obligado pueda proveer íntegra respuesta a lo consultado simplemente con un relato informativo, pudiera ser una buena práctica de la administración la entrega o puesta a disposición de soporte documental, como complemento a la narrativa brindada, incluso aunque el solicitante no la haya específicamente solicitado, a modo colaborativo, pero no la provisión de estadísticas o bases de datos ni se pidieron específicamente en la solicitud ni se infieren como necesarias para dar por satisfecha la consulta, por lo que este Órgano evalúa ello como una ampliación improcedente del reclamo, que desestima;

Que, así las cosas, surge del informe de respuesta del sujeto obligado que (i) los reclamos erróneamente cerrados como cumplidos se detectan a partir de que el vecino interesado lo hace saber mediante una encuesta de satisfacción, y que, elaborada la narrativa informativa, no resulta imprescindible, para satisfacer íntegramente la solicitud, la provisión de estadísticas o bases de datos sobre el punto, que sobre (ii) y (iii) es cierto que no se han dado mayores precisiones o especificidades sobre qué gestiones se realizan ante reclamos erróneamente cerrados ni qué respuesta y en cuánto tiempo se da el ciudadano, pero que surge de la respuesta del sujeto obligado que ello excede su ámbito de incumbencia y sus competencias en la materia y que, si la inquietud de la solicitante sobre el tema persiste, debería requerir esas precisiones o especificidades a la dependencia particular que es competente en cierto reclamo;

Por ello, hecha la exposición de las cuestiones principales del caso, 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°.- RECHAZAR el reclamo interpuesto, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto subrogado por Ley N°5.784), por la Sra. Gómez, el 5 de octubre de 2018, mediante EX-2018-27496061-MGEYA-MGEYA, contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana que depende de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en cuanto la solicitud de información ha SIDO SATISFECHA de modo completo y adecuado en primera instancia, conforme las competencias del sujeto obligado y la información que tenía en su poder y custodia, a la fecha de respuesta de la solicitud.

Artículo 2°.- 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, haciéndoles saber que la presente Resolución agota la vía administrativa. Publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y comuníquese a Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros, la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información Pública, en su

carácter de Autoridad de Aplicación, y a la Vicejefatura de Gobierno, en su carácter de superior jerárquico.