



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 EX-2018-27637574- MGEYA-MGEYA

VISTOS:

La Ley N°104 (texto consolidado por Ley N°6.017), los Decretos N°260/17, N°427/17, N°432/17 y N°13/18, y los expedientes electrónicos N° 2018-22854178-MGEYA-DGSOCAI y N° 201827637574-MGEYA-MGEYA; y

CONSIDERANDO:

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo iniciado, el lunes 8 de octubre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto consolidado por Ley N°6.017), mediante Expediente N° 2018-27637574-MGEYA-MGEYA, por la Sra. Laura Gómez contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 26, incisos a), c), d) y f), de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), es atribución 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.c. Ley N° 6.017), aquellas personas que han realizado una solicitud de información quedan habilitadas a interponer un reclamo ante este Órgano Garante, con la finalidad de iniciar una instancia de revisión, en el caso de denegatoria expresa o tácita de un pedido de acceso, según disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017);

Que, el día martes 21 de agosto de 2018, la reclamante presentó una solicitud de información, vía web, que tramitó bajo el Expediente. N° 2018-22854178-MGEYA- DGSOCAI ante la Dirección General Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAI) del Ministerio de Gobierno en la que requirió la siguiente información sobre la gestión del Secretario de Atención y Gestión Ciudadana: “1 Fornas de como buscar el vínculo en el vecino y el Gobierno. La eficacia y eficiencia de las mismas 2 ¿De que forma ud garantiza la calidad de la atención en todas las áreas de Gobierno que brindan servicios? Eficacia y eficiencia de como se a cumplido esto 3 Estadística mensual en cuanto a que afirma con respuesta a la totalidad de las solicitudes de los vecinos. ¿Qué sucede cuando la respuesta no es

correcta? ¿O Cuando se dice se cumplió algo y no se hizo? ¿Cuál es el procedimiento que ud sigue para poder garantizar 4 El calculo y base de datos del índice de satisfacción superior al 85 por ciento de las solicitudes cumplidas.¿Cómo valora para este indice las solicitudes mal cerradas? ¿ Cuantas son las solicitudes solicitadas y cuantas son las solicitudes cumplidas satisfactoriamente? ¿ De que forma determina que una solicitud se cumplió satisfactoriamente?” [sic];

Que, mediante Providencia N° 2018-22925095-DGSOCAI del martes 21 de agosto de 2018, la Dirección General Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAI) dio traslado de la requisitoria a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que, el lunes 10 de septiembre 2018, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, Jefatura de Gabinete de Ministros, notificó vía *e-mail* su decisión de hacer el uso del derecho de prórroga prevista por el artículo 10 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017) mediante Informe IF-2018-24945344-SECAYGC, que fue notificado a la solicitante vía *e-mail* el mismo día 10 de septiembre de 2018, lo cual consta como informe IF-2018-26418766-SECAYGC;

Que, el día lunes 24 de septiembre de 2018, mediante Informe N° 2018-26418299-SECAYGC, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; contestó la solicitud de información, de acuerdo a las responsabilidades primarias, objetivos y descripción de acciones, como asimismo las competencias, atribuciones y funciones conferidas en la normativa;

Que, en el mencionado Informe, la requerida expresa respecto a las preguntas número 1 y 3 que atento no comprenderse lo preguntado resulta imposible brindar una respuesta;

Que, en relación a la pregunta 2, expresa que: “La calidad de atención a los ciudadanos se garantiza a través de la Secretaría y específicamente mediante dos Direcciones dependientes de la misma. Por un lado, la Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana la cual administra los canales que brinda el GCBA para satisfacer las solicitudes y consultas de los ciudadanos, instrumenta y promueve las pautas y lineamientos de atención ciudadana como así también planifica y promueve proyectos de mejora de la experiencia del ciudadano en los distintos procesos de atención al público. Por otra parte, la Dirección General de Gestión de Calidad y Demanda Ciudadana a través de la cual realiza el control y seguimiento de la calidad de los servicios que presta el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y evalúa el impacto en la satisfacción del ciudadano en coordinación con las áreas competentes, como así también mide la evolución de la demanda y la satisfacción de los ciudadanos, entre otras.” [sic];

Que, finalmente, en relación a la pregunta número 4 indica que “Cabe resaltar, que el 85% es la meta de satisfacción (metas 2018: 80% y 2019: 85%) Las encuestas de satisfacción se realizan solo sobre aquellas solicitudes que fueron atendidas y cumplidas por el Gobierno de la Ciudad. Mediante el resultado de los informes de las encuestas es donde se obtiene los indicadores de satisfacción según el Área, rubro y prestación. Atento a lo explicado, resulta imposible comprender la segunda consulta. En cuanto a la satisfacción en las solicitudes, se informa que alcanza al día de la fecha un 70%. Respecto del cumplimiento de las solicitudes, una vez más se informa que al ingresar una solicitud la misma es derivada al área correspondiente la cual continúa con el proceso.” [sic];

Que, el informe precedente fue notificado a la requirente en fecha lunes 24 de septiembre de 2018, mediante Informe N.° 2018-26418590-SECAYGC (Notificación Electrónica);

Que, el día lunes 8 de octubre de 2018, en los términos del artículo 32 la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), la Sra. Laura Gómez interpuso un reclamo ante este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, cuyo número de referencia es Expediente N° EX-2018-27637574-MGEYA-MGEYA en el que se agravió por considerar que no contestó la información solicitada, requiriendo copia fiel de la solicitud de información para dar cumplimiento al artículo 33 y copia de la respuesta brindada, solicitando dirección de *e-mail* para enviar esta última;

Que, en particular, se agravía: (1) respecto de la pregunta número 1 indica que la expresión figura en la página web y que la pregunta refiere a como logra estrechar el vínculo con la ciudadanía; (2) respecto a la segunda pregunta indica que se brindan generalidades evitando dar la información específica; (3) respecto a la pregunta 3 indica que no se dio respuesta y; (4) respecto a la pregunta 4 indica que en “la página asegura tener este resultado no ser una meta” [sic] agravándose porque no se brindó respuesta a ninguna pregunta “ni de valoración ni de formas” [sic];

Que, a criterio de este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información la respuesta provista a la solicitante en informe N° 2018-26418299-SECAYGC era susceptible de ser mejorada y completada en segunda instancia, por lo que el martes 27 de noviembre de 2018, mediante NO-2018-32510993-OGDAI, en el ejercicio de las funciones conferidas por el artículo 26 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), decidió darle trámite y procedió a notificar a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, de la recepción de un reclamo iniciado en su contra, de modo de correrle traslado del expediente EX-2018-27637574-MGEYA-MGEYA para su vista, consideración y, eventualmente, su descargo;

Que, el lunes 3 de diciembre de 2018, mediante nota NO-2018-32912064-SECAYGC, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana procedió a realizar su descargo en relación al reclamo interpuesto, indicando que se encuentran cumplidos los extremos de la normativa y contestada en su completitud la solicitud, indicando que no habiéndose detallado qué puntos se consideran incompletos procederá a rever cada uno de ellos;

Que, respecto al punto 1, destaca que resulta imposible comprender a qué refiere la Sra. Gómez con el concepto de “buscar el vínculo en el vecino” y que, sin perjuicio de ello, se informa que, en caso de referirse al vínculo del ciudadano con el GCBA, ello no es una competencia exclusiva de esta área siendo un concepto abstracto que alcanza a todas las áreas de Gobierno, en el marco de un Plan Integral de Cercanía encabezado por el propio Jefe de Gobierno;

Que, respecto al punto 2, considera que se encuentra totalmente respondido, señalando incluso que es competencia exclusiva de la Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana y de la Dirección General de Gestión de Calidad y Demanda Ciudadana;

Que, en lo que respecta al punto 3 vuelve a insistir en la falta de claridad en la redacción de la consulta, lo que dificulta la respuesta y genera en consecuencia la necesidad de interpretar los requerimientos, resaltando que la consulta además de confusa, parte de afirmar un incumplimiento por parte de la Administración, señalando que no es esa la vía adecuada para impetrar dicho reclamo;

Que, en relación al mismo punto, expresa que sin perjuicio de lo expuesto ha señalado a la reclamante en reiteradas oportunidades que conforme con el Decreto N° 329/17 no es dicha repartición quien procede al cierre de las solicitudes sino a la derivación de las mismas al comienzo del procedimiento a las áreas competentes en cada materia, quienes son las encargadas de su ejecución y cierre, señalando que de tal modo se detalló en los expedientes EX -2018-28453464-MGEYA-MGEYA, N° EX-2018-22147826- -MGEYA-DGSOCAI; EX2018-22333251- -MGEYA-DGSOCAI; EX-2018-22463537- -MGEYA-DGSOCAI; EX-2018-22470098- MGEYA-DGSOCAI y se informó respecto de las estadísticas en el expediente EX-2018-23023672MGEYA-DGSOCAI.;

Que, finalmente, respecto a la pregunta 4, entiende que se encuentra respondido el punto consultado y se remite una vez más a lo señalado en el párrafo precedente;

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). Esto es así, y deberá estarse a la veracidad de la información provista por el sujeto consultado. Ello 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. Todo lo mencionado, 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, asimismo, no escapa al conocimiento de este Órgano que la presente resolución es emitida fuera del plazo de veinte días hábiles previsto por el artículo 34 de la Ley N°104, pero dicha circunstancia se encuentra justificada atento a que la misma solicitante ha interpuesto ante este organismo más de 160 reclamos y 20 pedidos de acceso que ya fueron respondidos. En este sentido, respecto de la misma solicitante existe un estimativo de 130 reclamos en trámite y 71 recursos de reconsideración y jerárquicos presentados en contra de las resoluciones de este Órgano Garante; todas estas actuaciones iniciadas en el lapso de tres meses, sumadas a más de 24 notas de queja presentadas entre los pasados 5 y 7 de diciembre;

Que lo anteriormente descripto provoca un flujo extraordinario, descomunal e irrazonable de expedientes en trámite ante esta dependencia, impide el normal funcionamiento de este organismo, paraliza su actividad, sobrepasa sus capacidades técnicas y humanas generando un imposibilidad fáctica de poder cumplir con la emisión temporánea de las resoluciones respecto de sus reclamos iniciados, considerando además los recursos limitados con los que este organismo cuenta y que, aun así, este Órgano con buena fe, atiende y resuelve todas y cada una de sus presentaciones, cumpliendo acabadamente con sus competencias, con los términos y el espíritu de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), atendiendo la finalidad de aquella norma;

Que, cabe traer a colación que los derechos más nobles pueden ser susceptibles de un ejercicio abusivo e irrazonable, todo depende del uso de la garantía que haga su titular y vale recordar que el abuso del derecho implica un ejercicio antifuncional de un derecho, cuando se lo utiliza de modo inequitativo o irrazonable, afectando los derechos de otros, por lo que suele decirse que hay un ejercicio abusivo de un derecho toda vez que este no se ajuste a los fines para los que ese derecho en particular fuera reconocido (Herrera y Caramelo 2015 – Código Civil y Comercial Comentado);

Que, con lo anterior, cabe advertir que toda vez que, como en este caso, se presenta un solicitante compulsivo que monopoliza la atención de los recursos de la administración, su consecuencia, intencional o eventual, es, restringir el derecho de otros solicitantes y/o reclamantes, por la concentración de recursos de la administración que provoca el cumplimiento de las solicitudes o reclamos abusivos-compulsivos, así como, impedir el normal funcionamiento del organismo y generar un dispendio de los recursos de la administración;

Que, coincidiendo con lo establecido por la Agencia Nacional de Acceso a la información Pública (RESOL-2018-8-APN-AAIP), es obligación del Órgano Garante “analizar los casos bajo el principio de la buena fe tanto por parte del organismo como también por parte del solicitante, teniendo en cuenta que, “... La ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos. Se considera tal el que contraría los fines del ordenamiento jurídico o el que excede los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres (...)” (Código Civil y Comercial de la Nación, artículo 10);

Que, aunque justificada su interposición por lo previamente explicado, este Órgano Garante considera que el reclamo ha devenido abstracto en el trámite de esta segunda instancia revisora, atento a que de la lectura articulada y de buena fe de las NO-2018-25618018-DGALUM y NO-2018-31893242-DGALUM, se desprende que la consulta (i) ha sido satisfecha de modo íntegro, en cuanto se han brindado más precisiones y aclaraciones que mejoraron la respuesta original, satisfaciendo plenamente los requerimientos realizados en las preguntas dos y cuatro y, realizando un esfuerzo en brindar, en segunda instancia, una respuesta razonable a las preguntas uno y tres, las cuales por su vaguedad y falta de concreción no se pudo responder en primera instancia;

Que, este Órgano aprovecha la ocasión para recomendar a los solicitantes redactar sus solicitudes con sentido, en forma clara, directa y con estilo simple, para que: a) los sujetos obligados puedan responder en forma completa la solicitud de información y, b) el Órgano Garante pueda comprender cabalmente lo solicitado a los fines de analizar la calidad de las respuestas brindadas, coadyuvando el solicitante, de esta

manera, a la eficiencia y eficacia del sistema de acceso a la información del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires;

Que, en suma, de las gestiones y respuestas realizadas en primera y segunda instancia por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, se observa la buena fe de la administración en brindar la información en su poder y bajo su custodia, así como arbitrar los medios para responder satisfactoriamente la solicitud de información en todos sus puntos en forma clara y detallada, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104 (t.c. por Ley N°6.017), así como brindar una respuesta razonable a las preguntas segunda y tercera que han sido formuladas con poca claridad;

Que, por todo lo expuesto, este Órgano Garante observa que la solicitud de información presentada por la Sra. Laura Gómez ha sido íntegramente satisfecha, por lo que corresponde tener la solicitud por contestada y rechazar el reclamo en los términos de los artículos 34 y 35 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017);

Por ello, en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 26, 34 y 35 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017),

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

RESUELVE

Artículo 1°. - RECHAZAR por haber devenido ABSTRACTO el reclamo interpuesto el día 8 de octubre de 2018, cuyo número de referencia es EX-2018-27637574-MGEYA-MGEYA, por la Sra. Laura Gómez, en relación a las preguntas planteadas, en tanto y en cuanto su consulta ha sido SATISFECHA por las respuestas iniciales y luego ampliadas en segunda instancia, mediante nota NO-2018-32912064-SECAYGC, conforme las competencias de los sujeto obligado, en el marco de lo dispuesto por la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017).

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, 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 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.