



## 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

### Resolución

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Resolución expediente - EX-2018-27652538-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 EX-2018-22463537-MGEYA-DGSOCAI y EX-2018-27652538-MGEYA-MGEYA; y

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante las presentes actuaciones, tramita el reclamo iniciado, el 8 de octubre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto consolidado por Ley N°6.017), mediante EX-2018-27652538-MGEYA-MGEYA, por la Sra. Laura Gómez contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, 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 lo disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017);

Que, el 15 de agosto de 2018, la reclamante presentó una solicitud de información, vía *web*, que tramitó bajo el EX-2018-22463537-MGEYA-DGSOCAI, ante la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, de la Jefatura de Gabinete de Ministros, en la que solicitó la siguiente información: “1- Procedimiento para que el vecino pueda ingresar una solicitud que no este encuadrada específicamente en ninguno de los actuales ítem del SUACI 2- Porque se eliminaron del SUACI solicitudes como pedido de refugio 3- Procedimiento informado al vecino para proceder en caso de una solicitud mal cerrada 4- Forma y tiempo en que tarda el contacto con el vecino al llenar el libro de Quejas” [*sic*];

Que, el 5 de septiembre, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, 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 2018-24518850-SECAYGC, lo que fue notificado a la solicitante vía *e-mail* dicho día,

lo cual consta como informe IF 2018-25982786-SECAYGC;

Que, el 19 de septiembre de 2018, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana contestó a la solicitud vía correo electrónico (obrante bajo informe IF-2018-25983618-SECAYGC), adjuntando la información solicitada mediante informe IF-2018-25983157- SECAYGC, también de fecha 19 de septiembre de 2018;

Que, en dicho informe IF-2018-25983157- SECAYGC, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana respondió la solicitud informando que: (1) en cuanto al procedimiento para ingresar una solicitud que no esté encuadrada específicamente en ninguno de los actuales ítems de SUACI, se informa que puede realizar el mismo a través de la línea de atención 147, (2) que dicha Subsecretaría no ejecuta todas las solicitudes realizadas por los vecinos a través de SUACI, explicando que el sistema recepciona la solicitud y la envía al área competente en la materia, a fin de que esta resuelva al respecto, (3) respecto de la solicitud de refugio, siendo un trámite que no corresponde a las competencias de esta repartición, resulta imposible brindar tal información, y en cuanto a los restantes trámites en general, no habiendo la solicitante especificado a cuales refiere no resulta posible brindarle la información requerida, (4) respecto al procedimiento informado al vecino para proceder en caso de una solicitud mal cerrada, no refiriéndose la peticionante a que denomina como “solicitud mal cerrada” resulta imposible brindar una respuesta, (5) sin perjuicio de ello, se informa que un contacto “cerrado” es aquel que ha llegado a un estado conclusivo, denegado o resuelto por un tercero, y los motivos para la denegación se basan en criterios técnicos acordados oportunamente con las distintas áreas de delegación y, (6) respecto del libro de quejas, se informa que el mismo permite a los ciudadanos dejar asentado su reclamo ante una disconformidad, no abriendo un canal de comunicación paralelo sino permitiendo que la administración tome conocimiento y realice las modificaciones necesarias para mejorar lo indicado por los vecinos;

Que, el 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 EX-27652538-MGEYA-MGEYA;

Que, en su escrito de agravios obrante en RE-2018-27666213-MGEYA requiere 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, señalando que no se le envió la información solicitada;

Que, en relación al pedido de la reclamante de su solicitud original a efectos de dar cumplimiento con lo establecido por el art. 33 de la Ley 104, nuevamente con carácter pedagógico, este Órgano Garante recuerda y aclara que, salvo pedido expreso de esta instancia revisora, no es necesario que los solicitantes subsanen o rectifiquen sus reclamos, salvo que este Órgano así lo estime y requiera, cuando las circunstancias del caso no permitan hacer lo propio de oficio;

Que, por lo expuesto, y por obrar copia fiel de la solicitud original en el expediente electrónico EX-2018-22463537-MGEYA-DGSOCAI que tramitó la misma, dicho agravio resulta improcedente;

Que, asimismo, la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la información explicó que los solicitantes reciben copia fiel en su casilla de *e-mail* de las solicitudes realizadas vía sistema SUACI, lo cual obra en la RESOLUCION N°57-OGDAI;

Que, en relación a la solicitud de *e-mail* para enviar la respuesta recibida, cabe señalar que la misma obra en el expediente N°2018-22463537-MGEYA-DGSOCAI como informe IF-2018-25983157- SECAYGC, por lo que esta solicitud debe ser desestimada;

Que, cabe señalar que el sujeto obligado ha dado respuesta a las preguntas en los plazos establecidos por el artículo 10 de la referida ley, obrando con diligencia y probidad para otorgar a la solicitante la información requerida;

Que, sin embargo, a criterio de este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información la respuesta provista a la solicitante mediante el informe IF-2018-25983157-SECAYGC era susceptible de ser mejorada

y completada en segunda instancia, por lo que el 27 de noviembre de 2018, mediante NO-2018-32512710-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-2018-27652538-MGEYA-MGEYA para su vista, consideración y, eventualmente, su descargo;

Que, el 3 de diciembre de 2018, mediante nota NO-2018-32912188-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 procede a rever cada uno de ellos en particular;

Que, respecto al punto 1, destaca que ha brindado la información requerida, indicando que el canal alternativo para realizar una solicitud es la línea de atención telefónica 147 y, respecto al punto 2, considera que se encuentra respondido, destacando que conforme al Decreto N° 329/17 no se encuentra dentro de dicha repartición el trámite correspondiente al pedido de refugio y tal y como se expresó anteriormente respecto de la gestión de solicitudes, señalando asimismo que ha dado respuesta en reiteradas oportunidades a la misma solicitante donde ha señalado que, conforme con el mencionado Decreto, no es dicha repartición quien procede a la gestión de las solicitudes sino a la derivación de las mismas al comienzo del procedimiento, quedando a exclusiva competencia de cada nivel incorporar o no sus respectivos trámites al SUACI. En este sentido indica que de tal modo lo detalló a través de los expedientes EX-2018-28453464-MGEYA-MGEYA, EX-2018-22147826-MGEYA-DGSOCAI; EX-2018-22333251-MGEYA-DGSOCAI; EX-2018-22463537-MGEYA-DGSOCAI; EX-2018-22470098-MGEYA-DGSOCAI, habiendo informado respecto de las estadísticas en el expediente EX2018-23023672-MGEYA-DGSOCAI;

Que, en cuanto a lo solicitado en el punto 3, remite a lo detallado ut supra y finalmente, en lo que refiere a lo solicitado en el punto 4, entiende que se encuentra brindada la información requerida y remite a las respuestas oportunamente informadas a la reclamante mediante los expedientes EX-2018-28043341- -MGEYA-MGEYA y EX-2018-23098788- MGEYA-DGSOCAI;

Que, asimismo, Órgano Garante ya ha entendido en relación a una pregunta similar de la misma reclamante en relación al punto 3 de la solicitud, donde la Secretaría de Gestión y Atención Ciudadana informó, mediante informe IF-2018-25826374- SECAYGC, que ya se ha manifestado al respecto en el mismo sentido, señalando no comprendía a que refiere la solicitante con “mal cerrado”, y destacando que, en efecto, un contacto “cerrado” es aquel que ha llegado a un estado conclusivo que puede ser atendido, denegado o resuelto por un tercero, expresando que los motivos para la denegación se basan en criterios técnicos acordados oportunamente con las distintas áreas de delegación, lo cual consta en Resolución 2018-79-OGDAI que tramitó bajo expediente N°2018-27492571-MGEYA-MGEYA, donde asimismo se expidió respecto a una pregunta similar sobre libro de quejas;

Que, cabe recordar, 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 obligado. 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 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 (t.c. Ley N°6.017), pero que esa circunstancia se encuentra justificada atento a que la misma solicitante ha interpuesto ante este organismo

más de 175 reclamos que ya fueron resueltos y un estimativo de otros 350 expedientes que se encuentran en trámite, sumado a 35 pedidos de acceso a la información pública ya respondidos, 80 recursos de reconsideración y jerárquicos presentados en contra de ciertas resoluciones de este Órgano Garante, además de más 24 notas de queja presentadas entre los pasados 5 y 7 de diciembre de 2018, todas estas actuaciones han sido iniciadas en el lapso de cinco meses, a contar desde el mes de septiembre de 2018;

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 –dos asesores legales y una asistente general- 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) (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI);

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 (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI);

Que, todo lo expresado coincide 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, en este punto cabe señalar que el artículo 7 de la Ley Modelo Interamericana de la Organización de los Estados Americanos (OEA) indica que: “Toda persona encargada de la interpretación de esta ley, o de cualquier otra legislación o instrumento normativo que pueda afectar al derecho a la información, deberá adoptar la interpretación razonable que garantice la mayor efectividad del derecho a la información”;

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);

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 tenerla por contestada y rechazar el reclamo por haber devenido abstracto, en los términos de los artículos 34 y 35 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017) y las previsiones del artículo 9 del Anexo I de la Resolución N°113/OGDAI/2018 (Separata Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires N°5520), que reglamenta el cumplimiento de la solicitud de información durante el trámite del reclamo;

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 lunes 8 de octubre de 2018, cuyo número de referencia es EX-2018-27652538-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-2018-32912188-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.