



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 EX-2018-27492571-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 N° 2018-22333251-MGEYA- DGSOCAI y N° 2018-27492571-MGEYA-MGEYA; 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), mediante Exp. N° 27492571/MGEYA/2018, por la Sra. Laura Gómez contra la Secretaría de Gestión y Atención 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.s. Ley N°5.784), 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.s. Ley N° 5.784), 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.s. Ley N°5.784);

Que, el 14 de agosto de 2018, la reclamante presentó una solicitud de información, vía web, que tramitó bajo el Exp. N° 2018-22333251-MGEYA- DGSOCAI, ante la Secretaría de Gestión y Atención Ciudadana, en la que requirió conocer textualmente: “Saber cada cuanto borran reclamos realizados. Como hacen seguimiento de los reclamos. Porcentaje de satisfacción de los vecinos 2017, porcentaje de reclamos erróneamente cerrados. Estadística de tiempo de solución de los reclamos en función del tipo de reclamo Que sucede con el libro de quejas le dan alguna respuesta posterior al vecino” (sic);

Que, el 4 de septiembre, la Secretaría de Gestión y Atención 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.s. Ley N°5.784) mediante informe IF 2018-24295058-SECAYGC, lo que fue notificado a la solicitante vía e-mail el día

martes 14 de agosto, lo cual consta como informe IF 2018-25692890- SECAYGC;

Que, el 18 de septiembre, la Secretaría de Gestión y Atención Ciudadana brindó respuesta mediante el informe N° 2018-25826374-SECAYGC;

Que, en dicha dicho informe, la SECAYGC respondió que: (1) respecto del supuesto borrado de los reclamos resalta que las solicitudes no son borradas en ninguna instancia, (2) respecto del seguimiento de los reclamos informa que cada área inherente a lo reclamado tiene la función, independiente a la Secretaría de Gestión y Atención Ciudadana, de atender, seguir y dar respuesta a las solicitudes realizadas por los vecinos en razón de sus respectivas competencias, (3) respecto al tercer punto de la solicitud, la repartición expresa no comprende a que refiere la solicitante con “mal cerrado”, 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, (4) en relación al tiempo de resolución de los reclamos respuesta, el vecino recibe comunicaciones en forma inmediata durante todo el proceso, tanto al momento de realizar la solicitud, como de que esta es verificada y cuando finalmente es cumplida o denegada, informando que la respuesta promedio es de entre DOS (2) y CIENTO CUARENTA (140) días dependiendo del área y tipo de solicitud, (5) finalmente, expresa que el libro de quejas funciona como tal, contribuyendo a mejorar la atención brindada a los vecinos por parte del GCBA;

Que, el viernes 5 de octubre de 2018, en los términos del artículo 32 la Ley N°104 (t.s. Ley N°5.784), 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° 2018-27492571-MGEYA- MGEYA, y en el que se agravió por considerar que no se le brindó la información solicitada ni se les proveyó respuesta a sus consultas planteadas, 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 relación al pedido por parte de la reclamante de su solitud 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;

Que, por lo expuesto, y por obrar copia fiel de la solicitud original en el expediente electrónico N° 2018-22333251-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 explica que los solicitantes reciben copia fiel en su casilla de e-mail de las solicitudes realizadas vía sistema SUACI, la 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°2018-22333251-MGEYA-DGSOCAI como informe N° 2018-25826374-SECAYGC, por lo que esta solicitud debe ser desestimada;

Que, cabe señalar que el sujeto obligado ha dado cabal 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, 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, 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, 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, sin perjuicio de lo alegado por la reclamante, este Órgano Garante considera que la respuesta brindada 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, mediante informe N° 2018-25826374-SECAYGC de la Secretaría de Gestión y Atención Ciudadana, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104 (t.s. por Ley N°5.784);

Que, finalmente y en lo relativo al funcionamiento del libro de quejas, este Órgano Garante destaca que la Secretaría de Gestión y Atención Ciudadana ya ha respondido anteriormente a la reclamante en la tramitación de un pedido de acceso a la información (expediente electrónico 22463537MGEYA-DGSOCAI), donde informó con fecha 19 de septiembre que el libro de quejas 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, lo cual obra bajo informe IF0-2018-25983157- SECAYGC en el mencionado expediente;

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°.- 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. Laura Vanina Gómez, el viernes 5 de octubre de 2018, mediante Expediente N° 2018-27492571-MGEYA-MGEYA, contra la Secretaría de Gestión y Atención Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cuanto la solicitud de información fue respondida de modo completo y adecuado.

Artículo 2° - DESESTIMAR el reclamo en relación a la solicitud de copia del pedido de información, en tanto y en cuanto obra copia fiel en el expediente electrónico N°201822333251-MGEYA-DGSOCAI, donde tramitó la solicitud de información original; y, DESESTIMAR el reclamo en relación a la solicitud de e-mail para enviar la respuesta recibida, en tanto y en cuanto la misma obra en dicho expediente como informe N° 2018-25826374-SECAYGC.

Artículo 3° - 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 la Secretaría de Gestión y Atención Ciudadana dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, a 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.

