



## 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

"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### Resolución

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Resolución reclamo - Expediente EX-2018-33624686-MGEYA-MGEYA

---

**VISTO:**

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-2018-28043341-MGEYA-MGEYA- y EX-2018-33624686-MGEYA-MGEYA; y

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante las presentes actuaciones, tramita el reclamo iniciado el 10 de diciembre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), en adelante Ley 104, por la Sra. Laura Vanina Gómez ante este Órgano Garante, 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 los incisos a), c), d) y f) del artículo 26, de la Ley N°104, 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, en virtud de lo establecido en el artículo 32 de la Ley N°104, 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, dentro del plazo de quince días hábiles contados desde la notificación de la respuesta o desde el día hábil inmediato posterior a que haya vencido el plazo para responder la solicitud, 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;

Que, el día 11 de octubre de 2018 la Sra. Laura Vanina Gómez presentó una solicitud de información, que tramitó en el expediente EX-2018-28043341-MGEYA-MGEYA, a efectos de que le facilitara información relativa al Libro de Quejas del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) y la ley N° 2247, solicitando en particular: (1) Si lo ingresado como comentarios cumple con dicha ley; (2) Si el Secretario tiene a su cargo la responsabilidad de que las quejas se respondan en 15 días; (3) Cumplimiento de la C.A.B.A. a dicha ley; (4) Estadística; (5) Importancia del Libro de quejas; (6) Formas de relevamiento de todos los libros de queja, disponibilidad del mismo en todas las dependencias, y responsable de los mismos; (7) Qué se realiza cuando no existe libro en una repartición;

Que, el 13 de noviembre de 2018 la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana respondió a la Sra. Gómez mediante IF-2018-31165804- -SECAYGC-, manifestando que sin perjuicio de considerar que lo requerido no se trata de un pedido de acceso a la información pública, se remite a las respuestas tramitadas en los expedientes EX2018-22463537-MGEYA-DGSOCAI y EX-2018-23098788-MGEYA-DGSOCAI;

Que, el 10 de diciembre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N° 104, la Sra. Gómez interpuso un reclamo ante este Órgano Garante de Derecho de Acceso a la Información, cuyo número de referencia es EX-2018-33624686-MGEYA-MGEYA, agravándose por no haber tenido respuesta a lo solicitado;

Que, este Órgano considera que las preguntas planteadas son objeto de información pública, ahora bien, cabe destacar que las respuestas a dicha solicitud se encuentran, en su totalidad, publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, siendo dicha información de público conocimiento y libre acceso, no siendo necesaria la interposición de un reclamo por parte de quien la requiera;

Que, en primer lugar, como primera aproximación a lo concerniente al presente reclamo, este Órgano Garante verifica que la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana ha implementado el Libro de Quejas a través de la Resolución N.º 2/SSATCIU/12 publicada en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (B.O.C.B.A.) bajo el N° 4055, con fecha 13/12/2012, normativa donde consta toda la información relativa a la implementación del mismo;

Que, en cuanto a lo solicitado en el punto (1), la ley en su art. 1 que establece la obligatoriedad de libros de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos, y siendo la denominación “comentario” asemejable al término “sugerencia”, estando comprendido dicho término dentro de los alcances de la ley, y teniendo en cuenta que los motivos de dichos actos se encuentran enumerados solamente a modo enunciativo, lo ingresado como “comentarios” efectivamente cumple con dicha ley;

Que, en su reclamo la peticionante solicita información consignada como punto (2), y en este sentido, de conformidad con el art. 3bis de la Ley N° 2247, las respuestas a los reclamos no deben exceder los quince (15) días;

Que, asimismo, el artículo 8 de la misma ley establece que en las dependencias oficiales, el director y/o responsable es responsable directo del mismo, por lo que todo lo que concierne al libro de quejas y al cumplimiento de la ley lo es también, por lo que la respuesta a lo solicitado se encuentra en la misma ley;

Que, en el punto consignado como (3) se solicita el cumplimiento de la C.A.B.A. de dicha Ley, cabe destacar que, amén de que lo solicitado en este punto es, como menos, poco claro y abstracto, teniendo en cuenta que cada sector y dependencia del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (conf. Art. 1° Ley N° 2247), tiene a su cargo la implementación del Libro de quejas objeto presente reclamo, el SUACI y el sistema de solicitudes vía *web* cumple efectivamente con lo establecido en la Ley N° 2247 y la Resolución N° 2/SSATCIU/12 (B.O.C.B.A. N° 4055, 13/12/12);

Que, en cuanto a lo solicitado en el punto consignado como (4), dicha información ya fue solicitada por la Sra. Gómez en los expedientes EX-2018-27497652-MGEYA-MGEYA y EX-2018-27631626-MGEYA-MGEYA, resueltos por este Órgano Garante en RESOL – 2018 – 81-OGDAI y RESOL – 2018 – 105 – OGDAI respectivamente, por lo que por razones de economía procesal nos remitimos a lo resuelto oportunamente en los documentos citados;

Que, en otro orden de ideas, la peticionante solicita se le informe la importancia del Libro de quejas (5), la cual se deduce de su obligatoriedad (conf. Art. 1 Ley N° 2247), y en particular su implementación contribuye a mayores niveles de transparencia y eficiencia en la gestión de calidad, de acuerdo a lo establecido por la resolución N° 4055, publicada en el B.O.C.B.A. el 13/12/2012, mejorando la gestión de trámites administrativos, favoreciendo a los ciudadanos el acceso a la Administración, destacando asimismo la importancia del formato *on-line*;

Que, en cuanto a las formas de relevamiento (6) de los libros de queja, en todas las dependencias oficiales

con atención al público se encuentra disponible el libro de quejas, del cual es responsable directo cada Director y/o responsable designado a tal efecto, de conformidad a lo establecido en el art. 8 de la Ley 2247;

Que, finalmente, respecto a lo solicitado en el punto (7), el art. 8 bis de la citada ley establece que la negativa o falta de disponibilidad del libro de quejas es considerada una infracción a la ley, pudiendo el consumidor formular el correspondiente reclamo ante autoridad competente en materia de defensa del consumidor;

Que, en reiteradas oportunidades, este Órgano Garante ya ha dicho en que carece de facultades de investigación dirigidas a 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 sus descargos, si corresponde (Conf. RESOL-2018-20-OGDAI y otras), por lo que este Órgano estará a la veracidad de la información provista por el sujeto obligado, 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, asimismo, no escapa al conocimiento de este Órgano que la presente resolución es emitida fuera del plazo de veinte días hábiles, previsto en el artículo 34 de la Ley 104 pero que esa circunstancia se encuentra justificada atento a que la misma solicitante ha interpuesto ante este organismo más de 200 de reclamos que ya fueron resueltos y un estimativo de otros 320 expedientes que se encuentran en trámite, sumado a 39 pedidos de acceso a la información pública ya respondidos, 78 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 y 17 peticiones ciudadanas 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 provocó un flujo extraordinario, descomunal e irrazonable de expedientes en trámite ante esta dependencia, impidiendo el normal funcionamiento de este organismo, paralizando su actividad, sobrepasando 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, conforme los términos y el espíritu de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), atendiendo la finalidad de aquella norma (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI);

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), de lo que se sigue que es también 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 el artículo 10 del Código Civil y Comercial de la Nación que establece que “[...] [l]a ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos” que se considera es tal

cuando contraría los fines del ordenamiento jurídico o el que excede los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres;

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 “[t]oda 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, por lo anteriormente explicado, es manifiesto que el pedido de acceso a la información pública planteado ha sido satisfecho en su totalidad, sin perjuicio de que, es relevante reiterar, la normativa citada se encuentra publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, siendo de público conocimiento y libre acceso, no siendo necesaria la interposición de un reclamo por parte de quien la requiera cuando dicha información fue explicitada en primera instancia;

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.c. Ley N°6.017),

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

### **RESUELVE:**

Artículo 1°.- RECHAZAR el reclamo interpuesto el 10 de mayo diciembre 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104, por la Sra. Laura Vanina Gómez contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, en cuanto a que la solicitud de información ha sido SATISFECHA en cuanto fue respondida de modo completo y adecuado en el trámite de primera instancia, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley 104.

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 Administración de Infracciones, 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. Cumplido, archívese.