



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-2018-28370419- 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° 2018-23098788-MGEYA-DGSOCAI y N° 201828370419-MGEYA-MGEYA; y

CONSIDERANDO:

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo iniciado, el 16 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° 2018-28370419-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 23 de agosto de 2018, la reclamante presentó una solicitud de información, vía web, que tramitó bajo el Expediente. N° 2018-23098788-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 textualmente: “Uno puede ingresar por el SUACI a sugerencias y libro de quejas e ingresar su solicitud 1 ¿Qué gestiones se realizan a partir de ingresar la solicitud? 2 ¿En cuanto tiempo recibe respuesta el vecino a la solicitud (de cada una de las opciones)? (Me refiero a respuesta real no al mail de Gracias..) 3 Estadística desde el comienzo de su gestión del tiempo en que tardo solucionarse la solicitud (sin incluir agradecimiento) en dar respuesta satisfactoria de la solicitud al vecino 4 En cuanto al icono de problemas cual es el tiempo establecido para que se solucione. Sino es soluciona en ese plazo,¿cual es el procedimiento que debe realizar el vecino?” [sic];

Que, el 13 de septiembre 2018, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, Jefatura de Gabinete de Ministros, decidió hacer uso del derecho de prórroga previsto por el artículo 10 de la Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017) mediante Informe IF-2018-25272183-SECAYGC, que fue notificado a la solicitante vía *e-mail* el mismo 13 de septiembre de 2018, lo cual consta como informe IF-2018-26603505-SECAYGC;

Que, el día 26 de septiembre de 2018, mediante Informe N° 2018-26594692-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;

Que, dicho informe en relación a la pregunta uno remite a la respuesta dada a la misma solicitante en expediente EX-2018-22463537- -MGEYA-DGSOCAI, en el cual informara que, respecto del libro de quejas, 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, en relación a la pregunta dos, el informe señala que, en caso de referirse al libro de quejas, se le informa que no se otorga respuesta individual a cada una de las solicitudes ingresadas a diferencia de lo que sucede si con las solicitudes, señalando que, sin perjuicio de ello, la Dirección General de Gestión de Calidad y Demanda Ciudadana propone mejoras en cada una de las áreas de acuerdo a las solicitudes de la misma temática;

Que, en relación a la pregunta tres, el dicho informe señala que, en caso de referirse al tiempo de resolución de solicitudes en general se remite a la respuesta del punto dos y, en relación a la pregunta cuatro, informa que atento a no comprender a que refiere resulta imposible brindar una respuesta;

Que, el informe precedente fue notificado a la requirente el mismo 26 de septiembre de 2018, vía e-mail, cuya constancia obra bajo informe N.° 2018-26606453-SECAYGC;

Que, el día 16 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-2018-28370419-MGEYA-MGEYA en el que se agravó por considerar que no se le brindó la información solicitada;

Que, en particular, se agravia: (1) respecto de la pregunta número uno indica que no se le respondió en el expediente que se menciona ni en el expediente de la solicitud por la cual reclama; (2) respecto a la segunda pregunta indica que expone un claro incumplimiento de la ley 2247 y modificatorias; (3) respecto a la pregunta tres indica que no se dio respuesta y; (4) respecto a la pregunta cuatro indica que “el tema problemas refiere a como aparecen los campos o temas o encabezados dentro del SUACI” [*sic*], indicando que no se responde a lo solicitado;

Que, a criterio de este Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información la respuesta al punto cuarto de la solicitud de información provista en el informe N° 2018-26594692-SECAYGC era susceptible de ser mejorada y completada en segunda instancia, por lo que el 11 de enero de 2019, mediante NO-2018-02730899-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-2018-28370419-MGEYA-MGEYA para su vista, consideración y, eventualmente, su descargo;

Que, el 10 de enero de 2019, mediante nota NO-2018-03078455-SECAYGC, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana procedió a realizar su descargo en relación al reclamo interpuesto, informando: (1) que cada área tiene la función independiente de atender, seguir y dar respuesta a las solicitudes realizadas por los vecinos en razón de sus respectivas competencias, (2) que dicha Secretaría y su correspondiente Dirección General de Gestión de Calidad y Demanda Ciudadana realiza la medición, control y seguimiento,

acompañando a cada uno de los procesos en la implementación de mejoras, (3) que sin perjuicio de ello, la atención y resolución de las solicitudes es inherente a cada una de las áreas en cuestión, es decir, resulta absolutamente independiente a este nivel y su respectiva Dirección, el cierre de las solicitudes y su respectivo motivo y, (4) que finalmente depende de cada repartición el circuito de respuesta al cerrarse una solicitud;

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 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 que esa circunstancia se encuentra justificada atento a que la misma solicitante ha interpuesto ante este organismo más de 170 reclamos que ya fueron resueltos y 20 pedidos de acceso que ya fueron respondidos en su carácter de sujeto obligado, en este sentido, respecto de la misma solicitante existe un estimativo de 250 reclamos en trámite y 70 recursos de reconsideración y jerárquicos presentados en contra de las resoluciones de este Órgano Garante, todas estas actuaciones han sido iniciadas en el lapso de cuatro meses y 23 días corridos, a contar desde el mes de septiembre de 2018, además de más 24 notas de queja presentadas entre los pasados 5 y 7 de diciembre 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 un 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);

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, 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, aunque justificada su interposición, 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 N° 2018-26594692-SECAYGC y N° 2018-03078455-SECAYGC, se desprende que la consulta ha sido satisfecha de modo íntegro, en cuanto se han brindado más precisiones y aclaraciones que mejoraron la respuesta original, satisfaciendo plenamente los requerimientos y, realizando un esfuerzo en brindar en segunda instancia una respuesta razonable a la pregunta cuatro, la cual por falta de claridad no pudo responder en primera instancia;

Que, este Órgano aprovecha la ocasión para recomendar a los solicitantes a 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, cooperando 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 la pregunta número cuatro que fue formulada 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 16 de octubre de 2018, cuyo número de referencia es EX-2018-28370419-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-2018-03078455-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.

