



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 - EX-2018-33575030-MGEYA-MGEYA

VISTO:

La Ley N°104 (t.c. Ley N°6.017), los Decretos N°260/17, N°427/17, N°432/17 y N°13/18, y los expedientes electrónicos EX-2018-33575030-MGEYA-MGEYA y EX-2018-28202596-MGEYA-MGEYA;

CONSIDERANDO:

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo interpuesto el 10 de diciembre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 de Acceso a la Información Pública, por una reclamante particular contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana;

Que, conforme el artículo 26, incisos a), c), d) y f) de la Ley N°104, son atribuciones del Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, entre otras, recibir y resolver los reclamos que ante él se interpongan, supervisar de oficio el efectivo cumplimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de los sujetos obligados, mediar entre los/as 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;

Que, en virtud del artículo 32 de la Ley N°104, aquellas personas que hayan realizado un pedido de acceso a la información pública 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 brindarla, según lo disponen los artículos 12 y 13 de la Ley N°104;

Que el 12 de octubre de 2018, la reclamante solicitó a la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana la siguiente información relativa a la “escucha activa” de dicha Secretaría: “1) Estadística de los elementos necesarios con los cuales cumple para la escucha activa (o datos que tenga), 2) Plan de escucha activa (toda la documental sobre el mismo), 3) Estadísticas de como demuestran al hablante que el oyente entendió (lo cual es parte de la escucha activa), si no tienen estadísticas los datos que relevan para velar cumplimiento de la escucha activa, 4) Herramientas de medición de la escucha activa y, 5) eficacia y eficiencia de la escucha activa (metodología empleada y resultados)” [sic];

Que surge de las constancias de los expedientes que el sujeto obligado brindó toda la información pública solicitada, mediante informes IF-2018-32503624-SECISYU, señalando que no se toma estadística respecto de esta cuestión y remitiendo a la respuesta brindada por informe IF-2018-26275634-SECAYGC en una solicitud de información sobre idéntica temática realizada anteriormente por la reclamante, respuesta que abarca lo solicitado en el presente reclamo, lo que fue notificado con fecha 15 de noviembre de

2018 mediante cédula de notificación al domicilio constituido por la solicitante;

Que, el 10 de diciembre de 2018, de conformidad con el artículo 32 de la Ley N°104, la reclamante interpuso el reclamo ante el Órgano Garante, por considerar insatisfecho el mencionado pedido de acceso a la información pública;

Que, en reiteradas oportunidades, este Órgano Garante ha dicho 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 a la información pública y, de corresponder, en los que realizan sus descargos, por lo que estará a la veracidad de la información provista por el sujeto obligado, siempre que aquellos hayan sido emitidos conforme a derecho y en cumplimiento estricto de sus elementos esenciales, sin vicios aparentes en su validez y en congruencia con las preguntas planteadas, según lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Conf. RESOL-2018-20-OGDAI y otras);

Que, previo a continuar, corresponde aclarar que no escapa al conocimiento del Órgano Garante que la presente resolución es emitida fuera del plazo de 20 días hábiles previsto en el artículo 32 de la Ley N°104, pero que ello se encuentra justificado atento a que la misma solicitante ha interpuesto ante este organismo más de 384 reclamos que ya fueron tramitados y un estimativo de otros 135 que se encuentran en trámite, sumados a 39 pedidos de acceso a la información pública ya respondidos, 78 recursos de reconsideración y jerárquicos, 24 notas de queja y 17 peticiones ciudadanas, todo iniciado en el lapso de cinco meses, a contar desde septiembre de 2018;

Que lo anteriormente descripto provocó un flujo extraordinario, descomunal e irracional de expedientes en trámite ante esta dependencia que sobrepasó sus capacidades técnicas y humanas, impidiendo su normal funcionamiento y paralizando así su actividad, lo que generó una imposibilidad fáctica de poder cumplir con la emisión temporánea de las resoluciones sobre los reclamos iniciados y que, aun así, el Órgano Garante, con buena fe, atendió cada una de sus presentaciones, cumpliendo acabadamente con sus competencias conforme los términos y el espíritu de la Ley N°104 (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI y otras);

Que, en este orden de ideas, corresponde señalar que los derechos más nobles pueden ser susceptibles de un ejercicio abusivo e irrazonable, es decir, pueden ser utilizados de modo inequitativo o sin ajustarse a los fines para los que fueron reconocidos, afectando los derechos de otros/as (Caramelo, Herrera y Picasso (Dirs.), *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado*, 2015) (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI y otras);

Que, con lo anterior, cabe advertir que toda vez que, como en este caso, se presenta un/a solicitante y/o reclamante compulsivo/a que monopoliza la atención de la administración, la consecuencia, intencional o eventual, es la restricción del derecho de otros/as solicitantes y/o reclamantes, así como el impedimento del normal funcionamiento del organismo y el despilfarro de recursos públicos (Conf. RESOL-2019-2-OGDAI y otras);

Que en el mismo sentido se ha expresado la Agencia Nacional de Acceso a la Información Pública, aclarando que tampoco el artículo 10 del Código Civil y Comercial de la Nación ampara el ejercicio abusivo de los derechos —o sea, aquel que contraría los fines del ordenamiento jurídico o excede los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres—, por lo que es obligación del Órgano Garante analizar los casos bajo el principio de la buena fe tanto por parte del organismo como de los/as reclamantes (Conf. RESOL-2018-8-APN-AAIP);

Que, finalmente, cabe mencionar que el artículo 7 de la Ley Modelo Interamericana sobre Acceso a la Información de la Organización de los Estados Americanos 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, para finalizar, del cotejo de la solicitud de acceso a la información pública presentada por la

reclamante y la respuesta brindada en primera instancia por el sujeto obligado surge que la cuestión planteada ha sido satisfecha, por lo que corresponde tenerla por contestada de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104;

Por ello, en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 26, 34 y 35 de la Ley N°104,

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 por la reclamante contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, en cuanto la pretensión ha sido íntegramente SATISFECHA en el trámite de primera instancia, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104.

Artículo 2°.– Notifíquese a la interesada en los términos de los artículos 60 y 61 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la CABA, haciéndole saber que la presente resolución agota la vía administrativa. Publíquese en el Boletín Oficial de la CABA 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 en su carácter de autoridad de aplicación, y a la Vicejefatura de Gobierno. Cumplido, archívese.