



## 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-2018-29258485- 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° 2018-28212242-MGEYA-MGEYA y N° 2018-29258485-MGEYA-MGEYA; y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo iniciado, el 24 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° 2018-29258485-MGEYA-MGEYA, por la Sra. Laura Gómez contra la Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la Jefatura de Gobierno 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 12 de octubre de 2018, la reclamante presentó una solicitud de información, vía *web*, que tramitó bajo el Expediente. N° 2018-28212242-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: “Ventanilla Única: 1 – Motivos por los cuales no hay una ventanilla única en cada comuna 2 – Si se evaluó el tema de ventanilla única en cada comuna. Documental sobre el tema. 3 – Inconvenientes que trae a los vecinos que no exista una ventanilla única en cada comuna ¿Cómo se evaluó? ¿por parte de quién? 4 – Todas las tramitaciones que no se pueden hacer dado la inexistencia de una ventanilla única 5 - ¿Cuáles son las ventajas de tener una ventanilla única en cada comuna? 6 – Diferencias entre los trámites que se pueden hacer actualmente en las comunas y si estuviera la ventanilla única. Eficacia y eficiencia de la facilitación en los trámites con y sin existencia de ventanilla única en cada

comuna 7- Toda documental que haga referencia a los puntos anteriores” [sic];

Que, el día 17 de octubre de 2018, mediante providencia PV-2018-28511653-DGSOCAI la Dirección General Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información (DGSOCAI) dio traslado de la solicitud a la Dirección General Técnica y Administrativa de la Jefatura de Gobierno, la cual a su vez mediante providencia PV-2018-28546504-DGCL, remitió para su intervención a la Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivos de la mencionada Jefatura de Gobierno;

Que, mediante informe IF-2018-29232320-MGEYA, de fecha 24 de octubre de 2018, la Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivos procedió a contestar cada uno de los puntos solicitados. En primer lugar, respecto a la pregunta número uno, expresa que el Decreto N° 402/2014 aprobó el Régimen de Ventanilla Única y a través del mismo se estableció en el artículo 2° que la Secretaría Legal y Técnica es la Autoridad de Aplicación del mentado régimen. Señala asimismo que, dicha Secretaría determina las reparticiones que funcionan como centros de recepción de cualquier trámite que los ciudadanos efectúen ante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En este sentido, el servicio brindado por las ventanillas únicas, en la actualidad, se justifica en aquellos edificios relocalizados y/o de administración centralizada, entendiéndose por tales a la Sede de Gobierno, ubicada en Uspallata 3160 y el edificio ubicado en Martín García 346, Parque Lezama.

Que, en relación a la pregunta número dos informa: “La Ley N° 1.777 establece la descentralización y desconcentración de los trámites y servicios brindados por el Gobierno de la Ciudad a través de las Comunas, preservando su actuar territorial. En dicho contexto, en las Comunas funcionan las Unidades de Atención Ciudadana, las que tienen como misión y función primaria, propiciar la prestación de servicios desconcentrados, gestionar los recursos necesarios para asegurar la prestación de los servicios desconcentrados en las Comunas como asimismo organizar el espacio físico para tales fines. Ello así, en su carácter de primer y más cercano canal de contacto presencial del vecino con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cabe resaltar que, a diferencia de la ventanilla única, cuya función se limita a actuar como receptoras de la demanda, derivando a las áreas competentes en cada materia para su posterior tratamiento y resolución, los trámites y/o solicitudes receptados en las Comunas que guarden relación con las competencias exclusivas de las mismas, son resueltos en dicho ámbito territorial sin necesidad de derivación a la administración central, facilitando su tratamiento y posterior resolución.” [sic];

Que, en relación a la pregunta tres informa que, en razón de lo precedentemente expuesto, no existen inconvenientes ante la ausencia de las Ventanillas Únicas en las comunas, y en relación a la pregunta cuatro informa que no existen tramitaciones que no puedan gestionarse ante las Unidades de Atención Ciudadana, las que obran de mesa receptora y derivadora ante el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires;

Que, en relación a la pregunta cinco reitera lo expuesto en los puntos anteriores, señalando que de conformidad con lo establecido por Decreto N° 154/18 (Anexo II, punto 4.8.1), corresponde a las Unidades de Atención Ciudadana localizadas en las Comunas, coordinadas por la Subsecretaría de Gestión Comunal, dependiente de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, propiciar la prestación de servicios desconcentrados en las Comunas, gestionar los recursos necesarios y organizar el espacio físico a tal fin. Igualmente, les incumbe a las Comunas la recepción y resolución de trámites en el marco de las competencias exclusivas y concurrentes establecidas para las Comunas por la Constitución de la Ciudad (Art. 128) y la Ley N° 1.777;

Que, en relación a la pregunta seis indica que la diferencia radica en que las Comunas además de efectuar la recepción pueden resolver aquellos trámites cuya competencias exclusivas les corresponde, en mérito a las normas aludidas, situación que no acontece en las Ventanillas Únicas que no resuelven las tramitaciones que propician, sino que su función se limita a actuar como receptoras de la demanda, derivando a las áreas competentes en cada materia para su posterior tratamiento y resolución, conforme lo establecido por el Decreto 363/15 y sus modificatorios y finalmente, respecto a lo solicitado en el punto siete informa que la normativa citada en cada una de las respuestas, como documental podrá ser obtenida vía *web*, brindando *link* para ello;

Que, el 24 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 una solicitud ciudadana dirigida a la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información Pública, cuyo número de referencia es Expediente EX-2018-29258485-MGEYA-MGEYA en el que señala que la información brindada no está completa e indicando que el sujeto obligado es la Subsecretaría de Atención y Gestión Ciudadana. Arguye, asimismo, que los trámites ante el Órgano Garante se realizan únicamente por ventanilla única, solicitando pronto despacho y revisión de plazos;

Que, con fecha del mismo 24 de octubre la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información Pública dio pase del expediente al Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información, mediante providencia PV-2018-29277837-DGSOCAI, informando que se había iniciado un reclamo en los términos del art. 32 de la Ley 104 (t.c. Ley 6.017);

Que, si bien el expediente anteriormente referido fue ingresado como una petición ciudadana, esté Órgano Garante comparte el criterio de la Dirección General de Seguimiento de Organismos de Control y Acceso a la Información Pública, esto atento que el escrito que le dio inicio contiene agravios sobre la respuesta inicial brindada en el expediente N° 2018-28212242-MGEYA-MGEYA. Por ello este Órgano Garante considera iniciada la instancia de revisión ante la alegación de denegación de información de conformidad con el artículo 32, *in fine*, de la referida ley, a los efectos de garantizar el derecho de acceso a la información de conformidad con la misma;

Que, en primer lugar, corresponde precisar que actualmente los reclamos ante el Órgano Garante pueden realizarse indistintamente en la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo, en la Mesa de Entradas de la Autoridad de Aplicación, en las Ventanillas Únicas de la Ciudad y las mesas de atención de las Comunas, de conformidad con los lineamientos para el procedimiento de reclamo ante el Órgano Garante (Anexo Resolución N° 113/OGDAI/18, artículo 1), por lo que las consideraciones vertidas por la reclamante en cuanto que los trámites ante este órgano se realizan únicamente por ventanilla única es falso e inexacto;

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, 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 IF-2018-29232320-MGEYA, de fecha 24 de octubre de 2018, de la Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivos, de la Jefatura de Gobierno del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104 (t.s. por Ley N°5.784);

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 el reclamo interpuesto, en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 (texto consolidado por Ley N°6.017), por la Sra. Laura Vanina Gómez, el 24 de octubre de 2018, mediante Expediente N° 2018-29258485-MGEYA-MGEYA, contra la Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cuanto la solicitud de información fue respondida de modo completo y adecuado de conformidad con los artículos 4 y 5 de 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, 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 Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 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.

