



## 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-2018-33624830-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-2018-28201182-MGEYA-MGEYA-y EX-2018-33624830-MGEYA-MGEYA; y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante las presentes actuaciones tramita el reclamo interpuesto el 10 de diciembre de 2019 en los términos del artículo 32 de la Ley N°104 de Acceso a la Información Pública por un 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 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 día 12 de octubre de 2018 la reclamante presentó una solicitud de información contra la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana que tramitó en el expediente EX-2018-28201182-MGEYA-MGEYA, a efectos de que se le facilitara información relativa a las máquinas "en cuya estructura dice 147 (pintadas de amarillo que están en oficinas públicas)" [sic.], surgiendo de las constancias de los expedientes que el 13 de noviembre de 2018 la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana respondió, mediante IF-2018-311877288-SECAYGC, manifestando que resulta imposible brindar la información requerida por no comprender a qué máquinas se refiere;

Que, el 10 de diciembre de 2019, de conformidad con el artículo 32 de la Ley N°104, el mismo reclamante particular interpuso un reclamo ante el Órgano Garante, por considerar insatisfecho el mencionado pedido de acceso a la información pública;

Que, siguiendo lo dispuesto por la Ley N°104, la interposición fue correcta, por lo que, en cumplimiento

del artículo 4 del Anexo I de la RESOL-113-OGDAI, este Órgano Garante dio traslado del reclamo al sujeto obligado para su vista y consideración;

Que, el 18 de diciembre de 2019, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana contestó el traslado informando: a) que con el objeto de ajustarse a un mismo parámetro de estética, las terminales instaladas en sedes comunales son ploteadas atendiendo un criterio unificado, en consecuencia llevan el logo “BA” junto con la leyenda “147”, b) puesto que en dichas oficinas se prestan servicios desconcentrados, en el año 2017 el Ministerio de Hacienda, instaló terminales de pago automático en todas las comunas con el objeto que los vecinos puedan llevar a cabo distintos trámites de una manera fácil y rápida, mediante el uso de tarjetas de crédito y débito, c) que en lo que respecta a este nivel, también desde el año 2017 se ha implementado en las sedes comunales un sistema encolador en miras a establecer condiciones tecnológicas para disminuir las esperas físicas utilizando el concepto filas o esperas virtuales, y lograr que los usuarios se apersonen a la Sede al mismo momento que serán recibidos, d) que la función general del sistema encolador es la de gestionar el flujo de personas que pretendan realizar trámites en las sedes, para mejorar la eficiencia del proceso de atención al público mediante la implementación de múltiples y flexibles modelos de atención, e) que en lo relativo a su “uso” se informa que las mismas son utilizadas para canalizar la completa variedad de trámites que se gestionan en el GCBA y, f) que para un mejor recaudo se acompañan a continuación las especificaciones técnicas de las terminales instaladas;

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 400 reclamos que ya fueron tramitados y un estimativo de otros 40 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 un 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 una solicitante y/o reclamante compulsiva 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 del cotejo de la solicitud de acceso a la información pública presentada por la reclamante y el descargo realizado por el sujeto obligado en esta instancia 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°. – Dar por finalizado el trámite del 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 razón de haber devenido ABSTRACTO su objeto a causa de la satisfacción de la pretensión durante la tramitación en esta instancia, de conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N°104.

Artículo 2°.– Notifíquese a la parte 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 Pública, en su carácter de autoridad de aplicación, y a la Vicejefatura de Gobierno. Cumplido, archívese.