



## 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-2018-33582330-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-2018-28206181-MGEYA-MGEYA- y EX-2018-33582330-MGEYA-MGEYA; y

**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 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, a efectos de que se le facilitara información sobre normas y certificaciones de calidad empleadas para los servicios de la Ciudad, surgiendo de las constancias de los expedientes que con fecha 13 de noviembre de 2018 el sujeto obligado informó que cada área define las normas de gestión y calidad correspondientes, sin perjuicio de lo cual la Dirección General de Gestión de Calidad y Demanda Ciudadana realiza el control y seguimiento de calidad de los servicios que presta el GCBA, y evalúa el impacto y satisfacción del ciudadano, en coordinación con las áreas competentes;

Que, el 10 de diciembre de 2018, en los términos del artículo 32 de la Ley N° 104, la reclamante interpuso el reclamo ante este Órgano Garante de Derecho de Acceso a la Información, cuyo número de referencia es EX-2018-33582330-MGEYA-MGEYA, por considerar insatisfecho el mencionado pedido de acceso a la información pública;

Que, siguiendo lo dispuesto por la Ley N°104, para este Órgano Garante la interposición fue correcta en tanto el sujeto obligado podría brindar mayores precisiones sobre lo solicitando, por lo que, en cumplimiento del artículo 4 del Anexo I de la RESOL-113-OGDAI, se dio traslado del reclamo al sujeto obligado para su vista y consideración;

Que, el 18 de diciembre de 2018, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana contestó el traslado informando: a) la inexistencia de norma alguna que establezca la obligatoriedad de gestionar y/o exhibir certificaciones de los sistemas de gestión de calidad, b) que, no obstante ello, hace saber que desde dicho nivel se ha propiciado constantemente la suscripción de cartas compromiso y convenios de desempeño con las áreas encargadas de brindar servicios desconcentrados, a fin de determinar los niveles y estándares de calidad en la provisión de servicios que dichos organismos suministran a los usuarios en las unidades de atención ciudadana y, c) que a idénticos fines se realizan asimismo capacitaciones al personal dependiente de las mentadas áreas, utilizando las tecnologías más modernas disponibles, con el fin de mejorar los resultados de la atención y la gestión pública (informe IF-2019-39083499-GCABA-SECAYGC);

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 un/a 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 íntegra 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.