



Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Resolución N° 010300962019

Expediente : 00073-2019-JUS/TTAIP
Recurrente : JHON EDDY TTITO MAMANI
Entidad : COMISARÍA DE SAN ANTONIO DE JICAMARCA
Sumilla : Se declara fundado el recurso de apelación.

Miraflores, 19 de marzo de 2019

VISTO el Expediente de Apelación N° 00073-2019-JUS/TTAIP de fecha 28 de febrero de 2019, interpuesto por el ciudadano **JHON EDDY TTITO MAMANI** contra la Constancia de Enterado de fecha 23 de febrero de 2019, mediante la cual la **COMISARÍA DE SAN ANTONIO DE JICAMARCA** atendió parcialmente la solicitud de acceso a la información pública presentada con fecha 9 de febrero de 2019.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

Con fecha 9 de febrero de 2019, en ejercicio del derecho de acceso a la información pública, el recurrente solicitó a la Comisaría de San Antonio de Jicamarca la siguiente información:

- a) Copias del rol de servicios de fechas 20 y 29 de enero de 2019;
- b) Copia del libro de reclamaciones de fecha 20 de enero de 2019 en la que conste su nombre;
- c) Copia de la Hoja de Reclamación N° 000004 del 29 de enero de 2019;
- d) Copia del Memorándum N° 13-2019-REGPOL-LIMA/DIVPOL-E1-CSAJ-SEC.

Mediante la Constancia de Enterado de fecha 23 de febrero de 2019 la entidad entregó al recurrente las copias del rol de servicios de fechas 20 y 29 de enero de 2019 y del libro de reclamaciones de fecha 20 de enero de 2019, denegando la entrega de la copia de la Hoja de Reclamación N° 000004 y el Memorándum N° 13-2019-REGPOL-LIMA/DIVPOL-E1-CSAJ-SEC, en el entendido que dicha información pertenece a una tercera persona cuya divulgación podría vulnerar su derecho a la intimidad personal y familiar.

Con fecha 28 de febrero de 2019 el recurrente interpuso el recurso de apelación materia de análisis, alegando que la entidad denegó parte de la información solicitada sin que medie una restricción legal.

Asimismo, con fecha 11 de marzo de 2019 la entidad remitió a esta instancia el Oficio N° 337-2019-REG.POL-LIMA/DIVPOL¹, que contiene el Informe N° 086-2019-REGPOL-LIMA/DIVPOL-ESTE-1-CSAJ, mediante el cual indicaron que cumplieron con entregar la información que guarda relación con la intervención policial realizada al recurrente, habiendo precisado que denegaron proporcionar la documentación vinculada a terceros ajenos a la referida diligencia policial.

II. ANÁLISIS

El numeral 5 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú establece que toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido, con excepción de aquellas informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

A su vez, el artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM², establece que las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control.

Asimismo, el primer párrafo del artículo 18° de la misma norma señala que los casos establecidos en los artículos 15°, 16° y 17° del referido texto son los únicos en los que se puede limitar el derecho al acceso a la información pública, por lo que deben ser interpretados de manera restrictiva por tratarse de una limitación a un derecho fundamental.

2.1 Materia en discusión

De autos se advierte que la controversia radica en determinar si la información solicitada por el recurrente se encuentra comprendida en un supuesto de excepción regulado por la Ley de Transparencia.

2.2 Evaluación

a) Respecto a la Hoja de Reclamación N° 00004 de fecha 29 de enero de 2019 del Libro de Reclamaciones

Sobre el particular, el numeral 5.1. *“Definiciones”* del Punto 5 *“Disposiciones Generales”* de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL -Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las Entidades de Contar con un Libro de Reclamaciones³-, establece que el Libro de Reclamaciones *“...es un documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios de los servicios de atención brindados por las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, pueden expresar su insatisfacción o disconformidad por el servicio brindado. En este documento, además, el usuario debe consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado”*.

¹ En respuesta al requerimiento de descargos formulado mediante Resolución N° 010100792019 de fecha 5 de marzo de 2019.

² En adelante, Ley de Transparencia.

³ Aprobado por la Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG.

Por su parte, el artículo 1° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Norma que establece la obligación de las entidades del sector público a contar con un Libro de Reclamaciones, señala que la finalidad del citado decreto supremo es *“...establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda”*.

Siendo ello así, se colige que las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones que permita a la ciudadanía participar activamente en la mejora continua de los servicios que brinda el Estado, constituyendo dicho mecanismo una herramienta para que el administrado exprese, de ser el caso, su insatisfacción por la atención brindada en la tramitación de algún procedimiento administrativo en el que es parte.

Asimismo, el Anexo del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM ha establecido un formato estándar de la Hoja de Reclamación de los Libros de Reclamaciones que las entidades de la Administración Pública deben implementar, apreciando que en este modelo el reclamante debe consignar diversos datos, entre otros, su identificación, información de contacto y los hechos que motivan el reclamo.

En ese sentido, es válido inferir que la información contenida en un Libro de Reclamaciones esta vinculada con las incidencias ocurridas en la prestación de un servicio por parte de una entidad pública, de modo que los comentarios, observaciones o reclamos consignados por los usuarios del servicio en modo alguno constituye información reservada, secreta o confidencial, teniendo en cuenta que de conformidad con el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el Libro de Reclamaciones debe ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, siendo por ello de naturaleza eminentemente pública.

Por otro lado, se advierte del descargo presentado por la entidad, que el sustento para denegar la entrega de la información solicitada es el inciso 7 del artículo 15° de la Ley N° 29773, Ley de Protección de Datos Personales, sin embargo, dicha norma legal está referida al flujo transfronterizo de datos personales, supuesto que no corresponde al caso materia de análisis, por lo que el argumento formulado por dicha institución carece de sustento.

Cabe añadir que de conformidad con el artículo 18° de la Ley de Transparencia, las únicas excepciones al derecho de acceso a la información pública son las expresamente establecidas en los artículos 15°, 16° y 17° de la misma ley, habiendo omitido la entidad en fundamentar y acreditar la denegatoria de la información requerida en alguno de los referidos supuestos, más aún si estas deben ser interpretadas en forma restrictiva, quedando proscrita cualquier interpretación extensiva o análoga.

En esa línea, el Tribunal Constitucional ha señalado que le corresponde al Estado acreditar la necesidad de mantener en reserva la información que haya sido solicitada por un ciudadano, conforme se advierte del último párrafo del Fundamento 11 de la sentencia recaída en el Expediente 1797-2002-HD/TC:

“De manera que, si el Estado no justifica la existencia del apremiante interés público para negar el acceso a la información, la presunción que recae sobre

la norma o acto debe efectivizarse y, en esa medida, confirmarse su inconstitucionalidad; pero también significa que la carga de la prueba acerca de la necesidad de mantener en reserva el acceso a la información ha de estar, exclusivamente, en manos del Estado". (subrayado nuestro).

Sin perjuicio de ello, y en la medida que las anotaciones efectuadas por los ciudadanos en el Libro de Reclamaciones pueden incluir determinados datos de contacto, entre otros, dirección, correo electrónico o números telefónicos, es perfectamente posible atender, por un lado, el derecho de acceso a la información del recurrente, y por otro, cautelar la información o datos personales cuya publicidad pudiera afectar el derecho a la intimidad personal o familiar de terceros, conforme lo ha señalado el Tribunal Constitucional en el Fundamento 9 de la sentencia recaída en el Expediente N° 04872-2016-PHD/TC al disponer que:

"9. Atendiendo a lo previamente expuesto, es perfectamente posible satisfacer el derecho que tiene la ciudadanía de acceder a la información de carácter público de quienes laboran dentro de la Administración Pública y, al mismo tiempo, proteger la información de carácter privado de dichas personas, tachando lo concerniente, por ejemplo, a los datos de contacto, pues con ello se impide su divulgación. Por consiguiente, corresponde la entrega de lo peticionado, previo pago del costo de reproducción".

En tal sentido, corresponde que la Comisaría de San Antonio de Jicamarca entregue la información solicitada por el recurrente, previo tachado de los datos cuya publicidad pudiera afectar el derecho a la intimidad personal o familiar de terceros.

b) Respecto a la entrega de Memorando N° 13-2019-REGPOL-LIMA/DIVPOL-E1-CSAJ-SEC

Conforme se advierte de la denegatoria de la solicitud de acceso a la información pública presentada por el recurrente y el descargo remitido a esta instancia, la entidad argumenta que el Memorando N° 13-2019-REGPOL-LIMA/DIVPOL-E1-CSAJ-SEC contiene información sobre datos personales cuya publicidad podría afectar la intimidad personal y familiar de terceros.

Sobre el particular, es pertinente indicar que la entidad remitió a este Tribunal, en documentación adjunta a su descargo, copia del referido memorando mediante el cual el Comisario de la Comisaría de San Antonio de Jicamarca exhortó al SOS PNP Wilder Díaz Hoyos a tratar con respeto a los ciudadanos.

Siendo ello así, se evidencia que el citado memorando no contiene datos sensibles cuya publicidad podría afectar la intimidad personal y familiar del referido servidor público, siendo un documento de naturaleza administrativa mediante el cual un Oficial de la Policía Nacional del Perú le recordó a un miembro de dicha institución la obligación de brindar un trato respetuoso al público como parte de sus funciones, por lo que dicho documento no se encuentra comprendido en alguna de las excepciones al derecho de acceso a la información pública previstas en la Ley de Transparencia, debiendo entregarse al recurrente la documentación solicitado.

Finalmente, en virtud a lo dispuesto por el artículo 30° del Reglamento de la Ley de Transparencia, aprobado por el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, en aplicación de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, corresponde a cada entidad determinar la responsabilidad en que eventualmente hubieran incurrido sus funcionarios y/o servidores por la comisión de presuntas conductas infractoras a las normas de transparencia y acceso a la información pública.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 6° y el numeral 1 del artículo 7° del Decreto Legislativo N° 1353;

SE RESUELVE:

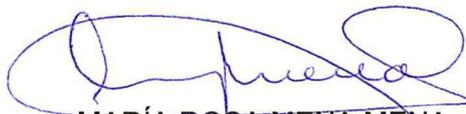
Artículo 1.- DECLARAR FUNDADO el recurso de apelación presentado por **JHON EDDY TTITO MAMANI**, **REVOCANDO** lo dispuesto por la **COMISARÍA DE SAN ANTONIO DE JICAMARCA** mediante la Constancia de Enterado de fecha 23 de febrero de 2019; y, en consecuencia, **ORDENAR** a la referida entidad que entregue la información solicitada por el recurrente.

Artículo 2.- SOLICITAR a la **COMISARÍA DE SAN ANTONIO DE JICAMARCA** que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, acredite el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

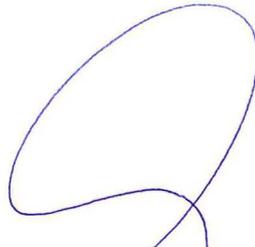
Artículo 3.- DECLARAR agotada la vía administrativa al amparo de lo dispuesto en el artículo 228° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 4.- ENCARGAR a la Secretaría Técnica del Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la notificación de la presente Resolución a **JHON EDDY TTITO MAMANI** y a la **COMISARÍA DE SAN ANTONIO DE JICAMARCA** de conformidad con lo dispuesto en el numeral 16.1 del artículo 16° de la norma señalada en el artículo precedente.

Artículo 5.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional (www.minjus.gob.pe).



MARÍA ROSA MENA MENA
Vocal Presidenta



PEDRO CHILET PAZ
Vocal



ULISES ZAMORA BARBOZA
Vocal

