



Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Resolución 000522-2023-JUS/TTAIP-PRIMERA SALA

Expediente : 00446-2023-JUS/TTAIP
Recurrente : **JASSIN GALLO PAIVA**
Entidad : **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**
Sumilla : Declara fundado recurso de apelación

Miraflores, 7 de marzo de 2023

VISTO el Expediente de Apelación N° 00446-2023-JUS/TTAIP de fecha 16 de febrero de 2023, interpuesto por **JASSIN GALLO PAIVA** contra la comunicación electrónica de fecha 15 de febrero de 2023, mediante la cual el **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES** atendió la solicitud de acceso a la información pública presentada con Expediente 0051338 – 2023 con fecha 31 de enero de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

Con el Expediente 0051338 – 2023, en ejercicio de su derecho de acceso a la información pública, la recurrente solicitó que se le entregue por correo electrónico la siguiente información: *“la cantidad y tipo de orientaciones brindadas durante el año 2022, incluyendo las del mes de enero de 2023, clasificado según el tipo de orientación brindado”*.

A través de la comunicación electrónica de fecha 15 de febrero de 2023, la entidad comunicó a la recurrente que atendía la solicitud enviando la información otorgada por la Dirección de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, compartiendo la misma en archivos pdf y en los siguientes enlaces:

<http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142779.pdf>

<http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142780.pdf>

<http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142781.pdf>

<http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142782.pdf>

Con fecha 16 de febrero de 2023, la recurrente presentó a través de correo electrónico dirigido a la entidad el recurso de apelación materia de análisis, señalando que no se le envió la información solicitada, sino cuadros con números aparentemente clasificados, colocando desde la hoja 2 a la 14 solo números sin indicar ningún criterio, señaló además que pidió la información clasificada por tipo de orientación, debido a que a la entidad se le requieren informes sobre diversos tipos de trámites, y que ninguno de los documentos que le enviaron consignan la firma de algún funcionario, indicando al final "Fuente Genesis", sin referir su significado; dicho

recurso de apelación fue remitido a esta instancia con el Oficio N° 0330-2023-MTC/04.02 con fecha 16 de febrero de 2023.

Mediante la Resolución 000369-2023-JUS/TTAIP-PRIMERA SALA¹ de fecha 21 de febrero de 2023, se admitió a trámite el referido recurso impugnatorio, requiriendo la remisión del expediente administrativo generado para la atención de la solicitud impugnada, así como la formulación de sus descargos, los cuales fueron presentados el 28 de febrero de 2023 con el Oficio N° 0392-2023-MTC/04.02 que adjunta el Informe N° 0003-2023-MTC/04.02-JEFS a través del cual dispone remitir las cantidades de atenciones realizadas durante los años 2022 y enero del 2023, especificando las llamadas realizadas por call center, orientación presencial (indicando la sede en que fueron realizadas las orientaciones), y las consultas del buzón de atención al ciudadano.

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 3 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 021-2019-JUS², establece que toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones de ley, teniendo la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.

Por su parte, el artículo 10 del mismo texto señala 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.

Cabe anotar finalmente que, el segundo párrafo del artículo 13 de la Ley de Transparencia, establece que la denegatoria al acceso a la información solicitada debe ser fundamentada por las excepciones de ley, agregando el primer párrafo del artículo 18 de la referida norma que las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del mismo texto son los únicos supuestos en los que se puede limitar el derecho al acceso a la información pública, por lo que deben ser interpretadas de manera restrictiva por tratarse de una limitación a un derecho fundamental.

2.1 Materia en discusión

De autos se aprecia que la controversia consiste en determinar si la respuesta otorgada por la entidad se encuentra dentro de los alcances de la Ley de Transparencia.

¹ Notificada mediante Cedula de Notificación N° 2059-2023-JUS/TTAIP en la mesa de partes de la entidad <https://mpv.mtc.gob.pe/Login/Index>, el 22 de febrero de 2023, con acuse de recibo automático de la misma fecha; conforme la información proporcionada por la Secretaría Técnica de esta instancia, dentro del marco de lo dispuesto por el Principio de Debido Procedimiento contemplado en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

² En adelante, Ley de Transparencia.

2.2 Evaluación

Sobre el particular, toda documentación que obra en el archivo o dominio estatal es de carácter público para conocimiento de la ciudadanía por ser de interés general, conforme lo ha subrayado el Tribunal Constitucional en el Fundamento 5 de la sentencia recaída en el Expediente N° 4865-2013-PHD/TC indicando:



“La protección del derecho fundamental de acceso a la información pública no solo es de interés para el titular del derecho, sino también para el propio Estado y para la colectividad en general. Por ello, los pedidos de información pública no deben entenderse vinculados únicamente al interés de cada persona requirente, sino valorados además como manifestación del principio de transparencia en la actividad pública. Este principio de transparencia es, de modo enunciativo, garantía de no arbitrariedad, de actuación lícita y eficiente por parte del Estado, y sirve como mecanismo idóneo de control en manos de los ciudadanos”.



Al respecto, el artículo 3 de la Ley de Transparencia, que consagra expresamente el Principio de Publicidad, establece que *“Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por (...) la presente Ley”*. Es decir, establece como regla general la publicidad de la información en poder de las entidades públicas, mientras que el secreto es la excepción.

En esa línea, el Tribunal Constitucional en el Fundamento 8 de la sentencia recaída en el Expediente N° 02814-2008-PHD/TC, ha señalado respecto del mencionado Principio de Publicidad lo siguiente:

“(...) Esta responsabilidad de los funcionarios viene aparejada entonces con el principio de publicidad, en virtud del cual toda la información producida por el Estado es, prima facie, pública. Tal principio a su vez implica o exige necesariamente la posibilidad de acceder efectivamente a la documentación del Estado”.



Dentro de ese contexto, el tercer párrafo del artículo 13 de la Ley de Transparencia establece que la solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido, en tal sentido, efectuando una interpretación contrario sensu, es perfectamente válido inferir que la administración pública tiene el deber de entregar la información con la que cuenta o aquella que se encuentra obligada a contar.

En el presente caso, la recurrente solicitó a la entidad que le otorgue por correo electrónico la siguiente información: *“la cantidad y tipo de orientaciones brindadas durante el año 2022, incluyendo las del mes de enero de 2023, clasificado según el tipo de orientación brindado”*, la entidad atendió la solicitud con el correo electrónico de fecha 15 de febrero de 2023, indicando que otorgaba la información en cuatro enlaces web³; y la recurrente al no encontrarse de

³ Disponibles en:
<http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142779.pdf>
<http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142780.pdf>
<http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142781.pdf>
<http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142782.pdf>



acuerdo con la información que se le envió, presentó el recurso de apelación materia de análisis señalando que le remitieron cuadros con números aparentemente clasificados sin indicar ningún criterio, consignando "Fuente Genesis", sin indicar su significado, y que ninguno de los documentos tenían firma de algún funcionario. Al respecto, la entidad en sus descargos remitidos con el Informe N° 0003-2023-MTC/04.02-JEFS señaló que volvió a enviar de manera completa la información solicitada por la recurrente.



En relación a lo señalado, se aprecia de autos que a través del correo electrónico enviado a la recurrente con fecha 15 de febrero de 2023, la entidad dio atención a la solicitud compartiendo la información en los siguientes cuatro enlaces web <http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142779.pdf>, <http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142780.pdf>, <http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142781.pdf>, <http://portal.mtc.gob.pe/LAIPU/Documents/142782.pdf>; en los que obra el documento "call center 2022 todos agentes" que contiene catorce cuadros con datos numéricos desde el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, sin precisar a que corresponden tales datos, y el documento "call center 2023 por agente" que contiene un cuadro con datos numéricos del mes de enero 2023 sin expresar su significado, un cuadro "Cantidad de orientaciones presenciales del periodo 01/2022 al 01/2023", precisando las sedes donde se dieron las orientaciones y la cantidad de las mismas efectuadas en el año 2022 y en el mes de enero 2023, así como un cuadro "Total de atenciones diarias durante el mes de enero 2023", precisando la cantidad de atenciones diarias; observándose de ello que la información otorgada no corresponde en su totalidad a la que fue requerida, ya que no se precisa la clasificación del tipo de orientación brindada que solicita la recurrente.

No obstante, en el Informe N° 0003-2023-MTC/04.02-JEFS de fecha 28 de febrero de 2023, firmado digitalmente emitido por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, remitido por la entidad a esta instancia se ha precisado lo siguiente:

"(...) II. ANALISIS:

a.El sistema Genesys, sistema a través del cual se atienden las llamadas que ingresan en el Call Center de la OACYGD dispone de la herramienta Pulse, que permite obtener estadísticas de llamadas:



Atenciones de llamadas Total 2022: 114, 679

Atenciones de llamadas Enero 2023: 14,468

b.El sistema Bymatic, sistema a través del cual se registran las atenciones de orientación presencial reporta la siguiente cantidad de atenciones:

Atenciones de orientación presencial Total 2022: 226, 406

Atenciones de orientación presencial Enero 2023: 25,368

c.El buzón de atencionalciudadano@mtc.gob.pe, reporta la siguiente cantidad de consulta atendidas:

Atenciones de consultas virtuales Total 2022: 162,873

Atenciones de consultas virtuales Enero 2023: 11188

I.CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN

3.1. Se remite las cantidades de atenciones realizadas durante los años 2022 y enero del 2023 y se recomienda su traslado.

CALL CENTER

Atenciones de llamadas Total 2022: 114, 679

Atenciones de llamadas Enero 2023: 14,468

ORIENTACION PRESENCIAL

SEDE	2022	Enero 2023
Atenciones Lince	69,569	9,950
Atenciones Orrego	98, 257	9,543
Atenciones Zorritos	58,490	5,875
Total	226,406	25,368

CONSULTAS DEL BUZON DE ATENCION AL CIUDADANO

Atenciones de consultas virtuales Total 2022: 162, 873

Atenciones de consultas virtuales Enero 2023: 11,188 (...)"

Del documento antes descrito, se aprecia que la entidad con fecha posterior a la presentación del recurso de apelación, ha puesto a disposición la información solicitada precisando la cantidad de atenciones realizadas en el año 2022 y enero 2023, el tipo de orientación realizada ya sea presencial, call center o virtual, así como las sedes en que se brindaron las atenciones presenciales; así también, obra en autos la comunicación enviada con fecha 28 de febrero de 2023 a horas 15:12 al correo electrónico de la recurrente [REDACTED] otorgando la información requerida en los siguientes términos:

"(...) la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de acuerdo al numeral 6.2.5 de la Directiva 002-2020-MTC/01 – Directiva que Regula la Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sus Programas y Proyectos Especiales, manifiesta que, las orientaciones brindadas por nuestra institución son de tipo presencial, telefónica y virtual. Por tanto, procedemos a remitir la siguiente información debidamente visada por un funcionario de nuestra institución:

1. Se remite la cantidad de orientaciones presenciales brindadas durante los meses de enero a diciembre del año 2022 y enero de 2023 (Anexo 1-A)

2. Se remite la cantidad de orientaciones telefónicas (call center) brindadas durante los meses de enero a diciembre del año 2022 y enero de 2023 (Anexo 2-B)

3. Se remite la cantidad de orientaciones mediante el correo electrónico institucional brindadas durante los meses de enero a diciembre del año 2022 y enero de 2023 (Anexo 1-C).

En ese sentido, (...) cumplimos con remitir la información con la que cuenta nuestra oficina, dando por atendido su requerimiento (...)"
(Subrayado agregado)

Cabe señalar que la recurrente en su recurso de apelación manifiesta haber pedido "la información clasificada por tipo de orientación, pues al MTC vamos a que nos informen sobre diversos tipos de trámites", sin embargo la entidad a través de la comunicación antes descrita ha manifestado que "las orientaciones brindadas por nuestra institución son de tipo presencial, telefónica y virtual",

desprendiéndose de ello que el tipo de orientaciones se encuentra clasificada de esa forma, y no por la materia sobre la cual versa la orientación.

Asimismo, si bien la entidad adjunta captura de pantalla de la comunicación enviada al correo electrónico de la recurrente [REDACTED] autorizado para recibir la información, se observa que la denominación de los documentos adjuntos signados como anexos 1-C, 2-B y 3-C, no corresponden a los anexos que contendrían la información según lo indicado en el texto del correo electrónico descrito anteriormente y que obran en el expediente, los mismos que tienen la denominación 1C, 2B y 1A; asimismo no se aprecia como adjunto el Informe N° 0003-2023-MTC/04.02-JEFS de fecha 28 de febrero de 2023, firmado digitalmente por la servidora de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental que especifica la información solicitada, apreciándose de ello una atención de la solicitud imprecisa.

Al respecto, es necesario tener en consideración que el derecho de acceso a la información pública no sólo implica el deber del Estado de publicitar sus actos promoviendo una cultura de transparencia conforme lo dispone el artículo 10 de la Ley de Transparencia, sino que también genera la obligación de otorgar al solicitante información clara, precisa y completa, conforme lo ha señalado el Tribunal Constitucional en el Fundamento 16 de la sentencia recaída en el Expediente N° 01797-2002-HD/TC, en el cual dicho colegiado señaló lo siguiente:

“(…) A criterio del Tribunal, no sólo se afecta el derecho de acceso a la información cuando se niega su suministro, sin existir razones constitucionalmente legítimas para ello, sino también cuando la información que se proporciona es fragmentaria, desactualizada, incompleta, imprecisa, falsa, no oportuna o errada. De ahí que, si en su faz positiva el derecho de acceso a la información impone a los órganos de la Administración pública el deber de informar, en su faz negativa, exige que la información que se proporcione no sea falsa, incompleta, fragmentaria, indiciaria o confusa”. (subrayado agregado)

En tal sentido, si bien obra en autos la captura de pantalla del acuse de recibo automático del aludido correo, al no evidenciarse de aquel de manera indubitable que se haya enviado a la recurrente la información solicitada con los anexos 1C, 2B y 1A citados en el texto del correo y que obran en autos, así como el Informe N° 0003-2023-MTC/04.02-JEFS que contiene la precisión de la información requerida, no es posible tener por atendida la solicitud de información.

En consecuencia, corresponde estimar el recurso de apelación presentado por la recurrente, debiendo la entidad acreditar a esta instancia el envío de la información solicitada por la recurrente, de manera clara y precisa, de acuerdo a lo desarrollado en los considerandos precedentes.

Finalmente, de conformidad con los artículos 30 y 35 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.

Asimismo, el artículo 4 de la Ley de Transparencia, señala que todas las entidades de la Administración Pública quedan obligadas a cumplir lo estipulado en la presente norma y que los funcionarios o servidores públicos que incumplieran con las disposiciones a

que se refiere esta Ley serán sancionados por la comisión de una falta grave, pudiendo ser incluso denunciados penalmente por la comisión de delito de Abuso de Autoridad a que hace referencia el artículo 376 del Código Penal.

Además, el artículo 368 del Código Penal establece que el que desobedece o resiste la orden legalmente impartida por un funcionario público en el ejercicio de sus atribuciones, salvo que se trate de la propia detención, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de tres ni mayor de seis años.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 6 y en el numeral 1 del artículo 7 del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la Regulación de la Gestión de Intereses;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DECLARAR FUNDADO el recurso de apelación presentado por **JASSIN GALLO PAIVA**; en consecuencia, **ORDENAR** al **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES** que acredite la entrega de la información requerida por la recurrente, conforme a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2.- SOLICITAR al **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES** que, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, acredite a esta instancia la entrega de dicha información a **JASSIN GALLO PAIVA**.

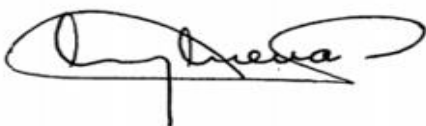
Artículo 3.- DECLARAR agotada la vía administrativa al amparo de lo dispuesto en el artículo 228 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 4.- ENCARGAR a la Secretaría Técnica del Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la notificación de la presente resolución a **JASSIN GALLO PAIVA** y al **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**, de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la norma antes citada.

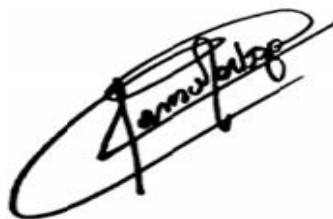
Artículo 5.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional (www.minjus.gob.pe).



PEDRO CHILET PAZ
Vocal Presidente



MARÍA ROSA MENA MENA
Vocal



ULISES ZAMORA BARBOZA
Vocal