

**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

Telecomunicaciones
con sentido ciudadano

ORD.: N° **5979** / G N° **268** /

ANT.: Solicitud de Acceso a la Información Pública
AN002T0001100, de 08.05.2017.

MAT.: Responde solicitud de acceso a información.

SANTIAGO, **31 MAYO 2017**

DE : RODRIGO RAMÍREZ PINO
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

A : SR. GUILLERMO VENEGAS SALAS

Mediante documento citado en antecedente, Ud. requiere de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), la entrega de la siguiente información: *“Estimados Junto con saludar, solicito la siguiente información: Nombre, Mail y teléfono de las siguientes Personas • Jefe o Encargado de Unidad de atención Ciudadana • Jefe o Encargado unidad de Informática Atento a tus comentarios, Saludos Cordiales.”* (SIC).

En atención a su consulta se informa que esta Subsecretaría no cuenta con una Unidad de Atención Ciudadana, sino que dispone de canales de atención ciudadana, los que puede revisar a través del siguiente enlace: <http://www.subtel.gob.cl/atencion-ciudadana/>.

No obstante lo anterior, dado que la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) es la dependencia del Servicio que más se asemeja a una Unidad de Atención Ciudadana, cabe informar que ésta se encuentra a cargo del Departamento Gestión de Reclamos de la Subsecretaría, la cual actualmente se encuentra liderada por don Danny Saavedra Silva.

En cuanto al nombre del Jefe o Encargado Unidad de Informática, informo que el nombre del encargado del Departamento Desarrollo Tecnológico, equivalente a la unidad informática consultada, es don Omar Soto Azola.

Respecto a la entrega de información correspondiente a los números de teléfono requeridos, es del caso indicar que la Subsecretaría de Telecomunicaciones informa a través de su sitio Web un determinado número telefónico de contacto (+56 2 25 88 80 00), obviando otros, lo que tiene por objeto canalizar el flujo de comunicaciones recibidas por el organismo, permitiendo ello sistematizar el ingreso de llamadas conforme a los criterios de prevalencia que el Servicio haya determinado y actuar en relación con dichos criterios, para lo cual la Subsecretaría destina recursos y personal al efecto, mediante la contratación de cuentas telefónicas y secretarías.

En consecuencia, conforme a lo anterior, divulgar aquellos números telefónicos respecto de los cuales el órgano no cuenta con el mecanismo de canalización de comunicaciones precedentemente descrito o aquellos que permiten el acceso directo a autoridades o funcionarios respecto de los cuales, precisamente, se ha elaborado dicho mecanismo, permitiría a las personas sortear el sistema de acceso telefónico a las autoridades o funcionarios públicos dispuesto por el órgano, impidiendo a los funcionarios que ejecutan dicha labor cumplir regularmente con los fines por los cuales han sido contratados. Lo anterior obligaría a las autoridades o funcionarios cuya función regular no es la atención de comunicaciones telefónicas o de público en general, a atender éstos, distrayéndolos de sus labores habituales.

**Subsecretaría de
Telecomunicaciones**

Telecomunicaciones
con sentido ciudadano

Por lo expuesto, corresponde denegar el acceso a la información relativa al número de teléfono del personal del Departamento Desarrollo Tecnológico, toda vez que se configura la causal de reserva dispuesta en el artículo 21 N° 1 letra c), de la Ley N° 20.285, en el sentido que se trata de una solicitud de carácter genérico, cuyos antecedentes implican distraer indebidamente a los funcionarios del ejercicio habitual de sus funciones.

Finalmente, en lo relativo a la entrega de las direcciones de correos electrónicos del personal de la Subsecretaría consultado, cabe advertir que poner en conocimiento de los ciudadanos las casillas electrónicas del personal del Servicio solicitada, afecta el desempeño de sus labores, puesto que la recepción directa de las inquietudes de los interesados, les obligaría a desatender cuestiones relativas a sus funciones. En este sentido, la Subsecretaría tiene su organización interna, que le permite cumplir las funciones y ejercer las facultades encomendadas por la normativa vigente, estableciéndose los procedimientos y responsabilidades que permiten atender las denuncias, consultas y requerimientos de información ciudadanos, en razón de la especialización de los recursos humanos y técnicos disponibles. Para dichas instancias, existen los respectivos mecanismos de comunicación a través de los cuales las personas pueden hacer llegar sus inquietudes relacionadas con la función pública del Servicio.

En definitiva, la afectación de las funciones del órgano se produce al poner a disposición de los ciudadanos, los correos electrónicos de funcionarios, exponiéndolos a recibir requerimientos masivamente, obviando los canales establecidos para la comunicación entre la entidad pública y los administrados. Sobre esta materia cabe advertir que el Consejo para la Transparencia se ha pronunciado respecto de solicitudes de información sobre casillas electrónicas de funcionarios públicos en la decisión de amparo Rol C136-13, indicándose al efecto que "(...) el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación tiene a disposición de los usuarios un Sistema Integral de Atención Ciudadana el cual le permite canalizar el flujo de comunicaciones electrónicas que recibe. De este modo, la divulgación de las casillas de correo electrónico respecto de las cuales el órgano no cuenta con el mecanismo de canalización de comunicaciones precedentemente descrito, podría significar una afectación semejante a la descrita en el considerando precedente respecto de los números telefónicos" (considerando 5°). Luego en su considerando 6° establece: "en consecuencia, considerando que el órgano reclamado se encuentra dotado de un sistema centralizado de atención ciudadana con la finalidad precisa de evitar distraer de sus funciones habituales a su personal y de esa forma dar respuesta a los requerimientos de los usuarios de manera oportuna, este Consejo estima que el dar a conocer las casillas de correo electrónico de sus funcionarios, podría afectar el debido cumplimiento de sus funciones, motivo por el cual se rechazará el presente amparo dando por justificada la concurrencia de la causal de reserva del artículo 21 N° 1 ya citado".

De conformidad a lo razonado y en atención a que la Subsecretaría de Telecomunicaciones cuenta con sistemas integrales que permiten canalizar el flujo de comunicaciones recibidas por el organismo electrónicamente (mediante el sitio Web <http://www.subtel.gob.cl/atencion-ciudadana/>), se configura en la especie la causal de reserva del artículo 21 N° 1 de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en los términos expuestos, respecto de las casillas de correo electrónico del personal de la Subsecretaría que han sido requeridas.

En caso de no encontrarse conforme con la respuesta precedente, en contra de esta decisión Usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia, en el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de este oficio.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



RODRIGO RAMÍREZ PINO
Subsecretario de Telecomunicaciones

DISTRIBUCIÓN:

Amunátegui N° [redacted]
Santiago, Chile
Tel. +56 2 25 88 [redacted]
o1rs@subtel.gob.cl
FONO AYUDA SUBTEL
800 131313

Gobierno de Chile