



**Defensoría del Pueblo de la Nación**  
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** RESOLUCIÓN N° 00093/23 - ACTUACIÓN N° 4468/23 - [REDACTED]  
s/inconvenientes con un trámite ante el Registro Nacional de las Personas - EX-2023-00040026- -DPN-  
RNA#DPN - RENAPER.

---

VISTO la Actuación N° 4468/23 caratulada: "[REDACTED] s/inconvenientes con un trámite ante el Registro Nacional de las Personas (RENAPER)", EX-2023-00040026- -DPN-RNA#DPN; y,

CONSIDERANDO:

Que, la presente actuación se inició por la queja del Sr [REDACTED] ante la Defensoría del Pueblo de la Nación al habersele impedido el ingreso a la oficina del Registro Nacional de las Personas de la Av. Callao 1065 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por parte del personal de seguridad, por no contar el interesado con un turno programado, además de negarle el acceso al libro de quejas del organismo y la atención por el área de informes.

Que, el caso planteado no es aislado dado que esta Defensoría ha recibido reclamos similares de otros ciudadanos con relación a otros centros de documentación, dependientes del Registro Nacional de las personas.

Que, por Nota N° NO-2023-00053125-DPN-SECGRAL#DPN, se cursó requerimiento al Registro Nacional de las Personas a fin de que informe si el ingreso a la instalaciones es sólo con turno previo y de ser así, indique los motivos de dicha acción restrictiva. Asimismo se solicitó que indique si la sede en cuestión cuenta con un sector de informes que permita a la población evacuar dudas sobre los trámites y turnos para tramitar el DNI o pasaporte, sii físicamente se encuentra en un área disponible al público en general y, finalmente, si la sede del RENAPER sita en la Avenida Callao 1065 de esta Capital Federal posee libro de quejas y a qué obedeció la negativa de acceso al señor [REDACTED] dejar asentado su reclamo por escrito.

Que, en responde, mediante Nota N° NO-2023-89575670-APN-RENAPER#MI el Subdirector Nacional de la Dirección Nacional del Registro Nacional de las Personas trasladó el descargo de la Dirección Nacional de Atención al Ciudadano de ese organismo.

Que, en el mismo, indica que todos los Centros de Documentación del país cuentan con organización de turnos los que se obtienen a través de la aplicación Mi Argentina o a través de un link en la página web con el fin de organizar el caudal de ciudadanos que se presentan diariamente. Por consiguiente, la autorización de ingreso al establecimiento es justamente el turno obtenido.

Que, dicha decisión es impartida por la Coordinación de Prevención y Control del RENAPER, a cargo de la seguridad de todos los establecimientos del organismo.

Que, esa determinación se corresponde con la necesidad de organizar el caudal de ciudadanos como también para lograr el más alto estándar de atención y servicio.

Que, destaca, "...el Centro de Atención al Ciudadano Callao recibe a diario al menos a quinientos (500) ciudadanos, lo que conlleva un serio problema de organización y de control de seguridad...". Aclara también que los baños del establecimiento se encuentran habilitados para que todos los ciudadanos que se encuentren realizando un trámite puedan utilizarlos.

Que, indica "...todos los Centros de Atención poseen un sector de informes a disposición de los ciudadanos o bien un (1) personal del RENAPER como mínimo se encuentra en el ingreso al Centro para efectuar dicha tarea...". Agrega que, "...si bien puede ocurrir que debido al déficit de agentes del organismo se distribuya al personal de ingreso para la realización de trámites y/o entrega de documentación, se le solicita al personal de seguridad que se llame a algún agente del RENAPER en caso que algún ciudadano lo requiera para evacuar cualquier duda o inquietud...".

Que, sin embargo, esto no es lo habitual ya que siempre se trata de tener un agente del organismo efectuando la tarea de "informe".

Que, agrega también, "...todos los Centros de Atención poseen cartelera informativa accesible sobre trámites y turnos y canales de contacto con el organismo...".

Que, señala que todos los Centros de Atención poseen un libro de quejas y sugerencias a plena disposición de los ciudadanos para manifestarse.

Que, en lo que respecta a la situación particular del ciudadano en cuestión, aclara que es evidente que no se contaba con personal del organismo en el ingreso que pudiera otorgarle el libro de quejas y sugerencias debido al déficit de agentes al encontrarse redistribuidos para atender la demanda por parte de la ciudadanía para la realización de trámites. Señala que, sin embargo, esto no es lo habitual ya que siempre se trata de tener un agente del organismo efectuando la tarea de "informe".

Que, finalmente, agrega que la Dirección Nacional de Atención al Ciudadano da tratamiento a cada queja o sugerencia manifestada en los libros que se encuentran disponibles en todos los Centros de Atención.

Que, de lo hasta aquí expuesto, si bien es cierto que de la respuesta se advierte la voluntad de colaborar con los administrados y de brindar los canales tendientes a que puedan ejercer su derecho de participación e información, no es menos cierto que una deficiente atención de los reclamos o bien la imposibilidad de realizarlos, como así también no tener acceso al sector de informes, puede redundar, en ocasiones, en perjuicio de los mismos.

Que, es de destacar, que el obrar de los organismos del Estado debe ser soporte de la ciudadanía y servir a la protección del interés general, por lo cual debería procurarse la facilitación de las gestiones. Es decir, es el Estado quien debe servir a los habitantes por cuanto éstos son la causa y fin del Estado.

Que, la participación activa de los ciudadanos resulta esencial para mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia de la administración pública.

Que, para ser eficaz, esta participación debe traducirse en la posibilidad de hacer oír su voz en los procesos y de reclamar de manera efectiva cuando sus intereses o derechos son vulnerados, como así también brindar sugerencias a fin de optimizar la labor de gestión pública.

Que, nuestro país realizó una consultoría en el marco del Proyecto de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos (1), con el objetivo de mejorar el acceso, calidad y transparencia de los servicios que el Estado brinda.

Que, su objetivo es lograr avances significativos en áreas tales como la participación de las partes interesadas, lo que incluye la ampliación del papel que desempeñan la participación pública y los mecanismos de atención de quejas y reclamos, entre otros.

Que, se prevé la exigencia de contar con un mecanismo de atención de quejas y reclamos para recibir inquietudes y reclamos y facilitar su resolución.

Que, el mismo deberá ser accesible e inclusivo y deberá incluir diferentes maneras en que los usuarios puedan enviar sus reclamos como presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web.

Que, dichos procedimientos deberán ser dados a conocer públicamente y deberá determinarse el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos y se responda a ellos.

Que, deberá garantizarse la transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones, e incluir un proceso de apelaciones y de mediación.

Que, en relación al derecho a la información, el Estado tiene el deber de brindar la misma a través de diversos canales, entre los que se encuentra la atención personal a través del área o sector de informes. Esta dualidad de acceso a la información (informática y presencial) permite llegar al 100 por ciento de la ciudadanía y brindar la información necesaria para el ejercicio de derecho y/o participación ciudadana.

Que, es dable recordar que el derecho para acceder a la información se reconoce ampliamente como una condición necesaria para el fortalecimiento del estado de derecho y la democracia.

Que, lo hasta aquí dicho encuentra amparo en el derecho convencional. En ese orden, el derecho de todo ciudadano a participar en la dirección de los asuntos públicos, a votar y ser elegido ya tener acceso a la función pública ha sido establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, al igual que en el Pacto Interamericano de Derechos Civiles y Políticos ( art.25).

Que, este derecho ha sido definido por el Comité del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en la Observación General N° 25, estableciendo de manera explícita los componentes básicos del artículo 25 del PIDCP, cómo debería ser implementado, su importancia para una sociedad democrática y quién tiene la responsabilidad de su ejecución. En ese orden, el Comité indicó que el derecho a participar en la vida pública “se encuentra en el núcleo de un gobierno democrático”.

Que, estos tratados internacionales de Derechos Humanos poseen jerarquía constitucional en función de lo establecido en el artículo 75 inciso 22 de la Carta Magna.

Que, en lo que respecta al derecho de acceso a la información, este comprende el libre acceso a información plural y oportuna, a poder solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir cualquier información; se encuentra reconocido en Ley N° 27.275 y en los artículos 1, 14 y 33 de la Constitución Nacional y, de forma implícita, en el inciso 22 del artículo 75, dada la inclusión de los pactos y de los tratados internacionales suscritos por el Estado argentino ya mencionados y otros.

Que, en virtud de lo manifestado, resulta oportuno recomendar al Registro Nacional de las Personas que incorpore o redistribuya el personal necesario para garantizar la atención de los ciudadanos que realizan trámites con turnos asignados, como también para quienes se presentan espontáneamente a realizar consultas a través del sector de “informes”, facilitando el acceso a la información y garantizando, en todos los casos, la posibilidad de poder asentar quejas y/o reclamos ante el organismo a través del libro de quejas y sugerencias.

Que, el artículo 86 de la Constitución Nacional dispone que es misión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados por aquella y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la administración.

Que, la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y la Ley N° 24.284, modificada por la Ley N° 24.379, la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su Resolución N° 0001/2014 del 23 de abril de 2014 y notificación del 25

de agosto de 2015, que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario General, para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello;

EL SUBSECRETARIO GENERAL A/C  
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- RECOMENDAR al REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS que incorpore o redistribuya el personal necesario para garantizar la atención de los ciudadanos que realizan trámites con turnos asignados, como también para quienes se presentan espontáneamente a realizar consultas a través del sector de “informes”, facilitando el acceso a la información y garantizando, en todos los casos, la posibilidad de poder asentar quejas y/o reclamos ante el organismo a través del libro de quejas y sugerencias.

ARTÍCULO 2°.- Regístrese, notifíquese y resérvese.

RESOLUCIÓN N° 00093/23.-

---

(1) BIRF 8710 | [Argentina.gob.ar](http://Argentina.gob.ar)