

**Tema:** Trámite de solicitudes

**Resumen del contenido:** Respuesta escrita frente a solicitud escrita, Respuesta a solicitud verbal, Prevención por falta de requisitos, Obligación de garantizar acceso por medios tradicionales físicos, Acceso inmediato de partes a expedientes administrativos, Entrega inmediata de información de interés público o en menor tiempo posible, Plazos para entrega de información, Deber de informar sobre trámite de solicitud, obstáculos para brindar información, motivos de retraso, tiempo estimado de entrega, Obligación de discriminar información privada para garantizar acceso a información pública, Obligación de explicar razones por las que se niega parcial o totalmente solicitud, Respuesta en casos de pérdida o extravío, Utilización de formatos abiertos para acceso de personas con discapacidad, Establecimiento de horarios y formas de atención, Obligaciones relativas a la forma entrega de información, Notificaciones al solicitante, Traslado interno, Solicitudes reiterativas, Incompetencia, Solicitud compleja.

**Administración no puede establecer requisitos previos, para dar acceso a información de interés público.**

“(...) Que tratándose del derecho de petición y pronta resolución consagrado por nuestra Constitución Política, en virtud de la libertad de acceso a la información que le rodea, no tiene potestad la Administración para imponerle al ciudadano que la solicite, determinados requisitos "previos" que una vez cumplidos ameritan la respuesta a la inquietud planteada; salvo en los casos de Secretos de Estado, y única excepción que contiene la Constitución, que son materia aparte; (...)”.

**(Resolución n.º 3489-1992 del 18 de noviembre de 1992)**

---

**La Administración no está obligada a contestar solicitudes reiterativas.**

“(...) Esta Sala ha dicho en múltiples ocasiones que si una gestión es, como en este caso, reiteración de una anterior ya contestada, la Administración no está obligada a darle nueva respuesta, pues con la primera vez que lo hizo cumplió, con lo establecido en el artículo 27 constitucional. Así las cosas, si el recurrente estimaba que la contestación era incompleta, debió indicar expresamente a la Administración los puntos omitidos pero no reiterar simplemente su petición, pues ésta ya le había sido contestada. De modo tal que como la gestión del recurrente se limitó a reiterar la ya contestada, sin indicar los puntos concretos en que consideraba omisa la respuesta, la Administración no estaba obligada a contestarle nuevamente. En consecuencia, el recurso resulta improcedente y así debe declararse. (...)”.

**(Resolución n.º 4065-1995 del 21 de julio de 1995)**

---

**Cualquier persona es titular del derecho de acceso a la información pública. Carece de importancia si solicitud se hace como en condición particular o simple ciudadano.**

“(...) Tratándose del derecho de información debe entenderse titular cualquier persona que desee obtener datos de un despacho público, por lo que carece de importancia que el recurrente haya pedido los que le interesan como asesor legal o como simple ciudadano. En todo caso la regla es que la información que consta en las dependencias administrativas es pública, de manera que a ella tiene acceso toda persona que así lo requiera, sin que sea necesario que exprese el motivo por el cual lo pide. (...)”.

**(Resolución n.º 8121-1997 del 28 de noviembre de 1997)**

---

**Incompetencia. Administración debe comunicar al requirente cuando los datos solicitados deben ser evacuados por otro sujeto.**

“(...) Asimismo, indica la recurrida en el informe rendido bajo juramento, que parte de los datos solicitados por la amparada no es posible evacuarlos por ser competencia de otras organizaciones como la Asociación de Desarrollo Integral de Ostional (ADIO) puntos 6,7,8,9 y 12 en el oficio del dieciséis de junio de mil novecientos noventa y nueve (folio 51) o por el Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA) puntos 10 y 11 del mismo oficio, situación que no se le ha comunicado a la recurrente como debe ser (...)”.

**(Resolución n.º 7682-1999 del 7 de octubre de 1999)**

---

**La Administración debe informarle al petente del curso de su gestión, la información disponible, el tiempo que podía tardar suministrándola, y los obstáculos legales o de otra índole que tuviera para brindarla.**

“(...) En consecuencia, en primer término ante una gestión formal hecha por el administrado, también la Administración debió informar por escrito a la amparada del curso de su gestión, comunicando la cantidad de información que tenía disponible y el tiempo que podía tardar suministrándola, así como los obstáculos legales o de otra índole que tuviera para brindarla, esto con el fin de que la solicitante determinara si bajo esas condiciones todavía la requería. (...)”.

**(Resolución n.º 4923-2001 del 8 de junio del 2001)**

---

**Las disposiciones tomadas por la Administración para garantizar la seguridad de la información no pueden impedir el ejercicio del derecho constitucional.**

“(...) Así las cosas, si lo que la Dirección recurrida pretende es resguardar por seguridad la información que posee su dependencia ante el comportamiento reprochable del recurrente, lo que corresponde es ubicar al recurrente en un sitio donde no pueda repetir la conducta que alega el recurrido; pero no podría aceptarse una limitación a un derecho constitucional, existiendo otros medios para solventar este tipo de situaciones. (...)”.

**(Resolución n.º 5833-2001 del 29 de junio del 2001)**

---

**El hecho de que el solicitante haya interpuesto un litigio contra la institución, no exime del deber de entregar información pública.**

“El recurrente pidió una certificación de la personería de JUDESUR, y el hecho de que haya interpuesto un litigio contra la institución, eso no exime del deber de contestar la solicitud que hizo directamente ante las oficinas de la Junta. (...) La interposición de un juicio no tiene efecto suspensivo alguno respecto del plazo de diez días del artículo 32, ni exime de la obligación de rendir la información solicitada por una persona, indistintamente de si lo hace en su carácter personal, o como representante de una persona jurídica, ni aunque sea la contraparte en un litigio. No entiende esta Sala por qué razón la institución recurrida requirió del recurrente que aclarara los fines para los cuales quería la certificación, ni tampoco por qué razón le pidió presentar copia del acuerdo de la Junta de la Asociación de vendedores ambulantes y estacionarios, la información solicitada es pública, no está cubierta por ningún tipo legal de secreto, por el contrario, cualquier persona puede pedirla, y la institución está obligada a entregarla sin cuestionarse los fines o la utilidad del documento. (...)”

**(Resolución n.º 4123-2003 del 16 de mayo del 2003)**

---

**Cuando hay circunstancias que ameritan extender el plazo de respuesta, la Administración debe comunicarlo.**

“(...). El derecho de petición y pronta respuesta, cobijado en los artículos 27 de la Constitución Política y 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, obliga a los

funcionarios públicos a resolver las solicitudes de los administrados en el plazo de diez días hábiles a partir de la fecha de presentación de tales gestiones, a falta de que no se hubiere señalado otro plazo para contestar. Sin embargo, el artículo 32 citado dispone, además, que, en la decisión de la petición, la Sala apreciará las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto, en cuyo caso la Administración siempre está obligada a comunicarle al petente las causas de la demora en pronunciarse. (...)

**(Resolución n.º 4600-2003 del 27 de mayo del 2003)** *Criterio reiterado*

---

**Si se solicita información por escrito, la Administración debe responder por escrito, de manera formal y en tiempo; no puede limitarse a dar constancia de recibido, sin examinar contenido; debe resolver. Se entiende contestada hasta la notificación. Si faltan requisitos debe prevenirse. Si el órgano es incompetente debe advertirse. Si hay obstáculo debe señalarse.**

“(...) Al igual que la petición, que debe ser formal, por escrito, la respuesta del funcionario requerido debe ser formal, en tiempo y debe estar comunicada, habida cuenta que se entiende que existe respuesta solo en tanto esté notificada al peticionario, pues éste lo que requiere, y tiene derecho a exigir, no es que se dé una respuesta, sino que se le dé a él una respuesta, aunque no necesariamente favorable a sus intereses, que deberá realizarse en el plazo de diez días que señala el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, si no hubiese otro señalado para contestar. La contestación que ofrezca el funcionario o entidad pública requerido de información no puede limitarse a dar constancia de que se recibió la petición, sino que debe examinar el contenido de la solicitud y resolverla conforme a las atribuciones jurídicas que le competen, lo que no implica que la respuesta deba ser favorable a las pretensiones del administrado, sino que le debe responder lo antes posible, a fin de que eventualmente el administrado pueda plantear las respectivas acciones administrativas o judiciales, si el acto le depara perjuicio. En caso de que la solicitud adolezca de requisitos, lo propio es que la Administración haga la prevención, o, en caso de haberse presentado ante un órgano incompetente, procede también advertirlo o pasar el asunto a quien corresponda, pero notificando la decisión tomada, siempre partiendo de que, de no haber obstáculo alguno, debe la Administración brindar la información requerida o señalar el escollo que le impide hacerlo; indicar el estado de la gestión, o, en su caso, decidir sobre el fondo del asunto en el plazo legal (...)

**(Resolución n.º 6466-2003 del 4 de julio del 2003)**

---

**Prevención efectuada por la Administración, con motivo de una petición borrosa o incompleta, suspende el plazo de respuesta.**

“(…) En el supuesto de haber fracasado o de ser defectuosa la transmisión (texto borroso o incompleto), si consta la dirección o medio del petente, tienen la obligación de comunicarle que se ha producido una falsa o defectuosa transmisión o, incluso, de prevenirle que presente el original dentro de tercero día con lo cual se tendrá por interrumpido el plazo específicamente fijado o de los diez días para responder, hasta el momento de la recepción exitosa o del original. (…)”.

**(Resolución n.º 4222-2004 del 23 de abril del 2004)**

---

**No es necesario acudir al superior jerárquico administrativo para tener acceso a información pública. Control establecido para resguardar información no debe significar obstáculos innecesarios al derecho.**

“(…) En lo que concierne a este caso específicamente, todo ciudadano tiene el derecho a acceder a los diversos departamentos administrativos a fin de examinar cualquier información de interés público, sin que para ello resulte necesario que deba acudir primero al superior jerarca administrativo de una institución, pues ello implicaría un entramamiento burocrático innecesario, que de manera irrazonable limita el legítimo ejercicio de un derecho constitucional. Si la Administración desea establecer un mejor control de la información pública que resguarda y para ello debe regular su préstamo, tiene que idear formas tales de cumplir semejante objetivo que no vengán a significar obstáculos innecesarios al derecho de acceso a la información pública de los administrados. En virtud de lo expuesto, resulta este amparo del todo procedente. (…)”.

**(Resolución n.º 6187-2004 del 4 de junio del 2004) *Criterio reiterado***

---

**Debe permitirse la consulta de la información privada protegida por las leyes de propiedad intelectual -planos-, que resulte de interés público, pero no puede ser fotocopiada.**

“(…) Ahora bien, su disconformidad entonces se traduce en la decisión de la autoridad recurrida de autorizar solamente el fotocopiado parcial de dicho expediente, pues según consta en el acta administrativa 282-03-EXT de las quince horas del dieciséis de octubre de dos mil tres, la autoridad recurrida no autorizó la copia de los folios 1 al 84 y 206, 207, 208, 219, 210, 215 y 216 por tratarse de planos protegidos por los derechos del autor. Con lo anterior, no encuentra esta Sala que se haya producido violación alguna a los derechos fundamentales del amparado,

toda vez que según informa la autoridad recurrida bajo fe de juramento sí se facilitó el estudio de dichos folios pero no su fotocopia, por tratarse de información eminentemente privada protegida por las leyes de propiedad intelectual. Lo anterior, resulta razonable pues es claro que los planos como invención del ingeniero o arquitecto que realiza la obra deben ser protegidos de su reproducción si no se cuenta con la autorización respectiva de quien está legalmente facultado para darla, para de esta forma evitar cualquier reproducción o plagio del proyecto a desarrollar. (...)”.

---

**(Resolución n.º 9115-2004 del 20 de agosto del 2004)**

**Debe darse acceso inmediato a la parte interesada en el expediente administrativo. Es improcedente solicitar petición por escrito, o retrasar el acceso alegando que está en estudio.**

“(...). Encuentra este Tribunal Constitucional que las razones que le imposibilitaron al recurrente el acceso al expediente en la primera oportunidad, no son atendibles. Si una parte interesada en un procedimiento administrativo solicita el acceso al expediente, éste debe de brindársele inmediatamente, sin necesidad de gestionarlo por escrito siendo, también, improcedente retrasar su acceso so pretexto de encontrarse en estudio por un órgano administrativo, (...)”.

---

**(Resolución n.º 13661-2004 del 30 de noviembre del 2004) Criterio reiterado**

**La interposición de un recurso de amparo no suspende la obligación de la Administración de entregar información pública solicitada.**

“(...) La interposición de un recurso de amparo en ningún modo tiene como efecto el que no se le dé a la recurrente la información que solicitó. Si la amparada pidió se le entregara copia certificada de todos los documentos relacionados con las pruebas que presentó con ocasión del concurso número 05-03, el hecho de haberse interpuesto un amparo, no impide el ejercicio del derecho consagrado en los artículos 27 y 30 de la Constitución que fueron conculcados en la especie. Asimismo, aunque el recurso de amparo suspenda la ejecución del acto concreto, como lo fue otorgar en propiedad las plazas ocupadas por los recurrentes, no tiene la consecuencia de impedirle a la recurrente el acceso a la información que solicitó.

---

**(Resolución n.º 604-2005 del 25 de enero del 2005)**

---

**Traslado. Principio de informalismo a favor del administrado, seguridad jurídica y la coordinación inter-administrativa obligan a la Administración a trasladar la solicitud de información cuando sea competencia de otra instancia del mismo ente u órgano público, y no simplemente rechazar la gestión.**

“(...) El principio del informalismo en favor del administrado en los procedimientos administrativos tiene un profunda raigambre constitucional, puesto que encuentra asidero en el indubio pro actione y en el derecho de acceder a los mecanismos de auto-control de las propias Administraciones públicas como el procedimiento administrativo constitutivo (de la manifestación de voluntad final) o de impugnación (recursos), establecidos en vista de las prerrogativas de la autotutela declarativa y ejecutiva de que gozan los poderes públicos frente a los particulares. De otra parte, la seguridad jurídica y la coordinación inter-administrativa imponen, ante el desconocimiento del administrado de lo alambicado y complejo de la estructura de la organización administrativa, que cualquier solicitud o petición planteada ante una instancia de un mismo ente u órgano público sea trasladada inmediatamente por éste al órgano competente para conocerla y resolverla, para atender así, adecuadamente, los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad en el cumplimiento de las funciones administrativas.(...)”

**(Resolución n.º 774-2005 del 28 de enero del 2005)**

---

**La Administración no puede limitarse a dar constancia de que recibió la solicitud de información, debe responderla. Si faltan requisitos debe prevenirlo. Si el órgano es incompetente debe advertirlo. Si hay obstáculo debe señalarlo.**

“(...) La contestación que ofrezca el funcionario o entidad pública requerido de información, no puede limitarse a dar constancia de que se recibió la petición, sino que debe examinar el contenido de la solicitud y resolverla conforme a las atribuciones jurídicas que le competen, lo que no implica que la respuesta deba ser favorable a las pretensiones del administrado, sino que le debe responder lo antes posible, a fin de que eventualmente el administrado pueda plantear las respectivas acciones administrativas o judiciales, si el acto le depara perjuicio. En caso de que la solicitud adolezca de requisitos, lo propio es que la Administración haga la prevención, o, en caso de haberse presentado ante un órgano incompetente, procede también advertirlo o pasar el asunto a quien corresponda, pero notificando la decisión tomada, siempre partiendo de que, de no haber obstáculo alguno, debe la Administración brindar la información requerida o señalar el escollo que le impide hacerlo; indicar el estado de la gestión, o, en su caso, decidir sobre el fondo del asunto en el plazo legal. (...)”.

**(Resolución n.º 11949-2005 del 6 de septiembre del 2005)**

---

**El exigirle al solicitante el traslado para la entrega de información constituye un condicionamiento ilegítimo.**

“(...) La respuesta al interesado se le debe proporcionar en la misma manera que la hizo, a saber en forma escrita, no siendo necesario el exigirle se traslade a la oficina administrativa para entregársela. Incluso se considera que es una subutilización de recursos públicos el poner una persona para que lo atienda, cuando es suficiente comunicarle la respuesta que se considere procede al medio que para tal efecto señaló. (...)”.

**(Resolución n.º 13403-2005 del 30 de septiembre del 2005)**

---

**Solicitud compleja. Si Administración requiere de un plazo mayor para responder, debe informarlo al petente, haciéndole ver el estado de su gestión, el tiempo promedio que tardará y las razones que lo justifican.**

“(...) En el caso de estudio, la Sala no constata una negativa de la autoridad recurrida de facilitar al recurrente la información solicitada, sino más bien, se entiende que la información que se solicita es muy amplia y por tanto se ha retardado más en su entrega. Contrario a lo manifestado por el recurrente no se observa ninguna arbitrariedad, aunado a ello este Tribunal considera que el plazo que ha transcurrido desde la solicitud de información 25 de agosto del año en curso al 12 de setiembre fecha de presentación del amparo, no resulta irrazonable ni desproporcionado, pues se trata un plazo alrededor de los quince días. No obstante, se le recuerda a la recurrida que si la respuesta del recurrente se retardare por un período de tiempo más prolongado, deberá de informarlo al petente, haciéndole ver el estado de su gestión, el tiempo promedio que tardará y las razones por las que se ha demorado, caso contrario podría lesionar su derecho de petición, pronta resolución y acceso a la información. (...)”.

**(Resolución n.º 2693-2006 del 28 de febrero del 2006)**

---

**No puede negarse acceso a expediente en que consta información de interés pública porque hay datos privados entremezclados, éstos deben ser discriminados por la Administración.**



“(...) En este particular, estima este Tribunal que siendo el acceso a los archivos y registros –materiales o informáticos- parte del contenido esencial del derecho de acceso a la información administrativa, lo dispuesto por el Departamento de Patentes de la Municipalidad de San José es improcedente y, por ende, lesiona el derecho consagrado en el numeral 30 de la Constitución Política, dado que no toda la información que consta en el expediente administrativo en el que se concede una patente de funcionamiento es confidencial. Bajo esta inteligencia, para evitar injerencias en la esfera de intimidad de las partes, la Municipalidad accionada debe discriminar la información confidencial que conste en los expedientes administrativos, de tal forma que aquellos datos íntimos, sensibles o nominativos que existan en el soporte material o de su declaración tributaria, no podrán ser accedidos por la petente. (...)”.

**(Resolución n.º 6513-2006 del 12 de mayo del 2006)**

---

**Personas con discapacidad. Como garantía del acceso universal a la información pública, debe utilizarse páginas electrónicas con formato abierto, sin necesidad de requisitos adicionales.**

“(...) **IX.-CONCLUSIÓN.** (...); y deben utilizar INTECO y la Imprenta Nacional, en La Gaceta Digital y demás páginas electrónicas un formato abierto, que garantice el acceso universal a la información y remedie además la accesibilidad de toda información pública de las personas con discapacidad desde el ingreso a la página electrónica sin necesidad de requisitos adicionales; haciendo posible convertir los textos en los formatos electrónicos y almacenar los datos mediante la utilización de los software que decidan y según sus necesidades. (...)”.

**(Resolución n.º 8995-2006 del 23 de junio del 2006)**

---

**No puede negarse acceso a información que consta en dependencias públicas, alegando que el administrado debe especificar la documentación que consultaría.**

“(...) Así, la nota que el Alcalde remitió a los interesados, requiriéndoles especificar la documentación que consultarían, en vez de facilitar el acceso inmediato al expediente, con las advertencias que considerara pertinentes, resultaba innecesaria y por ello lesiva de su derecho a la información y al acceso a los documentos que constan en las dependencias públicas (artículo 30 de la Constitución Política) (...)”.

**(Resolución n.º 11523-2006 del 9 de agosto del 2006)**

---

**La complejidad de la solicitud y la carga de trabajo pueden ser eximentes para el retraso en la entrega de la información solicitada, pero debe comunicarse al administrado estas circunstancias.**

“(...). En aquellos supuestos, en los que por distintas circunstancias la Administración se encuentre imposibilitada para otorgar una respuesta dentro del plazo antes citado, ésta se encuentra obligada a informar al interesado las razones que justifican dicho retraso, con el fin de no dejar a éste en un estado de incertidumbre. (...). Si bien en su informe la recurrida aduce que el retraso obedeció a la complejidad de la solicitud y a la carga de trabajo que enfrenta la Municipalidad recurrida, lo cierto es que esa excusa no se convierte en un eximente para la accionada, pues ésta se encontraba obligada a informar dichas situaciones a los recurrentes con el fin de no dejar a éstos en un estado de incertidumbre que resulta contrarios a sus derechos fundamentales. (...)”.

**(Resolución n.º 7747-2007 del 31 de mayo del 2007)**

---

**La Administración si brinda una cita para consultar expediente, debe asegurarse de tenerlo disponible para la fecha.**

“(...) Estima este Tribunal que si un usuario opta por solicitar una cita y, expresamente, como en este caso, manifiesta que se apersonará a consultar determinado expediente, dado el tiempo que transcurre entre la solicitud y la fecha de la cita, la Administración debe estar en condiciones de proporcionarle la información requerida, salvo grave impedimento. En todo caso, es criterio reiterado de esta Sala que cuando quien ostenta la condición de parte en un procedimiento administrativo solicita consultar el expediente, debe brindársele acceso inmediato, en virtud de la garantía del derecho de acceso a la información administrativa ad intra. (...)”.

**(Resolución n.º 14877-2007 del 12 de octubre del 2007) *Criterio reiterado***

---

**Cuando se trata de certificaciones de personería jurídica es razonable que sean solicitadas en forma reiterada, y la Administración tiene el deber de extenderlas.**

“(...) La emisión de las certificaciones es parte del derecho de petición del interesado y es razonable que tratándose de una certificación, sea requerida su original en multiplicidad de ocasiones, siendo deber de la persona o institución, privada o pública, evacuar la pretensión del solicitante, lo anterior -ante la ausencia de un

plazo específico- en el plazo de diez días establecido en el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional. (...)”.

**(Resolución n.º 17317-2007 del 28 de noviembre del 2007) *Criterio reiterado***

---

**Traslado interno. El administrado no tiene por qué conocer a cuál dependencia le compete resolver el fondo de su solicitud. Ante una gestión presentada en una instancia incorrecta dentro la misma institución, debe solicitarse la información a la dependencia pertinente, o en su defecto trasladar la gestión a quien corresponda.**

“(...) En el presente caso la respuesta brindada por la Jefatura de Seguridad del Centro recurrido es a todas luces improcedente, toda vez que según los principios de coordinación y el de informalidad que rigen la Administración Pública, no es el administrado el llamado a conocer sobre la dependencia a la cual le compete resolver el fondo de su gestión. Así, si en el caso particular, si la Jefatura de Seguridad no poseía la información requerida, ésta debe solicitarla a la dependencia pertinente, o en su defecto trasladar la gestión a quien corresponda, mas no puede de ninguna manera responder que no puede suministrar la información (...)”.

**(Resolución n.º 829-2008 del 18 de enero del 2008)**

---

**Es improcedente alegar que una solicitud es compleja para efectos de extender el plazo de entrega, cuando se trata de información que debía estar registrada y actualizada, y no lo está.**

“(...) Sobre el particular, considera este Tribunal que no llevan razón las autoridades recurridas al indicar que la solicitud planteada por el amparado reviste gran complejidad, pues se trata, simplemente, de certificar si un determinado acuerdo municipal se encuentra vigente o no, es decir, si ha sido o no modificado o derogado por otros acuerdos posteriores, información toda ésta que la Municipalidad en cuestión tiene la obligación de mantener registrada y actualizada (...)”.

**(Resolución n.º 4265-2008 del 14 de marzo del 2008)**

---

**La Administración puede fijar horarios y formas de atención, plazos y lugares para atender las solicitudes, siempre que no se conviertan en un obstáculo para ejercicio del derecho.**

“(…). En cuanto al acceso al expediente, tal y como lo ha establecido este Tribunal, el servicio público puede ser lícitamente regulado por las autoridades públicas competentes para asegurar la vigencia de los principios fundamentales del servicio público, en este sentido podrán establecer, a manera de ejemplo, *horarios de atención, formas de atención, plazos y lugares para realizar determinado trámite*, todo ello respetando, desde luego, el contenido esencial del derecho de petición del servicio de los administrados, cuya regulación no puede degenerar nunca en una prohibición absoluta que desconozca el núcleo esencial de la garantía, por lo tanto el amparo debe desestimarse en cuanto a este extremo. (…)”.

**(Resolución n.º 6327-2008 del 18 de abril del 2008)** *Criterio reiterado*

---

**La Administración Pública cuenta con las potestades necesarias para organizar la atención del usuario, estableciendo limitaciones de la atención al número de expedientes por turno.**

“(…). La Administración Pública cuenta con las potestades necesarias para organizar la atención del usuario, manteniendo la continuidad, eficacia y la equidad en la prestación del servicio. Se entiende que la limitación de la atención a tres expedientes por turno, es una medida razonable dentro de las características del servicio que debe prestar el órgano recurrido. Si bien el abogado requiere facilidades en el ejercicio de su profesión, tal condición no impide la definición de un sistema de atención para el público y para los abogados, conforme a criterios que permitan una atención equitativa para todos los ciudadanos, tanto si son abogados o administrados. (…)”.

**(Resolución n.º 6327-2008 del 18 de abril del 2008)** *Criterio reiterado*

---

**Administrado escoge el sistema de citas para tener acceso a la información de los expedientes, pudiendo acudir directa y personalmente y así obtener el acceso inmediato.**

“(…) En consecuencia, esta Sala no estima que lleve razón el recurrente en su alegato, dado que, según se deriva de la argumentación brindada por la autoridad recurrida, la Dirección General de Migración y Extranjería ofrece a los administrados otras vías para realizar sus gestiones, las cuales, a su vez, no son excluyentes entre sí. De este modo, debe de tomarse en consideración que, pese a que Zamora Cruz recalcó su inconformidad con el sistema empleado en la ventanilla del Colegio de Abogados, por cuanto, su cita fue programada varios días luego de solicitada, de las manifestaciones realizadas por la autoridad recurrida no se deriva que éste, deba dirigirse, obligatoriamente, a esa última para consultar los expedientes mencionados,

toda vez que, por el contrario y, para tal efecto, de lunes a viernes por la mañana, puede utilizar el sistema normal de atención al público. (...)”.

**(Resolución n.º 8942-2008 del 29 de mayo del 2008) *Criterio reiterado***

---

**Debe darse acceso inmediato a la parte interesada en el expediente administrativo. Es improcedente retrasar el acceso alegando que está en estudio.**

“(...) la recurrente no pudo tener inmediato acceso a su expediente, con el argumento que éste no se encontraba en las instalaciones del referido colegio profesional, sino que había sido remitido a su asesor externo. Argumento o justificación que no es recibo en atención a lo que ha sido la jurisprudencia de esta Sala. En un supuesto como el presente, si el asesor externo del Colegio recurrido no puede trasladarse hasta sus instalaciones para revisar el mencionado expediente, lo que procede entonces es que a éste se le remita copia del mismo. Pero lo que no resulta admisible es que se remita el expediente original al asesor legal y que ello provoque, como consecuencia, que no se le garantice a la parte interesada en el procedimiento el que pueda ejercer, de forma efectiva, su derecho a tener acceso inmediato al expediente, para así poder revisar y conocer su contenido. (...)”.

**(Resolución n.º 9094-2008 del 29 de mayo del 2008)**

---

**Administración debe garantizar acceso a expedientes administrativos cuyo original ha sido trasladado a la Sala Constitucional.**

“(...) el amparado se apersonó ante la Dirección recurrida con el propósito de consultar su expediente administrativo; no obstante, se le denegó por encontrarse ese legajo en la Sala Constitucional. Esta situación, en criterio de este Tribunal, constituye un quebranto al derecho de acceso a la información administrativa reconocido en el artículo 30 constitucional. (...)”.

**(Resolución n.º 15619-2008 del 17 de octubre del 2008)**

---

**El costo de las copias lo asume la Administración de manera excepcional. Caso de privado de libertad.**

“(...) El recurrente manifestó que ha solicitado a las autoridades del Centro de Atención Institucional La Reforma, se le permita examinar y fotocopiar el tomo No. 7 de su expediente administrativo. Ante dicha gestión, se tiene por demostrado que

mediante el oficio No. RMSPL181 del 8 de octubre de 2008, el Director del Centro recurrido condicionó la entrega de las fotocopias correspondientes a dicho expediente, a la cancelación del monto de dinero necesario para las mismas, o bien, a la asistencia de un abogado o familiar. No obstante lo anterior, este Tribunal Constitucional considera que tales exigencias, en el presente caso, son ilegítimas. Si bien es cierto, esta Sala ha mantenido la tesis que cuando se deban facilitar copias de algún expediente administrativo, o bien de documentos que contengan información de interés público, el costo debe correr a cargo del gestionante, el presente asunto tiene ciertos matices que hacen necesaria una ponderación adecuada. (...) es un privado de libertad, pero, como también ha establecido este Tribunal, claramente, en su jurisprudencia, dicha condición no le permite a las autoridades penitenciarias evadir su obligación de garantizar el respeto y eficacia, de los demás derechos fundamentales que no se ven limitados por dicha circunstancia. Bajo esta premisa, exigirle al recurrente que aporte la suma de dinero necesaria para fotocopiar el tomo No. 7 de su expediente administrativo, es una medida irrazonable, que, sin lugar a dudas, representa un obstáculo para el ejercicio del derecho de acceso a la información administrativa en su vertiente *ad intra*, pues es lógico que, la gran mayoría de quienes se encuentran presos en los Centros de Atención Institucional de nuestro país, también vean limitada su capacidad para proveerse recursos económicos. (...)"

**(Resolución n.º 17235-2008 del 18 de noviembre del 2008) Criterio reiterado**

---

### **Debe utilizarse el medio señalado por el solicitante para las notificaciones.**

"(...). La autoridad informante pretende justificar la falta de comunicación de tal oficio, por el hecho que los funcionarios de la Municipalidad recurrida no han podido establecer comunicación con la amparada por medio del número de teléfono celular que ésta aportó en su solicitud de información. A juicio de este Tribunal tal justificación no resulta atendible, pues de la lectura de la petición que presentó la recurrente ante la Municipalidad -y cuya copia corre agregada de folio 8 a 15 del expediente- se corrobora que ésta no aportó el mencionado número de teléfono celular como medio para atender eventuales notificaciones, sino que, únicamente, como medio para que la Municipalidad le pudiera efectuar alguna eventual consulta con respecto a su solicitud de información. Pero, además, de la lectura de la referida solicitud de información se desprende claramente -pues, así se indica en tal escrito- que la recurrente habita en la casa número 6 del Condominio T-Suri, situado en San Antonio de Desamparados, del Liceo de San Antonio 125 metros al este. Sea, que de la simple revisión de dicho documento la Municipalidad podía determinar cuál era la dirección de la residencia de la amparada, a fin de poder comunicar la resolución a su solicitud. (...)"

**(Resolución n.º 959-2009 del 23 de enero del 2009)**

---

**Cuando expediente se encuentra en trámite en otra oficina, debe informarse al petente para que decida si acude a ésta para obtener acceso.**

“(...) Por lo tanto, el recurrido manifiesta, bajo fe de juramento, que fue imposible acceder a la información en el momento de la solicitud del recurrente por cuanto dicho expediente se encontraba en trámite en otra oficina del Ministerio de Salud. Con vista en lo anterior, esta Sala considera que en el caso concreto no se han lesionado los derechos fundamentales del tutelado, pues las razones por las que en su momento no se pudo garantizar al amparado acceso a los documentos de su interés, son justificadas y fueron explicadas al interesado, quien en todo caso se puede presentar al despacho recurrido con el fin de fotocopiar el expediente. En virtud de lo anterior, este Tribunal considera que el presente asunto debe ser desestimado por la violación al artículo 30 de la Constitución Política, como en efecto se hace (...)”.

**(Resolución n.º 10672-2009 del 7 de julio del 2009)**

---

**Si solicitante no indicó lugar donde recibir la notificación, pero era del conocimiento de la Administración, debe hacerse notificación.**

“(...) No obstante lo anterior, esta Sala Constitucional no estima que el alegato sea de recibo, por cuanto, Allen Mauricio Jiménez Palma es estudiante del Colegio Universitario de Cartago, asiste a Sesiones de Consejo Directivo y ostenta la Representación Estudiantil. Resulta, entonces, más que obvio, que las autoridades recurridas conocen, perfectamente, el lugar donde éste podía ser localizado o bien, algún medio por el cual indicarle que la información estaba a su disposición. (...)”.

**(Resolución n.º 12684-2009 del 14 de agosto del 2009) Criterio reiterado**

---

**La Administración debe acreditar la circunstancia que le impide entregar la información solicitada.**

“(...) la autoridad recurrida no acreditó la existencia de alguna vicisitud o circunstancia que impidiera o dificultara la entrega de la información exigida. También es importante subrayar que la accionante no se apersonó, con posterioridad, ante esta Sala, con el fin de hacer manifiesta su disconformidad con la documentación facilitada. (...)”.

**(Resolución n.º 2536-2010 del 5 de febrero del 2010) Criterio reiterado**

---

**Traslado. Deber de trasladar la solicitud de información al órgano competente a lo interno de la institución para resolverla.**

“(...) La excusa que brinda el Alcalde Municipal de Carrillo para justificar esa omisión es que él no es competente, pues conforme lo dispone el artículo 53, inciso c), del Código Municipal, esa, es una atribución de la Secretaría del Concejo Municipal. El alegato de la autoridad pública recurrida, no es de recibo, pues si carece de facultades para atender lo pedido, debía remitir la solicitud del petente ante el competente para satisfacer su solicitud del amparado (...).”

**(Resolución n.º 4581-2010 del 5 de marzo del 2010) Criterio reiterado**

---

**Administración Pública puede regular la forma en la que se pueda acceder a los documentos de interés público, pero sin imponer condiciones irrazonables ni desproporcionadas.**

“(...) es claro que los individuos gozan de la posibilidad de revisar en forma irrestricta la documentación existente en aquellos asuntos donde sean parte, y en apego de los principios constitucionales señalados, la Administración debe tener capacidad de previsión, programación o planificación de sus actuaciones, para hacerle frente a las nuevas exigencias y retos impuestos, así como también cuenta con la obligación de prestar el servicio de forma continua, regular, celer, eficaz y eficiente. Ahora bien, para cumplir tal cometido la Administración, en este caso la Dirección General de Migración y Extranjería, también debe tener la posibilidad de regular la forma en que los abogados o representantes de éstos pueden acceder a dichos documentos, pero en estricto apego a los principios de razonabilidad y proporcionalidad (...).”

**(Resolución n.º 5503-2010 del 19 de marzo del 2010) Criterio reiterado**

---

**No puede exigirse la utilización de una única vía para plantear las solicitudes de información. Cualquier medio es idóneo.**

“(...) no es de recibo el argumento del recurrido de que la solicitud no se presentó en el correo electrónico establecido al respecto, ya que siendo que cualquier medio es idóneo para gestionar una petición ante la Administración, por lo que el correo electrónico común resulta una vía útil y efectiva para que la Administración conteste lo procedente a los administrados. Por consiguiente, este Tribunal concluye que el plazo transcurrido -más de tres meses- es excesivo y supera los límites de lo



razonable, de ahí que, se constata la lesión al artículo 27 de la Constitución Política (...).”

---

**(Resolución n.º 6131-2010 del 26 de marzo del 2010)**

**La Administración cumple poniendo a disposición del solicitante los documentos en su oficina, no tiene obligación de hacer envío postal.**

“(...) Ahora bien, aunque lleva razón el recurrido, en cuanto a que no debe entenderse que le asiste la obligación de remitir al actor, por vía postal, los documentos requeridos y es válida la opción de citarlo en la oficina municipal para seleccionar aquellos a los que tendrá acceso “todo esto en aras de no trasladar a la Municipalidad el costo de las fotocopias y el envío”, ello no le eximía de contestar la nota en cuestión, lo que no demuestra en forma alguna haber hecho, y, valga advertir, que no puede emplearse tampoco la cita al actor en la Municipalidad como subterfugio para retardar su acceso a los datos requeridos (...).”

---

**(Resolución n.º 8507-2010 del 7 de mayo del 2010)**

**La Administración cumplió al direccionar al petente a la instancia competente para resolver su solicitud de información.**

“(...) la Sala estima que no lleva del todo razón en su alegato, pues en lo que respecta al acta de la Comisión de Revisión al Reglamento a la Ley 7085, la autoridad accionada no le ha negado a la tutelada el acceso a ésta, sino que únicamente la remitió ante la dependencia que podía entregarle el acta de su interés, lo cual no constituye una lesión a sus derechos fundamentales (...).”

---

**(Resolución n.º 10182-2010 del 11 de junio del 2010) *Criterio reiterado***

**La Administración puede exigir que todo acceso a información administrativa esté precedida de una solicitud escrita.**

“(...) *En segundo lugar*, siendo que el derecho en cuestión es el denominado derecho de acceso a la información administrativa, nótese que en este caso, todavía no se puede alegar violación a este derecho, pues todavía no ha habido denegatoria alguna, sino que lo único que hicieron las autoridades municipales fue indicarle al recurrente que la solicitud de acceso debía plantearla por escrito. En este sentido, la Administración puede exigir que todo acceso a información administrativa está precedida de una solicitud por escrito, y ello no resulta ni arbitrario, ni un uso



desproporcionado de potestades públicas, sino todo lo contrario, en especial tomando en cuenta que el derecho de acceso a la información administrativa, en especial ad intra, está sujeto a limitaciones, como sería el caso de querer acceder a información administrativa declarada de carácter confidencial. (...).”

**(Resolución n.º 11908-2010 del 9 de julio del 2010)**

---

**Obligación de autoridades públicas de realizar las adaptaciones necesarias con el fin de que las personas con alguna discapacidad puedan tener acceso a la información.**

“(...) siendo que no se le ha notificado el oficio en cuestión por medio de escritura braille, sí encuentra este Tribunal una violación a la ley 7600 que provoca una violación a su derecho a ser informada adecuadamente. Lo anterior, porque es evidente que una de las formas de resguardar este derecho es tener acceso a la información relativa a sus intereses conforme a sus necesidades. Al respecto, la Ley 7600 establece claramente la obligación, tanto de las instituciones públicas como de las privadas, de garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas (artículo 50), por lo tanto todos los sistemas de información y comunicación, materiales divulgativos, así como los medios tecnológicos utilizados para estos fines deben adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad (artículo 177 del Reglamento a la Ley 7600). De esta forma, para hacer plenamente efectivo el derecho a la igualdad (artículo 33 de la Constitución Política), las instituciones públicas y las privadas que brinden servicios al público, están en la obligación de realizar las adaptaciones necesarias con el fin de que las personas con alguna discapacidad puedan tener acceso a la información (...).”

**(Resolución n.º 13872-2010 del 20 de agosto del 2010)**

---

**La Administración cumplió al direccionar al petente a la instancia que es competente para resolver su solicitud de información.**

“(...) las instancias a las cuales acudió el recurrente, emitieron sus respuestas con la debida diligencia y dentro de todo plazo razonable. Asimismo, en lo que respecta a la aducida violación al artículo 30 de la Constitución Política, debe tomar en consideración el recurrente que en momento alguno se le está negando la información solicitada, sino que, por el contrario, las autoridades recurridas le han direccionado hacia las dependencias donde puede ser habida la información o documentación requerida por el amparado, orientándole sobre las instancias administrativas del propio Ministerio o ajenas a él donde se puede obtener la documentación que le interesa (...).”

**(Resolución n.º 17302-2010 del 15 de octubre del 2010) *Criterio reiterado***

---

**Necesaria coordinación institucional interna que permita la localización rápida de los expedientes en caso de ser requeridos por los administrados.**

“(...) Evidentemente lesiona el derecho de acceso a la información pública, contenido en el numeral 30 de la Constitución Política, el que por razones administrativas no se otorgue acceso a un expediente en el que se tramita una solicitud en la que de manera directa se ve afectada la amparada. En ese sentido, las distintas dependencias deben tener una coordinación tal, que permita la localización rápida de los expedientes en caso de ser requeridos por los administrados, sin importar la etapa en la que se encuentre la gestión, situación que no se dio en este caso (...).”

**(Resolución n.º 17968-2010 del 29 de octubre del 2010)**

---

**Posibilidad de la Administración de establecer ventanilla específica para solicitar y revisar expedientes.**

“(...) no se acreditó que el expediente le fuera negado. De otra parte, la decisión de destinar una ventanilla específica a la revisión y copia de expedientes obedece a razones de orden y no hace nugatorio el derecho de consultarlos (...).”

**(Resolución n.º 18493-2010 del 5 de noviembre del 2010)**

---

**No es necesario acuerdo del Concejo Municipal donde se autorice la disponibilidad de las grabaciones de las sesiones, por ser documentos públicos de libre acceso.**

“(...) Nótese, las grabaciones de las sesiones municipales son documentos públicos de libre acceso para los interesados (en este sentido ver sentencia número 2005-1659 de las ocho horas cuarenta y ocho minutos del nueve de diciembre del dos mil cinco). No es necesario un acuerdo del Concejo Municipal donde se autorice la disponibilidad de las grabaciones de las sesiones del Concejo Municipal. En consecuencia, se determina la lesión al derecho al acceso a la información administrativa (...).”

**(Resolución n.º 5851-2011 de 10 de mayo del 2011)**

---

**No es suficiente con que la Administración conteste que necesita un plazo mayor de tiempo para recabar la información, es necesario que indique el período exacto de demora.**

“(...) existe un lapso de tres meses y veintidós días, término que resulta irrazonable. Si bien en el oficio No. PESJ-200-03-2011 de 23 de marzo de 2011, se hizo constar que era necesario un plazo mayor para recabar los documentos, lo cierto es que el mismo no fue precisado. De otra parte, el Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense del Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura, en su informe rendido bajo la solemnidad de juramento, no acreditó la existencia de alguna vicisitud o circunstancia, que justificara que el período para brindar respuesta se prolongara por tantos meses. (...)”.

**(Resolución n.º 8605-2011 de 28 de junio del 2011)**

---

**La Administración está obligada a garantizar el derecho de las personas de acceder la información pública por los mecanismos o medios tradicionales y físicos, y no forzarlas a que se acceda por soportes digitales.**

“(...) lo dispuesto textualmente en esa circular vedó completamente proporcionar copias en papel de los expedientes en formato digital lo cual, efectivamente, vulnera el acceso a la información y el acceso a la justicia de los usuarios que tienen limitaciones tecnológicas para manejar formatos digitales (...)”.

**(Resolución n.º 9545-2011 de 22 de julio del 2011)**

---

**La Administración debe informar al petente sobre el tiempo que vaya a tardar en brindar la información solicitada en caso de que deba excederse del plazo legal establecido.**

“(...) El recurrente solicitó la copia del expediente el 9 de junio de 2011 y no fue sino, aproximadamente, un mes después y gracias a la notificación de este amparo, que el Consejo Nacional de Producción la extendió. El Presidente Ejecutivo alegó que debió recopilar la información, pues hace referencia a acuerdos firmados hace varios años. Sin embargo, a juicio de esa Sala, la justificación no es de recibo, puesto que el Consejo debió, al menos, indicarle al recurrente cuánto tardaría en reunir la información (...)”.

**(Resolución n.º 10354-2011 de 5 de agosto del 2011) Criterio reiterado**

---

**La Administración debe tomar todas las medidas pertinentes, en cuanto a la existencia de recurso humano necesario para garantizar el derecho de acceso.**

“(...) Asimismo, en criterio de esta Sala la justificación ofrecida por la autoridad recurrida para no entregar lo gestionado (la gerente se encontraba de vacaciones y no conocía de la gestión), con la debida diligencia, no es de recibo. La Administración Pública debió tomar las medidas pertinentes, en cuanto a la existencia del recurso humano necesario, para garantizar el eficiente funcionamiento del órgano, mientras la titular del puesto se encontraba ausente (...)”.

**(Resolución n.º 11039-2011 de 19 de agosto del 2011)**

---

**No es justificación válida negar el acceso a un expediente, indicando que se encuentra en otro departamento. La Administración debe realizar todas las acciones necesarias para dar la información al petente.**

“(...) Así entonces, el recurrente tiene derecho de acceso a los archivos, registros, y expedientes de su interés que el Hospital recurrido posea. Sin que sea una justificación válida para negarle tal acceso indicarle que el expediente está en otro departamento desde hace meses. La Administración del Hospital recurrido debe realizar todas las acciones necesarias, sea enviar a alguien a sacarle copia al expediente en cuestión y con base a ello darle la información al recurrente, o cualquier otra medida (...)”.

**(Resolución n.º 1229-2011 de 9 de septiembre del 2011)**

---

**Cuando una Administración reciba solicitud de información trasladada por otro ente público, debe dar respuesta directamente al petente.**

“(...) el recurrente solicitó al Ministro de Obras Públicas y Transportes información del fondo para la atención de la red vial nacional. El Ministro informó que la solicitud fue remitida al Consejo Nacional de Vialidad, competente para brindar la información. Por su parte, el Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Vialidad informa que mediante oficio el Director de Finanzas brindó respuesta a la información solicitada por el recurrente; sin embargo, dicho oficio fue remitido al Director Ejecutivo del Consejo recurrido y no ha sido comunicado al recurrente. (...)”.

**(Resolución n.º 17483-2011 de 20 de diciembre del 2011)**

---

**El correo electrónico es un medio que facilita el acceso a la información pública, pero el solicitante debe utilizar la dirección electrónica -correo institucional- habilitada para los efectos.**

“(...) En lo que al derecho de petición y pronta respuesta se refiere, la utilización de los medios electrónicos le da nuevos matices, los cuales, deben ser ponderados. Siempre teniendo en consideración su eficacia progresiva y expansiva, pero también, tomando en cuenta el carácter no absoluto de los derechos fundamentales, es posible concluir que, para el ejercicio del derecho de petición y pronta respuesta, empleando los medios que las nuevas tecnologías facilitan, es importante, que el requerimiento sea canalizado a través de una página web de libre acceso del ente o el órgano público. Adicionalmente, ese dominio electrónico debe contar con un hipervínculo direccionado hacia un correo electrónico dispuesto, específicamente, para recibir solicitudes, sea sobre un tema particular o bien que sirva como buzón para todo tipo gestiones. (...) según se colige de las manifestaciones del funcionario del Departamento de Gestión Urbana de la Corporación recurrida, ese correo electrónico es una cuenta personal y no un correo institucional, dispuesto, específicamente, para la recepción de solicitudes y gestiones por parte de los administrados. Bajo esta inteligencia, descarta la Sala que se haya vulnerado derecho fundamental alguno (...)”.

**(Resolución n.º 191-2012 del 11 de enero del 2012)**

---

**Si se presenta una solicitud de información ante un departamento, y es otro el competente para recibir y atender la gestión a lo interno de la institución, debe trasladarse el pedido.**

“(...) ante la prueba existente, en el sentido que el recurrido no quiso recibir la gestión de la recurrente, el accionado pretende justificar tal negativa con el argumento que lo único que pretendía es que se siguieran los canales normales, pues, según sostiene, tal gestión no debía presentarse ante el Servicio Informativo al Cliente. Sin embargo, tal argumento o alegato no resulta de recibo, pues, por un lado, la propia Jefa del Servicio Informativo al Cliente del Colegio Universitario de Cartago informa que dicha oficina ha venido recibiendo correspondencia dirigida a los miembros del Consejo Directivo de la institución, y, por otro lado, aunque se aceptara que esa no era la dependencia competente para recibir y atender la gestión de la recurrente, lo precedente en atención al principio de informalismo y coordinación inter-administrativa (ver, al efecto, sentencia número 6141-2005 de las 18:21 hrs. de 24 de mayo de 2005)- era que la solicitud en cuestión fuese trasladada por dicha dependencia al órgano o funcionario competente para conocerla y

resolverla, que fue, justamente, lo pretendió hacer el Servicio Informativo al Cliente (...)"

---

**(Resolución n.º 1648-2012 del 10 de febrero del 2012)**

**Administración tiene la potestad de auto regularse internamente. Administrados deben cumplir con los lineamientos y procedimientos para acceder a expedientes administrativos.**

"(...) Esta Sala en reiteradas ocasiones ha indicado que la Administración tiene la potestad de auto regularse internamente, razón por la cual a lo interno del Banco Nacional de Costa Rica accionado se realizaron lineamientos y procedimientos para que los usuarios puedan solicitar el acceso al expediente y, además, si así lo requieren, solicitar copia de éste (...) no logra desacreditar el recurrente que haya gestionado formalmente la copia del expediente que dice y que haya cumplido los requisitos indicados para su trámite, razón por la cual no se puede concluir que se le denegaron las fotocopias de los expedientes, solamente se le exigió que las solicitara según los lineamientos establecidos para el efecto (...)"

---

**(Resolución n.º 2756-2012 del 29 de febrero del 2012) Criterio reiterado**

**La contestación no puede limitarse a informar al administrado que la solicitud se trasladó a otro departamento, se debe contestar el fondo de la gestión.**

"(...) ha sido debidamente acreditado que el recurrente no ha recibido respuesta definitiva a la información solicitada mediante escrito de 23 de marzo de 2011, en tanto, aunque según el alegato planteado y no refutado por la autoridad recurrida, el mismo funcionario le había comunicado al peticionario que su consulta había sido trasladada al Departamento Jurídico para el análisis de rigor, lo cierto es que esa actuación no exime a la Administración de contestar el fondo de la gestión, sobre todo cuando -como en el presente caso- ha transcurrido sobradamente un plazo razonable para haberlo hecho (...)"

---

**(Resolución n.º 5123-2012 del 20 de abril del 2012)**

**La Administración debe contestar directamente al solicitante de la información.**

“(...) Sobre el particular, la autoridad recurrida informó, que la documentación fue entregada en la Unidad de Ujieres de la Asamblea Legislativa, desde el 24 de mayo de 2012. En criterio de esta Sala Constitucional, lo anterior no resulta legítimo, pues no garantiza que la información, verdaderamente, hubiera llegado a manos del solicitante. Sin lugar a dudas, le es exigible a la Gerencia de la División de Fiscalización Operativa de la Contraloría General de la República remitir los documentos, directamente al despacho del recurrente, lo que no acreditó haber realizado. (...)”.

**(Resolución n.º 8100-2012 del 19 de junio del 2012)**

---

**Solicitudes reiterativas. Obligación de la Administración de dar respuesta, aunque solicitud de información sea reiterativa. Sólo queda eximida, cuando hay abuso del derecho.**

“(...) Cabe aclarar que el administrado puede acudir a la Administración a solicitar información que ya haya solicitada anteriormente, y la Administración está obligada a darle respuesta. Si bien, se le puede indicar que ya se le otorgó la información solicitada, sí se debe reiterar la misma y no es un eximente de responsabilidad a la falta de respuesta que la información ya haya sido suministrada, máxime en este caso en el que el interesado aclaró que requería la información para efectos judiciales. Por lo demás, solo un ejercicio abusivo del derecho de petición eximiría de responsabilidad a la Administración, lo que en la especie no ha quedado acreditado (...)”.

**(Resolución n.º 10824-2012 del 10 de agosto del 2012)**

---

**Solicitud verbal. La Administración debe contestar la gestión, aunque esta se realice en forma verbal. Es arbitrario condicionar derecho a solicitud escrita.**

“(...) resulta menester apuntar que dicha denegatoria no puede ser aducida por las autoridades recurridas, bajo el infundado y arbitrario criterio de no formularse una solicitud por escrito para tal efecto. Esto, ya que, el derecho contemplado en el ordinal 30 de la Constitución Política puede ser ejercido, como bien lo efectuó el tutelado, aún de forma verbal y directa ante las autoridades públicas competentes. Bajo tal orden de consideraciones, esta Sala estima que, en la especie, se ha vulnerado, en perjuicio del interesado, el derecho de acceso a la información administrativa (...)”.

**(Resolución n.º 14306-2012 del 12 de octubre del 2012)**



---

**Subsiste la obligación de contestar la solicitud de información pese al extravío o pérdida de documento mediante el cual el administrado formuló la gestión.**

“(…) este Tribunal Constitucional determina que la autoridad accionada incurrió en una omisión que lesionó los derechos constitucionales del amparado, puesto que extravió la solicitud de información argüida y fue con ocasión de este recurso de amparo que logró acceder nuevamente a dicha gestión y así, procedió a atender la misma (…)”.

**(Resolución n.º 16471-2012 del 30 de noviembre del 2012)**

---

**La Administración no es responsable por la no entrega de información, si era procedente prevención por requisitos faltantes, y no funciona el fax reportado para notificaciones.**

“(…) Del informe rendido por parte del Subgerente de Valoraciones de la Administración Tributaria de Cartago se desprende que, no obstante es cierto que la gestión de información no había sido respondida al momento de interponerse este recurso, aquélla no pudo ser suministrada porque hacía falta algunos datos que debía aportar el gestionante, quien no pudo ser prevenido de los requisitos faltantes pese a los intentos realizados al número de fax indicado en el escrito de interposición de este amparo, sino hasta el 21 de enero de 2013, en que remitió el oficio Av-03-001-2013. (…)”.

**(Resolución n.º 3106-2013 del 8 de marzo del 2013)** *Criterio reiterado*

---

**Información de interés público debe brindarse de forma inmediata o al menos en un plazo razonable.**

“(…) Se encuentra plena e idóneamente acreditado que prácticamente un mes después que el amparado presentó su solicitud ante la Escuela de Economía de la Universidad Nacional, se le comunicó que debía indicar qué objetivo pretende y confirmar si asumía o no el costo de las fotocopias. De ser así, debía coordinar una cita con la Asistente Administrativa para buscar las actas, las que serían trasladadas por año a la fotocopada de la Escuela para proceder con la certificación. Posteriormente se le informaría cuándo podría pasar a retirarla (los autos). Según informó la Directora de esa Escuela de Economía, esto obedece a que esa solicitud se presentó en un momento, académicamente, crítico. Para este Tribunal, ese

argumento no inadmisibles, puesto, que el acceso a la información de interés público debe ser irrestricto e inmediato ±o al menos en un plazo razonable-. Aunado a lo anterior, en tratándose de información de evidente interés público, no se requiere de interés legítimo alguno para ejercer el derecho. Bajo esta inteligencia, estima la Sala que se produjo el agravio reclamado. (...)”.

**(Resolución n.º 3194-2013 del 8 de marzo del 2013)**

---

**La vacancia de un puesto público no puede afectar el derecho de respuesta del petente.**

“(...) En este caso, la circunstancia de no haber contado con auditor interno por espacio de siete meses no puede repercutir sobre el ejercicio de los derechos fundamentales de los administrados y la Municipalidad debió designar un custodio de la documentación a efecto de coordinar la entrega a la actora de aquellos datos que se solicitaron. De esta forma, que la petición de información de octubre de 2012 no se contestara sino en febrero de 2013, por los motivos indicados, lesionó el derecho de la recurrente previsto en el artículo 30 de la Constitución Política, por lo que debe declararse con lugar el amparo. (...)”.

**(Resolución n.º 3527-2013 del 15 de marzo del 2013)**

---

**Si la Administración necesita más tiempo para responder la solicitud, debe comunicarlo por escrito e indicar tiempo aproximado que requerirá.**

“(...) Tal y como se indicó en el considerando anterior, si la autoridad recurrida considera que necesita más tiempo para dar respuesta al gestionante, así debe comunicarlo por escrito e indicar aproximadamente cuanto tiempo podría demorarse para resolver la situación y brindar la respuesta definitiva. (...)”

**(Resolución n.º 3832-2013 del 22 de marzo del 2013)**

---

**Ante una solicitud parcialmente procedente, la Administración debe entregar la información de acceso público, y explicar por escrito las razones que impiden la entrega del resto de información requerida.**

“(...) Ahora bien, oportunamente la autoridad accionada brindó la información que requirió en una primera oportunidad el sindicato tutelado, específicamente los requisitos para desempeñar el puesto en cuestión y el nombre de la persona que ocupaba ese cargo. Empero, del elenco probatorio, así como del informe rendido no

se desprende que la autoridad accionada le haya explicado por medio de una contestación escrita a la organización sindical los motivos que impiden la entrega de la información de naturaleza sensible. Ante la petición formalmente gestionada es necesario que la autoridad recurrida emita la respectiva respuesta formal, a fin de evitar un estado de incertidumbre por parte del sindicato amparado y así, cuente con una contestación formal y concreta. (...)”.

**(Resolución n.º 3849-2013 del 22 de marzo del 2013)**

---

**La Administración está obligada a tramitar y a atender las gestiones que se remiten a los correos electrónicos de sus funcionarios.**

“(...) En virtud de lo anterior, existe un deber por parte del gobierno local recurrido de responder como sujeto público tal gestión y, aun cuando no haya un correo oficial o general, la petición en cuestión fue enviada a los correos municipales de ciertos funcionarios en el ejercicio de su cargo y por ello, media una obligación de atender dicha gestión. (...)”.

**(Resolución n.º 4513-2013 del 9 de abril del 2013) *Criterio reiterado***

---

**Las solicitudes de información presentadas ante instancias judiciales, deben ser trasladadas a la oficina administrativa correspondiente para su efectiva respuesta.**

“(...) se tiene por demostrado que, en perjuicio del amparado, se infringió su derecho de acceso a la información administrativa. Nótese que el amparado no realizó, propiamente, una diligencia en el marco del proceso jurisdiccional, ni manifestó una disconformidad con la sentencia penal dictada en su contra, sino que, se limitó a solicitar las “copias certificadas de las diversas bitácoras en las que figuran los nombramientos de los jueces designados en la sumaria No. [VALOR 02]”, lo cual, dentro de la función administrativa que también realiza el Poder Judicial, le debía ser suministrado. No obstante, la autoridad recurrida se limitó a desestimar dicha pretensión por considerarla improcedente, sin remitir la gestión ante las autoridades administrativas que, en su criterio, son las competentes para designar a las autoridades jurisdiccionales y para elaborar la respuesta que demanda el amparado (ver informe rendido por la autoridad recurrida) (...)”.

**(Resolución n.º 5947-2013 del 30 abril del 2013)**

---

**Administración debe remitir la gestión a la autoridad competente a lo interno, y darle seguimiento en aras de garantizar la debida contestación.**

“(...) Entonces, se desprende con meridiana claridad que existe un responsabilidad por parte del Director Regional de Desamparados respecto de la atención que amerita la solicitud alegada, toda vez que no basta con remitir la gestión ante la autoridad respectiva, sino que debe dar seguimiento a la misma, en aras de garantizar la debida contestación. (...)”.

**(Resolución n.º 6294-2013 del 10 de mayo del 2013)**

---

**Administración debe brindar directamente al interesado la información requerida.**

“(...) Sobre el particular, el Director del Colegio Técnico Profesional de Acosta remite a esta Sala ciertas copias de las actas y controles requeridos por el tutelado. Sin embargo, no se observa que se haya brindado directamente el (sic) interesado la información requerida. (...)”.

**(Resolución n.º 6294-2013 del 10 de mayo del 2013)**

---

**Administración tiene libertad para establecer la modalidad de servicio de consulta que mejor le parezca para aprovechar recursos disponibles.**

“(...) No se trata, como lo aduce el gestionante, que dicha entidad haya impedido o limitado el acceso a la información contenida en las bases de datos del Registro, sino que estableció una modalidad distinta para realizarlo. Debe tenerse presente que la Administración puede darse la organización interna que mejor le parezca a fin de satisfacer el servicio público que presta de una manera más racional y con un mejor aprovechamiento de los recursos que posee. Por ello, bien puede establecer los mecanismos de consulta que estime pertinentes. En consecuencia, estima el Tribunal que en el caso concreto, no ha existido una limitación a la información administrativa, sino un cambio de modalidad del servicio de consulta, por lo que procede desestimar el presente recurso. (...)”.

**(Resolución n.º 6704-2013 del 17 de mayo del 2013)**

---

**Las limitaciones presupuestarias -falta de personal y de recursos informáticos-, no justifican la no atención de las solicitudes de información.**

“(...) la recurrente se apersonó ante el citado Tribunal para solicitar acceso al referido expediente, pero en esa oportunidad se le indicó que el expediente no había sido localizado, por lo que se le instó a volver otro día. La autoridad recurrida pretende justificar ello en eventuales limitaciones presupuestarias, que generarían falta de personal y de recursos informáticos, pero ello no resulta una justificación atendible, por cuanto esta Sala ha señalado ±como criterio general- que la falta de recursos económicos no puede constituirse en un límite entre el respeto y la violación de los derechos fundamentales ´(voto 2010013659 de las 16:19 horas del 17 de agosto de 2010). (...)”.

**(Resolución n.º 6718-2013 del 17 de mayo del 2013)**

---

**La Administración debe realizar un análisis reposado de la pertinencia de la información solicitada.**

“(...) Así las cosas, se constata que, en un primer momento, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados denegó la solicitud del recurrente en razón de un análisis evidente superficial de la situación, y en virtud de ello se le denegó la certificación pretendida con sustento en una supuesta deuda de un tercero. Lo que supone una negativa indebida de acceso a la información administrativa, en infracción del artículo 30 constitucional. (...)”.

**(Resolución n.º 8294-2013 del 21 de junio del 2013)**

---

**Debe acreditarse respuesta. Ante la falta de prueba, no puede tenerse por satisfecho lo solicitado por el gestionante.**

“(...) Al respecto, aun cuando la autoridad recurrida manifiesta que comunicó al asistente del recurrente, que el expediente se encontraba a su disposición en la Dirección de la institución, no señala cuándo lo hizo, ni remite prueba de que por escrito dio aviso al recurrente de las condiciones en que aduce haber puesto a disposición del mismo las copias solicitadas. Ante la falta de prueba, este Tribunal Constitucional no puede tener por satisfecho lo gestionado por el recurrente, (...)”

**(Resolución n.º 8716-2013 del 28 de junio del 2013)**

---

**La Administración siempre debe facilitar el acceso a la información en lugar de obstaculizar su acceso.**

“(...) Las solicitudes de los administrados, en particular, las que tienen como pretensión el acceso a la información, deben responderse en forma pronta, dentro de términos razonables; si carecen de algún requisito debe prevenirse oportunamente. La administración siempre debe facilitar la información a quienes están legitimados, en lugar de obstaculizar su acceso; la Sala considera razonable el requisito de exigir el número del trámite, si la empresa no es parte. Sin embargo, el hecho de no hacerlo saber a la empresa oportunamente ha retardado innecesariamente las gestiones y el derecho a la información y a obtener pronta resolución. (...)”.

**(Resolución n.º 9769-2013 del 19 de julio del 2013)**

---

**Solicitud de información enviada a la cuenta institucional de correo electrónico designada para la atención de los administrados debe ser respondida en forma efectiva.**

“(...) En vista de tal contradicción, este Tribunal solicitó como prueba para mejor resolver que la Directora del Área Rectora de Salud de Turrialba confirmara cuál era la cuenta institucional de correo electrónico designada para la atención de los administrados en la institución que representa y, dicha funcionaria, ratificó que la cuenta en cuestión es la misma en la cual el recurrente asegura haber enviado su solicitud de información - ce\_turrialba@ministeriodesalud.go.cr -. Razón por la cual, esta Sala se inclina por aplicar en este caso, el principio general de interpretación pro homine y, por ende, tener por acreditado que el recurrente presentó una gestión ante el Ministerio de Salud desde el 23 de junio de 2013 y que la misma no ha sido contestada por la autoridad recurrida. (...)”.

**(Resolución n.º 10916-2013 del 16 de agosto del 2013)**