

## RESOLUCIÓN DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS POR LA QUE SE RESUELVE LA RECLAMACIÓN FORMULADA POR [REDACTED]

### ANTECEDENTES

**PRIMERO.** El día 26 de septiembre de 2023, [REDACTED] formuló una reclamación ante el extinto Consejo de Transparencia y Participación al amparo de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid (en adelante, LTPCM).

El reclamante manifestaba no haber recibido respuesta a su solicitud de acceso a la información pública presentada el día 9 de agosto de 2023 ante la Subdirección General de Soluciones de la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid. En ella, pedía que se le facilitase la siguiente información:

*«Detalle de las llamadas respondidas y no respondidas, así como la contextualización temporal (día y hora, al menos) para cada uno de los números telefónicos, centros de salud, hospitales y/o puntos de contacto telefónicos de Atención Primaria dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. En un formato preferiblemente reutilizable y abierto.»*

*Tal y como se ha comprobado en los pliegos de condiciones técnicas de distintos contratos publicados en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (contratos-publicos.comunidad.madrid), esta información sí se genera y almacena.»*

**SEGUNDO.** Consta en el expediente que el extinto Consejo de Transparencia y Participación admitió a trámite la reclamación el 8 de noviembre de 2023 y solicitó Subdirección General de Soluciones de la Consejería de Digitalización la remisión de un informe completo con las alegaciones que considerase oportunas. En dicho escrito de alegaciones, el órgano reclamado puso a disposición del interesado una serie de archivos con la información que este solicitaba.

**TERCERO.** El día 11 de marzo de 2024, el reclamante envió un correo electrónico al extinto Consejo de Transparencia y Participación en el que efectuó las siguientes alegaciones:

*«La información suministrada no es acompañada con una guía para comprender los datos:*

- ¿Transferida significa atendida?*
- ¿En qué categoría se encuentran las llamadas para las que el usuario colgó antes de ser atendido?*
- ¿Qué llamadas, para cada entrada en la lista, no han sido respondidas? Me gustaría conocer específicamente el dato.*

*Por otro lado, parece existir cierta incongruencia en los datos:*

- Si se toma como ejemplo la entrada para "C.S. VILLA DE VALLECAS 2057 913315050 2023-01-04 11", con 200 llamadas recibidas en IVR...*
- La suma del número de llamadas en le resto de columnas (Transferidas a Centro de salud, Transferidas a Centro de salud Urgencias, Transferidas a CAT Jaime Vera, Transferidas a CAP INDRA, Transferidas a otros destinos) es igual a 218 (que no 200). Es casi una desviación del 10 %. Esto, escalado a todas las llamadas registradas, supone que la métrica no cuadra por varias decenas de miles de llamadas.*

*También, únicamente se remite información relativa a Centros de Salud y consultorios. No se especifica si se han omitido otros puntos de contacto telefónico.*

*A su vez, el enlace es solamente accesible hasta el 11 de marzo, siendo el periodo de presentación por parte del ciudadano interesado de 10 días, desde la comunicación del CTYP. Esto, por tanto, incumple este precepto. Aunque ha sido descargado, ruego se tenga en cuenta para futuras ocasiones.*

*Por último, el rango de fechas parece extenderse desde el 01/01/2023 hasta el 30/09/2023. Ruego se amplíe este rango hasta el máximo posible, tanto desde por el principio (incluyendo todos los años posibles) y por el final del periodo, incluyendo los datos más actualizados posibles.»*

**CUARTO.** Mediante notificación de la Secretaria General del nuevo Consejo de Transparencia y Protección de Datos, el día 10 de marzo de 2025 se confirió al reclamante el trámite de audiencia previsto en el artículo 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con un plazo máximo de diez días para que presentase alegaciones. Consta en el expediente acuse de recibo de la notificación telemática aceptada por el reclamante el 10 de marzo de 2025.

En uso del trámite de audiencia conferido por este nuevo Consejo, el reclamante presentó un escrito de alegaciones en el que señaló lo siguiente: «en vista de la información proporcionada, y la que obra en mi poder, les confirmo que: (1) me RATIFICO en las reclamaciones presentadas, (2) NO SE HA TENIDO RESPUESTA A LAS ALEGACIONES, y, por tanto, (3) considero NO RESUELTA la reclamación. Deseo, por ello, que el Consejo de Transparencia y Protección de Datos retome el expediente.»

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**PRIMERO.** De conformidad con lo establecido en el artículo 77.1.a) de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid (en adelante, LTPCM), el Consejo de Transparencia y Protección de Datos tiene atribuida la resolución de las reclamaciones que se interpongan contra los actos expresos o presuntos resolutorios de las solicitudes de acceso a la información de los sujetos relacionados en el ámbito de aplicación de esta Ley. El mismo artículo, en su punto 3, atribuye al Presidente del Consejo de Transparencia y Protección de Datos la resolución de las citadas reclamaciones.

Asimismo, establece la disposición transitoria única de la Ley 16/2023, de 27 de diciembre, de medidas para la simplificación y mejora de la eficacia de instituciones y organismos de la Comunidad de Madrid, que las reclamaciones en materia de acceso a la información pendientes de resolución a 22 de mayo de 2024, fecha del nombramiento del Presidente del Consejo de Transparencia y Protección de Datos, serán resueltas por este Consejo.

**SEGUNDO.** Al haber sido la reclamación interpuesta ante el anterior Consejo sin que este hubiera dictado resolución expresa, ya había operado el efecto desestimatorio del silencio a la fecha de entrada en funcionamiento de este nuevo Consejo de Transparencia y Protección de Datos. No obstante, el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

**TERCERO.** De la documentación existente en el expediente, podría extraerse que la reclamación habría sido formulada por el interesado dentro del plazo establecido en el artículo 48 LTPCM, según el cual «se interpondrá por escrito en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado o desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo».

**CUARTO.** En su escrito de alegaciones, el reclamante sostenía que «la información suministrada no es acompañada con una guía para comprender los datos» y que deseaba conocer qué llamadas, para cada entrada en la lista, no habían sido respondidas. En relación con este asunto, este Consejo entiende que lo que subyace en esta petición es la solicitud de una guía y un desglose específico de la información. Cabe recordar que, en este caso, parece que facilitar esta información requeriría una acción previa de reelaboración. Así, podría resultar de aplicación el artículo 18.1.c) LTAIPBG, según el cual «se inadmitirán a trámite las solicitudes relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración».

En este sentido, la Sentencia de la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso, Sección 7ª, de 24 de enero de 2017, Recurso de apelación 63/2016, en su Fundamento de Derecho Cuarto 1 estableció lo siguiente:

*«[...] Pero el derecho a la información no puede ser confundido con el derecho la confección de un informe por un órgano público a instancia de un particular. Es por ello por lo que el mencionado art.18.1.c permite la inadmisión de una solicitud cuando la información que se solicita requiere una elaboración y tarea de confección por no ser fácilmente asequible acceder a ella, pero sin que ello signifique deba ser objeto de una interpretación amplia. Por consiguiente, es indiferente que dicha información obre en poder de la Administración o ente público encargada de dispensarla. Y en estos términos hay que interpretar el art.13 de dicha Ley. De lo contrario se estaría alterando el objeto y espíritu de dicha Ley, que no parece haber convertido el derecho a la información pública en el derecho a obtener un informe solicitado sin previa tramitación de un procedimiento administrativo y con la finalidad de preparar la resolución que ponga término al mismo (art.82 de la Ley 30/92) [...]».*

Asimismo, de acuerdo con el Criterio Interpretativo 007/2015, dictado por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, «[el concepto de reelaboración] puede entenderse aplicable cuando la información que se solicita, perteneciendo al ámbito funcional de actuación del organismo o entidad que recibe la solicitud, deba: a) Elaborarse expresamente para dar una respuesta [...]». Este mismo criterio ha sido confirmado en otras resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, como es el caso de la Resolución R/0792/2021, de 28 de marzo de 2022, y de la Resolución R/0437/2021, de 14 de octubre de 2021, en las que se concluye que no resulta exigible a la Administración la elaboración de informes específicos a medida.

Por tanto, este Consejo considera que el reclamante estaría solicitando una información nueva en vía de reclamación y contenidos a los que sería de aplicación la causa de inadmisión del artículo 18.1.c) LTAIPBG por tener que ser elaborados y categorizados específicamente para que el reclamante pueda interpretar la información solicitada.

**QUINTO.** Asimismo, el interesado formuló dos preguntas relacionadas con la información facilitada: «¿Transferida significa atendida? ¿En qué categoría se encuentran las llamadas para las que el usuario colgó antes de ser atendido?». Además, el interesado señalaba que le parecía que existían incongruencias en los datos facilitados por el órgano reclamado por los siguientes motivos:

*«Por otro lado, parece existir cierta incongruencia en los datos:*

- Si se toma como ejemplo la entrada para "C.S. VILLA DE VALLECAS 2057 913315050 2023-01-04 11", con 200 llamadas recibidas en IVR...*

• *La suma del número de llamadas en le resto de columnas (Transferidas a Centro de salud, Transferidas a Centro de salud Urgencias, Transferidas a CAT Jaime Vera, Transferidas a CAP INDRA, Transferidas a otros destinos) es igual a 218 (que no 200). Es casi una desviación del 10 %. Esto, escalado a todas las llamadas registradas, supone que la métrica no cuadra por varias decenas de miles de llamadas.»*

Este Consejo aprecia que el reclamante estaría solicitando nueva información en vía de reclamación, en concreto aclaraciones en relación con la terminología empleada en los archivos que le fueron facilitados. Además, este Consejo desea indicar al reclamante que valorar su análisis de los datos facilitados y sus conclusiones es un asunto que escapa a nuestro ámbito de actuación. En el caso de que el reclamante deseara más información relativa a las llamadas recibidas en IVR o sobre las llamadas transferidas, este puede presentar una nueva solicitud de acceso a la información ante el órgano reclamado en relación con este asunto.

**SEXTO.** El reclamante, en su escrito de alegaciones, señaló lo siguiente: *«por último, el rango de fechas parece extenderse desde el 01/01/2023 hasta el 30/09/2023. Ruego se amplíe este rango hasta el máximo posible, tanto desde por el principio (incluyendo todos los años posibles) y por el final del periodo, incluyendo los datos más actualizados posibles».* Este nuevo Consejo, tras examinar la documentación obrante en el expediente aportado por el Consejo anterior, no ha podido constatar que el reclamante hubiera enmarcado la información solicitada en un contexto temporal concreto, por lo que entendemos que el órgano reclamado consideró oportuno limitar la información facilitada a los registros del año 2023.

Abarcar el rango al máximo posible podría implicar la concurrencia, no solo de la causa de inadmisión relativa a la reelaboración prevista en el artículo 18.1.c) LTAIPBG mencionada en el fundamento anterior, sino también aquella prevista en el artículo 18.1.e) LTAIPBG, relativa a las peticiones «que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta Ley».

En relación con la causa de inadmisión del artículo 18.1.c) LTAIPBG, relativo a la reelaboración, el extenso límite temporal señalado por el reclamante haría necesario que para poder confeccionar la relación de llamadas habría que dar a la información un nuevo tratamiento, por lo que, de acuerdo con el Criterio Interpretativo 007/2015 dictado por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, estaríamos ante un claro supuesto de reelaboración de la información. No existe como tal una base de datos informática en la que consten todos los datos relativos a las llamadas a las que se refiere el reclamante, especialmente si tenemos en cuenta que este hace referencia a un extenso marco temporal en el que probablemente los registros de llamadas no estaban informatizados o incluso no existían. Así, solo podría satisfacerse la petición del reclamante si se comprobasen todos los registros de llamadas, independientemente del formato o lugar en el que estos estuvieran disponibles, actuación desproporcional y excesivamente laboriosa de ejecutar por parte del órgano reclamado.

Por ende, y en relación con la abusividad de la solicitud, el arduo tratamiento de la información podría conllevar la paralización de los quehaceres cotidianos de los sujetos obligados a suministrarla. Tanto la reelaboración de la información como su ordenación impedirían la justa y equitativa atención al trabajo de los sujetos referidos, lo que consecuentemente les impediría cumplir con el servicio público que tienen encomendado. Por ello, este Consejo estima que la solicitud presentada por el reclamante relativa al registro de llamadas en un marco temporal tan extenso podría ser catalogada de abusiva.

No obstante, este Consejo recuerda de nuevo al reclamante que puede presentar otra solicitud de acceso a la información en la que establezca un marco temporal más concreto que permita al órgano reclamado facilitar los contenidos solicitados sin que esto conlleve su paralización o una reelaboración de la información derivada de la dispersión y diversidad de formatos en los que esta pudiera encontrarse.

**SÉPTIMO.** En su solicitud de acceso a la información, el reclamante solicitaba las llamadas de «cada uno de los números telefónicos, centros de salud, hospitales y/o puntos de contacto telefónicos de Atención Primaria dependientes de la Consejería de Sanidad». En su escrito de alegaciones, el interesado indicó, en relación con la información facilitada que «únicamente se remite información relativa a Centros de Salud y consultorios. No se especifica si se han omitido otros puntos de contacto telefónico». Tras consultar los archivos obrantes en este expediente, este Consejo ha constatado que la información facilitada pertenecería únicamente a centros de salud y consultorios. Por tanto, en relación con las llamadas de los centros de salud y de los consultorios se habría producido la pérdida del objeto de la reclamación, al haber sido esta petición ya satisfecha por parte del órgano reclamado.

El artículo 5.b) LTPCM define la información pública como «los contenidos o documentos, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta Ley y que hayan sido elaborados, adquiridos o conservados en el ejercicio de sus funciones». Si tenemos en cuenta que el órgano reclamado facilitó la información relativa a las llamadas de los centros de salud y los consultorios, así como el hecho de que en ningún momento se ha invocado ninguna causa de inadmisión ni límite de los previstos en la normativa de transparencia, este Consejo no encuentra motivos para que no se facilite la información solicitada por el reclamante en relación con el resto de llamadas a las que se refiere, como son las de los hospitales o las de los puntos de contacto telefónicos de Atención Primaria.

En virtud de los antecedentes y fundamentos jurídicos anteriores y de acuerdo con lo establecido en las normas citadas

### RESUELVO

**PRIMERO.-** ESTIMAR la reclamación formulada por [REDACTED] en el sentido de dar acceso a los datos relativos a las llamadas de los números telefónicos, hospitales y/o puntos de contacto telefónicos de Atención Primaria del Servicio Madrileño de Salud del año 2023.

**SEGUNDO.-** Instar a la Subdirección General de Soluciones de la Consejería de Digitalización a facilitar a la persona reclamante la información indicada en el punto anterior en el plazo de veinte días a contar desde el día siguiente a la notificación de esta Resolución, remitiendo a este Consejo las actuaciones realizadas y la acreditación del resultado de las notificaciones practicadas.

**TERCERO.-** DESESTIMAR la reclamación en todo lo demás

Según establece el artículo 47.1 LTPCM, la reclamación prevista en este artículo tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos según lo dispuesto en el artículo 112.2 LPAC.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 114 1.b LPAC), podrá interponerse recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente a la fecha en que reciba la notificación de esta resolución, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1.a) y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de Julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa (LRJCA). Todo ello, sin perjuicio de interponer cualquier otro recurso que estime pertinente, según dispone el artículo 40.2 LPAC.

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA  
Y PROTECCIÓN DE DATOS  
Jesús María González García

Firmado digitalmente por: GONZÁLEZ GARCÍA JESÚS MARÍA  
Fecha: 2025.08.29 12:12