



Consejo de  
Transparencia y  
Buen Gobierno AAI

JOSE LUIS RODRIGUEZ ALVAREZ (1 de 1)  
Presidente  
Fecha Firma: 07/07/2023  
HASH: 03d08896a6676b2b4042a2545895983

## Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

**S/REF:** 001-074330

**N/REF:** Expte. 631/2023

**Fecha:** La de firma.

**Reclamante:** [REDACTED]

**Dirección:** [REDACTED]

**Administración/Organismo:** CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL EBRO/  
MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO.

**Información solicitada:** Información sobre sistema de atención con cita previa y sin cita previa.

**Sentido de la resolución:** Estimatoria por motivos formales.

### I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó el 30 de noviembre 2022 al MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO, al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)<sup>1</sup> (en adelante, LTAIBG), la siguiente información:

*« Se solicita conocer, para los diferentes servicios (registro, servicio de control del dominio público hidráulico, policía de cauces, los distintos seis servicios de explotación y las distintas oficinas periféricas en la provincia del servicio de control y vigilancia del dominio público hidráulico en Calatayud, La Almunia de Doña Godina, Ejea de los Caballeros etc.):*

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>

*a) en qué servicios de la Confederación Hidrográfica del Ebro de Zaragoza se ha implantado el sistema de atención presencial con cita previa y en cuales la atención es presencial sin cita previa;*

*b) cómo se ha reforzado dicha atención presencial para que los mayores de 65 años sean atendidos sin necesidad de acudir al sistema de cita previa en los Servicios periféricos de AGE en Zaragoza: es decir, en qué horario son atendidos los mayores de 65 años sin cita previa y para qué trámites;*

*c) estadísticas mensuales de cuántas citas se han atendido de manera presencial con cita previa y cuántas sin cita previa desde la entrada en vigor de la Orden PCM/446/2022 hasta el día de la fecha para los diferentes servicios».*

2. La CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL EBRO dictó resolución con fecha 23 de diciembre de 2022 en la que acuerda conceder la información solicitada en los siguientes términos:

*« Los servicios de Confederación Hidrográfica del Ebro que se atiende presencial con cita previa son los siguientes:*

- Navegación*
- Autorizaciones en cauces*
- Cortas y plantaciones*

*La solicitud de cita previa presencial se puede hacer por teléfono, llamando a centralita y facilitando sus datos.*

*En el resto de los servicios de este Organismo se atiende bien por teléfono o bien presencialmente. En las diferentes oficinas periféricas en las diferentes provincias también se presta atención presencial. Los días de atención presencial, van en función del personal que esté destinado en la oficina concreta, pudiendo variar entre 1 y tres días a la semana.*

*No se disponen de estadísticas respecto a la prestación de servicios.»*

3. Mediante escrito registrado el 26 de diciembre de 2022, el solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, CTBG) en

aplicación del [artículo 24](#)<sup>2</sup> de la LTAIBG poniendo de manifiesto que está disconforme con la información recibida porque «[n]o han sido respondidas las cuestiones planteadas: en el punto a), horarios concretos de atención presencial en cada sitio; en el punto b) de mi solicitud. ¿Se ha reforzado la atención a los mayores de 65 años?; en el punto c), ¿no hay estadísticas de atención? ¿cómo se evalúan los resultados de los planes de refuerzo a las personas mayores de 65 años si no hay estadísticas ni indicadores, tal como prevé el artículo 6 de la ley de transparencia? ¿no hay evaluación ninguna?.»

4. Con fecha 23 de febrero de 2023, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno trasladó la reclamación al MINISTERIO de TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y RETO DEMOGRÁFICO solicitando remisión de la copia completa del expediente derivado de la solicitud de acceso a la información y el informe con las alegaciones que considere pertinentes; recibíéndose escrito el siguiente 28 de marzo en el que se pone de manifiesto lo siguiente:

« (...) SEGUNDA.- El horario de atención al público en los servicios centrales es de 8:30 a 14:30 horas, no pudiendo ofrecer ese servicio en ese horario en las oficinas periféricas donde la falta de personal se hace más patente.

TERCERA.- Esa falta de personal se suple con una atención más personalizada, de forma que los ciudadanos se ponen en contacto con nuestro organismo y posteriormente nuestros trabajadores concertan una cita con el ciudadano, llegando incluso a desplazarse a las fincas del administrado para explicarles in situ, cualquier duda que tengan acerca de la actuación que deseen llevar a cabo y volviendo posteriormente a la oficina en caso de que se necesiten cumplimentar cualquier formulario para lo que se les ofrece la ayuda necesaria.

CUARTA.- Dado que es imposible reforzar con más personal la atención a los mayores de 65 años, a fin de evitar que se produzca una “brecha digital”, en este Organismo se ha optado por una atención más “a demanda” del ciudadano.

QUINTA.- La falta de recursos humanos de las Confederaciones Hidrográficas para el cumplimiento de sus funciones se ha puesto de manifiesto tanto por los propios Organismos de Cuenca como por el Defensor del Pueblo en su informe 2010- 03-Agua

---

<sup>2</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a24>

y ordenación del Territorio, en el que refiriéndose a los problemas en la organización administrativa de los Organismos de cuenca, en cuanto a la insuficiencia de medios el punto 3.1 indicaba lo que sigue: (...)

*SEXTA.- Recientemente esa falta de recursos humanos se ha vuelto a poner patente en el dictamen del Consejo de Estado del proyecto sometido a consulta del Real Decreto por el que se aprueba la revisión de los planes hidrológicos de las demarcaciones hidrográficas del Cantábrico - 2 - Occidental, Guadalquivir, Ceuta, Melilla, Segura y Júcar, y de la parte española de las demarcaciones hidrográficas del Cantábrico Oriental, Miño-Sil, Duero, Tajo, Guadiana y Ebro, que dice así: (...)*»

5. El 29 de marzo de 2023, se concedió audiencia al reclamante para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes; lo que se llevó a cabo mediante escrito recibido el siguiente 31 de marzo con el siguiente contenido:

*« Recibida contestación al expte 2023-PR-32 remito ALEGACIONES: La respuesta donde se hace referencia a que la falta de recursos humanos en las Confederaciones Hidrográficas ha sido puesta de manifiesto por estas, por el Defensor del Pueblo y por el Consejo de Estado, no es excusa para el funcionamiento anormal de la Administración, o, cuanto menos, no plenamente ajustado al principio de eficacia que debe presidir la acción administrativa.»*

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG](#)<sup>3</sup> y en el [artículo 8 del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno](#)<sup>4</sup>, el Presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para resolver las reclamaciones que, en aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG](#)<sup>5</sup>, se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.
2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12](#)<sup>6</sup> el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiéndose por tal, según dispone en el artículo 13, «los

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

<sup>4</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

<sup>5</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

<sup>6</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

*contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones».*

De este modo, la LTAIBG delimita el ámbito material del derecho a partir de un concepto amplio de información, que abarca tanto documentos como contenidos específicos y se extiende a todo tipo de *“formato o soporte”*. Al mismo tiempo, acota su alcance, exigiendo la concurrencia de dos requisitos que determinan la naturaleza *“pública”* de las informaciones: (a) que se encuentren *“en poder”* de alguno de los sujetos obligados, y (b) que hayan sido elaboradas u obtenidas *“en el ejercicio de sus funciones”*.

Cuando se dan estos presupuestos, el órgano competente debe conceder el acceso a la información solicitada, salvo que justifique de manera clara y suficiente la concurrencia de una causa de inadmisión o la aplicación de un límite legal.

3. La presente reclamación trae causa de una solicitud, formulada en los términos que figuran en los antecedentes, en la que se pide el acceso a diversa información relativa a la atención presencial (con y sin cita) en los diversos servicios de la Confederación Hidrográfica del Ebro (CH del Ebro)

La entidad requerida dictó resolución en la que acordaba conceder el acceso solicitado e informaba de determinados extremos. En su reclamación, el interesado especifica los puntos concretos que, entiende, no han sido contestados: (i) los horarios concretos de atención presencial en cada sitio; (ii) si se ha reforzado la atención a los mayores de 65 años y (ii) cómo se evalúan los resultados de los planes de refuerzo a las personas mayores de 65 años si no hay estadísticas ni indicadores.

En trámite de alegaciones en esta reclamación, la CH del Ebro informa de los horarios de atención presencial en los servicios centrales y, dada la escasez de recursos humanos, el recurso a una atención *“a demanda”* para las oficinas periféricas o para reducir la brecha digital en el caso de personas mayores de 65 años.

4. Entiende este Consejo que el organismo requerido ha aportado la información completa que obra en su poder respecto de las cuestiones planteadas; si bien, ciertamente, la información fue completada de forma tardía, una vez interpuesta la reclamación.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que el reclamante no ha manifestado objeción alguna a la información facilitada —centrando sus alegaciones en el trámite de

audiencia en denunciar el anormal funcionamiento de la Administración—, procede la estimación por motivos formales de esta reclamación, al no haberse respetado el derecho del solicitante a acceder a la información completa en el plazo máximo legalmente establecido, habiendo sido necesaria la presentación de una reclamación ante este Consejo para ver plenamente reconocido su derecho.

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **ESTIMAR por motivos formales** la reclamación presentada por [REDACTED] frente a la resolución de la CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL EBRO/MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO.

De acuerdo con el [artículo 23.1<sup>7</sup>](#), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la reclamación prevista en el artículo 24 de la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre<sup>8</sup>](#), de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, directamente ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, de conformidad con lo previsto en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa<sup>9</sup>](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez

<sup>7</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

<sup>8</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

<sup>9</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&p=20230301&tn=1#dacuarta>