



Solicito toda la información en formato reutilizable tipo .csv o .xls».

2. Mediante resolución de 2 de enero del 2025, el CIS responde lo siguiente:

«(...) Que en primer lugar resulta necesario precisar que el universo de referencia para las encuestas del CIS es el total de la población mayor de 18 años residente en España. En consecuencia, los teléfonos de referencia son los de toda esa población, al igual que ocurría anteriormente, cuando el CIS realizaba las encuestas en los domicilios de los residentes, la referencia era el conjunto de personas mayores de 18 años. En definitiva, al referente muestral es la población, y no los aparatos telefónicos, ni las viviendas.

(...)

Con las encuestas telefónicas también hay problemas, aunque mucho menores, ya que actualmente prácticamente todo el mundo tiene un teléfono móvil. De ahí que en las encuestas actuales del CIS la población de referencia sea el conjunto de la población mayor de 18 años. Es decir, el CIS trabaja con una muestra de población, no de teléfonos. El hecho es que en España en este momento no se dispone de una guía telefónica con todos los números, los nombres de sus usuarios, ciudad por ciudad, calle por calle, número a número, etc., como existía en el pasado con los teléfonos fijos, que tenían una ubicación territorial que permitía efectuar muestras aleatorias bastante precisas.

Debido a estas circunstancias, las muestras del CIS comprenden, amén de las variables territoriales y de tamaño de municipio, otras de carácter personal (edad, sexo, nivel de estudios, etc.). Muestras que exigen unos trabajos de campo muy meticulosos y detallados, que toman como punto de partida para seleccionar (aleatoriamente) a la población entrevistada el máximo número de teléfonos posible, entre ellos teléfonos fijos, con una primera "elección" aleatoria de números de nueve cifras, en las proporciones equivalentes a cada provincia, según su población, y con el correspondiente prefijo telefónico provincial. A continuación, un ordenador identifica con un programa específico cuántos de estos números de nueve cifras corresponden realmente a números telefónicos. De forma que al final con estos números y con los de teléfonos móviles que proporciona al CIS la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (seleccionados también por procedimientos aleatorios), se conforma una amplia base de números de referencia para el muestreo de las encuestas del CIS.

Finalmente, los 265 encuestadores del CIS que realizan su trabajo en dos turnos con un terminal (ordenador conectado) del CIS de 9.00h a 21.00h, van recibiendo



automáticamente las conexiones con usuarios que atienden las llamadas telefónicas efectuadas por un programa automático de marcación.

Llamadas que al ser totalmente aleatorias exigen en primer lugar identificar al que ha respondido a la llamada, del que no se sabe nada. Es decir, ni edad, ni sexo, ni lugar de residencia, etc. Y, una vez comprobado que se trata de un usuario “encuestable”, se empieza a realizar la encuesta.

Al principio del trabajo de campo, prácticamente todos los usuarios mayores de 18 años son “encuestables”, pero a medida que se van completando los diferentes criterios muestrales, cada vez va resultando más difícil encontrar a las personas que “entran” en la muestra. Lo que exige un gran trabajo de los encuestadores y muchas llamadas telefónicas hasta rematar correctamente las encuestas correspondientes a la muestra.

Para tener una idea de este esfuerzo bastaría decir que durante el primer día de los trabajos de campo de una de las encuestas tipo del CIS se pueden llegar a realizar habitualmente hasta 1.200 o 1.300 encuestas. Sin embargo, al final de ese trabajo toda la red de campo del CIS con sus 265 encuestadores puede que no llegue ni a efectuar 100 o 120 encuestas válidas diarias. Algo que podía llevar a algunos a preguntarse, ¿cuántas llamadas telefónicas hay que realizar al día para lograr tan pocas encuestas? La respuesta, como cualquiera puede estimar, es que son muchísimas, no pudiéndose establecer un promedio entre estas y las que se hacen el primer día, como cualquiera que tenga unos conocimientos mínimos de estadística podría entender.

¿La realización de muchas llamadas telefónicas para efectuar un determinado número de encuestas tiene algún significado y/o efecto para la calidad de una encuesta? Sin duda, ya que esta insistencia es la mejor garantía, y el mejor indicador de la calidad y rigor de una encuesta por muestreo, como en el anterior sistema de rutas aleatorias en las encuestas domiciliarias podía decirse que el mejor trabajo era el que realizaba un encuestador que durante horas recorría las calles, llamaba a distintos portales, a una casa y a otra hasta “localizar” y encuestar a la persona que respondía a las características muestrales de la parte del trabajo de campo que le había sido encomendada.

Estas aclaraciones creemos que permiten entender por qué motivo el CIS no dedica su tiempo ni a “almacenar” los números telefónicos marcados (que son considerados de manera totalmente anonimizada y reservada) ni a efectuar computaciones detalladas de todas las llamadas que se realizan, cuya magnitud no se sabe cómo puede o no puede valorarse ni interpretarse por personas que no



tengan los mínimos y más elementales conocimientos ni de estadística, ni de los procedimientos muestrales aleatorios.

No obstante, el CIS sí se ocupa de verificar regularmente si sus encuestas pueden verse afectadas por algún sesgo ideológico y/o actitudinal, en función de las críticas a las que se está viendo sometido este organismo por ciertos sectores muy concretos. Para eso, y con tal fin, se realizan periódicamente encuestas comparativas de calibrage. Es decir, encuestas que se efectúan simultáneamente, en paralelo y con las mismas características que un barómetro específico.

La última “encuesta de calibrage” se realizó durante el pasado mes de octubre, pudiendo verificarse dos hechos significativos. En primer lugar, los encuestadores que se presentaban como “encuestadores del CIS” obtenían como promedio un 25% más de respuestas positivas para realizar la encuesta, lo que se explica, plausiblemente, por razones de seguridad y confianza, ya que el usuario al que se está llamando puede saber que el CIS no pretende hacer publicidad bajo pretexto de una encuesta, como lamentablemente ocurre con demasiada frecuencia. En este sentido, el hecho de ser “conocido” es una ventaja operativa para el CIS.

A su vez, en lo concerniente a posibles sesgos en las respuestas a las encuestas del CIS, por eventual autoexclusión de algunos ciudadanos, los datos correspondientes a algo tan sensible como la intención de voto, o las simpatías políticas e ideológicas, las respuestas de los encuestados en los dos casos (con muestras de 4.000 personas cada una), solo variaron en pocos decimales en la encuesta de calibrage de octubre de 2024, dándose incluso el caso de que en algunas respuestas las opiniones favorables o cercanas al PSOE y a la izquierda en general fueron mayores en la encuesta de calibrage en la que los entrevistadores no se presentaban como empleados del CIS.

Aunque actualmente no se dispone de ningún listado completo de todos los números de teléfono fijos y móviles en España, el CIS tiene acceso a unos listados de base que en el año 2024 han estado cercanos a la cifra de ocho millones; a partir de los cuales se hacen las selecciones aleatorias de los números utilizados en cada muestra efectuada (52 en total durante dicho año).

En cada encuesta del CIS se tienen que realizar –de entrada– varios miles de llamadas telefónicas. Del total de esas llamadas, en un 44,5% de los casos los teléfonos no contestan, en un 10,5% comunican reiteradamente, en un 28,3% tienen un contestador automático, en un 6,5% existe una avería en el teléfono o en la línea, y en un 0,1% hay un fax conectado.



Una vez establecido el contacto telefónico con una persona, en un 7% de los casos se trata de una empresa o entidad y no de una persona individual, en un 2% de las ocasiones se trata de personas con dificultades idiomáticas y/o del habla, y en un 48% de las situaciones no se llegan a realizar las encuestas por diferentes razones. Aunque no todos los "contactados" indican estas razones, al ser preguntados sobre ello, la que es referida con mayor frecuencia es la falta de tiempo o de interés para realizar la encuesta (48,1% de estos). Hay que tener en cuenta que a las personas contactadas se les informa inicialmente del tiempo que duran las encuestas (nunca menos de 10 o 12 minutos). A su vez, un 0,2% alegan desconfianza en que se garantice la privacidad de sus datos o respuestas, un 0,4% desconfían de cómo se ha conseguido su teléfono, en tanto que solo un 0,2% mencionan específicamente su desconfianza o mala opinión sobre el CIS.

Cabe concluir, por lo tanto, que el rigor de los trabajos muestrales del CIS, unido a la cuidadosa ejecución de los trabajos de campo, y a la profesionalidad de sus encuestadores, garantizan que la realización de sus encuestas no tenga sesgos que puedan desvirtuar o afectar negativamente a la calidad de sus encuestas ni a su representatividad; sobre todo en comparación con las que realizan otras entidades y empresas del sector».

3. Mediante escrito registrado el 9 de enero de 2025, el solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, el Consejo) en aplicación del [artículo 24](#)² de la LTAIBG en la que pone de manifiesto:

«El CIS no entrega la información solicitada sin aportar argumentos para denegar la información. De hecho, demuestra que tiene los datos. El CIS sabe a cuántos teléfonos/personas han llamado para cada barómetro. Además, sabe cuántos rechazan participar porque así lo decide el encuestado y cuántos no han podido contestar debido a que no cumplían con las características demográficas que se necesitaban. También el total de los que rechazan participar por otros motivos, el cuarto dato que pedía mi petición sobre cada barómetro.

El propio CIS explica en su resolución que tras saber los datos demográficos de la persona que les contesta se procede a encuestarlo si cumple con los que necesitan: "Una vez comprobado que se trata de un usuario "encuestable", se empieza a realizar la encuesta". Por tanto, sabe cuántos encuestados/teléfonos a los que han llamado pasan ese corte y cuántos no. Del mismo modo, saben cuántos, aunque

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



pasen el corte, han rechazado contestar o cuántos rechazan contestar antes siquiera de responder esas preguntas y ver si pasan el corte o no.

Después el CIS se dedica a explicar cómo hace el proceso de estas encuestas telefónicas y cómo era el anterior de entrevistas personales, información que no se le pedía, sin explicar por qué no puede entregar realmente lo solicitado. De hecho, vuelve a demostrar tener datos al respecto: "bastaría decir que durante el primer día de los trabajos de campo de una de las encuestas tipo del CIS se pueden llegar a realizar habitualmente hasta 1.200 o 1.300 encuestas". Luego el CIS dice no "efectuar computaciones detalladas de todas las llamadas que se realizan, cuya magnitud no se sabe cómo puede o no puede valorarse ni interpretarse por personas que no tengan los mínimos y más elementales conocimientos ni de estadística". Si el CIS no tuviera esas computaciones no podría saber el dato de 1.200 o 1.300 encuestas. Olvida el CIS, además, que el programa informático que utilizan para las llamadas computa el número de llamadas realizadas y, por tanto, sí se tiene el dato solicitado. (...)

Después el CIS habla de sus encuestas de calibrage, donde explica que recibe más respuestas de los encuestados que las empresas espejo. Por tanto, de nuevo, queda claro que el CIS sí deja computado el número de llamadas realizadas y el número de entrevistados que acceden o rechazan contestar. Después el CIS asegura también lo siguiente: "En cada encuesta del CIS se tienen que realizar –de entrada– varios miles de llamadas telefónicas. Del total de esas llamadas, en un 44,5% de los casos los teléfonos no contestan, en un 10,5% comunican reiteradamente, en un 28,3% tienen un contestador automático, en un 6,5% existe una avería en el teléfono o en la línea, y en un 0,1% hay un fax conectado. Una vez establecido el contacto telefónico con una persona, en un 7% de los casos se trata de una empresa o entidad y no de una persona individual, en un 2% de las ocasiones se trata de personas con dificultades idiomáticas y/o del habla, y en un 48% de las situaciones no se llegan a realizar las encuestas por diferentes razones. Aunque no todos los "contactados" indican estas razones, al ser preguntados sobre ello, la que es referida con mayor frecuencia es la falta de tiempo o de interés para realizar la encuesta (48,1% de estos)".

También asegura la institución que "solo un 0,2% mencionan específicamente su desconfianza o mala opinión sobre el CIS" para no responder a las encuestas y en base a ello asegura lo siguiente: "Cabe concluir, por lo tanto, que el rigor de los trabajos muestrales del CIS, unido a la cuidadosa ejecución de los trabajos de campo, y a la profesionalidad de sus encuestadores, garantizan que la realización de sus encuestas no tenga sesgos que puedan desvirtuar o afectar negativamente



a la calidad de sus encuestas ni a su representatividad; sobre todo en comparación con las que realizan otras entidades y empresas del sector". Para que el CIS conozca ese dato del 0,2% tiene que haber datos totales de las encuestas y de las llamadas y los rechazos a contestar como los que he solicitado.

Tal y como estableció la sentencia 184/2018 del Juzgado Central C.A. nº 8 de Madrid: "Resulta de especial relevancia que por la resolución del Ministerio del Interior se concedió parcialmente la información solicitada, facilitándole la información instada por éste, aunque de forma global, sin desagregar por cada Centro Penitenciario. Pero es una obviedad que, para poder obtener una información global, previamente se ha contado con la información desglosada o desagregada de cada uno de los Centros Penitenciarios, y contando con esta última información, debe de rechazarse que estemos ante un supuesto de reelaboración". Lo mismo sucede con este caso. Para tener unos porcentajes de rechazo a contestar a las encuestas se tienen que haber tenido antes totales desglosados de llamadas, rechazos a contestar y los motivos de los mismos. Por tanto, se debe entregar lo que había solicitado. También es necesario hacerlo para realmente poder fiscalizar si como dice el CIS la realización de sus encuestas no tiene sesgos por este trabajo muestral.

Por tanto, de nuevo, el CIS demuestra que sí tiene información de las llamadas que realiza y de los motivos alegados para rechazar ser entrevistado. Por todo ello, y debido al indudable interés público en lo solicitado para poder fiscalizar cómo está ejerciendo el CIS una de sus principales labores, ruego se estime mi reclamación y se inste al CIS a entregar realmente lo solicitado».

4. Con fecha 13 de enero de 2025, el Consejo trasladó la reclamación al Ministerio requerido solicitando la 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. Con fecha 22 de enero de 2025 el reclamante aporta nueva documentación, en concreto Acta del Consejo Asesor del CIS, de fecha 22 de octubre de 2022, indicando que en la misma se recoge que «*actualmente el número de contactos se encuentra en 6 por entrevista*», por lo que considera que, si el CIS conoce que se realiza una entrevista por cada seis persona a las que se llama, dicha institución dispone de la información solicitada.
5. A la vista del nuevo documento aportado, el 22 de enero de 2025 este Consejo se dirige nuevamente al CIS requiriéndole para la formulación de alegaciones complementarias. El 4 de febrero, en cumplimiento del indicado trámite, tiene entrada en el registro escrito del organismo requerido en el que se pone de manifiesto:

R CTBG

Número: 2025-0479 Fecha: 28/04/2025



«(...) Los datos solicitados no pueden ser proporcionados. Como se ha explicado anteriormente, el CIS solo puede proporcionar información sobre los casos en los que se ha logrado establecer contacto. Esto se debe a que no es posible determinar cuántos teléfonos han sido verificados si no ha existido algún tipo de interacción.

Por esta razón, aunque se cuenta con datos sobre el porcentaje de teléfonos que no respondieron, estos no pueden considerarse teléfonos verificados. En otras palabras, el porcentaje de "no contestados" refleja únicamente la falta de respuesta, sin que ello implique que dichos números hayan sido confirmados como válidos o pertenecientes a personas contactables».

6. El 5 de febrero de 2025 se concedió audiencia al reclamante para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes, recibándose escrito el 19 de febrero en el que, reiterando su desacuerdo con las manifestaciones del CIS, poniendo de relieve que, del contenido de sus respuestas, en las que se consignan datos más desglosados y más porcentajes de los solicitados, se desprende con claridad que la información solicitada obra a disposición del indicado organismo.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG](#)³ y en el [artículo 13.2.d\) del Real Decreto 615/2024, de 2 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, A.A.I.](#)⁴, el presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para conocer de las reclamaciones que, en aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG](#)⁵, 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](#)⁶ el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiéndose por tal, según dispone en el artículo 13, «los 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».

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#α38>

⁴ <https://www.boe.es/eli/es/rd/2024/07/02/615>

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#α24>

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#α12>



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 número total de teléfonos (verificados que eran teléfonos) a los que se llamó para responder a cada uno de los barómetros que realizó el organismo entre enero y noviembre de 2024, con el nivel de desglose indicado en los antecedentes.

El CIS dictó resolución indicando que «*no dedica su tiempo ni a “almacenar” los números telefónicos marcados (que son considerados de manera totalmente anonimizada y reservada) ni a efectuar computaciones detalladas de todas las llamadas que se realizan*», y que utiliza un programa automático de marcación aleatoria, facilitando a continuación una serie de datos porcentuales sobre las llamadas no contestadas. Así mismo manifiesta que:

«Una vez establecido el contacto telefónico con una persona, en un 7% de los casos se trata de una empresa o entidad y no de una persona individual, en un 2% de las ocasiones se trata de personas con dificultades idiomáticas y/o del habla, y en un 48% de las situaciones no se llegan a realizar las encuestas por diferentes razones. Aunque no todos los “contactados” indican estas razones, al ser preguntados sobre ello, la que es referida con mayor frecuencia es la falta de tiempo o de interés para realizar la encuesta (48,1% de estos). Hay que tener en cuenta que a las personas contactadas se les informa inicialmente del tiempo que duran las encuestas (nunca menos de 10 o 12 minutos). A su vez, un 0,2% alegan desconfianza en que se garantice la privacidad de sus datos o respuestas, un 0,4% desconfían de cómo se ha conseguido su teléfono, en tanto que solo un 0,2% mencionan específicamente su desconfianza o mala opinión sobre el CIS.»

4. Partiendo de lo anterior, y teniendo en cuenta a las detalladas informaciones que se proporcionan en la resolución y en el escrito de alegaciones sobre la metodología y los procedimientos que se siguen este tipo de encuestas, entiende este Consejo que



se ha proporcionado la información de la que se dispone (porcentajes de contactados que responden y los que no responden y sus causas). A estos efectos resulta determinante que el CIS declara formalmente en su resolución que no dispone de la información pues «no dedica su tiempo ni a “almacenar” los números telefónicos marcados (que son considerados de manera totalmente anonimizada y reservada) ni a efectuar computaciones detalladas de todas las llamadas que se realizan», para posteriormente, en fase de alegaciones, completar lo manifestado acerca de que los datos solicitados no pueden ser facilitados, porque únicamente «puede proporcionar información sobre los casos en los que se ha logrado establecer contacto. Esto se debe a que no es posible determinar cuántos teléfonos han sido verificados si no ha existido algún tipo de interacción. Por esta razón, aunque se cuenta con datos sobre el porcentaje de teléfonos que no respondieron, estos no pueden considerarse teléfonos verificados. En otras palabras, el porcentaje de “no contestados” refleja únicamente la falta de respuesta, sin que ello implique que dichos números hayan sido confirmados como válidos o pertenecientes a personas contactables».

5. En consecuencia, por las razones expuestas, procede desestimar la reclamación.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada frente a la resolución del CIS/MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA Y RELACIONES CON LAS CORTES.

De acuerdo con el [artículo 23.1⁷](#), 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 octubre⁸](#), 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

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

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



en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa](#)⁹.

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez

R CTBG
Número: 2025-0479 Fecha: 28/04/2025

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