



Resolución 193/2019

S/REF: 001-033087

N/REF: R/0193/2019; 100-002304

Fecha: 12 de junio de 2019

Reclamante: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Administración/Organismo: Ministerio del Interior

Información solicitada: Informe de quejas recibidas en una Comisaria de Policía en 2014

Sentido de la resolución: Estimatoria

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó al MINISTERIO DEL INTERIOR, al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)¹ (en adelante LTAIBG), con fecha 14 de febrero de 2019, la siguiente información:

Informe de quejas, previsto en el artículo 17.3 del Real Decreto 951/2005 recibidas durante el año 2014, en la Comisaria Local de Puerto del Rosario.

2. Mediante escrito de entrada el 21 de marzo de 2019, el reclamante presentó, al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24](#)² de la LTAIBG, una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno con el siguiente contenido:

Esta parte presentó la solicitud de información que se acompaña, al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Transcurrido el plazo de un mes sin haber recibido respuesta alguna, el

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

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

compareciente presenta reclamación ante ese Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. La petición realizada era el “informe de quejas, previsto en el artículo 17.3 del Real Decreto 951/2005, recibidas durante el año 2014, en la Comisaría Local de Puerto del Rosario” (Comisaría de la Policía Nacional). Como respaldo a esta reclamación, el presente acompaña la Resolución 599/2018, de ese Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, en la cual el ciudadano reclamaba el “informe de quejas, previsto en el artículo 17.3 del Real Decreto 951/2005, recibidas durante los años 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 en las Provincia de A Coruña, Lugo, Pontevedra y Ourense”. El contenido de la petición es exactamente el mismo, pero en otro ámbito geográfico.

El compareciente está ampliamente de acuerdo con los argumentos expuestos por el reclamante en esa Resolución 599/2018, y coincide plenamente con la resolución impecable de ese Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, a la que solo queda añadir por esta parte, como documento que también se une al actual, la Instrucción número 7/2007, de 10 de julio de 2007, la cual relaciona las tareas a realizar por la Secretaría de Estado de Seguridad, del Ministerio del Interior, obligaciones que parece haber olvidado, según se desprende de su Resolución 599/2018.

Esta parte solicita a ese Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, que conforme al mismo criterio aplicado para el reclamante de la Resolución 599/2018, dicte resolución favorable para el compareciente, otorgando el acceso al informe de quejas, previsto en el artículo 17.3 del Real Decreto 951/2005, recibidas durante el año 2014, en la Comisaría Local de Puerto del Rosario; además de recordar a la Administración como ya hizo en esa resolución, que debe prever y realizar las actuaciones que internamente sean necesarias, para conseguir que las solicitudes de acceso a la información sean resueltas en el plazo máximo de un mes.

3. Con fecha 22 de marzo de 2019, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente al MINISTERIO DEL INTERIOR, al objeto de que se pudieran hacer las alegaciones que se considerasen oportunas. El escrito de alegaciones tuvo entrada el 26 de marzo de 2019, en la que, además de adjuntar resolución de la Secretaría de estado de Seguridad, fechada el 22 de marzo de 2019, señalaba lo siguiente:

En contestación a la solicitud de información efectuada a través del Portal de Transparencia, que tuvo entrada en esta unidad el 28 de febrero de 2019, se ha resuelto lo siguiente: Adjuntar archivo expresivo de los datos solicitados.

En el documento adjunto figura el historial del expediente y un listado de quejas recibidas en la Comisaria Local de Puerto del Rosario.

4. El 25 de marzo de 2019, [REDACTED] remitió escrito al Consejo de Transparencia indicando que *“Como ya sucediera en el caso de la resolución R-0599/2018, el Ministerio del Interior, tras haber presentado la reclamación ante ese Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, me ha notificado telemáticamente con un documento que no es el informe de quejas, sino solo una hoja con el número de las quejas presentadas.”*
5. El 29 de marzo de 2019, en aplicación del [art. 82 de la Ley 39/2015](#), de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se concedió Audiencia del expediente a [REDACTED] para que, a la vista del mismo, presentase las alegaciones que estimara pertinentes, sin que haya presentado ninguna en el plazo concedido al efecto.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 24 de la LTAIBG](#)³, en relación con 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](#)⁴, la Presidencia de este Organismo es competente para resolver las reclamaciones que, con carácter previo a un eventual y potestativo Recurso Contencioso-Administrativo, se presenten en el marco de un procedimiento de acceso a la información.
2. La LTAIBG, en su [artículo 12](#)⁵, regula el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendida, según el artículo 13 de la misma norma, como *“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”*.

Por lo tanto, la Ley define el objeto de una solicitud de acceso a la información en relación a información que ya existe, por cuanto está en posesión del Organismo que recibe la solicitud, bien porque él mismo la ha elaborado o bien porque la ha obtenido en ejercicio de las funciones y competencias que tiene encomendadas.

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

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

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

3. Primeramente, es necesario hacer una mención especial a los plazos establecidos en la LTAIBG para contestar a las solicitudes de acceso a la información.

A este respecto, debe indicarse que el artículo 20.1 de la LTAIBG señala que *La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.*

En el caso que nos ocupa, tal y como se ha indicado en los antecedentes de hecho y consta en el expediente, la solicitud es de fecha 14 de febrero de 2019- constando en el expediente justificante de presentación, de esa misma fecha, en la que se indica que se trata de un escrito dirigido a la unidad de información y transparencia de la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior- , el órgano competente para resolver- la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior dice haberla recibido el 28 de febrero- aunque consta en el documento denominado *historial significativo del expediente* que la fecha de entrada fue el 26 de ese mismo mes- la reclamación fue presentada el 16 de marzo- y entrada en el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno el 21- y la resolución de respuesta tiene fecha de 22 de marzo, día que coincide con la remisión del expediente de reclamación por parte de este Consejo de Transparencia. Finalmente, consta en el documento denominado *historial significativo del expediente* que con fecha 25 de marzo- esto es, tres días después de la fecha de la resolución- se produjo un documento denominado *Comunicación de comienzo de la tramitación*

En este punto, deben hacerse una serie de consideraciones de índole procedimental que conviene tener presentes en la tramitación de las solicitudes de acceso a la información.

La primera es la relativa al plazo transcurrido entre la fecha de entrada de la solicitud en el Ministerio y la de recepción de la misma por parte del órgano encargado de resolver. Aquella es el 26 de febrero de 2019, aunque el Ministerio manifieste que fue el día 28. Así consta en los documentos enviados por el propio Ministerio. La fecha de recepción en el órgano resolutorio es también el 26 de febrero de 2019. Dado que la reclamación se presentó mediante registro electrónico el día 14 de febrero, se han dejado transcurrir 12 días sin dar la oportuna tramitación a esa solicitud de acceso.

En este sentido, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas dispone en su artículo 71.1 que *El procedimiento, sometido al principio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites y a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad, correspondiendo a los*

titulares de las unidades administrativas que sean responsables directos de la tramitación del procedimiento el cumplimiento de los plazos establecidos.

La segunda cuestión a reseñar es que la Ley de Transparencia creó Unidades de Información-reguladas en su artículo 21-, que fueron creadas con objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, lo que facilita el conocimiento por parte del ciudadano del órgano ante el que deba presentarse la solicitud así como del competente para la tramitación. Entre sus funciones están las de recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información y realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada. Si el plazo máximo para resolver las solicitudes de acceso es de un mes, y se demora en 12 días la tramitación de las solicitudes, sin informar al interesado de los plazos ni del órgano encargado de resolver, se produce un claro desajuste que invita al solicitante a pensar que ha transcurrido el plazo para contestar y, por ende, a presentar reclamación ante el Consejo de Transparencia.

Esta consideración se refuerza si tenemos en cuenta que el artículo 20.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, señala que *Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.*

Igualmente, su artículo 21.4 señala que *En todo caso, las Administraciones Públicas informarán a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo. Dicha mención se incluirá en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en la comunicación que se dirigirá al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la **fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.***

Aunque es cierto que no están aun desarrollados reglamentariamente los preceptos de la LTAIBG relativos a las funciones de las UIT y a la tramitación del ejercicio del derecho de acceso a la información, sí puede acudir a la normativa vigente y a los principios de celeridad y transparencia para determinar que sería conveniente que el plazo que medie entre la fecha de entrada de la solicitud y la de recepción de la misma en el órgano encargado

de resolver sea el más breve posible, habida cuenta de que el estado de la tecnología actual lo permite.

4. Sentado lo anterior, hay que comprobar si la información entregada por la Administración es la efectivamente solicitada por el reclamante.

Lo entregado es un listado con el número de las quejas presentadas, mientras que lo requerido es el Informe de quejas recibidas en una Comisaría de Policía en 2014.

Un Informe de quejas es un Informe de seguimiento de la gestión de quejas y sugerencias recibidas y atendidas en cada año natural, elaborado en cumplimiento de los [artículos 3.4 y 18 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio](#)⁶, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, que tiene por objeto establecer el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y regular los aspectos básicos de los programas que lo integran.

El programa de quejas y sugerencias está definido en su artículo 14 y su artículo 17 señala expresamente que

1. La Inspección General de Servicios de cada departamento hará el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos.

2. El seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas.

3. A estos efectos, la unidad a la que se refiere el artículo 14 remitirá a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, estructurado conforme a la clasificación prevista en el artículo 15.5 y en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

Es este informe de seguimiento el que solicita el reclamante respecto de las quejas recibidas únicamente en la comisaría de policía de Puerto del Rosario, no una mera relación de las quejas recibidas, que es lo entregado por el Ministerio.

Este tipo de informes pueden recoger aspectos como los siguientes: Análisis cuantitativo y cualitativo de las Quejas y Sugerencias, procedimiento de recepción de Quejas y Sugerencias,

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-14836&p=20090630&tn=1#a3>

principales causas que han motivado su presentación, análisis de las respuestas al ciudadano, recomendaciones, etc....

Por otra parte, es práctica común la publicación de estos informes para su conocimiento público. Así se pueden citar los siguientes ejemplos: [Oficina Española de Patentes y Marcas](#)⁷, [Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de A Coruña](#)⁸, [Gobierno de Aragón](#)⁹ o [Ministerio de Justicia](#)¹⁰

Por tanto, la solicitud de acceso no ha sido debidamente atendida, debiendo estimarse la reclamación presentada.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede:

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación presentada por [REDACTED], con entrada el 21 de marzo de 2019, contra el MINISTERIO DEL INTERIOR.

SEGUNDO: INSTAR al MINISTERIO DEL INTERIOR a que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, remita a [REDACTED] la siguiente documentación:

- *Informe de quejas, previsto en el artículo 17.3 del Real Decreto 951/2005, recibidas durante el año 2014, en la Comisaria Local de Puerto del Rosario.*

TERCERO: INSTAR al MINISTERIO DEL INTERIOR a que, en el mismo plazo, remita a este Consejo de Transparencia copia de la documentación enviada al reclamante.

De acuerdo con el artículo 23, número 1, 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

⁷ <http://oepm-calidad.es/atencionAIUsuario/InformesDeQuejas.html>

⁸ <https://www.icoec.es/>

⁹ https://transparencia.aragon.es/sites/default/.../informe_2016_quejas_sugerencias.pdf

¹⁰

www.csit.es/hospedasw/arbol_csit/admon.../justicia/.../19.07seguimientoquejas.pdf

dispuesto en el artículo 112.2 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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, ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 9.1 c) de la [Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG
P.V. (Art. 10 del R.D. 919/2014)
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Fdo: Francisco Javier Amorós Dorda