



## Resolución RT 0730/2020

N/REF: RT 0730/2020

Fecha: La de la firma.

Reclamante: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Administración/Organismo: Comunidad de Madrid/ Consejería de Sanidad.

Información solicitada: Llamadas recibidas por el SUMMA 112 diariamente en 2019 y 2020.

Sentido de la resolución: ESTIMATORIA.

### I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó 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) y con fecha de 2 de octubre de 2020 la siguiente información:

*“Solicito la siguiente información:*

*- Total de llamadas recibidas en el summa 112 diariamente para todos y cada uno de los días de 2019 y para todos y cada uno de los días en lo que va de 2020.*

*- Además, solicito que para todos y cada uno de los días en lo que va de 2020 se detalle también cuántas de las llamadas eran sobre el coronavirus.*

*Solicito que se me facilite la siguiente información en formato reutilizable tipo base de datos como puede ser .csv o .xls.*

*Muchas gracias”.*

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

2. El 12 de noviembre de 2020 recibe con la resolución del Director General de Proceso Integrado de Salud de la Comunidad de Madrid de fecha 11 de noviembre de 2020, donde se indicaba lo siguiente:

*“Conceder el acceso a la información solicitada, en los siguientes términos:*

*En el SUMMA 112 se reciben más de un millón de llamadas al año de pacientes que necesitan una asistencia sanitaria.*

*Cada nueva solicitud de asistencia genera un nuevo incidente (o también podríamos denominarlo un nuevo caso), pero se da la circunstancia de que varias llamadas pueden estar relacionadas con un mismo incidente. Por ese motivo se adjunta un anexo en excel con la extracción de datos diarios de llamadas registradas y de incidentes desde enero hasta octubre de 2020.*

*En relación a la identificación COVID 19, no podemos saber exactamente si el caso (incidente) es debido a este tipo de enfermedad, ya que el paciente normalmente explica los síntomas sin un diagnóstico previo y al tratarse de una atención de carácter urgente no se realiza tal diagnóstico en el momento del registro.*

*Por otra parte, los datos de actividad del año 2019 están en proceso de reelaboración para publicarse en la Memoria Anual del SUMMA 112 del año 2019.”.*

Al no estar conforme, presentó, mediante escrito de fecha 14 de diciembre de 2020, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 24<sup>2</sup> de la LTAIBG, una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con el siguiente literal:

*“(…) Aunque puedan estar puliendo esos datos para publicarlos en las memorias. No es óbice para entregarme los datos en bruto tal y como solicité y me han facilitado para este año 2020. Por lo tanto, deberían entregarme por lo menos lo mismo que me han entregado para el presente año. Que como es obvio, es información con la que cuentan y que han admitido como de acceso y carácter público al facilitármela para este año.*

*(…) Además, sobre que no distinguen las llamadas o incidentes sobre coronavirus también se debería estimar mi reclamación e instar a la CAM a entregarme ese desglose. En ningún caso yo digo que se me indiquen las llamadas sobre casos de coronavirus diagnosticados. Por lo tanto, que la gente hablara de posibles síntomas pero no estuvieran diagnosticados no es óbice para denegar en ese punto lo solicitado. Más cuando la propia CAM ha publicado datos de llamadas relacionadas con el coronavirus, como aquí: [https://www.comunidad.madrid/noticias/2020/10/08/implantamos-app-radar-covid-toda-](https://www.comunidad.madrid/noticias/2020/10/08/implantamos-app-radar-covid-toda)*

---

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

*region-piloto-guadarrama. Donde se numera las personas que han llamado tras estar en contacto con un positivo según la app radar covid. Yo ni siquiera pedía un desglose tan detallado, sino simplemente llamadas relacionadas con el covid, ya fuera por contacto estrecho con un caso, por pedir una prueba diagnóstica o por tener posibles síntomas. Por lo tanto, es información que obra en su poder, y deberían también entregármela. En este caso para ambos años, ya que no se me ha facilitado ni siquiera para este año.”.*

3. Debido a un error asumible por este Consejo, no es hasta el 4 de marzo de 2021 cuando se remite el expediente al Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid al objeto de que pudieran formularse las alegaciones que se considerasen oportunas. A día en que se procede a dictar la presente resolución no se han recibido alegaciones.

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la LTAIBG, 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<sup>3</sup>, 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. En virtud del apartado 2 de la disposición adicional cuarta de la LTAIBG<sup>4</sup>, las Comunidades Autónomas pueden atribuir la competencia para la resolución de las reclamaciones al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno mediante la celebración del correspondiente convenio con la Administración General del Estado. En desarrollo de esta previsión, han suscrito convenio<sup>5</sup> con este Organismo las Comunidades Autónomas de Asturias, Cantabria, La Rioja, Extremadura, Comunidad de Madrid y Castilla-La Mancha, así como las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.
3. La LTAIBG, en su artículo 12<sup>6</sup>, 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*

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

<sup>4</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#dacuaa>

<sup>5</sup> [https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/transparencia/portal\\_transparencia/informacion\\_econ\\_pres\\_esta/convenios/conveniosCCAA.html](https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/transparencia/portal_transparencia/informacion_econ_pres_esta/convenios/conveniosCCAA.html)

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

*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 con 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. En el caso de esta reclamación se cumplen ambos requisitos, por lo que la información solicitada debe considerarse como información pública.

4. En el presente caso, el ahora reclamante indica que no le han facilitado la información correspondiente a las llamadas del año 2019, alegando la autoridad autonómica en su resolución que *"los datos de actividad del año 2019 están en proceso de reelaboración para publicarse en la Memoria Anual del SUMMA 112 del año 2019"*, por lo tanto se invoca la aplicación de la letra a) del artículo 18<sup>7</sup> de la LTAIBG referida a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.

Aunque la LTAIBG configura de forma amplia el derecho de acceso a la información pública, del que son titulares todas las personas y que podrá ejercerse sin necesidad de motivar la solicitud, este derecho puede verse limitado en aquellos casos en que así sea necesario por la propia naturaleza de la información –derivado de lo dispuesto en la Constitución Española– o por su entrada en conflicto con otros intereses protegidos.

Sobre esto, el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 16 de octubre de 2017, dictada en el Recurso de Casación nº 75/2017<sup>8</sup>, afirmaba que *"(...) Esa formulación amplia en el reconocimiento y en la regulación legal del derecho de acceso a la información obliga a interpretar de forma estricta, cuando no restrictiva, tanto las limitaciones a ese derecho que se contemplan en el artículo 14.1 de la Ley 19/2013 como las causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas en el artículo 18.1. (...) sin que quepa aceptar limitaciones que supongan un menoscabo injustificado y desproporcionado del derecho de acceso a la información"*.

De ello deriva que la aplicación de una causa de inadmisión debe realizarse con carácter restrictivo, lo que implica que la administración que la considera concurrente lo justifique suficientemente. La Consejería de Sanidad, ha indicado en la resolución ahora impugnada que *"se están desarrollando los trabajos preliminares tendentes a la elaboración del informe de control financiero que se interesa. De forma que, al día de la fecha, no se dispone del consabido*

---

<sup>7</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a18>

<sup>8</sup> <http://www.poderjudicial.es/search/openDocument/d533401b8f5046bd/20171018>

*informe; estimándose que el mismo no estará disponible hasta el próximo mes de mayo”, por lo que este Consejo sí debe contemplar la posibilidad de aplicar esta causa.*

En anteriores resoluciones (como por ejemplo, en la RT/0369/2018<sup>9</sup>, de 4 de febrero de 2019), este organismo ha interpretado esta causa de inadmisión, que se refiere a *“situaciones en las que la información solicitada está elaborándose -por lo que no tendría la consideración de información pública en el sentido del artículo 13 de la LTAIBG al no existir por no haber sido completada su elaboración- o bien porque está prevista, en un plazo concreto y no dilatado en el tiempo, su publicación con carácter general, es decir, en un medio cuyo acceso no esté restringido y que pueda ser conocido y usado con facilidad por el interesado que se refieran”.*

Circunstancias que no concurren en este caso, puesto que la propia autoridad autonómica ha facilitado los mismos datos correspondientes al año 2020, por lo que es lógico pensar que dispondrá de la misma información referida al año anterior. En definitiva, cabe estimar la reclamación en este punto.

5. Cuestión distinta es la referida al detalle de las llamadas referidas al coronavirus. La autoridad autonómica indica en su resolución que *“En relación a la identificación COVID 19, no podemos saber exactamente si el caso (incidente) es debido a este tipo de enfermedad, ya que el paciente normalmente explica los síntomas sin un diagnóstico previo y al tratarse de una atención de carácter urgente no se realiza tal diagnóstico en el momento del registro”* a lo que el reclamante replica en la interposición de la reclamación que *“Yo ni siquiera pedía un desglose tan detallado, sino simplemente llamadas relacionadas con el covid, ya fuera por contacto estrecho con un caso, por pedir una prueba diagnóstica o por tener posibles síntomas. Por lo tanto, es información que obra en su poder, y deberían también entregármela. En este caso para ambos años, ya que no se me ha facilitado ni siquiera para este año”.*

A este respecto cabe señalar, que en primer lugar difícilmente se podrán aportar datos correspondientes al año 2019 sobre el coronavirus cuando esta enfermedad todavía no había sido alertada<sup>10</sup> y en segundo lugar, el reclamante solicitaba las llamadas que fueran “sobre” el coronavirus, sin más detalles, a lo que la autoridad autonómica indica en su resolución que no pueden saber si la llamada es debida a dicha enfermedad puesto que el paciente explica los síntomas sin un diagnóstico previo. A este respecto, cabe señalar que mediante un motor de búsqueda en la web se pueden encontrar diversas informaciones donde dan cuenta del número de llamadas recibidas al inicio de la pandemia y de los traslados efectuados por el

---

<sup>9</sup> [https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/Actividad/Resoluciones/resoluciones\\_CCAA\\_EELL/CCAA\\_2019/02.html](https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/Actividad/Resoluciones/resoluciones_CCAA_EELL/CCAA_2019/02.html)

<sup>10</sup> <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

servicio del SUMMA 112<sup>1112</sup> con aportación de datos o afirmaciones como que el número de llamadas durante el mes de marzo de 2020 se había triplicado con respecto al mismo mes del año anterior o la activación del número de teléfono, el 900 102 112, para atender todo lo relacionado con el coronavirus, motivo éste por el cual hace suponer que se dispondrá de por lo menos, el número de llamadas recibidas en dicho servicio exclusivamente referido al coronavirus.

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede

**PRIMERO: ESTIMAR parcialmente** la reclamación presentada por constituir su objeto información pública en virtud de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

**SEGUNDO: INSTAR** a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid a que, en el plazo máximo de veinte días hábiles, facilite al reclamante el total de llamadas recibidas en el Summa 112 diariamente para todos y cada uno de los días de 2019, así como el número de llamadas diarias recibidas, de 1 de enero de 2020 hasta el 2 de octubre de 2020, que se referían al coronavirus.

**TERCERO: INSTAR** a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid a que, en el mismo plazo máximo de veinte días hábiles, remita a este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno copia de la información 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<sup>13</sup>, 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, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas<sup>14</sup>.

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

<sup>11</sup> [https://www.comunidad.madrid/noticias/2020/04/09/trasladamos-16-31-marzo-summa-112-8000-pacientes-covid-](https://www.comunidad.madrid/noticias/2020/04/09/trasladamos-16-31-marzo-summa-112-8000-pacientes-covid-19)

<sup>19</sup>

<sup>12</sup> <https://diarioenfermero.es/summa-112-frente-al-coronavirus-i-las-enfermeras-capitanean-la-asistencia-telefonica-en-plena-pandemia/>

<sup>13</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

<sup>14</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&tn=1&p=20181206#a112>

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<sup>15</sup>.

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo: José Luis Rodríguez Álvarez

---

<sup>15</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&tn=1&p=20181206#a9>