



Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

Número y fecha de resolución: indicados al margen.

Número de expediente: 2932/2025

Reclamante: [REDACTED]

Organismo: MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN.

Sentido de la resolución: Estimatoria.

Palabras clave: asuntos exteriores, quejas, expedientes, art. 13 LTAIBG, carácter revisor.

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente el 2 de noviembre de 2025 el reclamante solicitó al MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN, 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), la siguiente información:

«(...) Primero. Al respecto de la EMBAJADA DE ESPAÑA ante la República de Argentina se identifique el NÚMERO DE QUEJAS cursadas (excluyendo a Consulado General, Consulados u otros órganos adscritos a la misma) que se han cursado en este ejercicio 2025 identificando la FECHA DE INICIO de dichos actos (interposición) y la fecha de RESOLUCIÓN que se entiende se dará en el plazo

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



marcado del correspondiente procedimiento administrativo amparado por la ley 39 y 40 2015.

Segundo. Resumen sucinto de dichas quejas, identificación de la unidad tramitadora, así como del PERÍODO PROMEDIO de tramitación que siguen dichas quejas (tiempo que se tarda desde el inicio de las mismas hasta la emisión de resolución y notificación al interesado).

Tercero. Identificación de la normativa reguladora que ampara este procedimiento, plazos que conlleva, así como la correspondiente figura jurídica que lo ampara.

Cuarto. El OBJETO de esta petición es CONOCER Y COMPRENDER cuantas QUEJAS se han cursado por parte de personas físicas o jurídicas en este 2025 contra la Embajada de España en la república de Argentina, su sucinto contenido, fecha de incoación, así como fecha de resolución según la normativa vigente, la unidad responsable de tramitación de dichas quejas, así como la normativa expresa que ampara dicha acción, todo referido al presente año 2025. En caso de existir quejas aún pendientes de resolución se solicita se indique expresamente cuantas, incoadas por persona física o jurídica, están pendiente de resolución en este año 2025 así como si hay quejas que hayan aún sido no resueltas en este ejercicio 2025 procedentes de reclamaciones o quejas del año 2024.

Quinto. Si, al respecto de dicha Embajada y misión diplomática y las quejas que se hayan incoado contra la misma, se ha propuesto sanción o se ha efectuado acción de recomendación alguna por parte de la unidad tramitadora de estas en este ejercicio 2025 así como si, en los ejercicios anteriores (2023,2024 y presente 2025) se ha dado algún tipo de recomendación ,sugerencia o queja estimada por parte de la unidad tramitadora hacia dicha misión, a los efectos de conocer, en global, si en estos anteriores ejercicios se han adoptado resoluciones positivas ante quejas, reclamaciones o sugerencias».

2. Mediante resolución de 27 de noviembre de 2025 el Ministerio accede a conceder la información solicitada e indica:

«El programa de quejas y sugerencias se regula en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, que lo configura como un procedimiento abierto y transparente, pero no contradictorio. El Real Decreto 951/2005 ofrece al ciudadano distintas vías para canalizar quejas y sugerencias.



De acuerdo con la normativa aplicable, la atención de la queja implica acuse de recibo y respuesta o resolución, en su caso, pero puede, no obstante, no conllevar la satisfacción del ciudadano remitente, en función de la naturaleza de su petición o recomendación.

Se recuerda que, de conformidad con lo señalado en el artículo 15.5 de la Ley 19/2013, el tratamiento posterior que se pudiera hacer de los datos personales obtenidos a través del presente ejercicio del derecho de acceso a la información pública se encuentra sometido a la aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (RGPD); de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como demás normativa vigente sobre protección de datos personales.

3. Mediante escrito registrado el mismo día 27 de noviembre de 2025, el solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, el Consejo) en aplicación del [artículo 24² LTAIBG](#) en la que pone de manifiesto su disconformidad con la respuesta obtenida en los siguientes términos:

*«(...) la respuesta recibida en fecha 27/11/2025 es únicamente trasladar una escueta relación de la **NORMATIVA REGULADORA** sin indicar respuesta sobre **CUANTAS QUEJAS SE HAN RECIBIDO, QUE PERÍODO DE RESOLUCIÓN TIENEN** y otros elementos a tal efecto que son detallados en la solicitud de información (que pide básicamente elementos de cuantas quejas, su período y contenido, así como otros elementos contenidos en mi solicitud y que se reproducen como DOCUMENTO 2).*

*TERCERO. Que dado que no se me ha siquiera indicado cuantas quejas (número) u otros elementos que no requieren siquiera elaboración profusa por parte de la citada área (que a la postre es quien resuelve sobre las quejas y por lo tanto debería conocer con facilidad este particular) se está **DENEGANDO LA INFORMACIÓN** que he pedido (número de quejas por año y otros elementos estadísticos al respecto de una Embajada en particular y período)*

(...)

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



Por todo ello NO SE HA DADO RESPUESTA EN MODO ALGUNO A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN QUE HE PEDIDO que está específicamente contemplado en la normativa de transparencia y es de interés público y que, a la postre, no existe en informe o dato alguno en el portal del Ministerio competente».

4. Con fecha 28 de noviembre 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. El 30 de diciembre tuvo entrada en este Consejo, junto al expediente, escrito en el que se señala lo siguiente:

«Que en la respuesta notificada al interesado se concedía el acceso a la información pública solicitada.

Desde el 1 de enero de 2025 hasta la fecha, constan 4 (cuatro) quejas o sugerencias recibidas en y/o referidas a la Embajada de España en Buenos Aires».

5. El 2 de enero de 2026, se concedió audiencia al reclamante para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes; recibíéndose escrito al día siguiente en el que pone de relieve que la resolución no daba respuesta a ninguna de las cuestiones solicitadas, hace referencia al posible incumplimiento por parte del Ministerio requerido de sus obligaciones de publicidad activa, indicando que el interés perseguido es de investigación periodística y control democrático del funcionamiento de la institución y señala:

«(...) SEGUNDA. SOBRE LA INFORMACIÓN APORTADA EXTEMPORÁNEAMENTE EN FASE DE ALEGACIONES

En su escrito de alegaciones ante el CTBG, el Sr. Subsecretario del MAEC aporta por primera vez un dato: que desde el 1 de enero de 2025 hasta la fecha de dichas alegaciones constaban cuatro

(...)

La presente solicitud se enmarca en un estudio periodístico sobre el funcionamiento del sistema de quejas del Ministerio de Asuntos Exteriores, con especial atención a las representaciones diplomáticas en el exterior (...)



El dato aportado en fase de alegaciones (4 quejas) es insuficiente, incompleta y extemporánea, y no satisface el contenido de la solicitud, así como se encuentra motivada en un elemento mendaz e inadecuado.

(...)

SOLICITO:

PRIMERO. Que tenga por presentado este escrito de alegaciones en tiempo y forma, y por RATIFICADA la reclamación interpuesta.

SEGUNDO. Que ESTIME ÍNTEGRAMENTE la reclamación, declarando vulnerado el derecho de acceso a la información pública de esta parte.

TERCERO. Que INSTE AL MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN a que, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, facilite a esta parte la totalidad de la información solicitada, consistente en lo indicado en mi solicitud original, a saber:

- Número de quejas tramitadas en 2024 y 2025 relativas a la Embajada de España en Argentina.*
- Fecha de interposición y, en su caso, de resolución de cada una.*
- Resumen sucinto del objeto o motivo de las quejas.*
- Identificación clara dentro del organigrama del Ministerio de la Unidad administrativa responsable de la tramitación.*
- Plazo promedio efectivo de resolución que tiene la citada área de las quejas recepcionadas.*
- Estado actual de las quejas (resueltas/pendientes) y sentido de las resoluciones emitidas (favorable/desfavorable)*

CUARTO. Que, en su caso, se comunique al reclamante la información remitida por el Ministerio a fin de verificar su integridad».

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS



1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG³](#) 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 LTAIBG⁵](#), se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.
2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12⁶](#) 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*».

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 información relativa a las quejas cursadas frente a la Embajada de España en la República Argentina, referida al año 2025 y en concreto: (i) número de quejas cursadas (excluyendo las del Consulado General, consulados y otros órganos adscritos a la misma) en el año 2025 indicando fecha de interposición y fecha de resolución; (ii) resumen de la queja: motivo, unidad tramitadora, y promedio de tiempo de resolución desde la entrada de

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a38>

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#a24>

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



la queja hasta la notificación al interesado de la resolución; (iii) normativa reguladora del procedimiento, plazos que conlleva y figura jurídica que lo ampara; (iv) número de quejas pendientes de resolver tanto incoadas en el 2025, como las que se registraran en 2024 que no se hayan resuelto todavía; (v) si como resultado de dichas quejas, se ha propuesto sanción o efectuado recomendación alguna por parte de la unidad tramitadora, ampliando el marco temporal en este caso a las quejas recibidas en los años 2023 y 2024; (vi) finalmente si en los años 2023, 2024 y 2025 se ha estimado alguna queja reclamación o sugerencia.

El Ministerio dictó resolución en la que acuerda conceder el acceso, no obstante, el reclamante manifiesta su disconformidad alegando que, de todo lo solicitado, únicamente se ha facilitado una genérica referencia a la normativa reguladora, obviando el resto de las cuestiones planteadas y que en modo alguno satisface su petición. En alegaciones el Ministerio amplía la información y facilita el siguiente dato: *«Desde el 1 de enero de 2025 hasta la fecha, constan 4 (cuatro) quejas o sugerencias recibidas en y/o referidas a la Embajada de España en Buenos Aires»*, manifestando nuevamente su disconformidad el interesado por el carácter incompleto de la información

4. Para empezar, y a la vista de las divergencias existentes entre la petición de acceso y el contenido de la posterior reclamación ampliando lo inicialmente solicitado, es necesario recordar que la naturaleza estrictamente revisora de la reclamación del artículo 24 LTAIBG impide incorporar en este procedimiento cambios sobre el contenido de la inicial solicitud de acceso (si no es para acotar su objeto) debiendo, por tanto, este Consejo circunscribir su examen y valoración exclusivamente al objeto de la solicitud formulada ante el órgano cuya decisión ahora se revisa, sin extender su pronunciamiento a otras materias no incluidas en dicha solicitud inicial.

Como se adelantaba, el reclamante modifica sus peticiones en el trámite de audiencia, a la vista del contenido de las alegaciones del Ministerio y en este sentido amplía el marco temporal de referencia para incluir el año 2024, por lo que, de acuerdo con lo indicado la valoración de este Consejo no incluirá tal ampliación, circunscribiéndose a los términos en los que se formuló la petición de acceso, y por tanto al ámbito temporal en ella reflejado.

5. Sentado lo anterior y una vez analizada la documentación aportada, nos encontramos con que, de todas las cuestiones formuladas, el Ministerio en su resolución únicamente informa del marco regulatorio requerido en el punto tercero



de la solicitud de acceso. Tal respuesta resulta claramente insuficiente con la solicitud de acceso a la información y da lugar a la reclamación que se plantea de forma coherente centrada en las peticiones obviadas. En este sentido el reclamante manifiesta: *«la respuesta recibida en fecha 27/11/2025 es únicamente trasladar una escueta relación de la NORMATIVA REGULADORA sin indicar respuesta sobre CUANTAS QUEJAS SE HAN RECIBIDO, QUE PERÍODO DE RESOLUCIÓN TIENEN y otros elementos a tal efecto que son detallados en la solicitud de información».*

6. Centrado así el objeto de esta resolución, procede a continuación valorar la información adicionalmente aportada en el trámite de alegaciones — *«Desde el 1 de enero de 2025 hasta la fecha, constan 4 (cuatro) quejas o sugerencias recibidas en y/o referidas a la Embajada de España en Buenos Aires»* — y en este sentido, de nuevo, resulta claramente insuficiente en tanto no da respuesta a la mayoría de las cuestiones que se solicitaban. En concreto resultan obviadas las siguientes: (i) fecha de inicio y fecha de resolución de cada una de las quejas registradas (con estos datos se daría respuesta también a la pregunta relativa al número de quejas de 2025 pendientes de resolución); (ii) contenido resumido de cada queja; (iii) unidad tramitadora; (iv) periodo promedio de tramitación; (v) quejas registradas en 2024 pendientes de resolución en 2025; (vi) si en relación con las quejas formuladas en 2025, se ha propuesto sanción o efectuado alguna recomendación; (vii) *«si, en los ejercicios anteriores (2023, 2024 y presente 2025) se ha dado algún tipo de recomendación, sugerencia o queja estimada por parte de la unidad tramitadora hacia dicha misión, a los efectos de conocer, en global, si en estos anteriores ejercicios se han adoptado resoluciones positivas ante quejas, reclamaciones o sugerencias».* Todas estas cuestiones tienen perfecto encaje en el concepto de información pública y puesto que, tanto la resolución del Ministerio, como su respuesta al trámite de alegaciones resultan favorables al acceso, sin invocación de causa de inadmisión o límite alguno, deberían haber sido entregadas.
7. En conclusión, de acuerdo con todo lo expuesto, la reclamación debe ser estimada a fin de que la información solicitada sea debidamente completada.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede



PRIMERO: ESTIMAR la reclamación presentada frente a la resolución MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN.

SEGUNDO: INSTAR al MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN a que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, remita al reclamante la siguiente información:

Respecto de las quejas cursadas frente a la EMBAJADA DE ESPAÑA ante la República de Argentina (excluyendo a Consulado General, Consulados u otros órganos adscritos a la misma) en este ejercicio 2025: FECHA DE INICIO de dichos actos (interposición) y la fecha de RESOLUCIÓN.

«Segundo. Resumen sucinto de dichas quejas, identificación de la unidad tramitadora, así como del PERÍODO PROMEDIO de tramitación que siguen dichas quejas (tiempo que se tarda desde el inicio de las mismas hasta la emisión de resolución y notificación al interesado)».

«En caso de existir quejas aún pendientes de resolución se solicita se indique expresamente cuantas, incoadas por persona física o jurídica, están pendiente de resolución en este año 2025 así como si hay quejas que hayan aún sido no resueltas en este ejercicio 2025 procedentes de reclamaciones o quejas del año 2024».

«Si, al respecto de dicha Embajada y misión diplomática y las quejas que se hayan incoado contra la misma, se ha propuesto sanción o se ha efectuado acción de recomendación alguna por parte de la unidad tramitadora de estas en este ejercicio 2025 así como si, en los ejercicios anteriores (2023,2024 y presente 2025) se ha dado algún tipo de recomendación, sugerencia o queja estimada por parte de la unidad tramitadora hacia dicha misión, a los efectos de conocer, en global, si en estos anteriores ejercicios se han adoptado resoluciones positivas ante quejas, reclamaciones o sugerencias».

TERCERO: INSTAR al MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN a que, en el mismo plazo máximo, remita a este Consejo de Transparencia copia de la información enviada al reclamante.

R CTBG
Número: 2026-0438 Fecha: 21/04/2026



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 en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa⁹](#).

LA PRESIDENTA DEL CTBG

Fdo.: María de la Concepción Campos Acuña

R CTBG
Número: 2026-0438 Fecha: 21/04/2026

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>

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