



Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

S/REF: 00001-00088354

N/REF: 743/2024

Fecha: La de firma.

Reclamante: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Organismo: MINISTERIO DE SANIDAD.

Información solicitada: Registro de llamadas realizadas a la línea telefónica 024.

Sentido de la resolución: Desestimatoria.

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el 14 de marzo de 2024 la reclamante solicitó al MINISTERIO DE SANIDAD, 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:

«El registro ANONIMIZADO de todas y cada una de las llamadas que se han hecho al teléfono 024 de atención al suicidio desde que existen registros hasta la actualidad (fecha de entrada de esta solicitud a trámite). De estas llamadas pido saber los siguientes conceptos que se recogen según figura en los pliegos de contratación del servicio 024. Pido que se me aporte el registro de llamadas diario (no pido en ningún caso un dato agregado) sino desagregado por todas y cada una de las variables. Este ministerio tiene estos datos en su poder por lo tanto tienen

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



carácter público. Además, no pido datos personales vinculados con la etnia o religión de ninguna persona atendida.

- *Fecha de la consulta.*
- *Hora de la consulta.*
- *Duración real de la llamada.*
- *Fecha de la respuesta (por chat on-line).*
- *Motivo inicial de la consulta.*
- *Tipo de consulta (pertinente, no pertinente).*
- *Comunidad Autónoma desde donde se hace la consulta.*
- *Provincia desde donde se hace la consulta.*
- *Localidad desde donde se hace la consulta.*
- *Lugar desde el que se hace la consulta (hogar, trabajo...).*
- *Sexo de la persona que hace la consulta.*
- *Nacionalidad.*
- *País de nacimiento o Idioma.*
- *En el caso de que la llamada la realice una persona con conducta suicida, nivel de riesgo.*
- *Indicación de si la persona con conducta suicida ha recibido atención de algún tipo de atención en recursos de salud mental públicos o privados y especificación del recurso en su caso.*
- *Discapacidad, tipo de discapacidad y grado.*
- *Derivación de la llamada.*
- *Servicio al que se ha derivado la llamada.*
- *Tipo de recurso que se facilita a la persona llamante (de carácter sanitario, social u otros).*
- *Provincia y localidad del recurso.*



Pido que los datos sean entregados en formato CSV o XLS reutilizable. Les recuerdo que ANONIMIZAR no es reelaborar. Les recuerdo que disponen de un mes ampliable a dos tal y como señala la ley de transparencia».

2. Por resolución de 12 de abril de 2024, el citado ministerio acordó conceder el acceso a la información en los siguientes términos:

«(...) Se adjunta como anexo I a la presente resolución documento en formato reutilizable donde se recogen los datos de los que dispone este órgano directivo, que se obtienen del funcionamiento del servicio de atención telefónica a las personas con riesgo de conducta suicida y sus familiares o allegados, así como, para la elaboración de informes estadísticos».

3. Mediante escrito registrado el 29 de abril de 2024, la solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, el Consejo) en aplicación del [artículo 24²](#) de la LTAIBG en la que pone de manifiesto que:

«(...) Los datos que me han dado y como bien ellos han nombrado son datos ACUMULADOS y en ningún caso son datos diarios que permiten ver cómo actúan día a día la empresa adjudicataria, que ha recibido más de seis millones de euros para la gestión de estas llamadas. De hecho indican en el pliego que “la empresa adjudicataria deberá contar con una herramienta informática que permita a los efectivos del servicio recabar una serie de datos en cada consulta, tanto si se trata de una llamada telefónica como si es a través de chat on-line. Estos datos se extraerán de la información recogida a lo largo de la llamada, siempre que la persona llamante consienta transmitir la información. Los datos se recogerán con fines estadísticos sin asociación alguna a personas físicas y dando pleno cumplimiento a la normativa vigente de protección de datos personales”.

Así, no pido nada que no se pueda encontrar en manos de la administración o que la administración pueda solicitar a la entidad adjudicataria para dar respuesta a esta solicitud de información pública.

Por lo tanto, pido que se estime esta reclamación y que me aporten los datos solicitados. Una información de claro interés público que permite conocer cómo se están gestionando las llamadas de un servicio de atención a la salud mental. Uno

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



de los grandes problemas a nivel global y que a día de hoy se llevan por delante al menos 11 muertes diarias».

4. Con fecha 29 de abril de 2024, 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.
5. El 16 de mayo de 2024, la interesada presentó nuevo escrito de reclamación en el que indica:

«La base de datos que me ha aportado el Ministerio de Sanidad relativo a las llamadas del 024 denominada "Datos acumulados 024_marzo" tiene campos incompletos.

Por ejemplo, la primera pestaña denominada "Información Diaria" le faltan las llamadas del año 2023. Entiendo que es 2023 porque empiezan a contabilizar desde su puesta en marcha y luego se llama 2024.

En la pestaña "Información General" tal y como pueden comprobar solo me dan Tiempo medio de Espera hasta junio de 2023 y, por lo tanto, se desconoce el tiempo medio de espera de los siguientes periodos.

Así, pido que además de entregarme los datos diarios me entreguen completos todos los campos que me han dado como respuesta».

6. El 17 de mayo de 2024, se remitió el escrito complementario al ministerio para que realizara las consideraciones oportunas. El 11 de septiembre de 2024 tuvo entrada en este Consejo escrito en el que indica que, una vez analizada la nueva petición, resuelve no conceder el acceso a la información por el siguiente motivo:

«(...) De forma mensual, se publican en la web del Ministerio de Sanidad <https://www.sanidad.gob.es/linea024/home.htm> informes con los datos de carácter público sobre la Línea 024, por lo que le remitimos a los mismos para que consulte los datos que solicita.

Los datos que aparecen en su solicitud, y que no se reflejan en los informes referidos anteriormente, son de uso interno, por lo que según lo dispuesto en el artículo 18.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se inadmitirá el derecho de acceso a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores,



opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas».

7. El 12 de septiembre de 2024 se dio trámite de audiencia a la reclamante para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes; sin que, habiendo comparecido a la notificación, haya presentado observación alguna.

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 resolver 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 <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>



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 sobre las llamadas realizadas a la línea telefónica 024 desde que existen registros hasta la fecha de entrada de la solicitud, con los conceptos que se recogen en los pliegos de contratación del servicio.

El ministerio requerido resolvió conceder el acceso adjuntando un anexo con los datos obtenidos del funcionamiento del servicio de atención telefónica a las personas con riesgo de conducta suicida y a sus familiares o allegados; utilizados, asimismo, para la elaboración de informes estadísticos. En la fase de alegaciones de este procedimiento, y ante la disconformidad de la interesada, facilita el enlace a la página web en la que mensualmente se publican los informes sobre la Línea 024 y de la que se han extraído los datos del anexo; señalando que los que no constan son de uso interno y no se proporcionan en aplicación del artículo 18.1.a) LTAIBG.

4. Sentado lo anterior, conviene recordar que, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 13 LTAIBG antes transcrito, se considera información pública aquella que *obre en poder* del sujeto obligado por haberla elaborado o adquirido en el ejercicio de sus funciones y en el ámbito de sus competencias. La preexistencia de la *información pública* así entendida constituye un presupuesto necesario para poder ejercer el derecho de acceso; pues, de lo contrario, no existe objeto sobre el que proyectarlo.

Por su parte, el artículo 22.3 LTAIBG dispone que *«si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella»*.

En este caso, el ministerio requerido pone de manifiesto en su resolución que la información de que dispone consta en un anexo en el que se recogen los datos sobre las llamadas realizadas a la línea telefónica 024 de atención a la conducta suicida, en el que se ha especificado: (i) la información diaria obtenida desde mayo de 2023 a marzo 2024, con las llamadas recibidas, atendidas y abandonadas en espera; (ii) la información general de diciembre de 2023 a marzo 2024, con las llamadas, tiempo medio de espera, sexo, nivel de riesgo, perfil, edad, llamadas pertinentes y no pertinentes; (iii) las llamadas atendidas por cada Comunidad Autónoma y provincia de mayo de 2022 a marzo 2024; (iv) las llamadas derivadas al 112 de mayo de 2022 a marzo 2024, especificando el sexo, nivel de riesgo, perfil y edad; (v) las llamadas derivadas al 112 por CCAA y provincia de mayo de 2022 a marzo 2024; y (vi) los datos totales de las llamadas silenciosas, no pertinentes y sin especificar, por tramos de edad desde los 10 hasta los 99 años; añadiendo en la fase de alegaciones que la reclamante puede consultar los informes que se publican mensualmente en su



página web; sin que esta haya formulado observaciones en el trámite de audiencia concedido.

5. En consecuencia, dado que se ha proporcionado la información que obra en poder del organismo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 22.3 LTAIBG, entiende este Consejo que se ha dado respuesta completa a la petición de acceso y procede desestimar la reclamación.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por [REDACTED] frente al MINISTERIO DE SANIDAD.

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](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez

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>