Consell de transparència

Expediente Nº 39/2017
Resolución N.º 45/2018

CONSEJO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

COMISIÓN EJECUTIVA
Presidente: D. Ricardo García Macho
Vocales:
Dª. Emilia Bolinches Ribera
D. Lorenzo Cotino Hueso
Dª. Isabel Lifante Vidal

En Valencia, a 19 de abril de 2018

Reclamante: D. [redacted].
Sujeto contra el que se formula la reclamación: Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

VISTA la reclamación número **39/2017**, interpuesta por D. [redacted], formulada contra la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, y siendo ponente la Vocal Sra. Dña. Isabel Lifante Vidal, se adopta la siguiente

RESOLUCIÓN

ANTECEDENTES

Primero.- Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, D. [redacted] presentó por registro de entrada, con fecha 6 de abril de 2017, escrito formulando una queja a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública por la falta de publicación en la página web de la Conselleria de los informes estadísticos valorativos de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas por la Conselleria en el ejercicio 2015, con presunta infracción de lo previsto en la Orden de 27 de septiembre de 2007 de la Conselleria de Sanidad.

Segundo.- El 18 de abril de 2017, la Jefa del Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública remitió a D [redacted] escrito de respuesta a su queja, en la que se le informaba de que no habían podido elaborar hasta la fecha el informe correspondiente a la valoración de las quejas y sugerencias presentadas en 2015, debido a cambios organizativos internos que habían provocado una disminución en la dotación de personal en el Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente. Se le comunicaba que se estaba trabajando en el mismo y que esperaban que pudiera estar a disposición de la ciudadanía en la web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en el menor tiempo posible. Se añadía que podía consultar la memoria de la Conselleria correspondiente a 2015, en la que figuraba un resumen de la actividad de los Servicios de Atención al Paciente (SAIP) en la que se recogía una referencia a las quejas presentadas.

Tercero.- El 25 de abril de 2017, D. [redacted] presentó ante este Consejo de Transparencia escrito de reclamación contra la Conselleria de Sanitat Universal y Salud Pública, por considerar que la Conselleria incumple en este punto sus obligaciones en materia de transparencia.

Cuarto.- El 19 de julio de 2017, este Consejo remitió a la Conselleria de Sanitat Universal y Salud Pública escrito por el que se le otorgaba trámite de audiencia para que pudiera formular las alegaciones que considerase oportunas. En su escrito de contestación, de 3 de agosto de 2017, la Conselleria alega

que desde 2015 se ha optado por publicar una Memoria global que recogía un resumen de todas las actuaciones realizadas por la Conselleria, en la cual se incluye también un apartado relativo a las quejas presentadas en los distintos departamentos.

Quinto.- El 30 de enero de 2018, D. [redacted] presentó ante este Consejo de Transparencia, los siguientes documentos relacionados con su reclamación:

- Resolución de la queja presentada ante el Síndic de Greuges contra la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (Ref.1706245), por este mismo asunto. En dicha Resolución, el Síndic recomendaba a la Conselleria que publicara en su página Web, actualizada y estructurada, los informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos (entre ellos los SAIPs), así como la información disponible que permitiera su valoración. Asimismo, solicitaba a la Conselleria que remitiera en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que manifestara la aceptación de la Sugerencia del Síndic, o en su caso, las razones que estimaba para no aceptar.
- Respuesta de 22 de diciembre de 2017 de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública a la Resolución del Síndic de Greuges, consistente en la no aceptación de la Recomendación formulada por el Síndic, fundada en la falta de recursos humanos.
-Escrito de 10 de enero de 2018 del Síndic de Greuges, en el que se resuelve el cierre del expediente y se comunica que la queja podrá ser incluida en el informe anual a Les Corts, culminando con ello las posibilidades de actuación que la Ley atribuye al Síndic.

Efectuada la deliberación del asunto en diversas sesiones de esta Comisión Ejecutiva, se adopta la presente resolución bajo los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Conforme al 42.1 de la Ley 2/2015 de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana (en adelante Ley 2/2015 valenciana) la Comisión Ejecutiva del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno tiene encomendadas, entre otras, las siguiente funciones:

b) Requerir, a iniciativa propia o como consecuencia de denuncia o reclamación, la subsanación de incumplimientos de las obligaciones recogidas en esta ley.

e) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa contenidas en esta ley."

La presente reclamación puede considerarse una denuncia o reclamación para la subsanación de incumplimientos de las obligaciones de publicidad activa fijadas por la legislación de transparencia. Asimismo, la Administración contra la que se dirige la reclamación es la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que se halla sujeta a las exigencias de la citada Ley en materia de publicidad activa, en virtud de lo dispuesto en su artículo 2.1.a), que se refiere de forma expresa a *"la administración de la Generalitat"*. En consecuencia debemos considerar que es competencia de este Consejo resolverla.

Segundo.- Según se ha señalado en los antecedentes, la denuncia alega la falta de publicación en la página web de la Conselleria de los informes estadísticos valorativos de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas por los SAIP en el ejercicio 2015 (y, podríamos añadir, sucesivos) tal y como se venían publicando hasta el año 2014. Se trata, por tanto, de una denuncia por un presunto incumplimiento de las obligaciones de publicidad activa, es decir de las obligaciones que tiene la Administración de publicar determinada información de modo que esté accesible para cualquier ciudadano sin necesidad de que éstos lo soliciten.

Esto es importante, pues no nos encontramos ante un supuesto en el que el reclamante hubiera solicitado a la administración que se le proporcionara determinada información y que la misma se le hubiera denegado (según la Conselleria toda la información relativa a este asunto solicitada por el reclamante y que estaba en posesión de la administración ha sido puesta a su disposición); sino ante un caso en el que el reclamante lo que hace es denunciar lo que en su opinión es un incumplimiento de una obligación de la

administración: la de publicar determinados informes valorativos de las quejas tramitadas por los SAIP. No se trata, por tanto, de que se haya violado el derecho subjetivo del reclamante a tener acceso a cierta información, sino que se trata de determinar si la administración cumple adecuadamente con sus obligaciones de transparencia en materia de publicidad activa en este punto.

Pues bien, este Consejo ha verificado a lo largo del presente procedimiento que en la página Web de la Conselleria figuran hasta el año 2014 unos informes anuales muy detallados de la actividad de los SAIP. En los mismos se puede encontrar de manera clara y bien estructurada información relativa a las quejas, sugerencias y agradecimientos gestionados por estos servicios. Se trata de informes exhaustivos en los que aparece la información distribuida por servicios, por motivos, por áreas de actividad, por edad y sexo, análisis de tiempos de respuesta, etc.

Respecto al año 2015 (y posteriores) no constan en la web este tipo de informes. A partir de ese año, que es también el año en que entró en vigor la Ley de Transparencia valenciana, la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública empezó a publicar en el Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana *(www.gvaoberta.gva.es)* unas Memorias de Gestión globales, en las que se incluye un apartado (dentro del epígrafe IV relativo a "Las personas: eje central de nuestro sistema de salud") en el que se recoge la información relativa a la gestión del SAIP.
En la memoria del año 2015 dicho apartado aparece en el índice del documento bajo el título "4.2. Queixes i agraïment", aunque en el propio texto el mencionado apartado aparece bajo el rótulo "4.2. Gestions realitzades". La no concordancia entre el índice y el título, así como los nombres elegidos (que no mencionan al SAIP) dificultaban encontrar dicha información en un documento de casi 500 páginas. Sin embargo, en la memoria del año 2016, esta misma información se encuentra en un apartado con el título, ya más específico, de "Gestions realitzades. Activitats SAIP".

Ahora bien, la información incluida en estos apartados (tanto de 2015 como de 2016) relativa a la actividad de los SAIP incluye el número total de quejas, sugerencias y agradecimientos, y la información de cuántas de ellas corresponden a Atención Primaria, a Centro de Especialidades y a Hospitales, así como la evolución del número total de quejas a lo largo de los últimos años. En este sentido resulta relevante comparar la extensión de esta información (un par de páginas) con la de los informes de los SAIP anteriormente publicados (de más de 50 páginas). No puede considerarse por tanto que se trate exactamente de la misma información que se publicaba anteriormente, solo que integrada ahora en otro documento más amplio.

Ahora bien, la Conselleria alega que esos informes que antes elaboraba de manera tan detallada y exhaustiva sobre las quejas recibidas ahora no puede realizarlos tal cual lo venía haciendo por falta de personal y que se ha optado por incluir la información relativa a las actuaciones de este servicio en la memoria global que recoge toda la actividad de la Conselleria.

Tercero.- Como hemos señalado, la competencia de este Consejo en este asunto radica en determinar si dichos hechos configuran alguna infracción de las obligaciones en materia de publicidad activa.
Estas obligaciones están recogidas en la Ley 2/2015 valenciana, que en su artículo 8 establece que la información, que será veraz, objetiva y actualizada, se publicará de forma clara, estructurada, comprensible y fácilmente localizable. Y el artículo 9 recoge el listado de información que los sujetos obligados deben como mínimo publicar en sus páginas web; entre esa información se encuentra la siguiente:

> *"La cartera de servicios; así como las cartas de servicios, y los procedimientos para presentar quejas o reclamaciones y los* ***informes sobre el grado de cumplimiento*** *y* ***calidad de los servicios públicos****, así como la* ***información disponible que permita su valoración****".*
>
> *"Los* ***informes de evaluación*** *de las políticas públicas y de* ***calidad de los servicios públicos****".*

Los informes a los que se refiere el reclamante no son exactamente "informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos", ni tampoco "informes de evaluación de las políticas

públicas". Para considerar si la Conselleria está obligada a su publicación nos queda entonces analizar la cuestión de si los mismos han de ser considerados "información disponible que permite su valoración".

Pues bien, los informes tal cual se realizaban hasta el año 2014 constituían sin duda información que podía ayudar a la valoración del grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos (pues eran relativos a las quejas y otras actuaciones de los SAIP), por lo que en el caso de que la administración los hubiera seguido realizando y estuvieran "disponibles", los mismos deberían ser publicados para conocimiento general de la ciudadanía. Sin embargo, parece que la falta de recursos humanos ha hecho que dichos informes, tal cual se realizaban hasta 2014, no estén disponibles respecto a 2015. Por ello este Consejo considera que en este caso la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública no ha incumplido sus obligaciones en materia de publicidad activa, por lo que la presente denuncia ha de ser desestimada.

Ahora bien, pese a ello, es cierto que los informes tal cual se venían realizando y publicando hasta 2014 implicaban un mayor nivel de transparencia respecto a las actuaciones gestionadas por los SAIP que la existente actualmente, en la medida en que la información contenida en aquellos informes era mucho más detallada que la contenida actualmente en las Memorias globales de la Conselleria respecto a esas mismas actuaciones. Por eso, este Consejo considera que debe recomendarse a la Conselleria que, en la medida de sus posibilidades, siga realizando los informes sobre la actividad de los SAIP de la manera más detallada y estructurada posible y que dichos informes (sea cual sea el grado de detalle o elaboración que se consiga) sean publicados.

RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos procede

DESESTIMAR la reclamación presentada por el 25 de abril de 2017 por D. [redacted] contra la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

RECOMENDAR a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en la medida de sus posibilidades, siga realizando los informes sobre la actividad de los SAIP de la manera más detallada y estructurada posible y que dichos informes (sea cual sea el grado de detalle o elaboración que se consiga) sean publicados.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 10 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa.

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO

[redacted]

Ricardo García Macho