

R2025001005

Resolución estimatoria formal y terminación sobre solicitud de información al Servicio Canario de la Salud relativa al protocolo de actuación para la gestión de citas sanitarias.

Palabras clave: Gobierno de Canarias. Consejería de Sanidad. Servicio Canario de la Salud. Información sobre los servicios y procedimientos.

Sentido: Estimatoria formal y terminación.

Origen: Silencio administrativo.

Vista la reclamación tramitada en el Servicio de Reclamaciones y Asuntos Generales contra el Servicio Canario de la Salud, y teniendo en cuenta los siguientes,

ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 4 de diciembre de 2025 y número de registro de entrada 2025-003499 se recibió en el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública, reclamación de [REDACTED], actuando en calidad de representante de [REDACTED], al amparo de lo dispuesto en los artículos 52 y siguientes de la Ley canaria 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (en adelante, LTAIP), contra la falta de respuesta a la solicitud de información formulada a la Secretaría General de la Consejería de Sanidad el 16 de octubre de 2025 (REGAGE25E00091105483), y relativa **al protocolo de actuación para la gestión de citas sanitarias.**

Segundo.- En particular, el ahora reclamante había solicitado:

“Que, previa resolución, se dé traslado de copias íntegras y actualizadas de los siguientes documentos, en formato electrónico (preferentemente PDF o, cuando sea posible, formato reutilizable):

- 1. El protocolo, instrucción o circular que regule el procedimiento de solicitud y asignación de citas en la modalidad "fuera de hora", especificando los criterios aplicables cuando la cita solicitada es de naturaleza telefónica o no presencial.*
 - 2. El manual de procedimiento o guía de actuación que siguen los operadores del servicio 012 para la gestión de citas sanitarias, que contenga las directrices sobre la denegación de citas telefónicas con la administración de los centros de salud para valorar supuestos como el descrito en el punto anterior.*
 - 3. Cualquier directriz o comunicación interna que establezca la obligatoriedad de la gestión presencial para solicitar una cita que va a ser prestada por vía telefónica, indicando su fundamento normativo.*
- Que la resolución y la documentación adjunta sean notificadas formalmente por medios electrónicos a través de la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias, sirviendo la dirección de correo electrónico facilitada a efectos de aviso de cortesía.*

En caso de que este órgano no posea la totalidad de la información solicitada, se ruega que, en cumplimiento del artículo 44 de la Ley 12/2014, se remita la presente solicitud al órgano que resulte competente, informando a esta parte de dicha remisión”

Tercero.- En base a los artículos 54 y 64 de la LTAIP se notificó el 12 de diciembre de 2025, la solicitud del envío de copia completa y ordenada del expediente de acceso a la información, informe al respecto, documentación acreditativa haber dado respuesta a la persona reclamante, así como cuanta información o antecedentes considerase oportunos. Como órgano responsable del derecho de acceso el Servicio Canario de la Salud tiene la consideración de interesado en el procedimiento pudiendo realizar las alegaciones que estimara convenientes a la vista de la reclamación.

Cuarto.- El 22 de diciembre de 2025, con registro de entrada número 2025-003851, se recibió en este Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública respuesta de la entidad reclamada en la que informa, entre otros, que con fecha 17 de diciembre de 2025 se notificó al ahora reclamante la Resolución de la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud número 965, de fecha 17 de diciembre de 2025, estimatoria del acceso a la información solicitada. Puesta a disposición que había sido confirmada por el reclamante mediante escrito recibido en este Comisionado con fecha de 18 diciembre de 2025 y registro de entrada 2025- 003828.

A tales antecedentes son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

I.- El Servicio Canario de la Salud es un organismo autónomo del Gobierno de Canarias, encargado de la ejecución de la política sanitaria y de la gestión de las prestaciones y centros, servicios y establecimientos de la Comunidad Autónoma de Canarias encargados de las actividades de salud pública y asistencia sanitaria. Como tal organismo autónomo queda afectado por la LTAIP, que en su artículo 2.1.b) contempla este tipo de organismos como sujetos obligados a la normativa de transparencia y acceso a la información pública. En efecto, el citado artículo 2.1.b) indica que las disposiciones de la LTAIP serán aplicables a *“los organismos autónomos, entidades empresariales y demás entidades de Derecho Público vinculadas o dependiente de dicha Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias”*.

El artículo 63 de la misma Ley regula las funciones del comisionado o comisionada de Transparencia y Acceso a la Información Pública e indica que ejercerá la resolución de las reclamaciones que se interpongan contra los actos expresos o presuntos resolutorios de las solicitudes de acceso a la información de las entidades y organismos relacionados en el artículo 2.1 de esta ley, así como de los cabildos insulares, ayuntamientos y entidades dependientes y vinculadas de los mismos.

II.- La LTAIP reconoce en su artículo 35 que todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública en los términos previstos en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico. Conforme al artículo 5.b) de la referida LTAIP, se entiende por información pública *“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 esta Ley y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones”*. Es claro que la Ley define el objeto de una solicitud de acceso a la información como el acceso a una información existente y en posesión del organismo que

recibe la solicitud, ya sea porque él mismo la ha elaborado o bien porque la ha obtenido en ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

III.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la LTAIP, contra la resolución, expresa o presunta de la solicitud de acceso podrá interponerse reclamación ante el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa. Los plazos para las respuestas a solicitudes de acceso y posibles reclamaciones ante el Comisionado de Transparencia se concretan en los artículos 46 y 53 de la LTAIP, que fijan un plazo máximo de un mes para resolver sobre la solicitud y de otro mes para interponer la reclamación, contándose desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado o desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo. La reclamación se recibió en el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública con fecha 4 de diciembre de 2025. Toda vez que la solicitud fue realizada el 16 de octubre de 2025, y que no fue atendida en el plazo del mes legalmente previsto para ello, ha operado el silencio administrativo negativo respecto a la misma y se ha interpuesto la reclamación en plazo.

Debe tenerse en cuenta que de acuerdo con las previsiones normativas contenidas en el artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, relativas a la interposición de recurso de reposición, respecto de resoluciones presuntas la presentación de una reclamación ante el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública frente a la desestimación de una solicitud de acceso a la información por silencio no estará sujeta a plazo.

IV.- Examinada la documentación recibida en este Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública el 22 de diciembre de 2025, se considera que se ha contestado a la solicitud realizada el día el 16 de octubre de 2025, si bien fuera de plazo.

De acuerdo con lo anterior, procede estimar por motivos formales la reclamación planteada porque la administración autonómica no ha cumplido los plazos establecidos para resolver la solicitud de información formulada por el ahora reclamante de conformidad con la LTAIP. Por el contrario, la entidad reclamada ha procedido a dar traslado de la información en fase de reclamación cuando lo apropiado hubiera sido contestar directamente al solicitante en el plazo legalmente establecido de un mes desde que la administración recibió la solicitud de acceso, conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de la LTAIP.

Al ser una contestación extemporánea es parcialmente contraria a los objetivos de la LTAIP. No obstante, considerando que la finalidad de la LTAIP en materia de acceso a la información no es otra que garantizar que la ciudadanía acceda a la información que obra en poder de la administración, se ha cumplido la finalidad de la Ley y procede declarar la terminación del procedimiento de reclamación, conforme a lo previsto en el artículo 84 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las atribuciones conferidas por el artículo 63 de la Ley canaria 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública,

RESUELVO

1. Estimar por motivos formales la reclamación presentada por [REDACTED] actuando en calidad de representante de [REDACTED], contra la falta de respuesta a la solicitud de información formulada a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad el 16 de octubre de 2025, relativa **al protocolo de actuación para la gestión de citas sanitarias**, y declarar la terminación del procedimiento por haber perdido su objeto al haber sido contestada la solicitud de acceso a información.
2. Instar al Servicio Canario de la Salud a agilizar los procedimientos de tramitación de solicitudes de acceso a la información pública para que la respuesta se produzca en plazo.
3. Recordar al Servicio Canario de la Salud que el incumplimiento de la obligación de resolver en plazo las solicitudes de acceso a la información pública, en caso de reiteración constituyen infracciones graves o muy graves previstas en el artículo 68 de la LTAIP.

Queda a disposición del reclamante la posibilidad de presentar nueva reclamación, en el plazo de un mes desde que se le dio contestación a su solicitud, ante el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el caso de que la respuesta suministrada por el Servicio Canario de la Salud no sea considerada adecuada a la petición de información formulada.

De acuerdo con el artículo 51 de la LTAIP, esta reclamación, que es plenamente ejecutiva, es sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente resolución emanada de un órgano del Parlamento de Canarias y que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente a aquel en que se notifique la resolución, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de Santa Cruz de Tenerife del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

LA COMISIONADA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

María Noelia García Leal

Resolución firmada el 10-03-2026

[REDACTED], REPRESENTANTE DE [REDACTED]
SR. DIRECTOR DEL SERVICIO CANARIO DE LA SALUD.