



**Comunidad
de Madrid**

Exp.: 17-OPEN-00016.7/2025

ASUNTO: ACCESO PARCIAL A LA INFORMACIÓN

Con fecha 14 de enero de 2025, tuvo entrada en el registro de esta Administración la siguiente solicitud de acceso a la información pública:

“Datos relativos a las actuaciones de información y asistencia de la Comunidad de Madrid desde 2020, desglosados por años, incluyendo expresamente:

- 1º Número de actuaciones presenciales y no presenciales.
- 2º Número de atenciones presenciales en las oficinas, desglosado por oficina.
- 3º Número de atenciones no presenciales, desglosado por canal de la atención (llamada telefónica entrante, llamada telefónica saliente, chat, correo electrónico,...)”

Una vez analizada la solicitud, valoradas todas las circunstancias concurrentes, de conformidad con lo establecido en los artículos 30, 36, 40 y 43 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local,

RESUELVE

1) Conceder el acceso parcial a la información solicitada, en los términos que se concretan a continuación.

2) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 43.6 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, si la información que se solicita ha sido publicada, la resolución puede limitarse a indicar al solicitante cómo acceder a ella. A este respecto, indicar que la parte de la información solicitada está siendo publicada proactivamente por la Administración.

En concreto, la información del número de atenciones del servicio 012 de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid desglosado por canal de atención desde el año 2020 al año 2024 está disponible en el siguiente apartado del Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid:

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/servicios-012-atencion-al-ciudadano>



**Comunidad
de Madrid**

3) La información relativa al número de atenciones presenciales, no incluida en el apartado anterior, está siendo preparada para su publicación y estará disponible en el enlace anteriormente señalado a partir de febrero de 2025. Este contenido de la solicitud se inadmite de acuerdo con el artículo 18.1.a) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen gobierno, el cual señala que se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.

Contra esta resolución cabe interponer:

1. Con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía judicial contencioso administrativa, la reclamación regulada en el artículo 47 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.
2. Recurso ante el órgano competente de la jurisdicción contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación del presente acto.

En Madrid, a fecha de la firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Firmado digitalmente por: ANGEL SAN GREGORIO MARINAS - ***5034**
Fecha: 2025.01.28 20:26