

DIPUTACION PROVINCIAL DE SORIA

ENTRADA N° 16151

- 6 OCT. 2017

SALIDA N°

Ilmo. Sr. Presidente  
Diputación Provincial de Soria  
C/ Caballeros, 17  
42002 SORIA

EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
REGISTRO

SALIDA  
14/07/2017 - 17066277

**Trámite:** Recomendación  
**Asunto:** Recomendaciones sobre transparencia  
**Promueve:** El Defensor del Pueblo  
**Nº Expediente:** 17012832

Ilmo. Sr. Presidente:

La transparencia de la administración en su relación con el ciudadano es algo más que el proporcionar la información debida desde organismos que se financian con presupuestos, gestionan bienes o prestan servicios públicos.

La información debida tiene, además, que ser clara, precisa y comprensible. No solo consiste en el buen uso de la lengua sino en transmitir la información de manera clara, sencilla y procurar la concreción en la respuesta es parte de la transparencia. Ello es la transparencia obligada.

El Defensor del Pueblo ha difundido a través de su página web un cuestionario sobre transparencia en la información de las administraciones públicas.

Se han recibido 423 contestaciones al cuestionario formulado. Para su conocimiento se le da traslado del mismo y de las respuestas recibidas; y de ellas interesa destacar:

1. El 26,63% de las personas que contestaron a la pregunta sobre tiempo tardado en recibir la contestación de la administración manifestaron que se había tardado meses en responder a una consulta de información.

2. El 43,10% de las personas que respondieron a la pregunta sobre la comprensión de la información consideraban que la información recibida de la administración era difícil de entender.

3. Los asuntos que dicen interesan más al ciudadano están relacionados con educación, sanidad, empleo y seguridad social e impuestos.

### **Consideraciones**

1. Transparencia no consiste solamente en la publicación de información económica, presupuestaria y sobre la estructura de las instituciones. Además, la transparencia supone dar cuenta de los actos, tramitación y procedimientos administrativos realizados.
2. Las comunicaciones escritas de la administración pueden producir importantes efectos y constituir testimonios de gran trascendencia para los ciudadanos.
3. Las comunicaciones de las administraciones deben estar escritas en un lenguaje de fácil comprensión para todos. No deben ser dirigidas a personas con una alta especialización, salvo excepciones que así lo requieran. Todos los ciudadanos deben poder entenderlas.
4. El uso de las nuevas tecnologías no debe impedir, cuando así se desee, la comunicación por otros procedimientos para todas las personas que así lo soliciten.

### **Decisión**

Hacer uso de la facultad conferida por los artículos 28 y 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo efectuando las siguientes:

#### **RECOMENDACIONES**

1. Instar a las administraciones públicas a responder con mayor prontitud a las peticiones de información y consultas de los ciudadanos.
2. Instar a las administraciones públicas a usar un lenguaje comprensible en sus escritos.

Estas recomendaciones son formuladas al Ministerio de Hacienda y Función Pública; Instituto Nacional de la Seguridad Social; comunidades autónomas; los 10 ayuntamientos de España con mayor número de población: Madrid, Barcelona, Valencia,

Sevilla, Zaragoza, Málaga, Murcia, Palma, Las Palmas de Gran Canaria y Bilbao; y diputaciones provinciales. Se ha dado traslado de las mismas al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

En espera de la remisión de la información, en la que se ponga de manifiesto la aceptación de estas RECOMENDACIONES, o en su caso, de las razones que se estimen para no aceptarlas, de conformidad con el artículo 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, le saluda muy atentamente,

Soledad Becerril  
Defensora del Pueblo

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Instrucción del Defensor del Pueblo de 20 de mayo de 2015 (BOE núm. 186, de 13 de julio, rect. BOE núm. 284, de 27 de noviembre de 2015) donde se establece el procedimiento para que los ciudadanos puedan obtener gratuitamente información sobre sus datos e igualmente proceder a solicitar la rectificación, cancelación y oposición a los mismos.

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.