

# **La Transparencia y el acceso a la información pública como oportunidad para la recuperación de la confianza de la ciudadanía.**

Curso de Verano del Ararteko 2021

**Elisabet Samarra Gallego**

Presidenta de la Comisión de Garantía del  
Derecho de Acceso a la Información Pública  
de Cataluña

---

## **Introducción**

Las Administraciones públicas han sido, tradicionalmente, instituciones alejadas y ajenas al común de la ciudadanía, aun cuando en sus manos estaba el gobierno y la gestión de aspectos muy relevantes de sus vidas: la salud, la educación de sus hijos, la vivienda, las licencias para actividades comerciales, los servicios básicos, las infraestructuras, las prestaciones sociales, etc. La complejidad de los procedimientos administrativos, junto con el uso de un lenguaje excesivamente especializado y alejado del común, han convertido las relaciones de la Administración con los administrados en verdaderos laberintos en los que los ciudadanos se sienten perdidos y sobrepasados, y la ausencia de una motivación suficiente y comprensible de las resoluciones administrativas desestimatorias de sus peticiones, en la gran mayoría de los casos, aumentan ese recelo.

A esa desconfianza generada por la incomprensión del complejo mundo de la administración pública se añade la pesada losa de la sospecha de corrupción que, desde la indignación y el escándalo por los sucesivos casos judicializados, se proyecta, injustamente, sobre todos los gestores públicos. Prácticas corruptas como el clientelismo político en la adjudicación de subvenciones y ayudas públicas;

las puertas giratorias que premian a altos cargos públicos cesantes con puestos privilegiados de empresas privadas por los favores recibidos, el cobro de comisiones de contratos públicos para financiar partidos en el gobierno, la aceptación de prebendas por parte de los responsables de su adjudicación, el amiguismo y nepotismo en la provisión de puestos públicos, están detrás del progresivo desprestigio de la clase política y de la alarmante desconfianza en los gestores públicos.

### **La transparencia y el acceso a la información pública: una oportunidad para la recuperación de la confianza**

En un escenario tan descorazonador, se hace insoslayable e inaplazable acercar la administración a la ciudadanía, con las manos extendidas, los cajones abiertos, y los archivos descerrajados. No hay mejor respuesta a la sospecha de corrupción que permitir a cualquiera levantar las alfombras de la administración y comprobar que nada ocultan; abrir los expedientes de contratación para que cualquiera pueda examinar hasta sus tripas para desvanecer la sombra del pucherazo, permitir el acceso a todo el procesos de toma de decisiones públicas para que pueda evaluarse su imparcialidad, publicar los perfiles laborales de los que ocupan puestos de responsabilidad para acreditar su competencia e idoneidad profesional,... mostrarlo todo para someterse al escrutinio de la ciudadanía. Esa es la finalidad de la transparencia y del derecho de acceso a la información: empoderar al ciudadano para que pueda ejercer, por sí mismo, el control de las decisiones y actuaciones públicas, y desde su conocimiento, hacerse su propio juicio de valor sobre la legalidad, idoneidad y oportunidad de la actuación, desvaneciendo las sospechas que crecen en la oscuridad y desarmando los recelos que genera el secretismo y así, recuperar su confianza.

Acercar la Administración a la ciudadanía y propiciar el acceso al concomimiento de actividad coadyuva, igualmente, a otro fin primordial en este nuevo escenario generado por las leyes de transparencia, en que Administración y administrados tendrán que relacionarse de igual a igual: el fomento de la participación ciudadana en los asuntos públicos. Sólo desde la compartición del conocimiento, la Administración puede pedir y esperar una mayor corresponsabilidad de los

individuos y grupos no gubernamentales en el diseño de políticas y la evaluación de los servicios, y enriquecerse con sus aportaciones.

En definitiva, la transparencia de la actividad de las Administraciones públicas es una oportunidad de oro para acercar los poderes públicos a la ciudadanía y recuperar su confianza, y constituye, igualmente, una oportunidad valiosísima para los ciudadanos de conocer quién y cómo les gobierna, controlar la gestión de los recursos públicos y contribuir a la mejora de los servicios. Una y otros deberán hacer un buen uso de esa oportunidad: la primera, asumiendo sin resistencias, incluso de buen grado, las obligaciones que la legislación de transparencia le impone para conseguir el fin de recuperar la confianza de los ciudadanos; y los segundos, utilizando de forma inteligente y estratégica el poder que se pone en sus manos: acceder a la información pública, en toda su amplitud y muy escasamente limitada. Si, como se dice, la información es poder, abrir toda la información pública a los ciudadanos es empoderarlos de una forma hasta ahora desconocida, y ellos deben ser conscientes del enorme potencial del derecho de acceso a la información, que es tanto como decir que deben aprender qué pedir, cómo pedirlo, y cómo hacer valer su derecho si no lo obtienen.

Conocer el alcance del derecho a la información y el procedimiento para obtenerla supone conocer la ley de transparencia, lo que dista mucho de producirse aún entre la ciudadanía de forma generalizada. Muchos ciudadanos, la inmensa mayoría, no son conscientes de que se ha incorporado ese derecho a su catálogo de derechos políticos. Falta pedagogía y difusión de la ley de transparencia, porque el escaso conocimiento que de ella se tiene suele reducirse a la obligación de publicar los sueldos públicos, lo que no es más que la anécdota y araña siquiera la superficie del enorme caudal de información a la que ahora es posible acceder. Se hace necesario mejorar el conocimiento social de la ley de transparencia, y a tal fin, los poderes públicos no pueden eludir más su deber de impulsar campañas de difusión que expliquen adecuadamente el cambio de paradigma que supone el marco de la transparencia, las obligaciones que se imponen a las administraciones y el alcance del derecho a la información que se garantiza a cualquier persona.

De una forma muy esquemática, podemos decir que el sistema de transparencia se sustenta en dos vías de provisión de información pública a la ciudadanía: la primera es la publicidad activa, que consiste en un catálogo de información determinada por la ley que debe ser objeto de publicación para que cualquiera

pueda consultarla de forma abierta y autónoma en una página web que aglutine los contenidos y los ofrezca sistematizados de forma comprensible, al que se denomina portal de transparencia. Se trata de la información básica relativa a las cuestiones más relevantes de la gestión pública, entre las cuales: los contratos públicos (precio, adjudicatario, procedimiento de licitación, objeto, modificaciones...), los convenios (objeto, partes, obligaciones), las subvenciones y ayudas públicas (beneficiarios, objeto, importes) los procesos de toma de decisiones (informes técnicos previos, informes de órganos externos, anteproyectos normativos, alegaciones...) el personal público (catálogo de puestos de trabajo, tablas retributivas, liberados sindicales, procesos de provisión de plazas, nombramientos) y los altos cargos (perfil profesional, retribuciones, dietas e indemnizaciones por cese).

La segunda vía de provisión de información es el derecho de acceso a la información pública, que se articula a través de un procedimiento administrativo incoado a instancia de una persona física o jurídica, que, complementa y completa la vía anterior, ya que alcanza a cualquier dato, documento o información en cualquier soporte que esté en poder de la Administración como consecuencia del ejercicio de sus funciones, y que solo puede desestimarse o restringirse por los límites legalmente establecidos, que deberán ser aplicados con carácter restrictivo y en beneficio del derecho de acceso, de forma motivada y sin potestad discrecional de la Administración para aplicarlos. Estos límites legales, en todo caso, no constituyen una relación de materias excluidas automáticamente del derecho de acceso, sino un catálogo de bienes jurídicos cuya protección podrá justificar la restricción del derecho de acceso, siempre que resultase proporcional y que, atendidas las circunstancias del caso -en especial, el interés público en la divulgación de la información desde la perspectiva de la transparencia- deban prevalecer.

Paralelamente, las leyes de transparencia más avanzadas completan esta regulación de la publicidad activa y del derecho de acceso a la información con la previsión de la obligación de las administraciones de abrir sus archivos electrónicos (open data) en un formato que permita su reutilización automatizada, conforme a la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

Y como clave de bóveda de este sistema de transparencia, la ley ha colocado a un órgano de garantía independiente y especializado, al que la ciudadanía puede reclamar cuando la Administración no facilite la información mediante un procedimiento simple, ágil y gratuito, y cuyas resoluciones no son simples recomendaciones, sino que tienen fuerza ejecutiva y obligan a la administración a ejecutarlas. Esta es la prueba inequívoca de la auténtica y firme voluntad de los poderes públicos de abrirse a los ciudadanos y someter su actividad a su escrutinio: establecer un sistema de tutela y garantía del derecho de acceso a la información que no exige la interposición de un recurso contencioso administrativo ante los tribunales --lo que para la mayoría tendría un efecto intimidatorio y disuasorio que le llevaría a la renuncia de su derecho-- , que no requiere de conocimientos jurídicos para la calificación jurídica de la infracción o la motivación en derecho de la pretensión, ni precisa de representación legal ante los tribunales, ni comporta el pago de tasa alguna. Una vía de reclamación de carácter antiformalista, que solo requiere la identificación del reclamante y la copia de la solicitud de información desatendida para iniciar su tramitación, y que se resuelve en un plazo máximo de entre dos meses (ley catalana) y 3 meses (ley básica estatal). Esta celeridad del proceso de garantía tiene especial importancia no solo para evitar la frustración y desconfianza que la dilación en la obtención de la justicia genera en los afectados, sino también porque el valor de la información depende, en buena medida, de la inmediatez en obtenerla y de su actualidad, de forma que un proceso de garantía de la información realmente eficaz debía asegurar que la entrega de la información no se demoraba hasta hacerle perder su valor y devenir inútil para la finalidad con la que se solicitó.

### **El procedimiento de mediación en las reclamaciones de acceso a la información**

En el caso de la legislación catalana (artículo 42. de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, desarrollados por los artículos 35 y siguientes del Decreto 111/2017, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública), y ahora también en la legislación Navarra, se prevé que este sistema de reclamación y garantía del acceso a la información incluya una posibilidad de acercamiento directo, físico, entre Administración y administrado, poniendo al alcance del ciudadano la opción de sentar a la mesa de

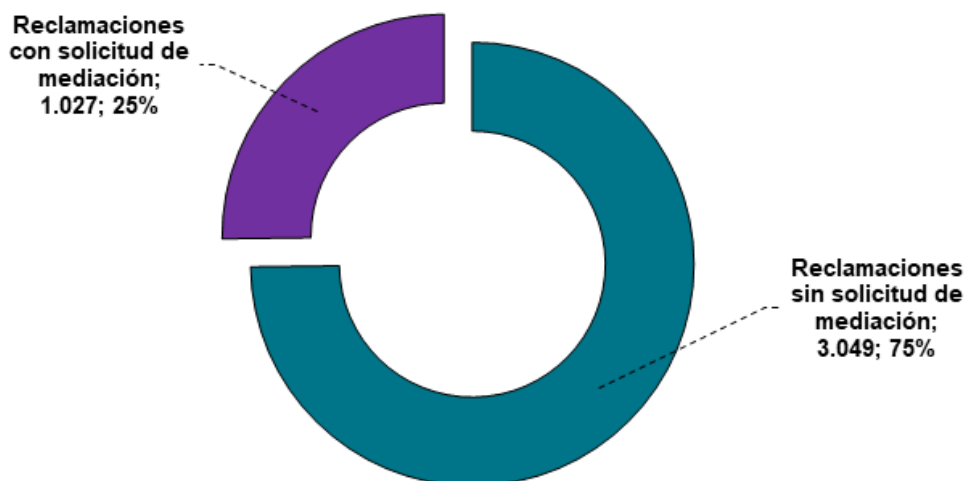
diálogo a la Administración en un procedimiento de mediación tutelado por el órgano de garantía independiente, en que las partes expondrán sus necesidades y dificultades e intentarán llegar a un acuerdo unánime sobre la información que se va a entregar, el plazo y el formato.

El procedimiento de mediación se constituye como un incidente dentro del procedimiento de reclamación, con una duración máxima de un mes, durante el cual se suspende el plazo de resolución ordinaria de la reclamación por el órgano de garantía. Durante este plazo, se convoca a las partes y se fomenta el diálogo en aras a un acuerdo voluntario que, de adoptarse, vincula a las partes en los términos acordados, y que solo es revisado por el órgano de garantía de Cataluña (GAIP) para cerciorarse que no es contrario a derecho, hecho lo cual se dicta resolución finalizando el procedimiento conforme al acuerdo de mediación, que podría, en su caso, ser recurrido ante los Tribunales por terceros afectados que no hubiesen participado en la mediación.

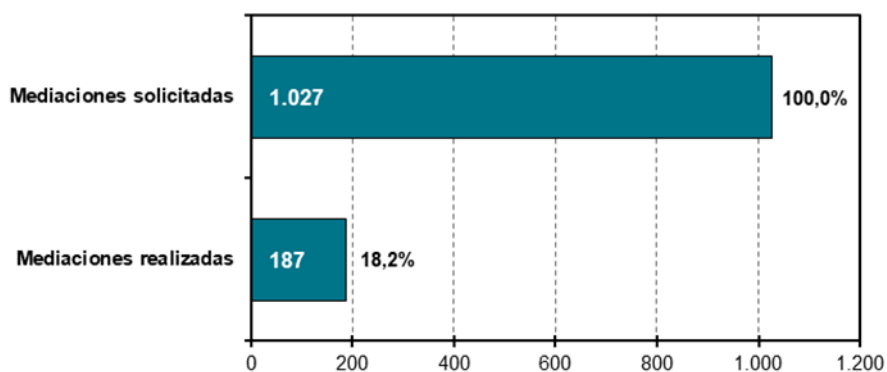
Si las partes no llegan a un acuerdo, se da por cerrado el proceso de mediación y la reclamación continua su tramitación por el procedimiento ordinario con resolución de la GAIP dirimiendo la discrepancia jurídica, sin necesidad de ninguna otra acción del reclamante.

El procedimiento de mediación dentro del procedimiento de reclamación en la ley catalana es opcional, y su elección se pone exclusivamente en manos de la persona que reclama, sin que la Administración pueda negarse al mismo, ni imponerlo. Ello es así porque el legislador entendió que su éxito dependía de que existiera en el ciudadano un presupuesto de confianza en la buena fe de la Administración para llegar al acuerdo, y que cualquier esfuerzo del órgano de garantía por promover el diálogo y el acuerdo entre las partes resultaría estéril si no se partía de la voluntariedad del reclamante fundamentada en su expectativa de entendimiento con la Administración.

El gráfico siguiente ilustra, en términos absolutos y porcentuales, el volumen de procedimientos de mediación respecto de las reclamaciones que no lo eligieron, acumuladamente desde el inicio de la actividad de la GAIP, en el segundo semestre de 2015, hasta el final del primer semestre de 2021:



Lo primero que se observa es que el procedimiento de mediación no es elegido de forma mayoritaria por los reclamantes, a menudo decepcionados por el trato previamente recibido por la Administración, y poco proclives a confiar en su buena disposición al acuerdo. De todos modos, deben tenerse en cuenta que, en la mayoría de las ocasiones, la sesión de mediación no llega a celebrarse porque la Administración prefiere entregar voluntariamente la información antes de celebrarla, con lo que la reclamación pierde su objeto:



Este altísimo porcentaje de reclamaciones con mediación que pierden su objeto con la entrega de la información se explica por el hecho de que, en realidad, no existía previamente una discrepancia jurídica entorno al derecho de acceso por parte de la Administración que pudiera dirimirse en la mediación, sino simplemente un silencio, una inactividad ante la petición de información a la que la Administración no ha reaccionado por su inoperancia en la gestión interna de las solicitudes de información, que solo ha reaccionado ante el traslado de la reclamación por parte

del órgano de garantía, valorando entonces que, de hecho, no tenía ninguna objeción legal que oponer. Ello ocurre no solamente en las reclamaciones con mediación, sino también en el resto de reclamaciones con procedimiento ordinario de resolución: dos tercios de las reclamaciones por acceso a la información recibidas en la GAIP lo son contra el silencio administrativo, una de las instituciones más frustrantes para el administrado y que más contribuyen a la pérdida de confianza en la eficacia de las administraciones para la defensa de los derechos ciudadanos.

A pesar de todo, la experiencia de la GAIP demuestra que, cuando se celebra, la mediación ofrece un escenario inmejorable para acercar posiciones y asentar la confianza entre las partes, permitiendo soslayar la controversia entre las partes, que a menudo no es tanto jurídica como práctica o prejuiciosa: por un lado, los ciudadanos tienden a minimizar el esfuerzo requerido para satisfacer sus peticiones y las posibilidades reales de la Administración de elaborarla en los términos que la solicitan, convencidos de que la Administración dispone de una gestión informatizada de los archivos y registros que le permitiría obtenerla prácticamente con solo apretar un botón, lo que, desgraciadamente, está lejos de la realidad; por otro, el personal de las Administraciones no suele sentirse preocupado con las solicitudes de información, a las que ven como una carga adicional de trabajo para la que no ha recibido formación ni mayor dotación, y cuya utilidad, en términos de servicio público, tiende a minimizar, y a menudo presupone una voluntad crítica asociada a la solicitud de información.

Ambos estigmas prejuiciosos alimentan la desconfianza mutua, pero suelen ceder rápidamente ante el contacto personal y las explicaciones directas y claras que unos y otros se dan en la sesión de mediación sobre las condiciones en que se encuentra la información y la carga de trabajo que supone elaborarla conforme a la petición.

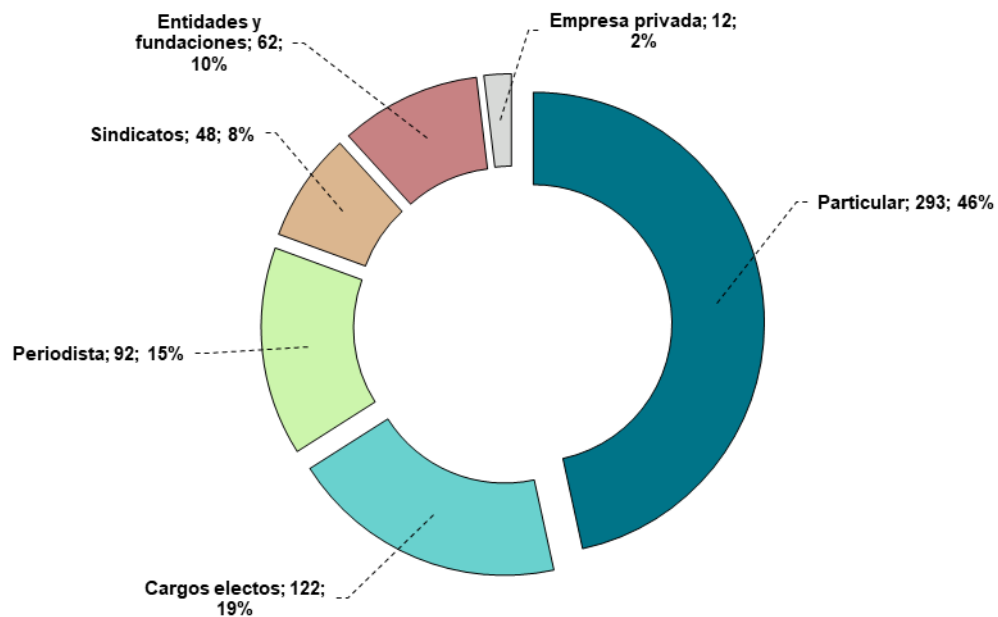
Otra ventaja del procedimiento de mediación en las reclamaciones por derecho de acceso es la casi total ausencia de cortapisas o requisitos al acuerdo de las partes. Efectivamente, el carácter convencional de la mediación permite una casi ilimitada flexibilidad en su objeto y en las condiciones de acceso, de forma que el acuerdo de las partes puede modificar la propia información que se pretende obtener, pactar un plazo de entrega o acordar un formato de acceso diferente al que se solicitó, admitir entregas parciales, pactar las condiciones de difusión de la



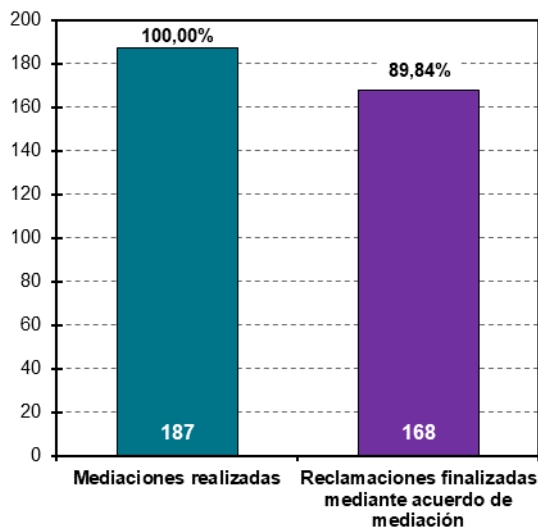
información, y cualquier otro acuerdo de las partes, con tal de que no sea contrario a derecho. Ello permite, a menudo superar los obstáculos que llevaron a la desestimación de la solicitud o a su inadmisión, sustituyendo la información inicialmente solicitada, una vez oída la finalidad del acceso, por otra igualmente útil a tal fin que no requiera de una tarea compleja de elaboración o que no esté afectada por límites. Debe tenerse en cuenta que la ciudadanía no suele estar familiarizada con los términos y procedimientos administrativos, por lo que a menudo yerra al formular su solicitud (pide expedientes que no existen, o presupone una unidad de expediente también errónea) o la formula en términos excesivamente amplios y generales, lo que aumenta exponencialmente la carga de trabajo necesaria para satisfacerla sin proporcionarle ningún beneficio. El marco de la mediación permite dialogar entre las partes, de forma que pueda concretarse la información que realmente interesa al reclamante y valorar, así reducida la solicitud, si puede ser satisfecha.

El procedimiento con mediación, si alcanza el acuerdo, permite acortar sensiblemente el procedimiento de reclamación (un mes, frente a los dos meses del procedimiento ordinario), si bien es cierto que cuando la mediación es fallida, lo alarga, puesto que el pazo de resolución se interrumpe mientras la mediación está abierta. Tiene la virtualidad, además, que en la medida en que es un acuerdo voluntario de partes, no presenta problemas de ejecución.

En cuanto al perfil subjetivo de las reclamaciones con mediación, el gráfico siguiente lo representa, destacando que, aun cuando mayormente es utilizado por ciudadanos de a pie, también tiene un uso significativo entre reclamantes periodistas, electos y sindicatos:



El grado de éxito de las mediaciones realizadas entre 2015 y 2021, valorado globalmente, es altísimo, tal y como se representa en la siguiente gráfica, lo que muestra un alto grado de eficacia del procedimiento de mediación para la obtención de la información, que es su finalidad directa y principal:



Pero más allá de su eficacia para lograr la información, la mediación se ha mostrado útil para mejorar la calidad de las relaciones entre la Administración y el administrado. Incluso en los casos en que la mediación no ha conseguido el acuerdo de las partes, siempre ha servido al mejor conocimiento y comprensión

mutua, acercando posiciones y destruyendo recelos y prejuicios, lo que no es poco. Debe tenerse en cuenta, sin embargo, que cuando existan terceros directamente afectados por la información, deben ser invitados a la mediación y suscribir el acuerdo, lo que suele dificultar la viabilidad y el éxito del procedimiento, especialmente cuando son numerosos. Resulta también necesario para la eficacia de la mediación que quienes en ella representen a la Administración tengan verdadera capacidad de negociación con el reclamante para buscar un acuerdo, aunque diste de su posición inicial.

A modo de síntesis, en el siguiente DAFO se representan las debilidades y fortalezas de procedimiento de mediación en las reclamaciones de acceso a la información, y sus amenazas y oportunidades.

<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parte de la desconfianza previa en la administración.</li> <li>- Puede suponer un retraso en la resolución de la reclamación si no hay acuerdo</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación de derechos de terceros: se requiere su participación y acuerdo</li> <li>- Falta de capacidad negociadora de los representantes de la administración en la sesión</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las partes debaten en posición de igualdad.</li> <li>- Solución satisfactoria para ambas partes si hay acuerdo. No hay perdedores.</li> <li>- No hay incumplimientos de acuerdos de mediación.</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recuperación de la confianza en la administración</li> <li>- Reduce la distancia entre administración y administrado</li> </ul>

## Conclusión

Como consecuencia de los clamorosos casos de corrupción conocidos en los últimos años, se ha generalizado la sospecha y el recelo sobre todas las administraciones, lo que es injusto e inmerecido para la mayoría de los gestores públicos, pero en todo caso inevitable si no se cambia el modelo de relación con los ciudadanos, acercándoles a los procesos de toma de decisiones públicas y empoderándoles para poder comprobar y controlar, por si mismos, la adecuación de la actuación pública. Este empoderamiento requiere compartir el conocimiento con la ciudadanía, porque sólo desde el acceso libre a la información en poder de las administraciones los ciudadanos pueden ejercer un control eficaz de los

poderes públicos, formar su opinión libre y hacer su propio juicio de valor, evitado manipulaciones partidistas o mediáticas y prejuicios.

Por ello, la obligación que la ley de transparencia impone a los poderes públicos de facilitar el acceso a la información pública a cualquier ciudadano u organización no debe percibirse desde la Administración como una carga inútil, ni un castigo, ni menos aún como una moda pasajera y prescindible, sino como un servicio público más a prestar a la ciudadanía que tiene el valor añadido de ofrecer a la Administración una valiosísima oportunidad de recuperar el prestigio, la credibilidad y la confianza de la ciudadanía, con un gesto tan simple como abrir sus archivos y mostrar, sin miedo, los entresijos de la gestión pública.

Sin embargo, este cambio de paradigma previsto en las leyes de transparencia no se materializará realmente si la ciudadanía no conoce y entiende el alcance del derecho a la información pública que desde 2014 se le garantiza. Son necesarias campañas institucionales de difusión de la ley, de la que poco se conoce entre la mayoría de la ciudadanía más que el nombre. Es necesario, igualmente, difundir la existencia de los órganos independientes creados por las respectivas leyes de transparencia, que están llamados a jugar un papel fundamental en la garantía de este derecho y en la consolidación de una doctrina interpretativa de la ley de transparencia que asiente jurídicamente el alcance y los límites al derecho de acceso a la información.

El procedimiento de reclamación ante estos órganos independientes creado por la ley de transparencia ofrece una vía ágil, gratuita e informal al alcance de cualquier ciudadano, y el procedimiento de mediación que algunas leyes prevén ofrece una oportunidad adicional no sólo de consensuar el acceso material a una información, sino también de acortar distancias con la Administración, de ponerle cara, de conocer, de empatizar, de confiar.

La Administración debe, pues, haciendo de la necesidad, virtud, apearse de su trono secular y abrir las puertas a los ciudadanos, permitiéndoles acceder a la información sin resistencias, desconfianzas ni paternalismos, y deberá también organizarse internamente de forma adecuada para ofrecer esta información, destinando personal a este servicio público y formándolo adecuadamente para ello. De nada sirven las manifestaciones entusiastas de adhesión a los postulados de la transparencia, tan frecuentes en los discursos políticos, si no se traducen en un

cambio organizativo real dentro de las administraciones y una asignación suficiente de personal para la cobertura eficaz del servicio de provisión de información pública.

Por su parte, la ciudadanía deberá tomar conciencia de ese derecho y de su potencial, ejercerlo y exigirlo sin complejos, haciendo un uso estratégico, pero también responsable y ponderado teniendo en cuenta que la elaboración de la información requiere de dedicación y tiempo de personal público, muy limitado y sobrecargado desde que se contingentaron las plantillas.

# **Comisión de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública**

**Balance de la actividad de mediación de la GAIP**

**Elisabet Samarra Gallego, Presidenta**

**UPV/EHU, 17 de septiembre de 2021**

# Solicitudes de mediación, mediaciones celebradas y acuerdos de mediación. Acumulado 2015 – 2021 (Septiembre)

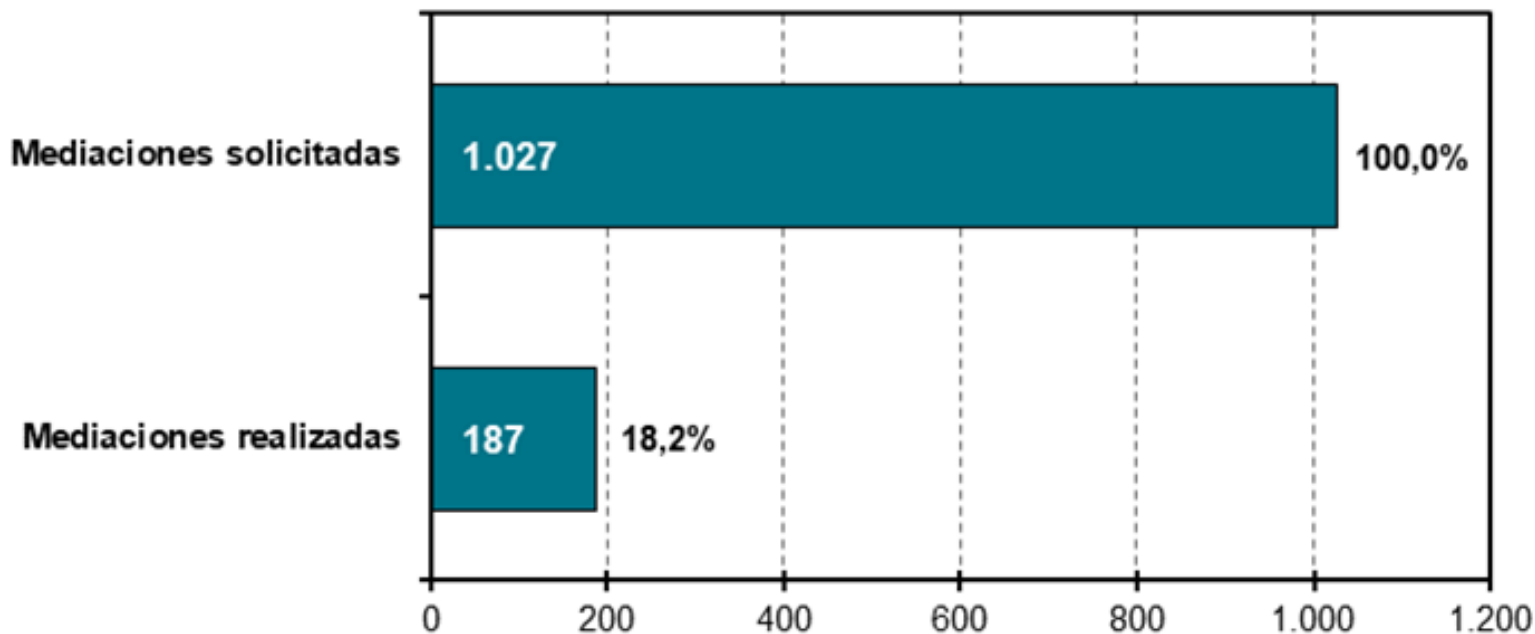
## Solicitud de mediación, mediaciones realizadas y acuerdos. Acumulado 2015 - 2021 (Septiembre)

	Acumulado	
<b>Mediaciones solicitadas</b>	1.027	100,0%
<b>Mediaciones realizadas*</b>	187	18,2%
<i>Mediaciones únicas</i>	176	17,1%
<i>Segundas sesiones de mediación</i>	11	1,1%
<i>Reclamaciones con mediación**</i>	233	22,7%
<i>Mediaciones no realizadas</i>	817	79,6%
<b>Reclamaciones finalizadas mediante acuerdo de mediación</b>	168	16,4%

\*En una misma sesión de mediación se pueden tratar varias reclamaciones a la vez y resolverse de forma acumulada

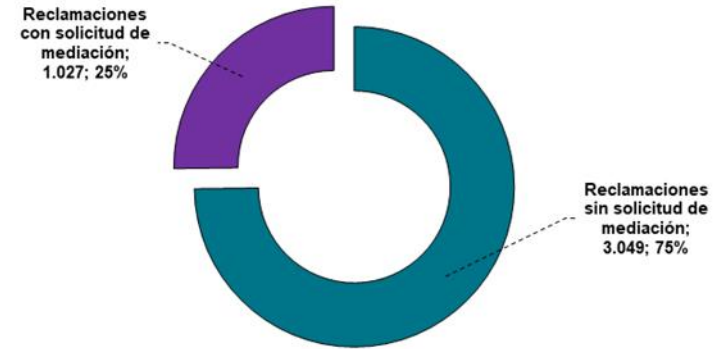
\*\*Reclamaciones finalizadas que han realizado mediación

# Solicitudes de mediación, meditaciones celebradas y acuerdos de mediación. Acumulado 2015 – 2021 (Septiembre)





# Mediaciones solicitadas sobre el total de reclamaciones presentadas. Acumulado 2015 – 2021 (Septiembre)



Mediaciones solicitadas sobre el total de reclamaciones presentadas. 2015 - 2021 (Septiembre)

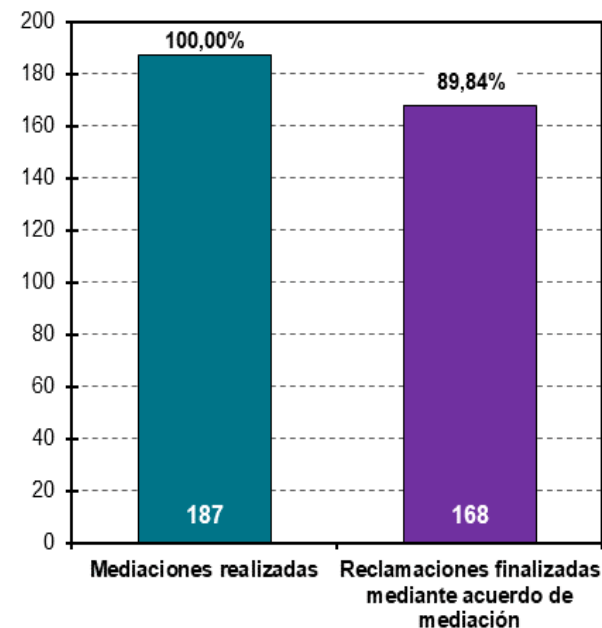
	Mediaciones solicitadas		Reclamaciones totales presentadas
2015	12	32,4%	37
2016	42	7,5%	561
2017	160	34,0%	470
2018	184	35,5%	519
2019	218	25,7%	848
2020	252	28,2%	893
2021 (Septiembre)	159	21,3%	748
<b>TOTAL</b>	<b>1.027</b>	<b>25,2%</b>	<b>4.076</b>

# Mediaciones realizadas y reclamaciones finalizadas con acuerdo de mediación. Acumulado 2015 – 2021 (Septiembre)

**Mediaciones realizadas y reclamaciones finalizadas con acuerdo de mediación.  
Acumulado 2015 - 2021 (Septiembre)**

	Acumulado	
Mediaciones realizadas*	187	100,0%
Reclamaciones finalizadas mediante acuerdo de mediación	168	89,8%

\*En una misma sesión de mediación se pueden tratar varias reclamaciones a la vez y resolverse de forma acumulada



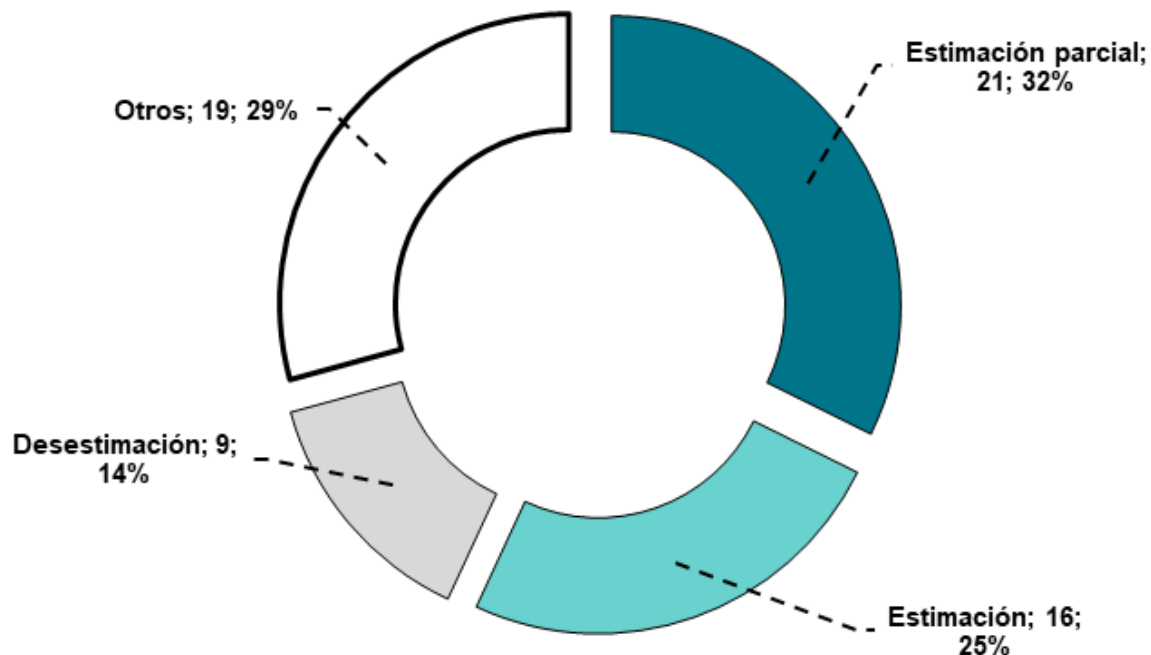
# Sentido de la resolución de las reclamaciones que han realizado mediación sin finalizar en acuerdo. Acumulado 2015 – 2021 (Septiembre)

## Sentido de la resolución de las reclamaciones que han realizado mediación. Acumulado 2015 - 2021 (Septiembre)

	Acumulado	
Acuerdo de mediación	168	72,1%
Desestimación	9	3,9%
Desistimiento	2	0,9%
Estimación	16	6,9%
Estimación parcial	21	9,0%
Inadmisión	3	1,3%
Entrega de la información	14	6,0%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100,0%</b>

# Sentido de la resolución de las reclamaciones que han realizado mediación sin finalizar en acuerdo.

Acumulado 2015 – 2021 (Septiembre)



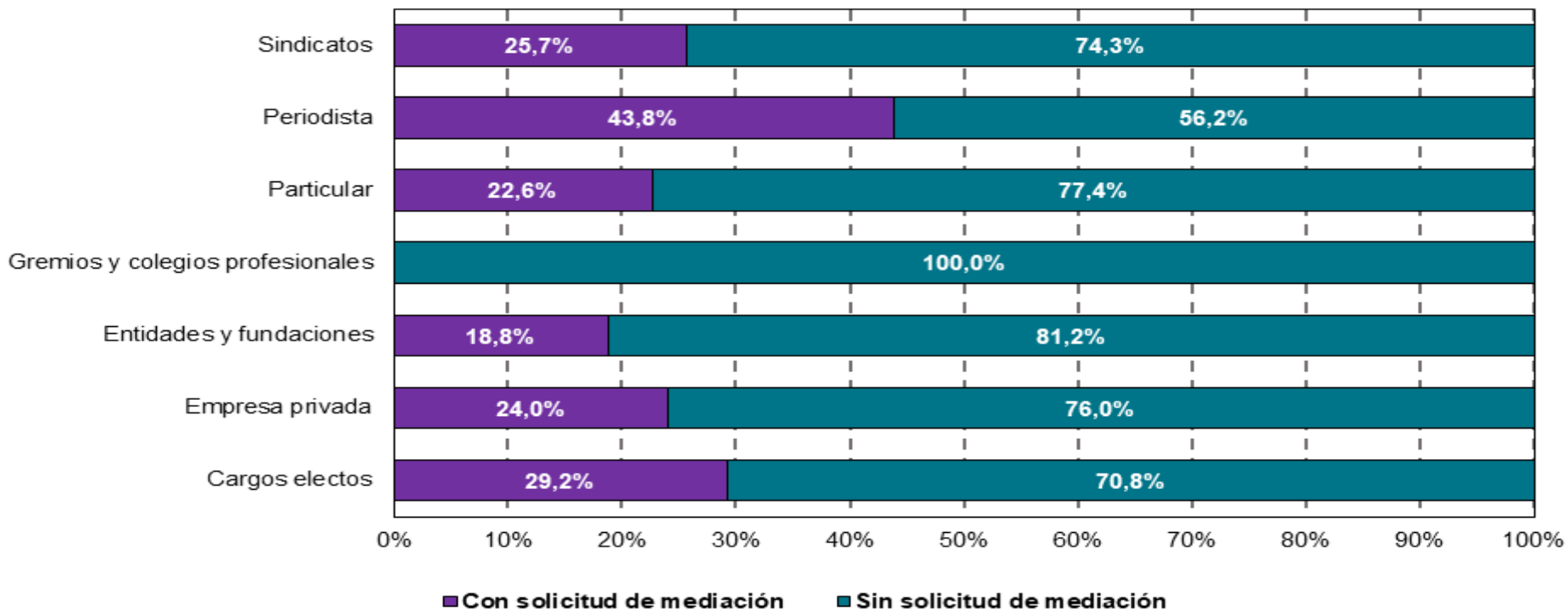
# Solicitud de mediación según el perfil de la persona reclamante.

## Acumulado 2019 – 2021 (Septiembre)

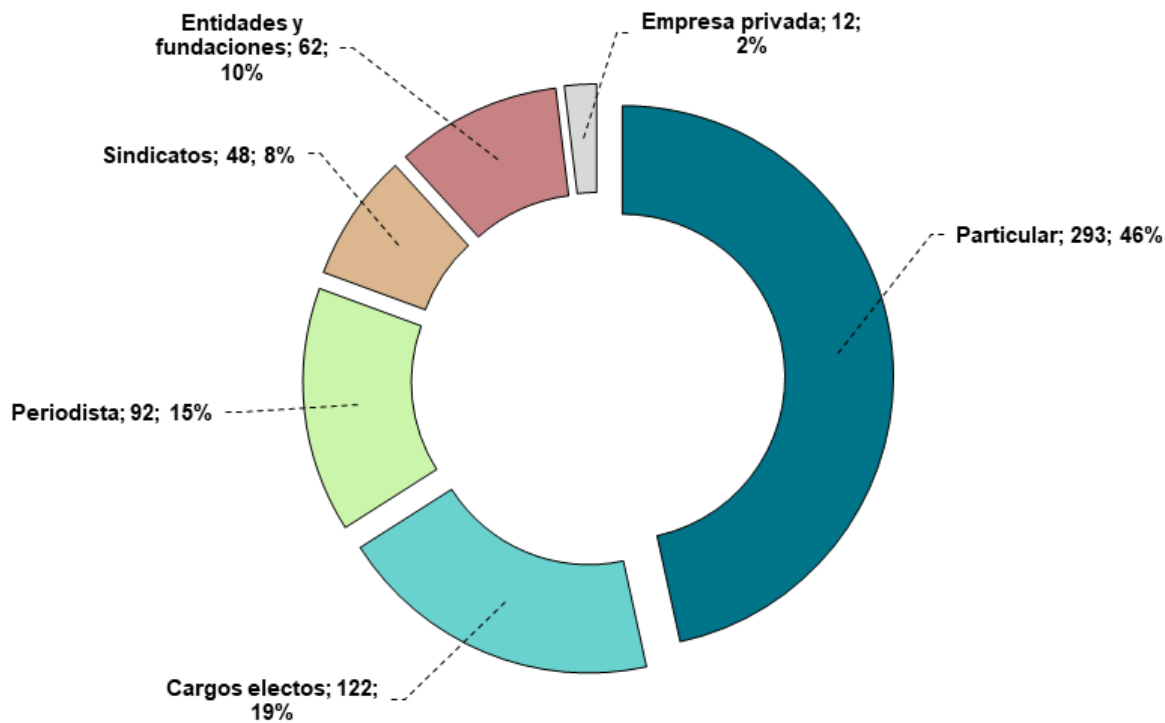
Solicitud de mediación según el perfil del sujeto activo. Acumulado 2019 - 2021 (Septiembre)				
	Con solicitud de mediación		Sin solicitud de mediación	
<b>Cargos electos</b>	122	19,4%	296	15,9%
<b>Empresa privada</b>	12	1,9%	38	2,0%
<b>Entidades y fundaciones</b>	62	9,9%	267	14,4%
<b>Gremios y colegios profesionales</b>	-	-	1	0,1%
<b>Particular</b>	293	46,6%	1.001	53,8%
<b>Periodista</b>	92	14,6%	118	6,3%
<b>Sindicatos</b>	48	7,6%	139	7,5%
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.860</b>	<b>100,0%</b>

# Solicitud de mediación según el perfil de la persona reclamante.

## Acumulado 2019 – 2021 (Septiembre)



# Reclamaciones con solicitud de mediación según el perfil de la persona reclamante. Acumulado 2019 – 2021 (Septiembre)



### Debilidades

- Parte de la desconfianza previa en la administración.
- Puede suponer un retraso en la resolución de la reclamación si no hay acuerdo

### Fortalezas

- Las partes debaten en posición de igualdad.
- Solución satisfactoria para ambas partes si hay acuerdo. No hay perdedores.
- No hay incumplimientos de acuerdos de mediación.

### Amenazas

- Afectación de derechos de terceros: se requiere su participación y acuerdo
- Falta de capacidad negociadora de los representantes de la administración en la sesión

### Oportunidades

- Recuperación de la confianza en la administración
- Reduce la distancia entre administración y administrado



## **Gracias por vuestra atención**

Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la  
Informació Pública

[www.gaip.cat](http://www.gaip.cat)

[gaip@gencat.cat](mailto:gaip@gencat.cat)