

INFORME SOBRE NUEVAS ACTUACIONES EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN 2024

Introducción

En el ámbito del acceso a la información pública, durante 2024 se han abordado cuatro proyectos que están en desarrollo, orientados a incrementar la eficiencia en la resolución de las solicitudes, la accesibilidad, la mejora de la comprensión de las resoluciones y los actos administrativos, y el aumento de la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

Estos proyectos son los siguientes:

- Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública
- Proyecto de inteligencia artificial (IA)
- Modificación de las plantillas Sigsa del procedimiento de resolución de solicitudes de acceso a la información pública
- Modificación del formulario web de solicitud de acceso a la información pública

I. Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública

En mayo de 2024, se iniciaron los trabajos para poder contar con una carta de servicios referida al acceso a la información pública.



Imagen 1. Cronograma de elaboración de la carta de servicios AIP.

El [Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid](#) recoge la elaboración de cartas de servicios como una herramienta de calidad y de mejora continua.



Esta mejora de la calidad de los servicios en materia de transparencia a través del mecanismo de la carta de servicios se ha centrado hasta ahora en su vertiente activa relativa a la información publicada (mediante la aprobación de la Carta de Servicios de Portales Web en la que se incluye el Portal de Transparencia), y es momento de aplicarla también a la vertiente pasiva de la transparencia, es decir, al servicio que el Ayuntamiento de Madrid ha de prestar cuando una persona solicita tener acceso a la información pública.

La elaboración e implantación de la Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública supone trabajar con un nuevo enfoque hacia la ciudadanía, centrado en las personas usuarias de este servicio e identificando sus necesidades.

Se trata de identificar los derechos y deberes de las personas que hacen uso de este servicio y fomentar su participación mediante actividades o indicadores que nos permitan medir su grado de satisfacción y atender las propuestas recibidas a través del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, u otros canales previstos.

También se centra en mejorar la calidad de los servicios internos que se prestan dentro de la organización municipal por parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad para la coordinación del procedimiento de acceso a la información pública.

Esta doble orientación de la Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública busca que la mejora del servicio al ciudadano pase además por la mejora de las gestiones y los trámites intermedios, y de la asistencia y la coordinación que se prestan a las distintas unidades participantes en el procedimiento. Por ello, el grupo de redacción y gestión de esta carta ha estado integrado también por empleados públicos adscritos a distintas unidades gestoras municipales del procedimiento de acceso a la información pública.

La implantación de una carta de servicios conlleva igualmente el cumplimiento de los indicadores establecidos con anterioridad. Los ciudadanos y usuarios de nuestro servicio podrán realizar su seguimiento y medir el grado de cumplimiento de los compromisos que asumimos en ella.

Se han celebrado seis reuniones del grupo de trabajo (27 de mayo, 11 y 27 de junio, 15 de julio, 14 de octubre y 5 de noviembre de 2024).

La previsión es concluir los trabajos a comienzos de 2025, una vez acordados los servicios, compromisos e indicadores, el mapa de procesos y las acciones de mejora, y tras la celebración de la sesión con voluntarios para la revisión del material de la carta de servicios, para el planteamiento de posibles mejoras del material presentado.

Por otro lado, el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, regulado por el [Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno](#), establece en su artículo 9 que, al menos cada tres años, se recogerán “la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, así como el impacto que dicho servicio tenga en el resto de la ciudadanía”. La aprobación de esta nueva carta de servicios requiere, por ello, la definición de una metodología de evaluación de la satisfacción ciudadana con este servicio y su materialización mediante la realización de una encuesta piloto.

Con esta finalidad, se está tramitando un contrato de servicios para la definición de la metodología para la evaluación de la satisfacción ciudadana con el servicio de acceso a la información pública, y la realización de una encuesta, cuya ejecución está previsto iniciar a mediados de enero de 2025.



II. Proyecto de IA

En julio de 2024, comenzaron los trabajos para desarrollar un proyecto de IA aplicado al procedimiento de acceso a la información pública.

Hay cuatro personas dedicadas a este proceso, y un 70% de las solicitudes conlleva un trabajo de varias horas para su asignación a la unidad gestora competente, debido a la complejidad del sistema de distribución de competencias municipales, la necesidad de dividir expedientes que afectan a ámbitos materiales distintos y el aumento exponencial de las solicitudes de acceso a información pública (en 2024 crecieron un 30% interanual) y de la amplitud de su contenido. Además, los errores en la asignación a una unidad responsable suponen un desfase del tiempo de resolución de varios días.

La inteligencia artificial (IA) puede ofrecer una amplia gama de beneficios a la gestión del procedimiento de acceso a la información pública en el Ayuntamiento de Madrid, mejorando la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad.

Su uso podría transformar la gestión del acceso a la información pública municipal, no solo optimizando el proceso administrativo y aumentando la eficiencia, sino también garantizando una mayor transparencia y accesibilidad, lo que fortalecería la confianza ciudadana en las instituciones públicas. Algunas de sus ventajas son:

a) Automatización de solicitudes y respuestas

- La IA puede ayudar a organizar y clasificar las solicitudes de acceso a la información pública que recibe el Ayuntamiento a través del uso de procesamiento de lenguaje natural (PLN), categorizando y priorizando de modo automático las solicitudes según su contenido, facilitando su asignación a los departamentos correspondientes.

b) Mejora de la eficiencia administrativa

- La IA puede acelerar el proceso de análisis de las solicitudes, ayudando a los empleados públicos a identificar rápidamente la información relevante y cumplir con los plazos que fija la normativa.
- Mediante el análisis de patrones y el uso de algoritmos predictivos, la IA puede predecir picos de solicitudes y asignar recursos de modo eficiente, mejorando la planificación de los recursos humanos y materiales del Ayuntamiento.

c) Análisis y accesibilidad de la información

- La IA puede analizar grandes volúmenes de datos y documentos, como informes, actas y otros archivos, para extraer información relevante que podría ser solicitada. Esto agiliza el proceso de recopilación y puede facilitar la creación de bases de datos accesibles.
- Utilizando sistemas de búsqueda inteligente, la IA puede mejorar la accesibilidad de la información pública en los portales web del Ayuntamiento, ayudando a los ciudadanos a encontrar rápidamente la información que buscan.

d) Transparencia y auditoría

- Seguimiento y control de todo el proceso de solicitud y entrega de información, creando un sistema transparente y trazable que permita verificar en todo momento el cumplimiento de la normativa y los plazos establecidos.



- Los sistemas de IA pueden identificar patrones en las solicitudes, permitiendo que el Ayuntamiento detecte posibles áreas problemáticas o tendencias recurrentes en las peticiones de acceso a la información pública, lo que facilitaría la mejora continua de los procedimientos.

e) Garantía del cumplimiento normativo

- La IA puede integrar herramientas que aseguren el cumplimiento de los marcos legales de acceso a la información pública (por ejemplo, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno). Puede ayudar a verificar que las solicitudes se gestionen de acuerdo con las restricciones legales, como la protección de datos personales.

f) Optimización en la gestión de archivos

- La inteligencia artificial puede facilitar organización, digitalización y gestión de documentos dentro del Ayuntamiento, utilizando herramientas de clasificación y etiquetado automático de documentos, lo cual facilita recuperación y gestión de la información solicitada.
- Con la ayuda de IA, se pueden implementar sistemas que reconozcan el tipo de documentos (actas, informes, correos electrónicos) y redirijan automáticamente esos archivos a los responsables correspondientes, optimizando los flujos de trabajo.

g) Predicción y análisis de demanda

- Los algoritmos de IA pueden predecir los tipos de solicitudes más frecuentes y sus características, lo que permite al Ayuntamiento anticipar la demanda y mejorar la preparación de los equipos en términos de recursos humanos y tiempo de respuesta.
- Basándose en las solicitudes anteriores, la IA puede ayudar a identificar posibles brechas en la oferta de información pública y sugerir nuevas áreas en las que el Ayuntamiento debería mejorar la transparencia o publicar más información.

h) Mejora en la toma de decisiones

- Con el análisis de datos, la IA puede ayudar a los responsables municipales a tomar decisiones más informadas sobre qué información debe ser publicada, cómo debe ser organizada y qué medidas han de tomarse para mejorar el proceso de acceso.

Por ello, teniendo en cuenta todas las potencialidades de mejora de la prestación del servicio de acceso a la información pública que presenta la aplicación de la IA, la Dirección General de Transparencia y Calidad ha incluido entre sus solicitudes a IAM de proyectos a desarrollar con IA el proyecto "Automatización de asignación de solicitudes de acceso a información pública mediante RPA".

Se han celebrado dos reuniones de seguimiento, y en la última de ellas se acordó continuar haciendo pruebas para lograr mejores porcentajes de acierto a partir de la información proporcionada a los técnicos.

Las fases de este proyecto son las siguientes:



Imagen 2. Fases proyecto IA.

III. Modificación de las plantillas Sigsa del procedimiento de resolución de solicitudes de acceso a la información pública

En octubre de 2024, se aprobó el [IV Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid](#), que recoge cinco compromisos; entre ellos, el de comunicación clara: “el derecho a entender es fundamental para la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones y el ejercicio de sus derechos”.

El procedimiento de acceso a la información pública es un procedimiento en el que prima el derecho a conocer de la ciudadanía, por lo que es especialmente flexible. Así por ejemplo, resulta mucho menos exigente en la identificación de los interesados, persigue la máxima transparencia y tiene una vocación orientada siempre al ciudadano.

Por esta razón, es fundamental incidir en que cualquier documento que se haga llegar a los solicitantes de información pública esté elaborado de acuerdo con la [Guía de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid](#). De nada sirve proporcionar información o datos si quien los recibe no es capaz de comprenderlos ni interpretarlos.

Con la finalidad de garantizar esa comprensión y acercar la Administración municipal a la ciudadanía, se ha impulsado la revisión de las plantillas alojadas en la aplicación de tramitación Sigsa, así como los documentos de ayuda para la elaboración de resoluciones y actos de trámite, disponibles también en Ayre para su utilización por los empleados públicos municipales. La intención es que todos los documentos emitidos resulten accesibles y comprensibles.

Las plantillas de Sigsa permiten al Departamento de Acceso a la Información iniciar el procedimiento, hacer requerimientos a los ciudadanos o comunicarse con las unidades gestoras. A las propias unidades gestoras les proporciona modelos para hacer sus propuestas y resoluciones administrativas.

En línea con la simplificación y la eficiencia administrativa, se ha propuesto refundir la propuesta de resolución y la resolución en un único documento, materializado en un solo flujo de Sigs. Esto no afectará al procedimiento, puesto que entre la propuesta y la resolución no se introducen alegaciones del interesado ni tiene lugar ningún otro acto administrativo, pero sí contribuirá a reducir el tiempo de tramitación.

En el Primer Plan de Acción 2024–2027 para la ejecución del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la Ciudad de Madrid, se ha incluido la acción de la D.G. de Transparencia y Calidad consistente en mejorar las plantillas del procedimiento de acceso a información pública teniendo en cuenta conceptos como la simplificación, la accesibilidad y la Guía de comunicación clara.

Actualmente se han iniciado tanto la revisión de las plantillas como los contactos con el Servicio de Soporte a la Implantación de la Administración Electrónica, con la idea de cargar las nuevas plantillas a finales de 2024 o, como muy tarde, a principios de 2025.

IV. Modificación del formulario web de solicitudes de acceso a la información pública

Dentro de la revisión de los procesos concernientes al procedimiento de acceso a la información pública, se ha estudiado el formulario disponible, tanto para la tramitación en línea como para su presentación presencial. La detección de ciertos puntos de mejora ha conducido a la apertura de un proceso de modificación desarrollado en paralelo con el IAM.

La intención es avanzar en comunicación clara y accesibilidad.

Imagen 3. Formulario web.

En general, se busca simplificar el formulario para facilitar su cumplimentación, y se ha solicitado habilitar alguna funcionalidad que permita ampliar su contenido para hacer más sencillo su uso por personas mayores o con algún tipo de dificultad lectora o de comprensión.

Desde septiembre de 2024, se han intensificado los contactos con el IAM para sacar adelante todos los cambios propuestos. La tarea está en proceso, con la previsión de poder darla por finalizada en diciembre de 2024.