

Comisión de Seguimiento Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid

Acceso a la información pública
Informe de seguimiento

14ª Sesión ordinaria
20 de marzo de 2025



Acceso a la información pública

Informe de seguimiento del cumplimiento de la Ordenanza de Transparencia de Madrid. Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

1.	Introducción	3
2.	Cifras y datos	3
2.1	Datos globales.....	3
2.2	Expedientes iniciados durante el periodo (1 de enero-31 de diciembre de 2024)	4
2.2.1	Perfil del solicitante	4
2.2.2	Materias y submaterias más solicitadas	5
2.3	Expedientes resueltos.....	6
2.4	Según la causa de terminación.....	7
3.	A destacar en el periodo.....	8
3.1	Mejora de la visualización de datos estadísticos de acceso a la información pública	8
3.2	Novedades en el procedimiento de tramitación	11
3.3	Ejecución del proyecto PR 2336 calidad de los datos	12
3.4	Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública	12
3.5	Contrato menor metodología evaluación satisfacción ciudadana	12
4	Publicaciones	13
4.1	Publicación de resoluciones denegatorias.....	13
4.2	Registro de solicitudes de acceso y reclamaciones	13
5	Reclamaciones ante los órganos de control	14
5.1	Reclamaciones presentadas	15
5.2	Resoluciones del CTPDCM.....	16
6	Actividad de formación y difusión	17
6.1	Formación	17
6.2	Vídeos de difusión.....	17
6.3	Jornada de transparencia.....	17
6.4	Primeras distinciones de Transparencia y Datos Abiertos.....	17
6.5	Difusión en redes sociales	17
7	Próximos pasos.....	17
7.1	Formulario y plantillas SIGSA.....	17
7.2	Campaña de publicidad	18
7.3	Seguimiento de la Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública.....	18
7.4	Evaluación de la satisfacción ciudadana	18
7.5	Evaluación de la satisfacción de las unidades gestoras	18
7.6	Aplicación de la inteligencia artificial.....	18
7.7	Coordinación con el CTPDCM.....	18
8	Conclusiones.....	19

1. Introducción

El artículo 105. b) de la Constitución Española establece que la ley regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIPBG), desarrolla la previsión constitucional ampliando el régimen jurídico del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en su calidad de verdadero derecho subjetivo.

De esta forma, la definición legal de “información pública” es conscientemente amplia (artículo 12 LTAIBG): incluye 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 la normativa de transparencia y hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

El bloque normativo regulador del derecho de acceso se amplía y completa con la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid (LTPCM), y la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016 (OTCM).

Este informe recoge los datos relativos a gestión y tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública en el año 2024 y las actuaciones desarrolladas durante ese año para la mejora de este servicio público municipal.

2. Cifras y datos

2.1 Datos globales

En el gráfico siguiente se refleja la evolución de las solicitudes recibidas cada año desde el inicio de este procedimiento, en diciembre de 2015.

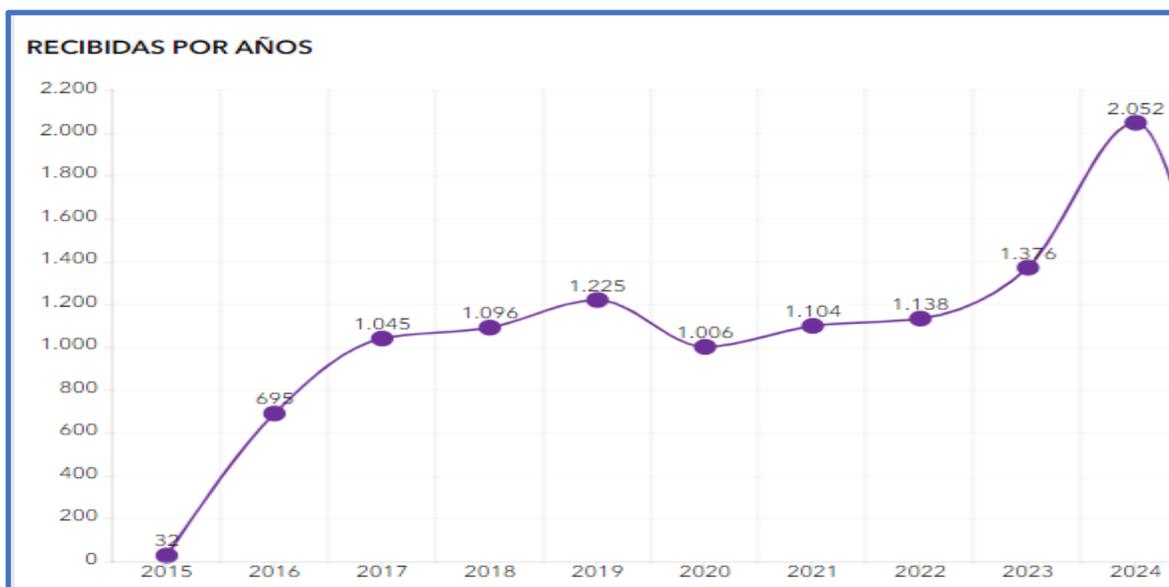


Imagen 1. Evolución por años de solicitudes recibidas.

2.2 Expedientes iniciados durante el periodo (1 de enero-31 de diciembre de 2024)

Durante el año 2024, se recibieron 2.052 solicitudes. Esto supone un 49,13% más que en 2023. También es la cifra más alta de toda la serie histórica.

El mes con un mayor número de solicitudes fue junio, con 407 peticiones.

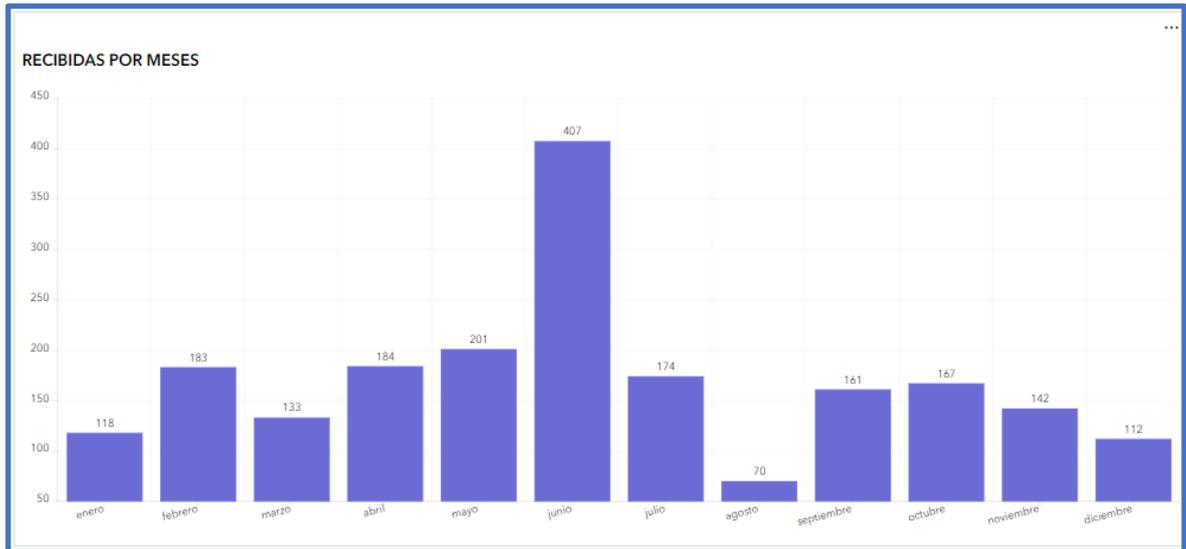


Imagen 2. Evolución por meses de solicitudes recibidas en 2024.

2.2.1 Perfil del solicitante

a) Solicitantes por edad

La franja de edad entre 51 y 60 años es la que más solicitudes presenta, con 434 (dato extraído de aquellas solicitudes donde se indica el grupo de edad).

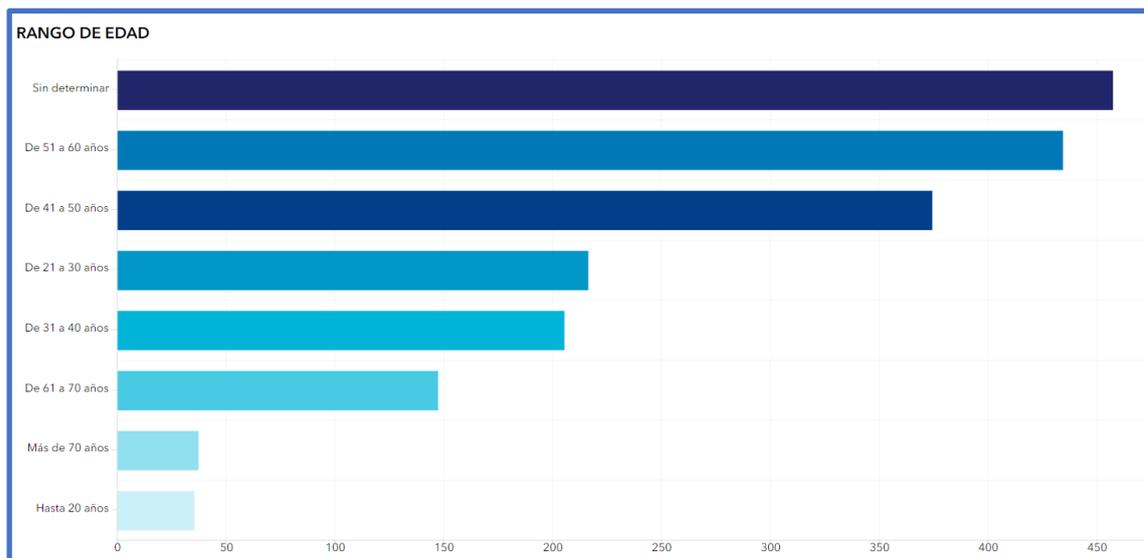


Imagen 3. Solicitudes recibidas según el grupo de edad indicado.

b) Solicitantes por sexo

De las personas solicitantes que especifican su sexo, los hombres presentan un 48,66% de las solicitudes; y las mujeres, el 28,35%. El 22,99% de personas solicitantes no señaló sexo.

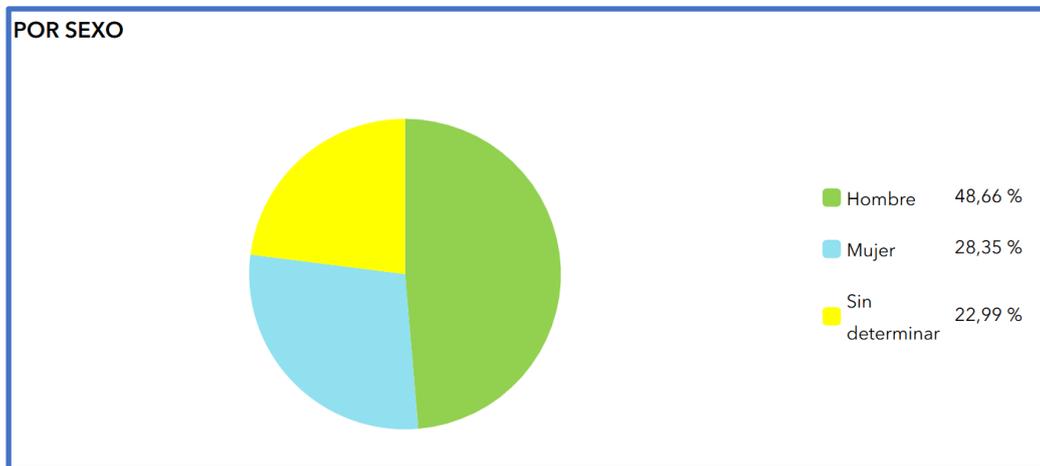


Imagen 4. Solicitudes recibidas según el sexo indicado por la persona solicitante.

c) Identificación del solicitante

El Ayuntamiento de Madrid permite presentar solicitudes anónimas, para lo cual solo es preciso indicar una cuenta de correo electrónico. Solo un 1,61% de las personas que presentaron una solicitud de acceso a la información pública empleó esta modalidad. El 98,39% de solicitudes incluía los datos identificativos.

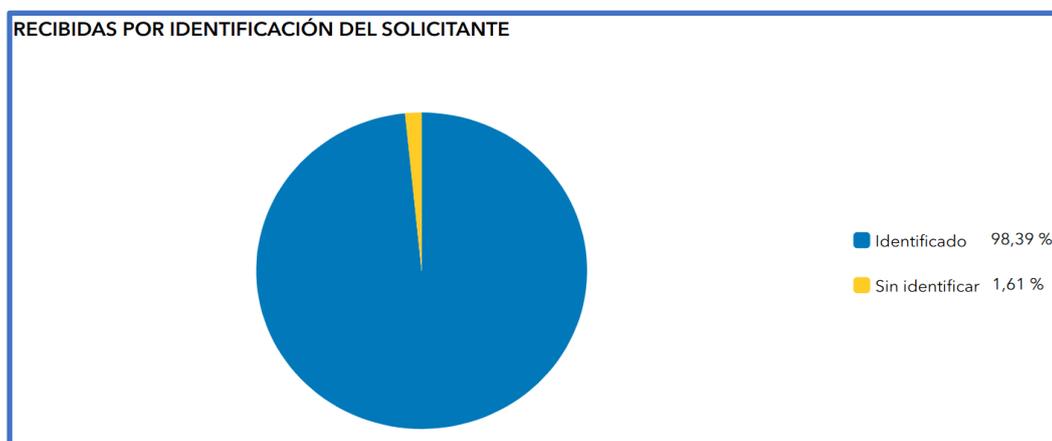


Imagen 5. Solicitudes recibidas según identificación de la persona solicitante.

2.2.2 Materias y submaterias más solicitadas

Los expedientes a que dan lugar las solicitudes de acceso a la información pública se clasifican en materias y submaterias.

La temática sobre la que más información se solicita es medioambiente, con 545 solicitudes (26,56%), seguida de urbanismo, con 388 solicitudes (19%).

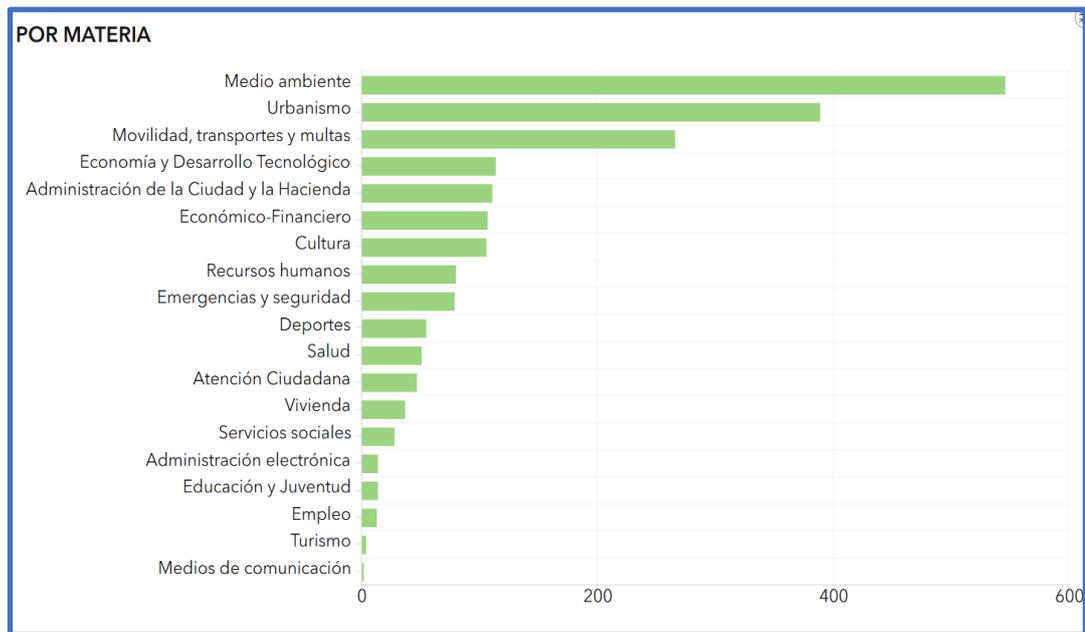


Imagen 6. Materias sobre las que más información se solicita.

En cuanto a la submateria que genera mayor número de peticiones, la más recurrente es limpieza urbana y equipamientos, con 357 solicitudes (17,40%).

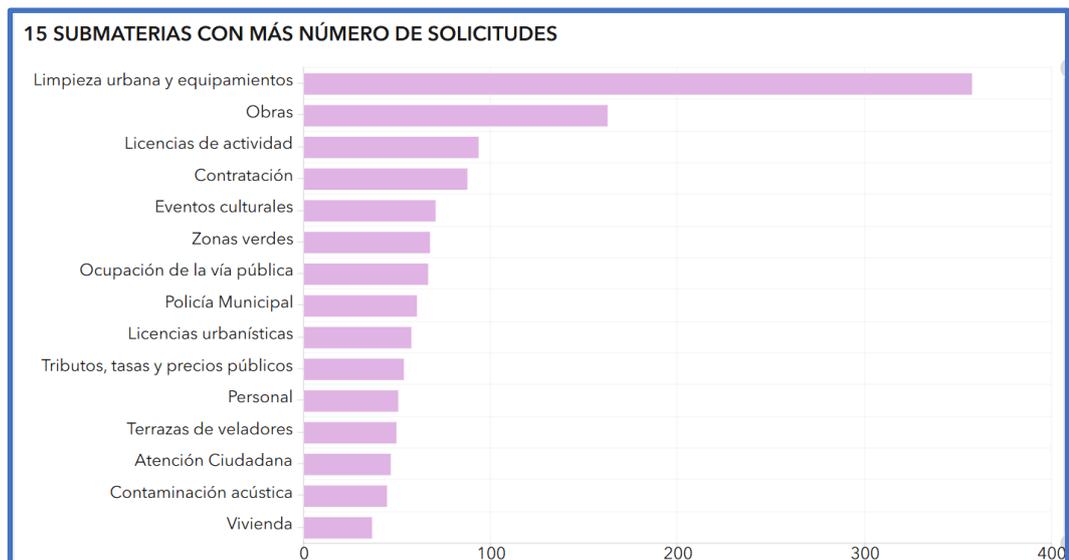


Imagen 7. Submaterias sobre las que más información se solicita.

2.3 Expedientes resueltos

Durante el año 2024, se han resuelto 1.996 expedientes. Esto representa un 60% más que en 2023, cuando los expedientes resueltos ascendieron a 1.347.

2.4 Según la causa de terminación

De todos los expedientes resueltos, un 80,51% lo fue en sentido favorable, al conceder toda o parte de la información. Esta cifra es algo superior a la de 2023 (80,1%). La diferencia es más notable si comparamos los expedientes en los que se ha proporcionado toda la información solicitada, que de un 72,9% en 2023 pasó a un 76,4% en 2024.

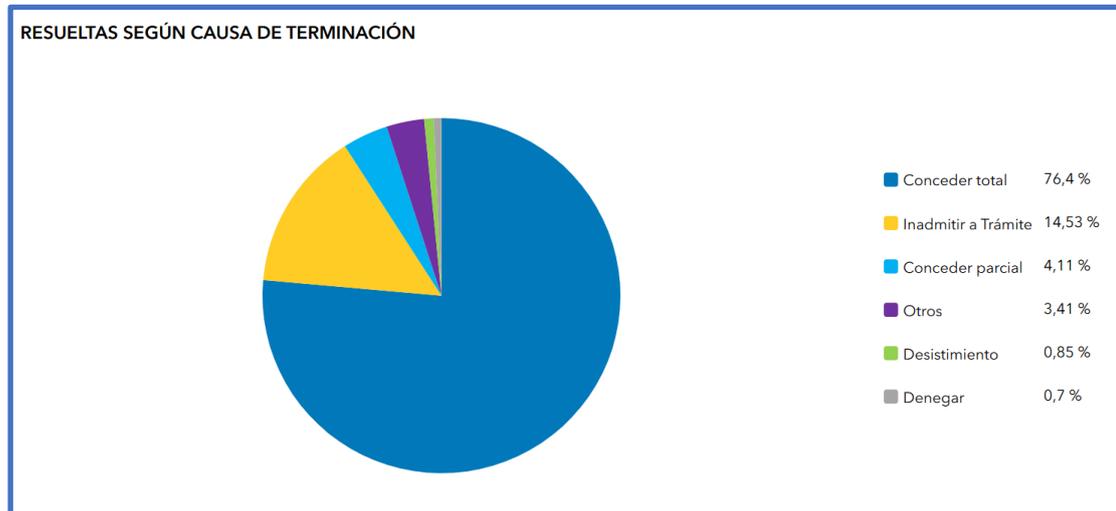


Imagen 8. Solicitudes según la causa de terminación de su expediente.

Hay que mencionar la baja cifra de solicitudes denegadas en 2024: solo 14 (0,7% del total). El motivo de denegación más frecuente fue el perjuicio que el acceso a la información podía causar sobre intereses económicos y comerciales.

Por otro lado, la inadmisión representa un 14,53% de los expedientes resueltos, un total de 290 solicitudes. La causa más frecuente de inadmisión (23,73%) corresponde a peticiones que no constituyen solicitudes de información pública de acuerdo con la normativa de transparencia.

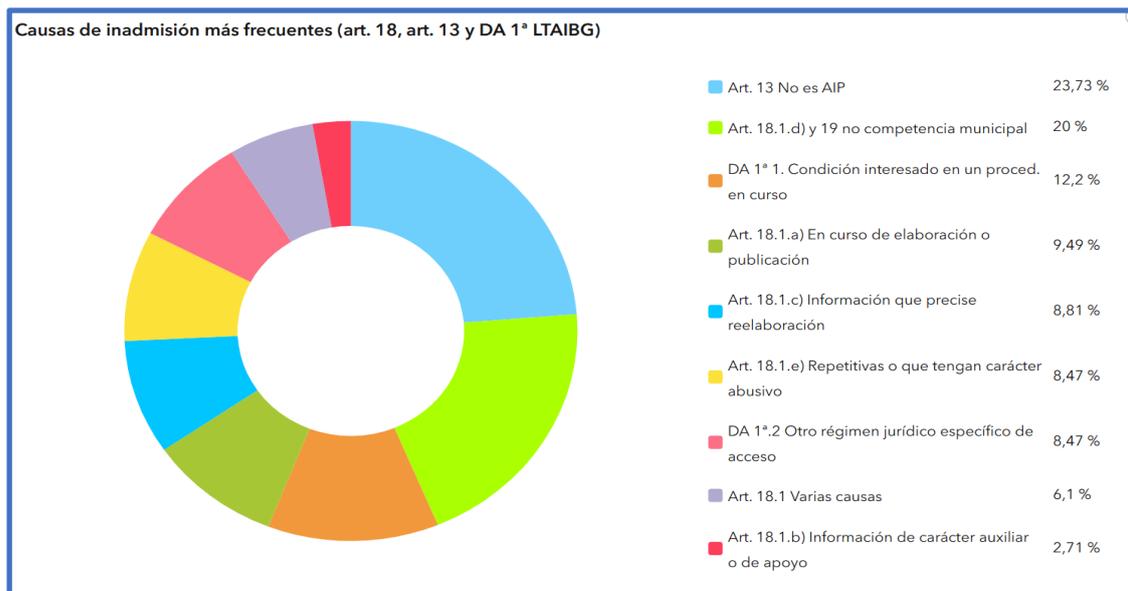


Imagen 9. Causas de inadmisión.

3. A destacar en el periodo

3.1 Mejora de la visualización de datos estadísticos de acceso a la información pública

La visualización “Acceso a la información pública” incluye datos y estadísticas sobre las solicitudes de acceso a la información pública y el Registro de solicitudes y reclamaciones. A ella se puede acceder desde el Portal de Transparencia o a través de la url <https://visualizadatos.madrid.es/pages/aip>.

Esta visualización se divide en 5 apartados o cuadros, los cuales incorporan gráficos:

- Datos globales
- Solicitudes recibidas
- Solicitudes resueltas
- Reclamaciones
- Registro

a) Datos globales

Permite tener una visión completa de los datos de este procedimiento desde 2015 hasta la actualidad, así como filtrar por distintos criterios y periodos.



Imagen 10. Datos globales.

b) Solicitudes recibidas

Permite analizar todas las solicitudes recibidas desde 2020 hasta la actualidad, además de filtrar por distintos criterios y periodos. En esta pantalla se pueden ver las materias y submaterias solicitadas con mayor frecuencia.



Imagen 11. Solicitudes recibidas desde 2020.

c) Solicitudes resueltas

Permite analizar todas las solicitudes resueltas desde 2020 hasta la actualidad. Es posible filtrar por distintos criterios y periodos. Destaca el gráfico que refleja cómo se han resuelto las solicitudes recibidas.

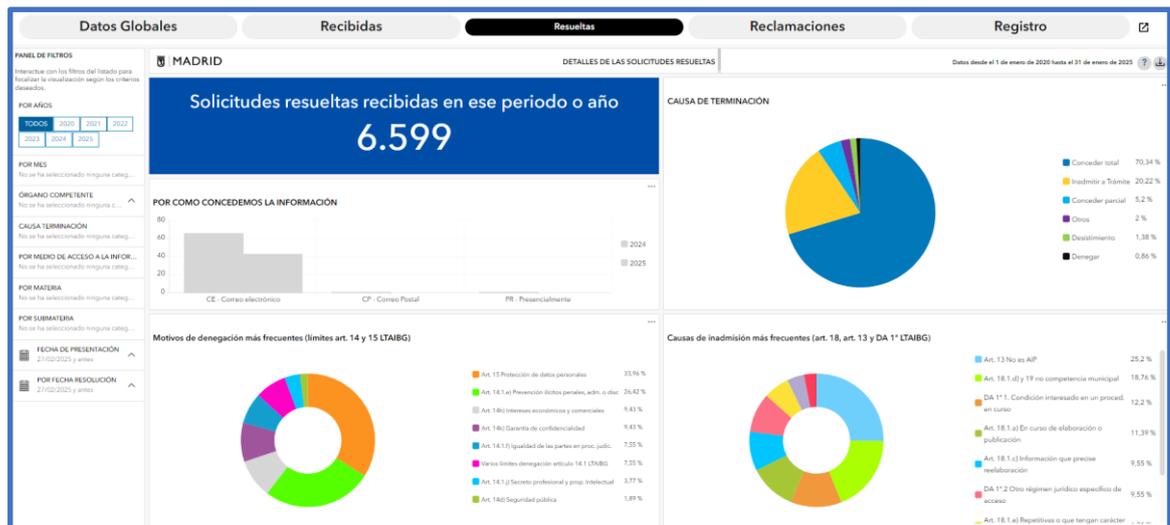


Imagen 12. Solicitudes resueltas en un periodo o año desde 2020.

d) Reclamaciones

En el año 2024 se incorporó al Portal de Transparencia la publicación de la información sobre las reclamaciones al Consejo de Transparencia y Protección de datos de la Comunidad de Madrid (en adelante, CTPDCM) frente a resoluciones municipales dictadas en el procedimiento de acceso a la información pública. Es una de las novedades más significativas del periodo. El panel divide la información en diferentes secciones, que reflejan todos los datos registrados en SIGSA.

Los gráficos, que presentan la información de modo claro y comprensible, cambian cada vez que se vuelcan nuevos datos, lo cual se lleva a cabo cada mes.

Esta pestaña se organiza en diferentes secciones:

- Resoluciones con reclamaciones presentadas: muestra el número de resoluciones de expedientes de acceso a la información pública contra las que se ha presentado reclamación.
- Porcentaje de resoluciones con reclamación presentada: indicador sobre reclamaciones con respecto al total de los expedientes de acceso a la información pública resueltos.
- Porcentaje de reclamaciones no estimadas: indicador sobre reclamaciones no estimadas sin discriminar la causa, es decir, el porcentaje de reclamaciones resueltas a favor del Ayuntamiento de Madrid.
- Reclamaciones contra resoluciones por temática: materias sobre las que se han tramitado los expedientes de acceso a la información pública que han derivado en reclamación.
- Situación de los expedientes de reclamaciones: refleja los datos que facilita el CTPDCM (órgano externo) relativos a la forma de terminación de sus resoluciones.



Imagen 13. Vista de la pestaña de "Reclamaciones".

e) Registro

Permite consultar el Registro de solicitudes y reclamaciones, así como el detalle de cada expediente. También es posible el filtrado y la búsqueda por criterios.

NUMERO_EXPEDI...	FECHA SOLICITU...	INFORMACION_S...	MOTIVO	ORGANO_COMP...	DESCRIPCION_C...	FECHA RESOLU...
213/2025/00183	2025/01/31	Conocer en qué estado se...		Secretaría General Técnica...		
213/2025/00184	2025/01/31	Estado de situación del ex...	Molestias vecinales.	Gerencia de Agencia de A...		
213/2025/00185	2025/01/31	Atención sanitaria a meno...		Dirección General de Tran...		
213/2025/00186	2025/01/31	Solicito los datos de un pa...	Interés personal.	Coordinación del Distrito ...		
213/2025/00189	2025/01/31	Solicitud de datos de trafi...		Secretaría General Técnica...		
213/2025/00190	2025/01/31	Conocer el dato, del Porta...	Interés personal.	Dirección General de Tran...		
213/2025/00191	2025/01/31	Acuerdo, resolución o doc...	Interés personal.	Secretaría General Técnica...		
213/2025/00192	2025/01/31	Solicito saber porqué la C...	Interés como ciudadano.	Coordinación del Distrito ...		
213/2025/00198	2025/01/31	Información detallada sob...		Secretaría General Técnica...		
213/2025/00180	2025/01/30	Copia del proyecto prese...		Secretaría General Técnica...		
213/2025/00182	2025/01/30	Datos correspondientes al...	Interés académico.	Secretaría General Técnica...		
213/2025/00170	2025/01/29	Conocer si determinado l...	Carencia de higiene y pos...	Gerencia de Agencia de A...		
213/2025/00171	2025/01/29	En relación con el servicio ...		Empresa Municipal de Tra...		
213/2025/00172	2025/01/29	En relación con las cámara...		Secretaría General Técnica...		

Imagen 14. Registro de solicitudes y reclamaciones.

3.2 Novedades en el procedimiento de tramitación

Durante 2024 y teniendo en cuenta la experiencia de años anteriores, se planteó la necesidad de mejorar el procedimiento atendiendo a los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, simplificación, accesibilidad, claridad y transparencia.

Tras un análisis detenido del procedimiento en sus diferentes fases, se ha transformado la tramitación de los expedientes de derecho de acceso a la información pública, tanto en el fondo como en la forma.

A continuación, se apuntan los cambios sustanciales desarrollados durante 2024, y que se han implementado en SIGSA y en la web institucional en 2025:

Modificación del [formulario de solicitud de acceso a la información pública](#) para simplificarlo con el fin de facilitar su comprensión y convertirlo en más accesible.

Introducción del procedimiento de flujo único en SIGSA, que se traduce en la generación de un único documento que contiene la propuesta de resolución y la resolución. Este es firmado tanto por el órgano competente para firmar la propuesta de resolución como por el competente para firmar la resolución. Así se logra optimizar el número de trámites y agilizar la gestión.

Cambio de todas las plantillas en SIGSA para adaptarlas a criterios de comunicación clara, accesibilidad y lenguaje inclusivo. Se ha aumentado el tipo de letra, eliminado barreras de comprensión derivadas del uso de un lenguaje excesivamente administrativo y mejorado el contenido, entre otros cambios sustanciales.

Introducción en SIGSA de modelos de correos electrónicos para tramitar las solicitudes que se presentan sin identificación de la persona solicitante (tipo I). Esto agiliza la actividad de las unidades gestoras y homogeneiza las comunicaciones.

3.3 Ejecución del proyecto PR 2336 calidad de los datos

En colaboración con el IAM, en 2024 se ejecutó el proyecto PR 2336 Calidad de los datos en el proceso de acceso a la información pública. La ejecución de este proyecto, que ha culminado a principios de 2025, ha supuesto, además de la implantación del nuevo formulario, la realización de desarrollos en SIGSA que han permitido mejorar la gestión interna del procedimiento. Entre las mejoras introducidas, destacan las siguientes:

- Cambios en la gestión y la consulta de expedientes.
- Envío automático de correos o SMS al interesado en el momento del alta del procedimiento con información sobre el plazo de resolución y el sentido del silencio.
- Introducción de un trámite específico en la terminación de expediente, en el cual se añade la necesidad de cumplimentar el campo de justificación de demora si se supera el plazo, y se valida que la causa de terminación sea coherente con el tipo de resolución.
- Recordatorios automáticos a la unidad competente para resolver 3 días hábiles antes del vencimiento del plazo, adicionales a los recordatorios que se efectúan desde la Subdirección General de Transparencia.
- Ajustes en el sistema de cómputo de los plazos.
- Seguimiento de las solicitudes por los ciudadanos. IAM ha realizado los trámites precisos para que los ciudadanos puedan consultar sus expedientes de acceso a información pública desde “Mi Carpeta”, con la finalidad de que puedan hacer un seguimiento del estado de sus solicitudes.

3.4 Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública

En el año 2024 comenzaron los trabajos para la redacción del proyecto de [Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública](#), (aprobada por la Junta de Gobierno el 13 de febrero de 2025). La elaboración de la Carta de Servicios es el resultado de una ardua tarea de recopilación de información, análisis de los procesos y medios disponibles, y determinación de los objetivos que dependen directamente de la gestión del acceso a la información pública. La colaboración entre el Departamento de Acceso a la Información y el Departamento de Organización y Modelos de Calidad de la Subdirección General de Calidad y Evaluación ha resultado determinante a la hora de sacar adelante el proyecto.

En la elaboración de la carta, han participado distintas unidades administrativas para aportar la visión de diversas unidades gestoras. El documento recoge compromisos frente a la ciudadanía y de carácter interno en relación con el servicio que se presta a las unidades.

3.5 Contrato menor metodología evaluación satisfacción ciudadana

En 2024 se tramitó de forma anticipada un contrato menor 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. La ejecución comenzó en enero de 2025.

El objetivo es testar la opinión de quienes han solicitado información pública al Ayuntamiento de Madrid, además de contar con una metodología de evaluación de la calidad de este servicio.

4 Publicaciones

4.1 Publicación de resoluciones denegatorias

A principios de cada mes, se extraen de SIGSA todos los datos relativos a los expedientes de solicitud tramitados el mes anterior por las distintas unidades gestoras municipales.

Se seleccionan las resoluciones que deniegan la información solicitada, así como las resoluciones de concesión parcial de la información, en las cuales la parte de información que no se concede está afectada por alguno de los límites del artículo 14 de la LTAIBG o por el artículo 15 de la LTAIBG (protección de datos personales).

Estas resoluciones se anonimizan y categorizan para su publicación sistemática en el buscador de resoluciones denegatorias en el Portal de Transparencia, en cumplimiento del artículo 14.3. de la LTAIBG.

Las resoluciones denegatorias y de concesión parcial están publicadas en [este enlace](#).

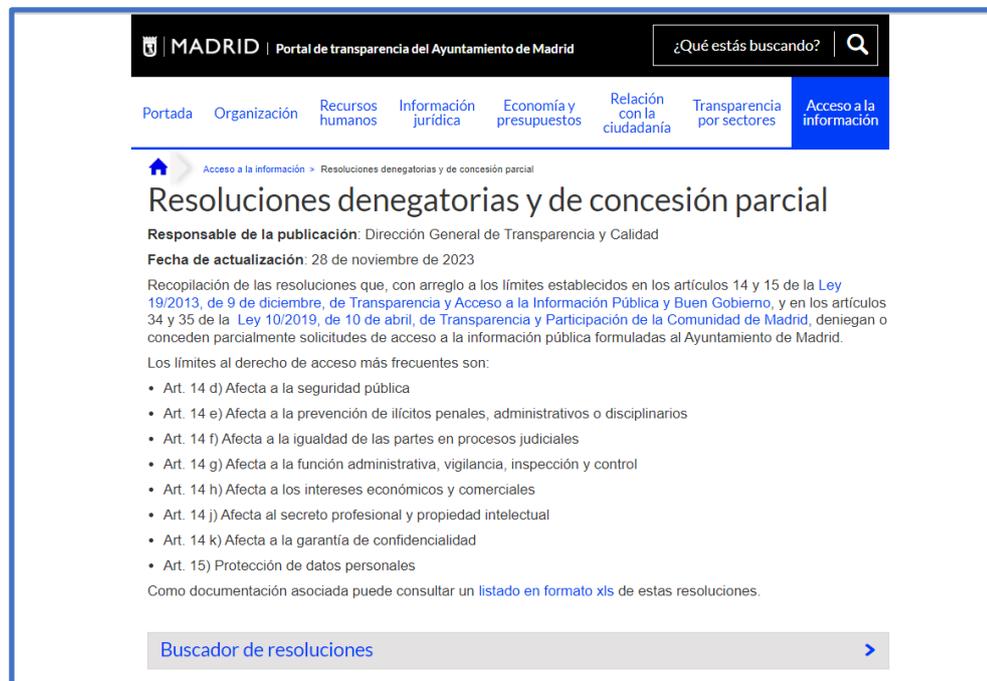


Imagen 15. Publicación de resoluciones denegatorias y de concesión parcial.

4.2 Registro de solicitudes de acceso y reclamaciones

De la misma manera descrita en el apartado anterior, a principios de cada mes se revisan los expedientes de acceso tramitados el mes previo para su publicación en el Registro de solicitudes de acceso y reclamaciones, en cumplimiento del artículo 31 de la LTPCM.

El Registro de solicitudes de acceso y reclamaciones se publica en el Portal de Transparencia, dentro del apartado "Acceso a la información", y se puede consultar [en este enlace](#).

A él también se puede llegar desde el [apartado de acceso a la información pública](#) de Visualiza Madrid en Datos Abiertos. En el Portal de Datos Abiertos están disponibles [los datos en formato reutilizable](#).

Como se ha señalado, en el año 2024 se ha incorporado a la visualización sobre datos de las solicitudes de acceso a la información pública el detalle de las reclamaciones presentadas ante el CTPDCM.

Además, se incluyen varios filtros de búsqueda: por años, temática, órgano competente, forma de terminación, etc.

NUMERO_EXPEDI...	FECHA SOLICITU...	INFORMACION_S...
213/2025/00183	2025/01/31	Conocer en qué estado se...
213/2025/00184	2025/01/31	Estado de situación del ex...
213/2025/00185	2025/01/31	Atención sanitaria a meno...
213/2025/00186	2025/01/31	Solicito los datos de un pa...
213/2025/00189	2025/01/31	Solicitud de datos de tráfi...
213/2025/00190	2025/01/31	Conocer el dato, del Porta...
213/2025/00191	2025/01/31	Acuerdo, resolución o de...
213/2025/00192	2025/01/31	Solicito saber por qué la
213/2025/00198	2025/01/31	Información detallada sob...
213/2025/00180	2025/01/30	Copia del proyecto prese...
213/2025/00182	2025/01/30	Datos correspondientes al...
213/2025/00170	2025/01/29	Conocer si determinado l...
213/2025/00171	2025/01/29	En relación con el servic...

Imagen 16. Registro de solicitudes de acceso y reclamaciones.

5 Reclamaciones ante los órganos de control

La ciudadanía puede interponer reclamaciones frente a las resoluciones del Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y empresas municipales en materia de acceso a la información pública. Hasta el 3 de noviembre de 2021, el órgano competente para conocerlas fue el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG); a partir de esa fecha, el competente pasó a ser el Consejo de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid (CTPCM), y en la actualidad, desde el 23 de mayo de 2024, es el CTPDCM. La Dirección General de Transparencia y Calidad actúa como unidad coordinadora en la tramitación de estas reclamaciones.

El Ayuntamiento de Madrid publica, tanto en el Portal de Transparencia como en el Portal de Datos Abiertos, los datos de reclamaciones presentadas frente a resoluciones de expedientes de acceso a la información pública.

Como se ha señalado, desde 2024, la información sobre estas reclamaciones figura en la visualización de "Acceso a la información pública". El panel se organiza por años, y es necesario tener en cuenta tres aspectos a la hora de abordar la información publicada:

- La información muestra una foto del momento de la consulta, ya que esta información es dinámica y está sujeta a actualizaciones derivadas de la actuación del organismo de garantía autonómico. Este informe recoge los datos de 2024 que constan a 5 de marzo de 2025.
- Se recogen los datos relativos a reclamaciones presentadas frente a resoluciones municipales dictadas en el procedimiento de acceso a la información pública, que son los que figuran en SIGSA. No se contemplan, en cambio, reclamaciones formuladas ante este órgano frente a actuaciones municipales distintas de expedientes de acceso a la información pública.

- La información de cada año corresponde a las reclamaciones relativas a los expedientes iniciados en ese mismo año.

5.1 Reclamaciones presentadas

Los datos de las resoluciones del procedimiento de acceso a la información pública que han sido objeto de reclamación desde el año 2020 se reflejan en este gráfico:



Imagen 17. Evolución cronológica de reclamaciones frente a resoluciones de acceso a la información pública.

En 2024, se presentaron 56 reclamaciones frente a resoluciones municipales de acceso a la información pública.

Durante 2024, de las 2.052 solicitudes de acceso presentadas, solo un 2,7% fueron objeto de reclamación ante el CTPCM o el CTPDCM.



Imagen 18. Porcentaje de solicitudes de acceso con reclamación en 2024.

En el siguiente gráfico se reflejan las reclamaciones contra resoluciones de acceso a la información pública por temática en 2024:

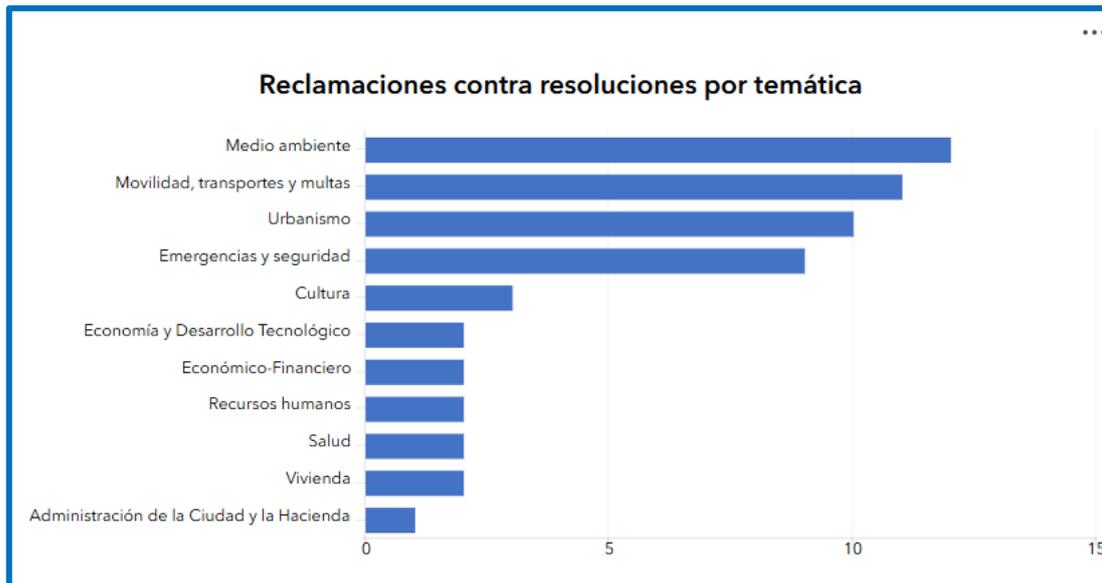


Imagen 19. Materias de las resoluciones contra las que se ha reclamado.

5.2 Resoluciones del CTPDCM

En el siguiente gráfico se muestra la situación de las reclamaciones presentadas frente a resoluciones de expedientes de acceso a la información pública de 2024 a 5 de marzo de 2025:

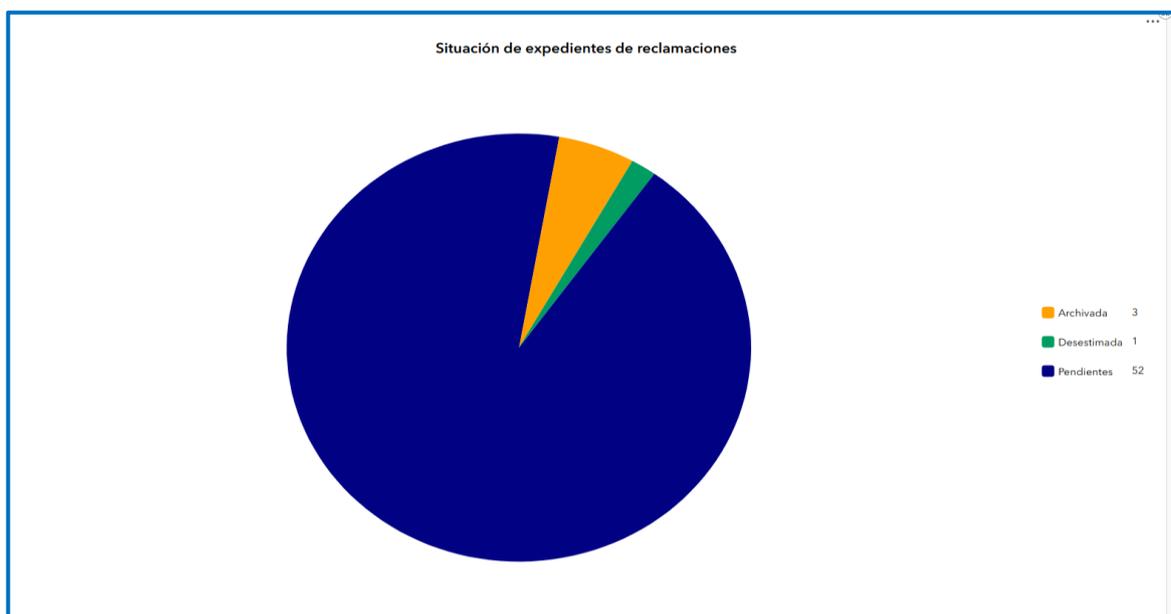


Imagen 21. Estado de la tramitación de las reclamaciones presentadas contra las resoluciones de expedientes de acceso a la información pública de 2024.



En él se aprecia que, como consecuencia del cambio que a lo largo de este ejercicio se ha producido en denominación, estructura y composición del organismo supervisor, y del necesario período de transición que ello ha supuesto, a fecha de elaboración de este informe se encuentran aún pendientes de resolución 52 reclamaciones, y solo se han resuelto 4 reclamaciones correspondientes a este período (3 de las cuales han sido archivadas, y una, desestimada).

6 Actividad de formación y difusión

6.1 Formación

Durante este año, se ha impartido el curso “Transparencia y datos abiertos en la gestión municipal”, dentro del plan de formación 2024 del Ayuntamiento de Madrid. En él se profundizó más en el derecho de acceso a información pública.

Por otro lado, se han impartido otras 17 ediciones de cursos, donde se han presentado las ideas generales de este derecho.

Además, en 2024 se solicitó la inclusión en el plan de formación de un nuevo curso exclusivamente dedicado a esta materia, denominado “El acceso a la información pública: normativa y procedimiento”, que comenzará a impartirse en 2025.

6.2 Vídeos de difusión

El contenido de este apartado está expuesto de manera global en el informe de publicidad activa.

6.3 Jornada de transparencia

El contenido de este apartado está expuesto de manera global en el informe de publicidad activa.

6.4 Primeras distinciones de Transparencia y Datos Abiertos

El contenido de este apartado está expuesto de manera global en el informe de publicidad activa.

6.5 Difusión en redes sociales

El contenido de este apartado está expuesto de manera global en el informe de publicidad activa.

7 Próximos pasos

7.1 Formulario y plantillas SIGSA

En 2024 se ha desarrollado un trabajo muy intenso sobre la articulación del procedimiento en SIGSA. La modificación del formulario y la implementación de nuevas plantillas, así como el cambio a flujo único, suponen una transformación profunda de los procesos, cuya puesta en marcha se ha producido en febrero de 2025. Por ello, la intención es consolidar todos estos cambios; resolver las incidencias que afloran; garantizar el apoyo a las unidades gestoras, y asegurar que los resultados cumplen las expectativas.



7.2 Campaña de publicidad

Durante 2025, se van a desarrollar varias fases de una campaña publicitaria en marquesinas de autobuses de la Empresa Municipal de Transportes (EMT), mupis animados y mupis estáticos. Esta campaña comprende la difusión de los portales de Transparencia y Datos Abiertos, Visualiza Madrid con Datos Abiertos y el procedimiento de acceso a la información pública. La intención es difundir la existencia de este procedimiento y fomentar su conocimiento por la ciudadanía.

La preparación de esta campaña y la contratación de su diseño se llevaron a cabo durante el año 2024.

7.3 Seguimiento de la Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública

La creación de la carta de servicios implica el seguimiento del cumplimiento de compromisos e indicadores incluidos en ella, lo cual obliga a un control paralelo a la propia gestión que redundará en una mejora de los procesos.

7.4 Evaluación de la satisfacción ciudadana

Durante el año que empieza, se va a articular una encuesta de satisfacción ciudadana con el procedimiento de acceso a la información pública, mediante la ejecución de un contrato de servicios de consultoría. Gracias a esta encuesta, además de avanzar en la detección de necesidades, debilidades y fortalezas, el Ayuntamiento de Madrid será pionero en el desarrollo de un modelo de evaluación de la satisfacción del ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

7.5 Evaluación de la satisfacción de las unidades gestoras

Elaboraremos una encuesta a las unidades gestoras para que evalúen su satisfacción con el apoyo prestado en la tramitación del procedimiento de acceso a la información pública. El objetivo es definir cuáles son los puntos de mejora para profundizar en una mayor calidad del servicio desde el punto de vista interno.

7.6 Aplicación de la inteligencia artificial

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

La Dirección General de Transparencia y Calidad incluyó entre sus solicitudes a IAM de proyectos para desarrollar con IA el proyecto "Automatización de asignación de solicitudes de acceso a información pública mediante RPA".

De momento, continúa en fase de estudio de viabilidad en función de los resultados de las pruebas técnicas que se están realizando.

7.7 Coordinación con el CTPDCM

Se trabaja para fortalecer la colaboración y la interlocución con el CTPDCM para garantizar una coordinación imprescindible que asegure eficiencia y operatividad.



8 Conclusiones

- El informe muestra una progresión exponencial en el ejercicio del derecho de acceso por la ciudadanía, con un incremento del 60% en las solicitudes presentadas. Este dato puede explicarse por varias razones, como una mayor conciencia social y un conocimiento más profundo del espíritu de gobierno abierto. Las previsiones apuntan a que las solicitudes de acceso a la información pública sigan creciendo, en parte gracias a la labor divulgativa y pedagógica asumida tanto desde el punto de vista de la comunicación como dentro del IV Plan de Gobierno Abierto. Nadie es ya un sujeto pasivo que recibe las decisiones, actuaciones y medidas sin plantearse su finalidad, coste o necesidad. La corresponsabilidad ciudadana constituye un ejemplo de los avances en materia de gobernanza, y continuar fomentándola, un deber de las administraciones públicas.
- Conviene incidir, además, en el grado de satisfacción de la ciudadanía con las respuestas recibidas a sus solicitudes de acceso a la información pública. Menos del 3% de las resoluciones emitidas son posteriormente objeto de reclamación ante el CTPDCM. No llega tampoco al 1% del total el número de resoluciones denegatorias de la información solicitada, lo cual confirma la vocación de apertura del Ayuntamiento de Madrid.
- El Ayuntamiento de Madrid es, en este sentido, un ejemplo de Administración abierta y proclive a compartir la información en su poder, reconocida como una de las más transparentes de España. La información pública municipal supone un activo de indudable trascendencia, tanto desde el punto de vista de las oportunidades que genera como de la importancia de facilitar siempre y cuanto más mejor el derecho a su acceso.