



## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### Evaluación de la satisfacción ciudadana

Tal y como se adelantó en el informe de seguimiento sobre acceso a la información pública que se elaboró para la Comisión de Seguimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid celebrada el pasado 20 de marzo, 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 encuesta de satisfacción ciudadana con el procedimiento de acceso a la información pública se ha realizado durante 2025 por la empresa adjudicataria del contrato menor 511/2024/43930, Ikerfel, Investigación de Mercado y Marketing Estratégico, S.A.

El precio de adjudicación del contrato ha ascendido a 7.247,90 euros, IVA incluido.

Gracias a esta encuesta, además de avanzar en la detección de necesidades, debilidades y fortalezas, el Ayuntamiento de Madrid ha sido pionero en el desarrollo de un modelo de evaluación de la satisfacción del ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Solo se ha localizado en Latinoamérica algún antecedente de encuestas sobre transparencia en las que se incluye alguna pregunta de acceso a la información pública y una encuesta autonómica específica de evaluación de su servicio de acceso a la información pública, pero muy básica.

La encuesta se ha realizado mediante entrevista *online* a las personas que fueron usuarias del servicio de acceso a la información pública en 2024. El trabajo de campo ha tenido lugar entre abril y mayo de 2025 y se han recogido 259 respuestas válidas. El cuestionario constaba de 39 preguntas y dos más relativas al sexo y el grupo de edad como variables de clasificación.

### Principales resultados

En la encuesta se ha investigado sobre diferentes elementos que componen la experiencia de las personas usuarias del servicio de acceso a la información pública. Los principales resultados han sido:

- ✓ En los aspectos previos a la realización de la solicitud, las personas que han consultado la información sobre el procedimiento de acceso a la información pública que facilita el Ayuntamiento la valoran con 6,2 sobre 10. Esta información se califica de útil con una valoración de 6,7, clara (6,4), fácilmente localizable (6,2) y suficiente (6,0).
- ✓ En la valoración del proceso de acceso al servicio se ha obtenido una media de 5,5 sobre 10.



- ✓ En la propia realización de la solicitud de información pública, el formulario es valorado como fácil de entender (con una media de 6,3 sobre 10) y de rellenar (6,1), aunque no se ve tan adecuada la cantidad de información que hay que cumplimentar (valoración de 5,8), ni resulta tan fácil encontrar el formulario de la solicitud (5,5). Por otro lado, solo el 46% de las personas usuarias conoce la posibilidad de presentar solicitudes de información pública sin necesidad de identificarse, solo facilitando un correo electrónico. La valoración media concedida a esta posibilidad es de 7,2 sobre 10.
- ✓ El cuanto al plazo de resolución de la solicitud, solo el 20% de las personas usuarias conocen que es de 20 días. El 43% de las personas usuarias están muy o bastante satisfechas con el tiempo que ha tardado la resolución de su solicitud. La valoración media con el plazo supera el aprobado, con un 5,3 de media.
- ✓ La valoración de la información recibida es positiva por personas que han recibido, total o parcialmente, la información pública solicitada (el 81%). Consideran la información completa (media de 8,1), actualizada (6,8), comprensible y útil (ambos con una valoración de 6,5).
- ✓ Un 23 % de los solicitantes han necesitado ayuda en la solicitud de información pública.
- ✓ La valoración media que recibe el servicio es de 5,5 en la escala de 0 a 10. Las personas de 21 a 40 años son las que hacen una valoración más favorable, mientras que las de más de 60 años son más críticas con el mismo. Los resultados de la encuesta muestran un alto nivel de fidelidad hacia el servicio de acceso a la información pública, tres de cada cuatro solicitantes declaran que, seguro o probablemente, volverían a utilizarlo.

La recomendación del servicio se ha medido con el Índice de Recomendación Neta (IRN) que se calcula restando al porcentaje de personas que han dado puntuaciones de 9 o 10 (Promotores) a la pregunta de si lo recomendarían el porcentaje de personas que han dado puntuaciones entre 0 y 6 (Detractores). El nivel de recomendación del ejercicio de ese derecho es realmente favorable, no solo el IRN es positivo, sino que alcanza niveles elevados.

- ✓ En términos generales, para las personas entrevistadas que han solicitado también información pública a otras administraciones (un 63%) la experiencia de solicitar información pública al Ayuntamiento de Madrid es más favorable. Consideran que la presentación de la solicitud de información pública al Ayuntamiento es algo más fácil y también que el tiempo de resolución de la solicitud de información pública es menor.

### Transparencia de los resultados

Tras la presentación de los resultados de la encuesta en la Comisión de Seguimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de diciembre de 2025, se va a proceder a publicar la siguiente información en el [Portal de Transparencia](#) y en el apartado de [Percepción ciudadana del Observatorio de la Ciudad](#):



- Informe general de los resultados de la encuesta.
- Resumen ejecutivo de los resultados de la encuesta.
- Informe del cruce por sexo y edad de los resultados de la encuesta.
- Cuestionario utilizado en la encuesta.
- Ficha técnica de la encuesta.

También se publicará el dataset con los microdatos de la encuesta en el [Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid](#).