

Comisión de Seguimiento Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid

Acceso a la información pública
Informe de seguimiento

16ª Sesión ordinaria
17 de marzo de 2026

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 2025.

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 2025)	4
2.2.1	Perfil del solicitante.....	4
2.2.2	Materias y submaterias más solicitadas.....	5
2.3	Expedientes resueltos y causa de terminación	7
3.	A destacar en el periodo	8
3.1	Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública	8
3.2	Contrato menor metodología evaluación satisfacción ciudadana	8
3.3	Implantación de cambios en el procedimiento de acceso a la información pública	9
4	Publicaciones	10
4.1	Publicación de resoluciones denegatorias.....	10
4.2	Registro de solicitudes de acceso y reclamaciones.....	11
5	Reclamaciones ante los órganos de control	11
5.1	Reclamaciones presentadas.....	12
5.2	Resoluciones del CTPDCM	14
6	Actividad de formación y difusión	14
6.1	Formación	14
6.2	Semana de la Administración Abierta	15
6.3	Distinciones en Transparencia y Datos Abiertos	15
6.4	Difusión en redes sociales	15
6.5	Campaña de promoción	15
6.12	Coordinación con el CTPDCM	17
6.13	Aplicación de la inteligencia artificial al procedimiento de acceso a la información pública	17
7.	Conclusiones	18

1. Introducción

El artículo 105. b) de la Constitución Española señala 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. Por su parte, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIPBG), desarrolla la previsión constitucional, al recoger el régimen jurídico del ejercicio del derecho de acceso a la información pública y contemplarlo como un verdadero derecho subjetivo.

Así, la definición legal de "información pública" es a propósito amplia (artículo 12 LTAIBG): incluye contenidos o documentos, en cualquier formato o soporte, que estén 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 gracias a 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, elaborado el 15 de febrero de 2026, recoge los datos relativos a gestión y tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública en 2025 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.

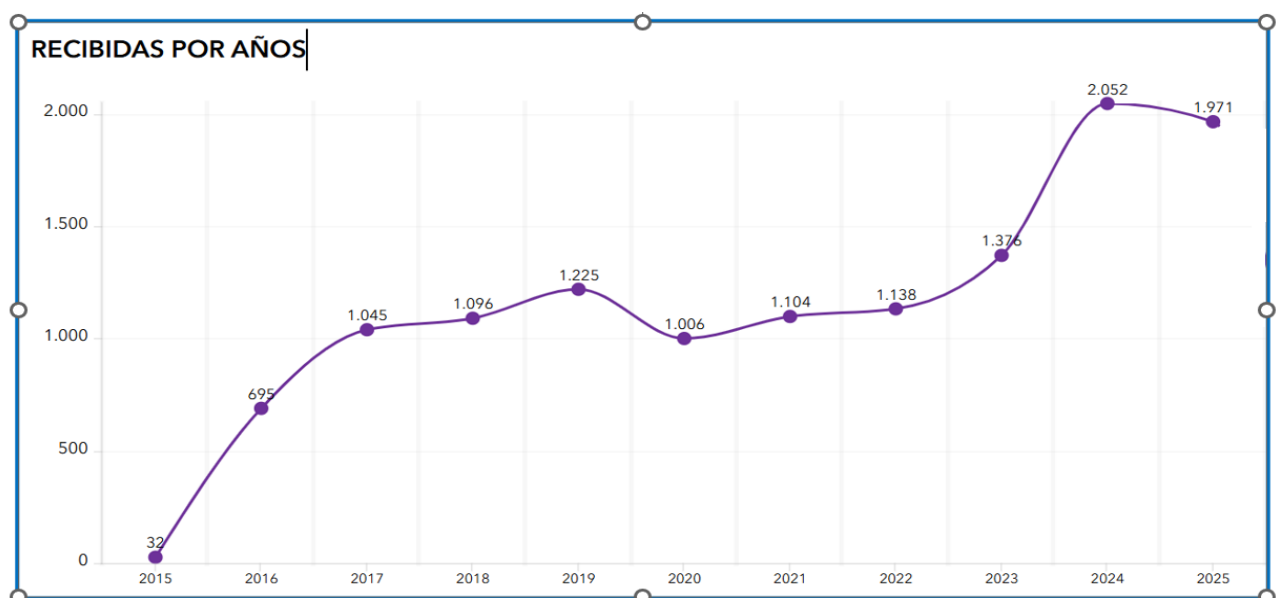


Imagen 1. Evolución por años de solicitudes recibidas.

2.2 Expedientes iniciados durante el periodo (1 de enero-31 de diciembre de 2025)

Durante el año 2025, se recibieron 1.971 solicitudes. Esto supone un 4% menos que en 2024, el ejercicio con la cifra más alta de toda la serie histórica.

El mes con un mayor número de solicitudes fue abril, con 224 peticiones.

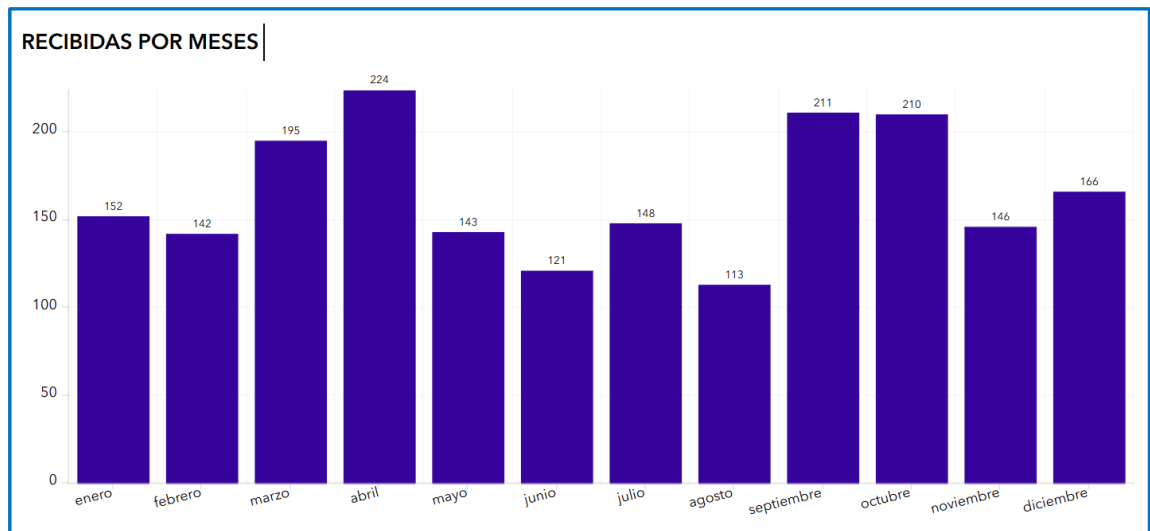


Imagen 2. Evolución por meses de solicitudes recibidas en 2025.

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 326 (dato extraído de aquellas solicitudes donde se indica el grupo de edad, que fueron 1.399).

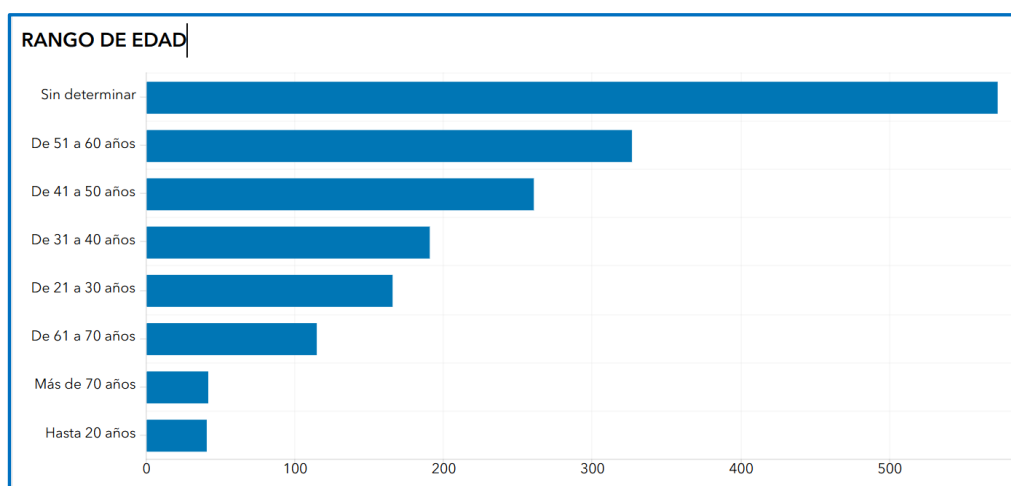


Imagen 3. Solicitudes recibidas según el grupo de edad indicado en 2025.

b) Solicitantes por sexo

De las personas solicitantes que especifican su sexo, los hombres presentan un 45% de las solicitudes; y las mujeres, el 22,4%. El 32,5% de personas solicitantes no señaló sexo.

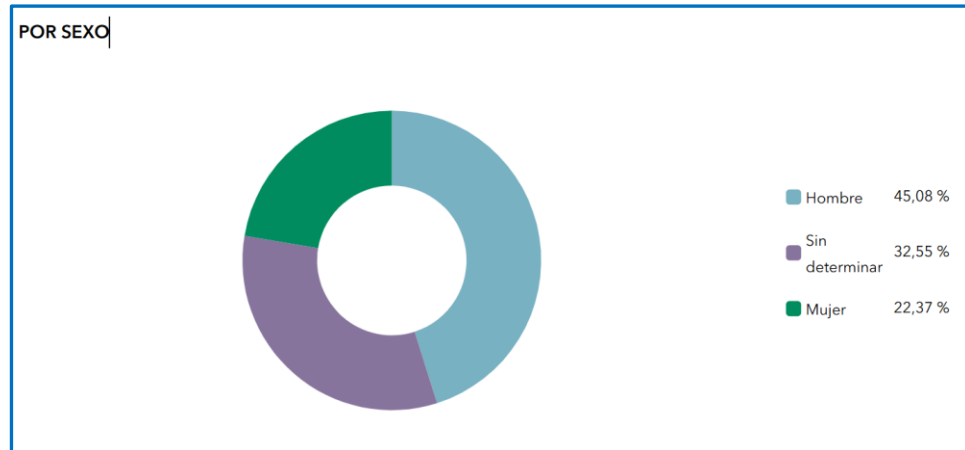


Imagen 4. Solicitudes recibidas según el sexo indicado por la persona solicitante en 2025.

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 7,81% de las personas que presentaron una solicitud de acceso a la información pública empleó esta modalidad. El 92,2% de solicitudes incluía los datos identificativos.

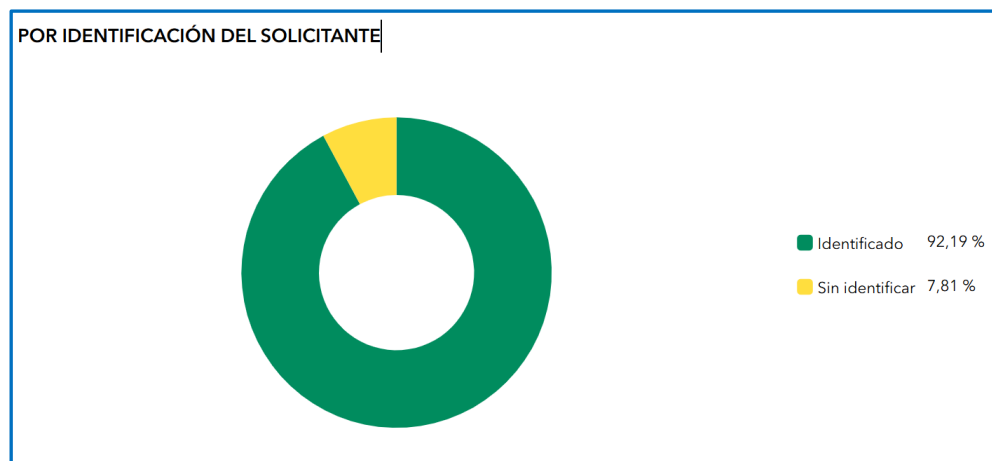


Imagen 5. Solicitudes recibidas según identificación de la persona solicitante en 2025.

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 urbanismo, con 471 solicitudes (23,9%), seguida de movilidad, transporte y multas, con 297 solicitudes (15%).

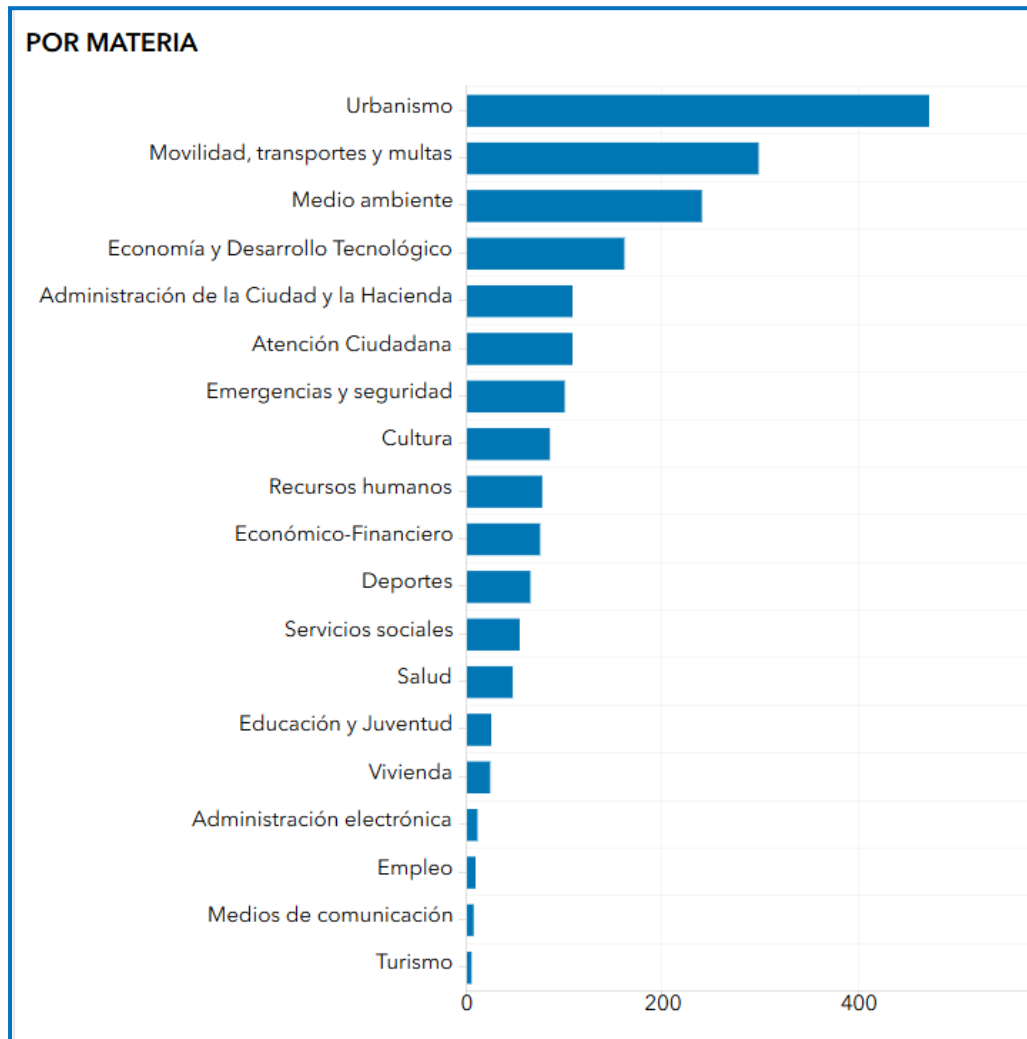


Imagen 6. Materias sobre las que más información se ha solicitado en 2025.

En cuanto a la submateria que genera mayor número de peticiones, la más recurrente es obras, con 196 solicitudes (10%).

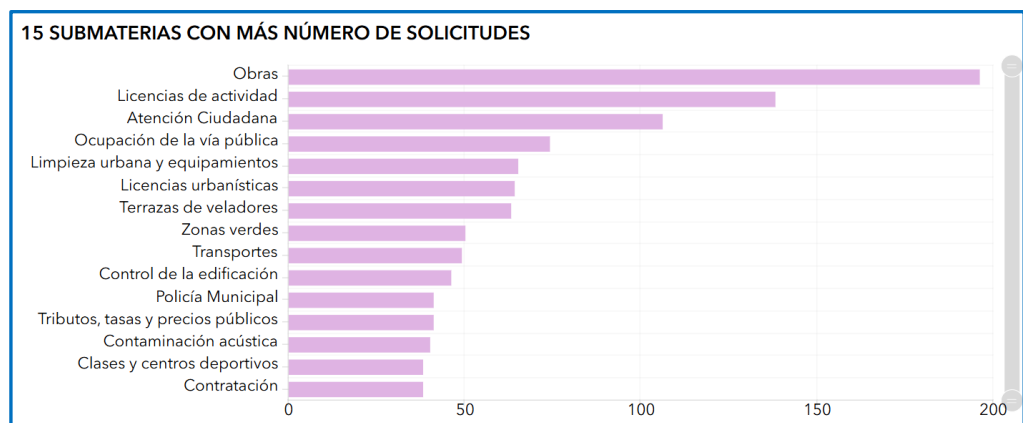


Imagen 7. Submaterias sobre las que más información se ha solicitado en 2025.

2.3 Expedientes resueltos y causa de terminación

Durante el año 2025, se han resuelto 1.913 expedientes.

De todos los expedientes resueltos, un 79,3% lo fue en sentido favorable, al conceder toda o parte de la información, cifra muy similar a la de 2024 (80,7%). En ellos, la concesión total de la información solicitada se ha producido en un 74,6% en 2025.

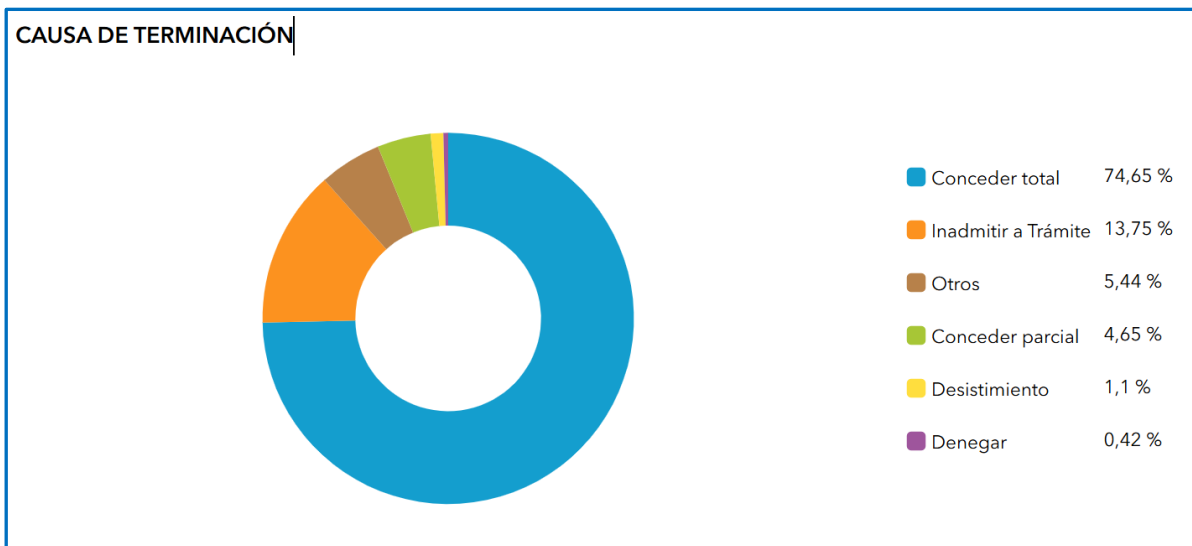


Imagen 8. Solicitudes según la causa de terminación de su expediente en 2025.

Hay que mencionar la baja cifra de solicitudes denegadas en 2025: solo 8 (0,42% del total).

Por otra parte, la inadmisión representa un 13,7% de los expedientes resueltos, un total de 263 solicitudes. La causa más frecuente de inadmisión (24,8%) corresponde a peticiones que no constituyen solicitudes de información pública de acuerdo con la normativa de transparencia.

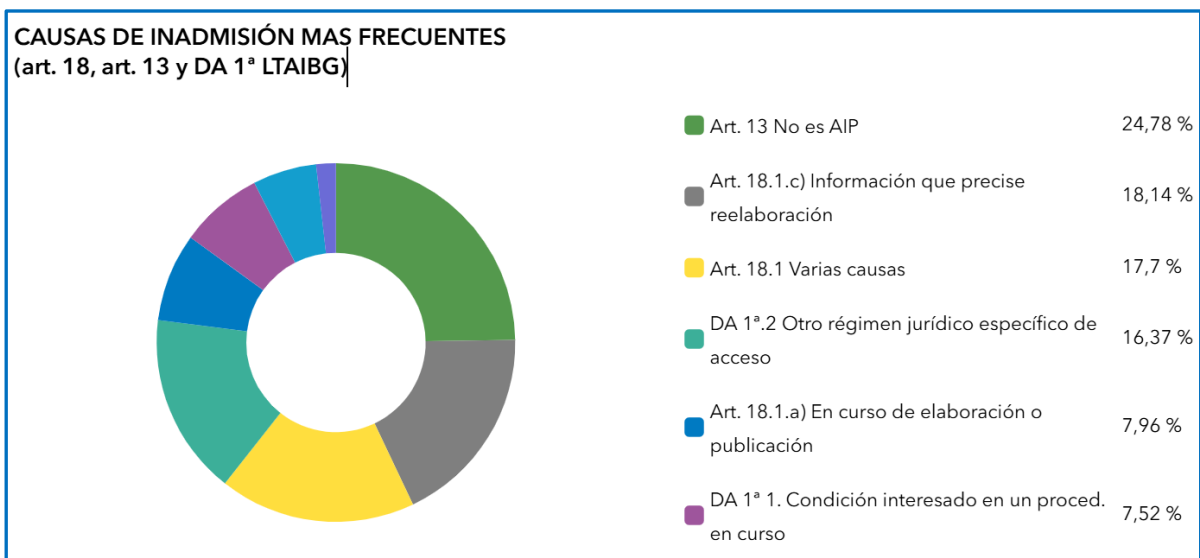


Imagen 9. Causas de inadmisión más frecuentes en 2025.

3. A destacar en el periodo

3.1 Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública

En febrero de 2025, se aprobó la Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública. Un año después, podemos extraer las siguientes conclusiones en relación con los indicadores que recoge.

Las conclusiones principales son las siguientes:

- El porcentaje de solicitudes que reciben la información pedida roza el 80%.
- Solo se inadmiten 1,3 de cada 10 solicitudes que se presentan.
- Las acciones de difusión ascienden a 10, lo cual casi duplica el compromiso adquirido.
- Alrededor del 92% de las reclamaciones que se presentan contra resoluciones en este procedimiento confirman el sentido de la resolución inicial.
- Se han respondido 627 consultas planteadas por las unidades gestoras. El 97% de ellas se resuelven en menos de 5 días hábiles; y el resto, en menos de 10.

Los indicadores de los 8 compromisos que incluye la Carta de Servicios de Acceso a la Información Pública se cumplen. Destaca la rapidez de la atención a las unidades gestoras y a las sugerencias y reclamaciones, además del elevado porcentaje de resoluciones de reclamaciones al CTPDCM que confirman el sentido de las resoluciones de acceso.

3.2 Contrato menor metodología evaluación satisfacción ciudadana

1.5.1. Detalles del contrato

En 2025 se llevó a cabo la primera gran encuesta sobre el servicio de acceso a la información pública en el Ayuntamiento de Madrid. La empresa adjudicataria del contrato menor 511/2024/43930 fue Ikerfel, Investigación de Mercado y Marketing Estratégico, S.A., por 7.247,90 euros, IVA incluido.

1.5.2. Detalles de la encuesta

La encuesta se desarrolló mediante entrevista *online* a las personas usuarias del servicio de acceso a la información pública en 2024. El trabajo de campo tuvo lugar entre abril y mayo de 2025, y se recogieron 259 respuestas válidas. El cuestionario constaba de 39 preguntas y 2 más relativas al sexo y el grupo de edad como variables de clasificación.

1.5.3. Principales resultados

- 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).
- La valoración del proceso de acceso al servicio logró 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.
- En cuanto al plazo de resolución de la solicitud, solo el 20% de las personas usuarias conocen que son 20 días. El 43% de las personas usuarias están muy o bastante satisfechas con el tiempo que tardó 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).
- El 23% de los solicitantes necesitó 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, pues 3 de cada 4 solicitantes declaran que, seguro o probablemente, volverían a utilizarlo.
- La recomendación del servicio se ha medido con el Índice de Recomendación Neta (IRN), el cual 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.

Tanto el informe de resultados como la ficha técnica y el cuestionario de la encuesta se han publicado [en el Portal de Transparencia](#), mientras que los microdatos se publicaron [en el Portal de Datos Abiertos](#).

3.3 Implantación de cambios en el procedimiento de acceso a la información pública

En 2025 se ha llevado a cabo la implantación en SIGSA y en la web institucional de los cambios en el formulario, las plantillas de gestión y el procedimiento de acceso a la información pública diseñados en 2024. Asimismo, se ha informado a las unidades gestoras de las novedades introducidas y se les ha dado asistencia para facilitar su aplicación.

Además, se ha estado trabajando con la S.G. de Calidad y Evaluación en el diseño de una breve encuesta automática para desarrollar un piloto que permita valorar las opiniones de los usuarios del servicio tras los cambios introducidos. Se espera que esta encuesta automática esté en funcionamiento en el primer semestre de 2026.

4 Publicaciones

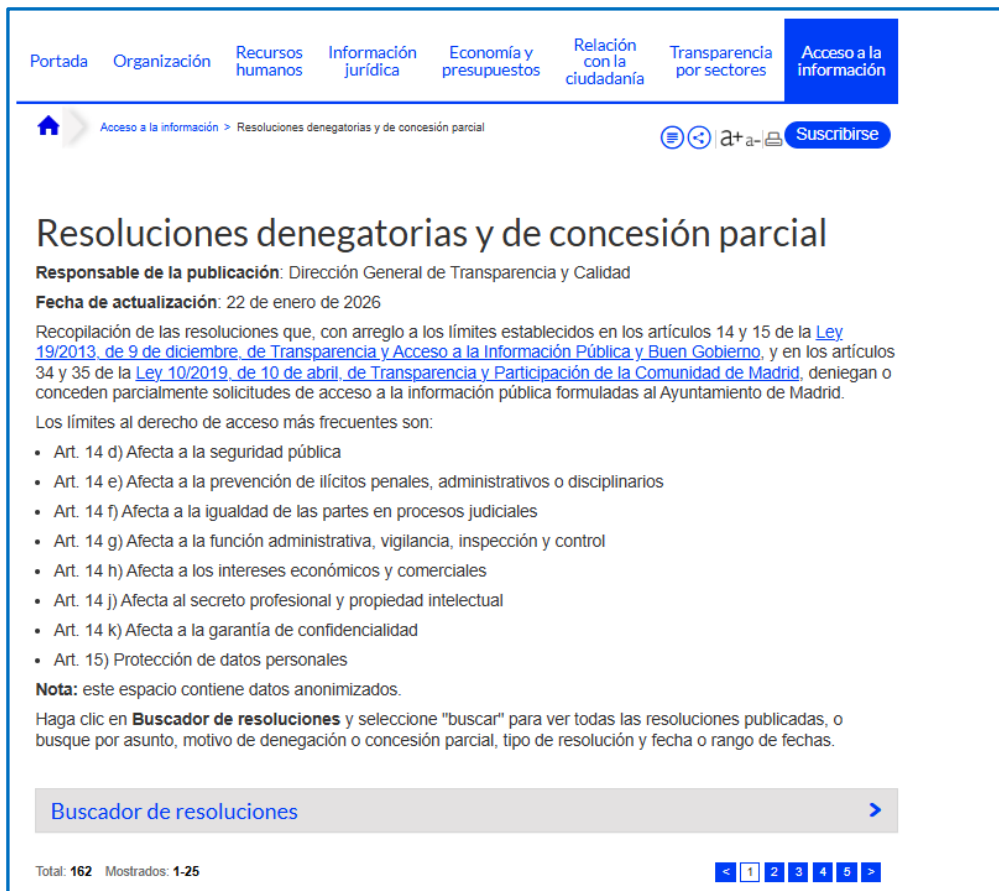
4.1 Publicación de resoluciones denegatorias

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 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](#).



Portada Organización Recursos humanos Información jurídica Economía y presupuestos Relación con la ciudadanía Transparencia por sectores Acceso a la información

Acceso a la información > Resoluciones denegatorias y de concesión parcial

Resoluciones denegatorias y de concesión parcial

Responsable de la publicación: Dirección General de Transparencia y Calidad

Fecha de actualización: 22 de enero de 2026

Recopilación de las resoluciones que, con arreglo a los límites establecidos en los artículos 14 y 15 de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno](#), y en los artículos 34 y 35 de la [Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid](#), deniegan o conceden parcialmente solicitudes de acceso a la información pública formuladas al Ayuntamiento de Madrid.

Los límites al derecho de acceso más frecuentes son:

- Art. 14 d) Afecta a la seguridad pública
- Art. 14 e) Afecta a la prevención de ilícitos penales, administrativos o disciplinarios
- Art. 14 f) Afecta a la igualdad de las partes en procesos judiciales
- Art. 14 g) Afecta a la función administrativa, vigilancia, inspección y control
- Art. 14 h) Afecta a los intereses económicos y comerciales
- Art. 14 j) Afecta al secreto profesional y propiedad intelectual
- Art. 14 k) Afecta a la garantía de confidencialidad
- Art. 15) Protección de datos personales

Nota: este espacio contiene datos anonimizados.

Haga clic en **Buscador de resoluciones** y seleccione "buscar" para ver todas las resoluciones publicadas, o busque por asunto, motivo de denegación o concesión parcial, tipo de resolución y fecha o rango de fechas.

Buscador de resoluciones

Total: 162 Mostrados: 1-25

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](#).

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



NUMERO_EXPEDI...	FECHA SOLICITU...	INFORMACION_S...
213/2025/02802	2025/12/30	Copia de la norma, instruc...
213/2025/02803	2025/12/30	Copia de la nota de prens...
213/2025/02804	2025/12/30	RED POLICAM
213/2025/02805	2025/12/30	Bancos, como mobiliario ...
213/2025/02806	2025/12/30	Copia de la grabación de ...
213/2025/02808	2025/12/30	Expediente de licencia de...
213/2025/02809	2025/12/30	Vista y copia de un expes...
213/2025/02791	2025/12/29	Los siguientes document...
213/2025/02793	2025/12/29	Copia íntegra de las actas ...
213/2025/02794	2025/12/29	Actuaciones e informes d...
213/2025/02795	2025/12/29	En relación con el expedie...
213/2025/02796	2025/12/29	Información sobre expedi...

FICHA DETALLADA DE LA SOLICITUD
(Debe seleccionar un registro de la tabla)

NÚMERO EXPEDIENTE
213/2025/02802

FECHA DE SOLICITUD
30/12/25, 1:00

INFORMACIÓN SOLICITADA
Copia de la norma, instrucción u orden interna vigente desde el año 2020 en adelante que regula el plazo general de conservación y la eliminación (expurgo) de la documentación generada por la Policía Municipal de Madrid.

MOTIVO

ÓRGANO COMPETENTE
Secretaría General Técnica del AG de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emerg

DESCRIPCIÓN CAUSA TERMINACIÓN
Inadmitir a Trámite

FECHA RESOLUCIÓN
8/1/26, 1:00

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.

Desde 2024 la información sobre estas reclamaciones figura en la visualización de "Acceso a la información pública" de Visualiza Madrid en Datos Abiertos <https://visualizadatos.madrid.es/pages/aip>. 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 2025 que constan a la fecha de elaboración de este informe 15/02/2026.
- 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:

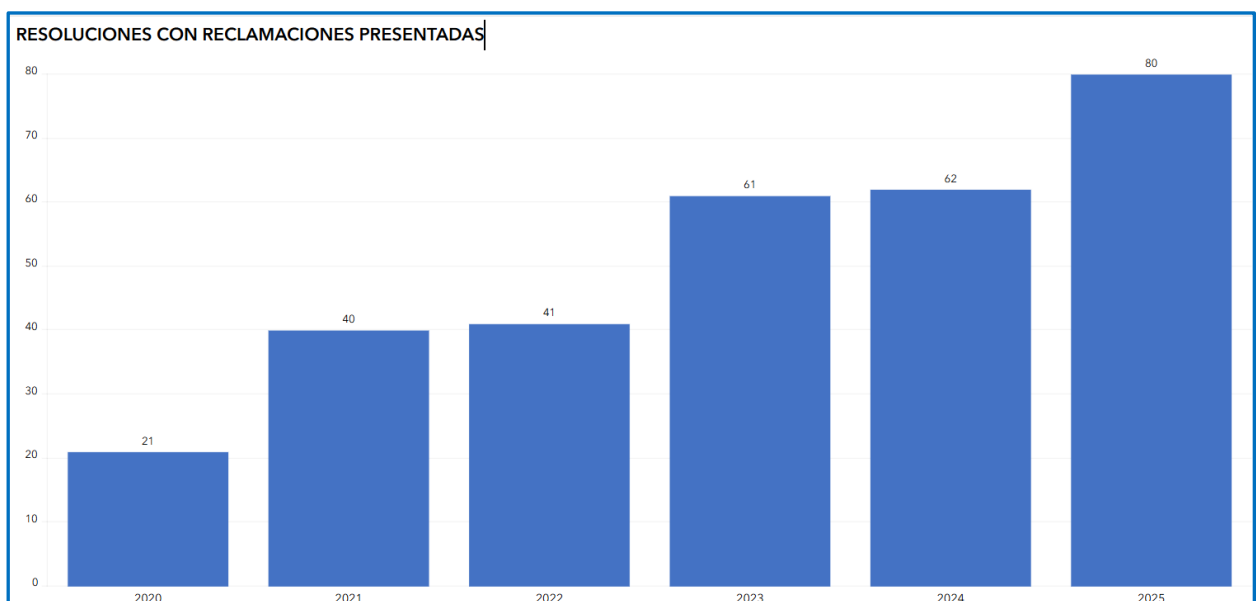


Imagen 17. Evolución cronológica de reclamaciones frente a solicitudes de acceso a la información pública.

En 2025, se presentaron 80 reclamaciones frente a resoluciones municipales de acceso a la información pública.

Durante 2025, de las 1.971 solicitudes de acceso presentadas, solo un 4,1% fueron objeto de reclamación ante el CTPDCM.

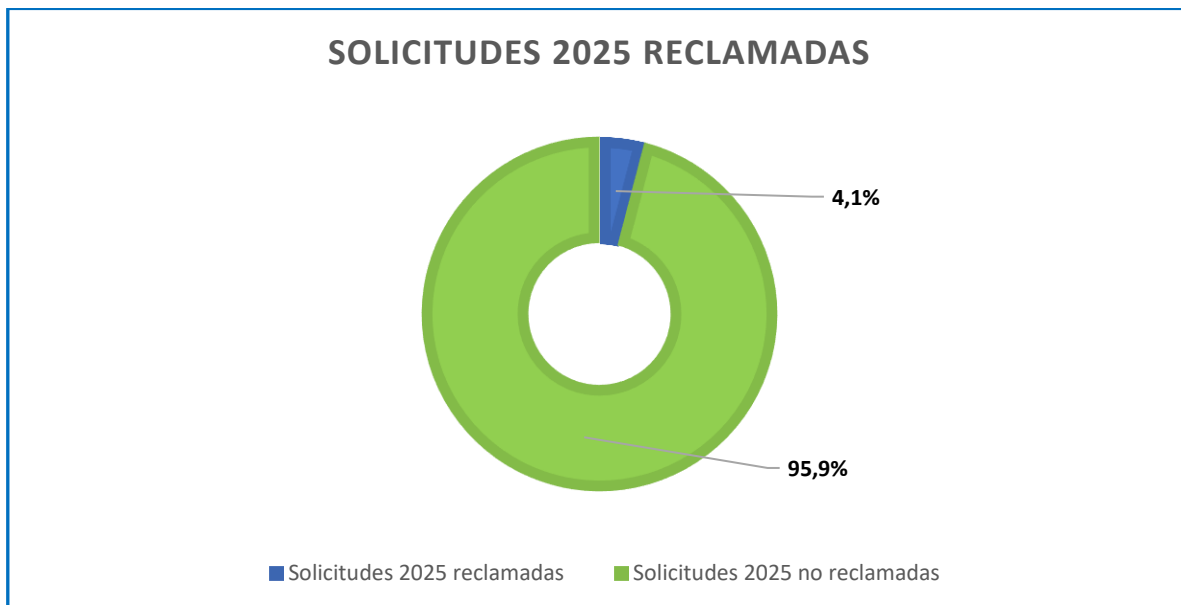


Imagen 18. Porcentaje de solicitudes de acceso con reclamación en 2025.

En el siguiente gráfico se reflejan las reclamaciones contra resoluciones de acceso a la información pública por temática en 2025. La mayoría se refieren a temas de movilidad, transportes y multas:

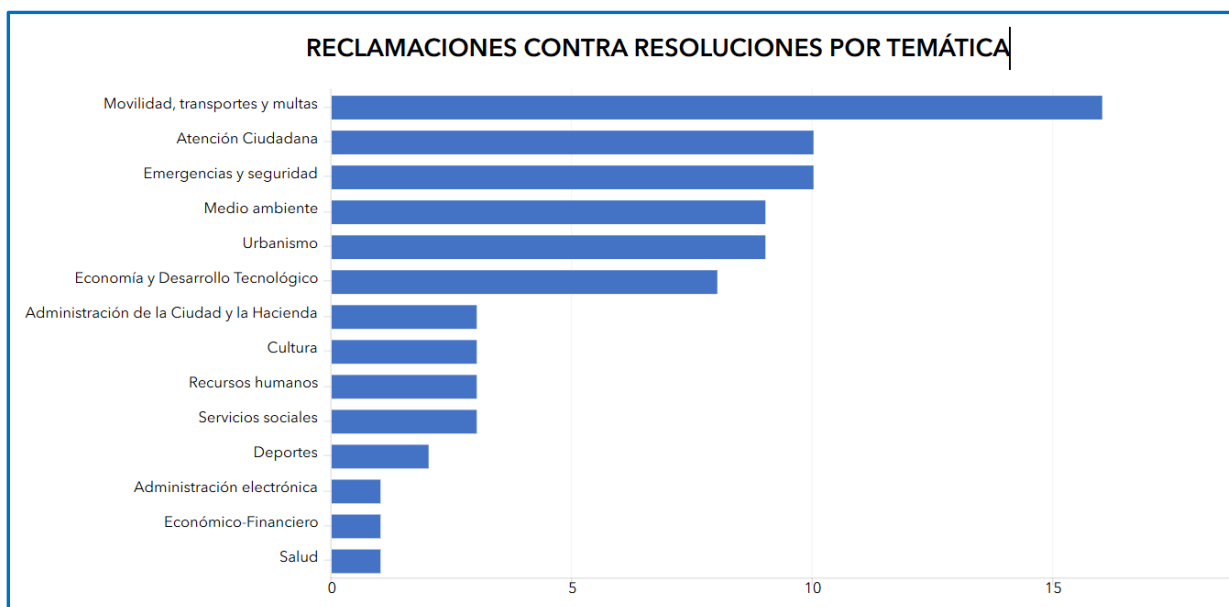


Imagen 19. Materias de las resoluciones contra las que se ha reclamado.

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 2025 a 13 de febrero de 2026:

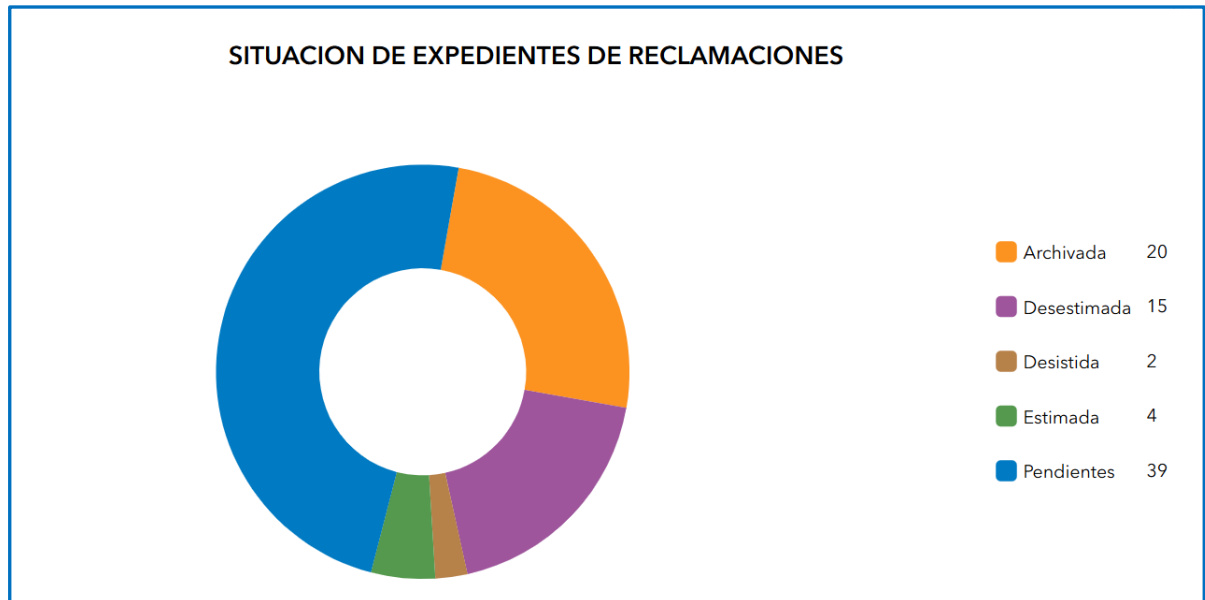


Imagen 20. Estado de la tramitación de las reclamaciones presentadas contra expedientes de acceso a la información pública de 2025.

En la imagen se aprecia que, a fecha de elaboración de este informe, se encuentran aún pendientes de resolución 39 reclamaciones, y se han resuelto 41 reclamaciones correspondientes a este período (20 de las cuales han sido archivadas; y 15, desestimadas). 2 reclamantes desistieron y solo 4 reclamaciones fueron estimadas, y se ha dado cumplimiento a 2 de ellas.

6 Actividad de formación y difusión

6.1 Formación

En octubre de 2025, se impartió el curso “El acceso a la información pública: normativa y procedimiento”, dentro del Plan de Formación 2025 del Ayuntamiento de Madrid. Asistieron 21 participantes. La valoración global de la actividad formativa fue de 4,53 sobre 5.

Esta primera edición puso en valor la importancia del conocimiento del derecho subjetivo de acceso a la información pública y la obligación que corresponde al Ayuntamiento en su garantía y efectividad a través de un procedimiento específico previsto legal y reglamentariamente. Al tratarse de una materia transversal, ya que se extiende a toda la actividad municipal, la buena acogida y la demanda de la formación específica demuestran el compromiso claro con la transparencia de esta Administración.

También durante este año, se celebraron 2 ediciones del curso “Transparencia y datos abiertos en la gestión municipal”. En él se profundizó también en el derecho de acceso a información pública.

En 2026 está previsto impartir 2 ediciones del curso específico “El acceso a la información pública: normativa y procedimiento”, en marzo y octubre. Esta actividad ha tenido una alta demanda.

Por último, se han celebrado 2 ediciones de 2 cursos más generalistas en materia de transparencia, donde se aborda de forma amplia el derecho de acceso a la información pública.

6.2 Semana de la Administración Abierta

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

6.3 Distinciones en Transparencia y Datos Abiertos

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

6.4 Difusión en redes sociales

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

6.5 Campaña de promoción

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

6.6 Lanzamiento de la revista *Transparencia*

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

6.9 Celebración de una jornada conjunta con la Comunidad de Madrid y la Federación de Municipios de Madrid (FMM)

El 19 de mayo de 2025, se celebró la jornada “Transparencia, comunicación clara e inteligencia artificial”, coorganizada entre la FMM, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid participó en una mesa sobre las buenas prácticas en la gestión del derecho de acceso a la información pública. Allí se expusieron los avances logrados, como la aplicación de pautas de comunicación clara, que ha contribuido a generar modelos de resolución y comunicaciones más accesibles, o la implantación del procedimiento de flujo único, que favorece una mayor economía administrativa.



Imagen 21. Jornada coorganizada entre el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y la FEMP.

6.10 Participación en la Cumbre 2025 de la *Open Government Partnership* (OGP)

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

6.11 Encuesta de evaluación de la satisfacción de las unidades gestoras

6.11.1. Descripción

A finales de 2025, se lanzó una encuesta de satisfacción de las [48 unidades gestoras](#) de solicitudes de acceso a la información pública. El objetivo era poder evaluar su satisfacción con el apoyo prestado en la tramitación del procedimiento de acceso a la información pública por parte de la Subdirección General de Transparencia, con el fin de definir los puntos de mejora para mejorar la calidad del servicio desde el punto de vista interno.

Se plantearon tres preguntas sencillas de valoración con arreglo a una escala de 1 a 10, además de una pregunta abierta sobre sugerencias de mejora.

6.11.2. Resumen de resultados

De las 48 unidades gestoras, respondieron 26 (54%). La valoración media fue de 8,8 puntos sobre 10.

Valoración de 0 a 10 de la satisfacción, siendo 0 nada satisfactorio; y, 10, completamente satisfactorio

Valoración de unidades gestoras

El tiempo de respuesta a las preguntas o incidencias planteadas	8,8
El contenido de la respuesta o la solución recibida	8,7
La atención recibida en su conjunto	8,9
Valoración media	8,8

Se recibieron 13 respuestas a la pregunta abierta, de las cuales 10 incluían sugerencias de mejora; y 3, reconocimientos y felicitaciones por el trabajo de la Subdirección General de Transparencia.

6.12 Coordinación con el CTPDCM

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

6.13 Aplicación de la inteligencia artificial al procedimiento de acceso a la información pública

En julio de 2024, comenzaron los trabajos para desarrollar un proyecto de inteligencia artificial (IA) aplicado al procedimiento de acceso a la información pública, sobre la base de que la IA puede ofrecer una amplia gama de beneficios a su gestión, al mejorar eficiencia, transparencia y accesibilidad.

La Dirección General de Transparencia y Calidad incluyó, por ello, entre sus solicitudes de proyectos a IAM para desarrollar con IA el de "Automatización de asignación de solicitudes de acceso a información pública mediante técnicas de inteligencia artificial". Durante 2024 y 2025 se han llevado a cabo por IAM pruebas técnicas para determinar la viabilidad del proyecto en función del porcentaje de acierto de los resultados obtenidos. Hasta el momento, la complejidad del sistema de distribución de competencias municipales y la del propio procedimiento de acceso a la información pública han dificultado la obtención de los resultados esperados.

En paralelo, en 2025 se solicitó a IAM el desarrollo de un *chatbot* que facilitara acceso y conocimiento de la información publicada en los portales de Transparencia y Datos Abiertos, como vía para agilizar el proceso de obtención de esta información en los casos en que se encuentre ya publicada.

Por su parte, otras unidades municipales han mostrado interés en desarrollar *chatbots* que faciliten el ejercicio de sus competencias y el uso de los portales y páginas web municipales, por lo que se ha creado un grupo de trabajo coordinado por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, donde participa la Dirección General de Transparencia y Calidad, con la finalidad de avanzar en este objetivo, y de acuerdo con las indicaciones de IAM sobre la tecnología apropiada para su futura implantación.

7. Conclusiones

- Las solicitudes de acceso a la información pública se caracterizan por tener cada vez mayor complejidad: algunas de ellas presentan una naturaleza híbrida, al incluir partes que pueden considerarse sugerencias o reclamaciones; y otras, que sí se refieren a información pública. Además, muchas de ellas contienen múltiples aspectos, cada uno de los cuales es competencia de numerosas unidades gestoras. En ocasiones, las solicitudes abordan materias que afectan al conjunto del sector público municipal. Esto dificulta el desempeño, más aún si tenemos en cuenta el plazo de 20 días para resolver y los 5 días para inadmitir, así como la fuerte relación entre las solicitudes de acceso y la actualidad.
- La conformidad de la ciudadanía con las respuestas recibidas a sus solicitudes de acceso a la información pública es elevada. Solo el 4,1% de las resoluciones emitidas son posteriormente objeto de reclamación ante el CTPDCM. El 0,42% del total de resoluciones son denegatorias, lo cual confirma la vocación de apertura del Ayuntamiento de Madrid.
- El grado de satisfacción de la ciudadanía con este servicio se sitúa en la media de otros municipales. Un aspecto destacado es que las personas usuarias reconocen que volverán a utilizarlo para obtener información que les interesa.
- Las unidades gestoras presentan asimismo un elevado grado de satisfacción con el apoyo prestado desde la S.G. de Transparencia (8,8 sobre 10), gracias a una gran velocidad de respuesta y resolución de sus problemas (el 97% se responde en 3 días). Estos datos validan el compromiso con la calidad en el desarrollo de las funciones de coordinación y supervisión.
- En los últimos tiempos, se ha trabajado de forma intensa en la aplicación de criterios de comunicación clara que favorezcan la mayor comprensión del formulario de solicitud y las resoluciones que se notifican. Estas actuaciones son de alto impacto.
- El Ayuntamiento de Madrid es 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. En todo caso, afianza los principios del gobierno abierto como forma de entender la gestión pública.