

2025

Carta de Servicios

Acceso a la Información Pública

Fecha de aprobación: 13 de febrero de 2025

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad.....	8
Medidas de subsanación	10
Seguimiento y evaluación	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	12
6. Gestiones y trámites	13
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	13
Órgano directivo. Datos de contacto	13
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	13
Otros datos de interés	14
8. Normativa	14

1. Presentación

Madrid, una ciudad abierta a la ciudadanía y comprometida con la transparencia

La ciudadanía manifiesta cada vez con mayor intensidad, y muy especialmente en los últimos años, sus demandas de mayor transparencia, participación, integridad y colaboración en la toma de decisiones públicas.

La normativa de transparencia reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la información pública con el objetivo de someter a control la acción de los responsables públicos, conocer cómo se toman las decisiones que afectan a los ciudadanos, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones.

El Ayuntamiento de Madrid tiene la responsabilidad de cumplir con las normas sobre transparencia. Además, entiende que es muy importante compartir información con los ciudadanos. Por eso, ofrece dos maneras de hacerlo: primero, publica y actualiza de forma regular la información que es importante para el público. Segundo, ofrece un servicio para que las personas puedan acceder a esta información pública mediante un procedimiento específico.

El acceso a la información pública es un auténtico **procedimiento administrativo** que posibilita el ejercicio de este derecho universal y garantiza la disponibilidad de la información pública requerida, salvo en los casos en que concurra algún límite previsto en la ley. Entre los límites al derecho de acceso, encontramos aquella información relacionada con seguridad nacional, defensa y seguridad pública, relaciones exteriores, prevención, investigación y sanción de ilícitos penales, o intereses económicos y comerciales.

Se puede acceder a la información pública que ha sido creada o adquirida por el Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus funciones. Esta información puede estar en cualquier formato o soporte, siempre que se encuentre en su poder, sin importar cuándo se haya elaborado.

Debe ser información existente cuando se solicita el acceso, por lo que queda excluida la que pueda generarse en el futuro o esté en proceso de elaboración. En este concepto se engloban no solo documentos, sino también contenidos, en formato papel, electrónico, grabaciones sonoras, visuales o audiovisuales, cualquiera que sea su soporte.

Hay varias razones por las que una solicitud de información pública puede no ser admitida. Algunas de estas razones son:

- Si los datos solicitados están siendo preparados o publicados.
- Si la información solicitada necesita ser creada específicamente para esa petición, porque no existe en el formato solicitado.
- Si la solicitud es considerada abusiva o injustificada.

Para solicitar información pública, no es necesario justificar o explicar el motivo por el cual se pide.

No es acceso a la información pública la solicitud de expedición de certificaciones o compulsas, o de valoración o pronunciamiento sobre una cuestión concreta, o sobre la normativa aplicable a un supuesto específico.

Tampoco es acceso a la información pública la presentación de quejas, sugerencias o consultas sobre información o trámites administrativos, ni la solicitud de actuaciones materiales a realizar por el Ayuntamiento.

Esta carta de servicios tiene una doble proyección. La externa, en la que los servicios y compromisos van dirigidos a la ciudadanía, y la interna, en la que van orientados a todas las unidades gestoras de este procedimiento, para facilitar su función y garantizar de forma coordinada el cumplimiento homogéneo de los compromisos referidos a él.

El Ayuntamiento de Madrid ha sido reconocido en reiteradas ocasiones por su transparencia. Desde el año 2018, ha conseguido cada año el sello Infoparticipa, otorgado desde la Universidad Autónoma de Barcelona por cumplir en su totalidad sus indicadores de transparencia, y en el segundo informe de Dyntra encabeza la clasificación de los ayuntamientos más transparentes de la Comunidad de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid forma parte del programa de gobiernos subnacionales de la Alianza para el Gobierno Abierto (*Open Government Partnership*), entre cuyos objetivos figuran dar más poder a los ciudadanos, luchar contra la corrupción y utilizar las nuevas tecnologías para fortalecer la gobernanza. En el marco de esta pertenencia, ha aprobado el [IV Plan de gobierno abierto 2024-2027](#).

Con la aprobación de esta **carta de servicios**, el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y la mejora continua de los servicios que presta. Con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visible ante la ciudadanía el servicio público de acceso a la información pública y las condiciones en que se presta.
- Dar a conocer las responsabilidades y los compromisos que el Ayuntamiento adquiere al prestar el servicio con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que ellos contraen al recibirlo.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la transparencia, la apertura, el acceso a la información pública y la participación ciudadana.
- Reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora, mediante el estudio de los resultados obtenidos de la medición periódica de los indicadores fijados.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Ofrecer transparencia en la gestión y la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas de la organización y su esfuerzo constante por mejorar los servicios prestados.
- Fomentar el compromiso del personal con la perspectiva de la calidad de los servicios y su mejora continua como un elemento clave de la cultura organizativa.

- Favorecer la corresponsabilidad ciudadana en la actividad de las administraciones públicas.

En el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid, está disponible para su consulta un listado de preguntas frecuentes sobre el [procedimiento de acceso a la información pública](#).

En el Ayuntamiento de Madrid están vigentes, en el ámbito de la atención a la ciudadanía y relacionada con este documento, la Carta de Servicios de los Portales Web y la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.

El acceso a la información pública en cifras

2.052 solicitudes recibidas	75,97% concesión total	4,69 % concesión parcial	0,82% denegación	18,56 % otros*
-----------------------------------	------------------------------	--------------------------------	---------------------	-------------------

*Inadmisión, desistimiento, acumulación o traslado a la Administración pública competente.

Datos 2024

2. Servicios prestados

Servicios a la ciudadanía

- Puesta a disposición de la ciudadanía de los canales de presentación de las solicitudes de acceso a la información pública:
 - Sede electrónica: [solicitud de acceso a la información pública](#)
 - Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid y oficinas de atención en materia de registro de otras dependencias municipales.
- Tramitación, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a la información pública.
- Publicación en el [Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#) de:
 - Registro de solicitudes de acceso a la información y reclamaciones.
 - Resoluciones denegatorias o de concesión parcial al acceso a la información pública dictadas en aplicación de los artículos 14 y 15 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (en adelante, LTAIPBG).
 - Resoluciones de las reclamaciones potestativas interpuestas en materia de información pública ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid (en adelante, CTPDCM).
 - Datos y estadísticas globales de las solicitudes de acceso a la información.
 - Criterios interpretativos de normas, acuerdos y resoluciones municipales, y respuestas a consultas de carácter vinculante emitidas por el CTPDCM.
 - Información sobre cuestiones generales relacionadas con la solicitud de acceso a la información pública (instrucciones, preguntas frecuentes, fichas resumen y píldora informativa).

- Publicación en el [Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid](#) de:
 - Conjuntos de datos: registro de solicitudes de acceso a la información y reclamaciones, registro histórico de expedientes y tablas auxiliares.
 - Visualización en [Visualiza Madrid con Datos Abiertos](#): gráficos y datos de solicitudes y reclamaciones.
- Análisis del contenido de las solicitudes con el fin de valorar la relevancia pública de la información y el interés general en su divulgación para promover su publicación en portales web institucionales.
- Desarrollo de acciones de difusión para dar a conocer el derecho de acceso a la información pública y el procedimiento para hacerlo efectivo, a través de la organización de jornadas, talleres, mesas redondas; la creación de vídeos, campañas de publicidad, etc.; y la puesta en marcha de acciones de difusión en redes sociales y en el Portal de Transparencia.

Servicios internos

Los servicios internos son aquellos que se prestan dentro del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos dependientes o vinculados. Incluyen, por ejemplo, todos los pasos del proceso de tramitación de las solicitudes o la resolución de dudas de quienes intervienen en el conjunto del procedimiento.

I. Tramitación interna de las solicitudes de información pública

El Acuerdo del 10 de diciembre de 2015, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, establece cómo se gestionan las solicitudes para acceder a la información pública. Este acuerdo indica qué unidades participan en este proceso:

- a) Unidad supervisora: esta unidad recibe todas las solicitudes de acceso a la información pública y las envía a las unidades que se encargarán de su tramitación y resolución. Es la dirección general que se ocupa de temas de transparencia.
- b) Unidad gestora: esta unidad es responsable de tramitar y resolver las solicitudes de acceso a la información pública. También se encarga de formalizar el acceso si se aprueba la solicitud.
- c) Unidad informante: cuando la unidad gestora lo solicita, esta unidad elabora un informe. En este informe, se proporciona la información solicitada, ya sea de forma completa o parcial, o se explica por qué se ha denegado el acceso.

La unidad supervisora

- La Comisión de Seguimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid (en adelante, CSOTCM) es un grupo de personas (órgano colegiado) que no tiene personalidad jurídica propia. Este grupo está vinculado al área del Gobierno que se encarga de la transparencia. El listado de miembros puede consultarse en [este enlace](#). Su objetivo es comprobar que se cumplen las obligaciones de las personas que dirigen las entidades y unidades responsables de la publicidad activa y el acceso a la información pública, según lo establecido en el artículo 40 de la OTCM. Se reúne al menos una vez cada 6 meses. En relación con la CSOTCM, la unidad supervisora se encarga de:

- Dar cuenta a la citada comisión de la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública, mediante la elaboración de informes.
 - Dar traslado de lo acordado por la comisión a los órganos que corresponda.
 - Impulsar y hacer seguimiento del cumplimiento de las decisiones de la comisión.
- Coordinación y apoyo a todas las unidades del Ayuntamiento que tramitan solicitudes de acceso a la información pública: áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales.
 - Tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por la ciudadanía:
 - Alta de las solicitudes recibidas por registro.
 - Análisis de las altas recibidas por internet, mediante el formulario.
 - Resumen anonimizado de la petición.
 - Requerimiento de los datos complementarios o subsanación de posibles defectos.
 - Valoración de la solicitud: si es competencia municipal, si está publicada la información, y categorización por materia y submateria.
 - Asignación a la unidad gestora competente.
 - Gestión de incidencias relacionadas con la asignación de los expedientes.
 - Envío a las unidades gestoras de:
 - Recordatorios del plazo de tramitación del expediente antes de que finalice y, periódicamente, una vez vencido.
 - Correos informativos de las novedades normativas e interpretativas.
 - Asesoramiento técnico-jurídico a las [unidades gestoras](#) de los expedientes de acceso a la información pública.
 - Publicación de contenidos de ayuda a las unidades gestoras e informantes en la intranet.
 - Incorporación al sistema electrónico de gestión de expedientes de la documentación remitida por las empresas públicas municipales: resolución dictada, notificación efectuada y datos necesarios para su evaluación y seguimiento.

La red de unidades gestoras

Lleva a cabo las siguientes actuaciones:

- Estudio de las solicitudes asignadas y requerimiento, si fuera preciso, de las subsanaciones necesarias.
- Solicitud de informe a los órganos directivos competentes y control de los plazos de respuesta, además de puesta en marcha del trámite de alegaciones si la divulgación de la información solicitada genera perjuicios a terceros.

- Elaboración de las propuestas de resolución y resoluciones de las solicitudes de acceso a la información pública de su competencia, así como notificación de las resoluciones.
- Comprobación de la anonimización y disociación de datos protegidos en la documentación facilitada al solicitante.
- Presentación de alegaciones frente a reclamaciones planteadas ante el CTPDCM contra las resoluciones de solicitudes de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid, y cumplimiento de las resoluciones del CTPDCM en plazo.
- Análisis del contenido de las solicitudes para valorar su publicación en portales web institucionales.
- Preparación de expedientes para su envío a órganos jurisdiccionales cuando se interpone recurso contencioso-administrativo.

Las unidades informantes

Cualquier servicio del Ayuntamiento puede constituirse como unidad informante bajo la supervisión de una unidad gestora. A las unidades informantes les corresponden las siguientes funciones y responsabilidades:

- A petición de la unidad gestora, emitir informes para tramitar las solicitudes asignadas de acceso a la información pública.
 - Controlar los tiempos de emisión de informe para que la unidad gestora pueda remitir a la persona solicitante una resolución en plazo según la normativa aplicable.
- II. Organizar y desarrollar acciones de formación interna para promover la cultura de la transparencia dentro del Ayuntamiento de Madrid, así como el conocimiento del procedimiento de acceso a la información pública por parte de los empleados públicos municipales.

Coordinación con el CTPDCM

El Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid es un órgano colegiado (integrado por un conjunto de personas) que se encarga, entre otras funciones, de fomentar, analizar, proteger y controlar la transparencia pública en la Comunidad de Madrid. También se ocupa de la protección de datos personales. Es un órgano independiente del Ayuntamiento de Madrid.

Dentro de sus funciones de control, recibe reclamaciones de los ciudadanos sobre las decisiones que han recibido respecto a sus solicitudes para acceder a la información pública del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos relacionados.

- Recepción y análisis de las reclamaciones remitidas por el CTPDCM en materia de acceso a la información pública.
- Envío de las reclamaciones recibidas a las unidades gestoras competentes para que presenten alegaciones.
- Supervisión de la remisión de alegaciones al CTPDCM en plazo.
- Recepción, remisión a la unidad gestora y publicación anonimizada de las resoluciones del CTPDCM en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Seguimiento del cumplimiento de las resoluciones estimatorias dictadas por el CTPDCM.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre el estado de tramitación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones planteadas por la ciudadanía.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- El teléfono gratuito [010](tel:010914800010) (914 800 010, desde fuera de Madrid), y atención prioritaria para mayores de 65 años, en el teléfono 900 111 065.
- Las [oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Las [oficinas de Registro](#).
- El [Registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o la unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

3. Compromisos de calidad

Los compromisos de calidad que se presentan en esta carta de servicios se dividen en dos tipos. Los compromisos del 1 al 5 y el 8 son para la ciudadanía, es decir, son externos. Los compromisos 6 y 7 son internos.

Compromiso 1

Analizamos las solicitudes de acceso a la información pública partiendo de un principio general favorable al acceso, con el fin de conseguir el mayor número posible de admisiones a trámite de solicitudes y de concesiones de la información solicitada. Solo se inadmite a trámite, como mucho, el 20% de las solicitudes de acceso a la información pública que se presentan. Por otra parte, proporcionamos la información solicitada en, como mínimo, el 70% de las solicitudes de acceso presentadas.

Indicador 1.1. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública admitidas a trámite.

Indicador 1.2. Porcentaje de solicitudes en las que se proporciona la información solicitada.

Compromiso 2

Actualizamos una vez al mes el Registro de solicitudes de acceso y reclamaciones, así como las resoluciones denegatorias o de concesión parcial publicadas en el Portal de Transparencia.

Indicador 2.1. Número de actualizaciones del Registro de solicitudes de acceso y reclamaciones.

Indicador 2.2. Número de actualizaciones de la publicación de las resoluciones denegatorias o de concesión parcial.

Compromiso 3

Actualizamos una vez al mes la visualización en Visualiza Madrid con Datos Abiertos y los conjuntos de datos de acceso a la información pública en el Portal de Datos Abiertos.

Indicador 3.1. Número de actualizaciones de la visualización en Visualiza Madrid con Datos Abiertos y de los conjuntos de datos de acceso a la información pública.

Compromiso 4

Desarrollamos al menos 5 acciones de difusión cada año (jornadas, talleres, presencia en redes sociales, etc.).

Indicador 4.1. Número de acciones de difusión.

Compromiso 5

Analizamos las resoluciones del CTPDCM con el fin de mejorar la calidad de nuestra actuación y que disminuyan las reclamaciones presentadas a ese órgano contra resoluciones de acceso a la información pública. Al menos en el 80% de los casos, estas resoluciones serán confirmatorias.

Indicador 5.1. Número de resoluciones del CTPDCM a reclamaciones de acceso a información pública. Indicador informativo.

Indicador 5.2. Porcentaje de resoluciones del CTPDCM que confirman las efectuadas por acceso a la información pública.

Compromiso 6

Atendemos las consultas o incidencias de las unidades gestoras en un plazo no superior a 5 días hábiles en al menos el 90% de los casos, y en 10 días hábiles en el resto. El objetivo es conseguir que la valoración global de la atención prestada a las unidades gestoras sea, como mínimo, 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Porcentaje de consultas e incidencias de las unidades gestoras atendidas en 5 días hábiles.

Indicador 6.2. Porcentaje de consultas e incidencias de las unidades gestoras atendidas en 10 días hábiles.

Indicador 6.3. Valoración de la atención de consultas e incidencias por las unidades gestoras.

Compromiso 7

Desarrollamos al menos 5 cursos de formación cada año, y alcanzamos una satisfacción global de 4 en una escala de 0 a 5.

Indicador 7.1. Número de cursos de formación.

Indicador 7.2. Satisfacción global en los cursos de formación.

Compromiso 8

Contestamos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** relativas a acceso a la información pública en **30 días** naturales como máximo, y en ningún caso se superarán los 2 meses.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a acceso a la información pública. Indicador informativo.

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a acceso a la información pública contestadas, como máximo, en 30 días.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a acceso a la información pública contestadas en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta carta de servicios). En caso de incumplimiento, se enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y evaluación/Modelos de calidad y excelencia/Cartas de servicios/ Acceso directo al sistema de información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos de las personas o entidades solicitantes

Específicos de este procedimiento

- A acceder a la información según lo establecido en la legislación vigente.
- A ejercer estos derechos, cualquiera que sea la nacionalidad, la ciudadanía, la vecindad o la residencia.
- A ser informadas de si los documentos que contienen o de los que puede derivar la información solicitada están o no en poder del Ayuntamiento de Madrid.
- A ser asistidas en su búsqueda de información.
- A recibir el asesoramiento adecuado y en términos comprensibles para el ejercicio del derecho de acceso.
- A recibir la información solicitada dentro de los plazos, y en la forma o el formato elegido, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.

- A conocer las razones en que se fundamentan la denegación o el acceso parcial a la información solicitada, o, en su caso, en una forma o un formato distinto al elegido, y la inadmisión de solicitudes.
- A ser informadas de los recursos y reclamaciones que procedan contra las resoluciones dictadas en el procedimiento.
- A obtener la información solicitada de forma gratuita, sin perjuicio del abono, en su caso, de las tasas que correspondan por la expedición de copias y la trasposición a formatos diferentes del original.
- A usar, reutilizar y compartir la información obtenida sin necesidad de autorización previa y sin más limitaciones que las impuestas por la legislación vigente.

Generales

- A recibir un trato respetuoso y deferente, así como una atención directa y personalizada.
- A recibir la información solicitada con un lenguaje claro y comprensible.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A elegir el canal presencial o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- A exigir responsabilidades al Ayuntamiento de Madrid y su personal cuando así proceda legalmente.
- A presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a su seguridad y confidencialidad.
- A ejercer los derechos que se reconoce a las personas interesadas en el procedimiento administrativo en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Responsabilidades de las personas o entidades solicitantes

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta carta son:

- Plantear las solicitudes de información con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Formular las solicitudes sin utilizar términos ofensivos, discriminatorios o insultantes para las autoridades o el personal municipal.
- No presentar solicitudes que tengan un carácter reiterativo no justificado; no serán admitidas a trámite.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la carta.
- Ejercer el derecho de acceso conforme a los principios de buena fe e interdicción del abuso de derecho.
- Cumplir las condiciones que se hayan señalado en la resolución que conceda el acceso directo a las fuentes de información y el acceso a la dependencia pública o archivo donde la información esté depositada.
- Respetar las obligaciones establecidas en la licencia y condiciones de uso de la información obtenida y en la normativa básica para la reutilización.

- Abonar las tasas que pudieran establecerse para la obtención de copias y la trasposición de la información a un formato diferente al original.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta sólida por el desarrollo y la puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. Las **vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevarán a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal. En función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupen relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las juntas de distrito, y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas, en las cuales se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de proximidad, consejos sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conocen la opinión y el grado de satisfacción ciudadana con las políticas y los servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento; y también, felicitaciones.

A través de decide.madrid, se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la ciudad y participar en la elaboración de los presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con el acceso a la información pública, se puede participar a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias. Estas tienen lugar periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, figura el trámite que la ciudadanía puede utilizar relacionado con la [solicitud de acceso a la información pública](#)

Notificaciones electrónicas

El Ayuntamiento de Madrid facilita la notificación electrónica mediante la comparecencia en sede electrónica a través de este servicio, el cual también permite el acceso a comunicaciones.

Las notificaciones se realizarán electrónicamente cuando así lo solicite la persona interesada, y siempre en el caso de las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración.

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Dirección General de Transparencia y Calidad
C/ Montalbán, 1
28014 Madrid
dgtransparenciayc@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Transparencia
Departamento de Acceso a la Información
C/ Montalbán, 1
28014 Madrid
agpctygaaccesoinfop@madrid.es

La [red de unidades gestoras](#) está compuesta por:

- Secretarías generales técnicas de las diversas áreas de gobierno del Ayuntamiento de Madrid
- Secretaría General del Pleno
- Secretaría General de Coordinación General de Alcaldía
- Coordinación General de Vicealcaldía
- Dirección General de Transparencia y Calidad
- Dirección General de Presupuestos

- Coordinaciones de distritos
- Oficina Municipal Contra el Fraude y la Corrupción
- Gerencias de los organismos autónomos
- Empresas públicas municipales

Todos son órganos responsables de gestionar las solicitudes de acceso a la información pública en el ámbito de sus competencias, según las respectivas normas de organización y estructura.

Además, cualquier servicio del Ayuntamiento de Madrid puede constituirse como **unidad informante** para apoyar a la unidad gestora.

Otros datos de interés

La información relativa a las solicitudes de acceso a la información pública se encuentra disponible en el **Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid** (transparencia.madrid.es), en el apartado temático de [Acceso a la información](#), donde se llega a las siguientes secciones:

- Enlace a la tramitación telemática de solicitud de acceso a la información pública
- Registro de solicitudes
- Resoluciones denegatorias y de concesión parcial
- Datos del derecho de acceso
- Órganos de control
- Criterios interpretativos

A través del [Portal de Datos Abiertos](#), se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la información que es pública y accesible y del Registro de solicitudes y reclamaciones. Estos datos son muy útiles para llevar a cabo análisis y estudios, desarrollar aplicaciones, o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

En el portal [Visualiza Madrid con Datos abiertos](#), se puede acceder a la visualización de los datos estadísticos sobre las solicitudes de acceso a la información pública formuladas, mediante gráficos y con la posibilidad de filtrar la información.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de 17 de junio de 2023, del Alcalde, por el que se establecen el número, la denominación y las competencias de las áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de 29 de junio de 2023, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establecen la organización y las competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Normativa específica. Leyes y reales decretos

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y participación de la Comunidad de Madrid.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de transparencia de la ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016.
- Acuerdo de 31 de enero de 2017, del Pleno, por el que se aprueba la creación de la Comisión de Seguimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid y la regulación de su composición y funcionamiento
- Acuerdo de 10 de diciembre de 2015, de la Junta de Gobierno, por el que se establecen los criterios de gestión interna de las solicitudes de acceso a la información pública.
- Acuerdo de 23 de marzo de 2023, de la Junta de Gobierno, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de 31 de mayo de 2004, del Pleno, por el que se aprueba el Reglamento orgánico de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.

Criterios interpretativos del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

- Criterio 1/2020: Información pública del personal eventual en la Administración General del Estado y aplicación del artículo 19.3 de la LTAIPBG.
- Criterio 3/2019: publicidad activa: ámbito subjetivo.
- Criterio 2/2019: publicidad activa: concepto y naturaleza.
- Criterio 1/2019: perjuicio para los intereses económicos y comerciales de la LTAIPBG.
- Criterio 3/2016: causas de inadmisión de solicitudes de información. Solicitud de información repetitiva o abusiva.
- Criterio 2/2016: información relativa a las agendas de los responsables públicos.
- Criterio 1/2016: reclamación ante el Consejo frente a una desestimación de una solicitud de acceso a la información por silencio.
- Criterio 9/2015: actuación del órgano o la unidad cuando se solicite información ya objeto de publicidad activa.
- Criterio 8/2015: aplicación de la disposición adicional primera sobre regulaciones especiales del derecho de información.
- Criterio 7/2015: causas de inadmisión de solicitudes de información que requieran para su divulgación una reelaboración.
- Criterio 6/2015: causas de inadmisión de solicitudes de información: información auxiliar o de apoyo.
- Criterio 5/2015: actuación sobre solicitudes de información complejas o voluminosas.
- Criterio 4/2015: publicidad activa sobre los datos del DNI y la firma manuscrita.
- Criterio 3/2015: alcance de las obligaciones de transparencia de las entidades privadas.
- Criterio 2/2015: aplicación de los límites al derecho de acceso a la información.
- Criterio 1/2015: obligaciones del sector público estatal de facilitar información sobre RPT y retribuciones.