

Carta de Servicios 2025

# Acceso a la Información Pública

Datos 2024

2.052	75,97%	4,69%	0,82%	18,56%
Solicitudes recibidas	Concesión total	Concesión parcial	Denegación	Otros



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Puesta a disposición de la ciudadanía de los **canales de presentación** de las solicitudes de acceso a la información pública
- > **Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por la ciudadanía.**
- > Publicación en el [Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#) de los datos y estadísticas globales de las solicitudes de acceso a la información pública.
- > Publicación en [Visualiza Madrid con Datos Abiertos](#) y en el [Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid](#) de los conjuntos de datos relativos al acceso a la información pública.
- > **Coordinación y asesoramiento técnico-jurídico** a las [unidades gestoras](#) de acceso a la información pública
- > Coordinación con el **Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid (CTPDCM)** sobre las reclamaciones presentadas ante dicho órgano.
- > Dar cuenta a la **Comisión de Seguimiento de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid** de las solicitudes de acceso a la información pública mediante la presentación de informes; impulsar y dar seguimiento a las decisiones de dicha comisión.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

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.
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.
3. Actualizamos una vez al mes la **Visualización y los conjuntos de datos** de acceso a la información pública en el Portal de Datos Abiertos.

4. Desarrollamos al menos **5 acciones de difusión** cada año (jornadas, talleres, presencia en redes sociales, etc.).
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
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.
7. Desarrollamos al menos **5 cursos de formación** cada año, y alcanzamos una satisfacción global de 4 en una escala de 0 a 5.
8. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)