

Procedimiento de acceso a la información pública

Fecha:12/03/2025

N.º Estudio: 10494

(PRESENTACIÓN)**Buenos días/tardes.**

El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre la satisfacción de las personas que le han solicitado información pública. Nos ponemos en contacto con usted porque lo ha hecho al menos en una ocasión. Este cuestionario es muy sencillo de responder. Le llevará unos 8 minutos.

Agradeceríamos su colaboración en este estudio. Solicitamos su consentimiento para recoger y analizar sus respuestas. Le garantizamos que toda la información que nos facilite será tratada de forma confidencial en cumplimiento de la legislación vigente y analizada de forma agregada, exclusivamente con fines estadísticos para los objetivos previstos en el estudio.

¿Está de acuerdo en continuar con la encuesta?

1. Sí
2. No → Entrevista no válida

Si ha solicitado información pública más de una vez, le pedimos que responda en función de su experiencia más reciente.

Muchas gracias por su colaboración.**BLOQUE 0: SELECCIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADA****P.0 - SEGÚN LA INFORMACIÓN CON LA QUE CONTAMOS, EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS HA PRESENTADO AL MENOS UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA AL AYUNTAMIENTO DE MADRID ¿LO PODRÍA CONFIRMAR?**

1. Sí
2. No → Fin de la entrevista

BLOQUE 1: MEDIO DE CONOCIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**P.1 - ¿A TRAVÉS DE QUÉ FORMA TUVO CONOCIMIENTO DE LA POSIBILIDAD DE SOLICITAR INFORMACIÓN PÚBLICA AL AYUNTAMIENTO DE MADRID?**

Seleccione la respuesta que se ajuste más a su caso

1. A través de alguna de las páginas web del Ayuntamiento de Madrid
2. Por medio de otras personas (amigos, familiares...)
3. A través de publicidad impresa, cartelería, folletos, redes sociales o noticias de prensa
4. Por cuestiones profesionales, de mi trabajo
5. Por medio de una asociación profesional o colegio profesional al que pertenezco
6. A través de la Universidad
7. Otros (especificar)

P.2 - ¿VISITÓ ALGUNA DE LAS PÁGINAS WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA SABER CÓMO HACER SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA?

1. Sí
2. No

(Para aquellas personas que en P.2 han contestado que sí)

P.3 - ¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTÓ SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA?

Marque todas las que haya utilizado

1. Información general
2. Preguntas frecuentes
3. Vídeo formativo
4. Píldora formativa
5. Otros (especificar)

P.4 - EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN QUE APARECE EN LAS PÁGINAS WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID SOBRE CÓMO REALIZAR LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, ¿EN QUÉ MEDIDA LA INFORMACIÓN...

	Nada											Mucho
Es fácil localizar?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Es clara?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Es útil?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Es suficiente?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Valoración general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

BLOQUE 2: BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN

P.5 - PIENSE EN LA ÚLTIMA VEZ QUE SOLICITÓ INFORMACIÓN PÚBLICA AL AYUNTAMIENTO DE MADRID. ¿ESA ERA LA PRIMERA VEZ QUE SOLICITABA ESE TIPO DE INFORMACIÓN?

1. Sí
2. No

P.6 - ANTES DE SOLICITAR LA INFORMACIÓN ¿BUSCÓ SI ESTABA DISPONIBLE EN LAS PÁGINAS WEB DEL AYUNTAMIENTO?

1. Sí
2. No

(Para aquellas personas que en P.6 han contestado que sí)

P.7- ¿ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN QUE BUSCABA EN LAS PÁGINAS WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID?

1. Sí
2. No

(Para aquellas personas que en P.7 han contestado que sí)

P.8- ¿CUÁL FUE EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE PRESENTÓ LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA?

Seleccione la respuesta que más se ajuste a su caso.

1. Porque me resultaba más cómodo y fácil recibirla
2. Porque la información publicada estaba incompleta
3. Porque la información publicada estaba desactualizada
4. Otros (especificar)

(Para aquellas personas que en P.7 han contestado que no)

P.9- ¿QUÉ DIFICULTADES TUVO A LA HORA DE BUSCAR INFORMACIÓN EN LAS PÁGINAS WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID?

Marque todas aquellas que considere.

1. No encontré la información
2. El buscador de las páginas web no dio los resultados esperados
3. Encontré información parcial
4. Encontré información obsoleta
5. La web municipal es compleja y poco intuitiva
6. Otros (especificar)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

BLOQUE 3: SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO

P.10 - EN GENERAL ¿CUÁL ES SU VALORACIÓN DEL PROCESO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO?

Muy negativa										Muy positiva
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.11 - ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL RAZÓN PARA DAR SU VALORACIÓN? Escriba su razón a continuación.

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

BLOQUE 4: LA REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD

P.12 - ¿SABE QUE EXISTE LA POSIBILIDAD DE PRESENTAR SOLICITUDES SIN NECESIDAD DE IDENTIFICARSE , SALVO UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO?

1. Sí
2. No

P.13 - ¿CÓMO VALORA ESTA POSIBILIDAD?

Muy negativamente										Muy Positivamente	Me es indiferente
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97

SOLO PARA SOLICITANTES QUE HAN PRESENTADO LA PETICIÓN EN LA MODALIDAD INTERNET (identificados en la base de datos como “IN – Internet” en el campo “TIPO_DE_ENTRADA”)

P.14 - EN RELACIÓN CON EN EL FORMULARIO DE SOLICITUD

	Nada									Mucho	
Ha sido fácil encontrar el formulario de la solicitud?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha sido fácil rellenar el formulario de la solicitud?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La cantidad de información que hay que rellenar es la adecuada?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El lenguaje empleado en el formulario es fácil de entender?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

BLOQUE 4: LA RESOLUCIÓN DE LA SOLICITUD
P.15 - ¿CUÁL FUE EL RESULTADO DE SU ÚLTIMA SOLICITUD?

1. Se concedió en su totalidad (toda la información solicitada)
2. Se concedió parcialmente (solo se ha facilitado parte de la información que solicitaste)
3. Fue inadmitida
4. Fue denegada
5. Desistí de la solicitud
6. Otro

P.16 - ¿VALORE SU SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE QUE PRESENTÓ LA SOLICITUD HASTA LA RESOLUCIÓN DE LA MISMA?

Muy insatisfecho/a										Muy satisfecho/a
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.17 - EN RELACIÓN CON SUS EXPECTATIVAS PREVIAS, DIRÍA QUE EL TIEMPO DE RESPUESTA HA SIDO...

Mucho mayor de lo que esperaba					Justo el que esperaba					Mucho menor de lo que esperaba
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.18 - ¿CONOCE EL TIEMPO QUE TIENE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA RESOLVER SU SOLICITUD?

1. Sí
2. No

(Para aquellas personas que en P.18 =1)

P.19 - ¿CUÁNTOS DÍAS SON? Escriba el número de días.

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.20 - ¿Y SABE CUÁNTO ES EL TIEMPO, EN DÍAS, QUE TIENE ESTABLECIDO EL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA COMUNICAR LA INADMISIÓN DE UNA SOLICITUD?

1. Sí
2. No

(Para aquellas personas que en P.20 =1)

P.21 - ¿CUÁNTOS DÍAS SON? Escriba el número de días

BLOQUE 5: LA INFORMACIÓN RECIBIDA

(Para aquellas personas que en P.15 han contestado 1 o 2)

P.22 - ¿EN QUÉ MEDIDA LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO ES UNA INFORMACIÓN...?

	Nada										Mucho
Completa.(Solo si P15=1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Actualizada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comprensible, fácil de entender	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.23 - ¿Y LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO HA SIDO...?

Mucho peor de la que esperaba					Justo la que esperaba					Mucho mejor de la que esperaba
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(Para aquellas personas que en P.15 han contestado 3 o 4)

P.24 - ¿LE HAN COMUNICADO LOS MOTIVOS DE INADMISIÓN O DE DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD?

1. Sí
2. No

P.25 - VALORE EN QUÉ MEDIDA LAS RAZONES PARA JUSTIFICAR LA INADMISIÓN DE SU SOLICITUD O LA DENEGACIÓN DE LA INFORMACIÓN...

	Nada										Mucho
Estaban bien argumentadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Eran comprensibles, fáciles de entender	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

BLOQUE 6: UTILIZACIÓN DE AYUDA

P.26 - ¿EN ALGÚN MOMENTO HA NECESITADO AYUDA EN LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO?

1. Sí
2. No

(Para aquellas personas que en P.26=1)

P.27 - ¿QUÉ TIPO DE AYUDA HA UTILIZADO?

Marca todas aquellas modalidades que hayas utilizado.

1. Contenidos de ayuda en la web: Video formativo, Píldora formativa sobre la solicitud de acceso a la información pública, FAQs
2. Chat/asistente virtual de Línea Madrid
3. Teléfono 010
4. Otro (especificar)

P.28 - ¿Y CÓMO VALORA...?

Responda a todas las que le aparezcan en la pantalla.

(Se preguntará solo por cada tipo de ayuda recibida). Programador/a: solo aparecerán aquellos citados en P.27

	Muy negativamente											Muy positivamente
Contenidos de ayuda en la página web: vídeos, FAQs...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Chat/Asistente virtual Línea Madrid	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Teléfono 010	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

(Para aquellas personas que han utilizado el servicio en más de una ocasión, P.5=2 y que lo han utilizado en los últimos 6 meses)

BLOQUE 7: EVOLUCIÓN PERCIBIDA EN EL SERVICIO

P.29 - ¿CÓMO DIRÍA QUE HA EVOLUCIONADO EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS POR LO QUE SE REFIERE A...

	Ha empeorado mucho					No ha variado					Ha mejorado mucho	No tengo criterio
Forma de presentación de las solicitudes?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97
Tiempo de repuesta a las solicitudes?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97
Medios para recibir la repuesta?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97
Calidad de la información facilitada?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97
¿En general?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

BLOQUE 8: EXPECTATIVAS, FIDELIDAD Y RECOMENDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

P.30 - Y PARA IR FINALIZANDO, ¿CUÁL ES SU VALORACIÓN EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO?

Muy negativa											Muy positiva
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10

P.31 - VALORE EL PROCESO PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID EN LA ESCALA, DONDE 0 ES “MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA”; 5, “JUSTO LO QUE ESPERABA”, Y 10, “MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA”.

Mucho peor de lo que esperaba					Justo lo que esperaba					Mucho mejor de lo que esperaba
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.32 - ¿VOLVERÍA A PRESENTAR UNA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA AL AYUNTAMIENTO DE MADRID?

Seguramente, no										Seguramente, sí
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.33 - ¿RECOMENDARÍA EJERCER EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ANTE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID A UN FAMILIAR O AMIGO/A O COLEGA DE PROFESIÓN?

Nada en absoluto											Totalmente
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

BLOQUE 9: COMPARACIÓN CON OTROS ORGANISMOS O ENTIDADES

P.34 - ¿HA SOLICITADO INFORMACIÓN PÚBLICA A ALGÚN OTRO ORGANISMO PÚBLICO?, YA SEA OTRO AYUNTAMIENTO, UN GOBIERNO AUTONÓMICO O EL GOBIERNO CENTRAL?

1. Sí
2. No

(Para aquellas personas que en P.34=1)

P.35 - COMPARANDO LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA QUE HA PRESENTADO A OTROS ORGANISMOS Y LA QUE HA HECHO AL AYUNTAMIENTO DE MADRID, LA SOLICITUD HA SIDO...

5. Mucho más fácil en el Ayuntamiento de Madrid
4. Más fácil en el Ayuntamiento de Madrid
3. Más o menos igual.
2. Más difícil en el Ayuntamiento de Madrid
1. Mucho más difícil en el Ayuntamiento de Madrid

P.36 - Y COMPARANDO EL TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN HASTA LA RECEPCIÓN DE ESA INFORMACIÓN, ¿DIRÍA QUE ES...?

5. Mucho menor en el Ayuntamiento de Madrid
4. Menor en el Ayuntamiento de Madrid
3. Más o menos igual.
2. Mayor en el Ayuntamiento de Madrid
1. Mucho mayor en el Ayuntamiento de Madrid

P.37 - ¿Y SI VALORAS LA EXPERIENCIA EN GENERAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA...?

5. Es mucho mejor en el Ayuntamiento de Madrid
4. Es mejor en el Ayuntamiento de Madrid
3. Es más o menos igual
2. Es peor en el Ayuntamiento de Madrid
1. Es mucho peor en el Ayuntamiento de Madrid

P.38 - ¿SE LE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PUEDA AYUDAR A MEJORAR EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID?

BLOQUE 9: DATOS DE CLASIFICACIÓN**A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS**

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SE PLANTEAN A MODO DE CLASIFICACIÓN Y CON FINES ESTADÍSTICOS

D.1 - Usted es...

1. Hombre
2. Mujer

D.2 - ¿CUÁL ES SU EDAD?

Marque su tramo de edad.

1. Menos de 20 años
2. De 21 a 30 años
3. De 31 a 40 años
4. De 41 a 50 años
5. De 51 a 60 años
6. De 61 a 70 años
7. Más de 70 años

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN