

Informe de resultados

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA





MADRID

A Ficha técnica

B Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

C Consideraciones finales

A. Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevista On Line (Sistema CAWI) a través de un cuestionario semi-estructurado de una duración máxima de 10 minutos

Universo de análisis



Personas usuarias del Servicio de Acceso a la Información Pública del Ayuntamiento de Madrid en 2024

Realización trabajo de campo



El trabajo de campo ha tenido lugar del 22 de abril al 20 de mayo de 2025



Detalle del planteamiento Metodológico

259 Entrevistas on line, lo que suponen un error muestral de $\pm 5'49\%$, para un nivel de confianza del 95'5% 2 σ .

Edad	Encuestas	Error muestral
De 21 a 40 años	55	$\pm 12'75\%$
De 41 a 50 años	73	$\pm 10'62\%$
De 51 a 60 años	81	$\pm 10'16\%$
Más de 60 años	50	$\pm 12'36\%$
Total	259	$\pm 5'49\%$

Para llegar a las 259 repuestas, se llevó a cabo un primer envío y posteriormente dos recordatorios a las personas que no hubieran contestado.

La **tasa de respuesta** obtenida sobre el total de personas usuarias únicas del servicio ha sido de 21,9%, ya que han respondido 259 personas de 1.182 personas diferentes que han realizado las solicitudes de información pública.

La encuesta se hizo llegar a las personas usuarias del servicio mediante el envío de correo electrónico en el que se incluía un enlace a la encuesta. El envío se realizó a todas las solicitudes. Por lo que 22 personas respondieron a más de una solicitud.

Si incluimos estas 22 personas que respondieron a más de una solicitud, y tomando como referencia todas las solicitudes (no solo las personas usuarias únicas):

- El error muestral es de $\pm 5'84\%$, para un nivel de confianza del 95'5% 2s.
- La tasa de respuesta es del 11,7%, resultante de las 259 respuestas recibidas de un total de 2.208 solicitudes con correo electrónico correcto (de un total de 2.292 solicitudes).

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en la solicitud de información pública

B.7. Percepción de la evolución del servicio

B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Medios de conocimiento del servicio

› Las personas usuarias del Servicio de Acceso a la Información Pública (SAIP) del Ayuntamiento de Madrid han conocido dicho servicio a través de tres medios fundamentalmente:

- › **Alguna de las páginas web del Ayuntamiento de Madrid.**
- › Por medio de otras personas, amigos conocidos y familiares.
- › Por cuestiones profesionales.



(P1) – ¿A través de qué forma tuvo conocimiento de la posibilidad de solicitar información pública al Ayuntamiento de Madrid?

Base: Total de personas entrevistadas

Medios de conocimiento del servicio

- Las personas más jóvenes que han hecho uso del SAIP lo han conocido relativamente más por cuestiones profesionales, mientras que ocurre lo propio con el conocimiento del servicio a través de amigos y familiares entre las personas de más de 60 años.

	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
A través de alguna de las páginas web del Ayuntamiento de Madrid	35%	36%	34%	33%	36%	34%	38%
Por medio de otras personas (amigos, familiares...)	25%	24%	25%	17%	24%	24%	36%
Por cuestiones profesionales, de mi trabajo	23%	19%	28%	33%	18%	26%	12%
Por medio de una asociación profesional o colegio profesional al que pertenezco	4%	5%	3%	2%	1%	8%	6%
A través de la universidad	3%	3%	3%	11%	3%	---	---
Indagando por internet	2%	2%	1%	---	4%	3%	---
Conocía la ley	2%	2%	1%	---	3%	3%	2%
A través de publicidad impresa, cartelería, folletos, redes sociales o noticias de prensa	2%	2%	---	---	4%	1%	---
Al hacer una reclamación	2%	1%	2%	---	1%	3%	2%
Estudiando las oposiciones	1%	1%	1%	---	3%	---	---
Otros	2%	3%	1%	4%	3%	---	4%

■ Diferencias estadísticamente significativas superiores
■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P1) – ¿A través de qué forma tuvo conocimiento de la posibilidad de solicitar información pública al Ayuntamiento de Madrid?

Base: Total de personas entrevistadas

El uso de páginas web para saber cómo hacer la solicitud

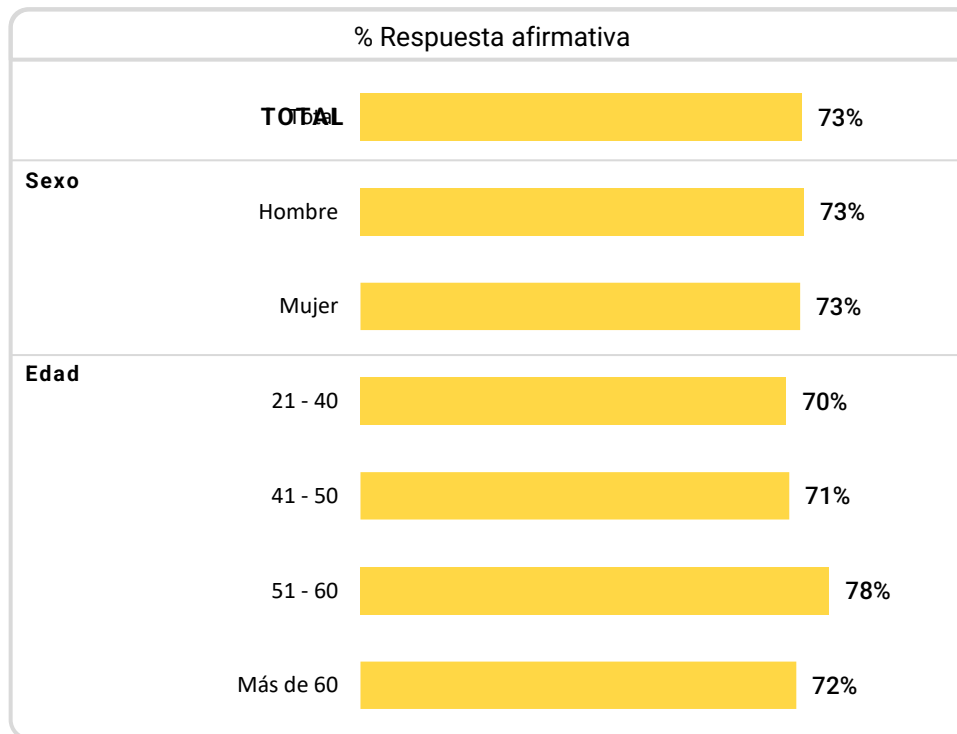
- › Siete de cada diez de las personas usuarias del SAIP declaran haber visitado alguna de las páginas web del Ayuntamiento de Madrid para saber cómo realizar la solicitud de información pública.
- › El uso de este “recurso” ha sido algo mayor entre las personas de 51 a 60 años.



(P2) – ¿Visitó alguna de las páginas web del Ayuntamiento de Madrid para saber cómo hacer su solicitud de información pública?

Base: Total de personas entrevistadas

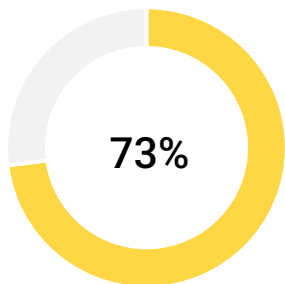
El uso de páginas web para saber cómo hacer la solicitud



(P2) – ¿Visitó alguna de las páginas web del Ayuntamiento de Madrid para saber cómo hacer su solicitud de información pública?

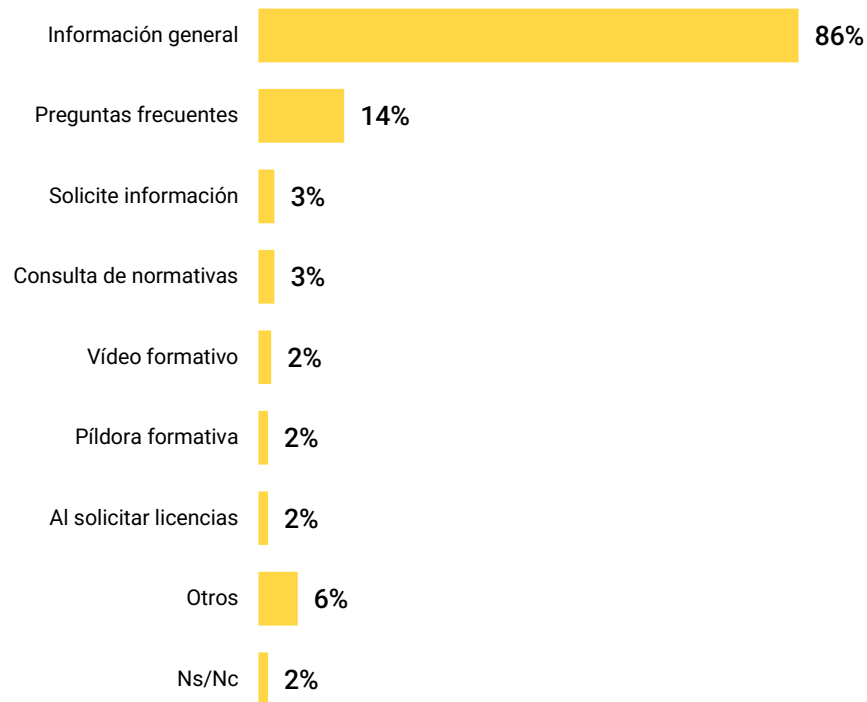
Base: Total de personas entrevistadas

Tipo de información consultada



PERSONAS QUE HAN CONSULTADO INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

- › Las personas que han consultado páginas web del Ayuntamiento de Madrid para saber cómo hacer la solicitud de información pública han accedido en su gran mayoría a información general.
- › Secundariamente, a mucha distancia, han hecho uso de las preguntas frecuentes.



(P3) – ¿Qué tipo de información consultó sobre el procedimiento de acceso a la información pública?

Base: Personas que han consultado páginas del Ayuntamiento de Madrid

Tipo de información consultada

	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
Información general	86%	85%	90%	89%	86%	92%	75%
Preguntas frecuentes	14%	14%	14%	21%	16%	8%	14%
Solicite información	3%	3%	1%	---	---	6%	3%
Consulta de normativas	3%	3%	3%	---	4%	---	8%
Vídeo formativo	2%	1%	3%	3%	2%	2%	---
Píldora formativa	2%	1%	3%	---	2%	3%	---
Al solicitar licencias	2%	3%	---	---	2%	2%	3%
Otros	6%	8%	4%	8%	2%	3%	17%
Ns/Nc	2%	1%	3%	---	2%	---	6%

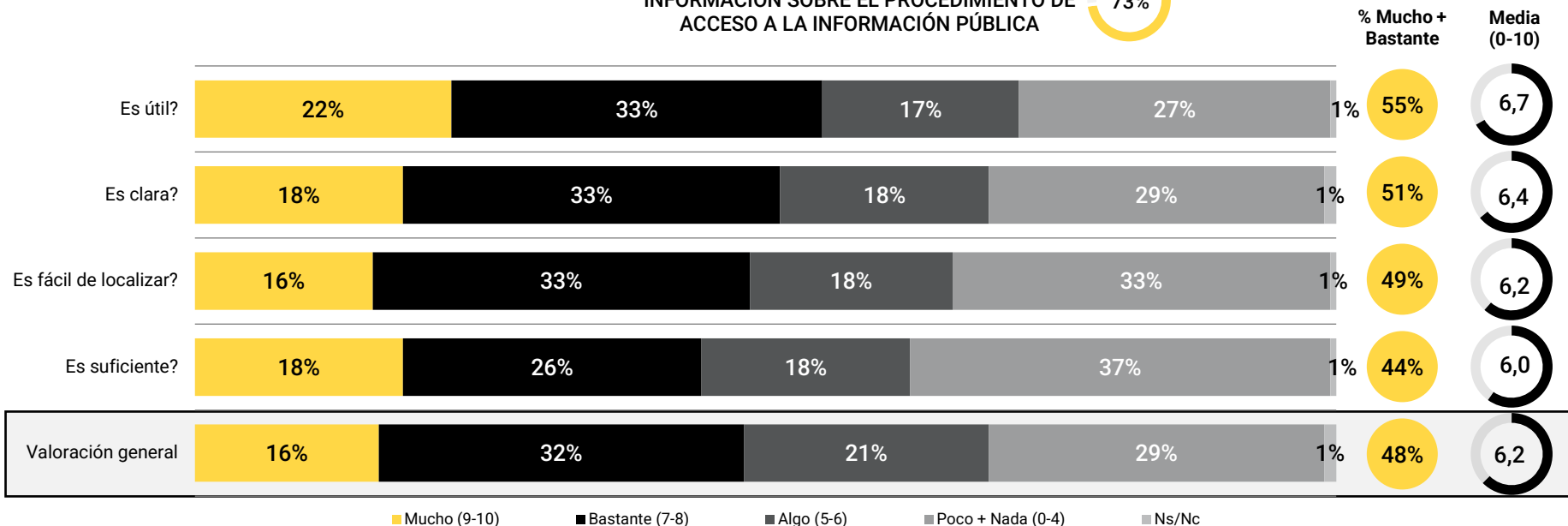
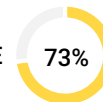
■ Diferencias estadísticamente significativas superiores
■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P3) – ¿Qué tipo de información consultó sobre el procedimiento de acceso a la información pública?

Base: Personas que han consultado páginas del Ayuntamiento de Madrid

Valoración de la información

PERSONAS QUE HAN CONSULTADO
INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- La mitad de las personas que han hecho uso de la información sobre el procedimiento de acceso a la información pública en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid la valoran muy o bastante positivamente, con una valoración media de 6,2 en la escala de 0 a 10. En una medida similar esa información se califica de útil, clara, fácilmente localizable y suficiente.

(P4) – 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...? En una escala de 0 “Nada” a 10 “Mucho”

Base: Personas que han consultado páginas del Ayuntamiento de Madrid

Valoración de la información

Media (0-10)	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
Es útil?	6,7	6,5	6,9	7,9	6,7	6,4	5,7
Es clara?	6,4	6,3	6,5	7,4	6,1	6,2	6,0
Es fácil de localizar?	6,2	5,9	6,5	6,9	5,7	6,0	6,1
Es suficiente?	6,0	6,1	5,8	7,3	6,0	5,9	4,7
Valoración general	6,2	6,1	6,4	7,4	6,2	6,2	5,3

- Entre las personas que han hecho uso de las páginas web del Ayuntamiento de Madrid para saber cómo hacer uso de la solicitud de acceso a la información pública son las personas más jóvenes las que la valoran de forma más positiva, mientras que es valorada de forma menos favorable por las personas de más de 60 años.

■ Diferencias estadísticamente significativas superiores
■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P4) – 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...? En una escala de 0 “Nada” a 10 “Mucho”

Base: Personas que han consultado páginas del Ayuntamiento de Madrid

Primera vez de utilización del servicio

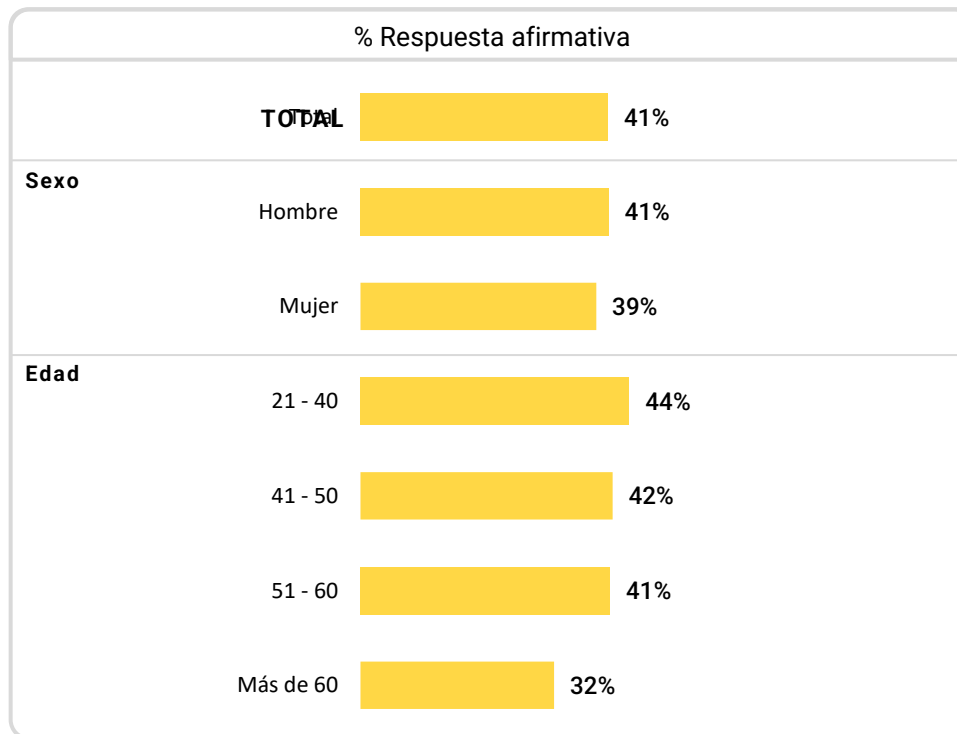
- › Cuatro de cada diez personas que han utilizado el Servicio de Acceso a la Información Pública en 2024 fue la primera vez que utilizaron SAIP.
- › Las personas usuarias de SAIP de más de 60 años son las que han utilizado el servicio por primera vez en 2024 en menor medida (32%).



(P5) – Piense en la última vez que solicitó información pública al Ayuntamiento de Madrid. ¿Esa era la primera vez que solicitaba ese tipo de información?

Base: Total de personas entrevistadas

Primera vez de utilización del servicio

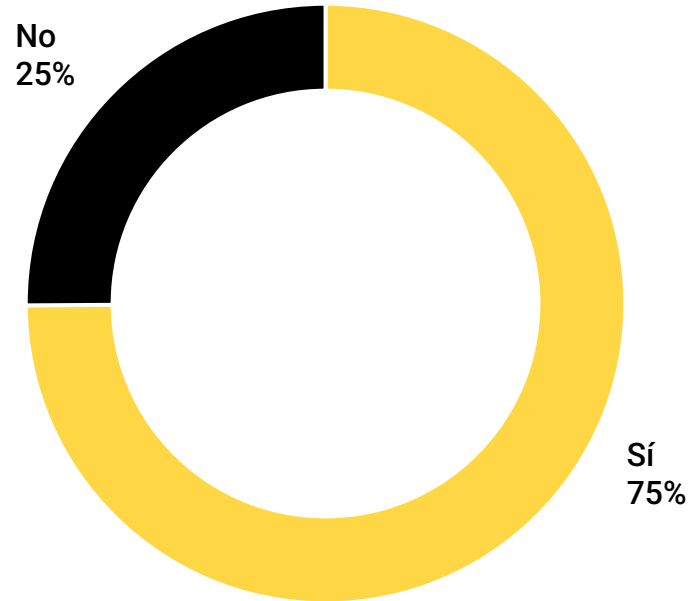


(P5) – Piense en la última vez que solicitó información pública al Ayuntamiento de Madrid. ¿Esa era la primera vez que solicitaba ese tipo de información?

Base: Total de personas entrevistadas

Búsqueda de la información solicitada al SAIP

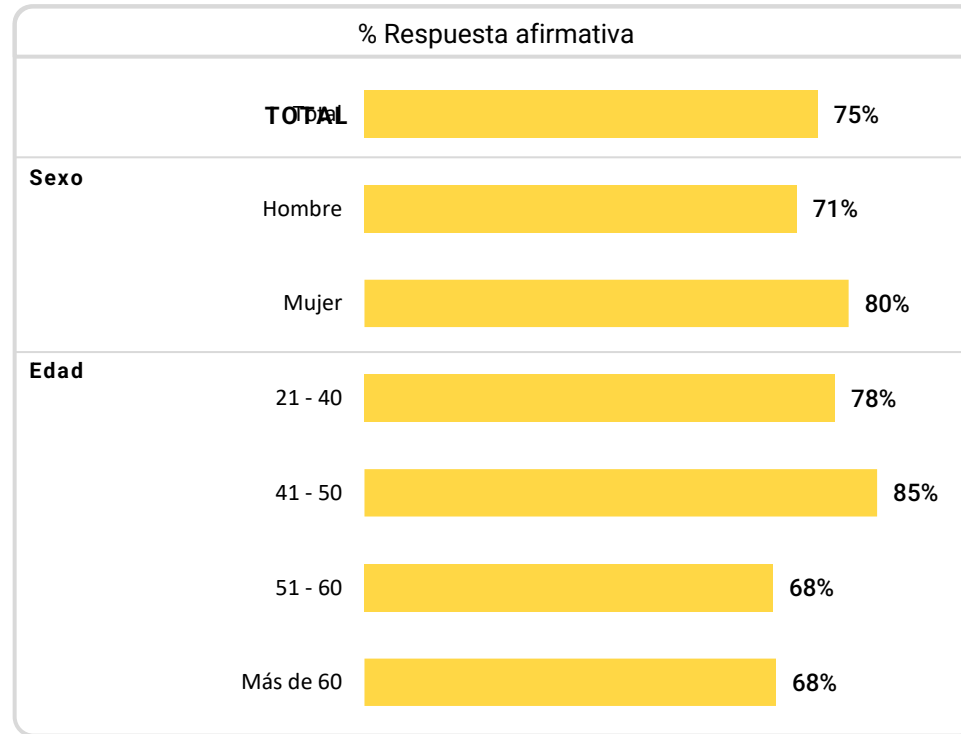
- › Tres de cada cuatro personas usuarias de SAIP afirman haber buscado si la información que solicitaron al servicio estaba disponible en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid.
- › Esa búsqueda ha sido más habitual entre las personas de 41 a 50 años, siendo menor entre las que tienen más de 50 años.



(P6) – Antes de solicitar la información ¿buscó si estaba disponible en las páginas web del Ayuntamiento?

Base: Total de personas entrevistadas

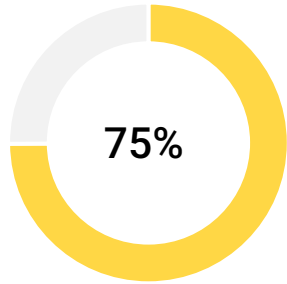
Búsqueda de la información solicitada al SAIP



(P6) – Antes de solicitar la información ¿buscó si estaba disponible en las páginas web del Ayuntamiento?

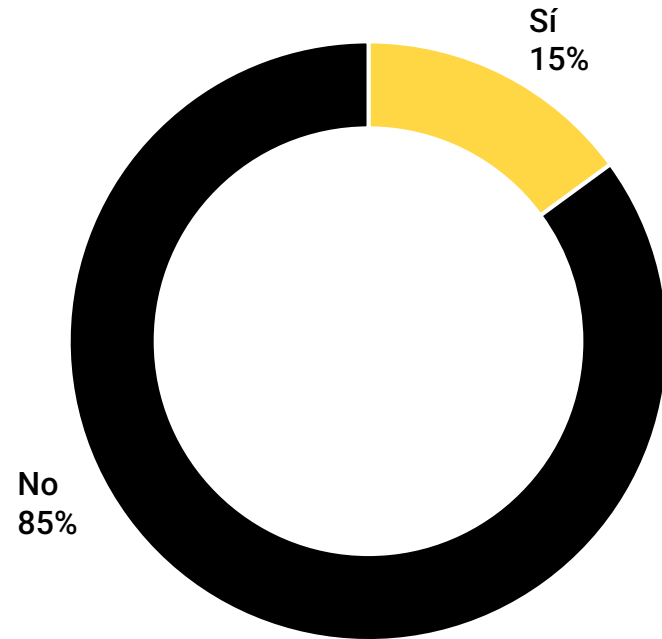
Base: Total de personas entrevistadas

Localización de la información



PERSONAS QUE HAN BUSCADO LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN LAS PÁGINAS WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

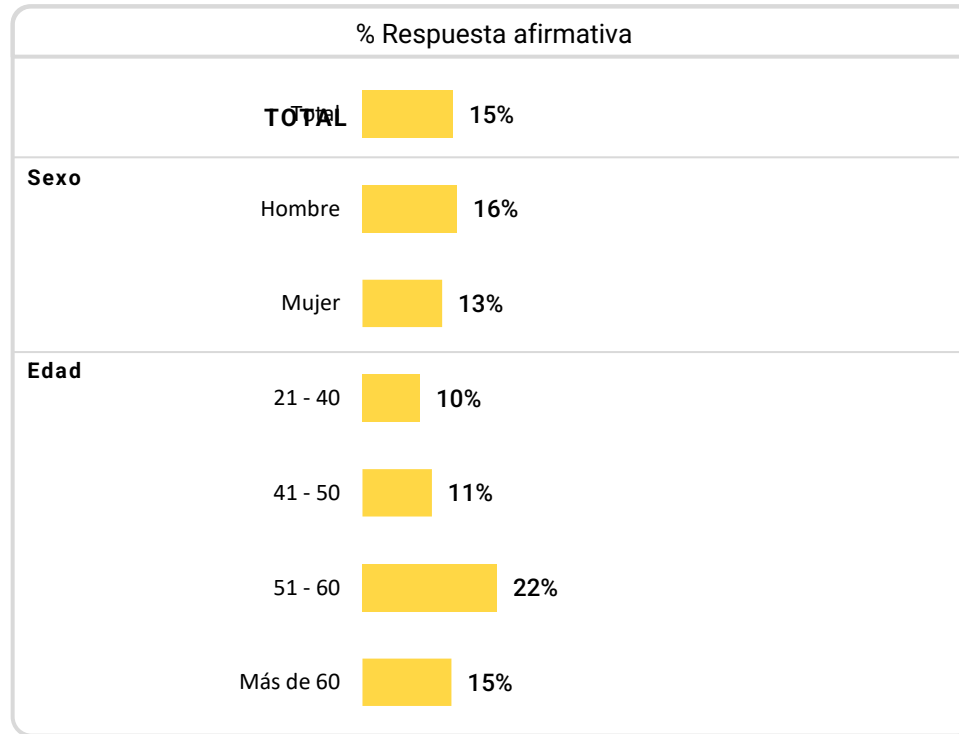
- › De las personas que han buscado en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid previamente a solicitar la información al SAIP, apenas un 15% manifiesta haberla encontrado.
- › Las personas de 51 a 60 años que han buscado previamente la información en las páginas web del Ayuntamiento afirman haberla encontrado en mayor medida (22%).



(P7) – ¿Encontró la información que buscaba en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid?

Base: Personas que buscaron la información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid previamente a la solicitud

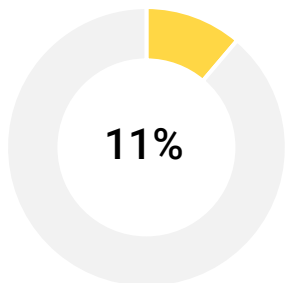
Localización de la información



(P7) – ¿Encontró la información que buscaba en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid?

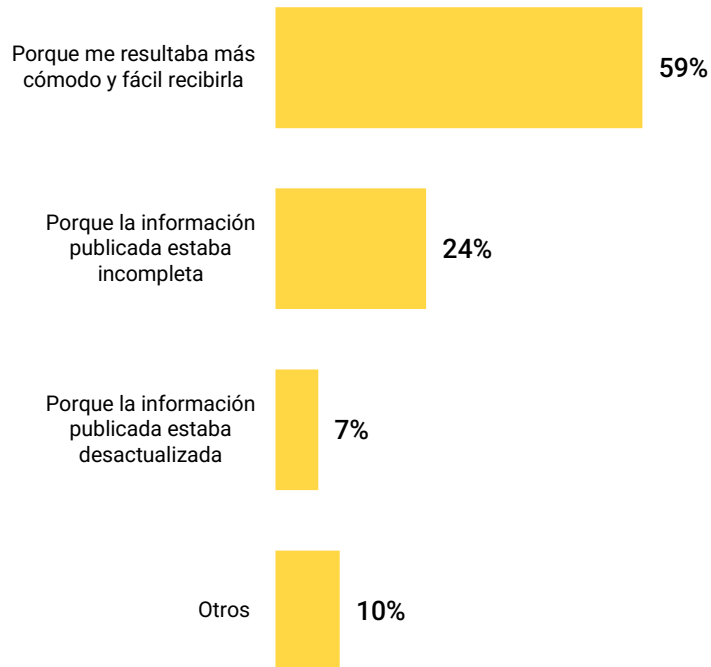
Base: Personas que buscaron la información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid previamente a la solicitud

Motivos de presentación de la solicitud



PERSONAS QUE ENCONTRARON LA INFORMACIÓN EN LAS PÁGINAS WEB DEL AYUNTAMIENTO PREVIAMENTE A LA SOLICITUD

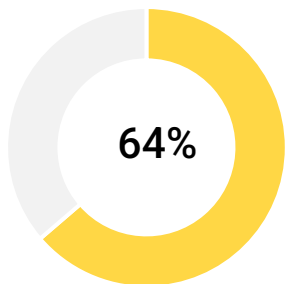
- Las “pocas” personas usuarias del SAIP que encontraron la información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid previamente a la solicitud, realizaron finalmente la solicitud al servicio porque les resultaba más cómodo y fácil recibirla, en mayor medida, y porque la información estaba incompleta.



(P8) – ¿Cuál fue el principal motivo por el que presentó la solicitud de información pública?

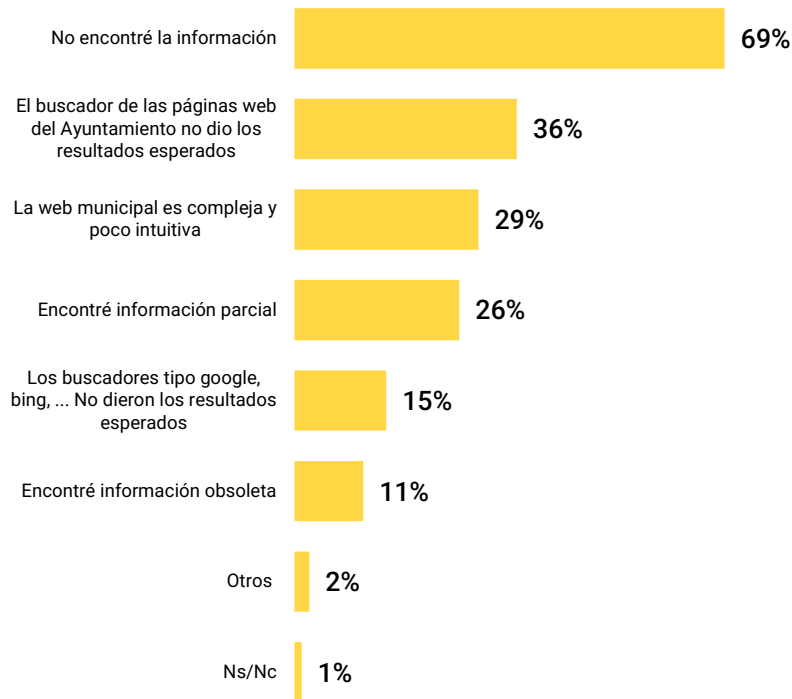
Base: Personas que encontraron la información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid.

Dificultades para localizar la información



PERSONAS QUE NO ENCONTRARON LA INFORMACIÓN EN LAS PÁGINAS WEB DEL AYUNTAMIENTO PREVIAMENTE A LA SOLICITUD

- Las personas usuarias del SAIP que no encontraron la información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid previamente a la solicitud, señalan como principales dificultades para localizar la información la imposibilidad de encontrarla, el que el buscador de las páginas web del Ayuntamiento no dio los resultados esperados, lo compleja y poco intuitiva que es la página web del Ayuntamiento y la disponibilidad de información parcial.





(P9) – ¿Qué dificultades tuvo a la hora de buscar información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid?

Base: Personas que NO encontraron la información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid.

Dificultades para localizar la información

- Las personas de 51 a 60 que han buscado la información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid previamente a la solicitud al SAIP y que no la han encontrado argumentan relativamente más la complejidad y lo poco intuitiva que es la web municipal como motivo para no haber localizado esa información.

	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
No encontré la información	69%	69%	69%	74%	65%	71%	67%
El buscador de las páginas web del Ayuntamiento no dio los resultados esperados	36%	42%	26%	29%	39%	36%	37%
La web municipal es compleja y poco intuitiva	29%	30%	28%	21%	26%	43%	26%
Encontré información parcial	26%	26%	28%	26%	33%	19%	26%
Los buscadores tipo google, bing, ... No dieron los resultados esperados	15%	16%	14%	21%	15%	12%	11%
Encontré información obsoleta	11%	11%	11%	16%	19%	5%	---
Otros	2%	2%	3%	3%	---	2%	7%
Ns/Nc	1%	---	3%	---	4%	---	---

 Diferencias estadísticamente significativas superiores
 Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P9) – ¿Qué dificultades tuvo a la hora de buscar información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid?

Base: Personas que NO encontraron la información en las páginas web del Ayuntamiento de Madrid.

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en la solicitud de información pública

B.7. Percepción de la evolución del servicio

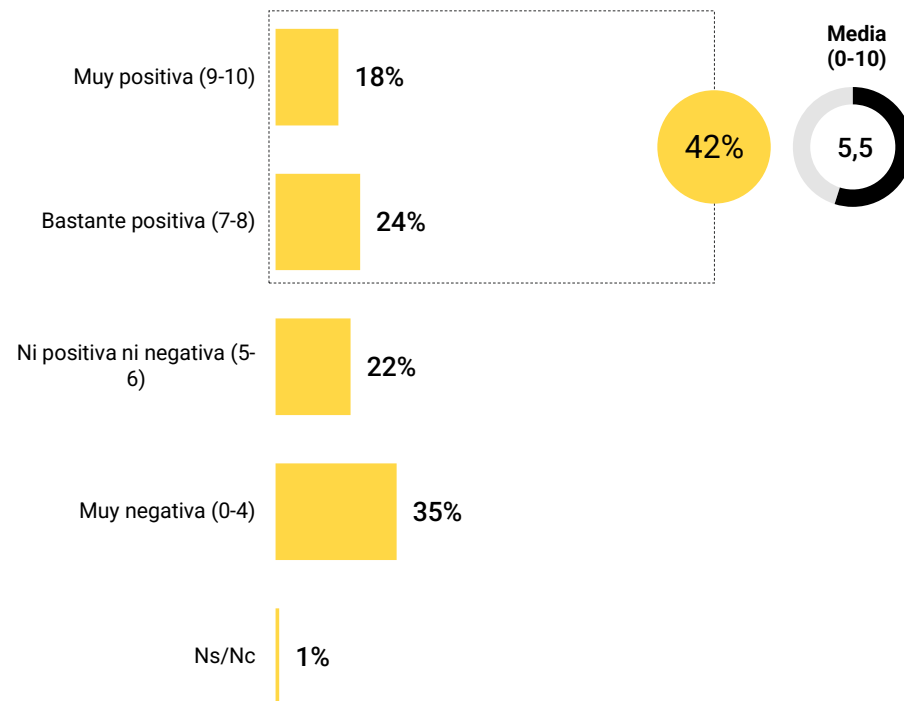
B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Valoración del proceso de acceso a la información pública

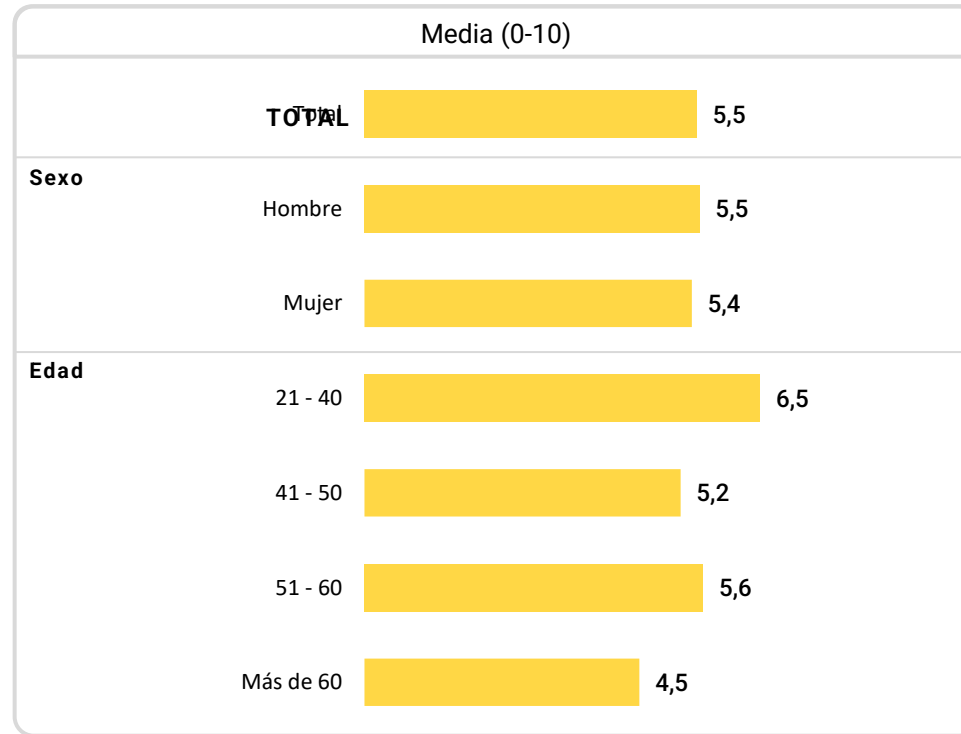
- › Cuatro de cada diez personas usuarias del SAIP han valorado positivamente el proceso de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid.
- › Un 22% lo valora de forma intermedia, mientras que un 35% lo hace de forma crítica.
- › Todo ello para recoger una valoración media de 5,5 en la escala de 0 a 10.
- › Las personas de 21 a 40 años son las que valoran más favorablemente el proceso de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid, mientras que las personas de más de 60 años lo “suspenden”.



(P10) – En general ¿cuál es su valoración del proceso de acceso a la información pública del Ayuntamiento? En una escala de 0 “Muy negativa” a 10 “Muy positiva”

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración del proceso de acceso a la información pública



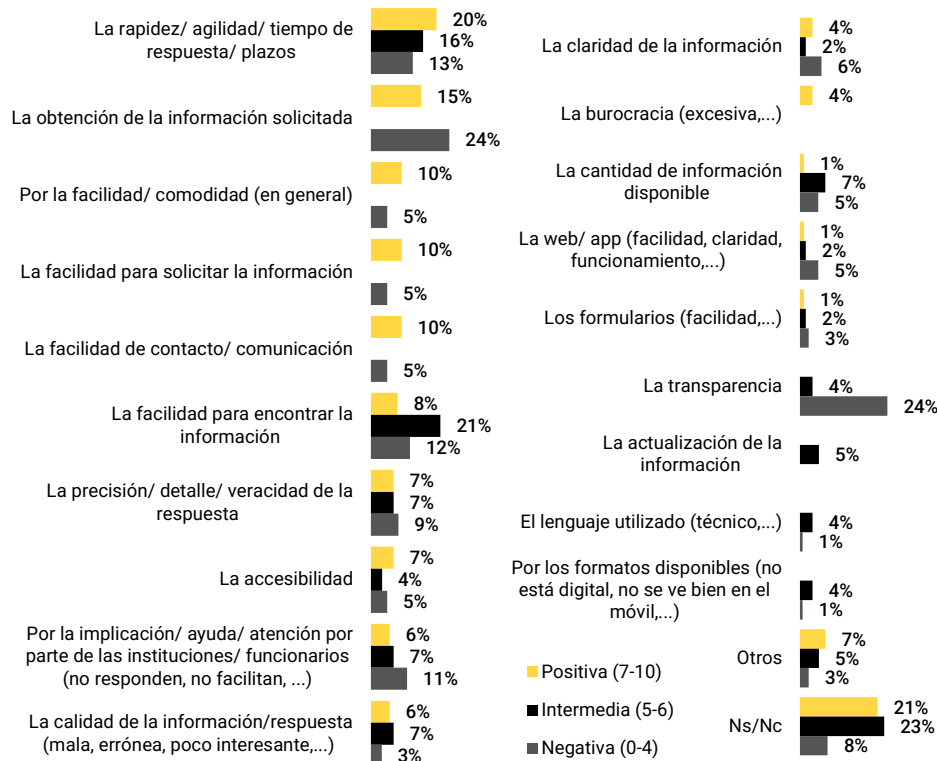
(P10) – En general ¿cuál es su valoración del proceso de acceso a la información pública del Ayuntamiento? En una escala de 0 “Muy negativa” a 10 “Muy positiva”

Base: Total de personas entrevistadas

Motivos de la valoración del proceso de acceso a la información pública

Los **principales motivos de insatisfacción** con el proceso de acceso a la información pública giran en torno a:

- La falta de transparencia en el proceso.
- La no obtención de la información solicitada.
- El tiempo de respuesta a la solicitud.
- La dificultad para encontrar la información.
- La falta de ayuda por parte del servicio.



(P11) – ¿Cuál es la principal razón para dar su valoración?*

Base: Total de personas entrevistadas

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas. Posibilidad de que las repuestas sumen más de 100%.

Motivos de la valoración del proceso de acceso a la información pública – Literales motivos de satisfacción

➤ Recogemos a continuación **respuestas literales** emitidas por las personas entrevistadas de los principales motivos para la **satisfacción** con el servicio.

La rapidez/agilidad/tiempo de respuesta/plazos	20%
<i>Muy intuitivo, fácil de encontrar y solicitar la información y rápida respuesta.</i>	
<i>Facilidad de petición y rapidez en la respuesta.</i>	
<i>La información se me remitió rápidamente y muy completa.</i>	
<i>Por la rapidez e información clara y precisa.</i>	
<i>Rapidez y rigor en el suministro de la información solicitada.</i>	
<i>Estoy satisfecho con los tiempos y las respuestas recibidas</i>	
<i>La respuesta fue clara. Los plazos fueron los correctos. Sin queja alguna.</i>	

La facilidad para solicitar la información	10%
<i>Solicitar la información es fácil.</i>	
<i>Facilidad de para realizar la petición.</i>	
<i>Solicitar la información es muy fácil.</i>	

La obtención de la información solicitada	15%
<i>se cumplieron los plazos legales de respuesta y se me facilitó la información solicitada de forma amable</i>	
<i>Pude solicitar la información que necesitaba y me la proporcionaron.</i>	
<i>Me facilitaron todo el contenido.</i>	
<i>Me facilitaron la información solicitada.</i>	
<i>He recibido la información que solicité, pero tardaron unos días.</i>	
<i>En la mayoría de los casos el Ayuntamiento ha proporcionado la información solicitada.</i>	

La facilidad de contacto y comunicación	10%
<i>Te facilitan información para que te pongas en contacto con ellos.</i>	
<i>Puedes contactar directamente con alguien para que te informe.</i>	

La facilidad y comodidad en general	10%
<i>Muy intuitivo, fácil de encontrar y solicitar la información y rápida respuesta.</i>	
<i>Me pareció cómodo de realizar .</i>	
<i>Me resultó muy fácil .</i>	
<i>Proceso sencillo.</i>	
<i>El proceso, una vez se conoce cómo realizarlo, es sencillo</i>	

La facilidad para encontrar la información	8%
<i>Es fácil encontrar la información .</i>	
<i>Lo encuentro rápido porque sé qué palabras clave buscar.</i>	
<i>Facilidad de obtener la información necesitada</i>	

(P11) – ¿Cuál es la principal razón para dar su valoración?*

Base: Total de personas entrevistadas

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas. Posibilidad de que las repuestas sumen más de 100%.

Motivos de la valoración del proceso de acceso a la información pública – Literales motivos de insatisfacción

➤ Recogemos a continuación **respuestas literales** emitidas por las personas entrevistadas de los principales argumentos para la **insatisfacción** con el servicio.

LA TRANSPARENCIA	24%
<i>No facilita información clara y transparente.</i>	
<i>El Ayuntamiento "dificulta" el acceso a la información, especialmente cuando la información es "incómoda".</i>	
<i>Falta de transparencia.</i>	
<i>Ocultamiento de la información.</i>	
<i>Existencia de intereses velados que se traducen en falta de precisión en la información.</i>	
<i>No hay transparencia, no te contestan nada apropiado a la solicitud realizada.</i>	
<i>Siempre están buscando la forma de dificultar el proceso y poniendo palos en las ruedas a la persona solicitante.</i>	
<i>Utilizan la transparencia para hacer un ejercicio de opacidad.</i>	

LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA	24%
<i>No he recibido la información que buscaba .</i>	
<i>He pedido en varias ocasiones información pública al ayuntamiento de Madrid y no me ha contestado.</i>	
<i>Parece que siempre están buscando la manera de no proporcionar la información que se solicita.</i>	
<i>Se me denegó el acceso a la información solicitada dando argumentos a mi entender equivocados legalmente.</i>	
<i>A pesar de realizar múltiples peticiones de acceso a una información en concreto y particular a lo largo de meses, no obtuve respuesta.</i>	
<i>En ningún caso se me ha facilitado la información solicitada.</i>	
<i>Hasta donde recuerdo, no han contestado o ha sido rechazada la petición.</i>	

Falta de precisión/detalle/veracidad de la respuesta	9%
<i>Contestaron en tiempo, pero una parte de la información no me la proporcionaron.</i>	
<i>Intereses velados que se traducen en falta de precisión.</i>	
<i>La información es parcial o viene mal.</i>	
<i>Falta de información veraz.</i>	

DIFICULTAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN	12%
<i>Buscar información es muy complicado, incluso sabiendo exactamente lo que buscas.</i>	
<i>El buscador no es muy bueno y no está claro donde buscar cada información ya que la categorización es confusa.</i>	
<i>La información no se encuentra fácilmente o no está.</i>	
<i>No es claro. Poco intuitivo cuesta encontrar lo que se busca</i>	
<i>Cuesta encontrar la información. Si llegas es por casualidad, y después de buscar mucho</i>	

Por la falta de implicación/ayuda/atención por parte de las instituciones /funcionarios	11%
<i>Derivaron mi consulta a otra administración cuando estaba preguntando por la composición de un órgano propio del Ayuntamiento de Madrid .</i>	
<i>Es fácil acceder, pero luego no nos hacen ni caso.</i>	
<i>El Ayuntamiento no pone nada fácil.</i>	
<i>Pides información concreta, que la tienen, y te remiten al portal de transparencia para que tu la filtres, la trabajes, busques los datos. Misión imposible e infinita</i>	
<i>Falta de colaboración del Ayuntamiento en obtener la información.</i>	

(P11) – ¿Cuál es la principal razón para dar su valoración?*

Base: Total de personas entrevistadas

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas. Posibilidad de que las repuestas sumen más de 100%.

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en la solicitud de información pública

B.7. Percepción de la evolución del servicio

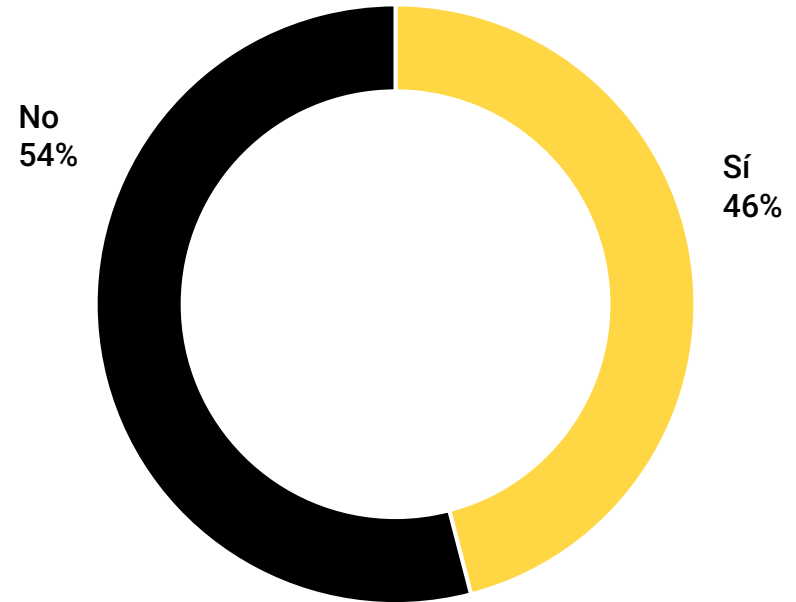
B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Conocimiento de la posibilidad de realizar una solicitud sin identificación

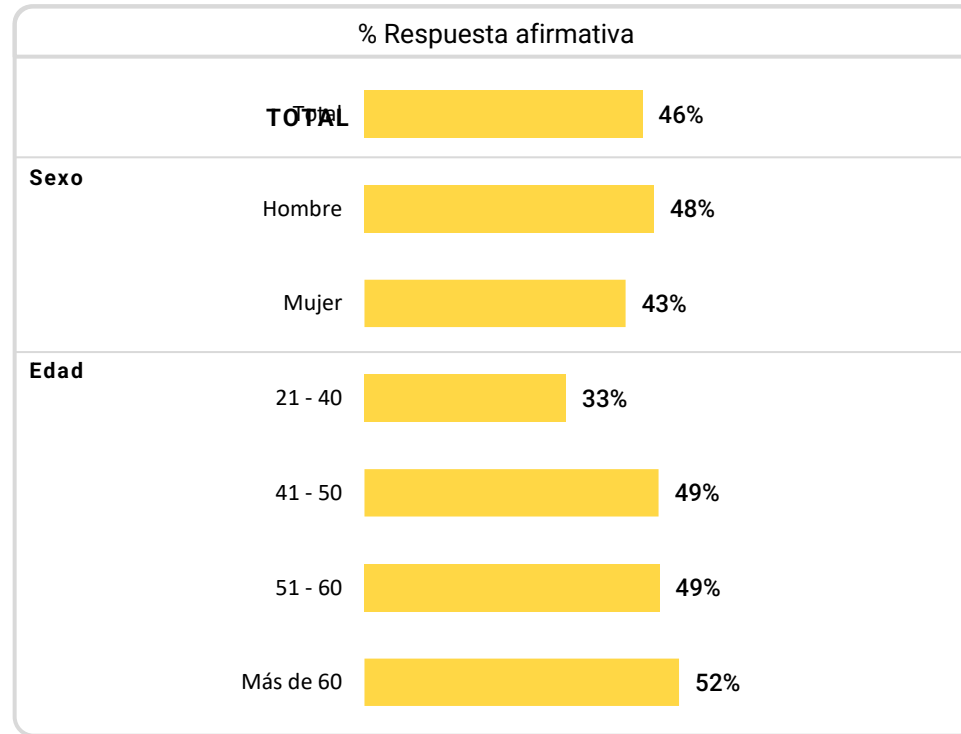
- › El 46% de las personas usuarias afirma conocer la posibilidad de presentar solicitudes de información pública sin necesidad de identificarse, únicamente facilitando una dirección de correo electrónico.
- › El conocimiento de esta posibilidad es menor entre las personas de 21 a 40 años.



(P12) – ¿Sabe que existe la posibilidad de presentar solicitudes sin necesidad de identificarse, salvo una dirección de correo electrónico?

Base: Total de personas entrevistadas

Conocimiento de la posibilidad de realizar una solicitud sin identificación

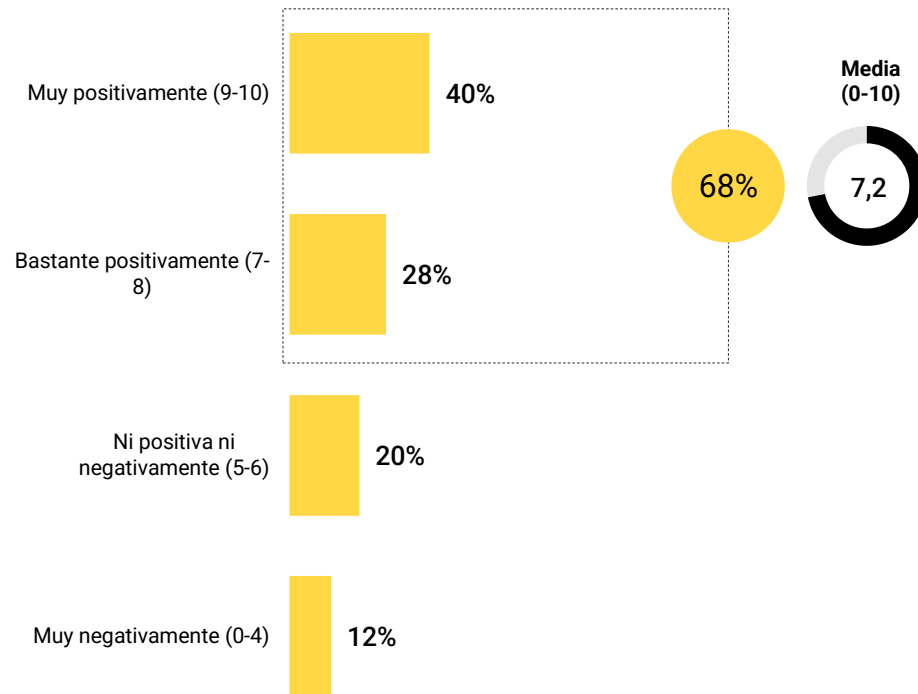


(P12) – ¿Sabe que existe la posibilidad de presentar solicitudes sin necesidad de identificarse, salvo una dirección de correo electrónico?

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración de la posibilidad de realizar una solicitud sin identificación

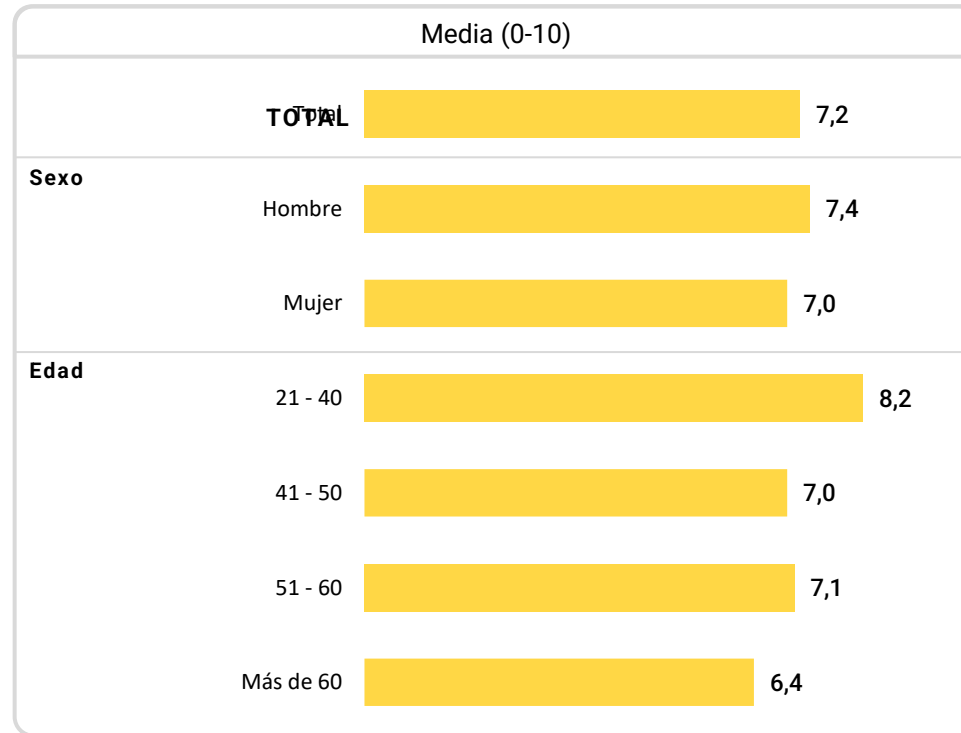
- › La posibilidad de realizar una solicitud de información pública facilitando únicamente una dirección de correo electrónico es valorada de forma notablemente positiva, el 68% de las personas entrevistadas valora esa posibilidad de forma muy o bastante positiva.
- › Un 20% de las personas consultadas otorga a dicha posibilidad una valoración ni positiva ni negativa, mientras que el 12% restante la valora de forma crítica.
- › La valoración media otorgada es de 7,2 en la escala de 0 a 10.
- › La valoración de la posibilidad de realizar una solicitud de información pública facilitando únicamente una dirección de correo es mayor a medida que la edad de la persona usuaria es menor.



(P13) – ¿Cómo valora esta posibilidad? En una escala de 0 “Muy positivamente” a 10 “Muy negativamente”

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración de la posibilidad de realizar una solicitud sin identificación

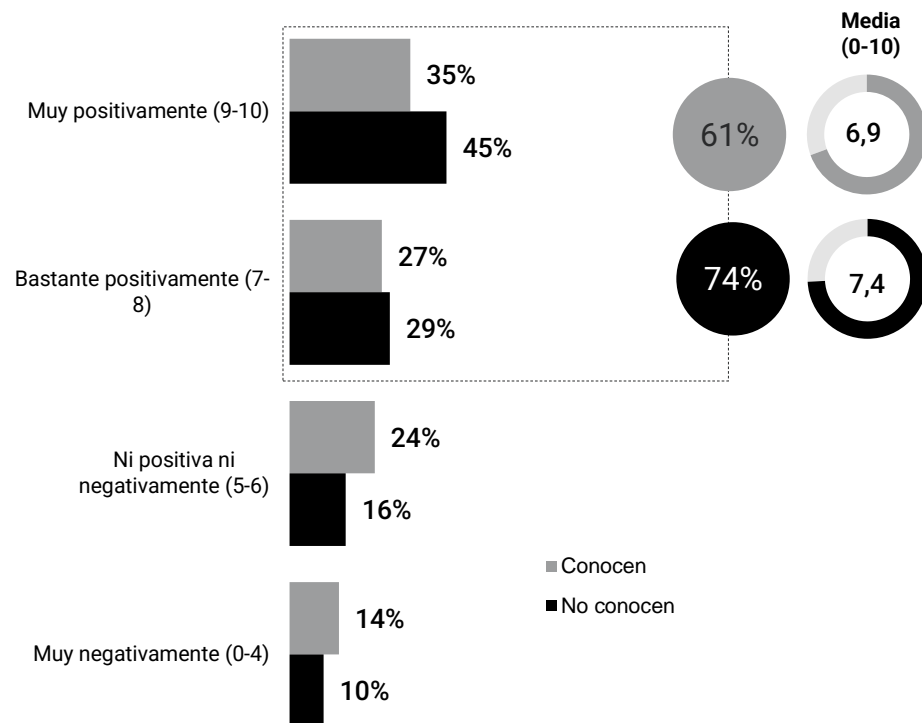


(P13) – ¿Cómo valora esta posibilidad? En una escala de 0 “Muy positivamente” a 10 “Muy negativamente”

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración de la posibilidad de realizar una solicitud sin identificación

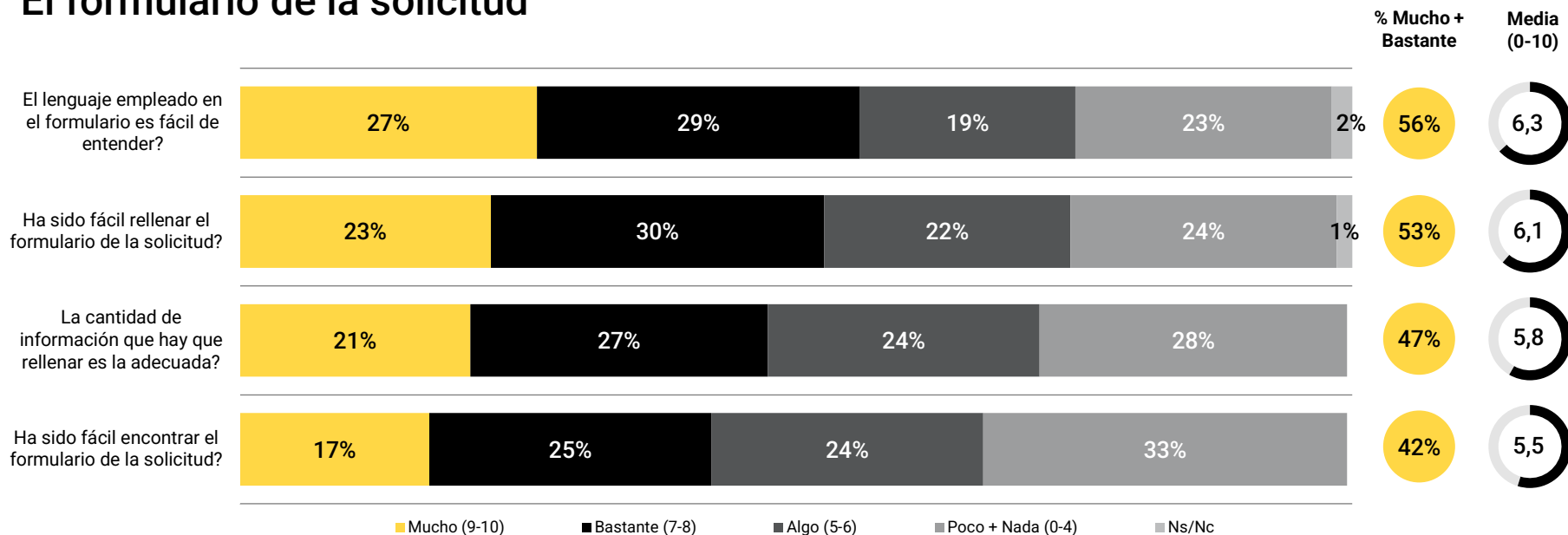
- Las personas que no conocen la posibilidad de presentar solicitudes sin necesidad de identificarse, salvo una dirección de correo electrónico, valoran esta posibilidad algo más favorablemente que aquellas que sí la conocen.



(P13) – ¿Cómo valora esta posibilidad? En una escala de 0 “Muy positivamente” a 10 “Muy negativamente”

Base: Total de personas entrevistadas

El formulario de la solicitud



- El formulario de la solicitud de información pública es fácil de entender y ha sido fácil de rellenar, aunque no se ve tan adecuada la cantidad de información que hay que rellenar en el formulario, no habiendo resultado tan fácil encontrar el formulario de la solicitud.

(P14) – En relación con el formulario de solicitud ... En una escala de 0 “Mucho” a 10 “Nada”

Base: Total de personas entrevistadas

El formulario de la solicitud

- El formulario de la solicitud de información pública es valorado más favorablemente en todas las dimensiones analizadas por las personas usuarias de 21 a 40 años, mientras que son más críticas en general las personas usuarias de más de 60 años.

Media (0-10)	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
El lenguaje empleado en el formulario es fácil de entender?	6,3	6,4	6,1	7,7	6,4	5,9	5,4
Ha sido fácil rellenar el formulario de la solicitud?	6,1	6,2	6,0	7,3	6,2	5,8	5,2
La cantidad de información que hay que rellenar es la adecuada?	5,8	5,9	5,7	7,1	5,7	5,6	4,9
Ha sido fácil encontrar el formulario de la solicitud?	5,5	5,5	5,4	7,0	5,2	5,2	4,6

■ Diferencias estadísticamente significativas superiores
■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P14) – En relación con el formulario de solicitud ... En una escala de 0 “Mucho” a 10 “Nada”

Base: Total de personas entrevistadas

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en la solicitud de información pública

B.7. Percepción de la evolución del servicio

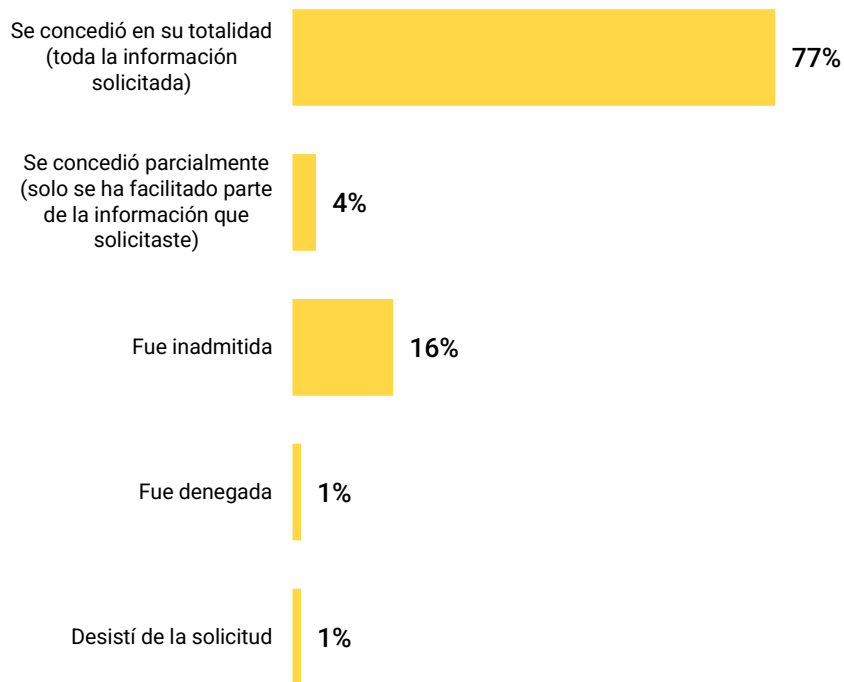
B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Resultado de la solicitud

- › **Cerca de ocho de cada diez personas entrevistadas manifiestan que la solicitud de información le fue concedida en su totalidad.** Por otro 4% que señala que se le concedió parcialmente.
- › Un 16% indica que le fue inadmitida, mientras que los casos de denegación y de desistimiento son residuales (un 1% respectivamente).



(P15) – ¿Cuál fue el resultado de su última solicitud?

Base: Total de personas entrevistadas

Resultado de la solicitud

- Las personas menores de 50 años refieren en mayor medida que fue inadmitida la solicitud de información pública que realizaron.

	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
Se concedió en su totalidad (toda la información solicitada)	77%	77%	77%	70%	71%	86%	80%
Se concedió parcialmente (solo se ha facilitado parte de la información que solicitaste)	4%	4%	5%	2%	3%	5%	7%
Fue inadmitida	16%	17%	14%	24%	26%	8%	3%
Fue denegada	1%	1%	2%	2%	---	2%	3%
Desistí de la solicitud	1%	2%	1%	2%	---	---	7%

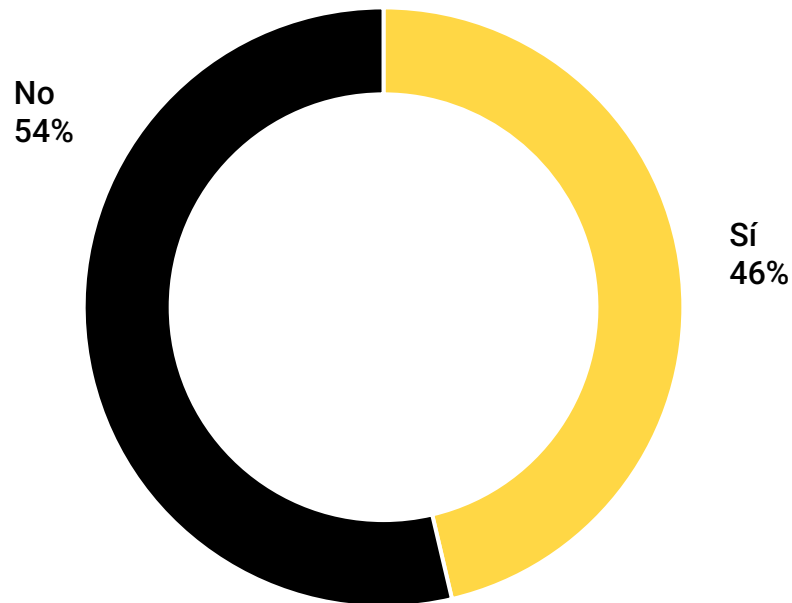
■ Diferencias estadísticamente significativas superiores
■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P15) – ¿Cuál fue el resultado de su última solicitud?

Base: Total de personas entrevistadas

Conocimiento del tiempo de resolución de la solicitud

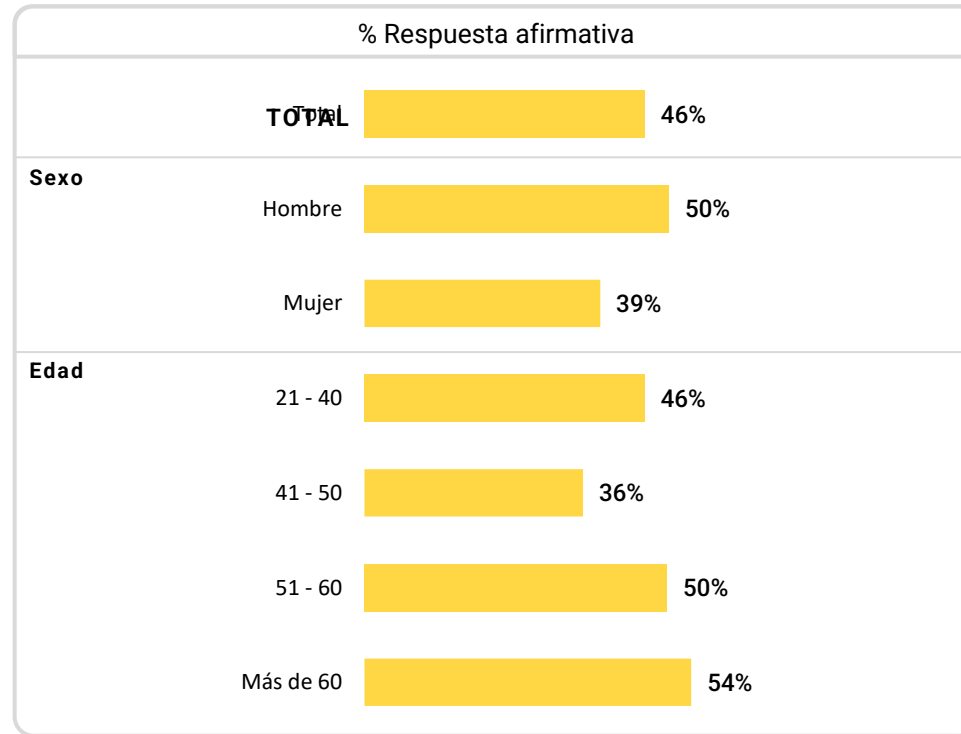
- › El 46% de las personas entrevistadas afirma conocer el tiempo que el Ayuntamiento de Madrid tiene para resolver la solicitud de información pública.
- › Este conocimiento es mayor entre los hombres y entre las personas de más de 60 años.



(P18) – ¿Conoce el tiempo que tiene el Ayuntamiento de Madrid para resolver su solicitud?

Base: Total de personas entrevistadas

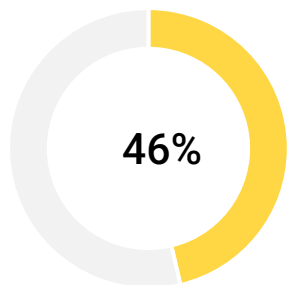
Conocimiento del tiempo de resolución de la solicitud



(P18) – ¿Conoce el tiempo que tiene el Ayuntamiento de Madrid para resolver su solicitud?

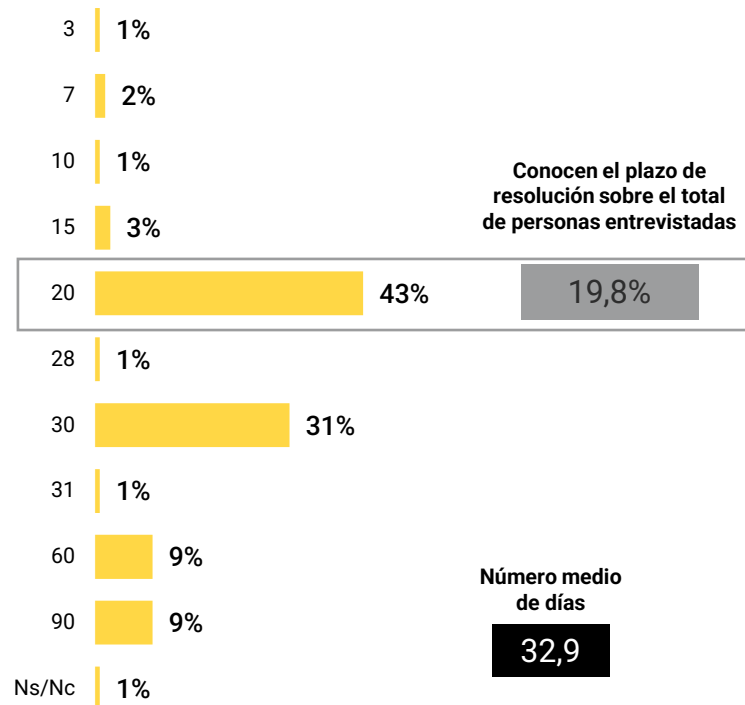
Base: Total de personas entrevistadas

Plazo de resolución de la solicitud de información pública



PERSONAS QUE AFIRMAN CONOCER EL PLAZO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA RESOLVER UNA SOLICITUD

- Un 43% de las personas que afirman conocer el plazo de resolución que tiene el Ayuntamiento de Madrid para la solicitud de información pública conocen realmente el plazo.
- Un 31%, sin embargo, señala que ese plazo es de 30 días.
- Las personas usuarias creen que el Ayuntamiento de Madrid tiene un plazo medio de 32,9 días para la resolución de la solicitud, claramente por encima del plazo de 20 días que tiene establecido legalmente el Ayuntamiento.



(P19) – ¿Cuántos días son?*

Base: Personas que afirman conocer el tiempo que tiene el Ayuntamiento de Madrid para resolver una solicitud de información pública

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas.

Plazo de resolución de la solicitud de información pública

	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
3	1%	---	---	---	---	---	---
7	2%	1%	3%	4%	---	3%	
10	1%	1%	---	---	4%	---	---
15	3%	1%	5%	---	12%	---	---
20	43%	48%	30%	44%	38%	38%	52%
28	1%	1%	---	---	4%	---	---
30	31%	28%	38%	44%	27%	38%	15%
31	1%	1%	---	---	---	3%	---
60	9%	5%	19%	---	4%	13%	19%
90	9%	11%	5%	8%	8%	8%	15%
Ns/Nc	1%	1%	---	---	4%	---	---
Número medio de días	32,9	32,6	34,5	29,5	29,3	34,0	39,3

■ Diferencias estadísticamente significativas superiores
■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

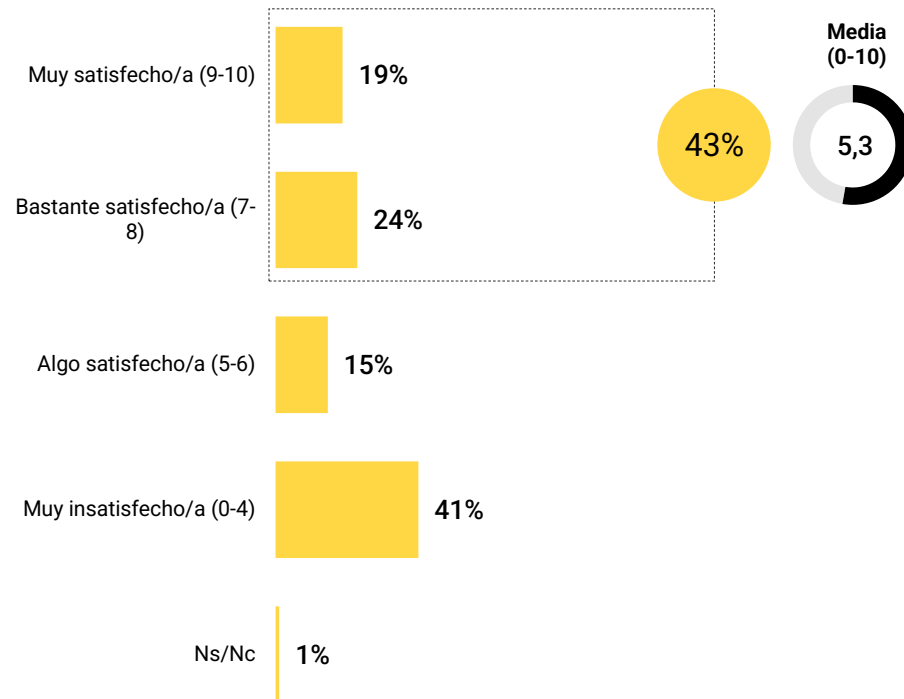
(P19) – ¿Cuántos días son?*

Base: Personas que afirman conocer el tiempo que tiene el Ayuntamiento de Madrid para resolver una solicitud de información pública

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas.

Satisfacción con el tiempo de resolución de la solicitud

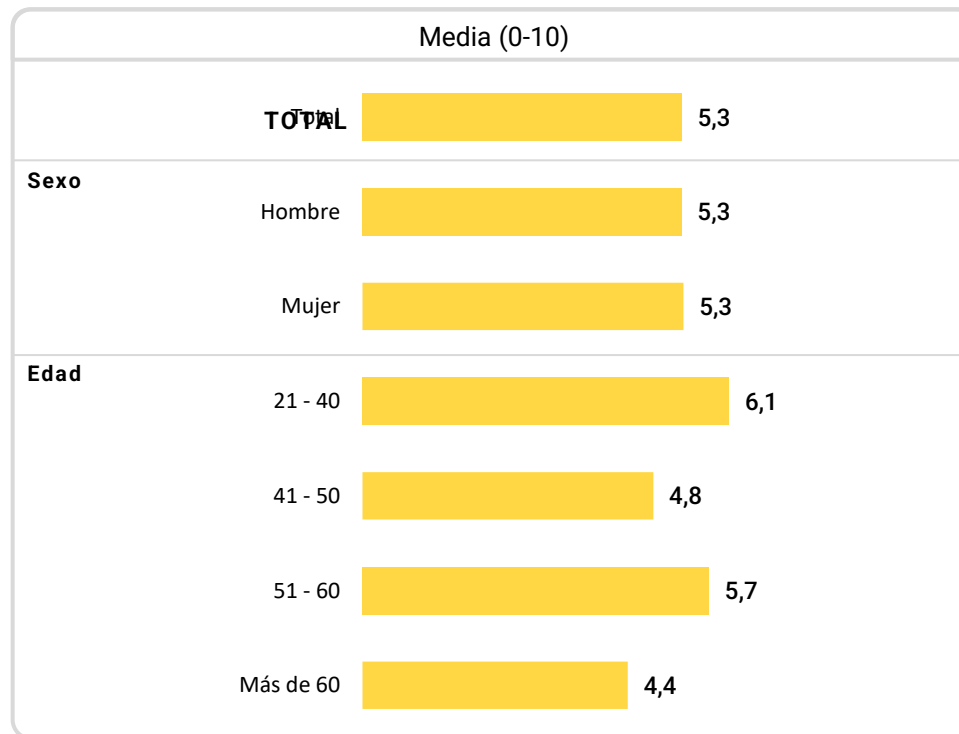
- › El 43% de las personas usuarias del SAIP manifiestan estar muy o bastante satisfechas con el tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud y su resolución.
- › Un porcentaje similar, el 41% se declara insatisfecho con ese plazo de tiempo.
- › La valoración media supera por poco el aprobado, con un 5,3 en la escala de 0 a 10.
- › Las personas usuarias más críticas con el tiempo de resolución de la solicitud son personas mayores de 60 años, siendo las personas más jóvenes quienes mejor lo valoran.



(P16) – Valore su satisfacción con el tiempo transcurrido desde que presentó la solicitud hasta la resolución de la misma. En una escala de 0 “Muy satisfecho/a” a 10 “Nada satisfecho/a”

Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción con el tiempo de resolución de la solicitud

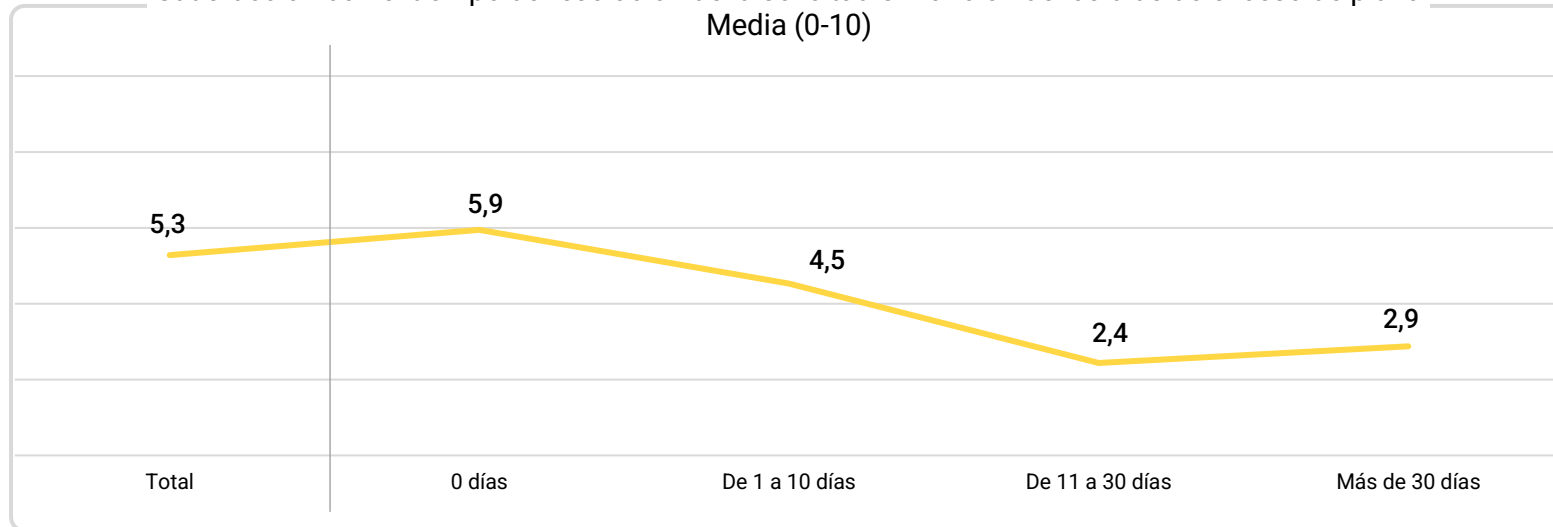


(P16) – Valore su satisfacción con el tiempo transcurrido desde que presentó la solicitud hasta la resolución de la misma. En una escala de 0 “Muy satisfecho/a” a 10 “Nada satisfecho/a”

Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción con el tiempo de resolución de la solicitud

Satisfacción con el tiempo de resolución de la solicitud en función de los días de exceso de plazo
Media (0-10)

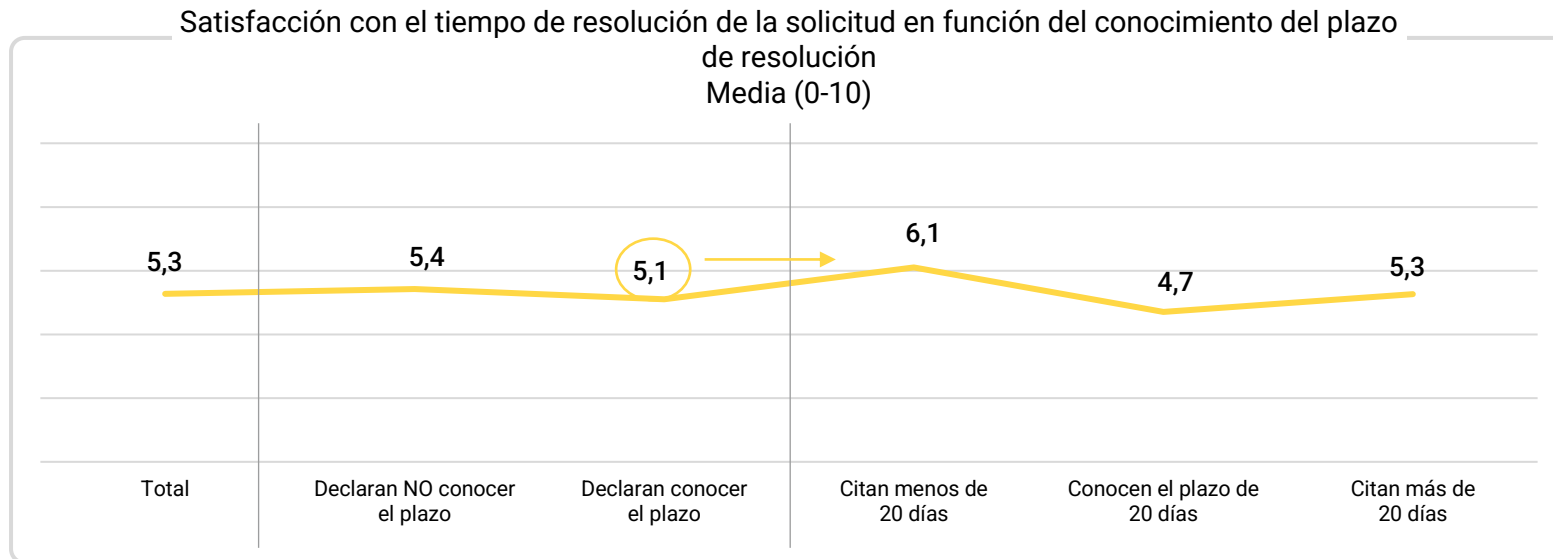


- › Las personas que han recibido la solicitud de información pública en plazo califican ese plazo con un 5,9 en la escala de 0 a 10, calificación que va descendiendo a medida que los días de exceso de plazo aumentan.

(P16) – Valore su satisfacción con el tiempo transcurrido desde que presentó la solicitud hasta la resolución de la misma. En una escala de 0 “Muy satisfecho/a” a 10 “Nada satisfecho/a”

Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción con el tiempo de resolución de la solicitud



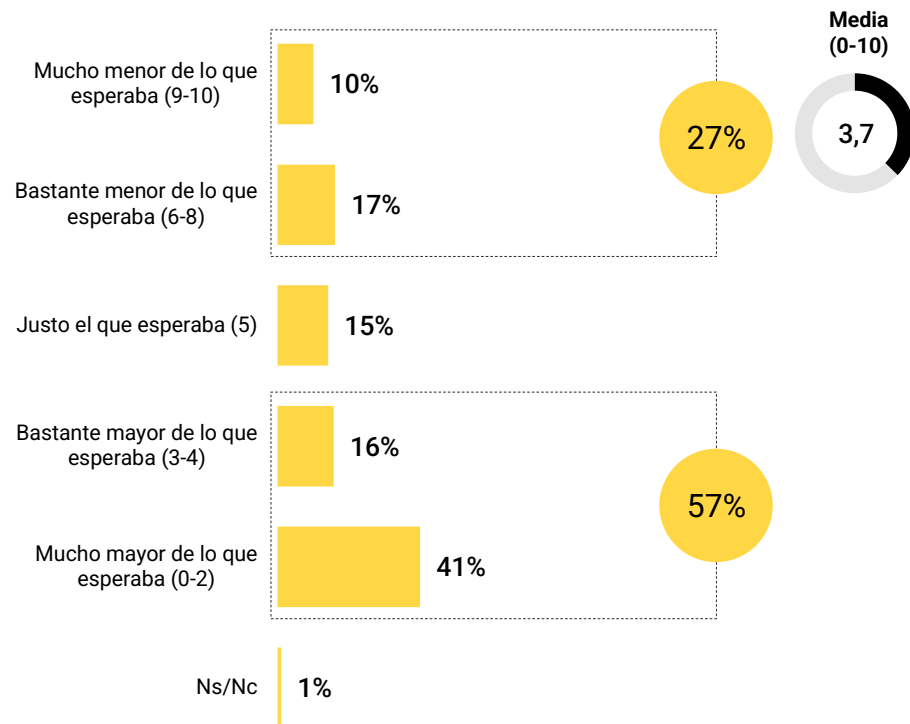
- Las personas que realmente conocen correctamente el plazo legal que tiene establecido el Ayuntamiento de Madrid para la resolución de la solicitud de Acceso a la Información, son las más exigentes y valoran con un 4,7 el tiempo de resolución de su solicitud.

(P16) – Valore su satisfacción con el tiempo transcurrido desde que presentó la solicitud hasta la resolución de la misma. En una escala de 0 “Muy satisfecho/a” a 10 “Nada satisfecho/a”

Base: Total de personas entrevistadas

Expectativas respecto del tiempo de resolución de la solicitud

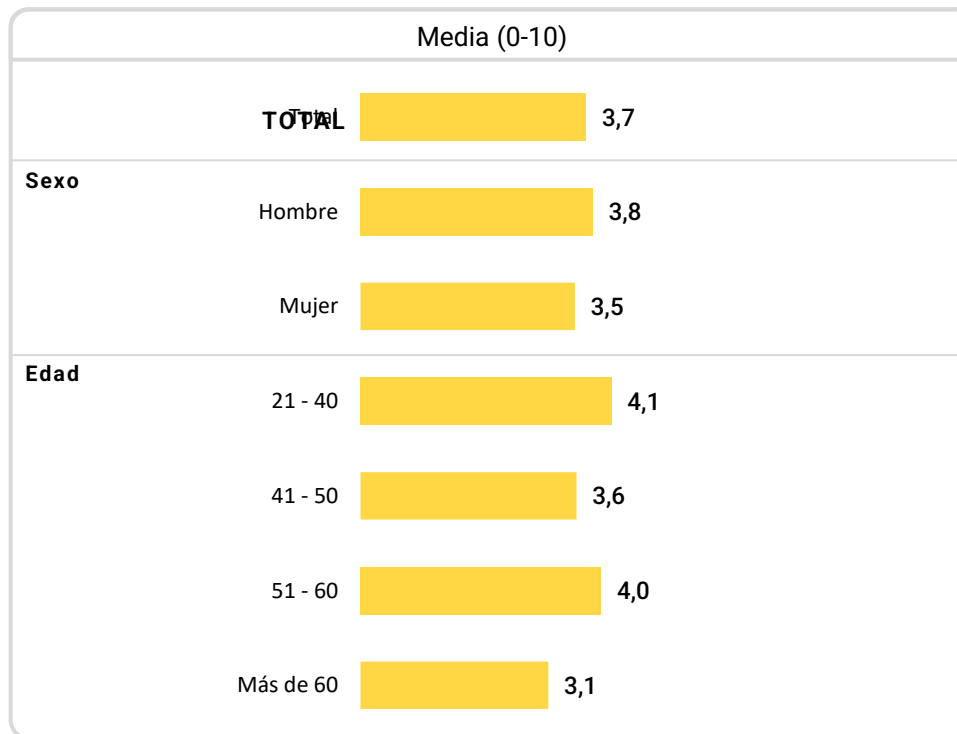
- Más de la mitad de las personas entrevistadas, el 57%, manifiesta que el tiempo de resolución de la solicitud de información fue mayor de lo que esperaba.
- Por un 27% que califica que fue menor de lo esperado y un 15% los que indican que fue el que esperaban.



(P17) – En relación con sus expectativas previas, diría que el tiempo de respuesta ha sido ... En una escala de 0 “Mucho menor de lo que esperaba” a 10 “Mucho mayor de lo que esperaba” (5 es “Justo el que esperaba”)

Base: Total de personas entrevistadas

Expectativas respecto del tiempo de resolución de la solicitud

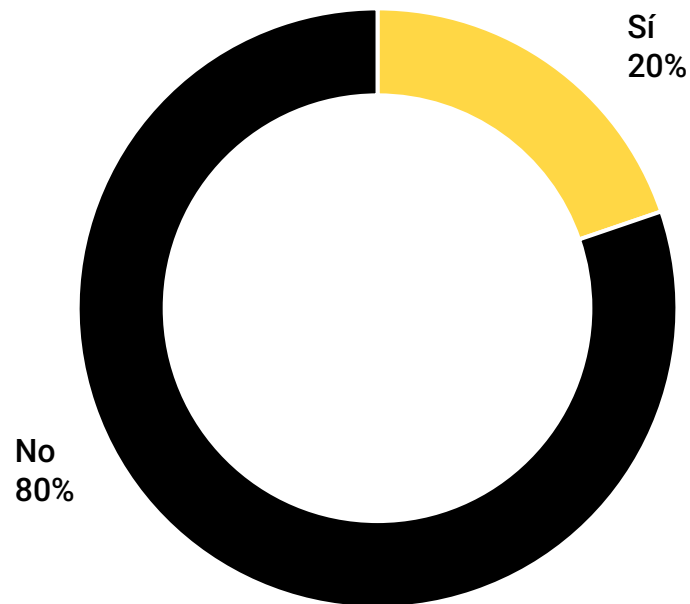


(P17) – En relación con sus expectativas previas, diría que el tiempo de respuesta ha sido ... En una escala de 0 “Mucho menor de lo que esperaba” a 10 “Mucho mayor de lo que esperaba” (5 es “Justo el que esperaba”)

Base: Total de personas entrevistadas

Conocimiento del plazo de inadmisión de una solicitud

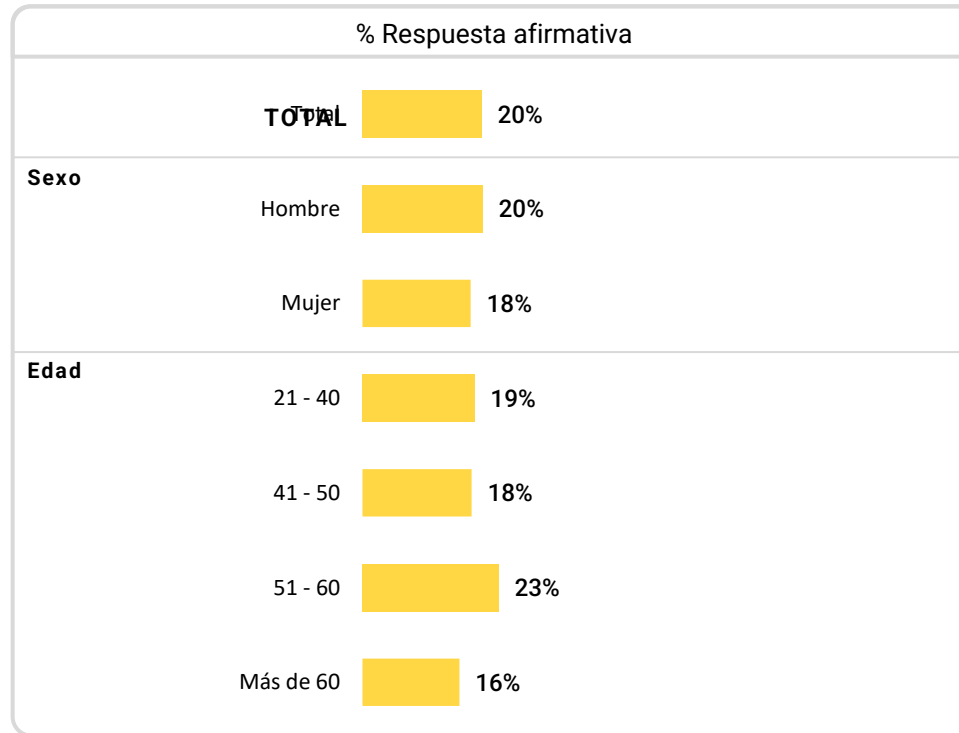
- › Solo el 20% de las personas usuarias del servicio afirman conocer el plazo de inadmisión de su solicitud, y como veremos a continuación, solo el 24% de estas conocen que el plazo legal establecido es de 5 días.
- › Este nivel de conocimiento es bastante homogéneo por sexo y edad de las personas usuarias del servicio.



(P20) – ¿Y sabe cuánto es el tiempo, en días, que tiene establecido el Ayuntamiento de Madrid para comunicar la inadmisión de una solicitud?

Base: Total de personas entrevistadas

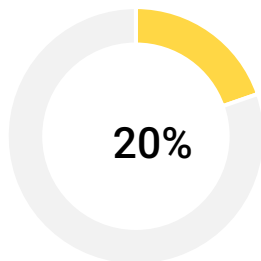
Conocimiento del plazo de inadmisión de una solicitud



(P20) – ¿Y sabe cuánto es el tiempo, en días, que tiene establecido el Ayuntamiento de Madrid para comunicar la inadmisión de una solicitud?

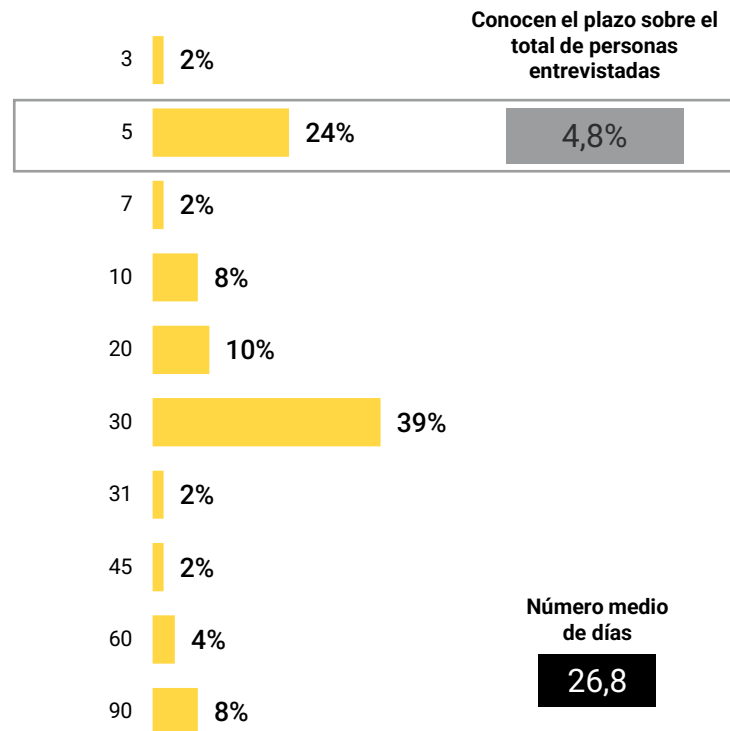
Base: Total de personas entrevistadas

Plazo de comunicación de inadmisión de una solicitud de información pública



PERSONAS QUE AFIRMAN CONOCER EL PLAZO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA COMUNICAR LA INADMISIÓN DE UNA SOLICITUD

- › Entre ese 20% de personas que afirman conocer el plazo legal que tiene al Ayuntamiento para comunicar la inadmisión de una solicitud de información pública, apenas el 24% conoce que el plazo legal establecido es de 5 días.
- › Los plazos más referidos han sido:
 - › 30 días, por un 39% de esas personas.
 - › 5 días, por un 24%.
- › El plazo medio resultante para la comunicación de la inadmisión de una solicitud es de casi 27 días.



(P21) – ¿Cuántos días son?*

Base: Personas que afirman conocer el plazo del Ayuntamiento de Madrid para comunicar la inadmisión de una solicitud

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas.

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en la solicitud de información pública

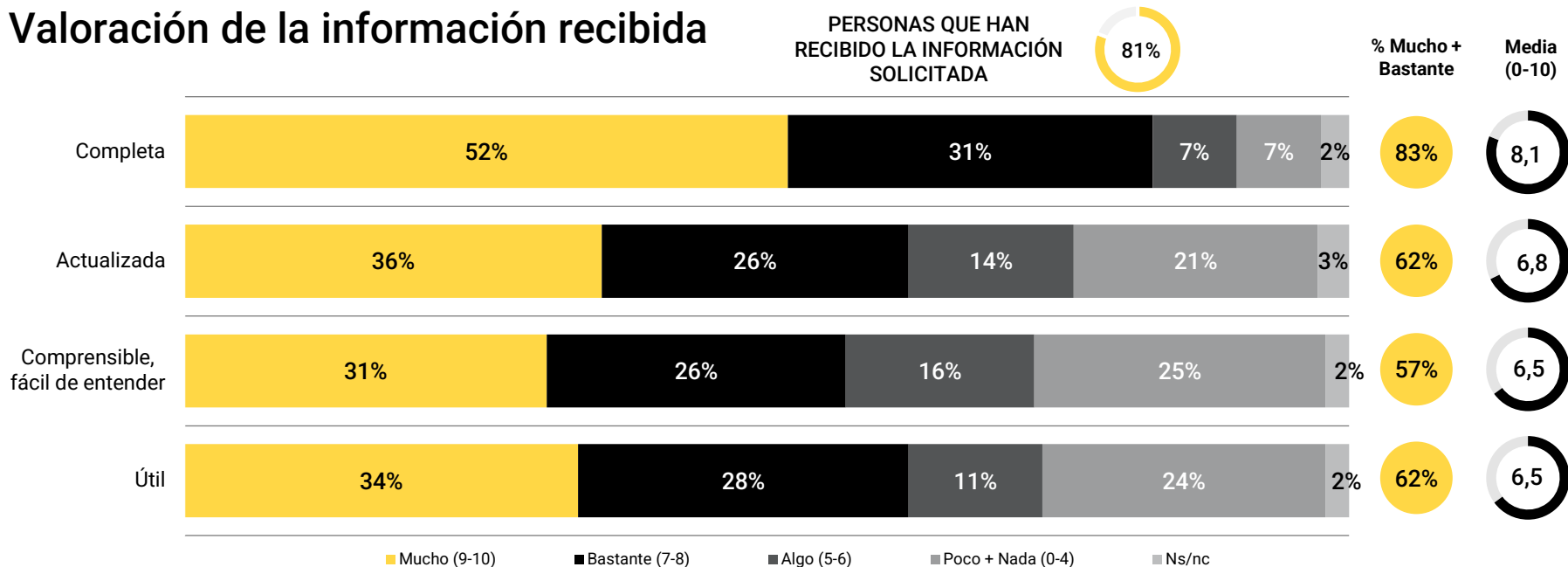
B.7. Percepción de la evolución del servicio

B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Valoración de la información recibida



- Las personas que han recibido, total o parcialmente, la información pública solicitada al Ayuntamiento de Madrid, valoran esta información de forma positiva, ya que se considera notablemente completa (8,1), y en buena medida también actualizada (6,8), comprensible (6,5) y útil (6,5).

(P22) – ¿En qué medida la información que ha recibido es una información ...? En una escala de 0 "Mucho" a 10 "Nada"

Base: Personas que han recibido la información solicitada

Valoración de la información recibida

- Las personas de 21 a 40 años que han recibido la información pública solicitada al Ayuntamiento de Madrid la califican en mayor medida como actualizada y comprensible que las personas de 41 a 50 años.

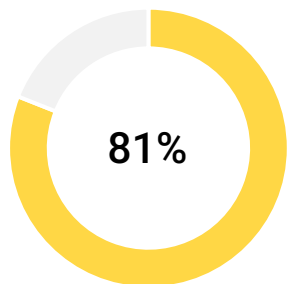
	Media (0-10)	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
Completa	8,1	8,3	7,9	8,3	7,7	8,2	8,4
Actualizada	6,8	7,0	6,4	7,4	5,8	6,9	7,2
Comprensible, fácil de entender	6,5	6,6	6,4	7,0	6,0	6,4	6,6
Útil	6,5	6,5	6,5	6,9	6,1	6,3	6,8

■ Diferencias estadísticamente significativas superiores
■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P22) – ¿En qué medida la información que ha recibido es una información ...? En una escala de 0 “Mucho” a 10 “Nada”

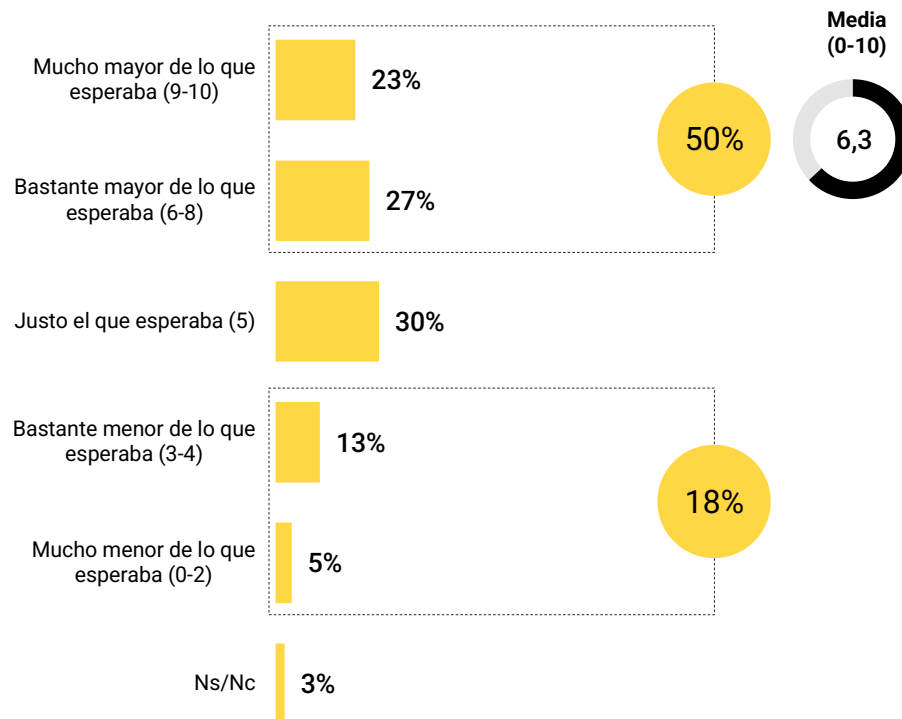
Base: Personas que han recibido la información solicitada

Expectativas respecto a la información solicitada



PERSONAS QUE HAN RECIBIDO LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITADA

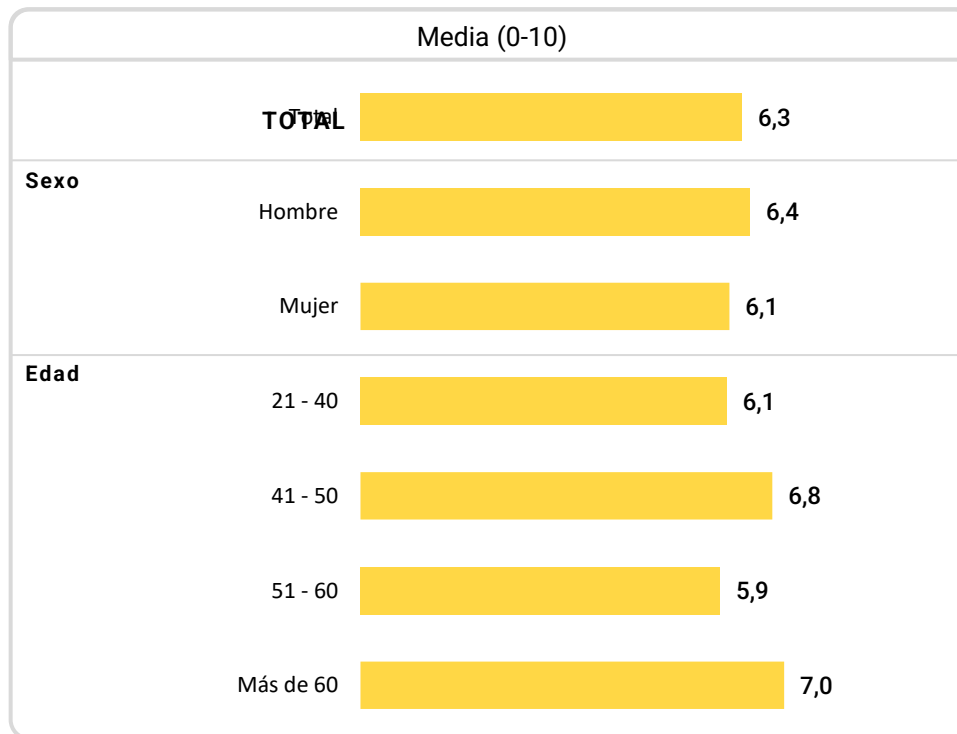
- › La gran mayoría de de las personas que han recibido la información pública solicitada al Ayuntamiento de Madrid, el 80%, ha visto cumplidas sus expectativas respecto a la cantidad de información recibida., la mitad declara que han recibido más información de la esperada, por un 30% que era justo la que esperaba.
- › Solo 18% que no ha visto cumplidas sus expectativas sobre la cantidad de información recibida.



(P23) – ¿Y la información que ha recibido ha sido ...? En una escala de 0 “Mucho menor de la que esperaba” a 10 “Mucho mayor de la que esperaba” (5 es “Justo la que esperaba”)

Base: Personas que han recibido la información solicitada

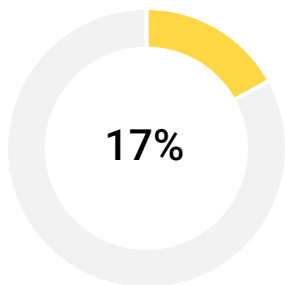
Expectativas respecto a la información solicitada



(P23) – ¿Y la información que ha recibido ha sido ...? En una escala de 0 “Mucho menor de la que esperaba” a 10 “Mucho mayor de la que esperaba” (5 es “Justo la que esperaba”)

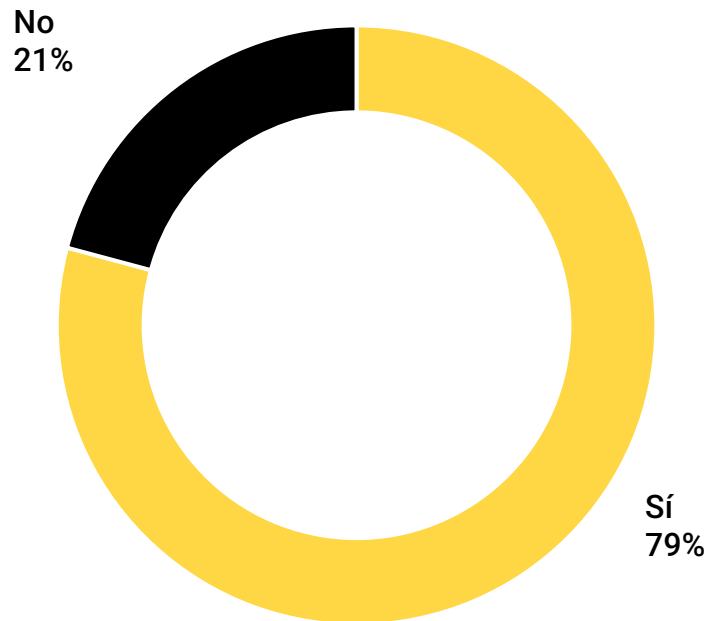
Base: Personas que han recibido la información solicitada

Comunicación de la inadmisión o denegación de la solicitud



PERSONAS QUE MANIFIESTAN QUE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA LES HA SIDO INADMITIDA O DENEGADA

- › El 79% de las personas a las que se ha denegado o inadmitido la solicitud de información pública al Ayuntamiento de Madrid afirman que les fueron comunicados los motivos de inadmisión o denegación.

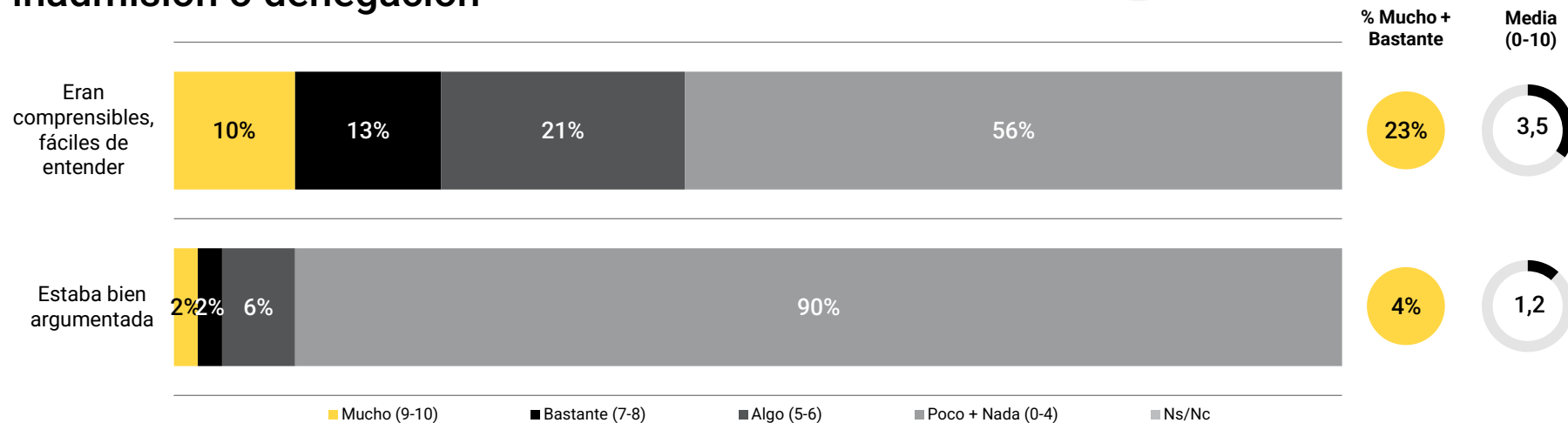
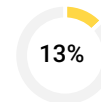


(P24) – ¿Le han comunicado los motivos de inadmisión o de denegación de la solicitud?

Base: Personas a las que se le ha inadmitido o denegado la solicitud de información pública

Valoración de la justificación de la inadmisión o denegación

PERSONAS A LAS QUE SE LE HA COMUNICADO LA INADMISIÓN O DENEGACIÓN



- La inadmisión o denegación de una solicitud de información pública por parte del Ayuntamiento de Madrid genera un estado de “rechazo”, de tal forma que la comunicación de esa inadmisión o denegación se considera muy insatisfactoria, más aún en relación con su argumentación que con su facilidad para entender dicha comunicación.

(P25) – Valore en qué medida las razones para justificar la inadmisión de su solicitud o la denegación de la información ... En una escala de 0 “Mucho” a 10 “Nada”

Base: Personas a las que se les ha comunicado la inadmisión o denegación de la solicitud de información pública

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en la solicitud de información pública

B.7. Percepción de la evolución del servicio

B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Necesidad de ayuda en la solicitud de acceso a la información pública

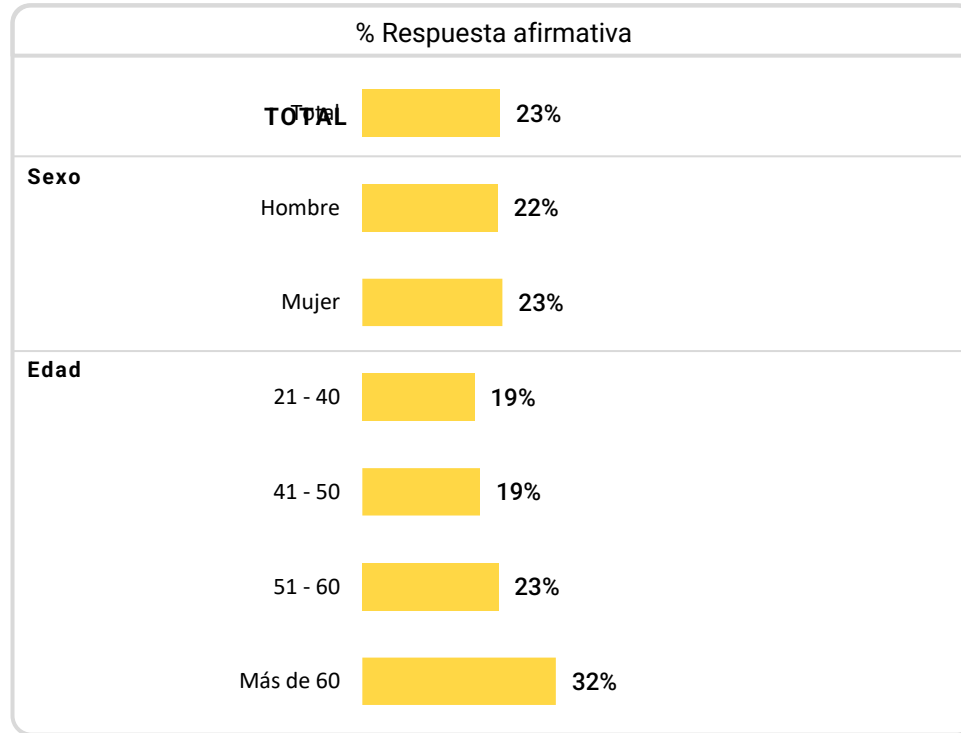
- › Casi una cuarta parte de las personas que han solicitado información pública al Ayuntamiento de Madrid declaran haber necesitado ayuda para la realización de la solicitud.
- › La necesidad de ayuda en la realización de la solicitud es mayor entre las personas mayores de 60 años.



(P26) – ¿En algún momento ha necesitado ayuda en la solicitud de acceso a la información pública del Ayuntamiento?

Base: Total de personas entrevistadas

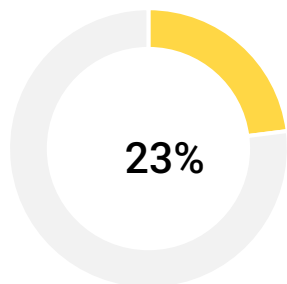
Necesidad de ayuda en la solicitud de acceso a la información pública



(P26) – ¿En algún momento ha necesitado ayuda en la solicitud de acceso a la información pública del Ayuntamiento?

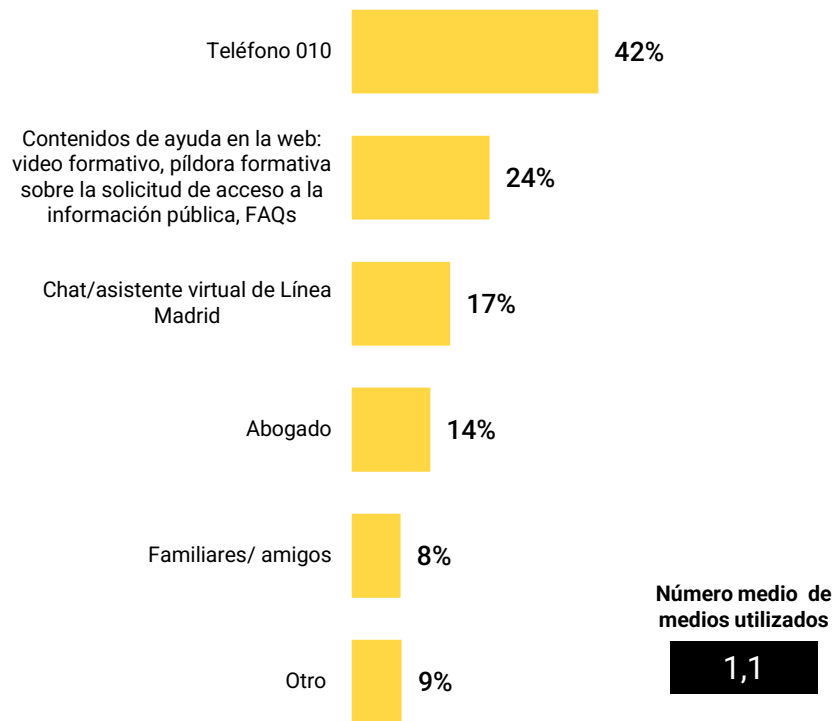
Base: Total de personas entrevistadas

Tipo de ayuda utilizada



PERSONAS QUE HAN NECESITADO AYUDA EN LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

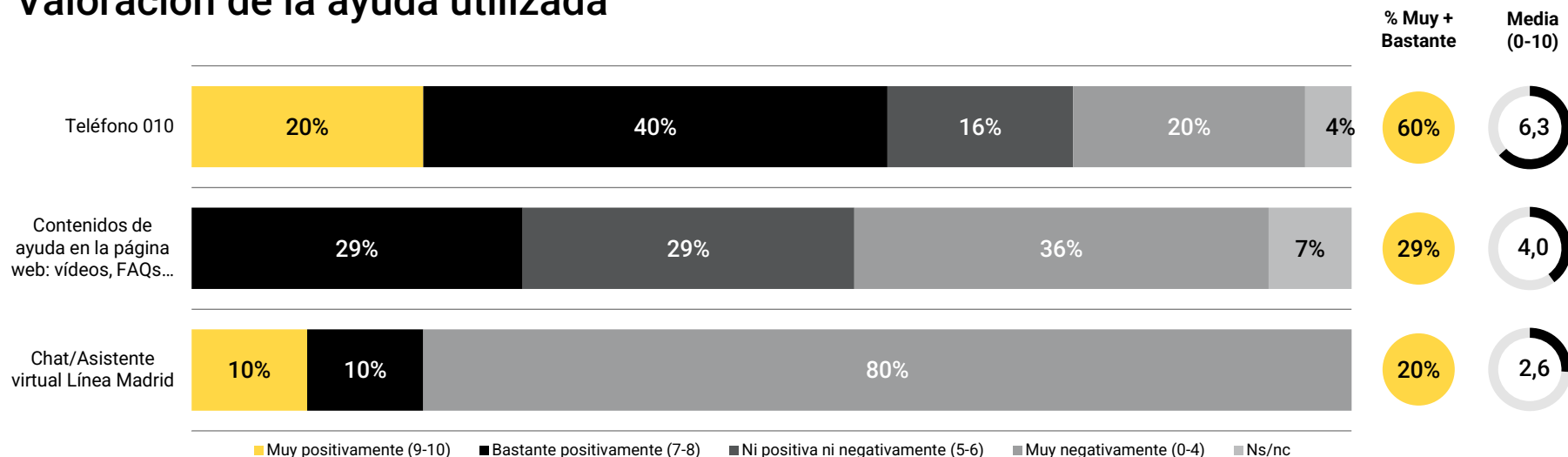
- › Las personas que han utilizado algún tipo de ayuda en la solicitud de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid han hecho uso principalmente de:
 - › **Teléfono 010**, en mayor medida
 - › Contenidos de ayuda en la web.
 - › Chat/asistente virtual de Línea Madrid.



(P27) – ¿Qué tipo de ayuda a utilizado?

Base: Personas que han necesitado ayuda en la solicitud de información pública al Ayuntamiento de Madrid

Valoración de la ayuda utilizada



- ▶ El 60% de las personas que han utilizado el Teléfono 010 como medio de ayuda para la solicitud de información pública al Ayuntamiento de Madrid manifiestan satisfacción con ese canal de ayuda, para una valoración media de 6,3 en la escala de 0 a 10. La insatisfacción alcanza el 20% de las personas que han usado dicho canal de ayuda.
- ▶ El resto de los canales de ayuda utilizados presenta unas bases muestrales reducidas, por lo que los datos obtenidos hay que tomarlos con cautela.

(P28) – ¿Y cómo valora ...? En una escala de 0 “Muy positivamente” a 10 “Muy negativamente”

Base: Personas que han utilizado cada uno de los medios de ayuda

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en el uso del servicio

B.7. Percepción de la evolución del servicio

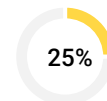
B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Percepción de evolución del servicio

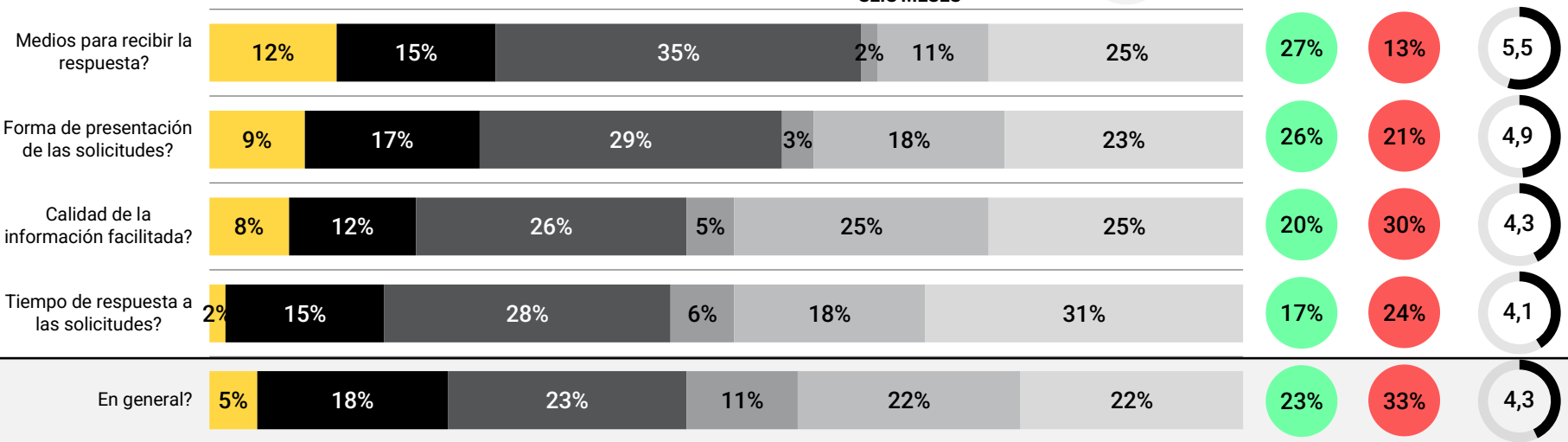
PERSONAS QUE HAN REALIZADO
MÁS DE UNA SOLICITUD EN 2024 Y
UNA DE ELLAS EN LOS ÚLTIMOS
SEIS MESES



% Mejora
(6-10)

% Empeora
(0-4)

Media
(0-10)



■ Ha mejorado mucho (9-10) ■ Ha mejorado bastante (6-8) ■ No ha variado (5) ■ Ha empeorado bastante (3-4) ■ Ha empeorado mucho (0-2) ■ Sin criterio

- Las personas usuarias del SAIP del Ayuntamiento de Madrid tienen la percepción de que el servicio ha empeorado en general, aunque consideran que ha mejorado respecto a los medios para recibir la respuesta, incluso en la forma de presentación de las solicitudes, mientras que empeora por lo que se refiere a la calidad de la información facilitada y el tiempo de respuesta a las solicitudes.

(P29) – ¿Cómo diría que ha evolucionado el servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid en los últimos años en lo que se refiere a ...? En una escala de 0 "Ha empeorado mucho" a 10 "Ha mejorado mucho" (5 es "No ha variado")*

Base: Personas que han hecho uso del servicio de acceso a la información pública más de una vez y de esas una vez en los últimos seis meses

*Base muestral reducida. Datos a tomar con cautela.

Percepción de evolución del servicio

Media (0-10)	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
Medios para recibir la respuesta?	5,5	5,3	5,9	4,8	5,7	6,0	5,2
Forma de presentación de las solicitudes?	4,9	5,3	4,0	4,2	4,9	4,8	5,3
Calidad de la información facilitada?	4,3	4,1	4,7	3,1	3,9	6,0	4,1
Tiempo de respuesta a las solicitudes?	4,1	4,3	3,7	3,3	4,9	3,7	4,1
En general?	4,3	4,4	4,1	2,9	4,6	5,3	4,2

■ Diferencias estadísticamente significativas superiores
■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P29) – ¿Cómo diría que ha evolucionado el servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid en los últimos años en lo que se refiere a ...? En una escala de 0 “Ha empeorado mucho” a 10 “Ha mejorado mucho” (5 es “No ha variado”)*

Base: Total de personas entrevistadas

*Base muestral reducida. Datos a tomar con cautela.

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.0. Ficha técnica

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en el uso del servicio

B.7. Percepción de la evolución del servicio

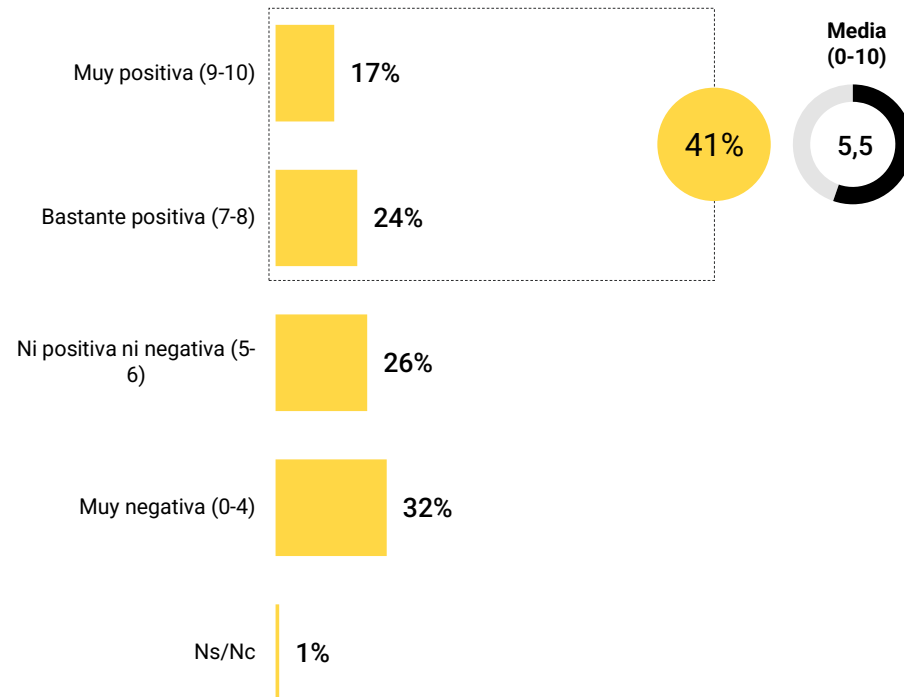
B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Valoración global del SAIP

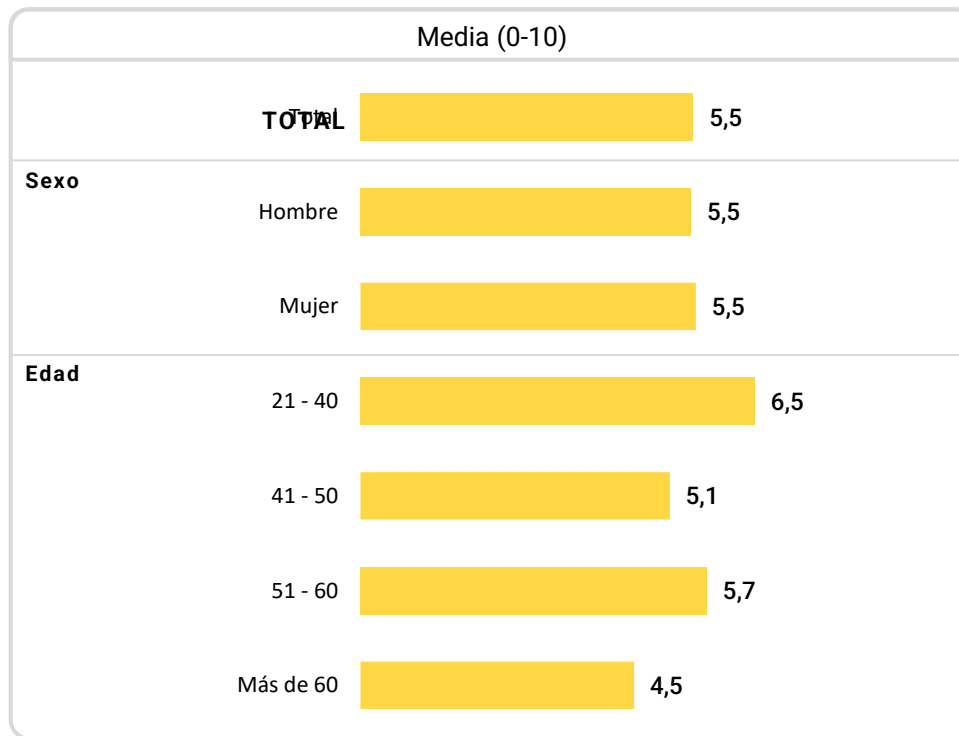
- › Cuatro de cada diez personas usuarias del SAIP valoran positivamente este servicio.
- › Una cuarta parte, el 26%, le otorga una valoración intermedia.
- › Mientras que un 32% “suspende” al servicio.
- › La valoración media que recibe el SAIP es de 5,5 en la escala de 0 a 10.
- › Las personas de 21 a 40 años son las que hacen una valoración más favorable del servicio, mientras que las de más de 60 años son más críticas con el mismo.



(P30) – Y para ir finalizando, ¿cuál es su valoración del servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento? En una escala de 0 “Muy positiva” a 10 “Muy negativa”

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración global del SAIP

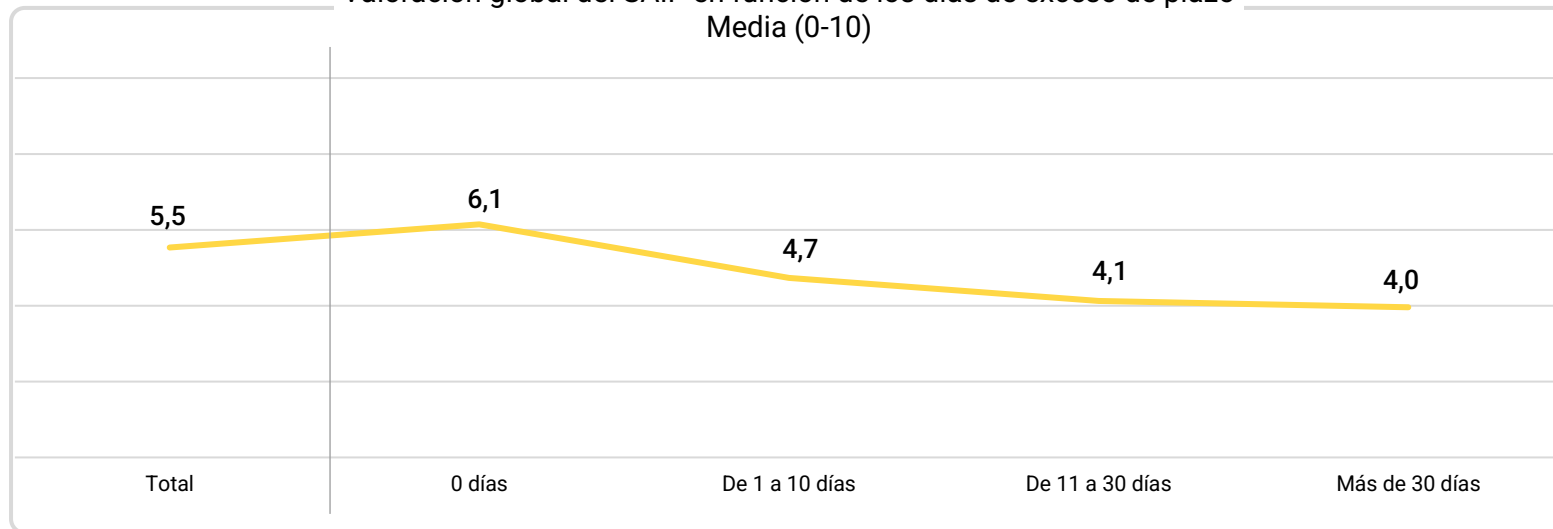


(P30) – Y para ir finalizando, ¿cuál es su valoración del servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento? En una escala de 0 “Muy positiva” a 10 “Muy negativa”

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración global del SAIP

Valoración global del SAIP en función de los días de exceso de plazo
Media (0-10)



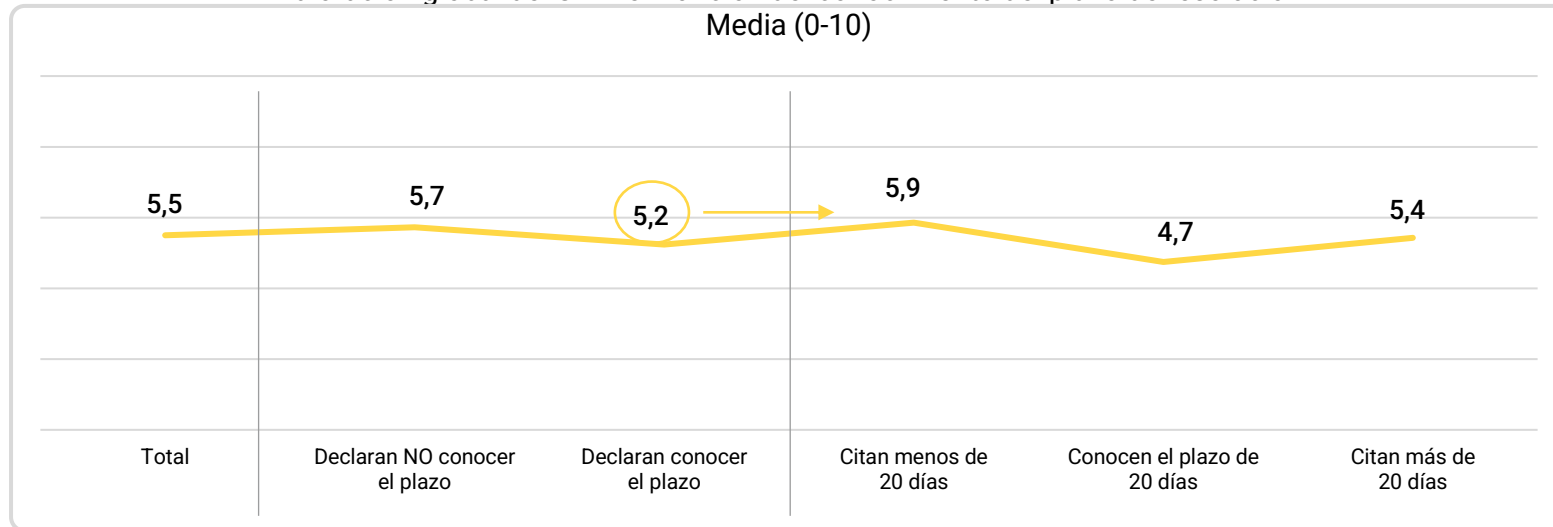
- › Las personas que han recibido la solicitud de información pública en plazo valoran globalmente el SAIP del Ayuntamiento de Madrid con un 6,1 en la escala de 0 a 10, valoración que va descendiendo a medida que los días de exceso de plazo aumentan.

(P30) – Y para ir finalizando, ¿cuál es su valoración del servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento? En una escala de 0 “Muy positiva” a 10 “Muy negativa”

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración global del SAIP

Valoración global del SAIP en función del conocimiento del plazo de resolución
Media (0-10)



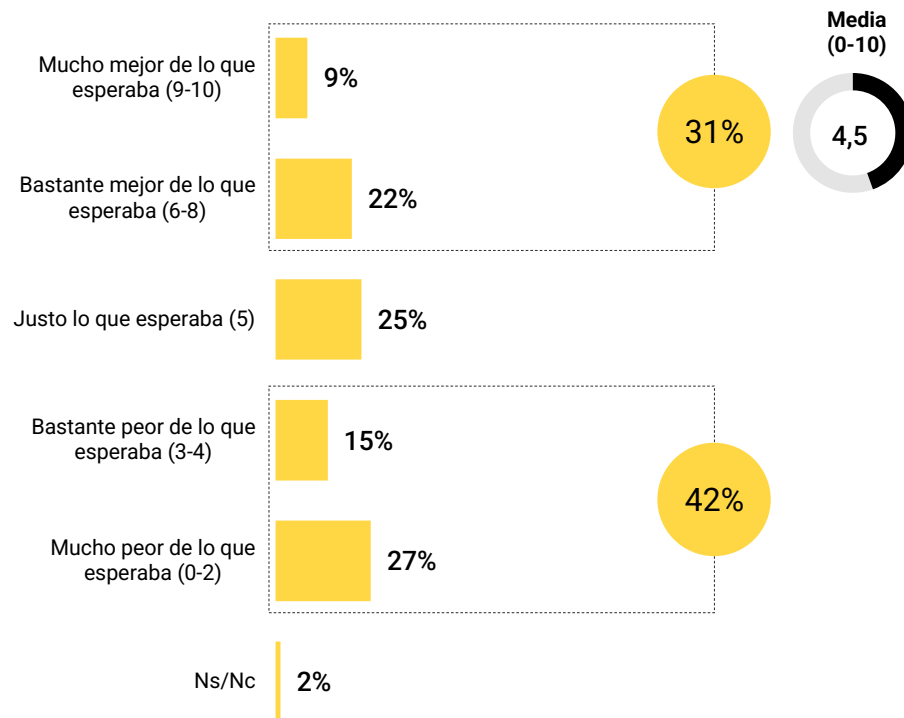
- ▶ Las personas que realmente conocen el plazo legal de resolución de la solicitud de Acceso a la Información Pública del Ayuntamiento son las más exigentes, valorando globalmente el servicio con un 4,7.

(P30) – Y para ir finalizando, ¿cuál es su valoración del servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento? En una escala de 0 “Muy positiva” a 10 “Muy negativa”

Base: Total de personas entrevistadas

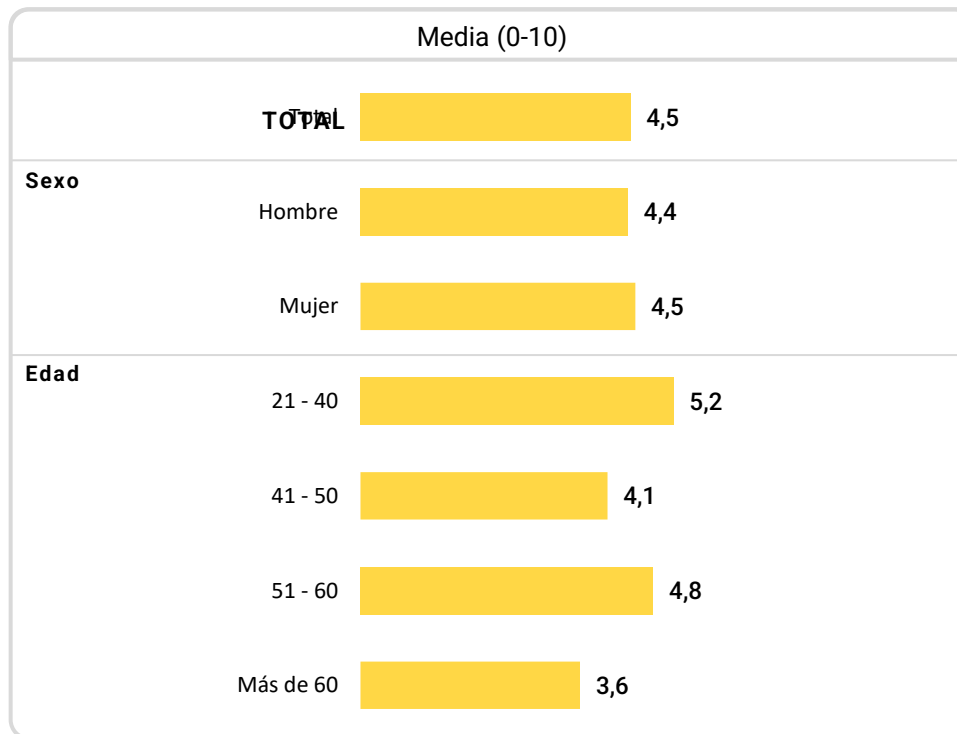
Expectativas respecto del SAIP

- › El SAIP del Ayuntamiento Madrid ha respondido a las expectativas de la mayoría de las personas usuarias (56%),...
- › ...ha superado las expectativas del 31% de esas personas usuarias...
- › ... y las ha cumplido justo como esperaban el 25% de las personas usuarias...
- › ...aunque, no ha respondido a esas expectativas en el caso de un 42% de las personas usuarias.
- › Las personas mayores de 60 años se manifiestan de nuevo más críticas con este aspecto.



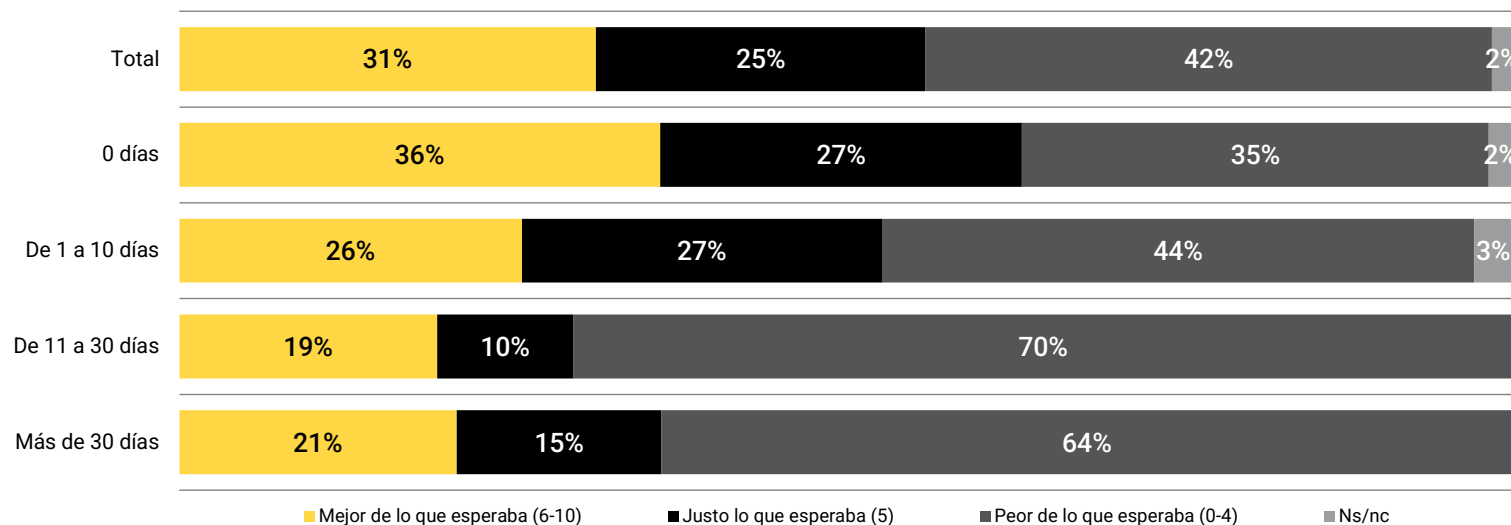
(P31) – Valore el proceso para acceder a la información pública del Ayuntamiento de Madrid. En una escala de 0 “Mucho peor de lo que esperaba”, 5 “Justo lo que esperaba” y 10 “Mucho mejor de lo que esperaba”
Base: Total de personas entrevistadas

Expectativas respecto del SAIP



(P31) – Valore el proceso para acceder a la información pública del Ayuntamiento de Madrid. En una escala de 0 “Mucho peor de lo que esperaba”, 5 “Justo lo que esperaba” y 10 “Mucho mejor de lo que esperaba”
Base: Total de personas entrevistadas

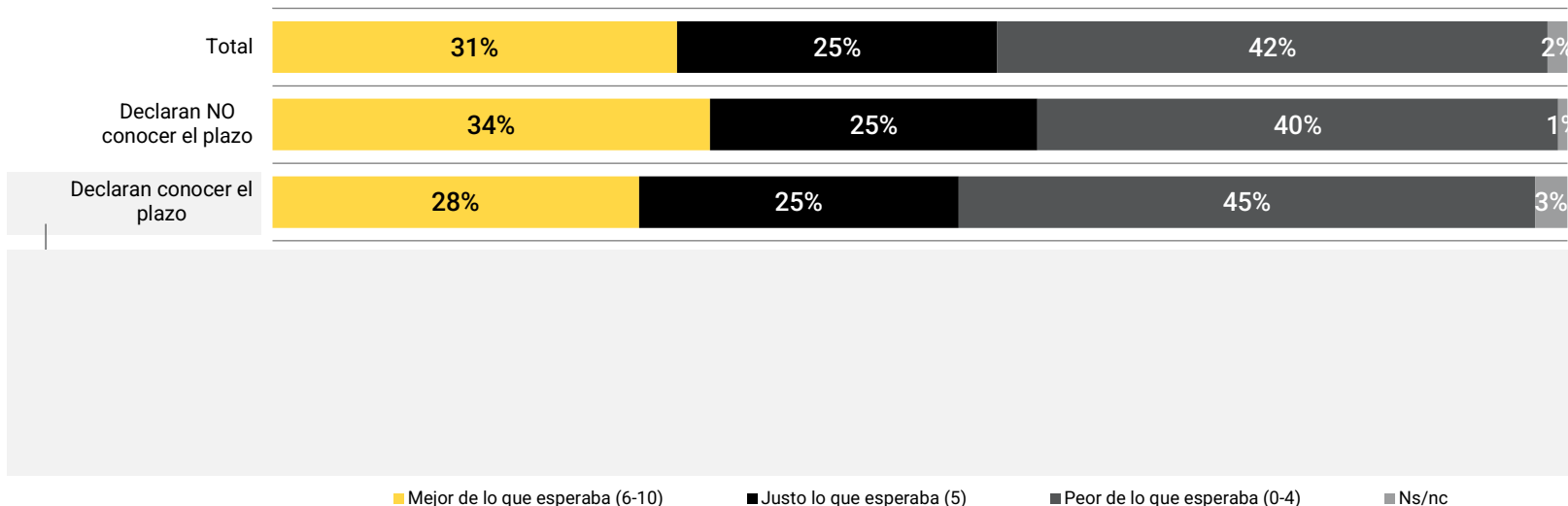
Expectativas respecto del SAIP – En función del exceso de días



- Dos tercios de las personas usuarias en las que se ha cumplido el plazo establecido en la resolución de su solicitud han visto cumplidas o superadas sus expectativas respecto al proceso para acceder a la información pública del Ayuntamiento de Madrid.

(P31) – Valore el proceso para acceder a la información pública del Ayuntamiento de Madrid. En una escala de 0 “Mucho peor de lo que esperaba”, 5 “Justo lo que esperaba” y 10 “Mucho mejor de lo que esperaba”
Base: Total de personas entrevistadas

Expectativas respecto del SAIP – En función del conocimiento del plazo de resolución

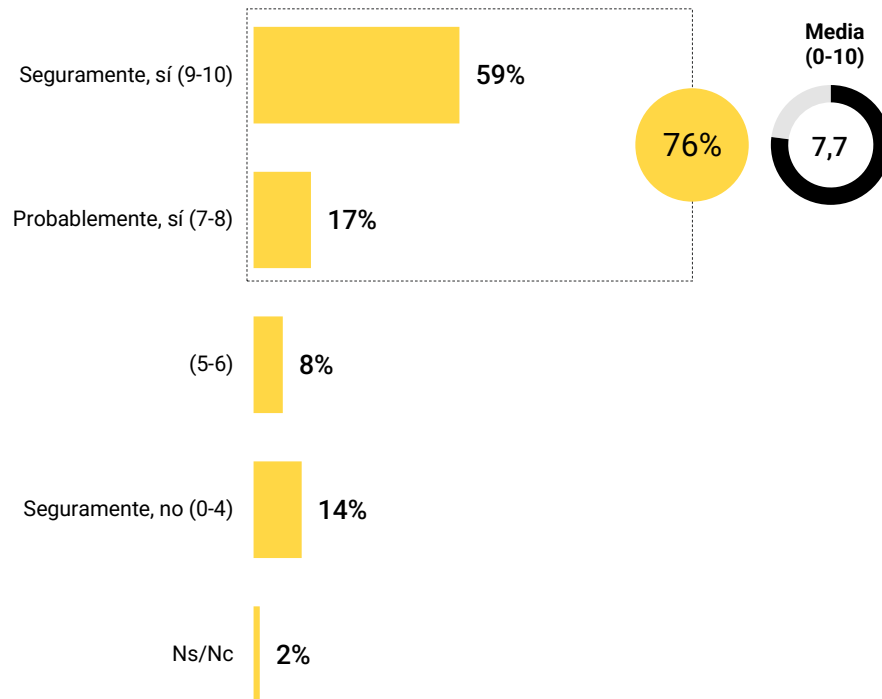


- Las personas que conocen el plazo de resolución de la solicitud de Información Pública del Ayuntamiento de Madrid ven cumplidas en menor medida sus expectativas en relación con el proceso para acceder a la Información Pública del Ayuntamiento.

(P31) – Valore el proceso para acceder a la información pública del Ayuntamiento de Madrid. En una escala de 0 “Mucho peor de lo que esperaba”, 5 “Justo lo que esperaba” y 10 “Mucho mejor de lo que esperaba”
Base: Total de personas entrevistadas

Fidelidad al SAIP

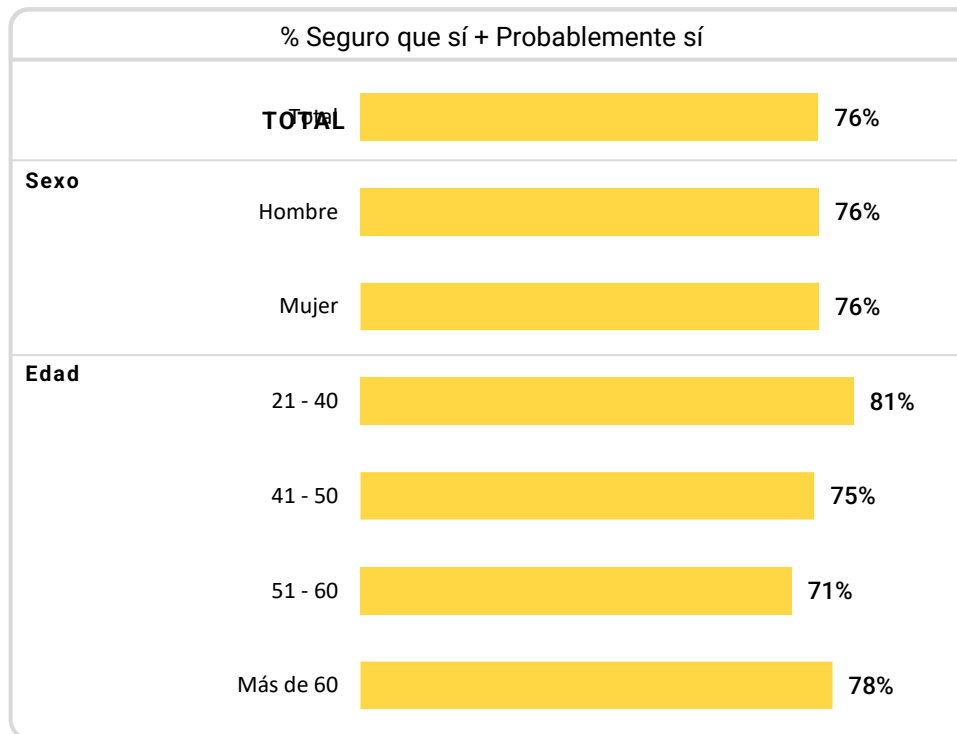
- Con todo y con ello, se recoge un **alto nivel de fidelidad hacia el Servicio de Acceso a la Información Pública del Ayuntamiento de Madrid**, tres de cada cuatro personas usuarias del SAIP declaran que seguro o probablemente volverían a utilizar el servicio.
- Las personas de 51 a 60 años declaran una intención menor de volver a usar el SAIP (71%), siendo mayor esa intención entre las personas de 21 a 40 años (81%).



(P32) – ¿Volvería a presentar una solicitud de acceso a la información pública al Ayuntamiento de Madrid? En una escala de 0 “Seguramente, sí” a 10 “Seguramente, no”

Base: Total de personas entrevistadas

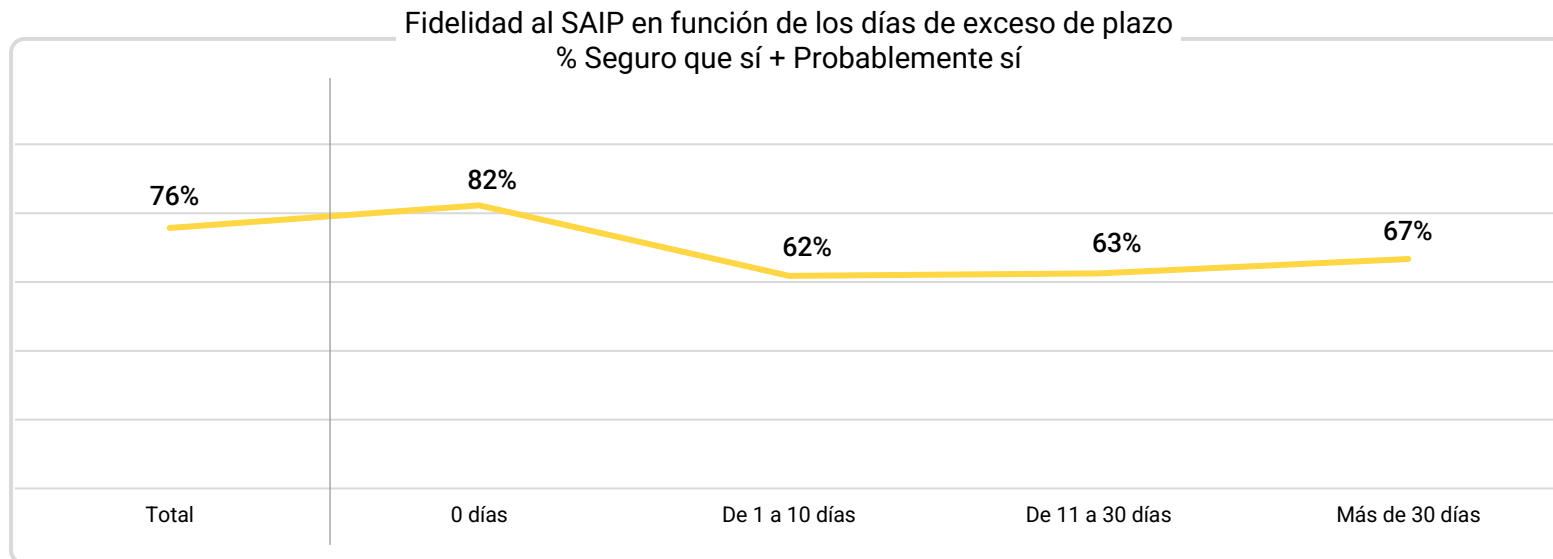
Fidelidad al SAIP



(P32) – ¿Volvería a presentar una solicitud de acceso a la información pública al Ayuntamiento de Madrid? En una escala de 0 “Seguramente, sí” a 10 “Seguramente, no”

Base: Total de personas entrevistadas

Fidelidad al SAIP



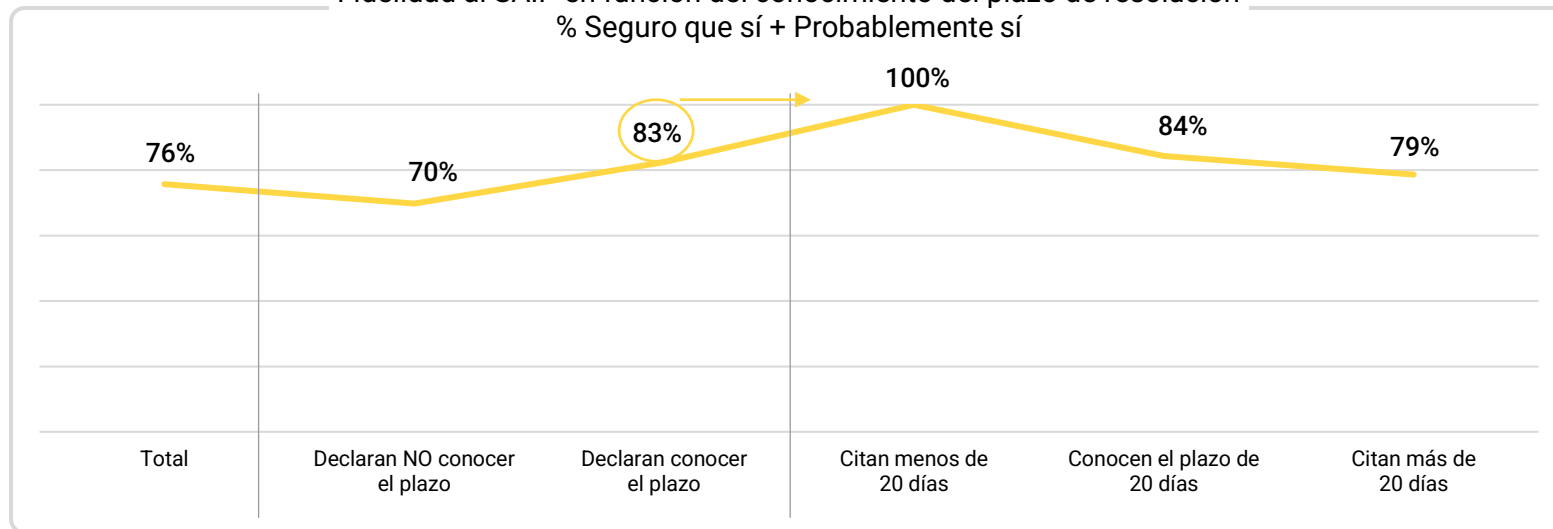
- › La intención de continuidad en el uso del SAIP del Ayuntamiento de Madrid es mayor entre las personas que han recibido la solicitud de resolución en el plazo establecido.

(P32) – ¿Volvería a presentar una solicitud de acceso a la información pública al Ayuntamiento de Madrid? En una escala de 0 "Seguramente, sí" a 10 "Seguramente, no"

Base: Total de personas entrevistadas

Fidelidad al SAIP

Fidelidad al SAIP en función del conocimiento del plazo de resolución
% Seguro que sí + Probablemente sí



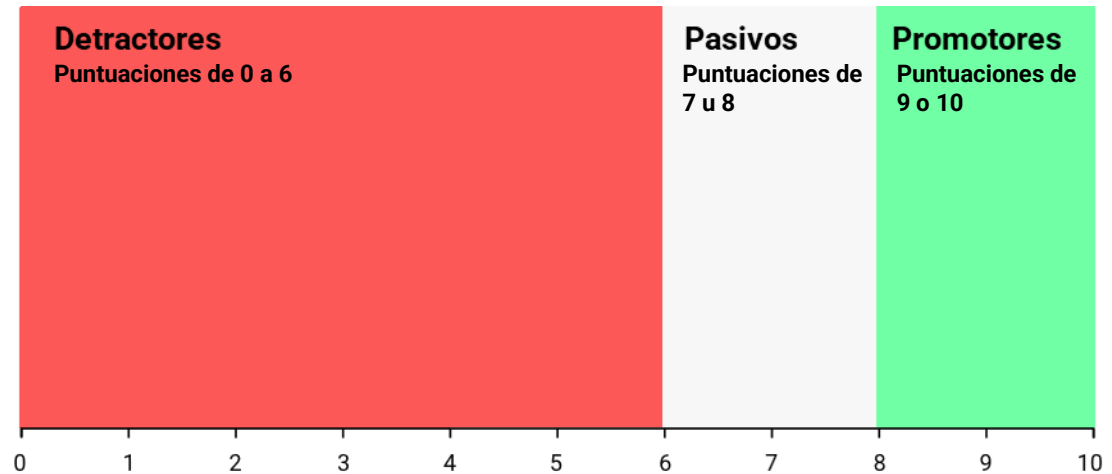
- Las personas que realmente conocen el plazo de resolución de la solicitud de Acceso a la Información Pública presentan una mayor intención de continuidad en el uso del servicio, incluso aquellas en las que refieren un plazo de más de 20 días como plazo establecido para la resolución de la solicitud.

(P32) – ¿Volvería a presentar una solicitud de acceso a la información pública al Ayuntamiento de Madrid? En una escala de 0 "Seguramente, sí" a 10 "Seguramente, no"

Base: Total de personas entrevistadas

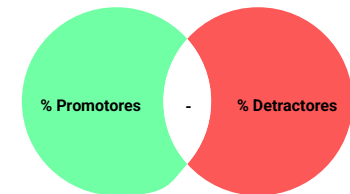
El Índice de Recomendación Neta (IRN)

- › El índice de Recomendación Neta (IRN)* se obtiene a través de la siguiente pregunta: En una escala de 0 a 10, ¿en qué medida recomendaría...?
- › En función de la respuesta, categorizamos a las personas usuarias del servicio en los siguientes segmentos: Detractores, Pasivos y Promotores.
- › Este índice se calcula restando al porcentaje de personas que han dado puntuaciones de 9 o 10 (Promotores) el porcentaje de personas que han dado puntuaciones entre 0 y 6 (Detractores).



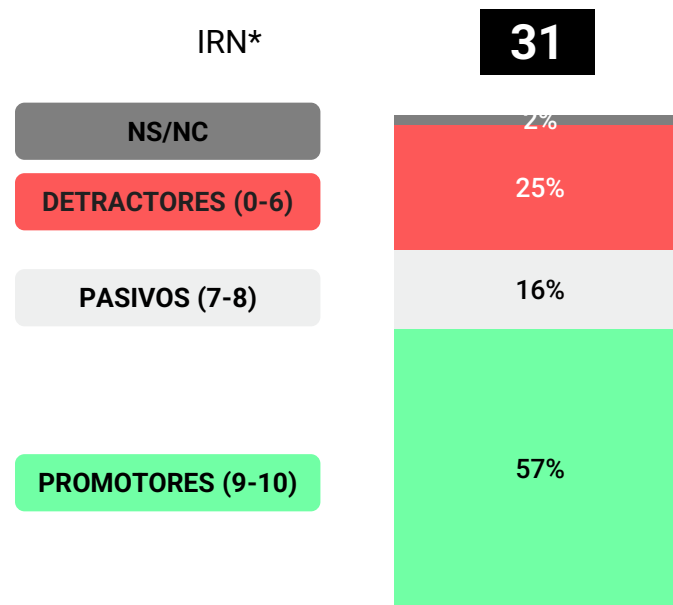
- Personas no dispuestas a recomendar
- Personas con nivel medio de recomendación
- Personas que se muestran muy dispuestas a recomendar

El Índice de Recomendación Neta (IRN) =



Recomendación del SAIP

- › La recomendación del SAIP del Ayuntamiento de Madrid se ha medido con el Índice de Recomendación Neta. Este índice se calcula restando al porcentaje de personas que han dado puntuaciones de 9 o 10 (Promotores) el porcentaje de personas que han dado puntuaciones entre 0 y 6 (Detractores).
- › Los datos de “fidelidad” al uso del SAIP se ven corroborados por los niveles de recomendación del ejercicio del derecho de acceso a la información pública ante el Ayuntamiento de Madrid.
- › **El nivel de recomendación del ejercicio de ese derecho ante el Ayuntamiento de Madrid es realmente favorable, no solo el IRN es positivo, sino que alcanza niveles elevados.**
- › Ese nivel de recomendación es algo menos positivo entre las personas de 51 a 60 años.
- › Siendo más positivo cuando no hay exceso de días respecto al plazo establecido en la resolución de la solicitud.

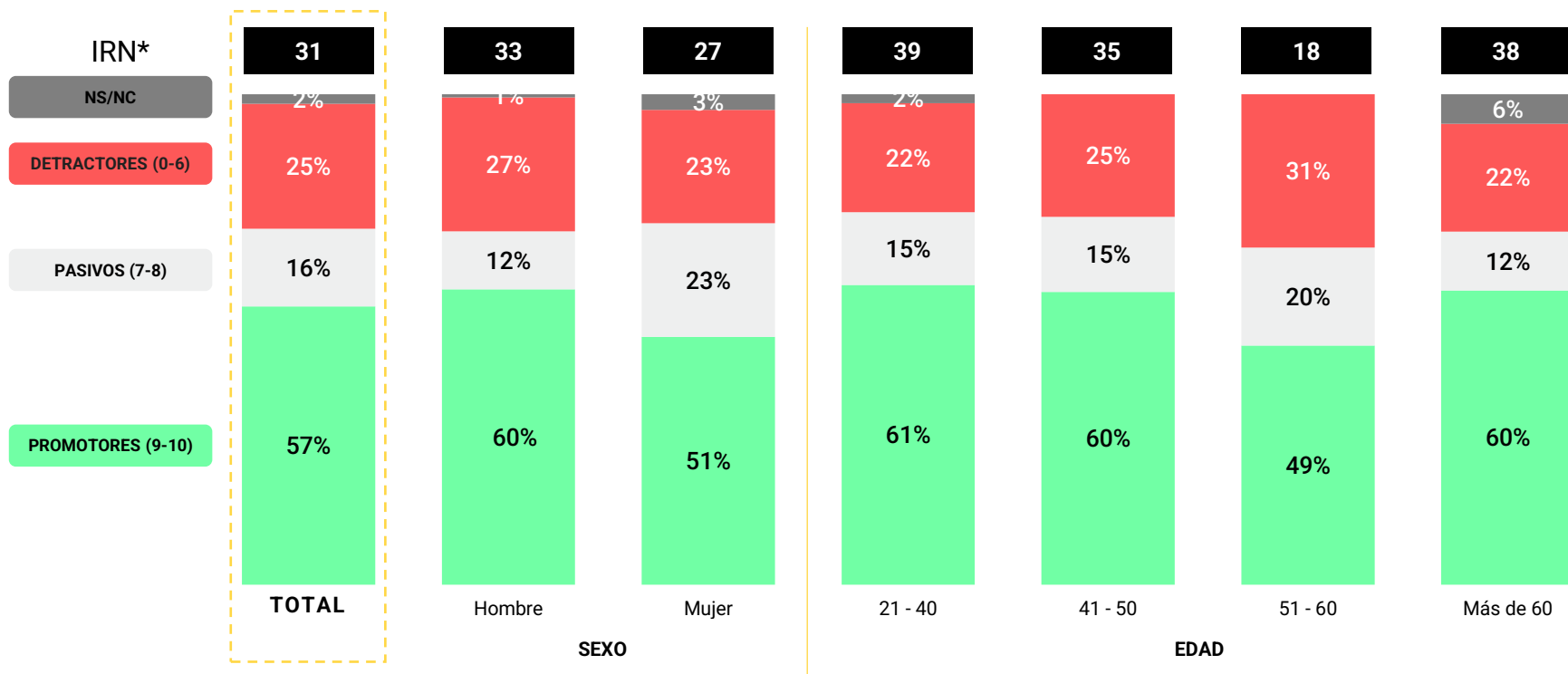


* Índice de Recomendación Neta (*Net Promoter Score*, NPS):
% Promotores - % Detractores.

(P33) – ¿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? En una escala de 0 “Totalmente” a 10 “Nada en absoluto”

Base: Total de personas entrevistadas

Recomendación del SAIP

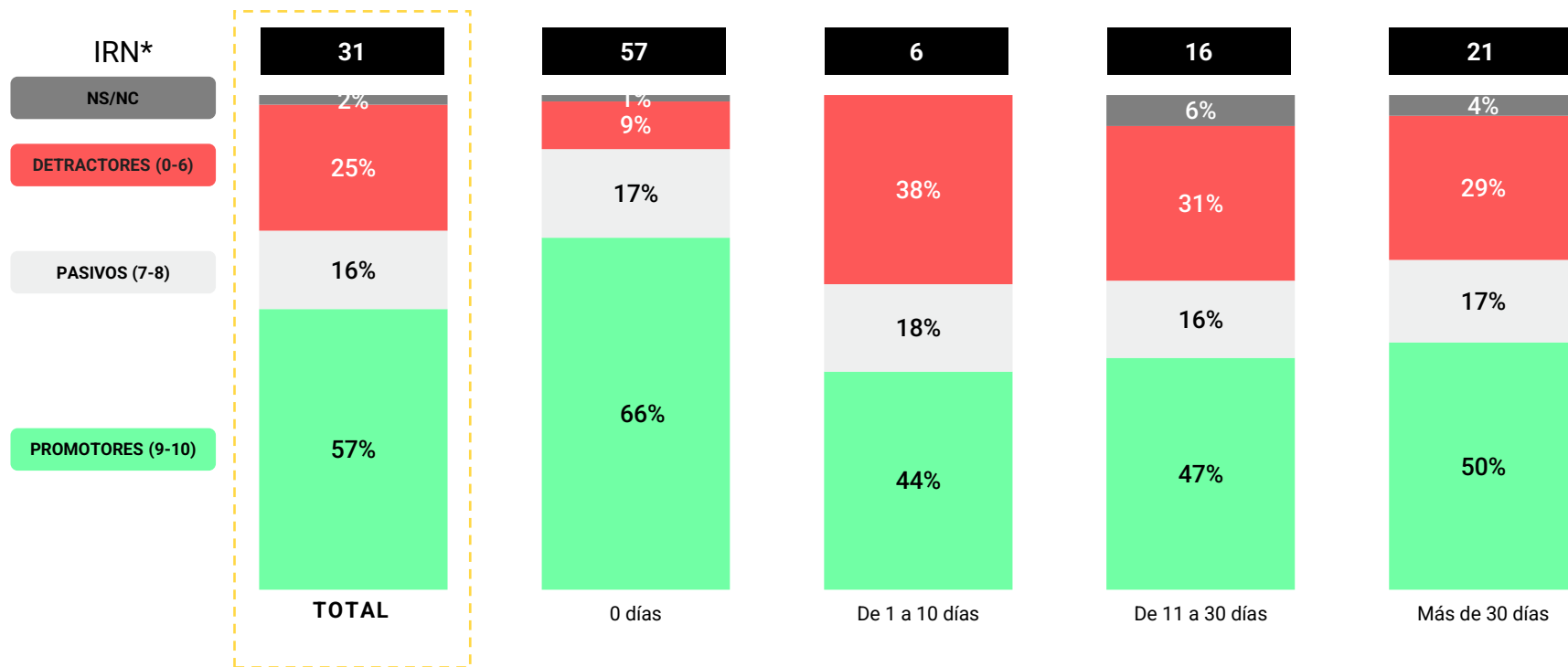


* Índice de Recomendación Neta: % Promotores - % Detractores.

(P33) – ¿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? En una escala de 0 “Totalmente” a 10 “Nada en absoluto”

Base: Total de personas entrevistadas

Recomendación del SAIP – En función del exceso de días

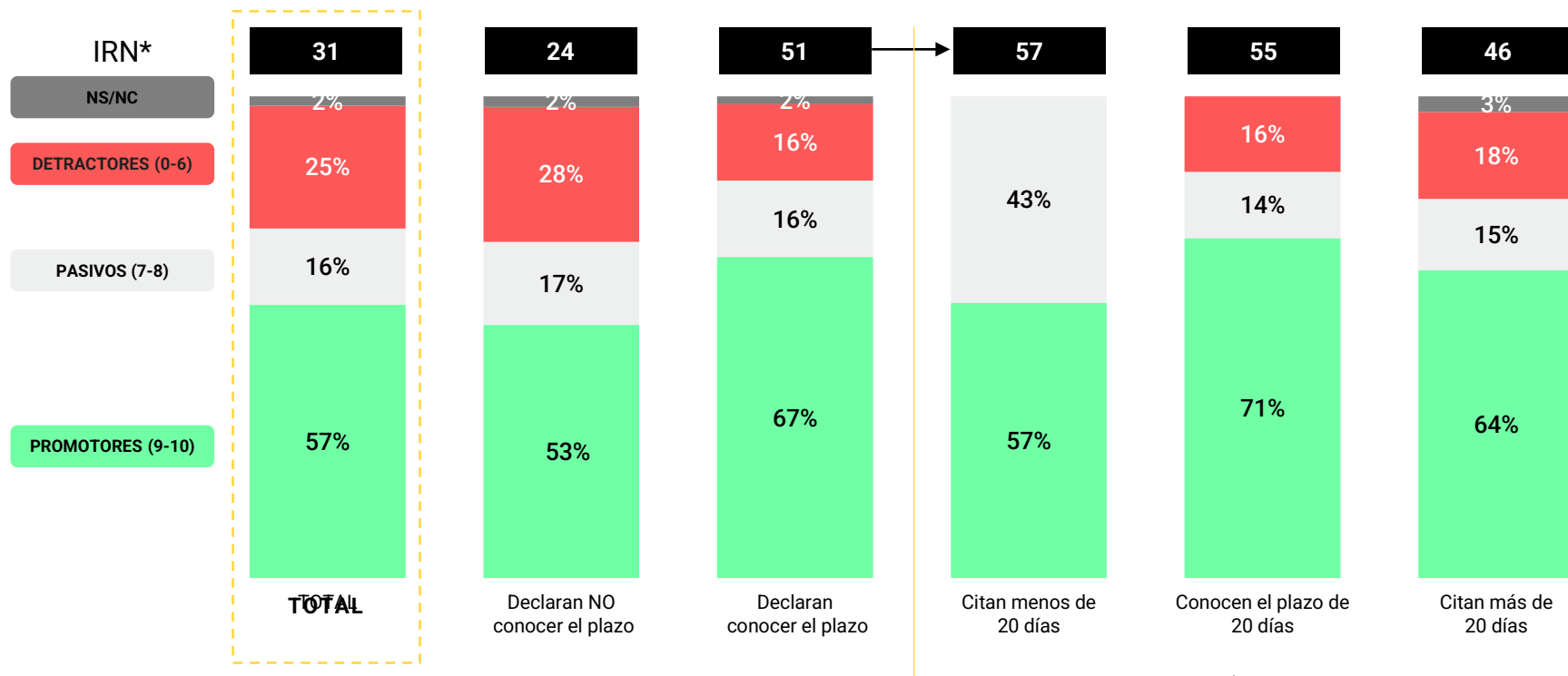


* Índice de Recomendación Neta: % Promotores - % Detractores.

(P33) – ¿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? En una escala de 0 "Totalmente" a 10 "Nada en absoluto"

Base: Total de personas entrevistadas

Recomendación del SAIP – En función del conocimiento del plazo de resolución



* Índice de Recomendación Neta: % Promotores - % Detractores.

(P33) – ¿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? En una escala de 0 "Totalmente" a 10 "Nada en absoluto"

Base: Total de personas entrevistadas

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en el uso del servicio

B.7. Percepción de la evolución del servicio

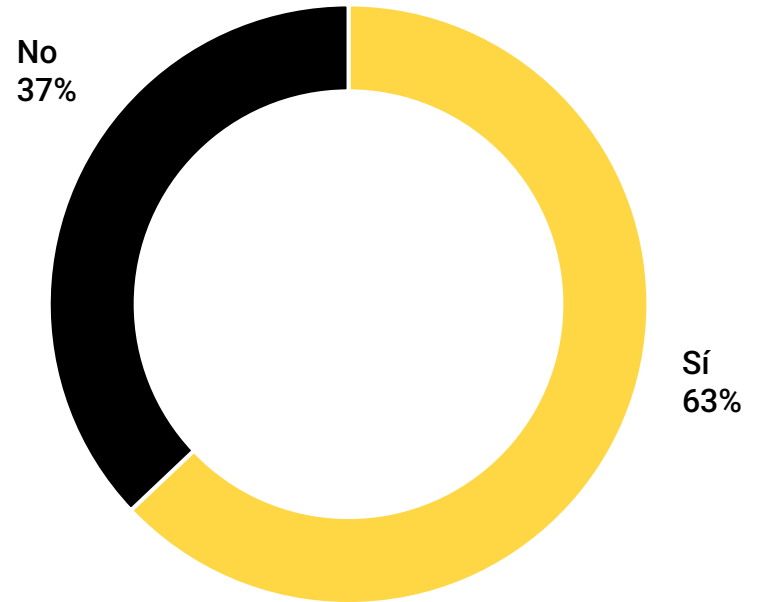
B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Solicitud de información pública a otro organismo público

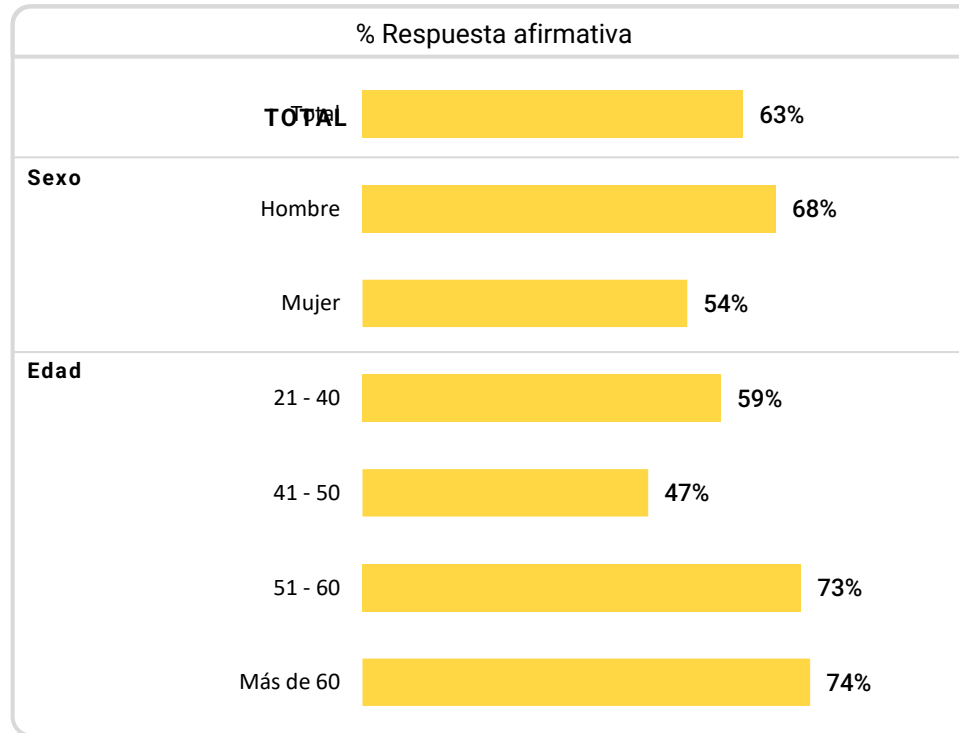
- › Cerca de dos terceras partes, el 63% de las personas que han hecho uso del SAIP del Ayuntamiento de Madrid han solicitado información pública a otro organismo público.
- › Ese porcentaje es mayor entre los hombres (68%) que entre las mujeres (54%), supera el 70% en el caso de las personas mayores de 50 años.



(P34) – ¿Ha solicitado información pública a algún otro organismo público? Ya sea otro Ayuntamiento, un Gobierno Autónomico o el Gobierno Central

Base: Total de personas entrevistadas

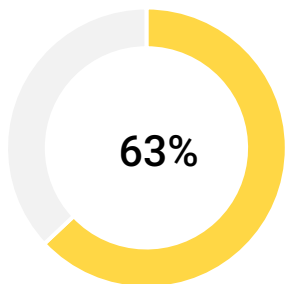
Solicitud de información pública a otro organismo público



(P34) – ¿Ha solicitado información pública a algún otro organismo público? Ya sea otro Ayuntamiento, un Gobierno Autónomico o el Gobierno Central

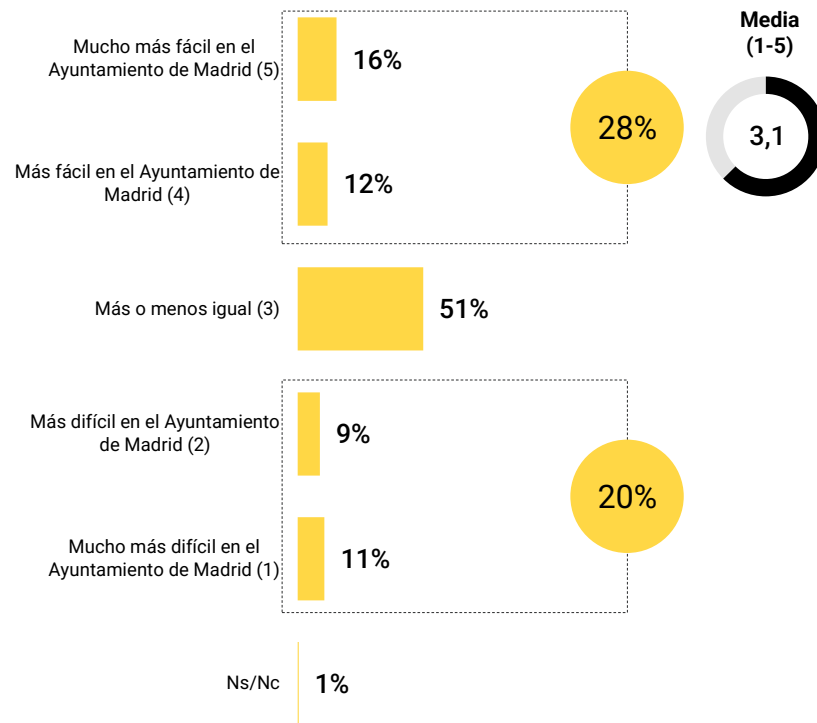
Base: Total de personas entrevistadas

Comparativa de presentación de la solicitud



PERSONAS QUE HAN SOLICITADO INFORMACIÓN PÚBLICA A OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

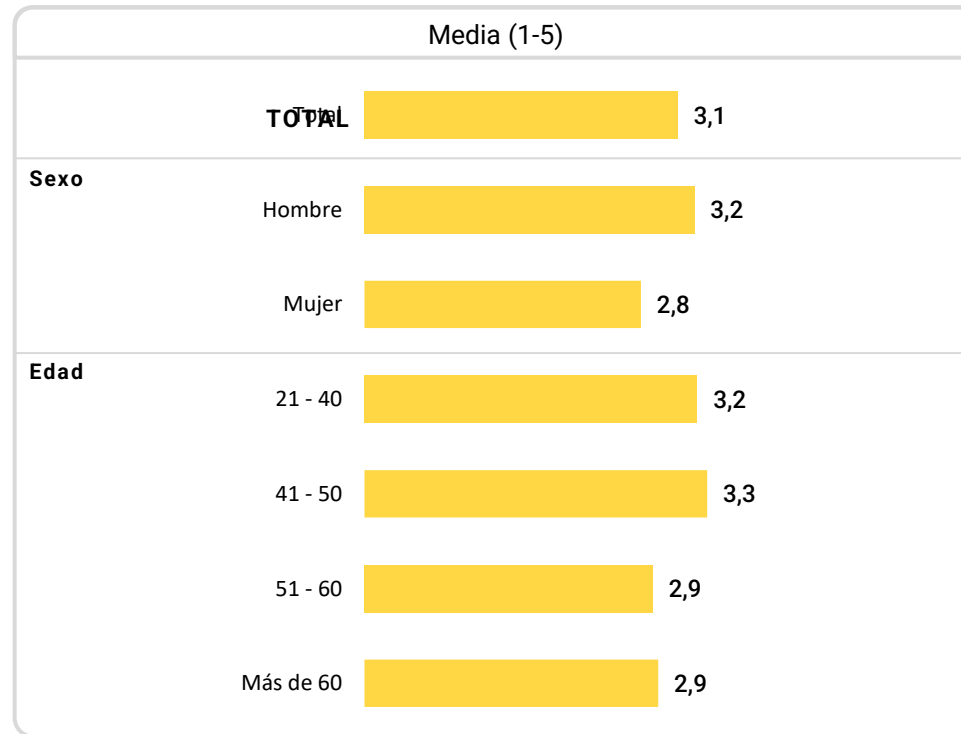
- En términos generales se considera que es algo más fácil la presentación de la solicitud de información pública al Ayuntamiento de Madrid que a otros organismos, a juicio de las personas entrevistadas que han solicitado también información pública a otros organismos públicos además de al Ayuntamiento de Madrid.



(P35) – 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 ...

Base: Personas que han presentado solicitudes de información pública a otros organismos públicos

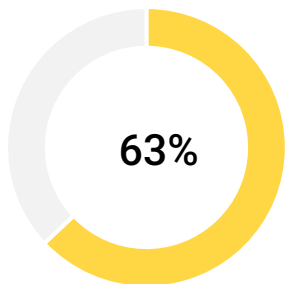
Comparativa de presentación de la solicitud



(P35) – 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 ...

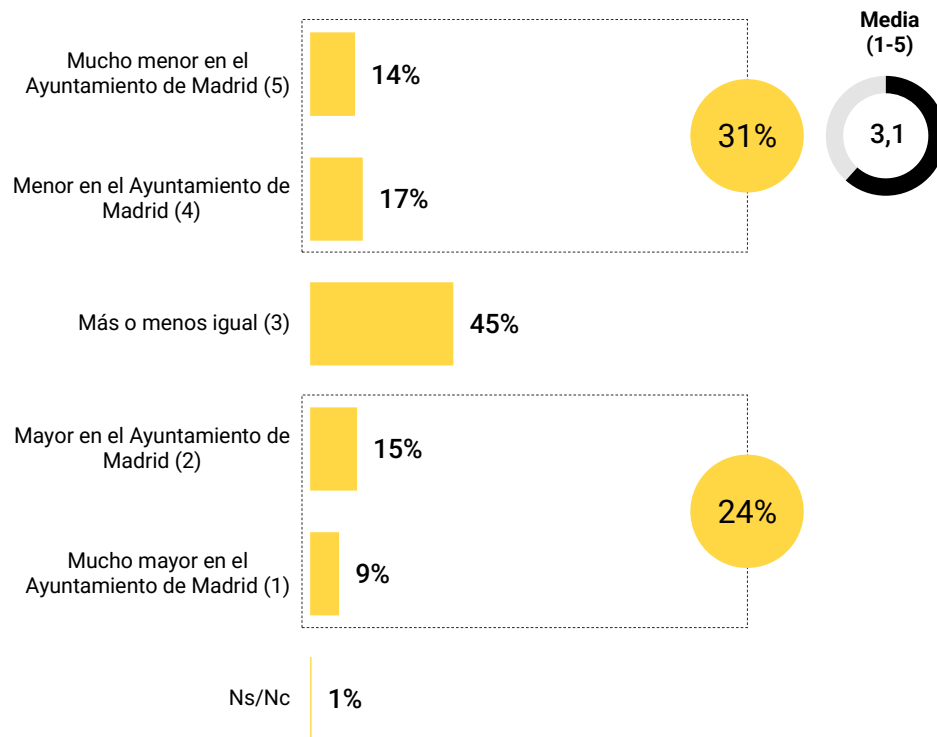
Base: Personas que han presentado solicitudes de información pública a otros organismos públicos

Comparativa del tiempo de resolución



PERSONAS QUE HAN SOLICITADO INFORMACIÓN PÚBLICA A OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

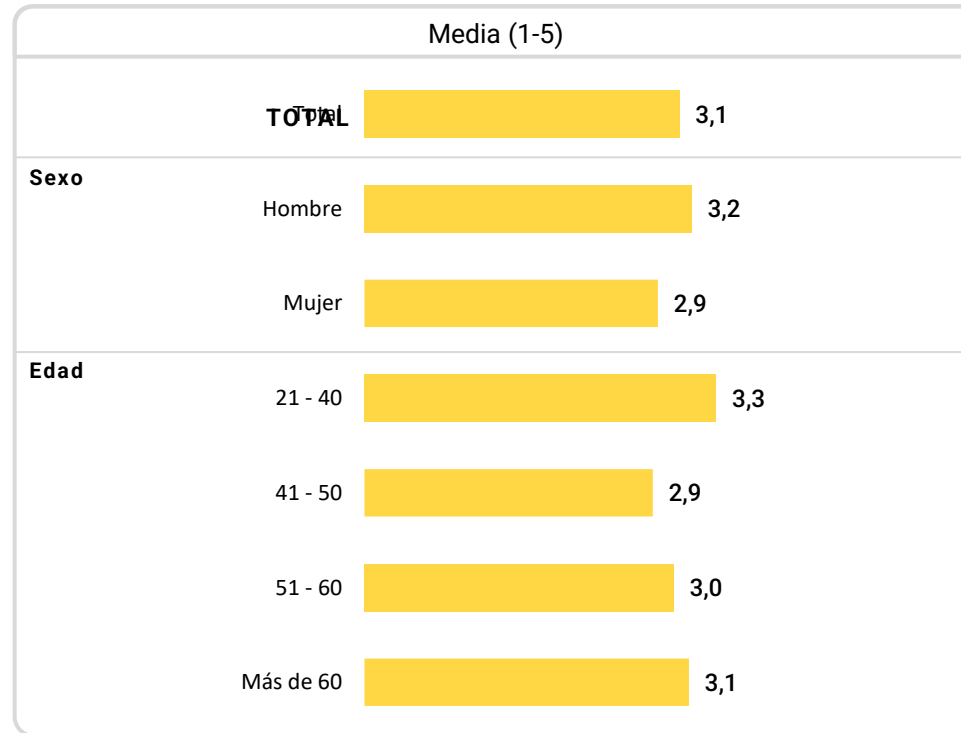
- › También se considera en términos generales que el tiempo de resolución de la solicitud de información pública es menor en el Ayuntamiento de Madrid que en otros organismos públicos, en opinión de las personas que han presentado solicitudes a otros organismos públicos .



(P36) – Y comparando el tiempo transcurrido desde la solicitud de la información hasta la recepción de esa información, ¿dirías que es ... ?

Base: Personas que han presentado solicitudes de información pública a otros organismos públicos

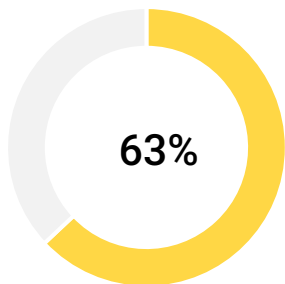
Comparativa del tiempo de resolución



(P35) – 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 ...

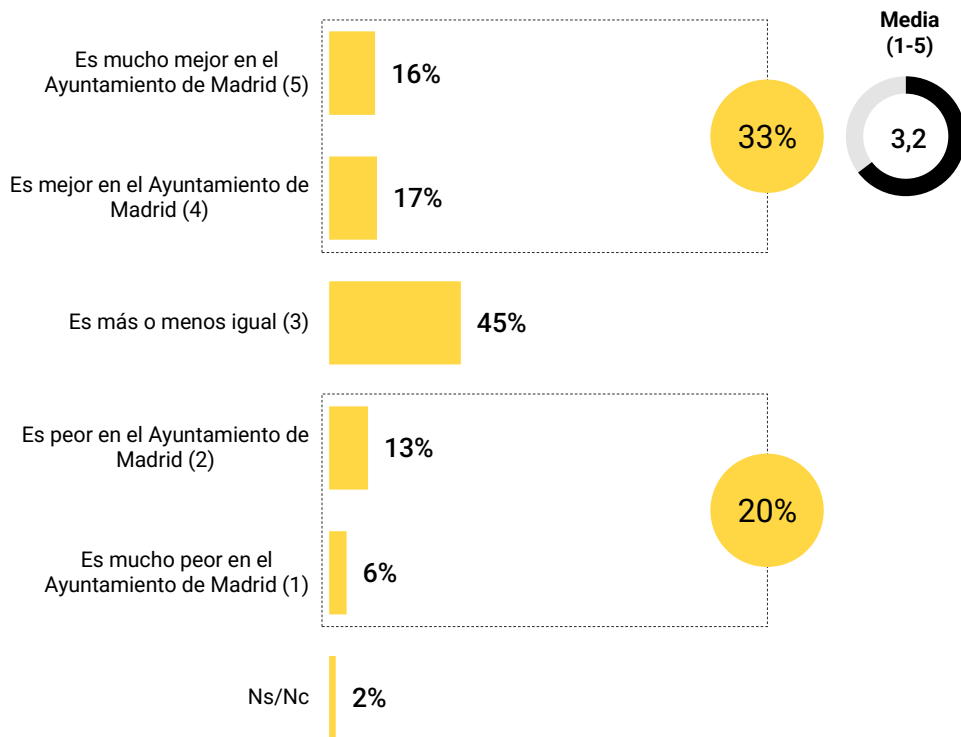
Base: Personas que han presentado solicitudes de información pública a otros organismos públicos

Experiencia general



PERSONAS QUE HAN SOLICITADO INFORMACIÓN PÚBLICA A OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

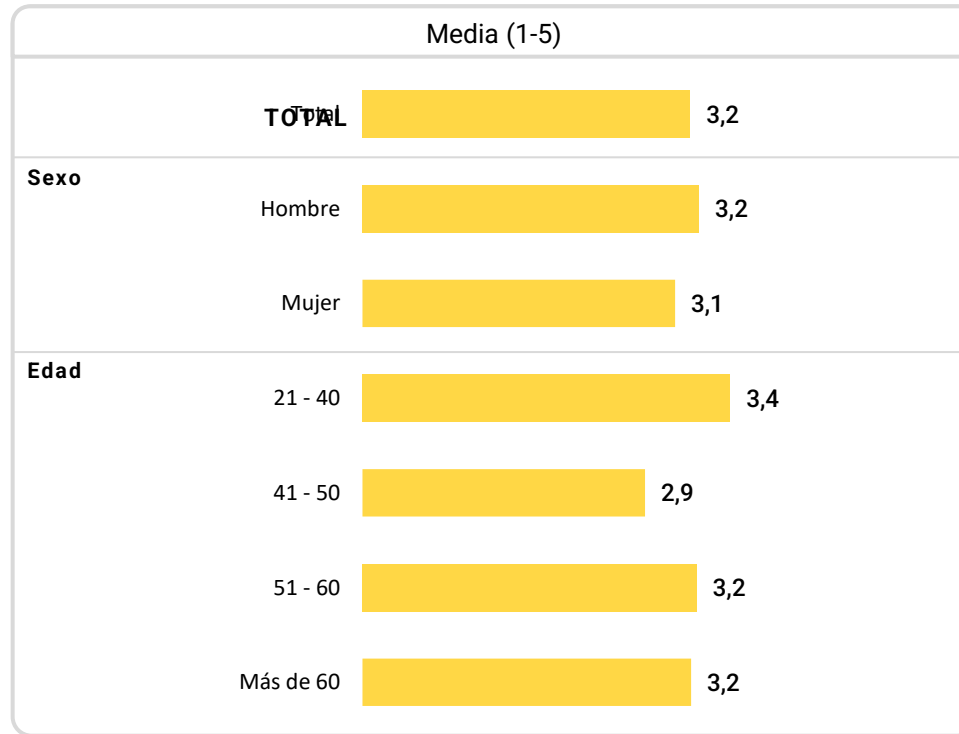
- La experiencia de solicitar información pública al Ayuntamiento de Madrid es más favorable que la experiencia vivida en relación con las solicitudes a otros organismos públicos, siempre entre las personas que han solicitado información pública tanto al Ayuntamiento de Madrid como a otros organismos públicos.



(P37) – ¿Y si valoras la experiencia en general de acceso a la información pública ... ?

Base: Total de personas entrevistadas

Experiencia general



(P35) – 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 ...

Base: Personas que han presentado solicitudes de información pública a otros organismos públicos

B. Encuesta sobre el procedimiento de acceso a la información pública

B.1. Aspectos previos a la realización de la solicitud

B.2. Valoración del proceso de acceso al servicio

B.3. La realización de la solicitud de información pública

B.4. El plazo de resolución de la solicitud

B.5. Valoración de la información recibida

B.6. La ayuda en el uso del servicio

B.7. Percepción de la evolución del servicio

B.8. Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

B.9. Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

B.10. Sugerencias de mejora

Sugerencias para mejorar el servicio

› El 46% de las personas entrevistadas no realiza ninguna sugerencia para mejorar el servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid.

› Las personas que sí efectúan alguna sugerencia las centran en:

- › Facilitar toda la información solicitada.
- › Mayor transparencia.
- › Plazos de respuesta más cortos.



(P38) – ¿Se le ocurre alguna sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar el servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid?*

Base: Total de personas entrevistadas

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas. Posibilidad de que las repuestas sumen más de 100%.

Sugerencias para mejorar el servicio - Literales

➤ Recogemos a continuación **respuestas literales** emitidas por las personas entrevistadas en relación con los principales códigos de respuesta.

FACILITAR/REMITIR INFORMACIÓN SOLICITADA/DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD (sin excusas)	14%
Ahora mismo las solicitudes mueren sin respuesta alguna, estaría bien algún automatismo que deniegue al menos la solicitud, y no te quedes meses esperando.	
Cuando les pidan información concreta, den la información que se les pide. No les deriven de nuevo a la página	
Dar siempre respuesta, sea la que sea positiva o negativa y si es un proceso largo, en ese proceso de vez en cuando ir informando que se sigue en proceso	
Si la información es fácil de conseguir, es probable que se consiga. Si requiere un cierto esfuerzo, lo más probable es que la denieguen.	
Que cuando una solicitud se admita totalmente, la respuesta abarque todas y cada una de las peticiones que se formulan en la solicitud, sin obviar ninguna de ellas.	
Que se le requiera al Ayuntamiento de Madrid a no buscar excusas y remitir la información que se solicita	
Que se preocupen de buscarla si no la conocen	
Facilitar la información requerida y dar acceso a la participación ciudadana en proyectos.	
No pueden fundamentar la negativa a una solicitud que tiene plazo por una resolución que nadie tiene.	

MAYOR TRANSPARENCIA	10%
El Ayuntamiento debería ser transparente, ahora es opaco y oscuro.	
La transparencia es un derecho, no es política.	
Ofrecen transparencia, pero no mucha.	
No más ocultismo de la información.	
Que apliquen la ley de Transparencia, que faciliten la información a la primera y en plazo.	
Que atiendan a las solicitudes razonadamente y liberen los datos, que no son suyos.	
Transparencia para los temas incómodos también.	
Transparencia y un lenguaje más coloquial.	
Que la información sea más transparente y accesible.	

MAYOR AGILIDAD/PLAZOS MÁS CORTOS (PLAZOS DE RESPUESTA ...)	7%
Instar a los órganos competentes que disponen de la información a que agilicen su envío sin ampliación de plazo.	
Mejora en los tiempos de respuesta.	
Que si un ciudadano pide algo público al ayuntamiento, éste se lo dé inmediatamente.	
Tienen que mejorar tanto los tiempos como la información que se da.	
Que apliquen la Ley de Transparencia y proporcionen la información a la primera y en plazo.	

MAYOR ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN (PUBLICACIÓN, ACCESO PARA TODOS,...)	6%
Poner todos los datos en formato abierto y reutilizable.	
Que sea la información realmente accesible y transparente.	
Que no oculten la información pública. Que no atenten a mi derecho a estar informado de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid.	
Hacer más sencillo el acceso a la información.	

MAYOR ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN (PUBLICACIÓN, ACCESO PARA TODOS,...)	4%
Formularios más sencillos y posibilidad de contacto directo con quién tramita el procedimiento.	
Que los trámites de acceso sean mas fáciles	
Más claridad en el procedimiento y localización de los formularios.	
Hacer más accesible la forma de solicitar la información.	

INFORMACIÓN VERAZ/ DETALLADA/ PRECISA	4%
No es admisible que respondan cualquier disparate, generalidades, cosas absurdas y lo den por zanjado.	
Que den la información disponible de forma transparente, detallada y concreta.	
Responder con claridad y precisión a lo que se pregunta.	
No solo que sea obligatorio una respuesta en plazo, si no que la respuesta sea documentada y veraz.	

(P38) – ¿Se le ocurre alguna sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar el servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid?*

Base: Total de personas entrevistadas

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas. Posibilidad de que las repuestas sumen más de 100%.

Sugerencias para mejorar el servicio

	Total	Sexo		Edad			
		Hombre	Mujer	21 - 40	41 - 50	51 - 60	Más de 60
Facilitar/ remitir la información solicitada/ dar respuesta a la solicitud (sin excusas,...)	14%	15%	13%	19%	10%	14%	16%
Mayor transparencia	10%	11%	9%	7%	11%	9%	14%
Mayor agilidad/plazos más cortos (plazos de respuesta,...)	7%	9%	4%	9%	10%	5%	6%
Mayor accesibilidad a la información (publicación, acceso para todos,...)	6%	7%	4%	6%	3%	6%	10%
Mayor facilidad para solicitar la información/ formulario (pedir menos datos,...)	4%	5%	3%	4%	6%	5%	2%
Información veraz/ detallada/ precisa	4%	4%	4%	2%	7%	5%	2%
Imparcialidad/ objetividad (no ser partidista,...)	3%	2%	4%		6%	1%	4%
Información clara sobre los motivos de inadmisión/ información de que está denegada la solicitud	2%	2%	2%	2%	3%	4%	
Mejorar la atención/ servicio del personal (atención personalizada, implicación,...)	2%	3%	1%	2%	1%	3%	4%
Información más fácil de entender/ comprensible	2%	2%	1%	2%	3%	1%	2%
Mayor facilidad para encontrar la información	2%	2%	2%		1%	4%	2%
Dar a conocer el servicio	2%	2%	1%	2%	3%		4%
Mejorar la web (más intuitiva, más fácil de usar,...)	2%	2%	2%	2%	1%	3%	2%
Efectividad en la gestión (cumplir la legislación,...)	2%	3%	---	2%	---	1%	6%
Escuchar a los ciudadanos/ que puedan participar, hacer aportaciones	2%	1%	3%	2%	---	4%	---
Poder ejercer derechos en caso de inadmisión/ retrasos en la respuesta	2%	2%	---	4%	1%	1%	---
Otros	3%	3%	2%	---	4%	1%	6%
Ns/Nc	46%	41%	53%	50%	50%	46%	32%

■ Diferencias estadísticamente significativas superiores

■ Diferencias estadísticamente significativas negativas

(P38) – ¿Se le ocurre alguna sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar el servicio de acceso a la información pública del Ayuntamiento de Madrid?

Base: Total de personas entrevistadas

*No se sugería ninguna respuesta a las personas entrevistadas. Posibilidad de que las repuestas sumen más de 100%.

C. Consideraciones finales

En definitiva...

Aspectos previos

- › Los principales medios de conocimiento del Servicio de Acceso a la Información Pública del Ayuntamiento de Madrid son alguna de las páginas web del Ayuntamiento (35%), otras personas (25%) y por cuestiones profesionales (23%).
- › La consulta de páginas web del Ayuntamiento para saber cómo realizar la solicitud de información pública está bastante generalizada (73% de las personas usuarias), aunque la más habitual es la consulta de información general (el 86% de esas personas).
- › La información consultada sobre cómo realizar solicitudes de información pública al Ayuntamiento de Madrid es calificada con un bien en general (6,2 en la escala de 0 a 10) y en cuanto a utilidad (6,7), claridad (6,4), facilidad de localización (6,2) y suficiencia (6,0).
- › El 59% de las personas usuarias del servicio son usuarias recurrentes, lo que indica una importante fidelidad hacia el servicio y también un alto nivel de exigencia hacia el mismo.
- › El 75% de las personas usuarias del servicio ha tratado de localizar la información que ha motivado su solicitud previa a la misma en las páginas web del Ayuntamiento, aunque solo un 15% de ellas afirma haberla encontrado.

Valoración del proceso de acceso a la información pública

- › El 42% de las personas usuarias del servicio valora de forma favorable el proceso de acceso a la información pública (puntuaciones de 7 a 10), por un 35% que realiza una valoración crítica, para una valoración media de 5,5. Los motivos principales de la valoración crítica se centran en:
 - › La falta de transparencia en el proceso.
 - › La no obtención de la información solicitada.
 - › El tiempo de respuesta a la solicitud.
 - › La dificultad para encontrar la información.
 - › La falta de ayuda por parte del servicio

En definitiva...

La realización de la solicitud de información pública

- › Un 46% de las personas usuarias conoce que puede realizar una solicitud de información pública al Ayuntamiento de Madrid sin necesidad de identificarse, facilitando solo una dirección de correo electrónico, posibilidad que es valorada de forma notable, 7,2 en la escala de 0 a 10.
- › El formulario de la solicitud recoge una valoración de bien en cuanto a facilidad para entender el lenguaje (6,3), facilidad de cumplimentación (6,1), cantidad de información que hay que cumplimentar (5,8) y facilidad para encontrar el formulario (5,5), sin perder de vista que entre un 23% y un 33% valoran de forma crítica estos aspectos.

El plazo de resolución de la solicitud

- › Aunque un 46% de las personas usuarias afirma conocer el plazo que el Ayuntamiento de Madrid tiene para resolver su solicitud, apenas el 20% sabe que ese plazo es de 20 días.
- › La satisfacción con el plazo de resolución de la solicitud que valora cada persona usuaria (desde la presentación hasta su resolución) alcanza el aprobado (5,3), sin perder de vista que el 41% de las personas usuarias “suspende” el plazo. Además, las personas usuarias que recibieron la información solicitada en plazo no hacen una valoración mucho mejor (5,9).
- › Esto es debido a que las expectativas del plazo de resolución de la solicitud son muy altas. El 57% de las personas usuarias no han visto cumplidas sus expectativas en cuanto al plazo de resolución, por un 27% que las ve superadas y un 15% que las considera ajustadas.
- › El conocimiento del plazo para comunicar la inadmisión de una solicitud (5 días) presenta un gran desconocimiento, aunque el 20% de las personas usuarias del servicio afirma conocerlo, realmente lo conoce un 5%.

En definitiva...

Valoración de la información recibida

- › La información pública recibida en relación con la solicitud es valorada de forma positiva, ya que se considera notablemente completa (8,1), y en buena medida también actualizada (6,8), comprensible (6,5) y útil (6,5).
- › Se han cumplido en buena medida las expectativas de las personas usuarias del servicio en cuanto a la extensión de la información recibida, para el 50% se han superado las expectativas, para otro 30% se han cumplido, mientras que no se han cumplido para un 18%.
- › Del 17% de las personas usuarias que indican que se les ha inadmitido la solicitud de información pública son conscientes que se les ha comunicado los motivos de esa inadmisión en el 79% de los casos.

La ayuda en la solicitud de información pública

- › El 23% de las personas usuarias del servicio declara haber necesitado ayuda en la solicitud de acceso a la información pública, habiendo utilizado preferentemente el Teléfono 010 para recabar ayuda, y han recurrido más secundariamente a los contenidos de ayuda en la web y el chat/asistente virtual de Línea Madrid.

Percepción de evolución del servicio

- › Las personas usuarias que han hecho uso del servicio en más de una ocasión y que la última vez que lo usaron fue dentro de los últimos seis meses no perciben que el servicio haya mejorado en general, seguramente debido a la percepción de que el tiempo de respuesta a la solicitud haya empeorado.

En definitiva...

Valoración, expectativas, fidelidad y recomendación

- › La valoración global del Servicio de Acceso a la Información Pública del Ayuntamiento de Madrid es de 5,5 en la escala de 0 a 10, con un 41% de personas usuarias muy o bastante satisfechas, un 26% con satisfacción intermedia y otro 32% de insatisfechas. Esa satisfacción es del 6,1 entre las personas que recibieron la resolución de su solicitud en plazo.
- › Las expectativas de las personas usuarias sobre el servicio son muy altas, de ahí que, aunque para el 31% de las personas usuarias se han superado las expectativas, y se han cumplido para otro 25%, un 42% considera que no se han visto cumplidas.
- › Con todo y con ello, el 76% de las personas usuarias del servicio afirman que o volverán a utilizar seguramente sí o probablemente sí.
- › Y el Índice de Recomendación Neta* es realmente positivo, 31, con un 57% que recomendaría la utilización del servicio a un familiar, amigo o colega de profesión (puntuaciones de 9 o 10), frente al 26% que no lo recomendaría (puntuaciones de 0 a 6).

Comparativa del SAIP del Ayuntamiento de Madrid

- › Un 63% de las personas usuarias del Servicio de Acceso a la Información Pública del Ayuntamiento de Madrid ha solicitado información pública a algún otro organismo público.
- › Estas personas usuarias consideran que el Servicio de Acceso a la Información Pública del Ayuntamiento de Madrid es, en términos generales, algo mejor que el servicio de otros organismos públicos que han utilizado, siendo también algo mejor por lo que se refiere a la facilidad de presentación de la solicitud y al tiempo de resolución de la solicitud. No obstante, los porcentajes mayores son los de las personas usuarias que no encuentran diferencias.