



**Informe final de resultados.
Encuesta de satisfacción del
Portal de la Transparencia
de la Administración General del Estado**

transparencia.gob.es

Junio 2023

Contenido

Contenido	2
1. Introducción	4
2. Metodología.....	4
2.1 Introducción	4
2.2 ¿Cómo valora el aspecto de nuestra web?	5
2.3 ¿Cada cuánto tiempo visita el Portal de la Transparencia?	5
2.4 ¿Qué opina de la navegación por el Portal de la Transparencia?	5
2.5 ¿Es fácil encontrar la información que busca en nuestro Portal?.....	5
2.6 ¿Considera comprensible la información de la web del Portal de la Transparencia? ...	5
2.7 ¿Considera que el portal contiene material pedagógico suficiente sobre transparencia y gobierno abierto?	5
2.8 Respecto a la organización y estructura de la información presentada, diría que está	6
2.9 ¿Cuál es su valoración de la actualización del contenido de nuestra web?	6
2.10 ¿Considera fácil la descarga de archivos desde nuestra web?	6
2.11 ¿Le parece fácil la tramitación de una solicitud de derecho de acceso?	6
2.12 Si lo ha hecho, ¿le ha resultado sencillo acceder a la información de sus expedientes de derecho de acceso?	6
2.13 ¿Cree que el Portal de Transparencia cumple el objetivo de ser el punto de encuentro y de difusión de la información pública para todos los ciudadanos?.....	6
2.14 En términos generales ¿está satisfecho con nuestra web?	7
2.15 Incluya todas las observaciones o propuestas de mejora que desee sobre el Portal de la Transparencia de la AGE	7
3. Resultados.....	8
3.1. ¿Cómo valora el aspecto de nuestra web?.....	9
3.2. ¿Cada cuánto tiempo visita el Portal de la Transparencia?.....	10
3.3. ¿Qué opina de la navegación por el Portal de la Transparencia?	11
3.4. ¿Es fácil encontrar la información que busca en nuestro Portal?	12
3.5. ¿Considera comprensible la información de la web del Portal de la Transparencia?	13
3.6. ¿Considera que el portal contiene material pedagógico suficiente sobre transparencia y gobierno abierto?.....	14
3.7. Respecto a la organización y estructura de la información presentada, diría que está	15
3.8. ¿Cuál es su valoración de la actualización del contenido de nuestra web?.....	16
3.9. ¿Considera fácil la descarga de archivos desde nuestra web?	17



3.10.	¿Le parece fácil la tramitación de una solicitud de derecho de acceso?	18
3.11.	Si lo ha hecho, ¿le ha resultado sencillo acceder a la información de sus expedientes de derecho de acceso?	19
3.12.	¿Cree que el Portal de Transparencia cumple el objetivo de ser el punto de encuentro y de difusión de la información pública para todos los ciudadanos?.....	20
3.13.	En términos generales ¿está satisfecho con nuestra web?	21
3.14.	Incluya todas las observaciones o propuestas de mejora que desee sobre el Portal de la Transparencia de la AGE	22
4.	Conclusiones.....	23

1. Introducción

Durante los meses de febrero, marzo y abril de 2023 ha estado abierta una encuesta para medir la satisfacción del usuario con el Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado y dar cumplimiento al uno de los compromisos recogidos en el IV plan de Gobierno Abierto consistente en el plan de mejora continua del Portal de la Transparencia, concretamente la actividad 2.2.10: Encuesta de satisfacción anual para la evaluación periódica y mejora del Portal.

Para confeccionar las preguntas se han tenido en cuenta cuestiones como: fácil comprensión (uso de lenguaje sencillo), preguntas concretas y concisas, que no exista un elevado número de ellas (para así disminuir las tasas de abandono) así como que sus resultados sean fácilmente medibles y explotables.

Todas las preguntas y sus correspondientes respuestas han sido voluntarias.

Para que tuviese la mayor difusión se realizaron las siguientes acciones:

- Se publicó a través del Portal de la Transparencia colocándola como novedad en la página principal.
- Se ubicó en la página de Contacto (en primera posición)
- Se publicaron anuncios semanales de la encuesta en Twitter.

2. Metodología

Las preguntas se han graduado con 5 posibles respuestas cada una, habiendo una respuesta neutral y 2 grados positivos o negativos. En algunas preguntas existe otra opción más similar al no sabe no contesta para ciudadanos a los que pueda no aplicar la respuesta.

Puesto que el objetivo de la encuesta era evaluar la satisfacción del Portal se han excluido expresamente preguntas que evalúen otras cuestiones como la calidad de la atención o la calidad ofrecida a través de las redes sociales (Twitter principalmente).

La encuesta que se ha publicado ha sido la que aparece a continuación, con la introducción y las preguntas:

2.1 Introducción

El Portal de la Transparencia (<https://transparencia.gob.es>) y su sede electrónica asociada (<https://sede.transparencia.gob.es>) están dirigidos a todos los ciudadanos y surgen para cumplir con las obligaciones de publicidad activa y derecho de acceso a la información pública de [la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno](#).

El Portal de la Transparencia tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a toda la información que las organizaciones administrativas recogidas en el ámbito subjetivo de la Ley 19/2013 tienen la obligación de publicar. El Portal no contiene información específica de Comunidades Autónomas, Entidades Locales, Sociedades Estatales, Fundaciones y órganos Constitucionales. Estas entidades publicarán su información en sus respectivos portales web y sedes electrónicas



La sede electrónica asociada, por su parte, tiene como objetivo permitir a los ciudadanos ejercer el derecho de acceso a la información pública previsto en la ley 19/2013, mediante el correspondiente trámite administrativo.

2.2 ¿Cómo valora el aspecto de nuestra web?

- 5 Muy bueno
- 4 Bueno
- 3 Normal
- 2 Malo
- 1 No me gusta nada

2.3 ¿Cada cuánto tiempo visita el Portal de la Transparencia?

- 5 Todos los días
- 4 Todas las semanas
- 3 Varias veces al mes
- 2 Esporádicamente
- 1 Es la primera vez que lo visito

2.4 ¿Qué opina de la navegación por el Portal de la Transparencia?

- 5 Muy sencilla
- 4 Sencilla
- 3 Normal
- 2 Algo compleja
- 1 Muy compleja

2.5 ¿Es fácil encontrar la información que busca en nuestro Portal?

- 5 Muy fácil
- 4 Fácil
- 3 Normal
- 2 Difícil
- 1 Muy difícil

2.6 ¿Considera comprensible la información de la web del Portal de la Transparencia?

- 5 Totalmente comprensible
- 4 Comprensible
- 3 Regular
- 2 Poco comprensible
- 1 Incomprensible

2.7 ¿Considera que el portal contiene material pedagógico suficiente sobre transparencia y gobierno abierto?

- 5 Muy de acuerdo
- 4 Parcialmente de acuerdo

- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 Parcialmente en desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

2.8 Respecto a la organización y estructura de la información presentada, diría que está

- 4 Muy bien organizada y estructurada
- 3 Bien organizada y estructurada
- 2 Regular organizada y estructurada
- 1 Muy mal estructurada y organizada

2.9 ¿Cuál es su valoración de la actualización del contenido de nuestra web?

- 6 Totalmente actualizada
- 5 Actualizada en su mayor parte
- 4 Actualizada
- 3 Desfasada en buena parte
- 2 Totalmente desactualizada
- 1 No lo sé

2.10 ¿Considera fácil la descarga de archivos desde nuestra web?

- 4 Muy fácil
- 3 Fácil
- 2 Algo complicada
- 1 Muy difícil

2.11 ¿Le parece fácil la tramitación de una solicitud de derecho de acceso?

- 5 Muy sencilla
- 4 Sencilla
- 3 Algo complicada
- 2 Muy difícil
- 1 No lo sé

2.12 Si lo ha hecho, ¿le ha resultado sencillo acceder a la información de sus expedientes de derecho de acceso?

- 4 Muy sencillo
- 3 Sencillo
- 2 Algo complicado
- 1 Muy difícil

2.13 ¿Cree que el Portal de Transparencia cumple el objetivo de ser el punto de encuentro y de difusión de la información pública para todos los ciudadanos?



- 5 Muy de acuerdo
- 4 Parcialmente de acuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 Parcialmente en desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

2.14 En términos generales ¿está satisfecho con nuestra web?

- 5 Muy satisfecho/a
- 4 Satisfecho/a
- 3 Medianamente satisfecho/a
- 2 Insatisfecho/a
- 1 Muy insatisfecho/a

2.15 Incluya todas las observaciones o propuestas de mejora que desee sobre el Portal de la Transparencia de la AGE

<Pregunta de respuesta libre>



3. Resultados

Durante el tiempo que ha estado disponible, la encuesta de satisfacción del Portal de la Transparencia ha recibido un total de **103 respuestas** (59 en Microsoft Forms y 44 en Forma). Se empezó usando Forma, pero posteriormente se migró la encuesta a Forms debido a que Forma presentaba problemas de manejo y dificultad cuando se usaban dispositivos móviles lo que podía hacer que menos usuarios de los que lo deseaban estuvieran rellenando la encuesta.

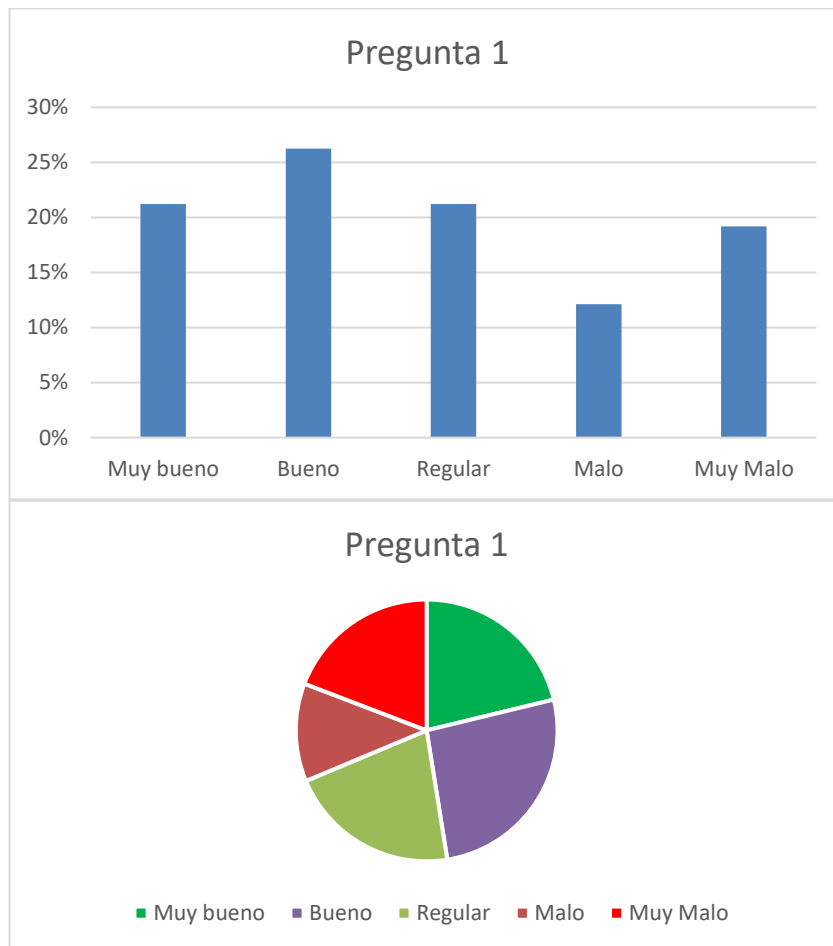
A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada una de las preguntas de la encuesta, mostrando el porcentaje obtenido para cada una de las opciones de respuesta, tanto en forma numérica como de manera gráfica para poder observar de un vistazo la opinión dominante de los encuestados para cada una de las preguntas lanzadas.

Sobre los **porcentajes**: Se debe tener en cuenta que en todo el documento se proporcionan porcentajes redondeados para evitar mostrar decimales, lo que puede dar lugar a que en ocasiones no sumen un 100%. Por ejemplo, en el caso de la pregunta 3.1 (a continuación), los porcentajes sumados ($21+26+21+12+19=99$) no dan 100 al sumarlos sin decimales, pero sí que lo hacen al añadir dichos decimales: ($21,2121+26,2626+21,2121+12,1212+19,1919 = 100$).



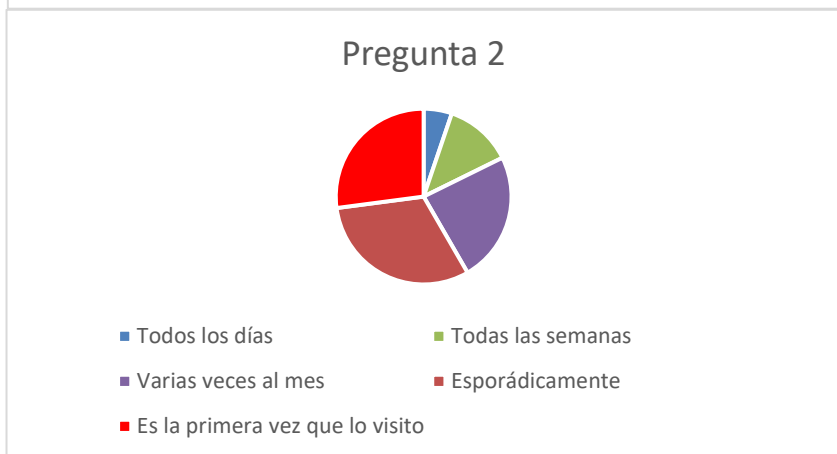
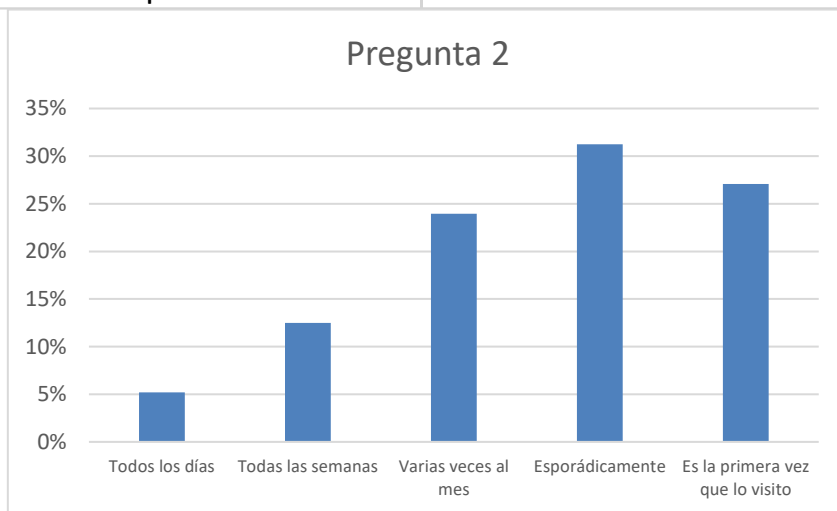
3.1. ¿Cómo valora el aspecto de nuestra web?

Pregunta 1	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy bueno	21%
Bueno	26%
Regular	21%
Malo	12%
Muy Malo	19%
Número de respuestas	99



3.2. ¿Cada cuánto tiempo visita el Portal de la Transparencia?

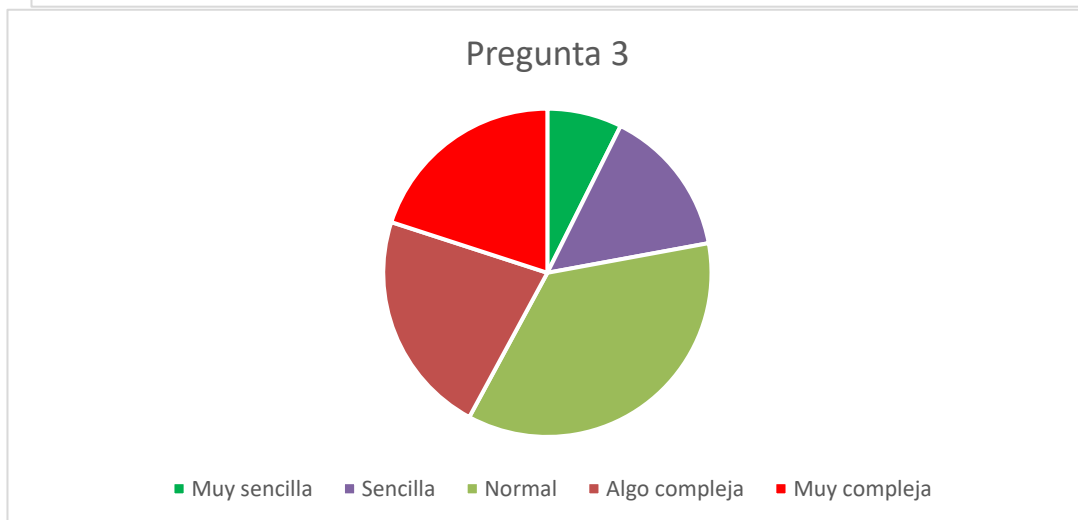
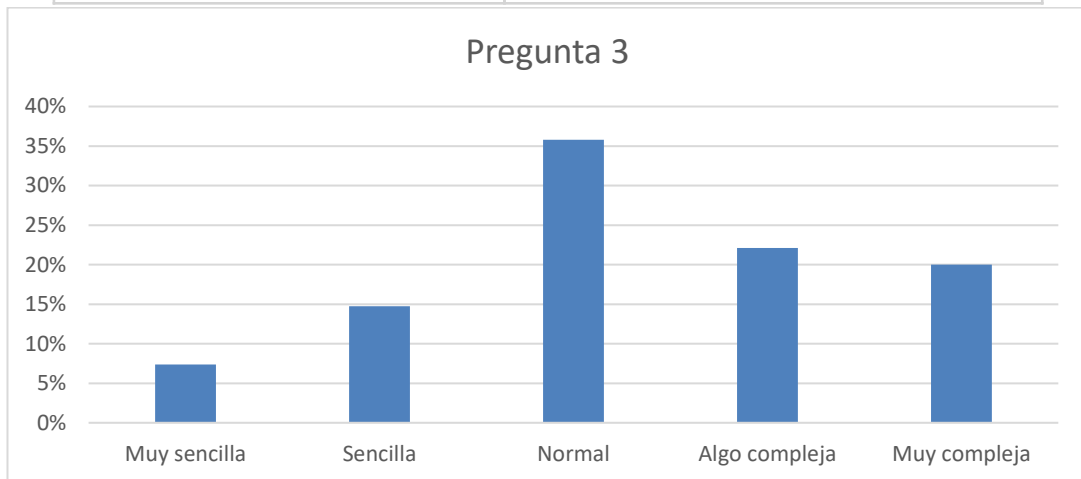
Pregunta 2	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Todos los días	5%
Todas las semanas	13%
Varias veces al mes	24%
Esporádicamente	31%
Es la primera vez que lo visito	27%
Número de respuestas	96





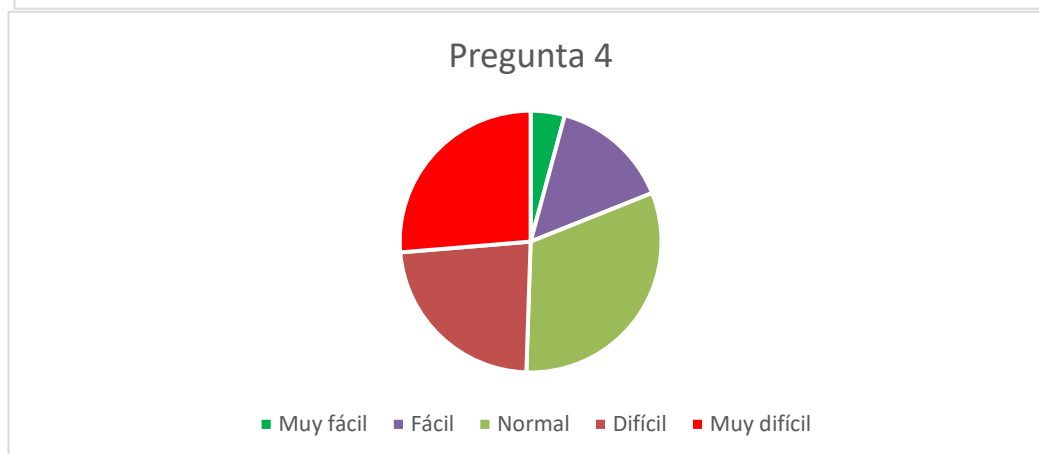
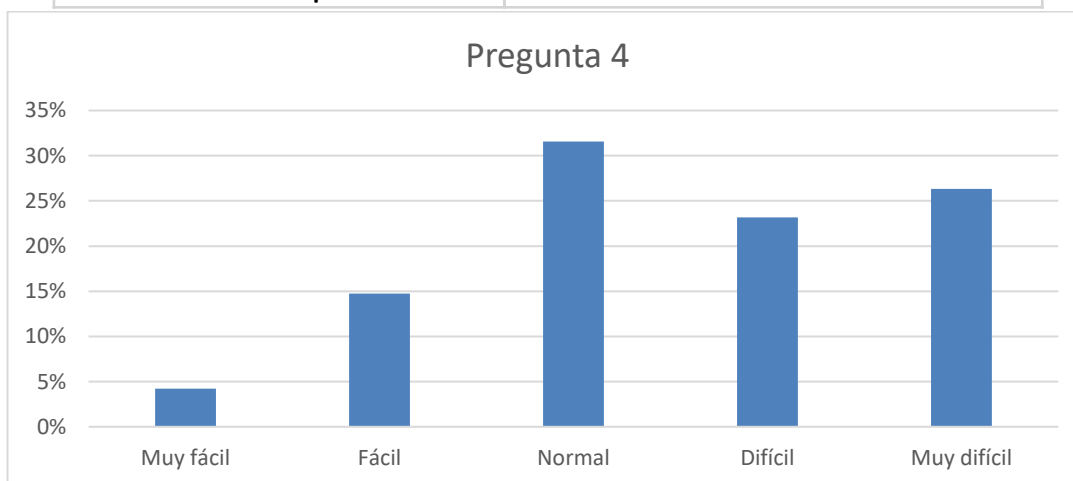
3.3. ¿Qué opina de la navegación por el Portal de la Transparencia?

Pregunta 3	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy sencilla	7%
Sencilla	15%
Normal	36%
Algo compleja	22%
Muy compleja	20%
Número de respuestas	95



3.4. ¿Es fácil encontrar la información que busca en nuestro Portal?

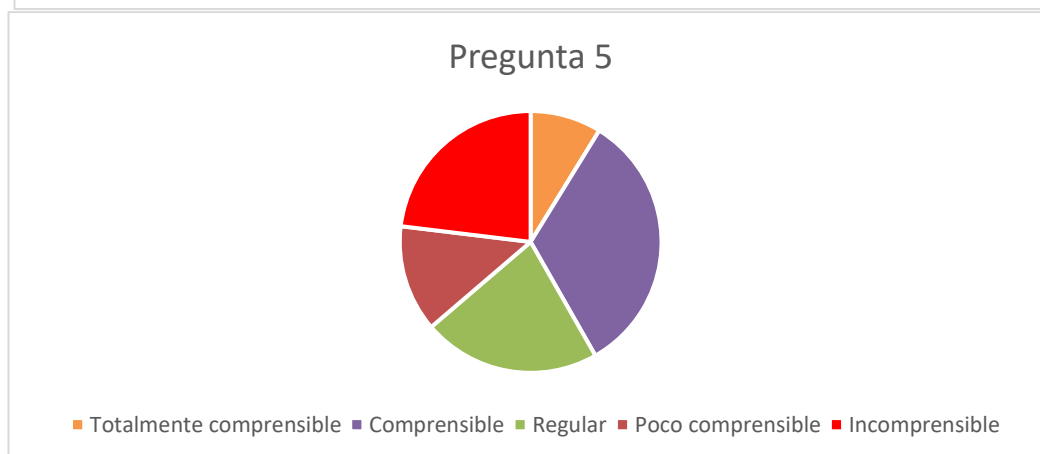
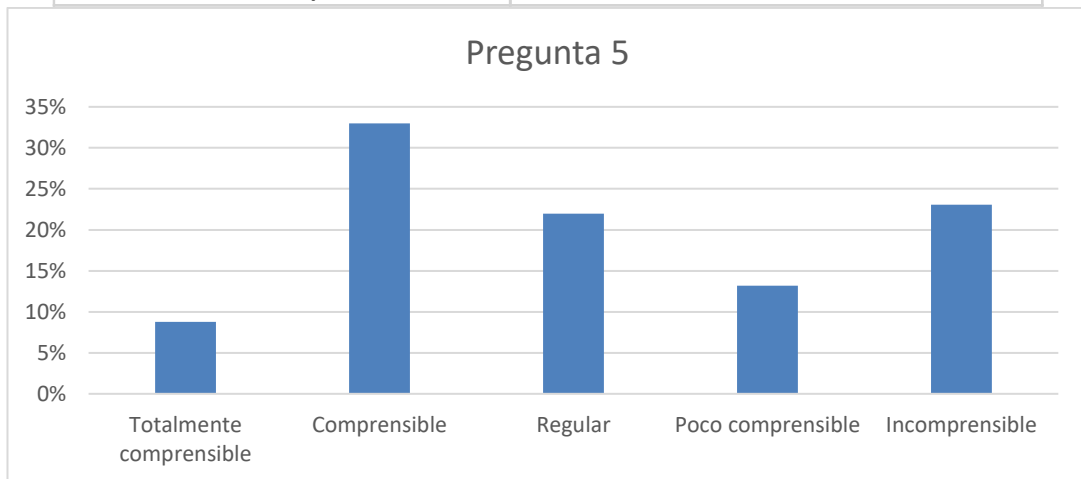
Pregunta 4	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy fácil	4%
Fácil	15%
Normal	32%
Difícil	23%
Muy difícil	26%
Número de respuestas	95





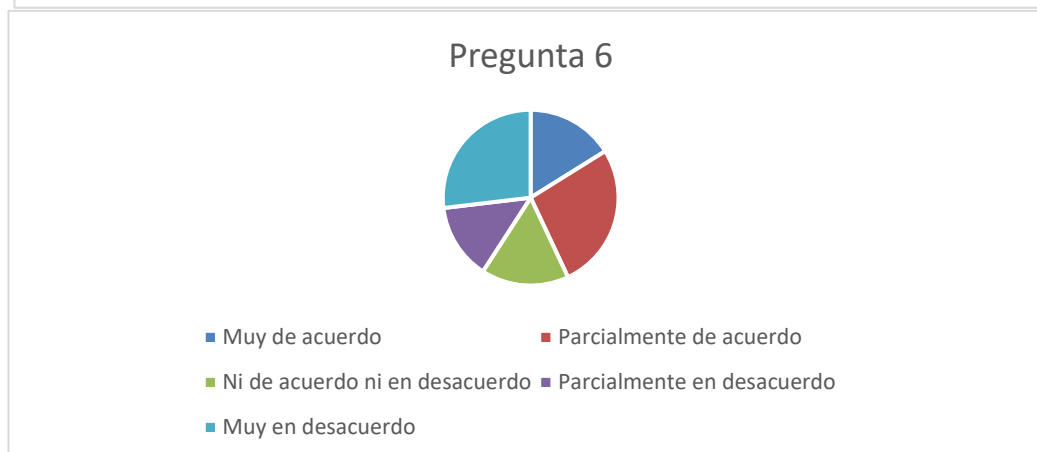
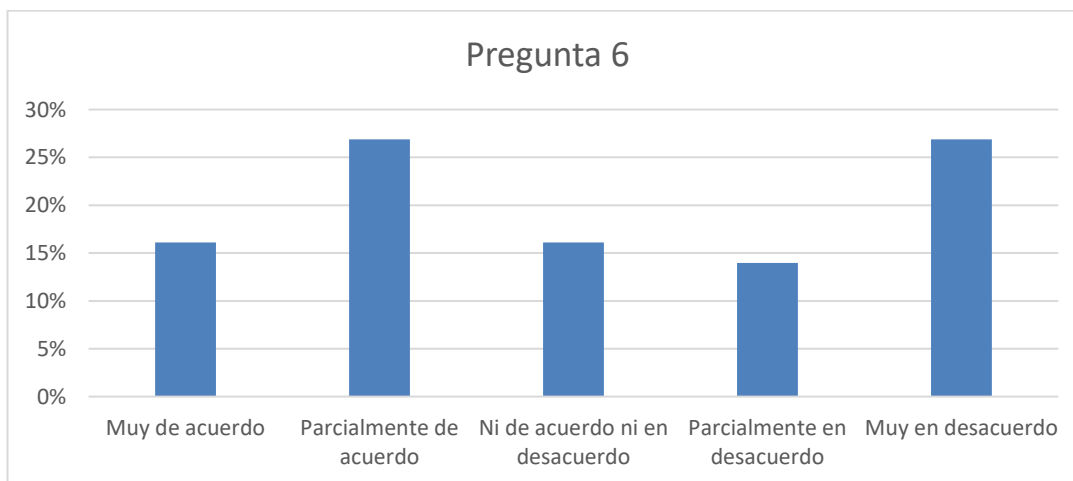
3.5. ¿Considera comprensible la información de la web del Portal de la Transparencia?

Pregunta 5	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Totalmente comprensible	9%
Comprensible	33%
Regular	22%
Poco comprensible	13%
Incomprensible	23%
Número de respuestas	91



3.6. ¿Considera que el portal contiene material pedagógico suficiente sobre transparencia y gobierno abierto?

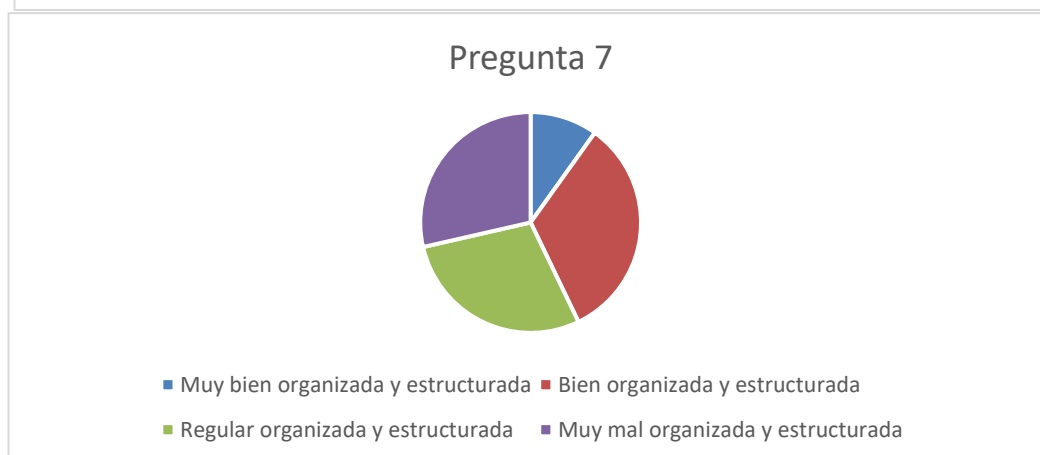
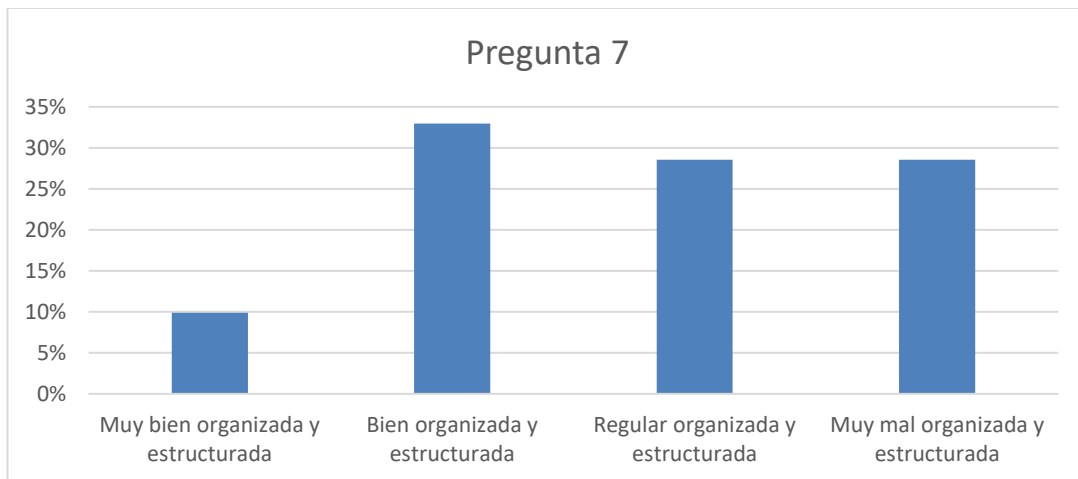
Pregunta 6	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy de acuerdo	16%
Parcialmente de acuerdo	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16%
Parcialmente en desacuerdo	14%
Muy en desacuerdo	27%
Número de respuestas	93





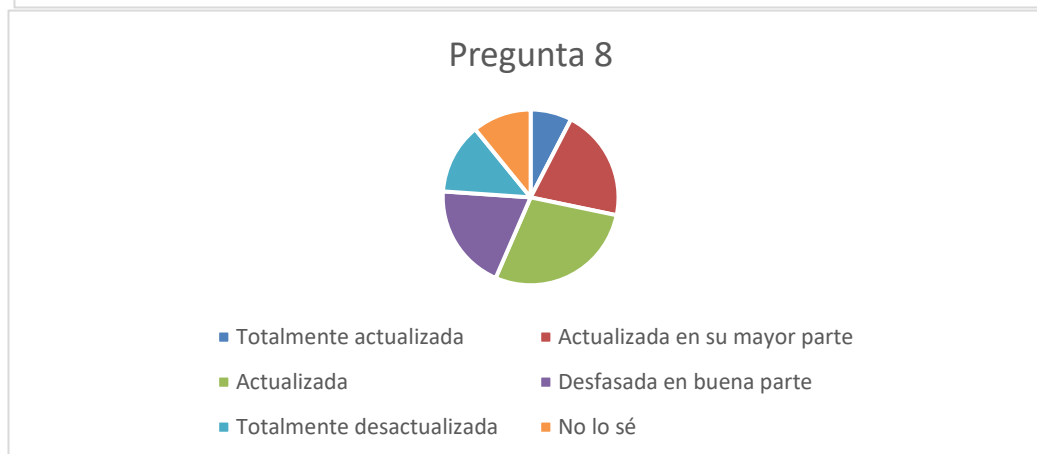
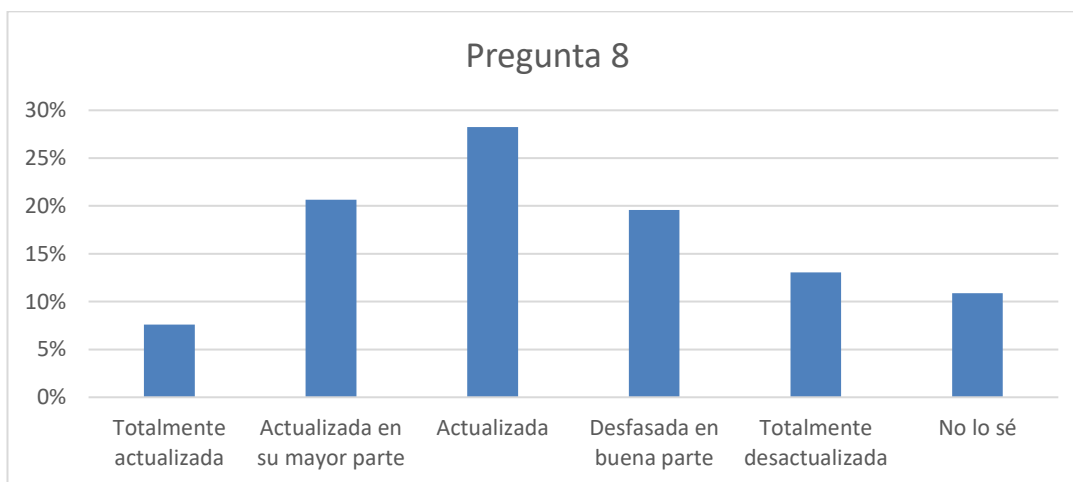
3.7. Respecto a la organización y estructura de la información presentada, diría que está

Pregunta 7	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy bien organizada y estructurada	10%
Bien organizada y estructurada	33%
Regular organizada y estructurada	29%
Muy mal organizada y estructurada	29%
Número de respuestas	91



3.8. ¿Cuál es su valoración de la actualización del contenido de nuestra web?

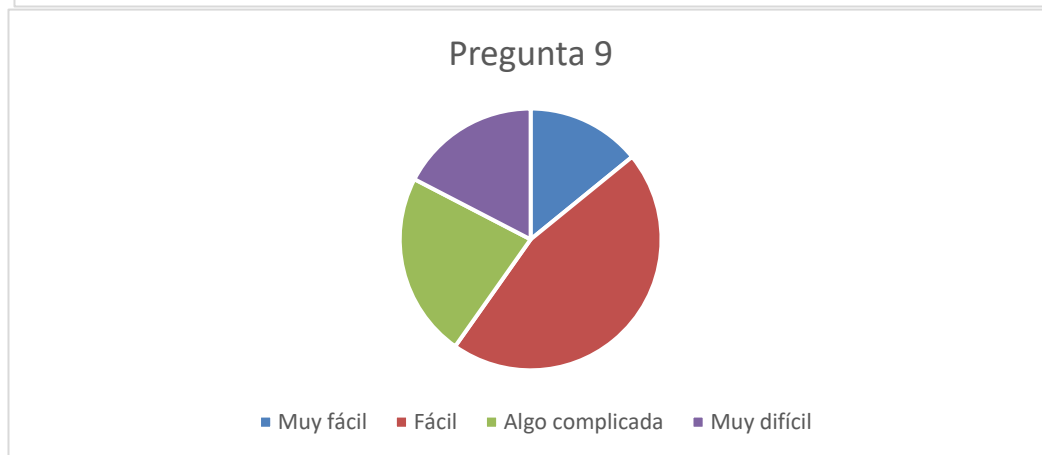
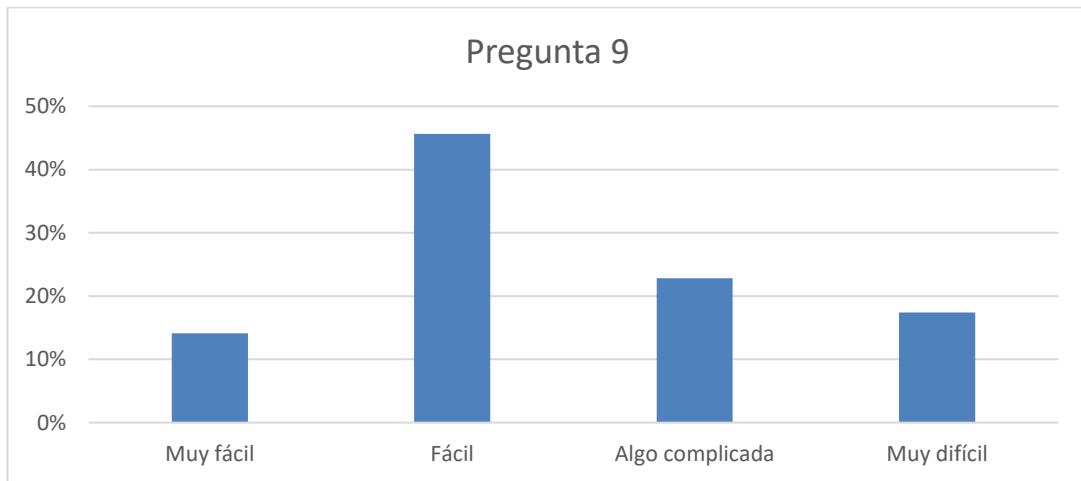
Pregunta 8	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Totalmente actualizada	8%
Actualizada en su mayor parte	21%
Actualizada	28%
Desfasada en buena parte	20%
Totalmente desactualizada	13%
No lo sé	11%
Número de respuestas	92





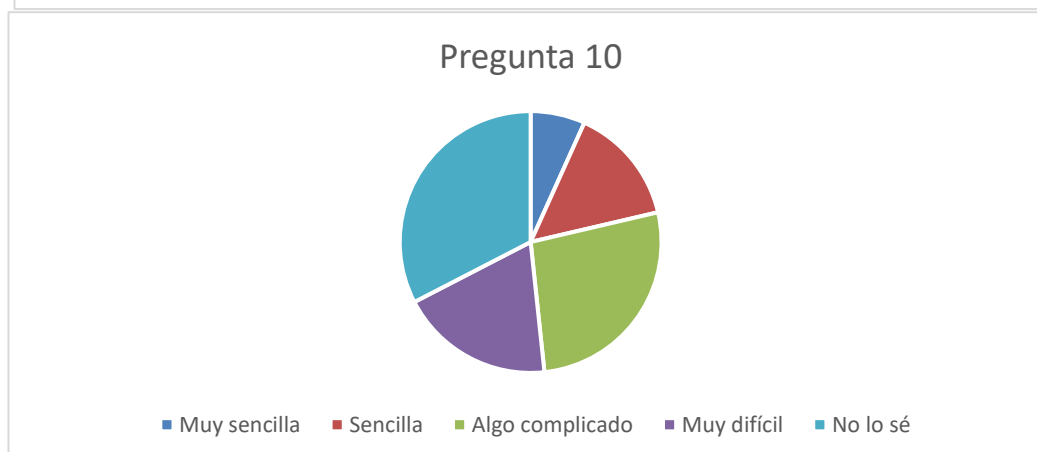
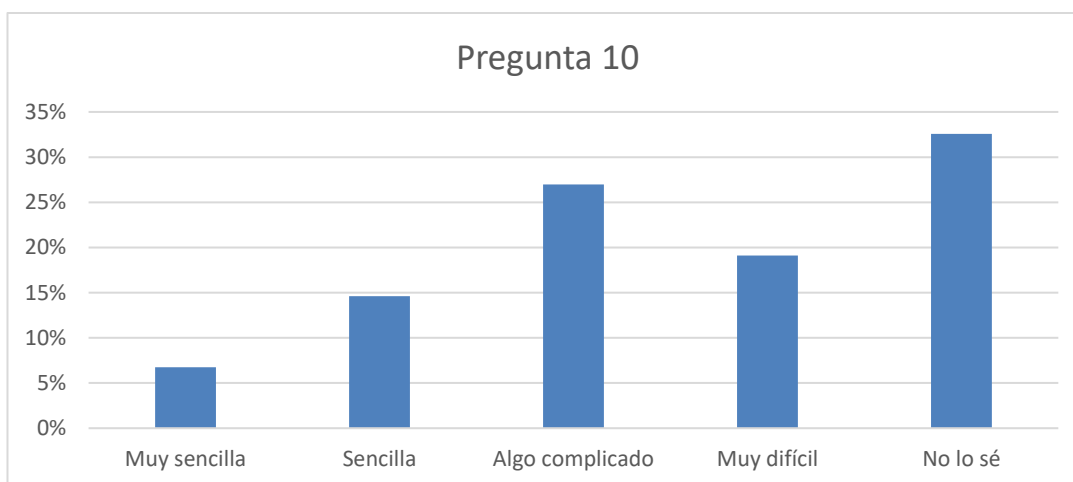
3.9. ¿Considera fácil la descarga de archivos desde nuestra web?

Pregunta 9	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy fácil	14%
Fácil	46%
Algo complicada	23%
Muy difícil	17%
Número de respuestas	
	92



3.10. ¿Le parece fácil la tramitación de una solicitud de derecho de acceso?

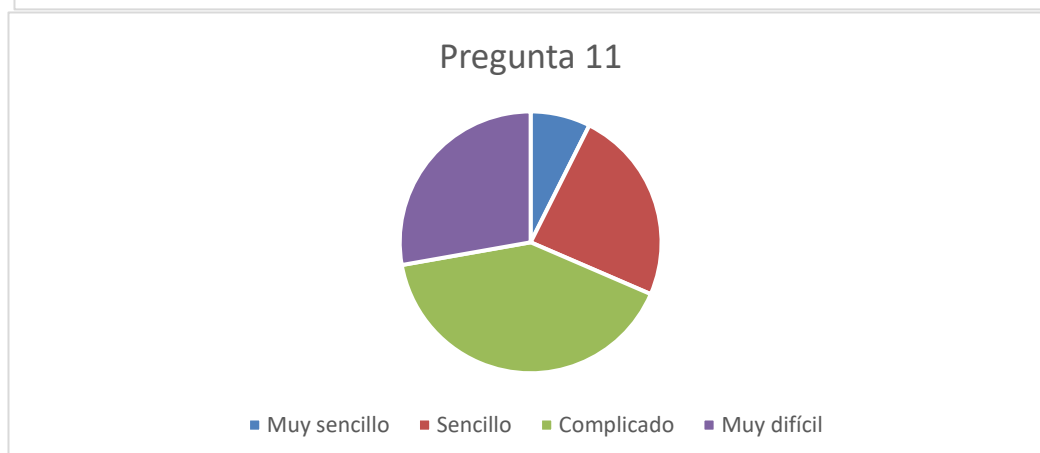
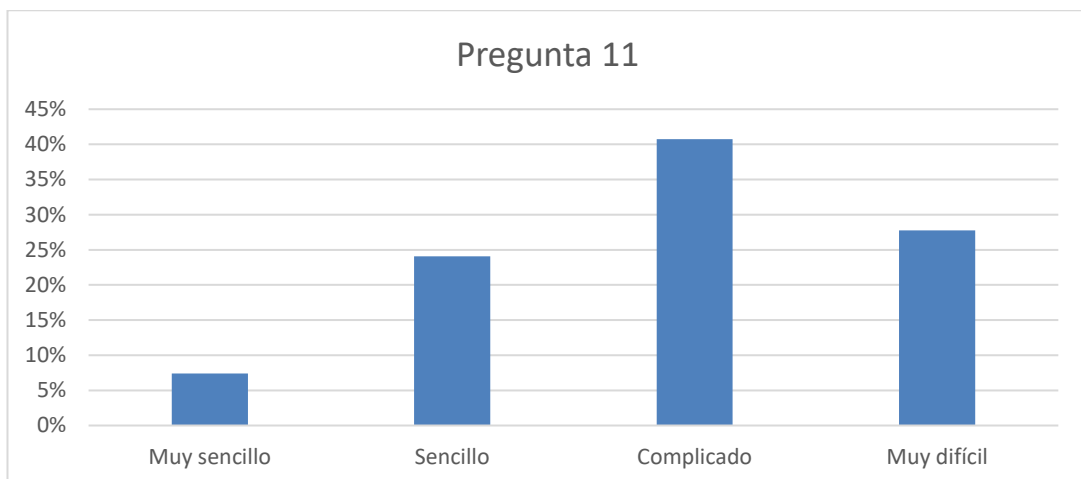
Pregunta 10	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy sencilla	7%
Sencilla	15%
Algo complicado	27%
Muy difícil	19%
No lo sé	33%
Número de respuestas	89





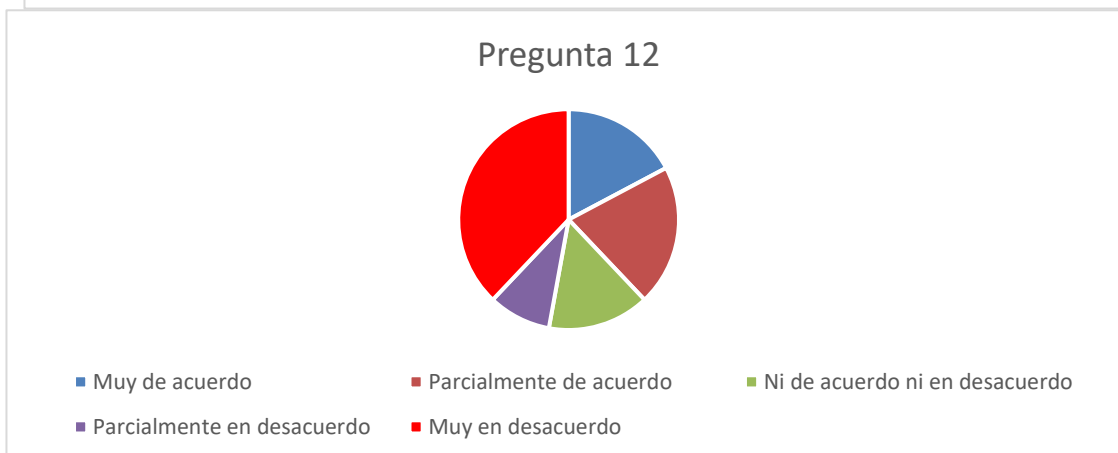
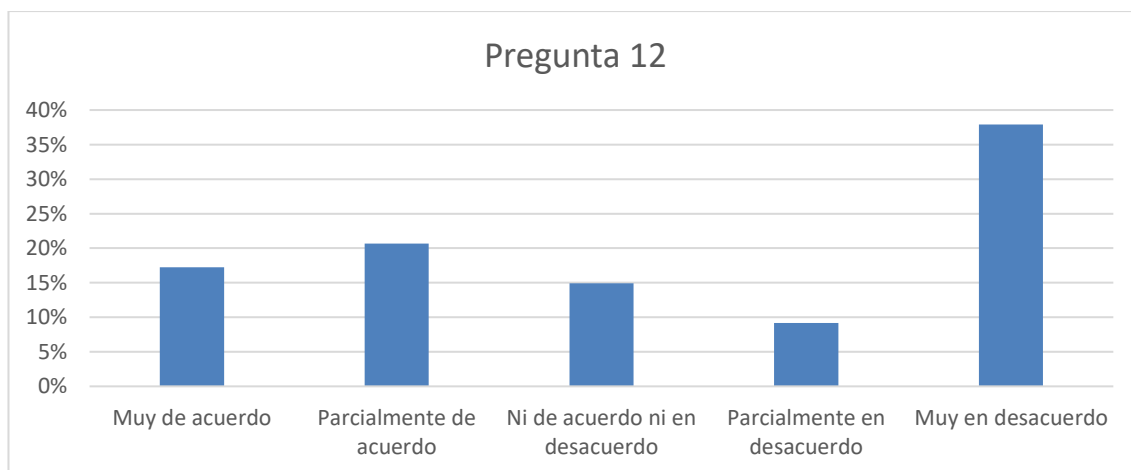
3.11. Si lo ha hecho, ¿le ha resultado sencillo acceder a la información de sus expedientes de derecho de acceso?

Pregunta 11	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy sencillo	7%
Sencillo	24%
Complicado	41%
Muy difícil	28%
Número de respuestas	54



3.12. ¿Cree que el Portal de Transparencia cumple el objetivo de ser el punto de encuentro y de difusión de la información pública para todos los ciudadanos?

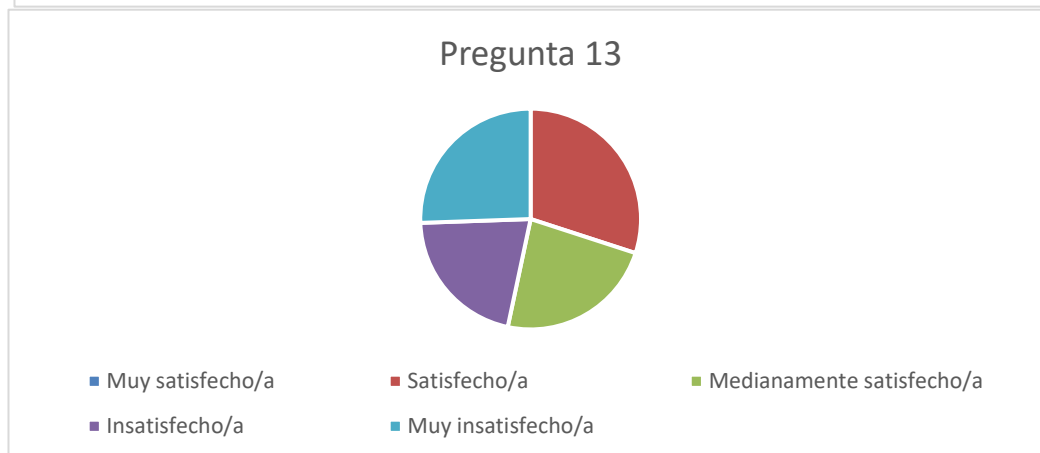
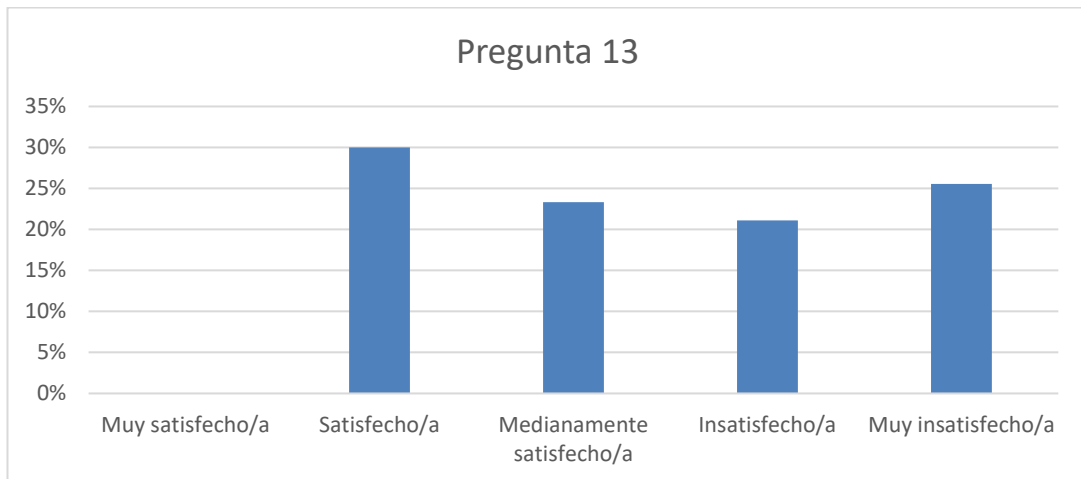
Pregunta 12	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy de acuerdo	17%
Parcialmente de acuerdo	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15%
Parcialmente en desacuerdo	9%
Muy en desacuerdo	38%
Número de respuestas	87





3.13. En términos generales ¿está satisfecho con nuestra web?

Pregunta 13	
Graduación	Porcentaje (redondeado a entero)
Muy satisfecho/a	0%
Satisfecho/a	30%
Medianamente satisfecho/a	23%
Insatisfecho/a	21%
Muy insatisfecho/a	26%
Número de respuestas	90



3.14. Incluya todas las observaciones o propuestas de mejora que desee sobre el Portal de la Transparencia de la AGE

Esta es una nube de palabras clave que han aparecido en los comentarios. En las conclusiones aparecen los más importantes.





4. Conclusiones

Entre los encuestados predominan

- usuarios que visitan el portal por primera vez o
- lo utilizan de manera esporádica.

Destaca negativamente las respuestas a la pregunta 6 “¿Considera que el portal contiene material pedagógico suficiente sobre transparencia y gobierno abierto?” ya que un 25% de los encuestados se muestra “totalmente en desacuerdo”, por lo que nos indica que **sería necesario quizás la creación de más contenido formativo** y accesible **sobre el tema**.

También sorprende que la mayoría de los encuestados no sabe qué responder ante la pregunta de si se considera sencilla la manera de tramitar las solicitudes de derecho de acceso. Esto podría deberse a que la mayoría de los encuestados no ha realizado ninguna solicitud de derecho de acceso y por lo tanto no tiene una opinión al respecto. La siguiente opción más respondida es “Algo complicado”, que resulta la opción más “neutral” para esta pregunta.

Siguiendo con el derecho de acceso, la mayoría de los usuarios participantes en la encuesta considera que **resulta “complicado” acceder a la información de sus expedientes de derecho de acceso, lo que podría indicar que se debe trabajar en simplificar la manera de consultarlos**. En este aspecto la sede electrónica se ve limitada por las características que posee Acceda como servicio común.

Destaca por el alto nivel de consenso entre los usuarios participantes a la hora de responder la pregunta número 12 “¿Cree que el Portal de Transparencia cumple el objetivo de ser el punto de encuentro y de difusión de la información pública para todos los ciudadanos?”, ya que más de un 30% de los usuarios se muestra “Muy en desacuerdo”.

El resto de las preguntas muestran resultados bastante equilibrados, destacando **positivamente**

- la facilidad para descargar archivos y
- la frecuencia de actualización de la información publicada.

Por último, la pregunta número 13, que pregunta sobre la satisfacción general del usuario con el Portal de la Transparencia, muestra resultados muy repartidos entre las respuestas, con la salvedad de la respuesta “Totalmente satisfecho”, que obtiene un rotundo 0%. Sin embargo, **la opción más respondida es “Satisfecho”**.

Respecto de los comentarios de texto recibidos, cabe citar los siguientes:

- Dos comentarios agradecen explícitamente el trabajo realizado.
- Se pide distinguir entre transparencia y participación.
- La participación pública en proyectos normativos está demasiado escondida.
- Dos comentarios se quejan de retraso en la publicación de las relaciones de puestos de trabajo -RPT-. (es cierto que la fuente se ha retrasado unos días mientras que la encuesta estuvo abierta).
- Mayor claridad en el lenguaje para que pueda ser comprensible.
- En la sección de derecho de acceso: Incorporar una sección con las preguntas y peticiones más frecuentes (ya se está trabajando en ello).