

# ESTUDIO DE EXPECTATIVAS DE LAS ENTIDADES USUARIAS DEL SERVICIO DE DIVERSIDAD Y COOPERACIÓN

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

# Índice

## ESTUDIO DE EXPECTATIVAS DE LAS ENTIDADES USUARIAS DEL SERVICIO DE DIVERSIDAD Y COOPERACIÓN

### A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

### B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

B.1. Satisfacción global inicial

B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.3. Área de Diversidad

B.4. Área de Cooperación

B.5. Satisfacción global reflexionada

### C. – CONSIDERACIONES FINALES

**A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA**

- A.1. Objetivos de la investigación
- A.2. Ficha técnica

**B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

- B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios
- B.1. Satisfacción global inicial
- B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación
- B.3. Área de Diversidad
- B.4. Área de Cooperación
- B.5. Satisfacción global reflexionada

**B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

- B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios
- B.1. Satisfacción global inicial
- B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación
- B.3. Área de Diversidad
- B.4. Área de Cooperación
- B.5. Satisfacción Global reflexionada

**B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

- B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios
- B.1. Satisfacción global inicial
- B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación
- B.3. Área de Diversidad
- B.4. Área de Cooperación
- B.5. Satisfacción Global reflexionada

**B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

- B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios
- B.1. Satisfacción global inicial
- B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación
- B.3. Área de Diversidad
- B.4. Área de Cooperación
- B.5. Satisfacción global reflexionada

**B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

- B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios
- B.1. Satisfacción global inicial
- B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación
- B.3. Área de Diversidad
- B.4. Área de Cooperación
- B.5. Satisfacción global reflexionada

**B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

- B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios
- B.1. Satisfacción global inicial
- B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación
- B.3. Área de Diversidad
- B.4. Área de Cooperación
- B.5. Satisfacción global reflexionada

**C- CONSIDERACIONES FINALES**

## A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación  
A.2. Ficha técnica

# Objetivo Principal

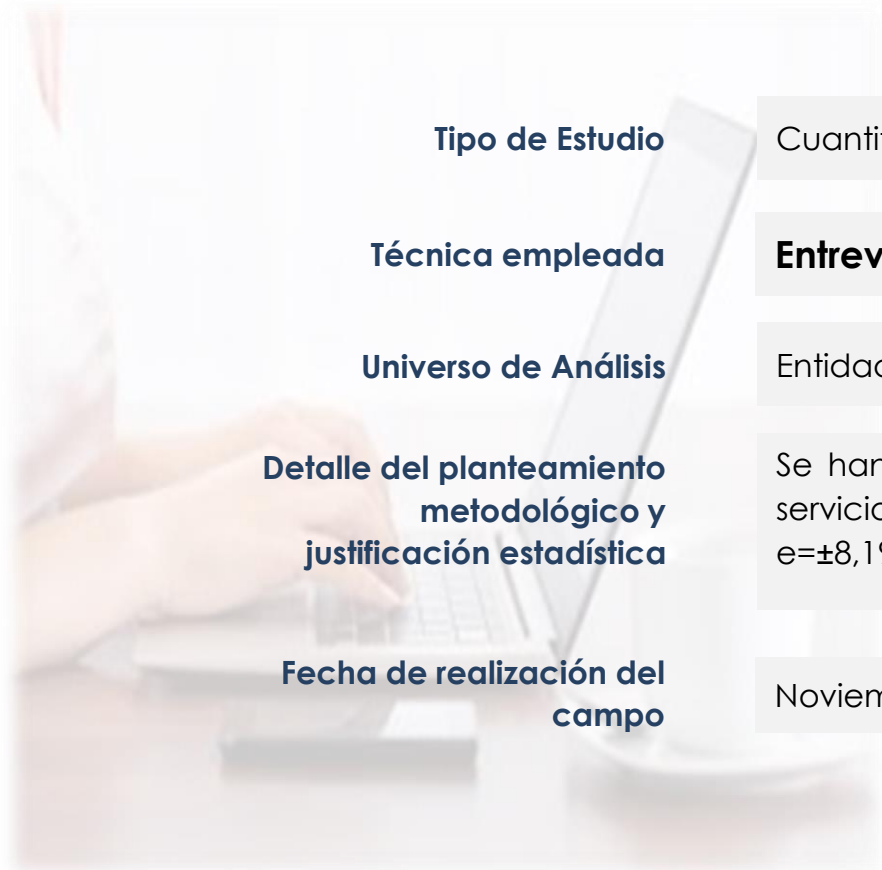
---

**Analizar las expectativas de las entidades usuarias acerca de los atributos en los que se ha estructurado el servicio de Diversidad y Cooperación de la Diputación Foral de Bizkaia.**

## Objetivos específicos

---

- Analizar la relación con el servicio de la Diversidad y Cooperación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Estudiar la satisfacción global del servicio de Diversidad y Cooperación.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
  - La información y atención proporcionada por el personal del servicio.
  - Los canales de atención.
  - La gestión de quejas, reclamaciones y/o sugerencias.
- Examinar el área de Diversidad y Cooperación de manera individualizada.

**Tipo de Estudio**

Cuantitativo.

**Técnica empleada****Entrevistas On-Line.****Universo de Análisis**

Entidades que han solicitado subvenciones a la Diputación Foral de Bizkaia.

**Detalle del planteamiento metodológico y justificación estadística**

Se han realizado **77 Entrevistas On-Line** a entidades que han solicitado subvenciones al servicio de Diversidad y Cooperación de la Diputación Foral de Bizkaia. Esto supone un  $e=\pm 8,19\%$  para un nivel de confianza del  $95,5\% 2\sigma$ .

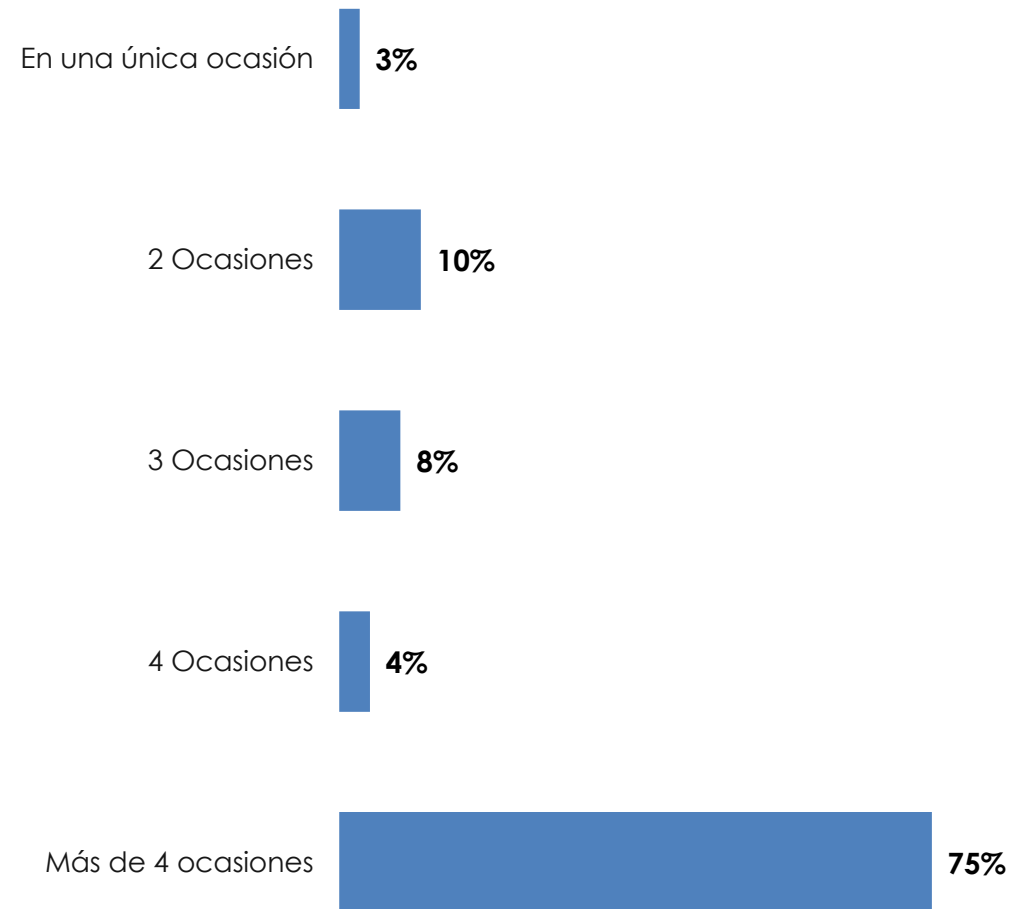
**Fecha de realización del campo**

Noviembre 2023 - Enero 2024.

## B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios
- B.1. Satisfacción global inicial
- B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación
- B.3. Área de Diversidad
- B.4. Área de Cooperación
- B.5. Satisfacción global reflexionada

## SOLICITUDES DE FINANCIACIÓN O SUBVENCIONES REALIZADAS



**(P02) ¿EN CUÁNTAS OCASIONES HAN SOLICITADO VDS. FINANCIACIÓN O SUBVENCIONES?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas



## B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

### **B.1. Satisfacción global inicial**

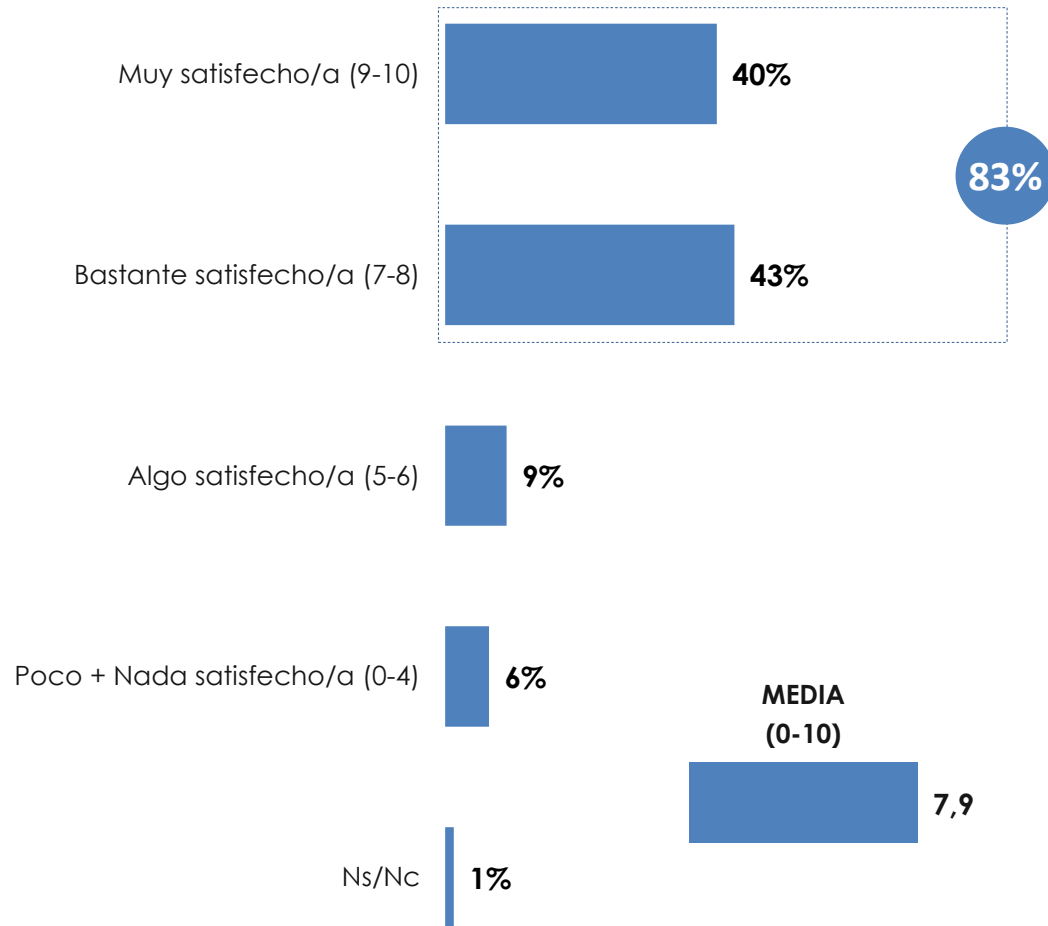
B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.3. Área de Diversidad

B.4. Área de Cooperación

B.5. Satisfacción Global reflexionada

## SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL CON EL SERVICIO



	TOTAL	COLECTIVO		
		Diversidad	Cooperación y diversidad	Cooperación
Muy satisfecho/a (9-10)	40%	42%	22%	43%
Bastante satisfecho/a (7-8)	43%	35%	78%	40%
Algo satisfecho/a (5-6)	9%	12%		10%
Poco + Nada satisfecho/a (0-4)	6%	8%		7%
Ns/Nc	1%	4%		
<b>Media</b>	<b>7,9</b>	<b>7,7</b>	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>

(P1) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PROPORCIONADO POR EL ÁREA DE COOPERACIÓN Y DIVERSIDAD? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”.

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

B.1. Satisfacción global inicial

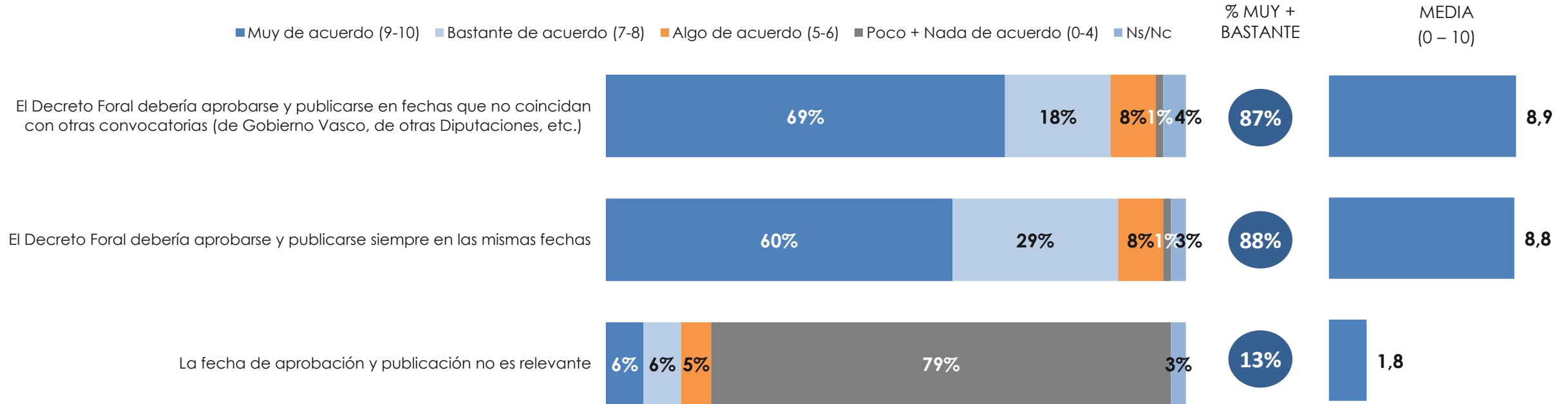
**B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación**

B.3. Área de Diversidad

B.4. Área de Cooperación

B.5. Satisfacción Global reflexionada

## LOS PLAZOS DEL DECRETO FORAL



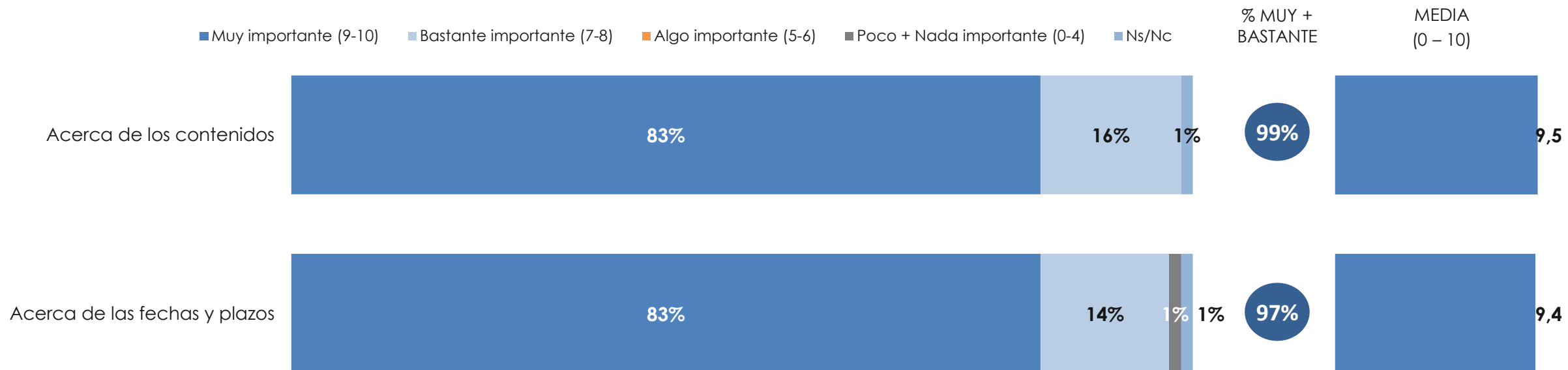
**(P3) LAS BASES REGULADORAS Y LA CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES QUE SE CONCEDEN POR PARTE DE ESTE SERVICIO SE APRUEBAN A TRAVÉS DE UN DECRETO FORAL PUBLICADO ANUALMENTE. ¿CUÁL ES SU GRADO DE ACUERDO CON ESTAS FRASES RELATIVAS A LOS PLAZOS?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## INFORMACIÓN SOBRE LAS PUBLICACIONES DEL DECRETO FORAL



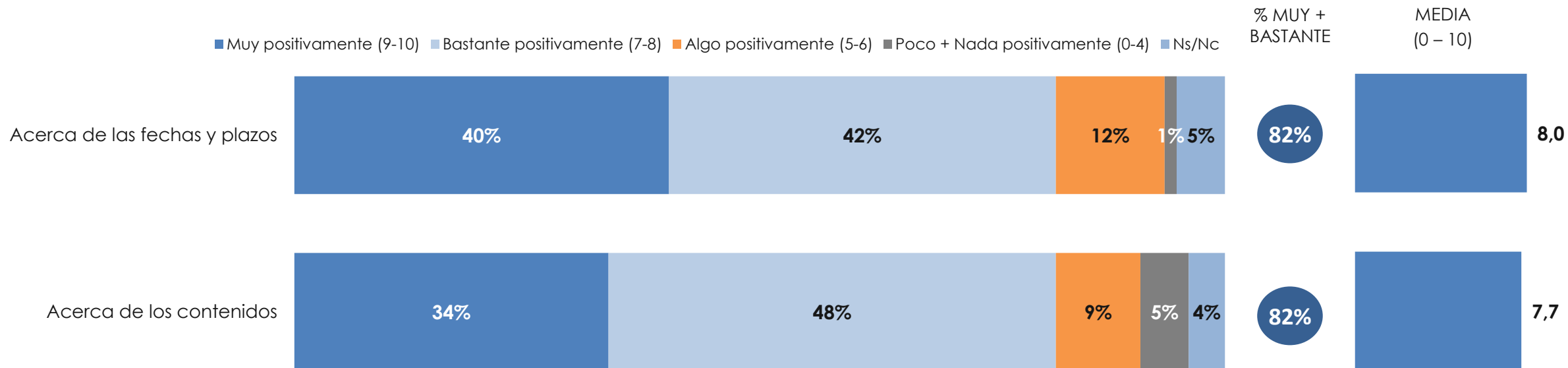
(P4) CONTINUANDO CON LA PUBLICACIÓN DEL DECRETO FORAL, ¿HASTA QUÉ PUNTO LE PARECE IMPORTANTE QUE EL SERVICIO PROPORCIONE INFORMACIÓN...?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## INFORMACIÓN DE LA ÚLTIMA CONVOCATORIA



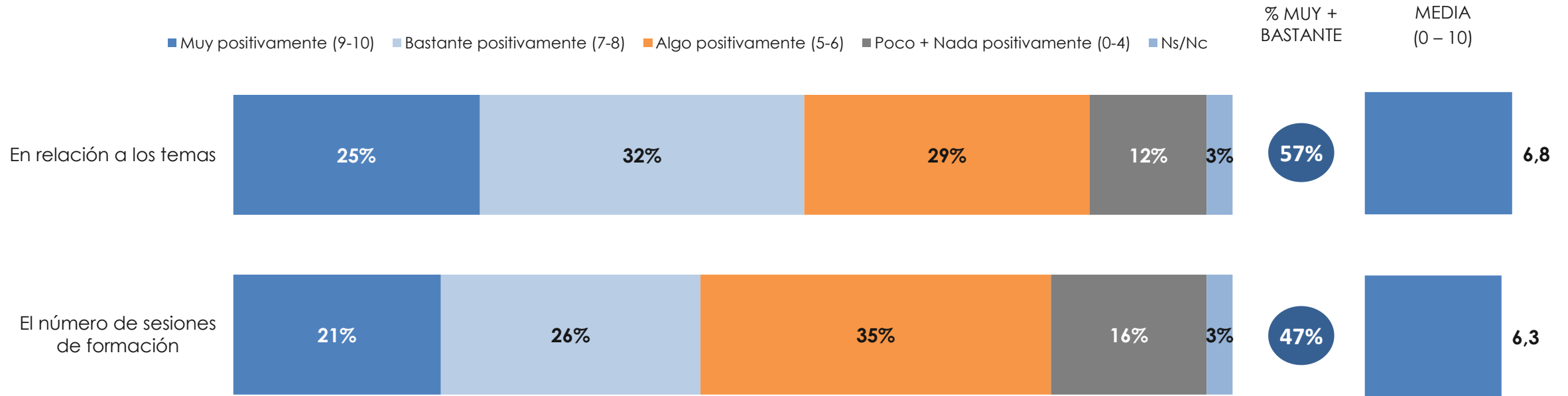
(P5) ¿CÓMO VALORA LA INFORMACIÓN OFRECIDA EN LA ÚLTIMA CONVOCATORIA...?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## OFERTA DE FORMACIONES



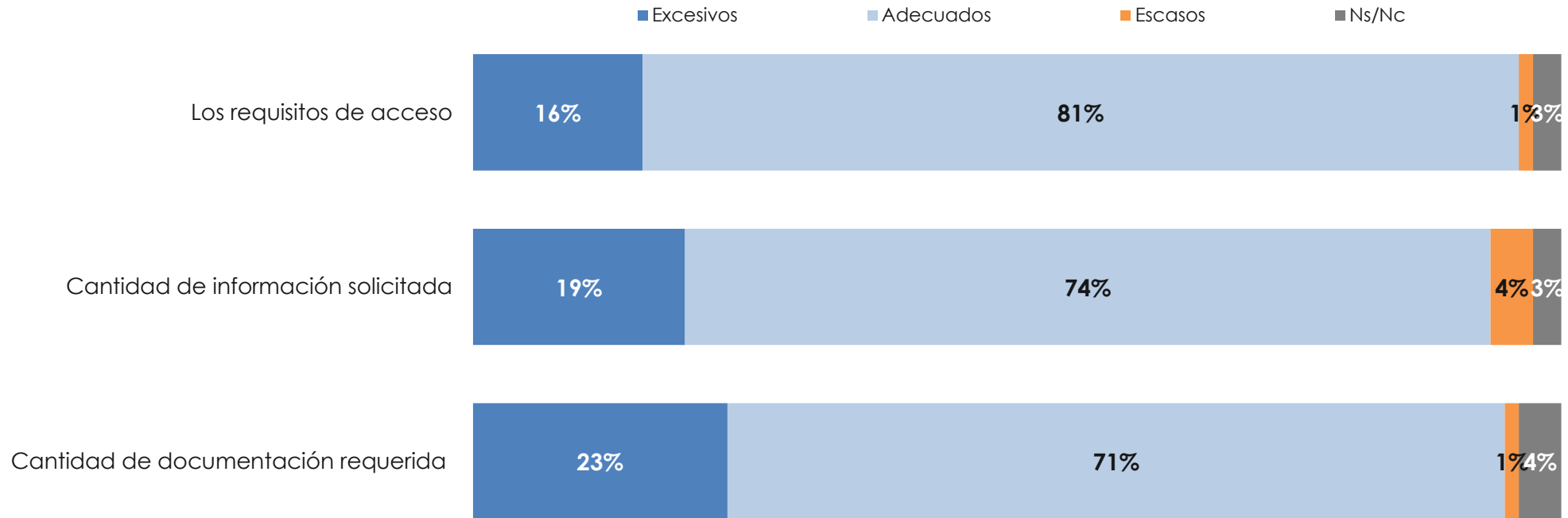
(P6) ¿CÓMO VALORA LA OFERTA DE FORMACIONES QUE LA DIRECCIÓN PONE A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES PARA AYUDAR EN ASPECTOS CONCRETOS DE LA CONVOCATORIA?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## PROCESO DE SOLICITUD DE LAS SUBVENCIONES



**(P7) CENTRÁNDONOS AHORA EN EL PROCESO DE SOLICITUD DE LAS SUBVENCIONES, ¿CÓMO VALORA UD. ...?**

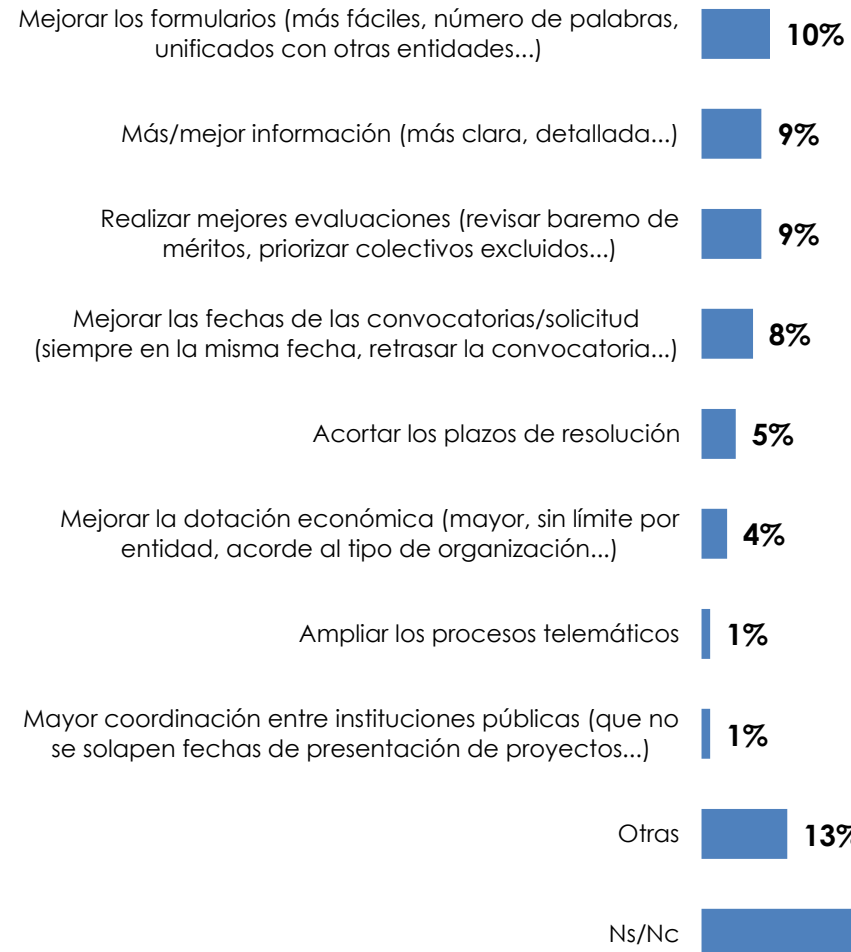
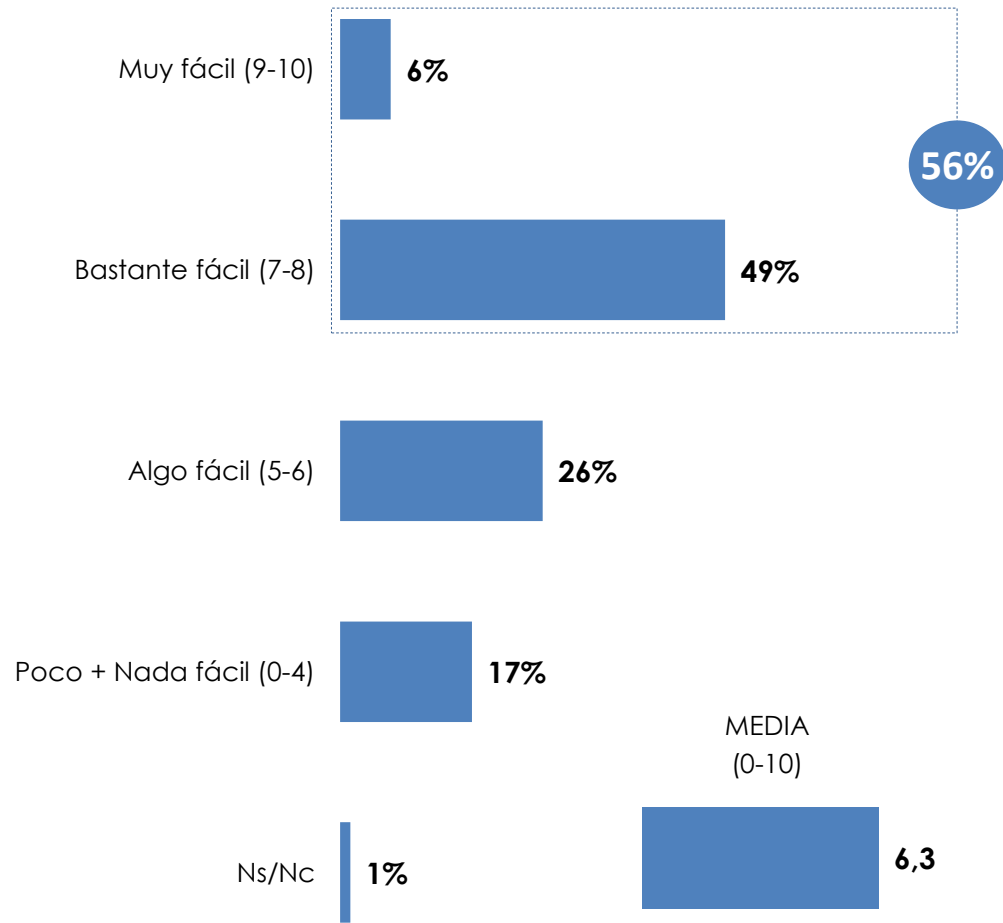
Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas



## VALORACIÓN DE LA SOLICITUD DE LAS SUBVENCIONES



**(P8) ¿CÓMO VALORA VD. LA FACILIDAD PARA RELLENAR LOS FORMULARIOS PARA LA SOLICITUD DE LAS SUBVENCIONES?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)      Pregunta de respuesta única      Respuestas sugeridas

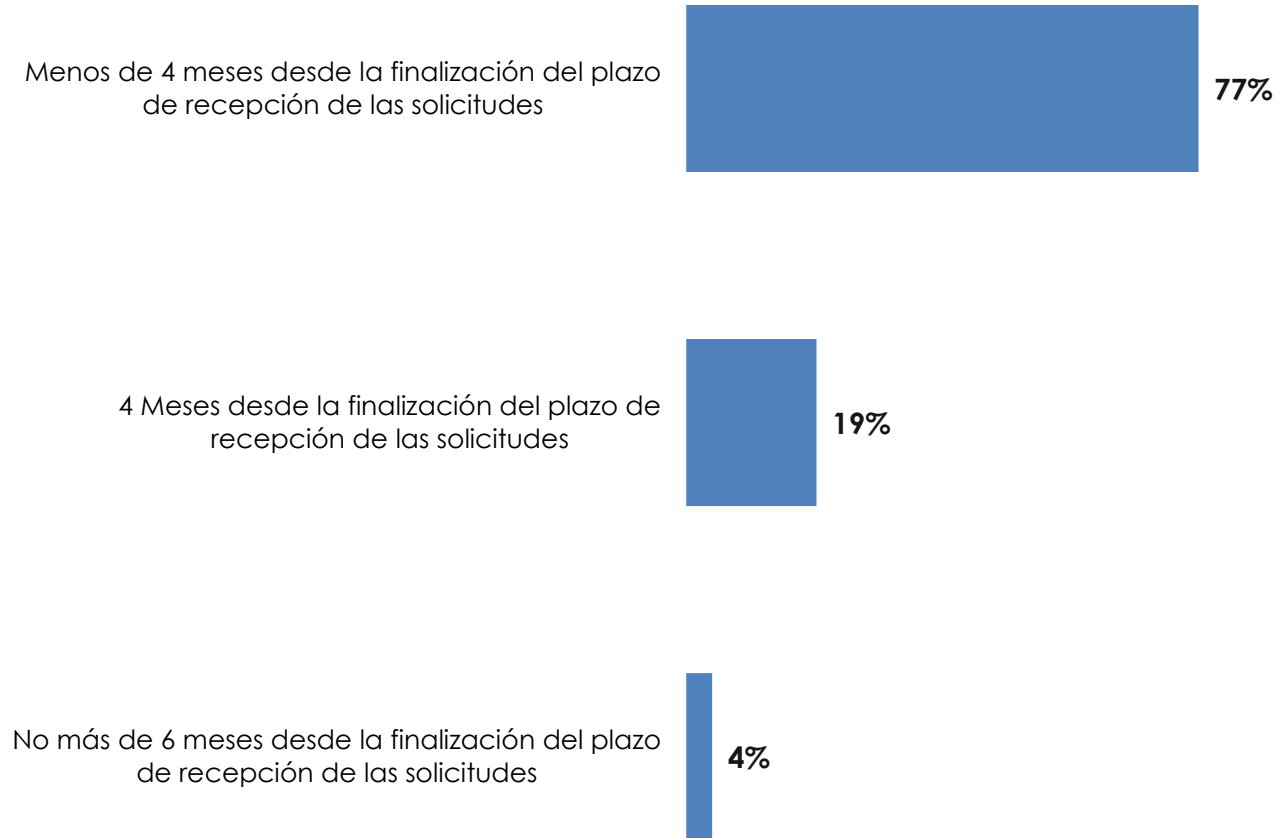
**(P9) ¿TIENEN ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR EL PROCESO DE SOLICITUD?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas espontáneas

## PLAZOS DE TIEMPO PARA LA COMUNICACIÓN DE LA CONCESIÓN



**(P10) ¿QUÉ PLAZO DE TIEMPO LE PARECERÍA A VD. RAZONABLE PARA PROCEDER A LA COMUNICACIÓN DE LA CONCESIÓN POR PARTE DEL SERVICIO?**

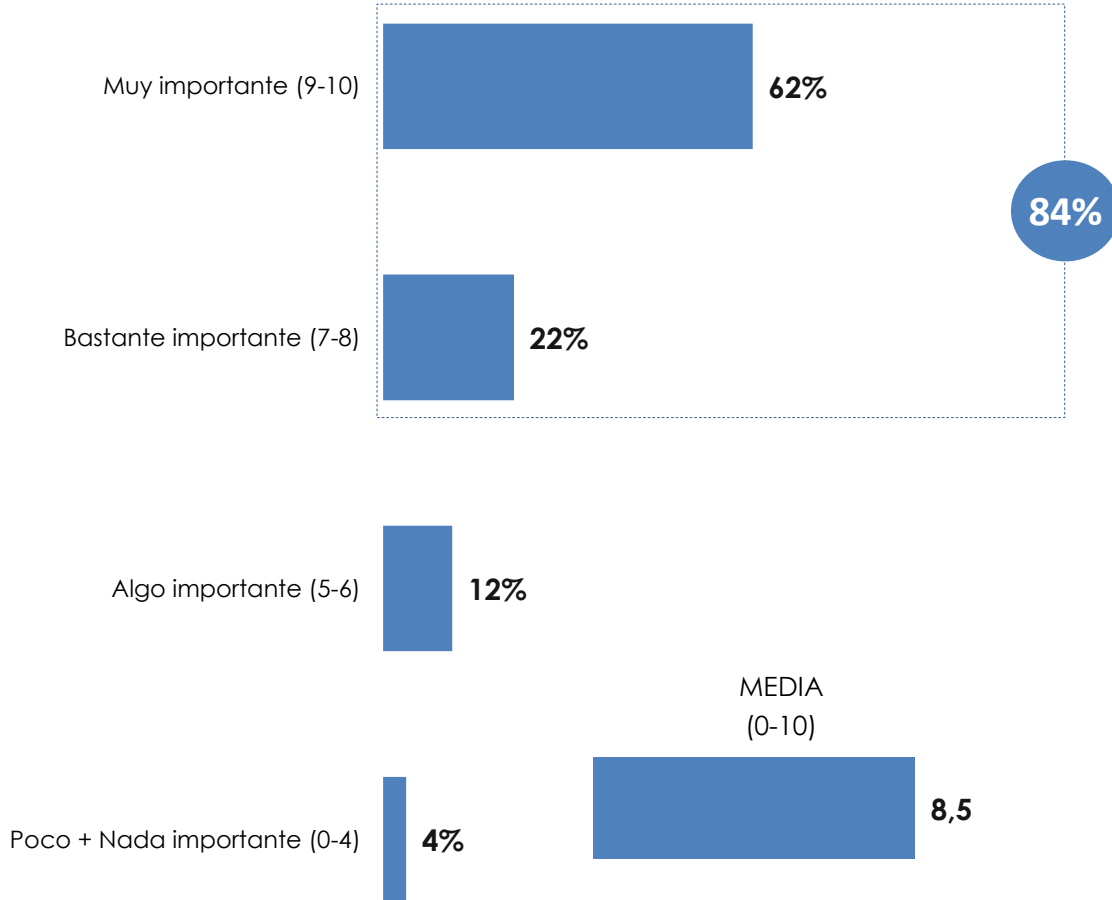
Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

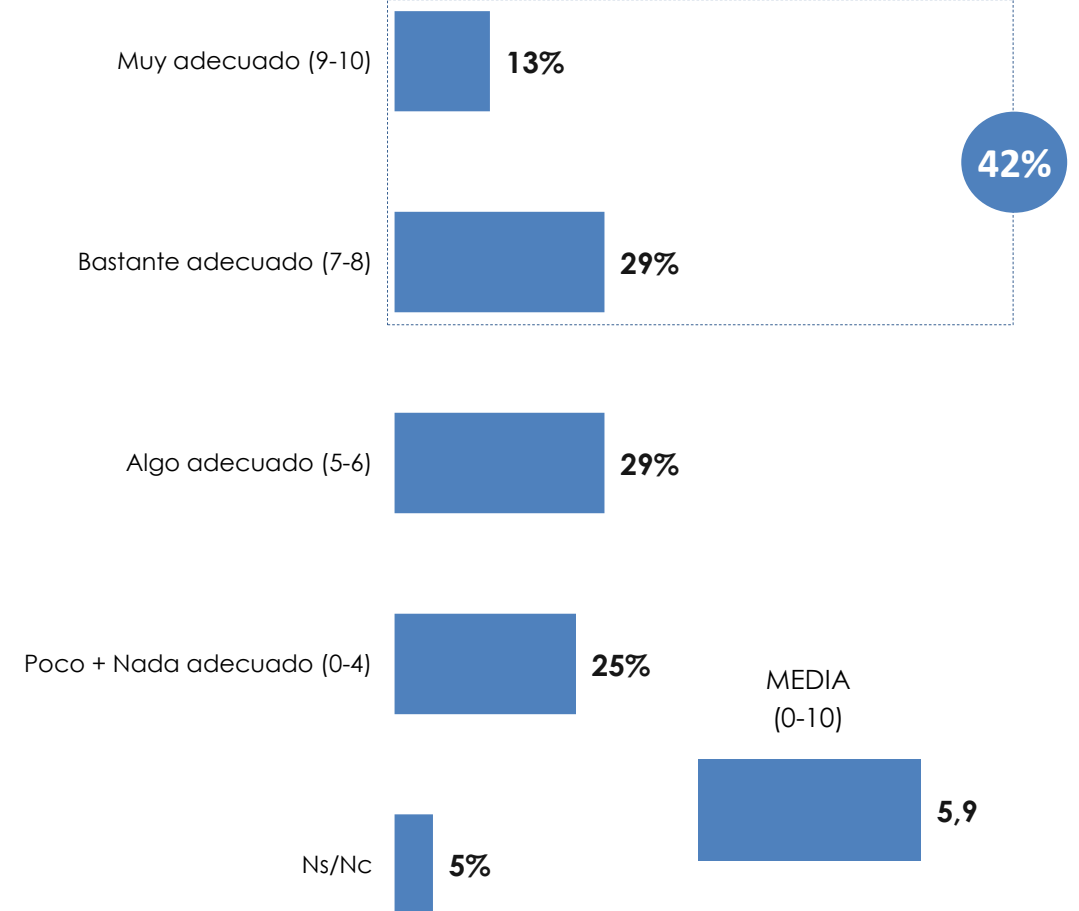
Respuestas sugeridas

## IMPORTANCIA Y VALORACIÓN DE LOS PLAZOS DE LA ENTREGA DEL IMPORTE DE LA SUBVENCIÓN

### Importancia de los plazos para la entidad



### Valoración del tiempo



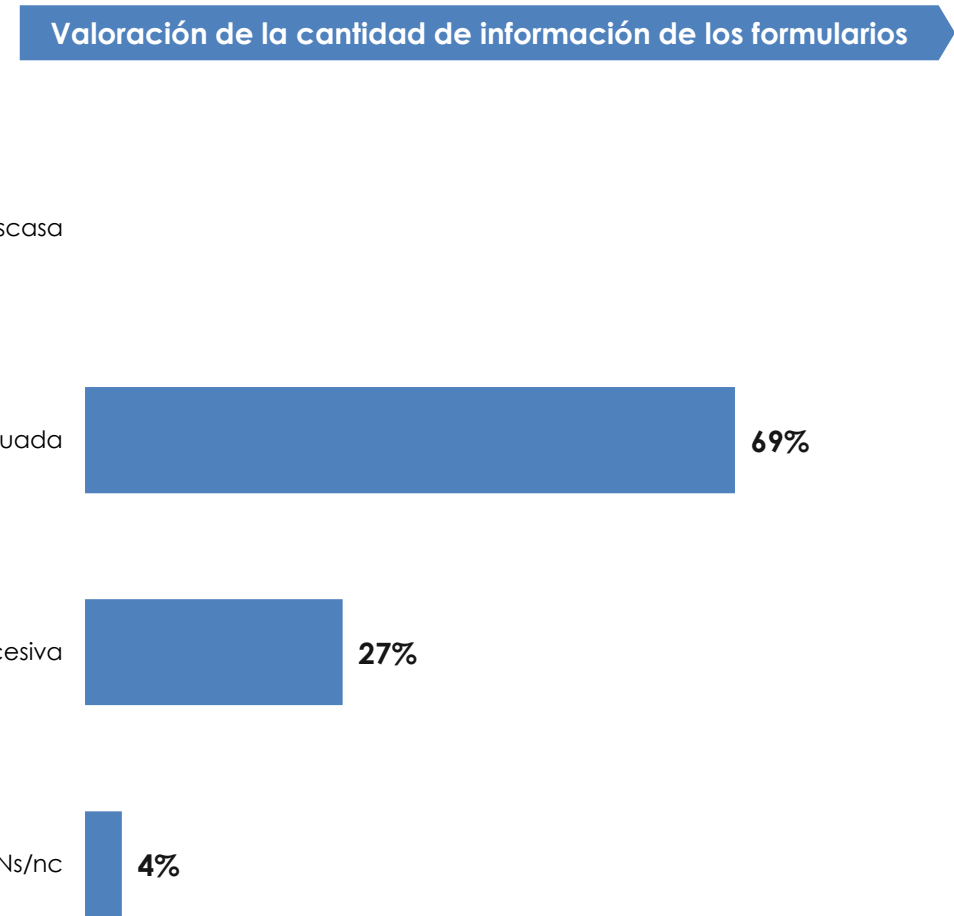
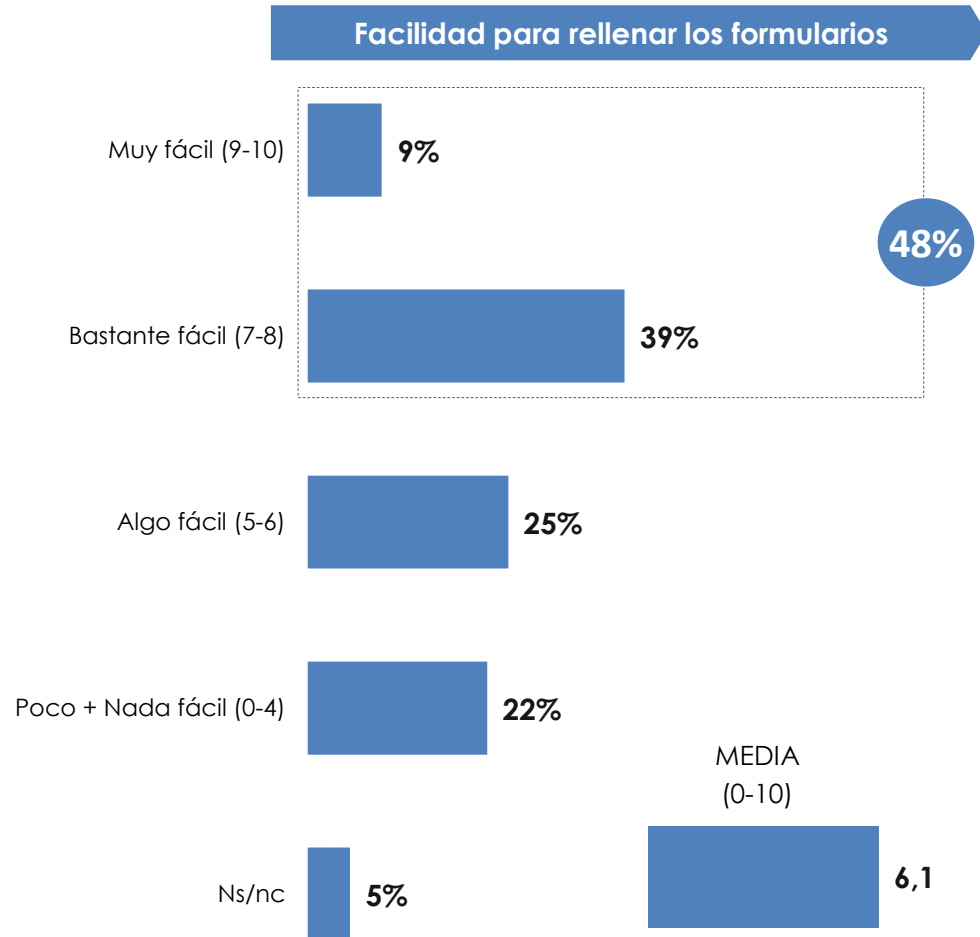
**(P11B) ¿HASTA QUÉ PUNTO ES IMPORTANTE PARA SU ENTIDAD EL PLAZO DE ABONO DEL IMPORTE DE LA SUBVENCIÓN?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

**(P11A) ¿CÓMO VALORA EL PLAZO DE TIEMPO HASTA QUE RECIBIERON EL IMPORTE DE LA SUBVENCIÓN?**

Total de entidades entrevistadas (n=77)

## INFORMACIÓN SOLICITADA Y LA FACILIDAD PARA RELLENAR EL FORMULARIO



(P12) UNA VEZ CONCEDIDA LA SUBVENCIÓN, EL SERVICIO SOLICITA QUE SE RELLENE UNA MEMORIA DE ACTIVIDAD Y ECONÓMICA, SON LOS FORMULARIOS DE JUSTIFICACIÓN, QUE SOLICITAN INFORMACIÓN A LA ENTIDAD ACERCA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS POR LOS QUE HAN RECIBIDO DICHA SUBVENCIÓN. ¿CÓMO VALORA VD. LA FACILIDAD PARA RELLENAR ESTOS FORMULARIOS?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

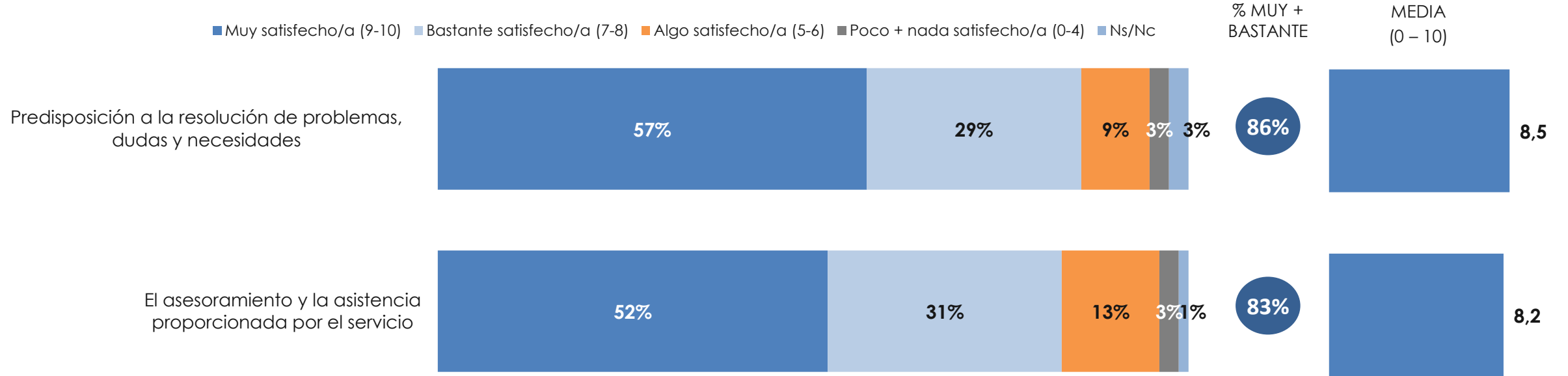
Pregunta de respuesta única

(P13) ¿CÓMO VALORA VD. LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN SOLICITADA EN ESTOS FORMULARIOS?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única  
Respuestas sugeridas

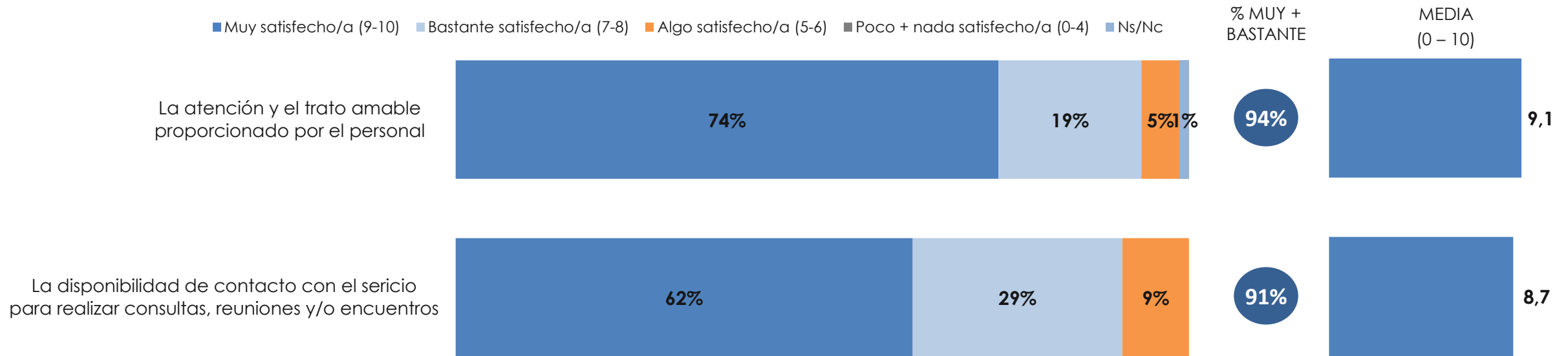
## INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO



(P19) A CONTINUACIÓN, APARECEN UNA SERIE DE ASPECTOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SERVICIO, Y QUISIERA QUE ME DIJERA HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ UD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON ...

Total de personas entrevistadas (n=77)

## TRATO PROPORCIONADO POR EL PERSONAL



(P20) Y CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL SERVICIO ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ UD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 "NADA SATISFECHO/A" A 10 "MUY SATISFECHO/A" CON...?

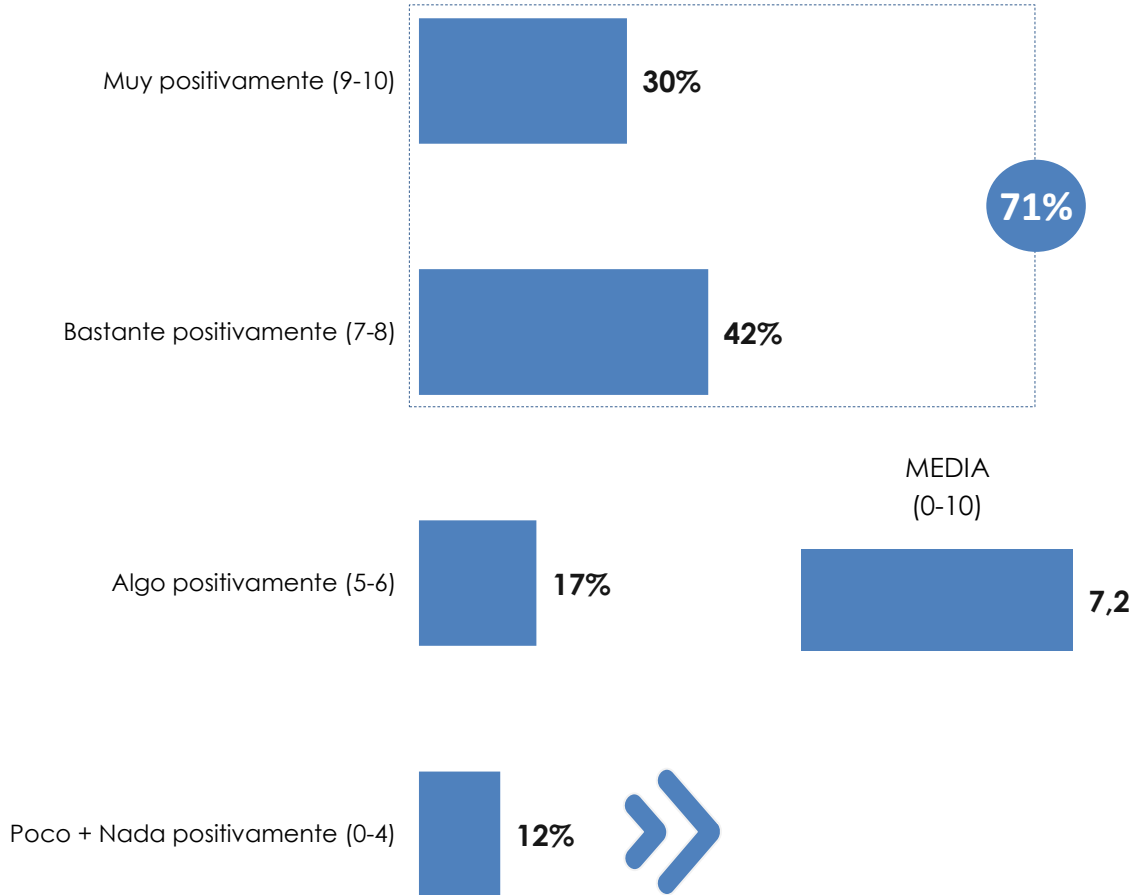
Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

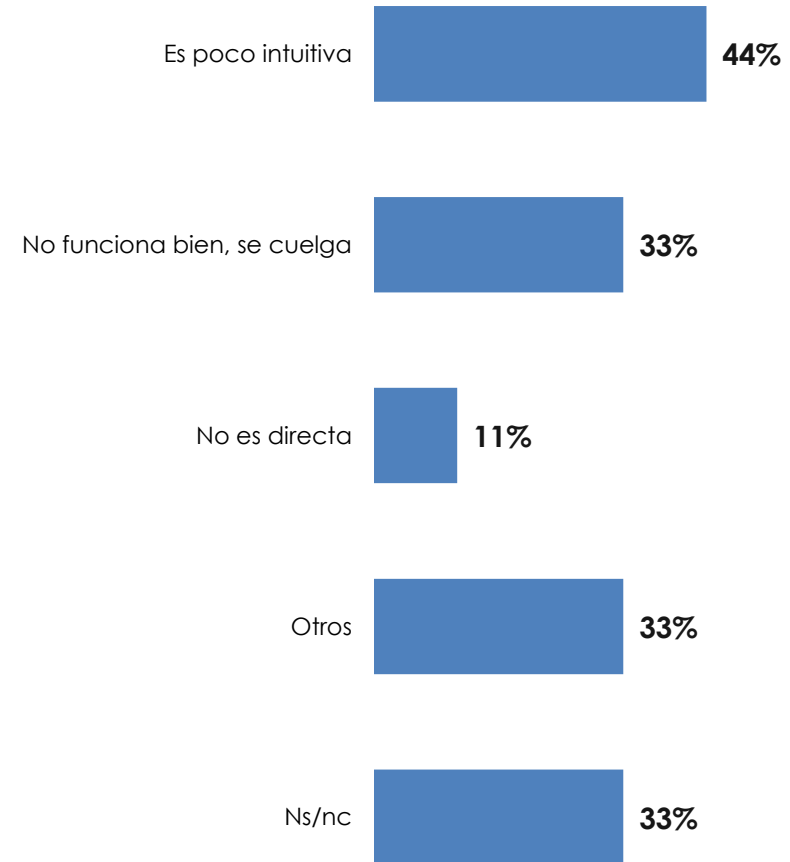
Respuestas sugeridas

## VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

### Valoración de la Sede Electrónica



### Motivos de valoración negativa



**(P21) Y ¿CÓMO VALORA VD. EL FUNCIONAMIENTO DE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

**(P22) ¿POR QUÉ MOTIVOS OPINA ASÍ?**

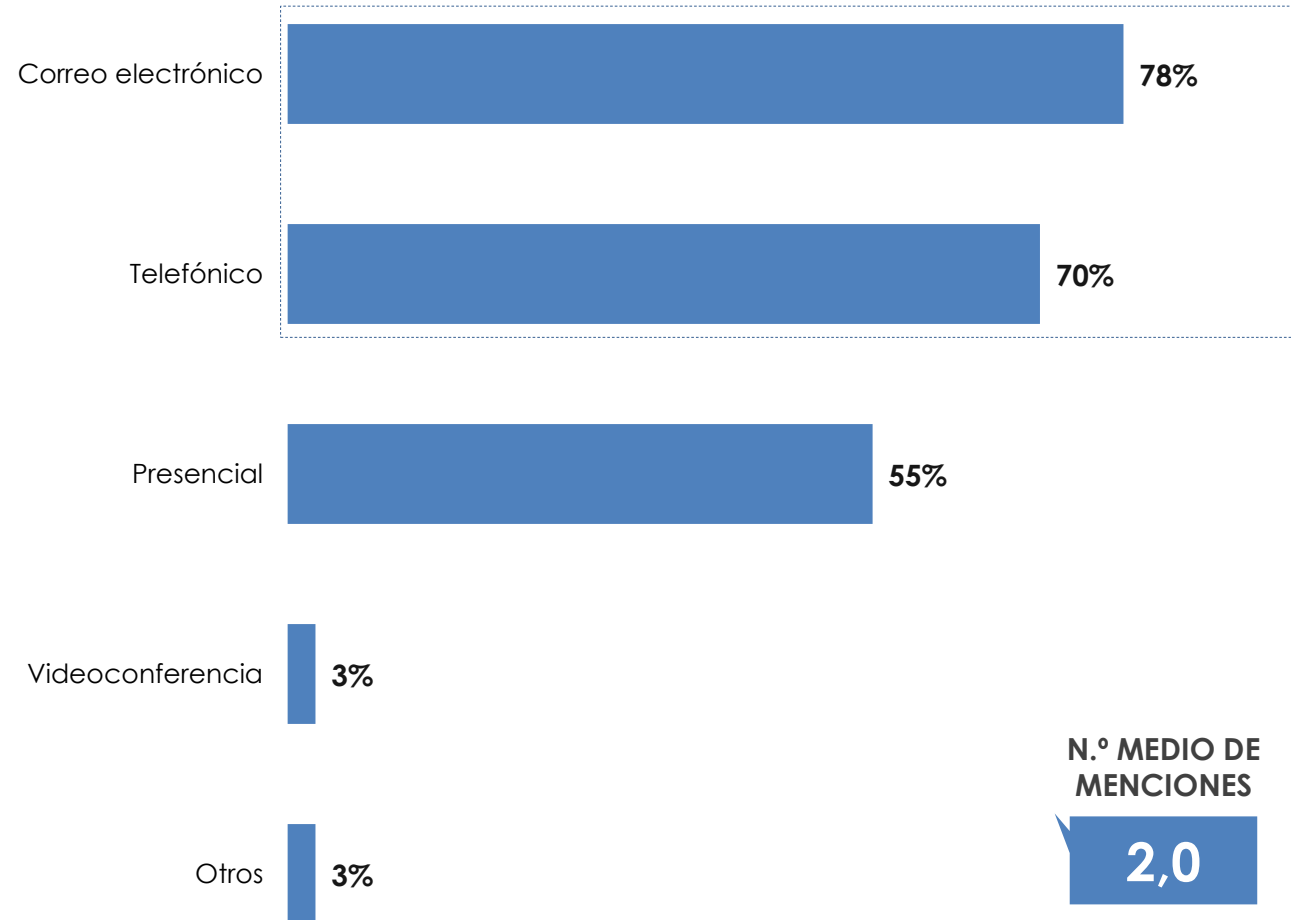
Base: Entidades que valoran de forma negativa la Sede Electrónica (n= 9)

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas espontáneas

Debemos tomar con extrema cautela los datos dado lo reducido de la base muestral.

## CANALES ADECUADOS PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O CONSULTAS



**(P14) ¿QUÉ CANALES LE PARECERÍAN A VD. ADECUADOS PARA QUE EL SERVICIO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O CONSULTAS POR PARTE DE LAS ENTIDADES?**

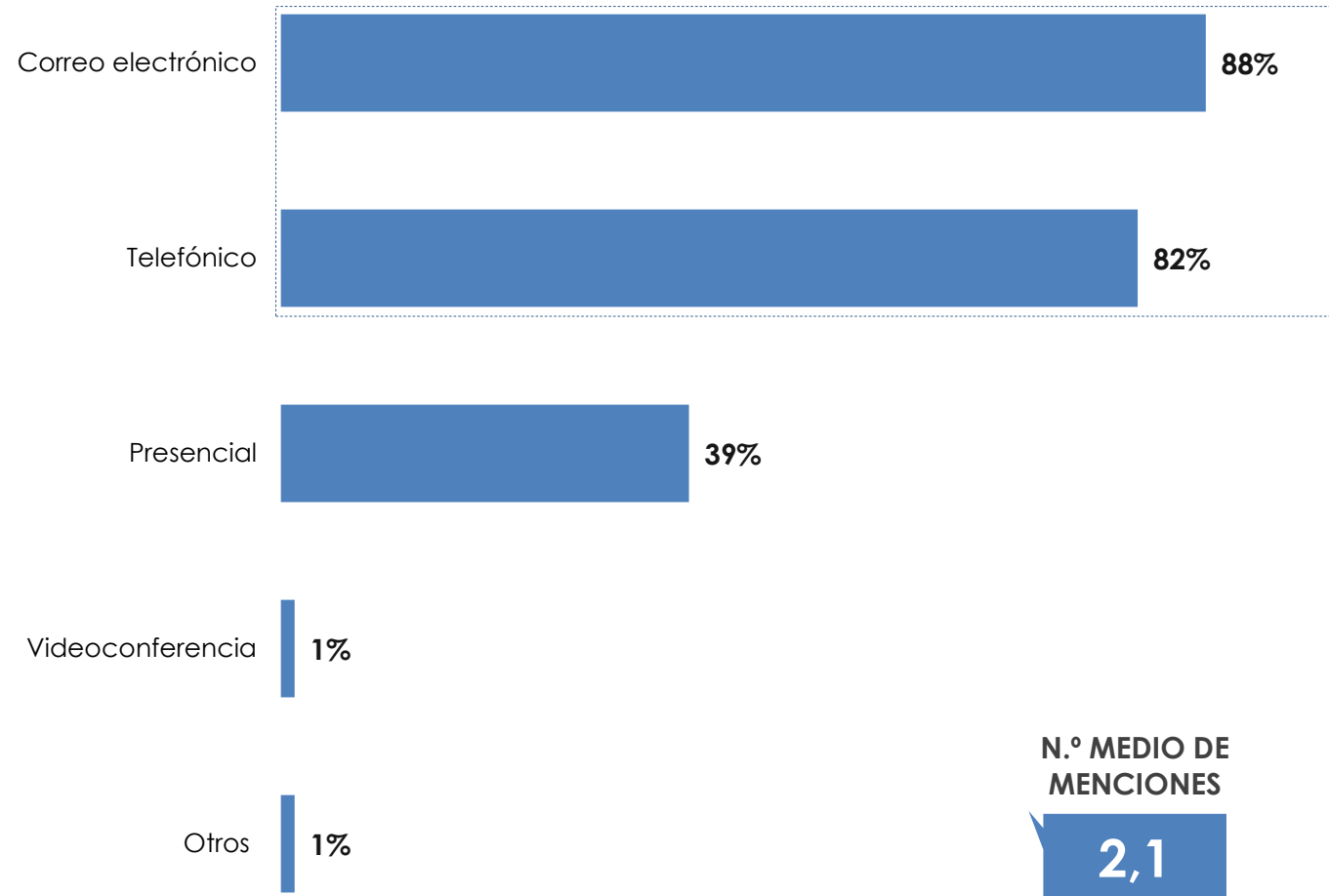
Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas sugeridas



## CANALES PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REALIZAR CONSULTAS



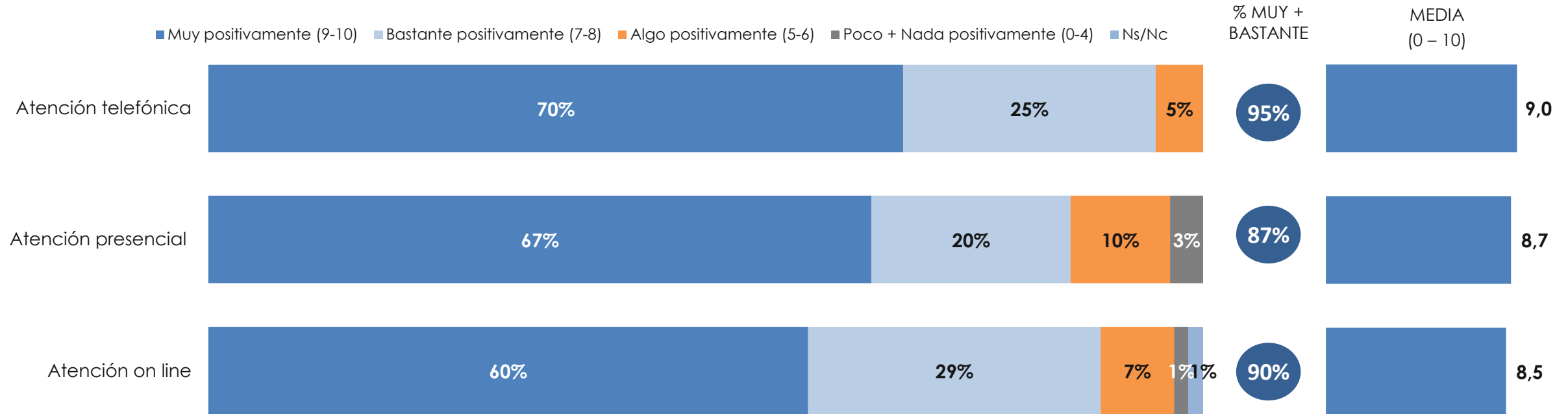
(P15) ¿CUÁLES DE ESTOS CANALES HAN UTILIZADO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas sugeridas

## VALORACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN



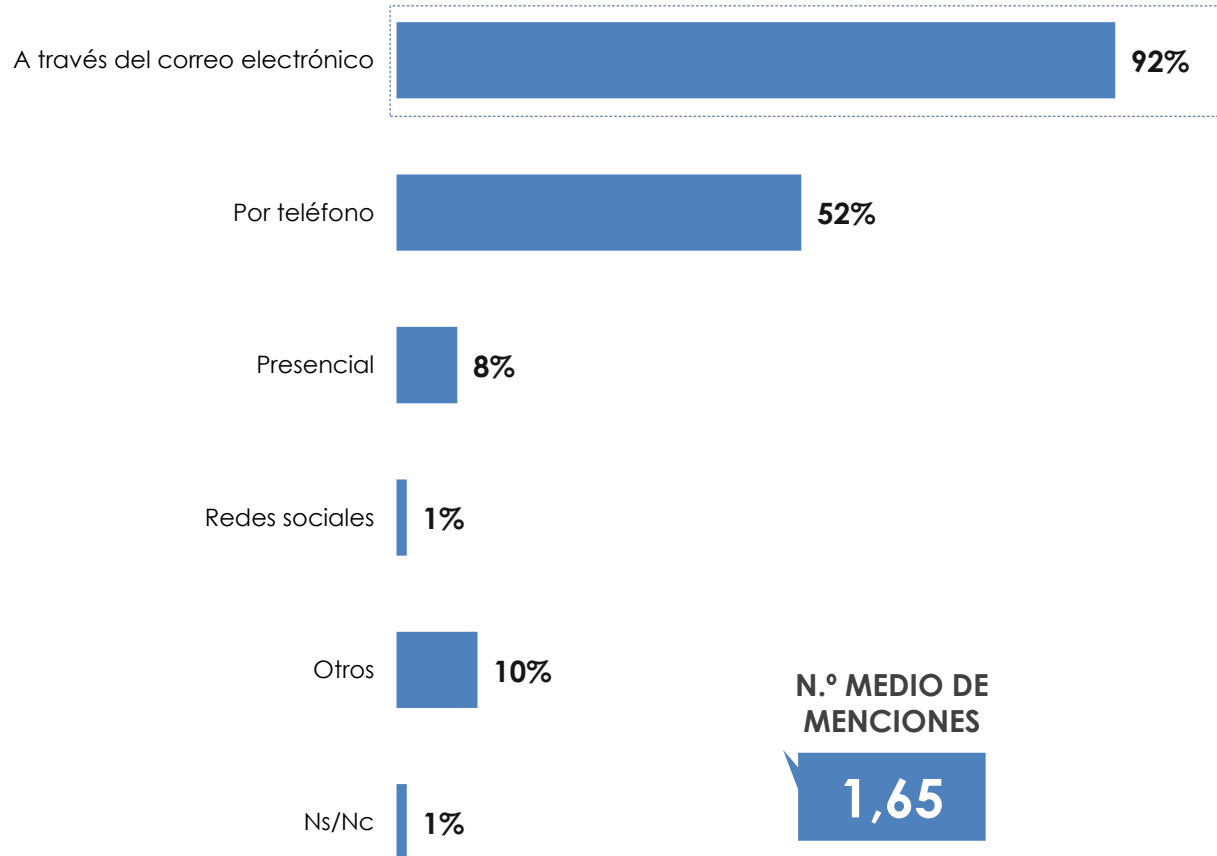
**(P16) ¿Y CÓMO VALORA LA...?**

Base: Total de personas que han utilizado alguno de los canales mencionados (Atención presencial n=30 / Atención telefónica n=63 / Atención on-line n=68)

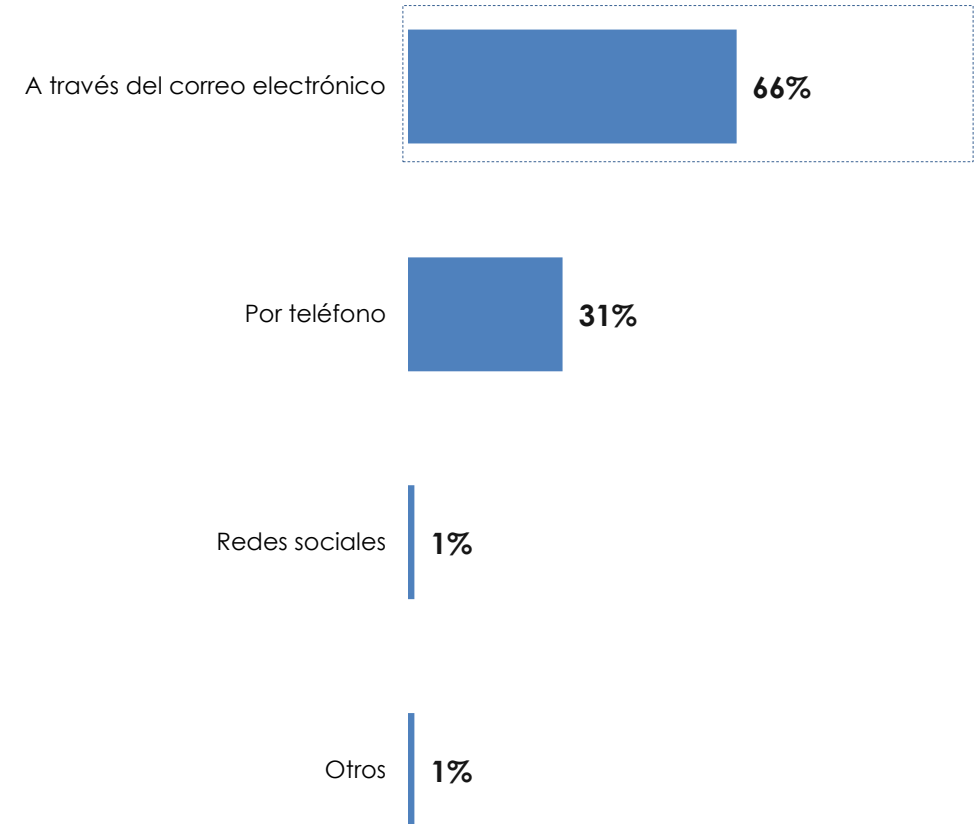
Respuestas sugeridas

## CANALES DE COMUNICACIÓN PARA RECLAMACIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

### Canales para reclamaciones, quejas y/o sugerencias



### Preferencia de canal



**(P17A) HABLAREMOS AHORA DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS. ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES CONSIDERA QUE SE HAN DE HABILITAR PARA QUE LAS ENTIDADES COMUNIQUEN CUALQUIER RECLAMACIÓN, QUEJA, Y/O SUGERENCIA AL SERVICIO?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas sugeridas

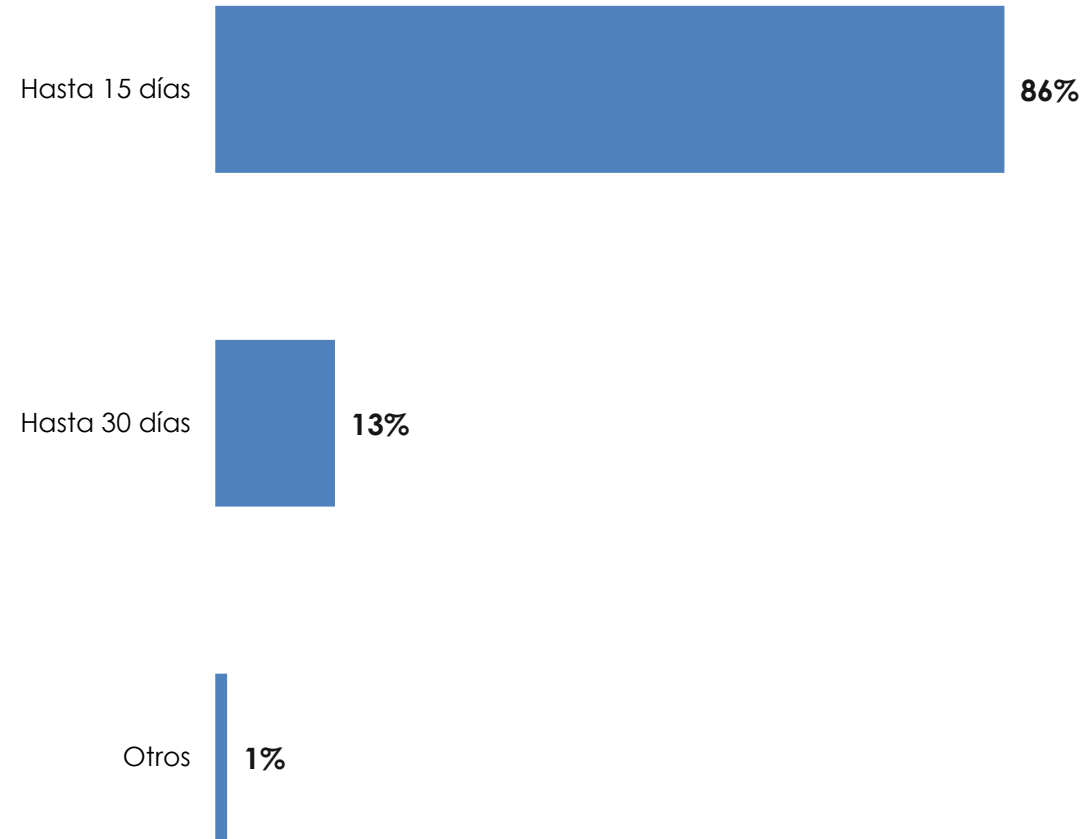
**(P17B) ¿QUÉ CANAL PREFERIRÍA UTILIZAR VD.?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR RESPUESTA



**(P18) ¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS PLANTEADAS?**

Base: Total de entidades entrevistadas (n=77)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

B.1. Satisfacción global inicial

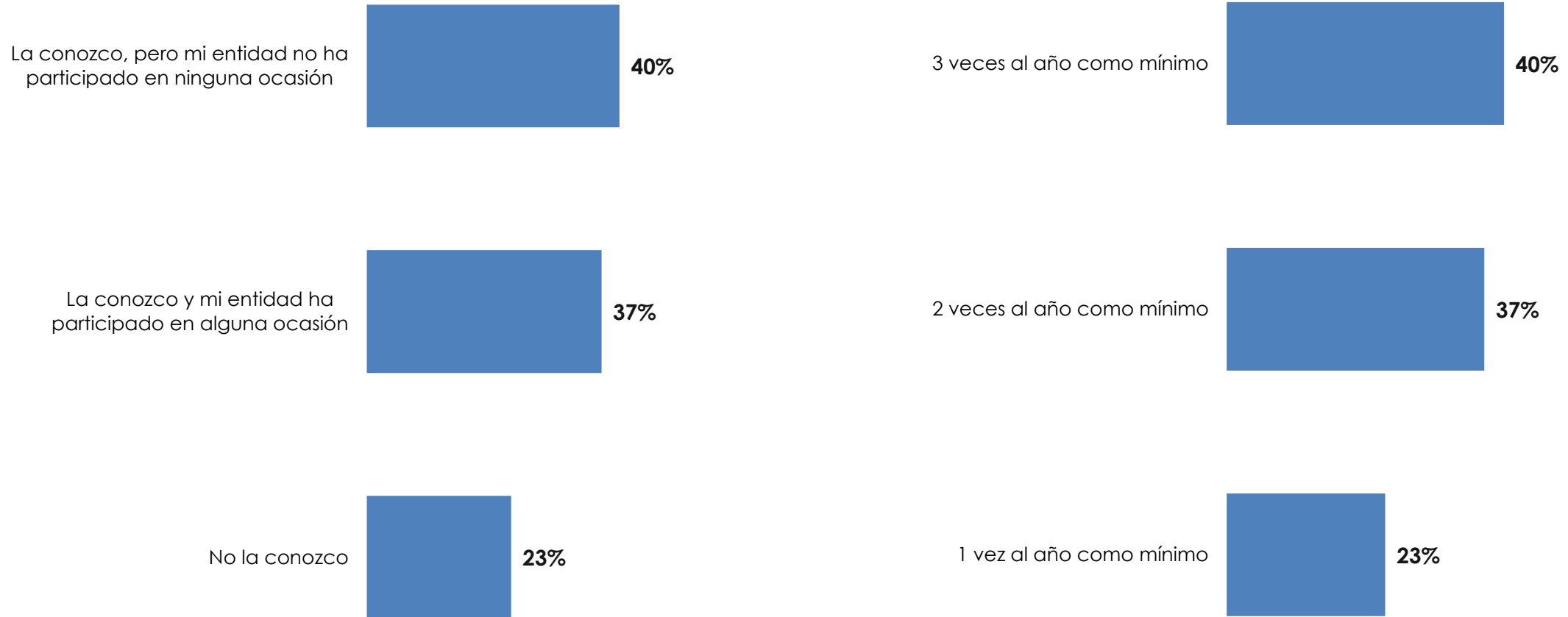
B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

**B.3. Área de Diversidad**

B.4. Área de Cooperación

B.5. Satisfacción global reflexionada

## PARTICIPACIÓN DE LA ENTIDAD EN LA MESA PERMANENTE DE DIÁLOGO Y FRECUENCIA DE REUNIÓN



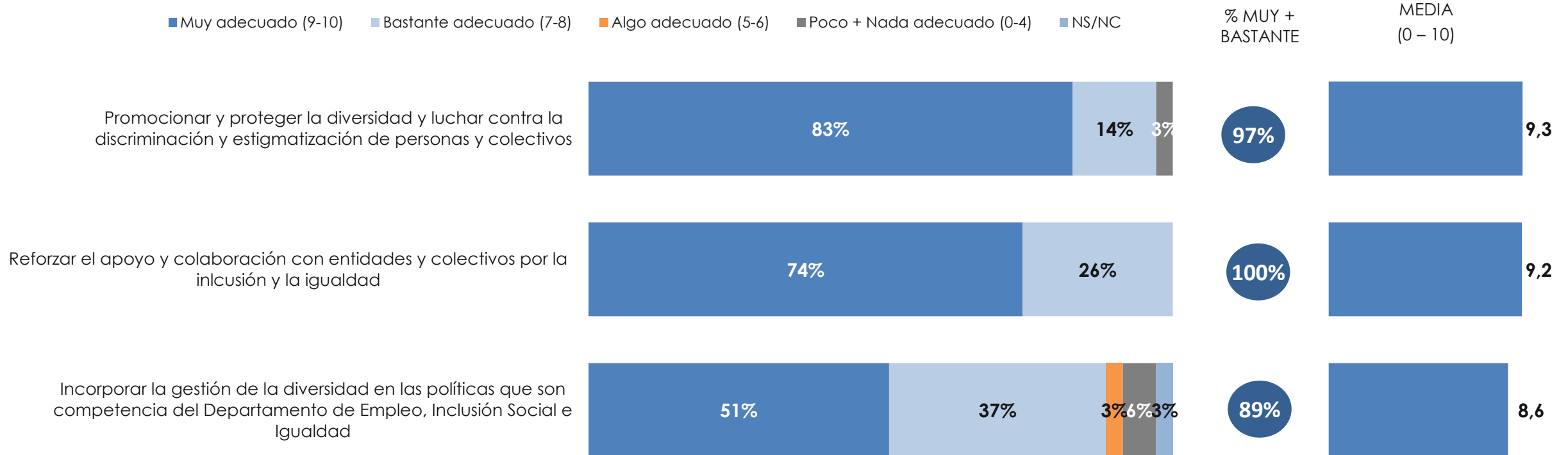
**(P23) ¿HA PARTICIPADO SU ENTIDAD EN LA MESA PERMANENTE DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN?**

Base: Personas entrevistadas de las entidades del Área de Diversidad (n=35)

**(P24) ¿CON QUÉ FRECUENCIA LE PARECERÍA A UD. ADECUADO QUE SE REUNIESE ESTA MESA DE DIÁLOGO?**

Base: Personas entrevistadas de las entidades del Área de Diversidad (n=35)

## OBJETIVOS Y/O ACCIONES DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN



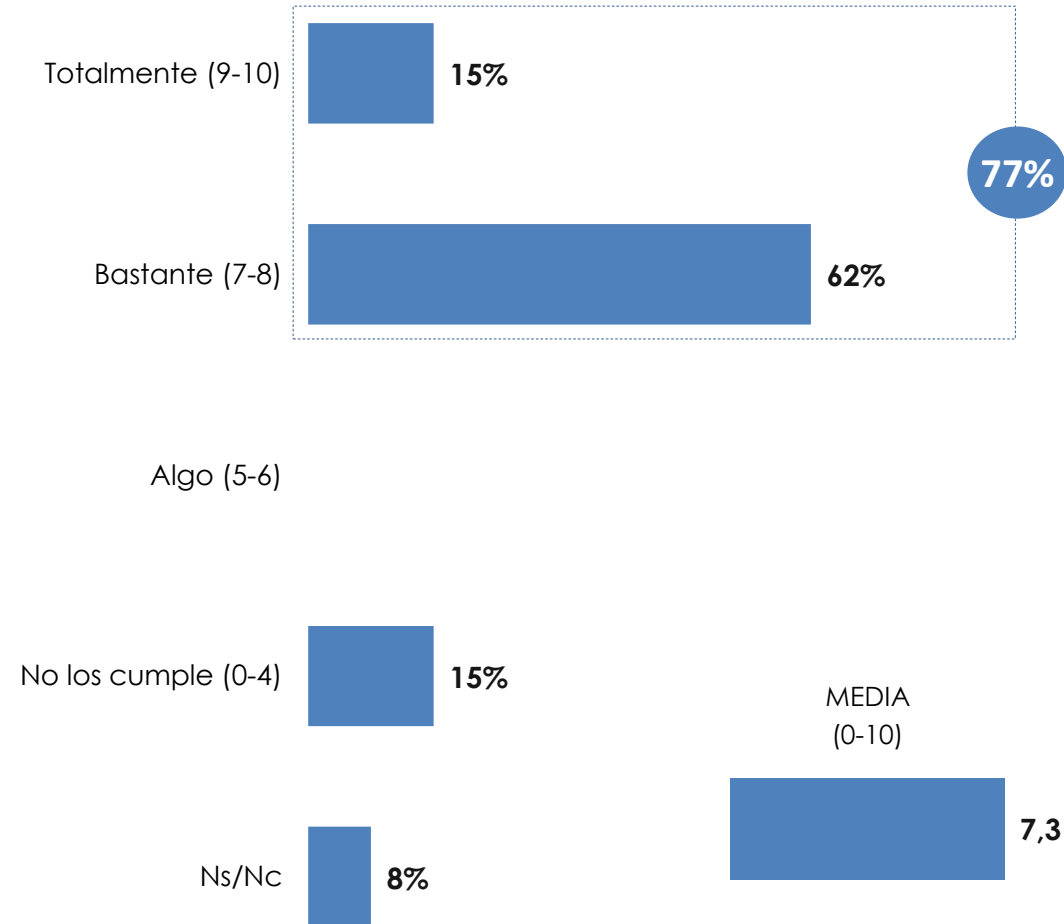
(P25) ¿HASTA QUÉ PUNTO LE PARECEN ADECUADOS LOS OBJETIVOS Y/O ACCIONES DE LA MESA PERMANENTE DE DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN?

Base: Personas entrevistadas de las entidades del Área de Diversidad (n=35)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y/O ACCIONES DE LA MESA PERMANENTE DE PARTICIPACIÓN



(P26) ¿HASTA QUÉ PUNTO CREE VD. QUE ESTA MESA CUMPLE LOS OBJETIVOS Y/O ACCIONES COMENTADOS?

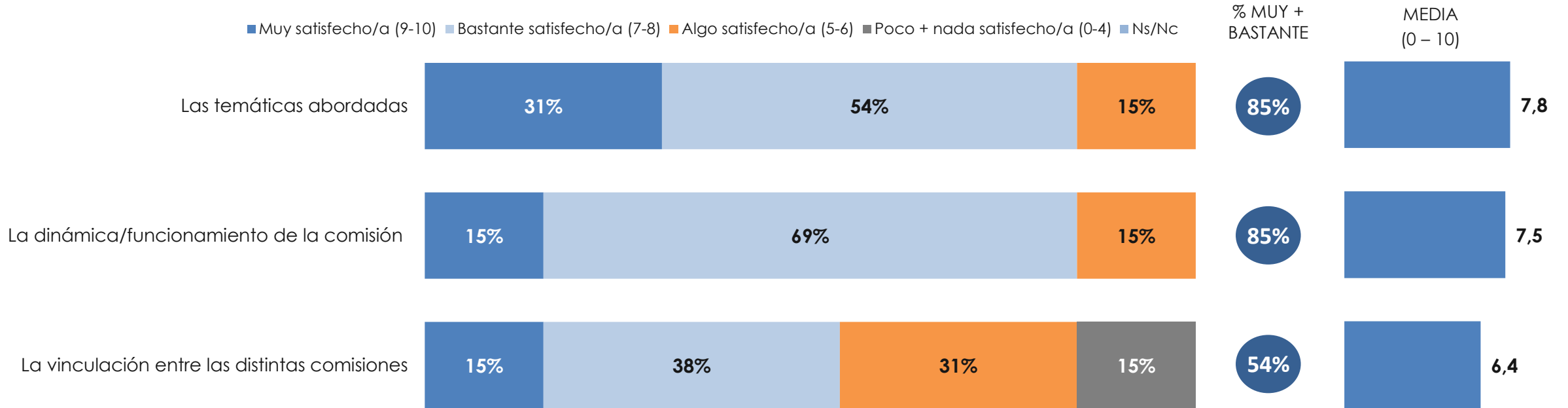
Base: Entidades que han participado en alguna ocasión (n=13)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas



## VALORACIÓN DE LAS COMISIONES DE TRABAJO



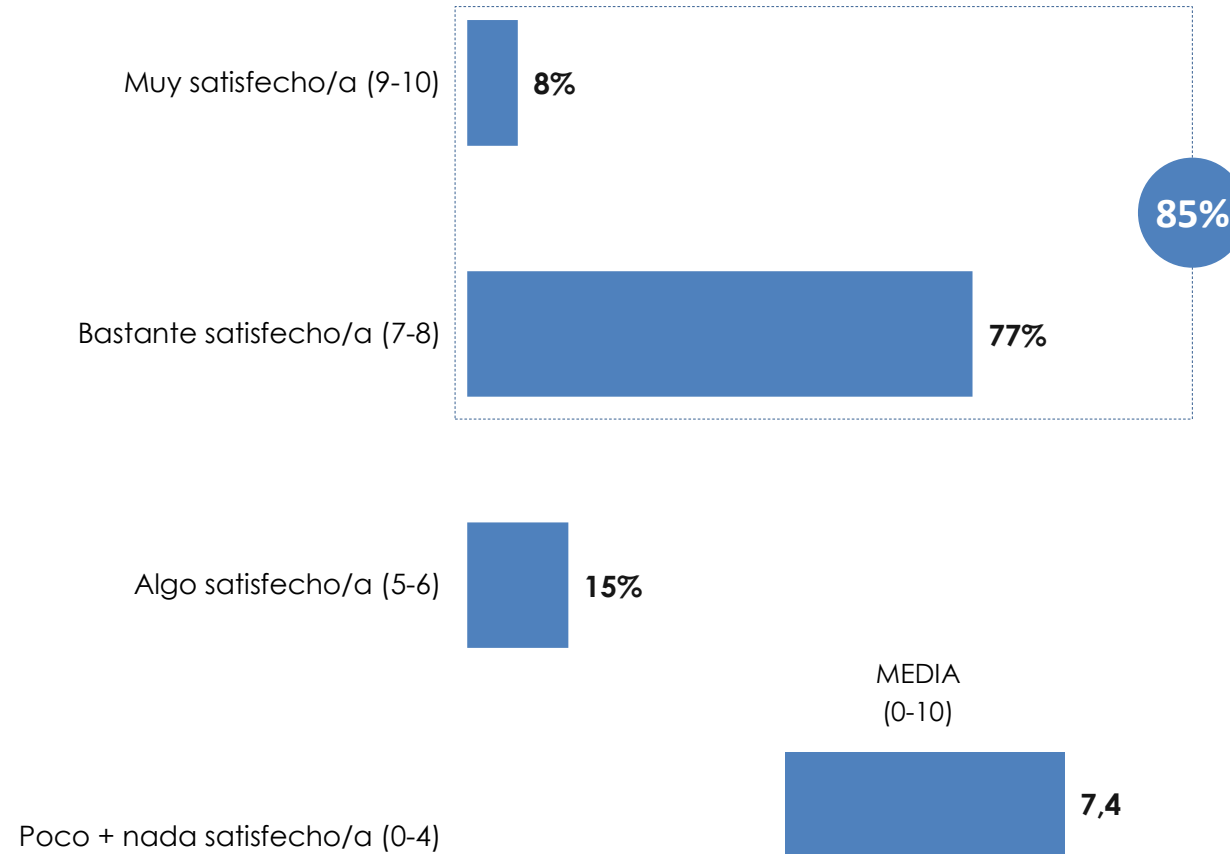
(P27) ¿Y CÓMO VALORA ESTOS ASPECTOS RELATIVOS A LAS COMISIONES DE TRABAJO EN LAS QUE HA PARTICIPADO?

Base: Entidades que han participado en alguna ocasión (n=13)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LA MESA



(P28) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON LA PARTICIPACIÓN DE SU ENTIDAD EN ESTA MESA? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”.

Base: Entidades que han participado en alguna ocasión (n=13)

Pregunta de respuesta única

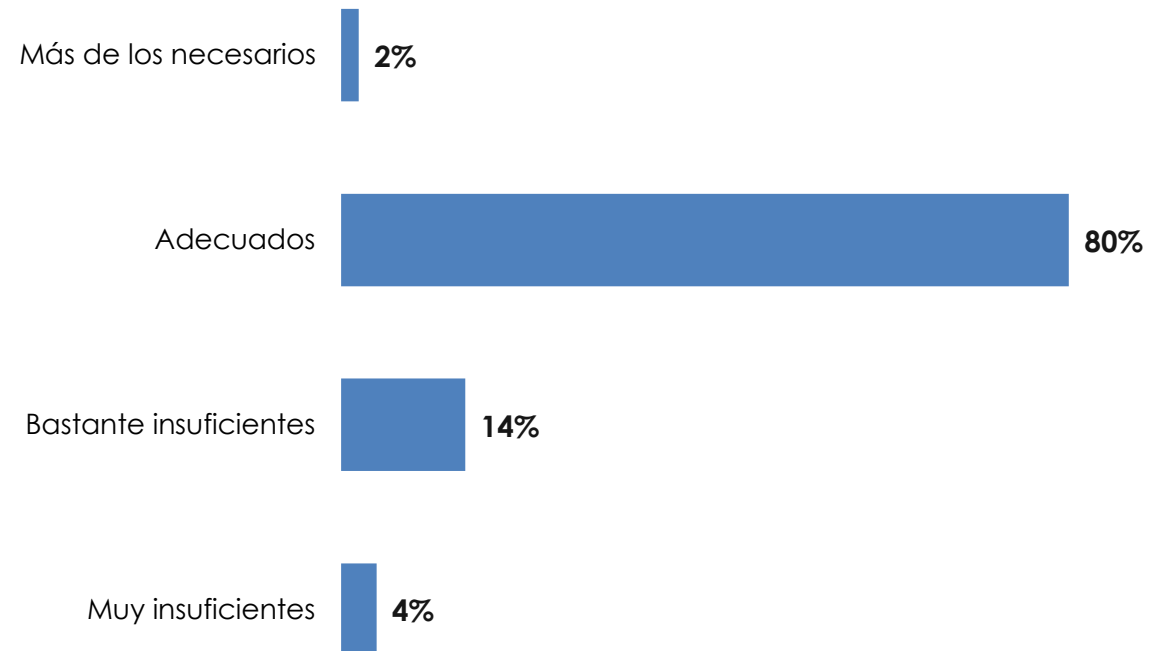
Respuestas sugeridas

## B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios
- B.1. Satisfacción global inicial
- B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación
- B.3. Área de Diversidad
- B.4. Área de Cooperación**
- B.5. Satisfacción global reflexionada

## VALORACIÓN DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Muchos más de los necesarios



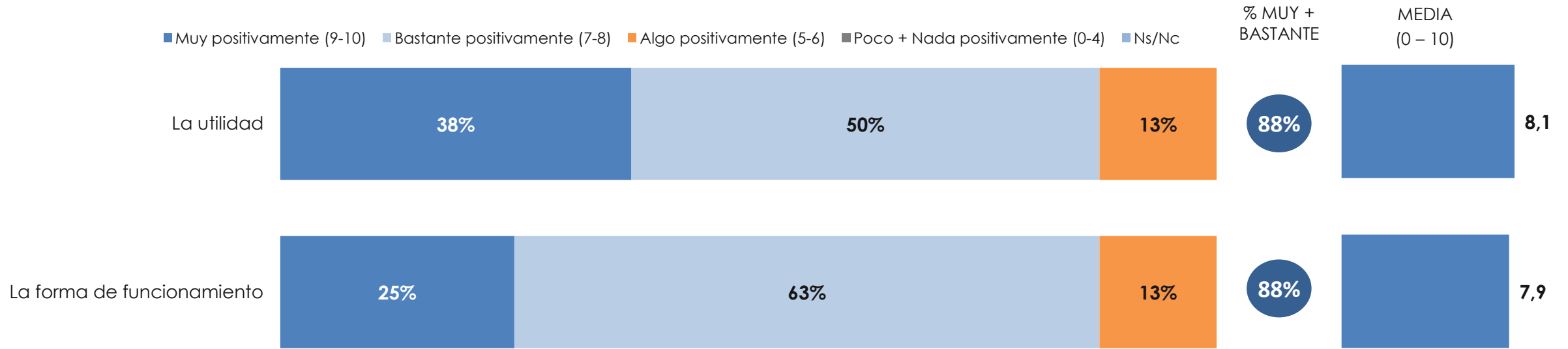
(P30) ¿CÓMO VALORA UD. LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN QUE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA PONE A DISPOSICIÓN DE LAS ENTIDADES DE COOPERACIÓN?

Base: Total de entidades de cooperación (n=51)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## FUNCIONAMIENTO Y UTILIDAD DE LA MESA PERMANENTE DE PARTICIPACIÓN



(P31) Y ¿CÓMO VALORA LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN EN RELACIÓN A...?

Base: Total de entidades de cooperación (n=51)

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Hábitos y uso de los programas de servicios

B.1. Satisfacción global inicial

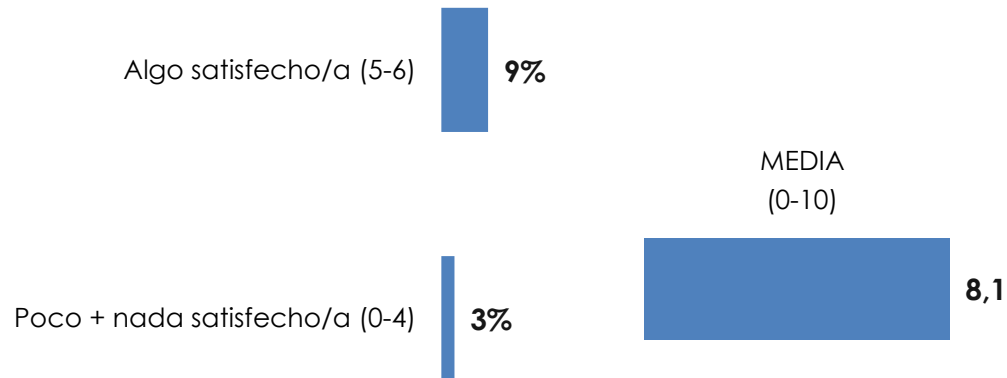
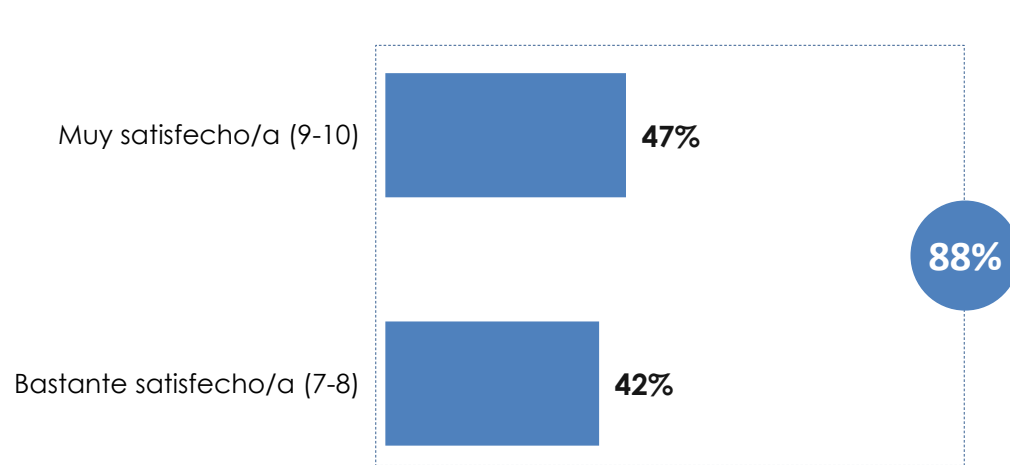
B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.3. Área de Diversidad

B.4. Área de Cooperación

**B.5. Satisfacción global reflexionada**

## SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO



Satisfacción Global Reflexionada	TOTAL	COLECTIVO		
		Diversidad	Cooperación y diversidad	Cooperación
Mucho (9-10)	47%	38%	56%	50%
Bastante (7-8)	42%	54%	44%	33%
Algo (5-6)	9%	4%		14%
Poco + Nada (0-4)	3%	4%		2%
<b>Media</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,1</b>

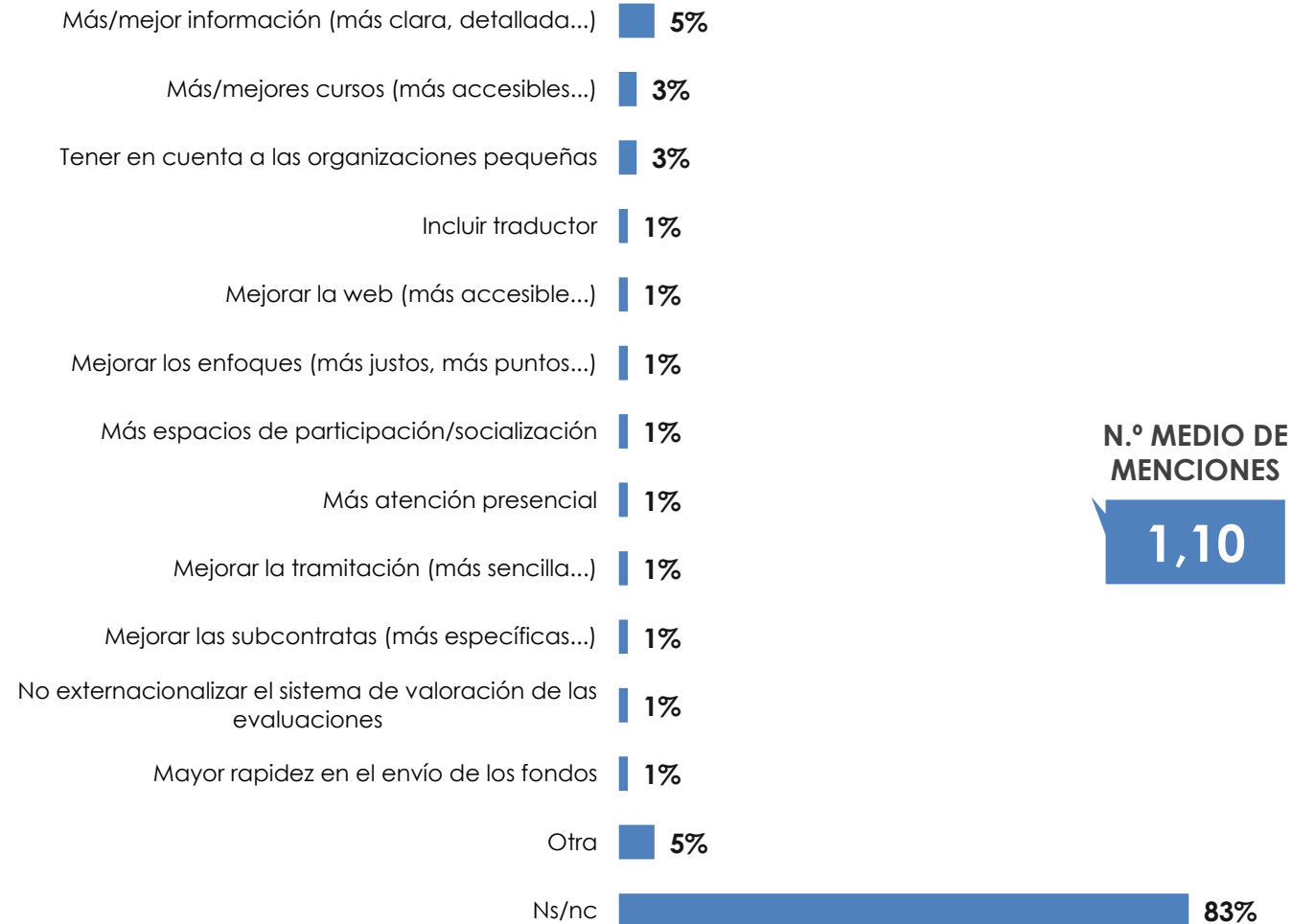
(P32) PARA FINALIZAR, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PROPORCIONADO POR COOPERACIÓN Y DIVERSIDAD?

Base: Total de entidades entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

## SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



(P33) Y POR ÚLTIMO, ¿TIENEN VDS. ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO?

Base: Total de entidades entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas espontáneas





## C- CONSIDERACIONES FINALES

## ¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE DIVERSIDAD Y COOPERACIÓN?

**LAS ENTIDADES VEN IMPORTANTE RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LOS CONTENIDOS, FECHAS Y PLAZOS**



**LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN LA ÚLTIMA CONVOCATORIA HA SIDO VALORADA MUY POSITIVAMENTE**

**LOS PLAZOS SON DE GRAN IMPORTANCIA PARA LAS ENTIDADES**



**LAS ENTIDADES CONSIDERAN QUE EL PLAZO PARA COMUNICAR LA CONCESIÓN NO DEBE SUPERAR LOS 4 MESES.**

**ACUDIR PRESENCIALMENTE PARA LLEVAR A CABO CUALQUIER SOLICITUD ES UN CANAL SECUNDARIO**



**LOS CANALES PREFERENTES PARA HACER UNA CONSULTA O SOLICITAR INFORMACIÓN SON EL CORREO ELECTRÓNICO Y EL TELÉFONO**

**LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DE LA MESA PERMANENTE DE DIÁLOGO SON VALORADOS MUY ADECUADAMENTE**



**GRAN IMPORTANCIA CONCEDIDA A REFORZAR EL APOYO Y LA COLABORACIÓN CON ENTIDADES Y COLECTIVOS POR LA INCLUSIÓN E IGUALDAD**

## ¿CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DIVERSIDAD Y COOPERACIÓN?

En términos generales, el Servicio de Diversidad y Cooperación de la Diputación Foral de Bizkaia presenta una valoración óptima.



- LAS ENTIDADES SE MUESTRAN BASTANTE O MUY SATISFECHAS CON LA PARTICIPACIÓN DE SU ENTIDAD EN LA MESA DE PARTICIPACIÓN.
- VALORAN MUY POSITIVAMENTE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA.
- SE MUESTRA UNA MEJORA EN LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO.