

CARTA DE SERVICIOS "PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" AÑO 2024

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO 2024	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer información detallada y actualizada sobre contratación y subvenciones, servicios y políticas sectoriales, recursos humanos, información económico-financiera y patrimonial, institucional y jurídico normativa en el Portal de Transparencia, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	7,60	Diciembre 2024	No se cumple. 1. Se analizará a través de la metodología MESTA 2. Se solicitará la publicación de más contenidos en Publicidad Activa
Ofrecer una página web con contenido claro, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	7,50	Diciembre 2024	No se cumple. 1. Se revisarán los contenidos para ver que cumplan los criterios de Lenguaje Claro. 2. Se realizará formación de carrera y presencial a personas trabajadoras de DFB.
Ofrecer de una página fácil e intuitiva para encontrar la información, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	7,00	Diciembre 2024	No se cumple. 1. Se analizará a través de la metodología MESTA. 2. Crear un chatbot que ayude a buscar la info. 3. Analizar la web a través de la trayectoria de la persona usuaria para que la ruta sea más corta y clara.
Disponer de un buscador en la página web que dé una información ajustada a la búsqueda realizada, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	7,20	Diciembre 2024	No se cumple. 1. Crear un chatbot que ayude a buscar la info.
Hacer la identificación electrónica más sencilla para realizar la solicitud de información pública a través de la página web, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	> 7,5	7,50	Diciembre 2024	Se cumple.
Facilitar un formulario sencillo de rellenar para la solicitud de información pública en la página web, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	> 7,5	6,70	Diciembre 2024	No se cumple. 1. Se revisarán los contenidos del formulario para ver que cumplan los criterios de Lenguaje Claro. 2. Se mejorará el catálogo de procedimientos de Sede electrónica
Explicar de forma sencilla en Bizkaia Gardena cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	> 7	6,80	Diciembre 2024	No se cumple. 1. Se revisarán los contenidos para ver que cumplan los criterios de Lenguaje Claro. 2. Se analizará la estructura para facilitar la comprensión

CARTA DE SERVICIOS "PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" AÑO 2023

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO 2023	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer información detallada y actualizada sobre contratación y subvenciones, servicios y políticas sectoriales, recursos humanos, información económico-financiera y patrimonial, institucional y jurídico normativa en el Portal de Transparencia, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	7,40	Diciembre 2023	No se cumple.
Ofrecer una página web con contenido claro, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	6,60	Diciembre 2023	No se cumple.
Ofrecer de una página fácil e intuitiva para encontrar la información, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	6,30	Diciembre 2023	No se cumple.
Disponer de un buscador en la página web que dé una información ajustada a la búsqueda realizada, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	6,30	Diciembre 2023	No se cumple.
Hacer la identificación electrónica más sencilla para realizar la solicitud de información pública a través de la página web, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	> 7,5	7,50	Diciembre 2023	Se cumple.
Facilitar un formulario sencillo de rellenar para la solicitud de información pública en la página web, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	> 7,5	7,10	Diciembre 2023	No se cumple.
Explicar de forma sencilla en Bizkaia Gardena cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	> 7	7,10	Diciembre 2023	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" AÑO 2022
COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO 2022	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer a las personas usuarias información actualizada en el portal de Transparencia, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción	> 7	7,40	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias calidad en la navegación por el portal de Transparencia (velocidad, descarga...), con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción	> 7,5	6,60	Diciembre 2022	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Ofrecer a las personas usuarias la página web del portal de Transparencia accesible, obteniendo una puntuación media superior a 7 en las preguntas correspondientes de la encuesta de satisfacción	> 7	6,30	Diciembre 2022	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Ofrecer a las personas usuarias información que permita realizar de forma sencilla la solicitud de acceso a la información pública, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción	> 7	7,40	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias información sobre el estado de tramitación de la solicitud de información pública realizada, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción	> 8,5	6,60	Diciembre 2022	No se cumple. Se tiene previsto emplear un gestor de expedientes electrónico para la tramitación interna de este servicio que facilitará conocer el estado de tramitación de la solicitud.
Obtener una puntuación media superior a 7 en la pregunta de la encuesta de satisfacción global con el servicio de derecho de acceso a la información pública	> 7	7,10	Diciembre 2022	No se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" AÑO 2021**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer a las personas usuarias información actualizada en el portal de Transparencia, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	> 7	7,6	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias calidad en la navegación por el portal de Transparencia (velocidad, descarga...), con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	> 7,5	7,5	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias la página web del portal de Transparencia accesible, obteniendo una puntuación media superior a 7 en las preguntas correspondientes de la encuesta de satisfacción.	> 7	7,0	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias información que permita realizar de forma sencilla la solicitud de acceso a la información pública, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	> 7	7,4	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias información sobre el estado de tramitación de la solicitud de información pública realizada, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.	> 8,5	7,30	Diciembre 2021	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Obtener una puntuación media superior a 7 en la pregunta de la encuesta de satisfacción global con el servicio de derecho de acceso a la información pública.	> 7	7,40	Diciembre 2021	Se cumple.