



SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA PARA AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES

INFORME DE RESULTADOS

- La presente investigación ha sido realizada por el Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico **Ikerfel** por encargo de la **Diputación Foral de Bizkaia**.

- Este estudio de Satisfacción se enmarca dentro del proyecto de las Cartas de Servicio, y tiene como finalidad certificar los compromisos planteados en las Cartas de Servicios de diversas áreas de la Diputación Foral de Bizkaia. Una de ellas es la que nos ocupa, el **Servicio de Asistencia económica y jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades** de la **Diputación Foral de Bizkaia**.

- El principal objetivo de la investigación consiste en analizar la **satisfacción** que tienen las **personas usuarias** del **Servicio de Asistencia económica y jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades de la DFB** y así **certificar** la **calidad** del **servicio** prestado, conociendo de esta manera si los **compromisos** planteados se han **cumplido**.

- Este objetivo se ha abordado desde una **perspectiva metodológica cuantitativa**, concretamente se han realizado **56 Entrevistas Telefónicas** a Ayuntamientos y Mancomunidades de Bizkaia, que han utilizado el servicio de Asistencia Jurídica y Económica.

- La fase de campo se ha desarrollado durante los meses de octubre y noviembre de 2024.

Ikerfel es uno de los Institutos de Investigación líderes en el mercado nacional debido a su amplia trayectoria en el sector así como su filosofía de trabajo. Más de 46 años de experiencia en el sector y más de 10.400 estudios ad hoc avalan a la compañía. Cercanía, trabajo en equipo, preocupación por la calidad y flexibilidad son las principales señas de identidad de Ikerfel.

La compañía y sus profesionales pertenecen desde hace años i+a (Insights + Analytics España)  la nueva Comunidad del Market Research y Data Science, asociación que surge de la integración de ANEIMO y AEDEMO. Entre sus principales clientes se encuentran compañías nacionales e internacionales de los principales sectores de actividad (Telecomunicación, Asegurador, Banca, Automoción, Alimentación, Distribución, etc.).

Índice

SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA PARA AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
B.1. Relación con el servicio de asistencia económica y jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades	9
B.2. Satisfacción global y recomendación	13
B.3. Satisfacción pormenorizada	18
B.3.1. Información del servicio	20
B.3.2. Atención a la persona usuaria	25
B.3.3. Los plazos y tiempos	27
B.3.4. La gestión de quejas, reclamaciones y/o sugerencias	34
B.4. Satisfacción reflexionada	39
C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	43
D. – CONSIDERACIONES FINALES	49

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

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

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

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

Objetivo Principal

Analizar la satisfacción de los atributos en los que se ha estructurado el servicio y la actualización de las expectativas del servicio de Asistencia Económica y Jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades de la Diputación Foral de Bizkaia y que conforman los compromisos de la Carta de Servicios.

Objetivos específicos

- Analizar la relación con el servicio de Asistencia Económica y Jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades.
- Estudiar la satisfacción globalmente y la recomendación del servicio de Asistencia Económica y Jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio.
 - Información ofrecida.
 - La atención a la persona usuaria.
 - Gestión de consultas: Tiempos y plazos de espera.
 - La gestión de quejas, reclamaciones y/o sugerencias.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicio.

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

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



Técnica empleada

Entrevistas Telefónicas.

Universo de Análisis

Ayuntamientos y Mancomunidades de Bizkaia que han utilizado los servicios de Asistencia Económica y Jurídica.

Detalle del Planteamiento Metodológico

El universo **total entre Ayuntamientos y Mancomunidades** es de 125. En el caso de los Ayuntamientos se contaba con 112 registros y 13 para Mancomunidades.
En concreto, se han realizado un total de 56 **entrevistas**, lo que supone un **error muestral** de **±9'97%** para un **nivel de confianza del 95'5%, 2σ**.
Las entrevistas se han distribuido tal y como presentamos a continuación:

		Entrevistas
COLECTIVO	Ayuntamientos	52
	Mancomunidades	4
TOTAL		56

Fecha de realización del campo

Octubre y noviembre de 2024.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Relación con el servicio de asistencia económica y jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades

B.2. Satisfacción global y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción reflexionada

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

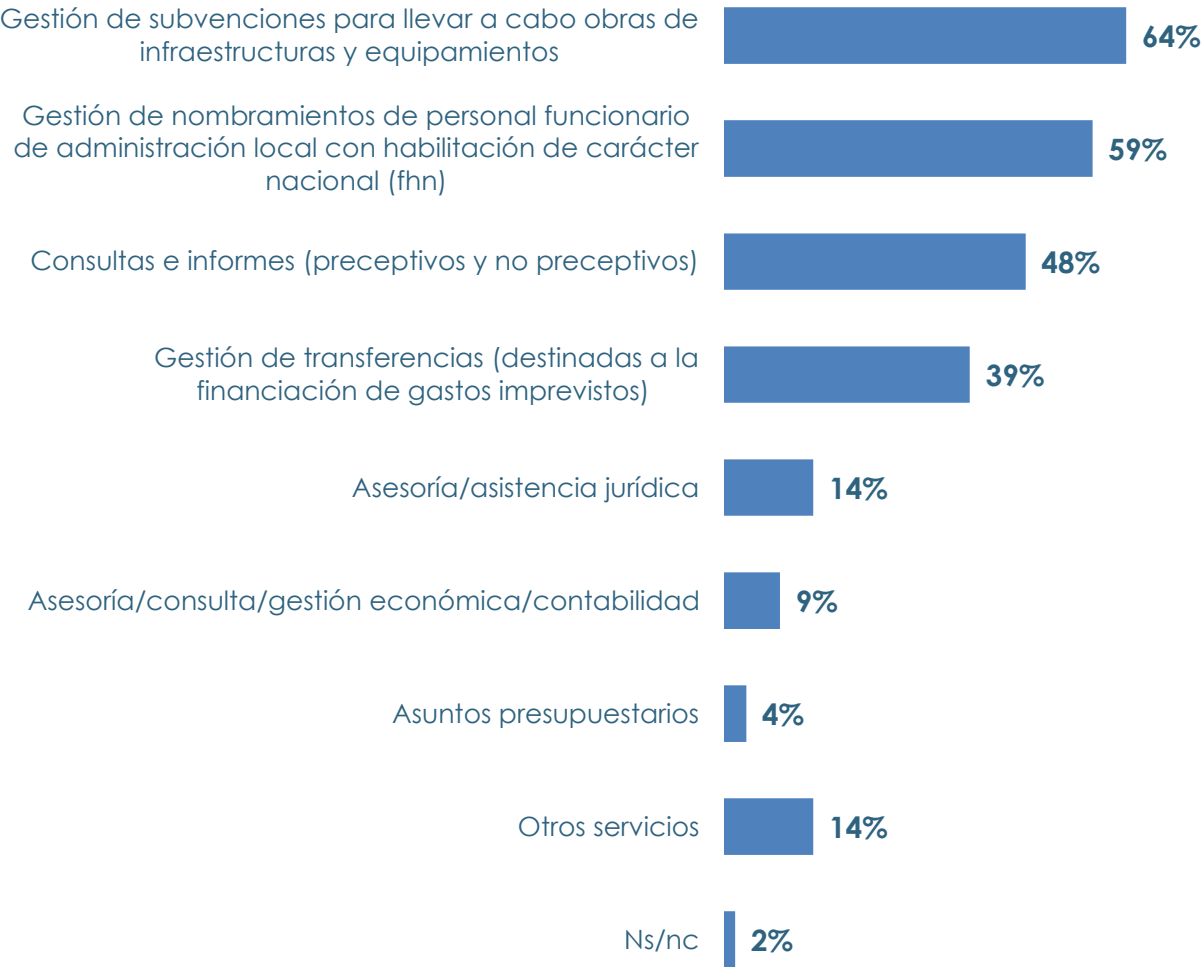
B.1. Relación con el servicio de asistencia económica y jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades

B.2. Satisfacción global y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción reflexionada

SERVICIOS SOLICITADOS



- Los Ayuntamientos y Mancomunidades suelen **requerir al menos un par de servicios del Área de Asistencia Económica y Jurídica.**
- **Destaca** especialmente **la gestión de subvenciones para llevar a cabo obras de infraestructuras y equipamientos.**

NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

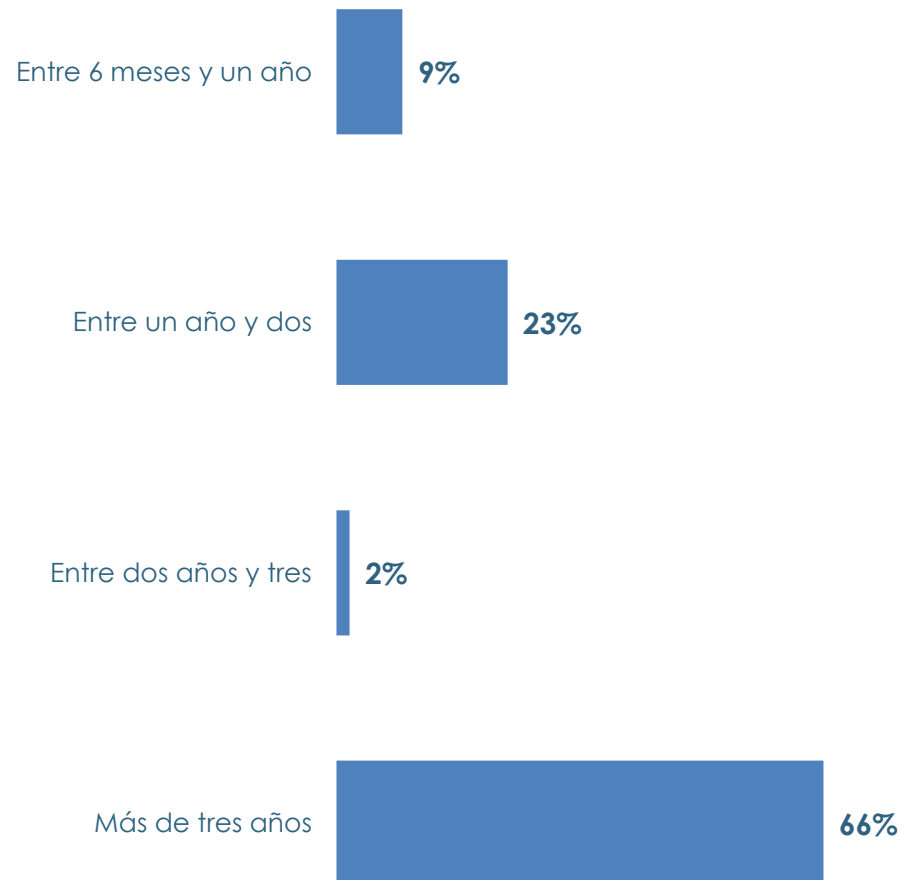
2,54

(POA) ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS HA SOLICITADO VD. A ESTE ÁREA DE ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA PARA AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

TIEMPO DE RELACIÓN CON EL SERVICIO



- **Más del 60%** de las entidades consultadas tiene **una relación con el servicio de más de tres años.**



(POB) ¿DESDE HACE CUÁNTO TIENE VD. RELACIÓN CON EL SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

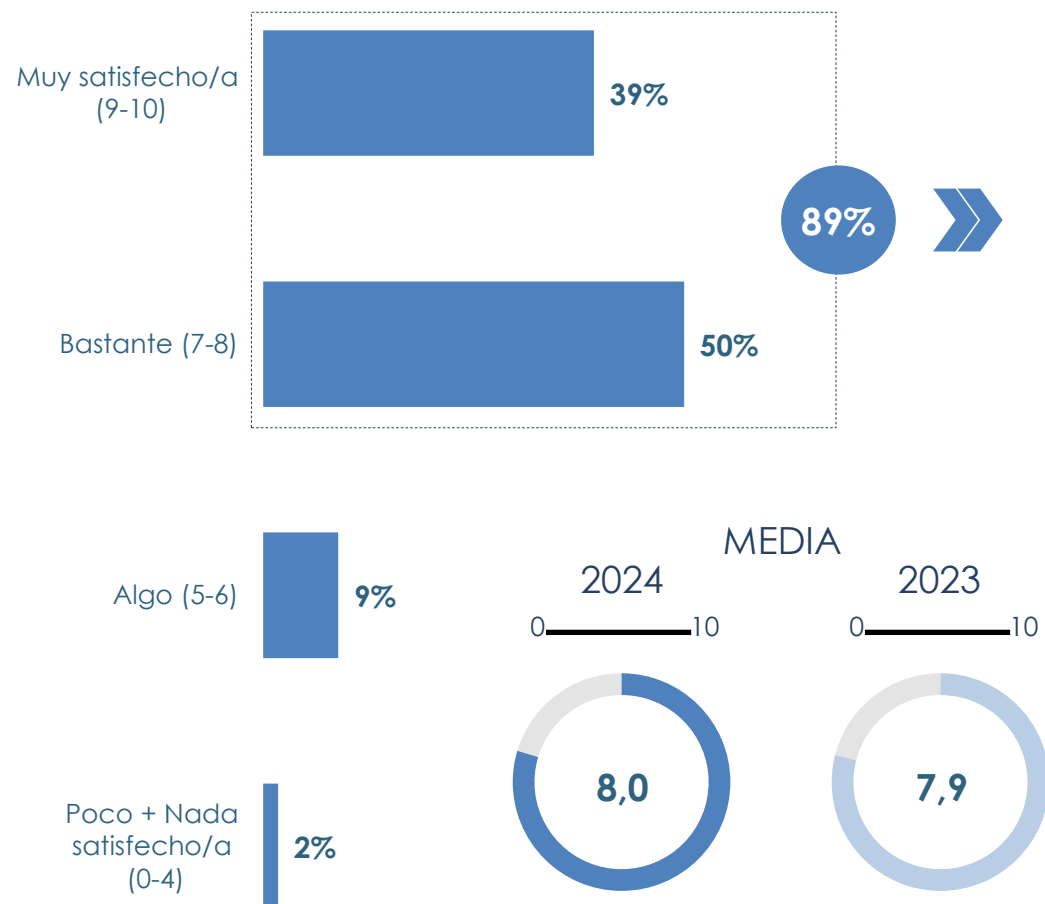
B.1. Relación con el servicio de asistencia económica y jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades

B.2. Satisfacción global y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción reflexionada

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO



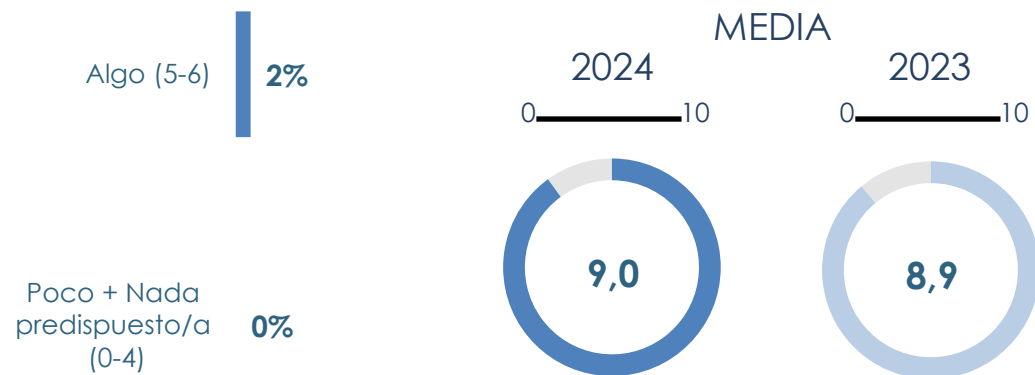
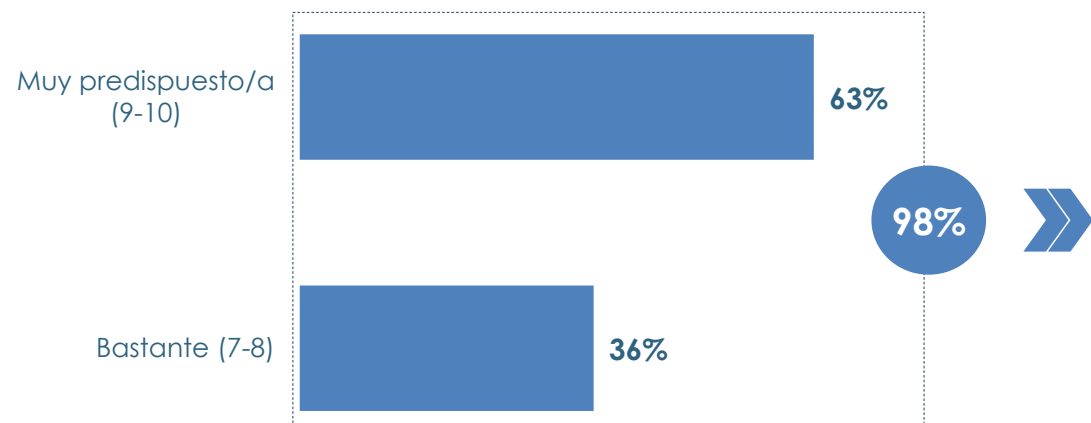
- En la **valoración global inicial**, se observa un alto nivel de satisfacción: el **89%** de las entidades participantes **se declara satisfecha**, obteniendo así una valoración media **de 8,0**.

*El dato de las Mancomunidades deben interpretarse con prudencia debido a su reducida base muestral

(P1) ME GUSTARÍA CONOCER ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA PARA AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE PREDISPOSICIÓN A UTILIZAR EL SERVICIO



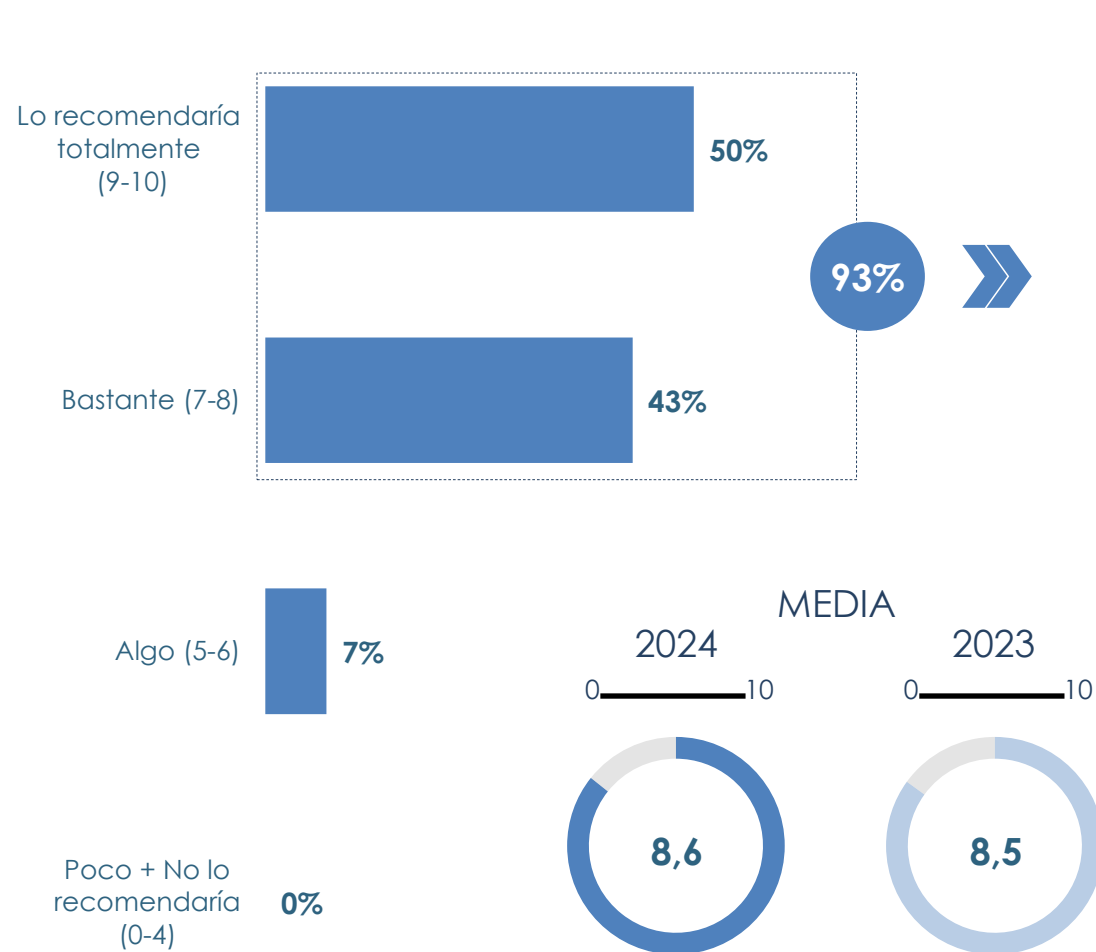
- Hay una **gran disposición a continuar utilizando el servicio.**

*El dato de las Mancomunidades deben interpretarse con prudencia debido a su reducida base muestral

(P3) ¿CUÁL ES SU NIVEL DE PREDISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO ESTE SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



- Entre las entidades, el nivel de **recomendación** del servicio es **notablemente elevado**, con un **93%**.
- Se obtienen niveles positivos en cuanto al **Índice de Recomendación Neta (+43)**

*El dato de las Mancomunidades deben interpretarse con prudencia debido a su reducida base muestral

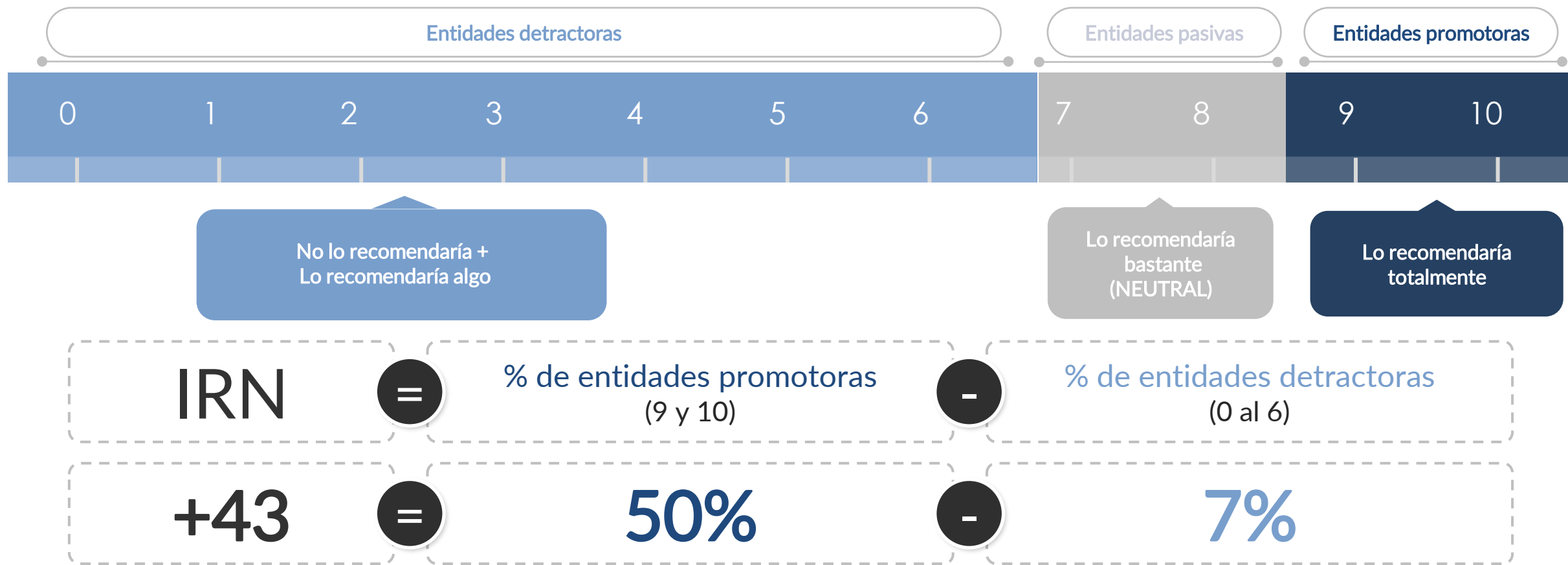
(P4) ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. ESTE SERVICIO A OTRAS ENTIDADES?

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

- El Índice de Recomendación Neta (IRN)* se obtiene a través de la siguiente pregunta:

EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA (IRN) En una escala de 0 a 10, ¿En qué medida recomendaría ... ?



* Net Promoter Score (NPS) en inglés.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Relación con el servicio de asistencia económica y jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades

B.2. Satisfacción global y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción reflexionada

SATISFACCIÓN PORMENORIZADA

- A continuación, examinaremos en detalle las **evaluaciones específicas del servicio**. Nos centraremos en medir la **satisfacción** y la actualización de **expectativas** en cuatro áreas clave:
 - **Información ofrecida.**
 - **La atención a la persona usuaria.**
 - **Los plazos y tiempos.**
 - **La gestión de quejas, reclamaciones y/o sugerencias.**

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Satisfacción pormenorizada

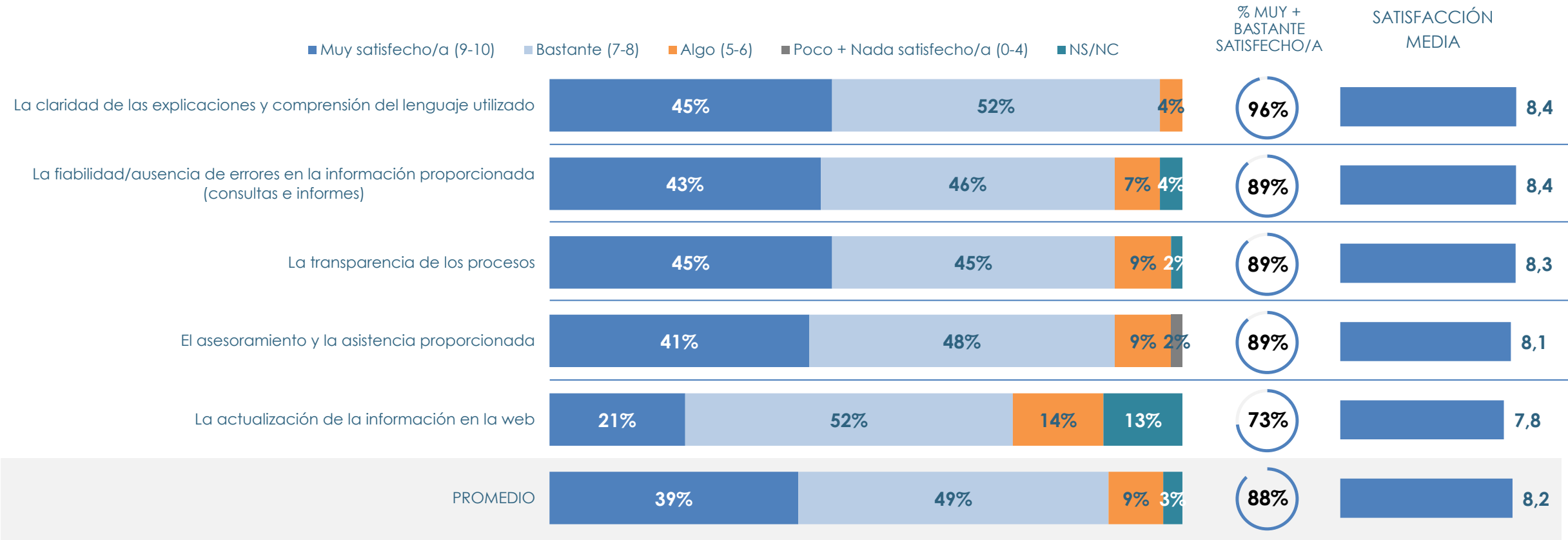
B.3.1. Información del servicio

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Los plazos y tiempos

B.3.4. La gestión de quejas,
reclamaciones y/o sugerencias

LA INFORMACIÓN OFRECIDA

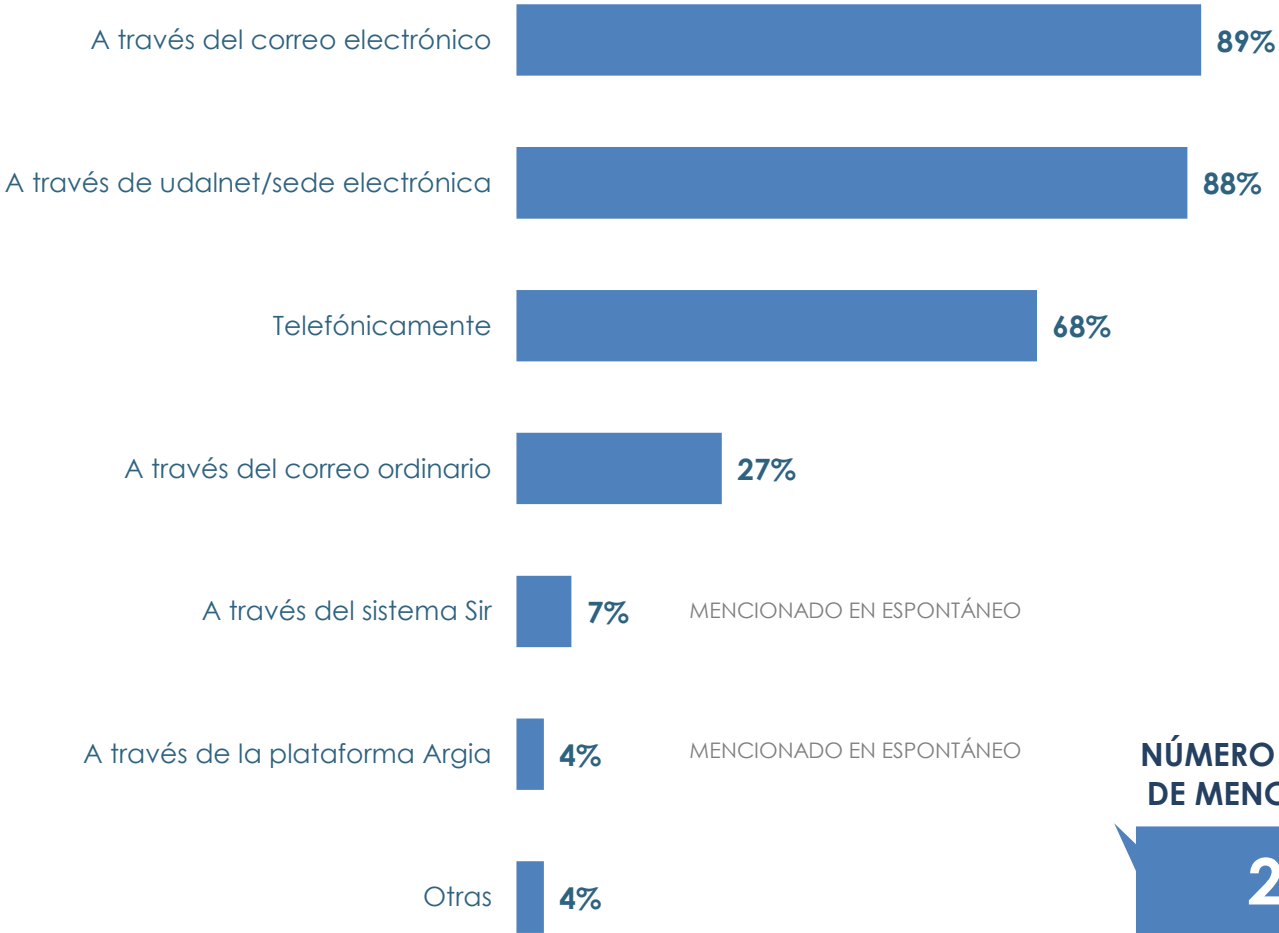


- Los distintos factores asociados a la información que proporciona el servicio alcanzan un alto grado de satisfacción.
- La claridad de las explicaciones y la comprensión del lenguaje utilizado supera el 90% de personas muy y bastante satisfechas.

(P7A) Y CON RELACIÓN A ESTOS OTROS PARÁMETROS RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN OFRECIDA POR EL SERVICIO, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A CON...? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”

Base: Total de las personas entrevistadas

CANAL DE INFORMACIÓN



MENCIONADO EN ESPONTÁNEO

MENCIONADO EN ESPONTÁNEO

NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

2,86

- El correo electrónico y udalnet/sede electrónica son los dos canales más destacados por las entidades entrevistadas para recibir la información solicitada.

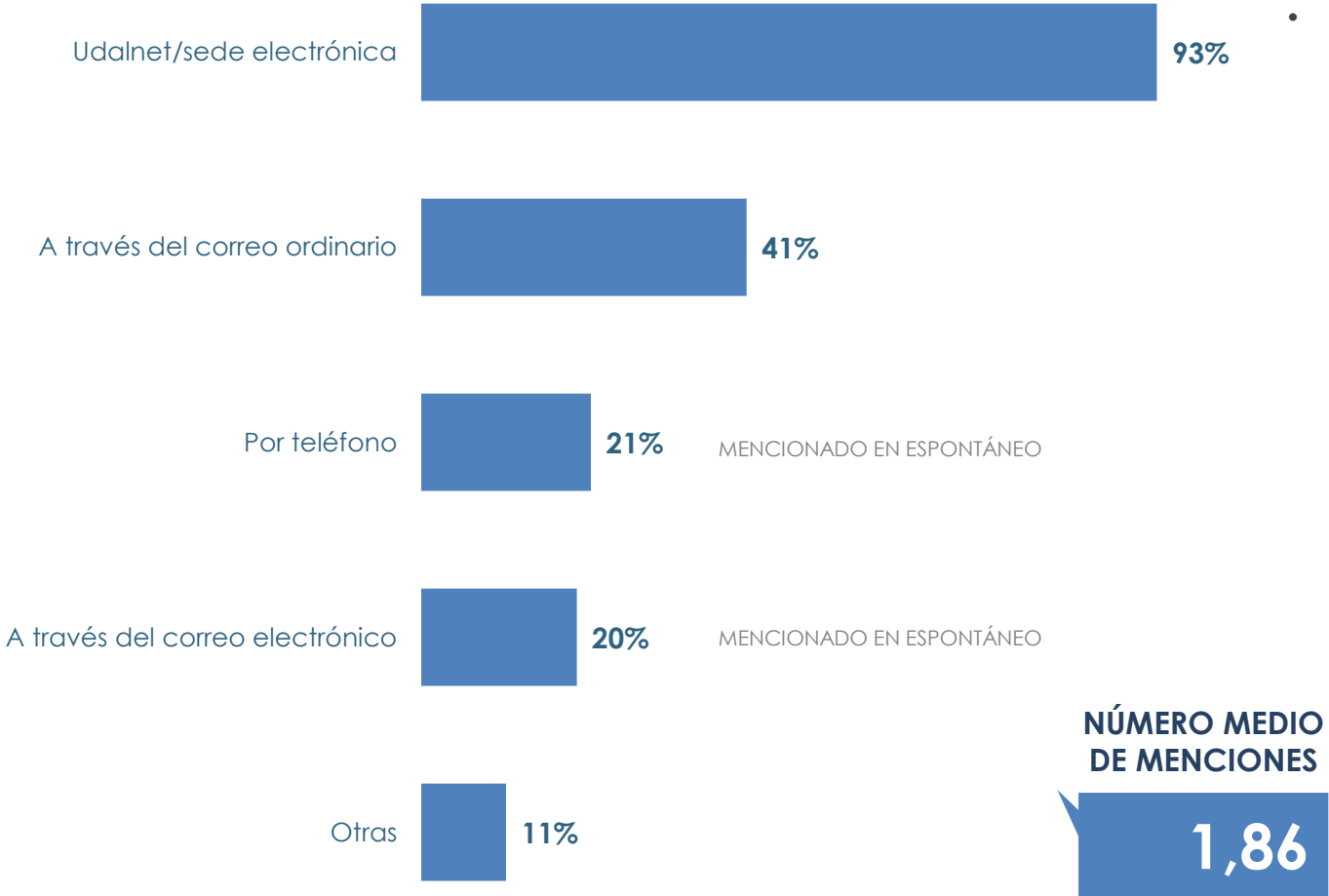


(P6) EN EL CASO DE QUE VDS. SOLICITEN ALGÚN TIPO DE INFORMACIÓN O REALICEN ALGUNA CONSULTA AL SERVICIO, ¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES CONSIDERA VD. ADECUADO QUE EL SERVICIO LES PROPORCIONE LA INFORMACIÓN SOLICITADA?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

CANALES PARA SUBVENCIONES, TRANSFERENCIAS Y CONSULTAS



- **Udalnet/sede electrónica y el correo electrónico vuelven a ser los canales principales**, aunque en este caso es la sede electrónica la principal.

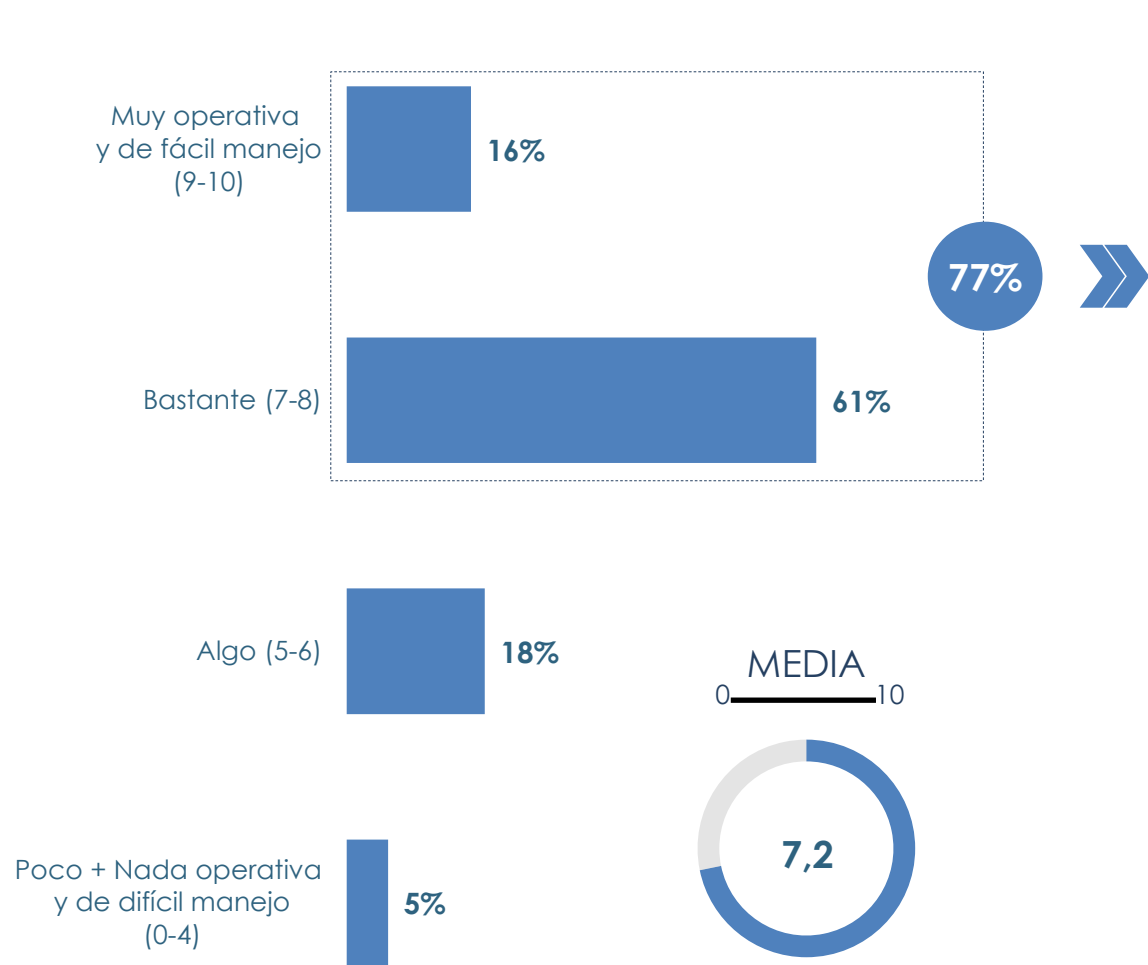


(P5) ¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES DE LOS QUE LE CITO A CONTINUACIÓN CONSIDERA VD. ADECUADO SOLICITAR AL SERVICIO SOBRE SUBVENCIONES, TRANSFERENCIAS, CONSULTAS... ?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

OPERATIVA Y MANEJO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



- La operatividad y facilidad de manejo de la administración electrónica recibe una valoración muy o bastante satisfactoria por parte del **77%** de las entidades consultadas.

*El dato de las Mancomunidades deben interpretarse con prudencia debido a su reducida base muestral

(P10) ¿CÓMO VALORA VD. LA OPERATIVIDAD Y FACILIDAD DE MANEJO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA? UTILIZANDO UNA ESCALA QUE VA DESDE 0, NADA OPERATIVA Y DE DIFÍCIL MANEJO A 10, MUY OPERATIVA Y DE FÁCIL MANEJO

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Satisfacción pormenorizada

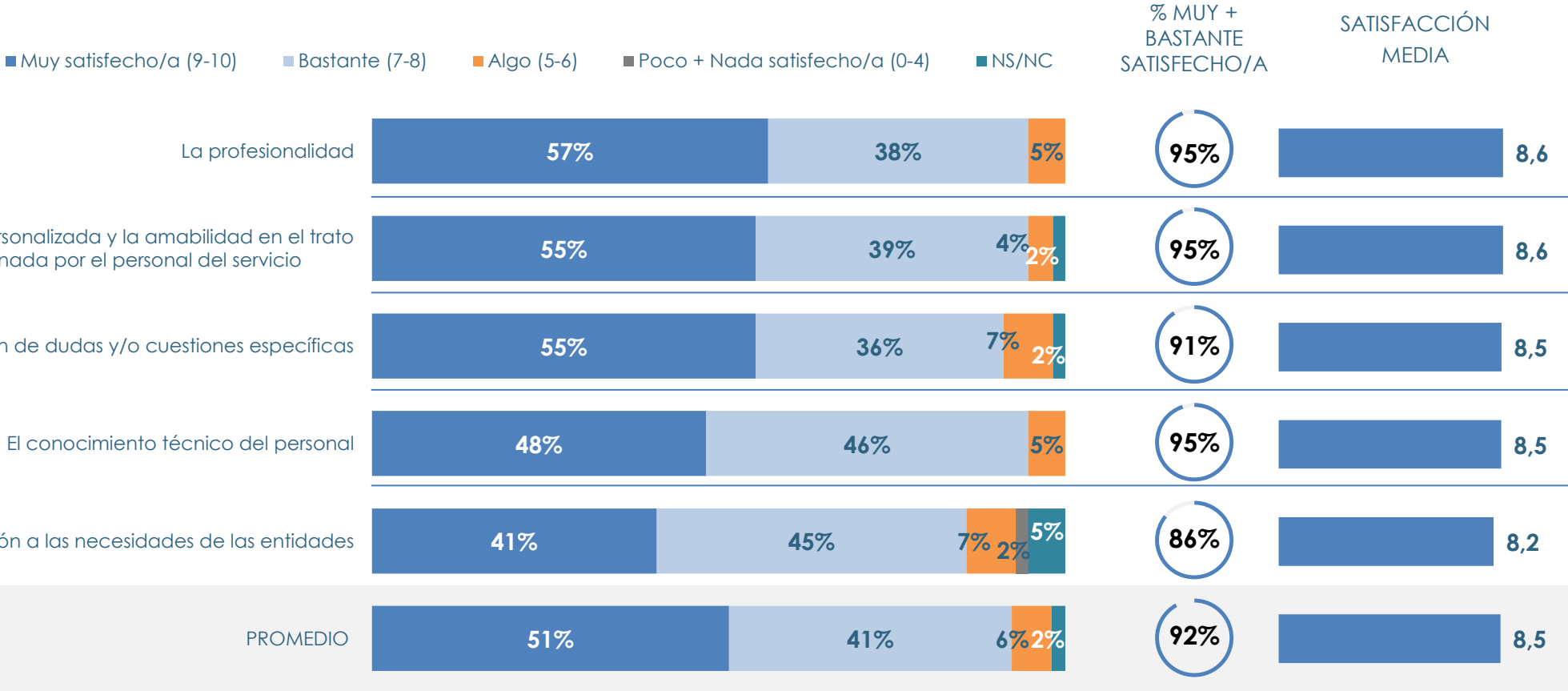
B.3.1. Información del servicio

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Los plazos y tiempos

B.3.4. La gestión de quejas,
reclamaciones y/o sugerencias

LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL SERVICIO



- Prácticamente todos los aspectos vinculados a la atención proporcionada logran una satisfacción superior al 90% entre las entidades entrevistadas.

(P9) LE VOY A A CITAR UNA SERIE DE ASPECTOS QUE TIENEN QUE VER CON LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL SERVICIO ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA PARA AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DEL 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON...?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Satisfacción pormenorizada

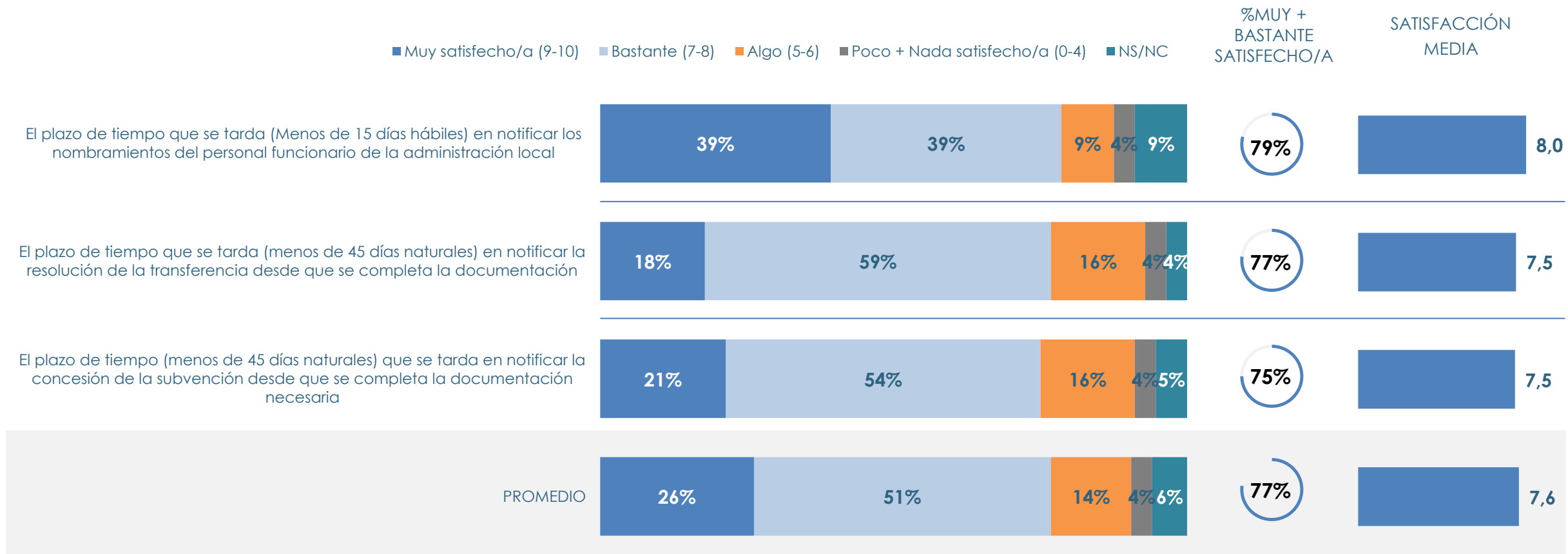
B.3.1. Información del servicio

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Los plazos y tiempos

B.3.4. La gestión de quejas, reclamaciones y/o sugerencias

VALORACIÓN DE LOS TIEMPOS PARA LAS NOTIFICACIONES

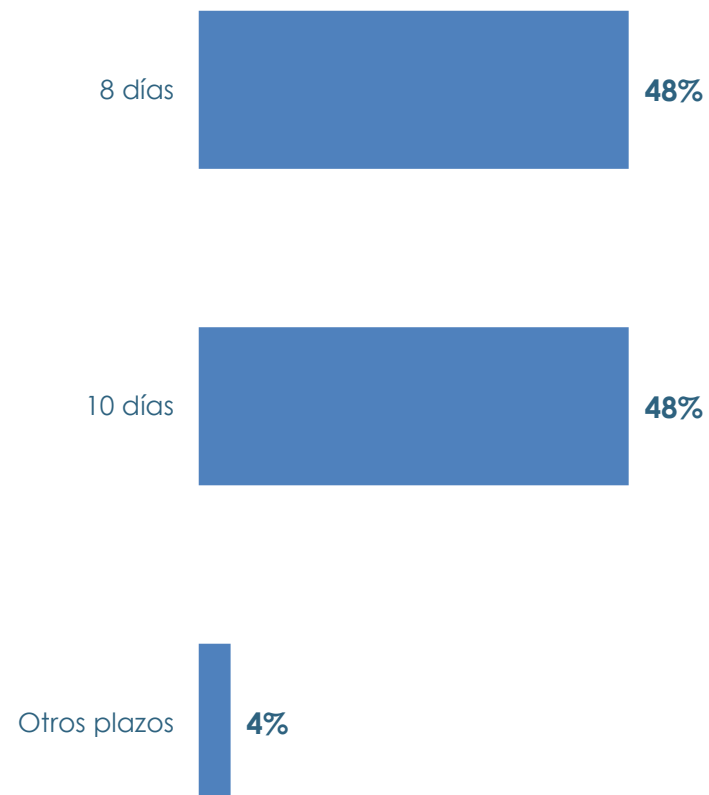


- La gran parte de las entidades participantes se muestra satisfechas con la duración de los plazos en las diversas notificaciones analizadas.
- Principalmente con el plazo de tiempo para notificar los nombramientos del personal funcionario de la administración local.

(P7B) A CONTINUACIÓN LE VOY A CITAR UNA SERIE DE ASPECTOS RELATIVOS A LOS PLAZOS DE TIEMPO QUE EL SERVICIO TARDA EN NOTIFICAR UNA SERIE DE GESTIONES Y QUISIERA QUE ME DIJERA EN QUÉ MEDIDA ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”

Base: Total de las personas entrevistadas

PLAZOS DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE LOS INFORMES PRECEPTIVOS



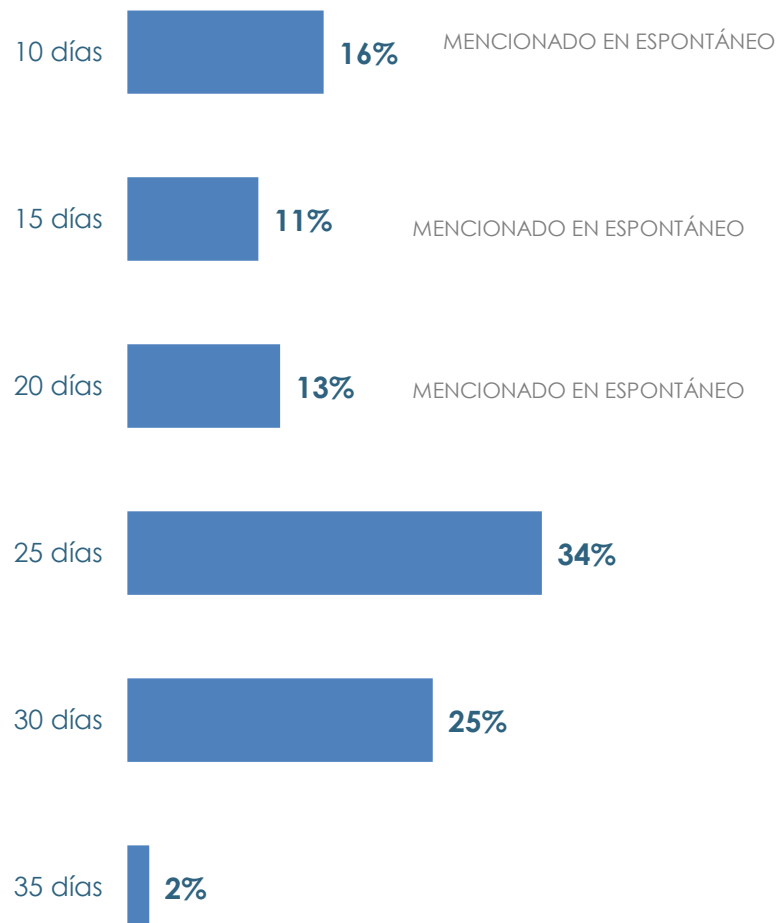
- Las entidades entrevistadas consideran **apropiados** tanto el **plazo de 10 días** marcado por Ley como el periodo de **8 días** para **la mejora en la elaboración y prestación de los informes**.



(P7C) TENIENDO EN CUENTA QUE PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES PRECEPTIVOS EL PLAZO MARCADO POR LA LEY DE PROCEDIMIENTO SON 10 DÍAS HÁBILES, CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ¿VD. CONSIDERA QUE EL SERVICIO MEJORARÍA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SI ELABORARA LOS INFORMES PRECEPTIVOS EN UN PLAZO DE ...?

Base: Total de las personas entrevistadas

PLAZOS DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE LOS INFORMES NO PRECEPTIVOS



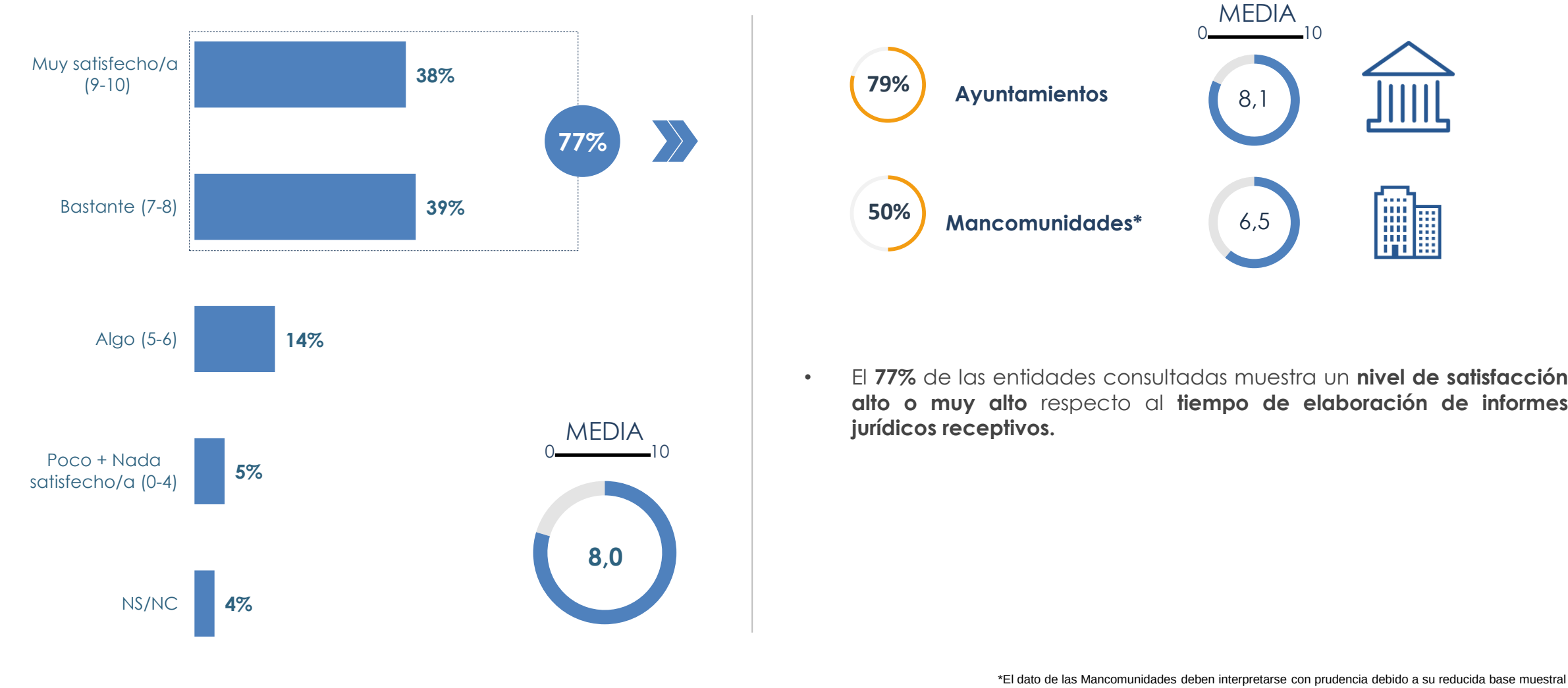
- En cuanto al **plazo de tiempo razonable** para recibir los informes no preceptivos sería de **25 días** según las entidades entrevistadas.
- Un tiempo máximo de **30 días** se considera el **segundo plazo de espera razonable**.



(P7D) SI HABLAMOS AHORA DE LOS PLAZOS DE ELABORACIÓN DE LOS INFORMES NO PRECEPTIVOS QUE NO TIENEN UN PLAZO DE ELABORACIÓN ESTABLECIDO POR LEY. ¿QUÉ PLAZO DE TIEMPO LE PARECERÍA A VD. RAZONABLE ESPERAR PARA RECIBIR LOS INFORMES NO PRECEPTIVOS SOLICITADOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

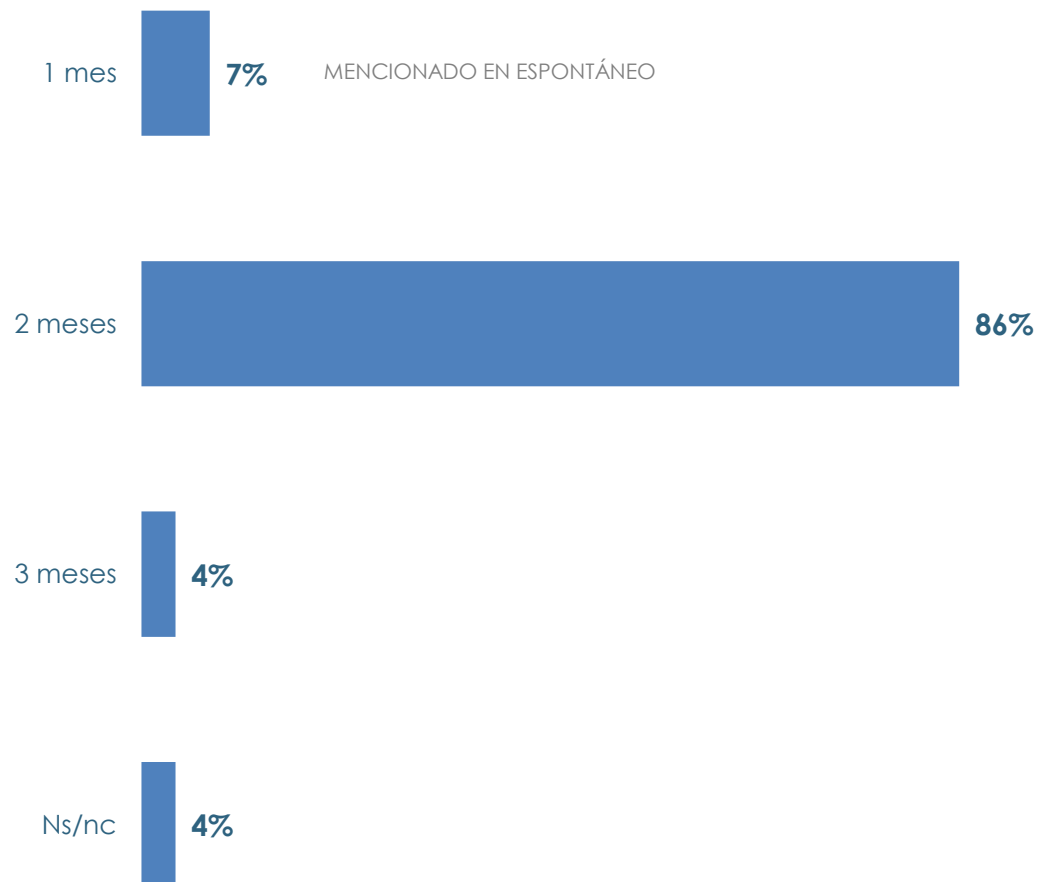
SATISFACCIÓN CON EL PLAZO DE TIEMPO PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES



(P8) Y EN CUANTO A LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DEL 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON EL PLAZO DE TIEMPO QUE SE TARDA (MENOS DE 10 DÍAS HÁBILES) EN ELABORAR UN INFORME JURÍDICO PRECEPTIVO?

Base: Total de las personas entrevistadas

PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE TRANSFERENCIAS



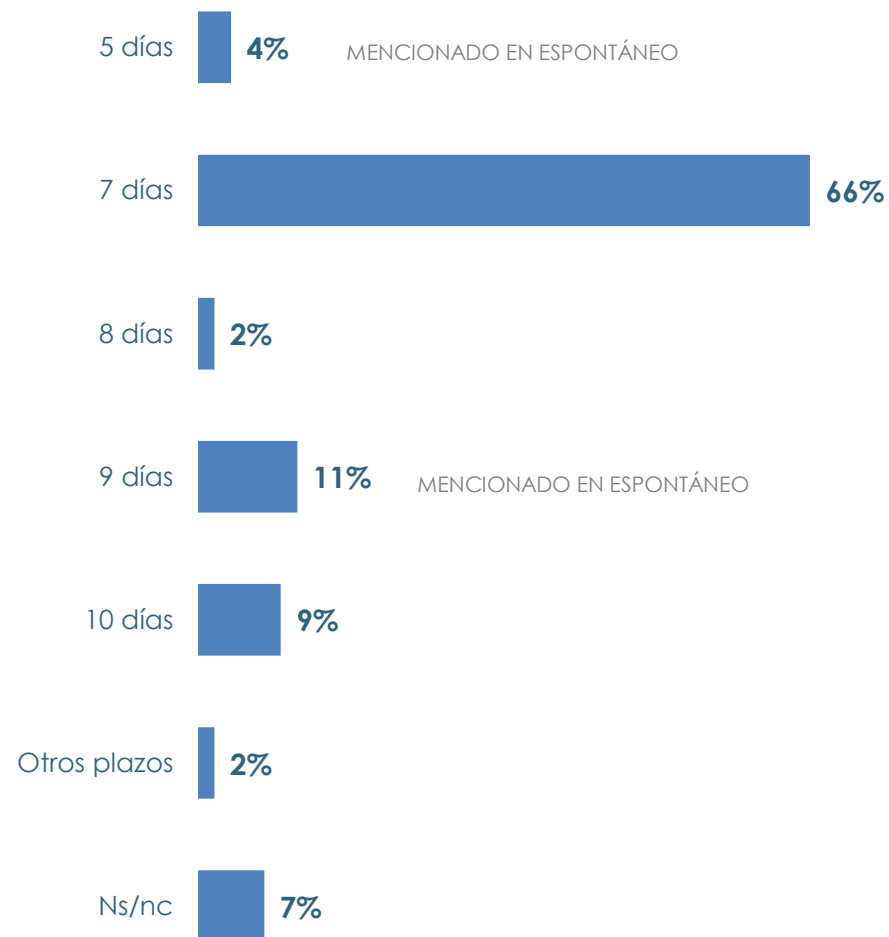
- **2 meses** sería el **plazo de espera** más razonable para la **resolución de las transferencias** según un gran porcentaje de las entidades entrevistadas.



(P7E) ¿QUÉ PLAZO DE TIEMPO LE PARECERÍA A VD. RAZONABLE ESPERAR PARA LA RESOLUCIÓN DE LAS TRANSFERENCIAS?

Base: Total de las personas entrevistadas

PLAZO DE TIEMPO PARA EL NOMBRAMIENTO DEL PERSONAL FUNCIONARIO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL



- Respecto al plazo para el nombramiento del personal funcionario **en la administración local**, un periodo de **7 días** se considera un **tiempo razonable para la notificación del nombramiento**.



(P7F) EN EL CASO DE LOS NOMBRAMIENTOS DEL PERSONAL FUNCIONARIO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL CON HABILITACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL, ¿QUÉ PLAZO DE TIEMPO LE PARECERÍA A VD. RAZONABLE ESPERAR HASTA LA NOTIFICACIÓN DE ESTOS NOMBRAMIENTOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Satisfacción pormenorizada

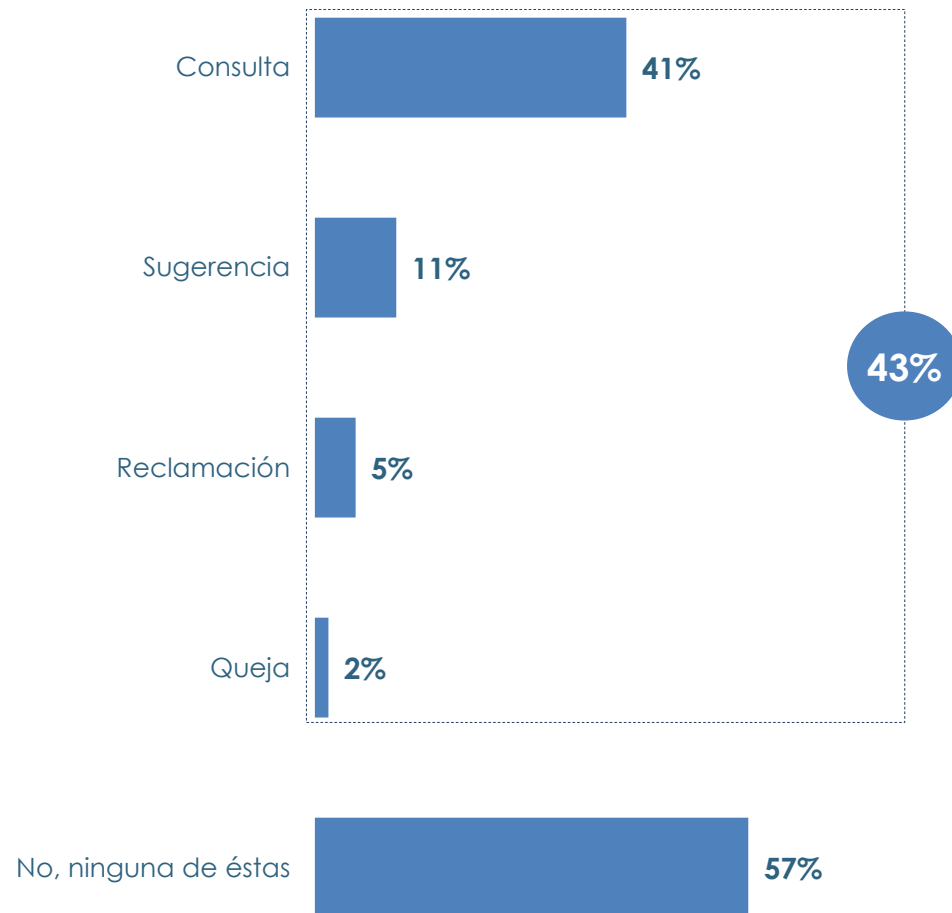
B.3.1. Información del servicio

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Los plazos y tiempos

**B.3.4. La gestión de quejas,
reclamaciones y/o sugerencias**

QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS O CONSULTAS REALIZADAS



- Prácticamente el **60%** de las entidades consultadas **ha realizado alguna queja, reclamación, sugerencia o consulta**.
- Un porcentaje similar a quienes no han realizado ninguna de éstas.



NÚMERO MEDIO
DE MENCIONES

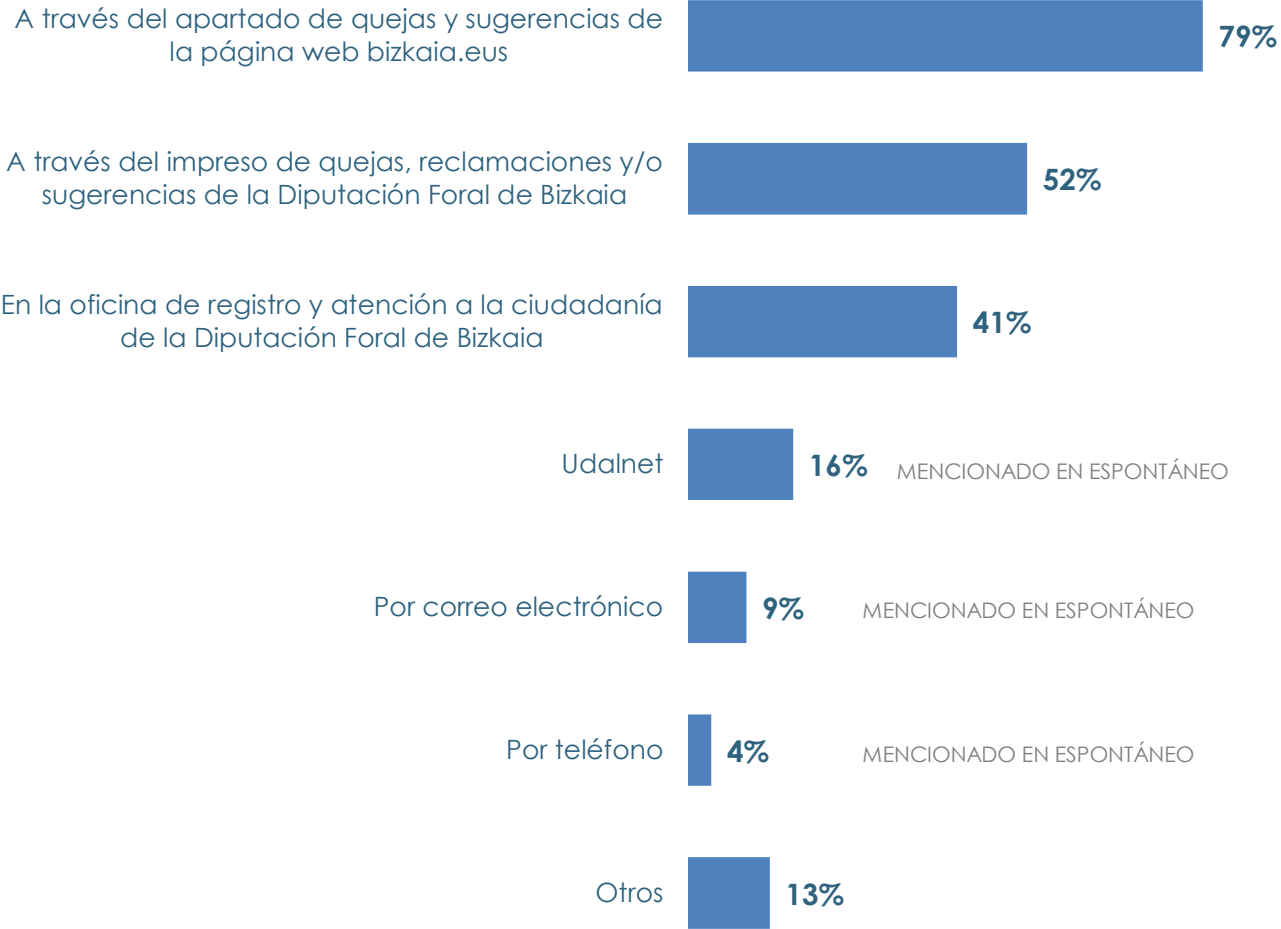
1,16

(P14) ¿HA REALIZADO VD. ALGUNO DE LOS SIGUIENTES TRÁMITES?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

LOS CANALES DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS O CONSULTAS



- El apartado de quejas y sugerencias de la página web de Bizkaia.eus es el canal considerado más adecuado para que las personas usuarias comuniquen cualquier queja, reclamación, sugerencia o consulta.

NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

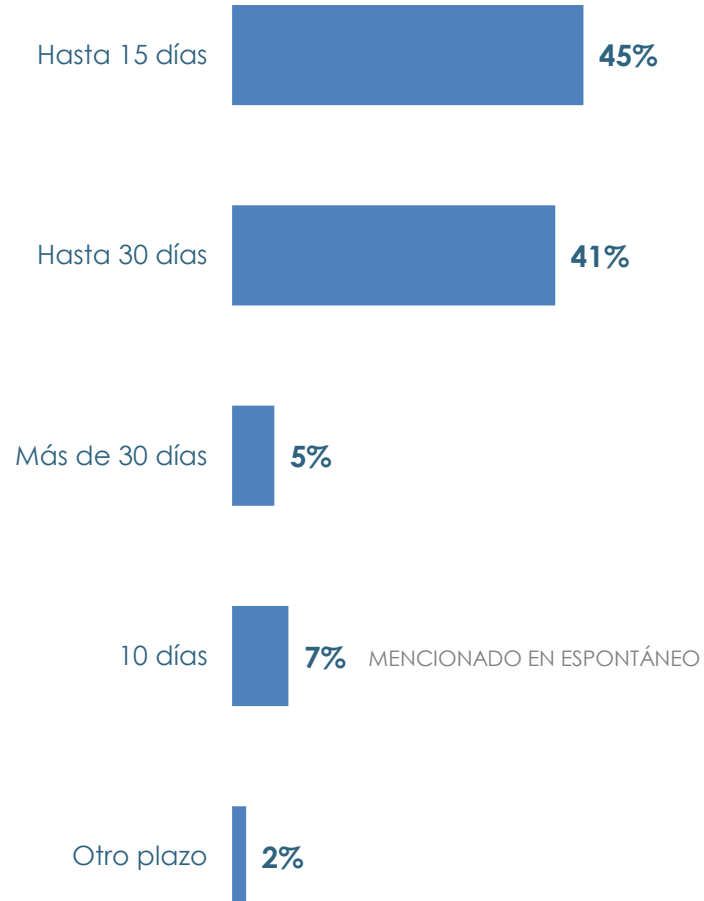
2,12

(P11) HABLAREMOS AHORA DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS. ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES CONSIDERA QUE SE HAN DE HABILITAR PARA QUE LAS PERSONAS USUARIAS (AYUNTAMIENTOS O MANCOMUNIDADES) COMUNIQUEN CUALQUIER QUEJA, RECLAMACIÓN Y/O SUGERENCIA QUE PUDIERA TENER AL SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR RESPUESTA

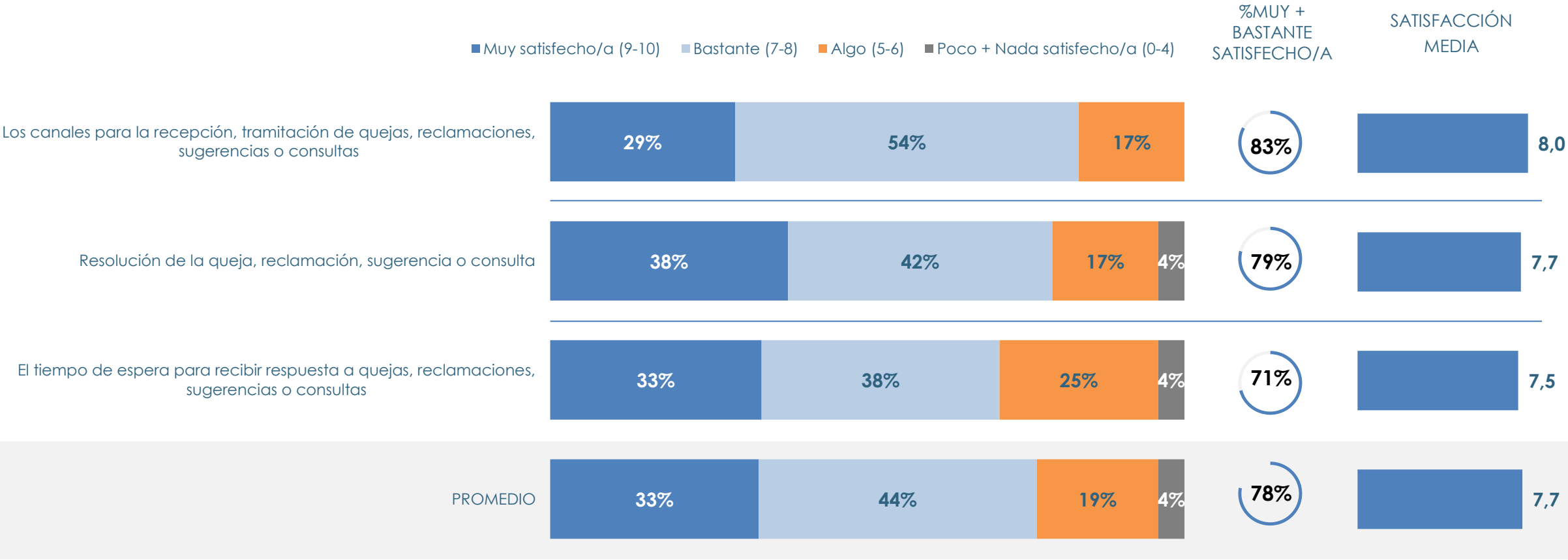


- Para las entidades entrevistadas **15 días sería el plazo de espera normal para recibir respuesta de las quejas y reclamaciones planteadas.**
- Un porcentaje similar (**41%**) se muestra **más flexible: 30 días de espera.**

**(P12) Y ¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PLANTEADAS?**

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y CONSULTAS



- Los canales para la recepción, tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas es el aspecto con mayor porcentaje de personas satisfechas.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

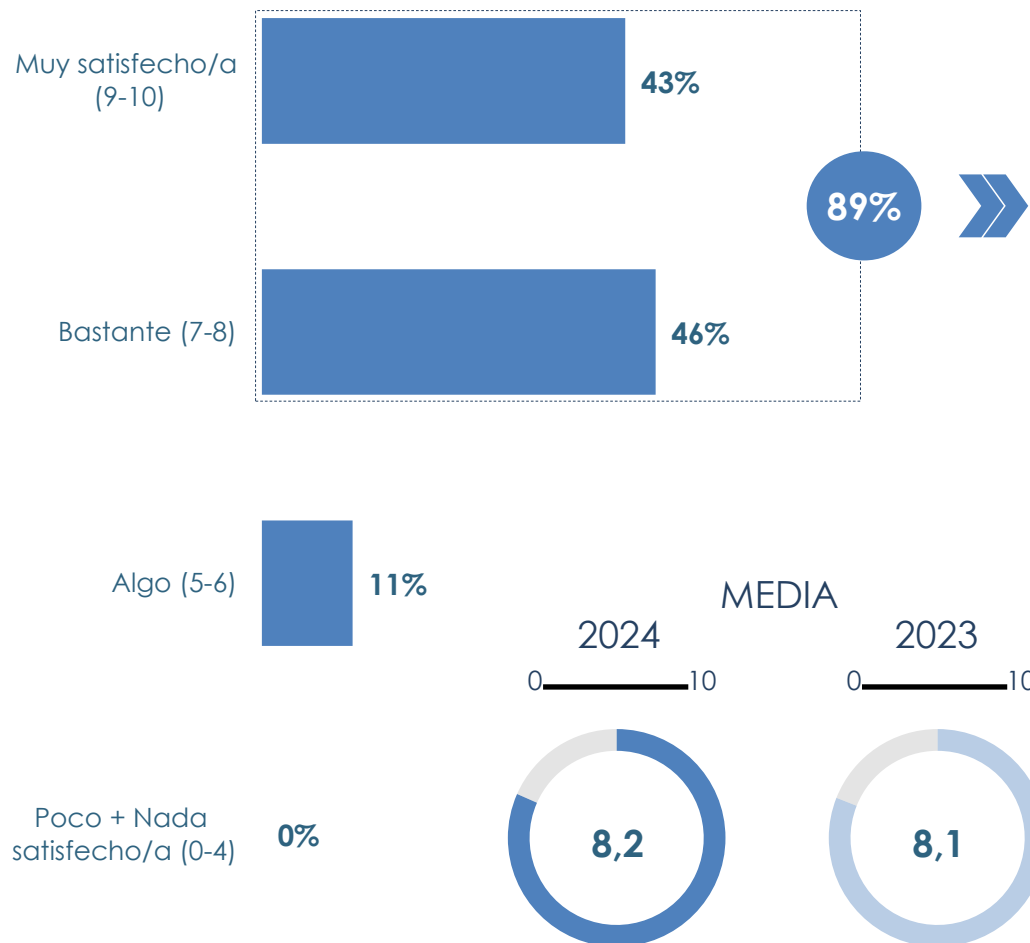
B.1. Relación con el servicio de asistencia económica y jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades

B.2. Satisfacción global y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción reflexionada

SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA



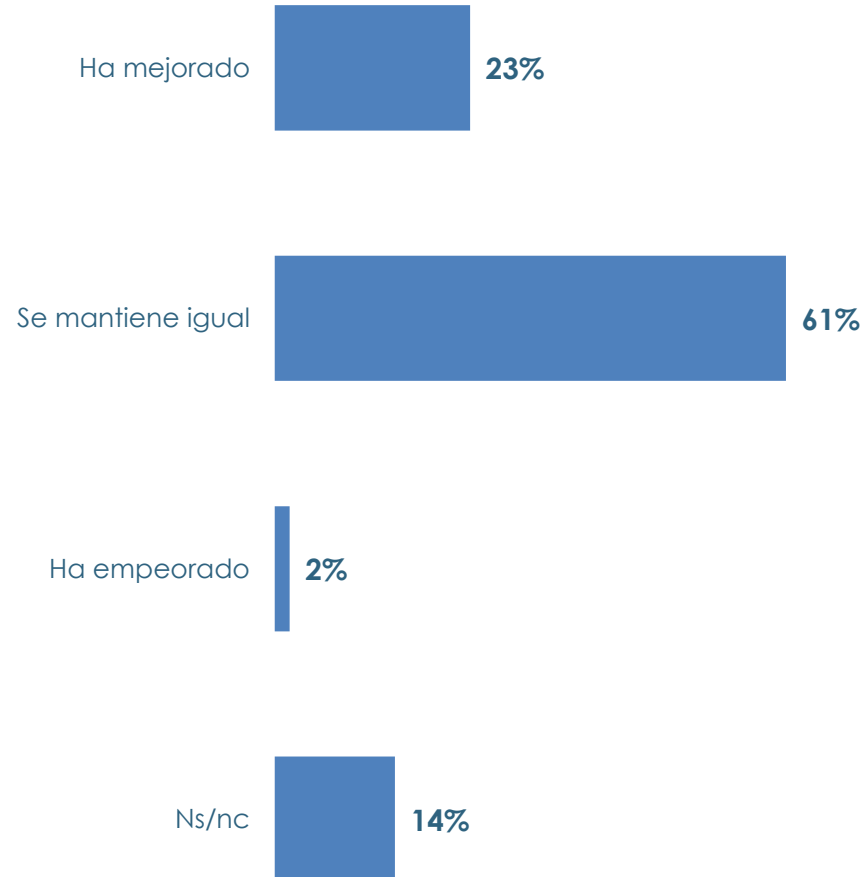
- De manera reflexiva, la gran mayoría de las entidades **(en torno al 90%) valora positivamente el servicio de Asistencia Económica y Jurídica, mostrándose muy o bastante satisfechas.**

*El dato de las Mancomunidades deben interpretarse con prudencia debido a su reducida base muestral

(P17) PARA FINALIZAR, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA PARA AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



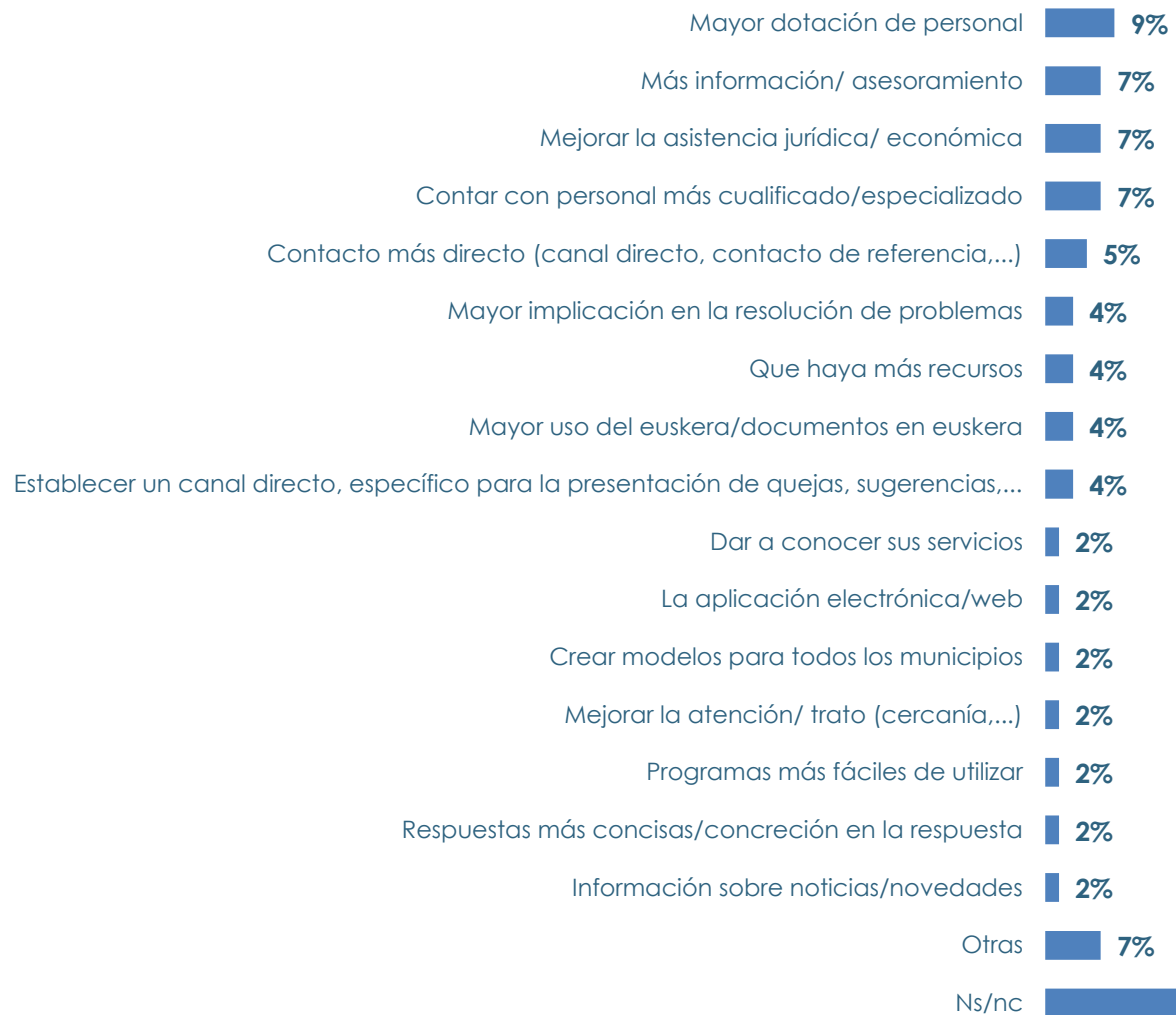
- En comparación con los últimos años, las entidades entrevistadas notan una **estabilidad en la calidad del servicio**.
- El diferencial entre quienes consideran que ha empeorado y ha mejorado es favorable a estos últimos (+21%).



(P18) DIRÍA QUE ESTE SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Total de las personas entrevistadas

SUGERENCIAS DE MEJORA



- El **63% no se posiciona** a la hora de mencionar sugerencias de mejora del Servicio de Asistencia Económica y Jurídica para Ayuntamientos y Mancomunidades, lo que **confirma el alto nivel de satisfacción con el servicio**.

NÚMERO MEDIO
DE MENCIONES

1,32



(P19) Y, POR ÚLTIMO, ¿SE LE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA PARA AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas espontáneas



C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTAS DE SERVICIOS



GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y TRANSFERENCIAS

NOS COMPROMETEMOS A

Notificar, en menos de 45 días hábiles, que la subvención se ha concedido, una vez completada la documentación necesaria.

Notificar, en menos de 45 días hábiles, la resolución de la transferencia, una vez completada la documentación necesaria.

CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo que se tarda en notificar la concesión de la subvención desde que se completa la documentación necesaria.

Tiempo que se tarda en notificar la resolución de la transferencia desde que se completa la documentación necesaria.

NOMBRAMIENTO DE PERSONAL FUNCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN LOCAL CON HABILITACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL FHN

NOS COMPROMETEMOS A

Notificar, en menos de 15 días hábiles, los nombramientos del personal funcionario de Administración local con habilitación de carácter nacional.

CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo que se tarda en notificar los nombramientos del personal funcionario de Administración local con habilitación de carácter nacional.

CARTAS DE SERVICIOS



ELABORACIÓN DE INFORMES

NOS COMPROMETEMOS A

- Elaborar los informes jurídicos preceptivos en menos de 10 días hábiles.

- Elaborar los informes jurídicos no preceptivos en menos de 30 días hábiles.

CÓMO LO MEDIMOS

- Tiempo que se tarda en elaborar un informe jurídico preceptivo.

- Tiempo que se tarda en elaborar un informe jurídico no preceptivo.

CARTAS DE SERVICIOS



TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Atender a los ayuntamientos y mancomunidades de forma profesional y con un conocimiento técnico adecuado para resolver dudas o cuestiones concretas, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.
- Atender a los ayuntamientos y mancomunidades de forma personalizada, amable, profesional y dispuesta a resolver dudas o problemas, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.
- Ofrecer información fiable y sin errores, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.
- Ofrecer explicaciones claras y comprensibles, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.
- Atender y asesorar de forma adecuada a los ayuntamientos y mancomunidades, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de los ayuntamientos y mancomunidades con una atención profesional y un conocimiento técnico para resolver dudas y cuestiones concretas.
- Valorando la satisfacción de los ayuntamientos y mancomunidades con el trato amable, y disposición a resolver dudas y problemas.
- Valorando la satisfacción de los ayuntamientos y mancomunidades con la información fiable y la ausencia de errores.
- Valorando la satisfacción de los ayuntamientos y mancomunidades con la claridad y comprensión en las explicaciones.
- Valorando la satisfacción de los ayuntamientos y mancomunidades con una atención y asesoramiento adecuados.

COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

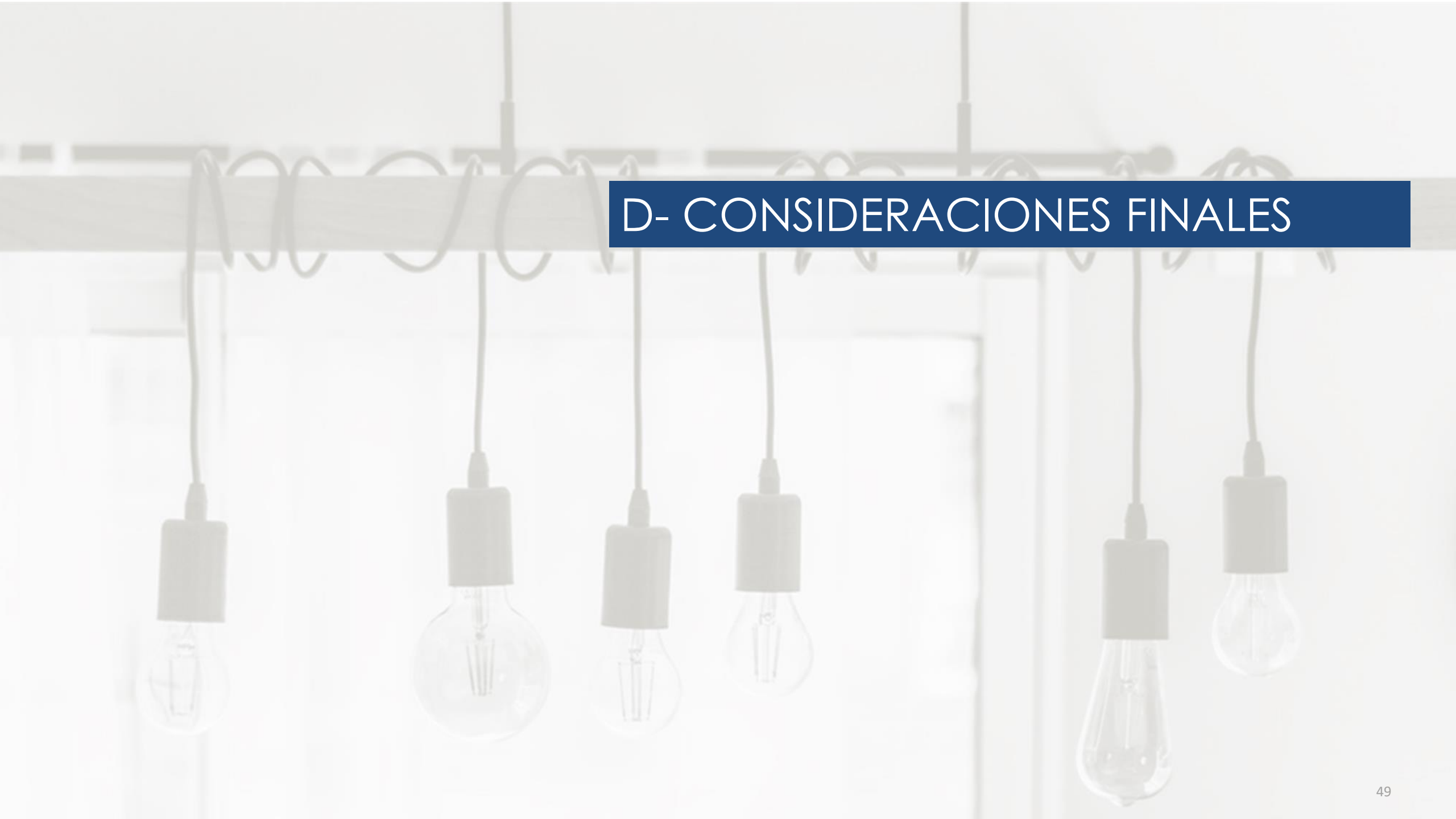
COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Atender a los Ayuntamientos y Mancomunidades de forma profesional y con un conocimiento técnico adecuado para resolver dudas o cuestiones concretas	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción  8,5* - La profesionalidad 8,6 - El conocimiento técnico del personal 8,5	 CUMPLIMIENTO
Atender a los Ayuntamientos y Mancomunidades de forma personalizada, amable, profesional y dispuesta a resolver dudas o problemas	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción  8,6* - La atención personalizada y amable 8,6 - Predisposición resolución de dudas 8,5	 CUMPLIMIENTO

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO		
Ofrecer información fiable y sin errores	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción		8,4	 CUMPLIMIENTO
Ofrecer explicaciones claras y comprensibles	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción		8,4	 CUMPLIMIENTO
Atender y asesorar de forma adecuada a los Ayuntamientos y Mancomunidades	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción		8,1	 CUMPLIMIENTO



D- CONSIDERACIONES FINALES

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA?



**LA MAYORÍA DE LAS ENTIDADES
CONSULTADAS LLEVAN MÁS DE 3 AÑOS
TENIENDO RELACIÓN CON EL SERVICIO**

Principalmente solicitan el servicio de gestión de subvenciones para llevar a cabo obras de infraestructura y equipamientos



**AQUELLOS ASPECTOS RELACIONADOS
CON LA INFORMACIÓN
PROPORCIONADA POR EL SERVICIO
ALCANZAN ALTOS NIVELES DE
SATISFACCIÓN**

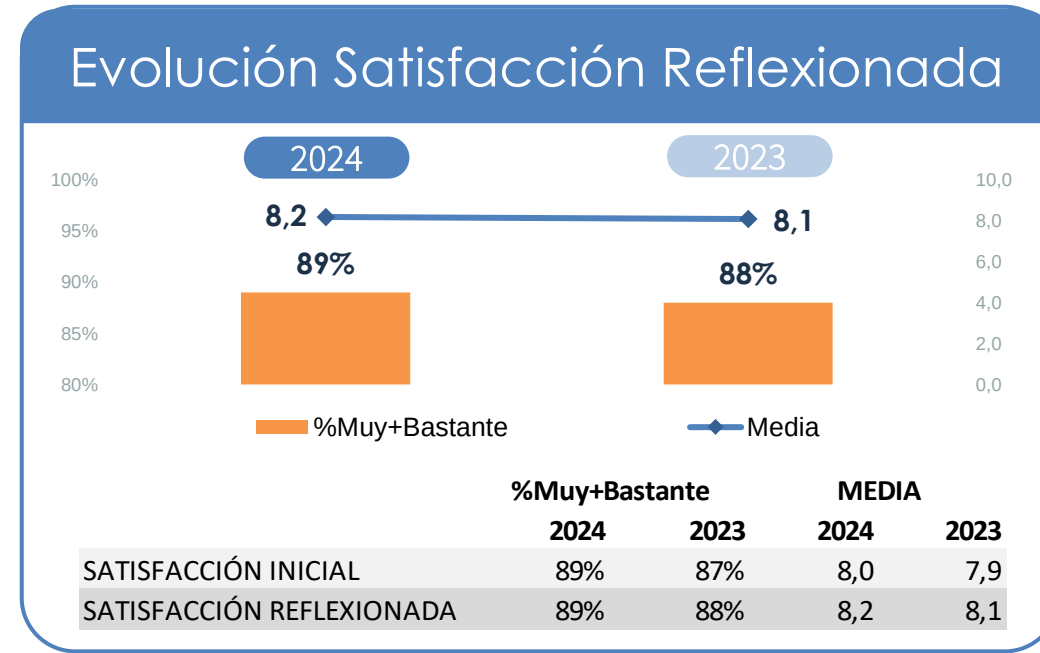
La claridad de las explicaciones y la comprensión del lenguaje utilizado destaca en lo relativo a la información



**EL CORREO ELECTRÓNICO Y UDALNET/SEDE
ELECTRÓNICA SON LOS CANALES DESTACADOS
COMO ADECUADOS PARA RECIBIR
INFORMACIÓN Y SOLICITAR SUBVENCIONES,
TRANSFERENCIAS O CONSULTAS**

Se muestran muy satisfechos/as con la operatividad y facilidad de manejo de la administración electrónica

¿CUÁL ES LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA?



En términos generales, el servicio de ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA recibe una **valoración próxima a la excelencia**

- ELEVADA PREDISPOSICIÓN A CONTINUAR UTILIZANDO EL SERVICIO Y A RECOMENDAR EL SERVICIO A OTRAS ENTIDADES.
- SE PERCIBE UNA EVOLUCIÓN SATISFACTORIA DEL SERVICIO EN COMPARACIÓN CON AÑOS ANTERIORES.