



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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 Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública**.
- El principal objetivo de la investigación consiste en **analizar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública**.
- Para ello se ha desarrollado una **metodología cuantitativa**, concretamente se han realizado **400 Entrevistas Telefónicas a personas usuarias del Portal de Transparencia** de la DFB y **30 a personas que han utilizado el servicio realizando una solicitud de información pública** (base de datos proporcionada por el servicio).
- 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

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
B.0. Hábitos y usos del servicio	10
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación	17
B.2. Satisfacción pormenorizada	25
B.2.1. Accesibilidad de la página web	26
B.2.2. Información ofrecida por el servicio	29
B.2.3. El derecho de acceso a la información pública	33
B.2.4. Gestión de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de la página web	38
B.3. Satisfacción final	44
C. – CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	53
D. – CONSIDERACIONES FINALES	59

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 del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Diputación Foral de Bizkaia y que conforman los compromisos de la Carta de Servicios.

Objetivos específicos

- Analizar la relación con el servicio del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Estudiar la satisfacción globalmente y la recomendación del servicio del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - Accesibilidad de la página web.
 - Información ofrecida por el servicio.
 - Gestión de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de la página web.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

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

Tipo de estudio

- **Cuantitativo**

Técnica empleada

- **Entrevistas Telefónicas y on line.**

Universo de análisis

- **Personas usuarias del Portal de Transparencia y del SAIPS** (BBDD proporcionada por el servicio).

Detalle del planteamiento metodológico

- Se han realizado **30 entrevistas on line** a personas que han utilizado el servicio realizando una solicitud de información pública y **400 entrevistas telefónicas** a personas usuarias del Portal de Transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia.

		Entrevistas	Error muestral
COLECTIVO	Solicitud de información pública	30	±18,26%
	Portal de Transparencia	400	±5,00%

Fecha de realización del trabajo de campo

- **Octubre y noviembre** de 2024.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.0. Hábitos y usos del servicio
- B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
- B.2. Satisfacción pormenorizada
- B.3. Satisfacción final

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Hábitos y usos del servicio

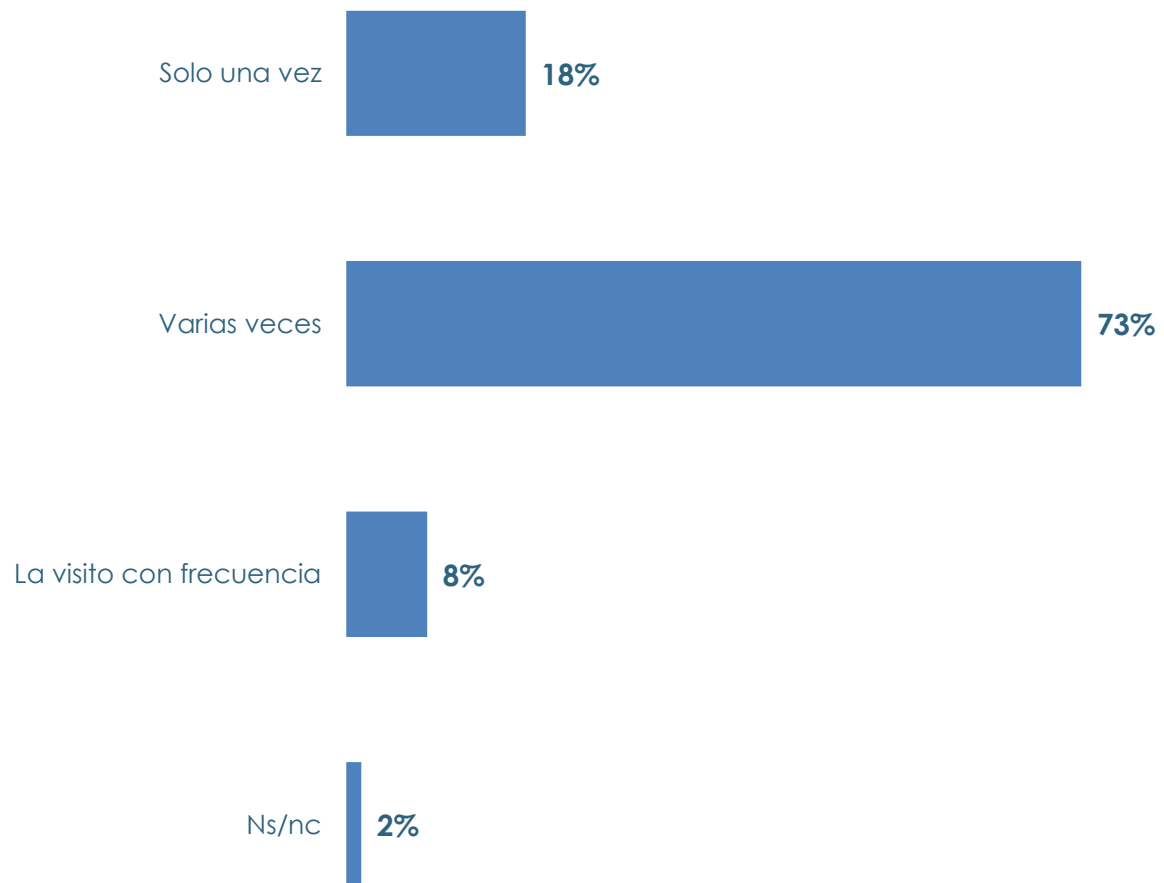
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

NÚMERO DE VISITAS AL PORTAL DE TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA



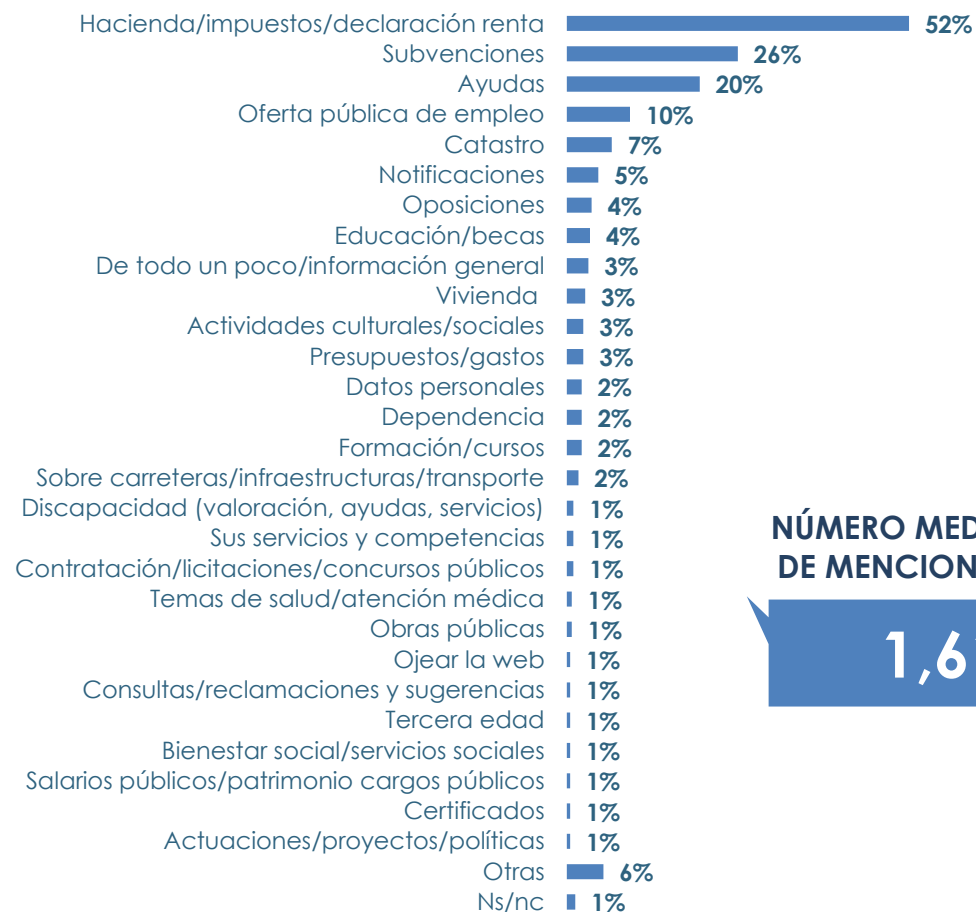
- La mayoría de las personas usuarias **ya tiene experiencia** con la Web.
- De hecho, prácticamente **tres de cada cuatro** personas entrevistadas afirman haber visitado la web de Transparencia de la DFB/BFA **en varias ocasiones** para obtener información sobre diversos temas (presupuestos, subvenciones, contrataciones, ...)

(P02) ¿EN CUÁNTAS OCASIONES LA HAS VISITADO?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

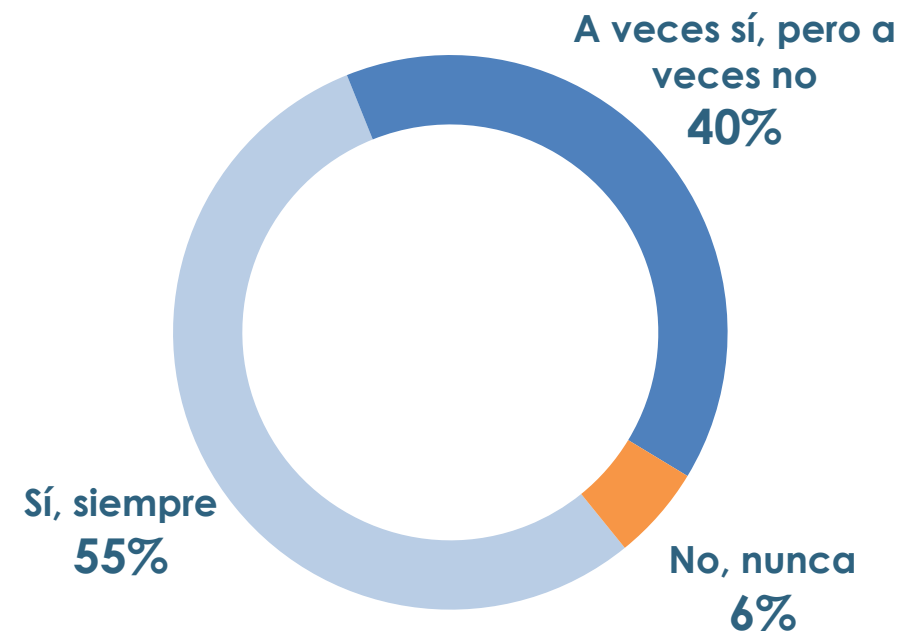
TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTADA

TRANSPARENCIA



NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

1,61



- Tanto los aspectos relacionados con **Hacienda** como las **ayudas y subvenciones** son los tipos de informaciones que se consultan en mayor medida, que **suele localizarse** en la mayoría de los casos.

(P03) ¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTASTE?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

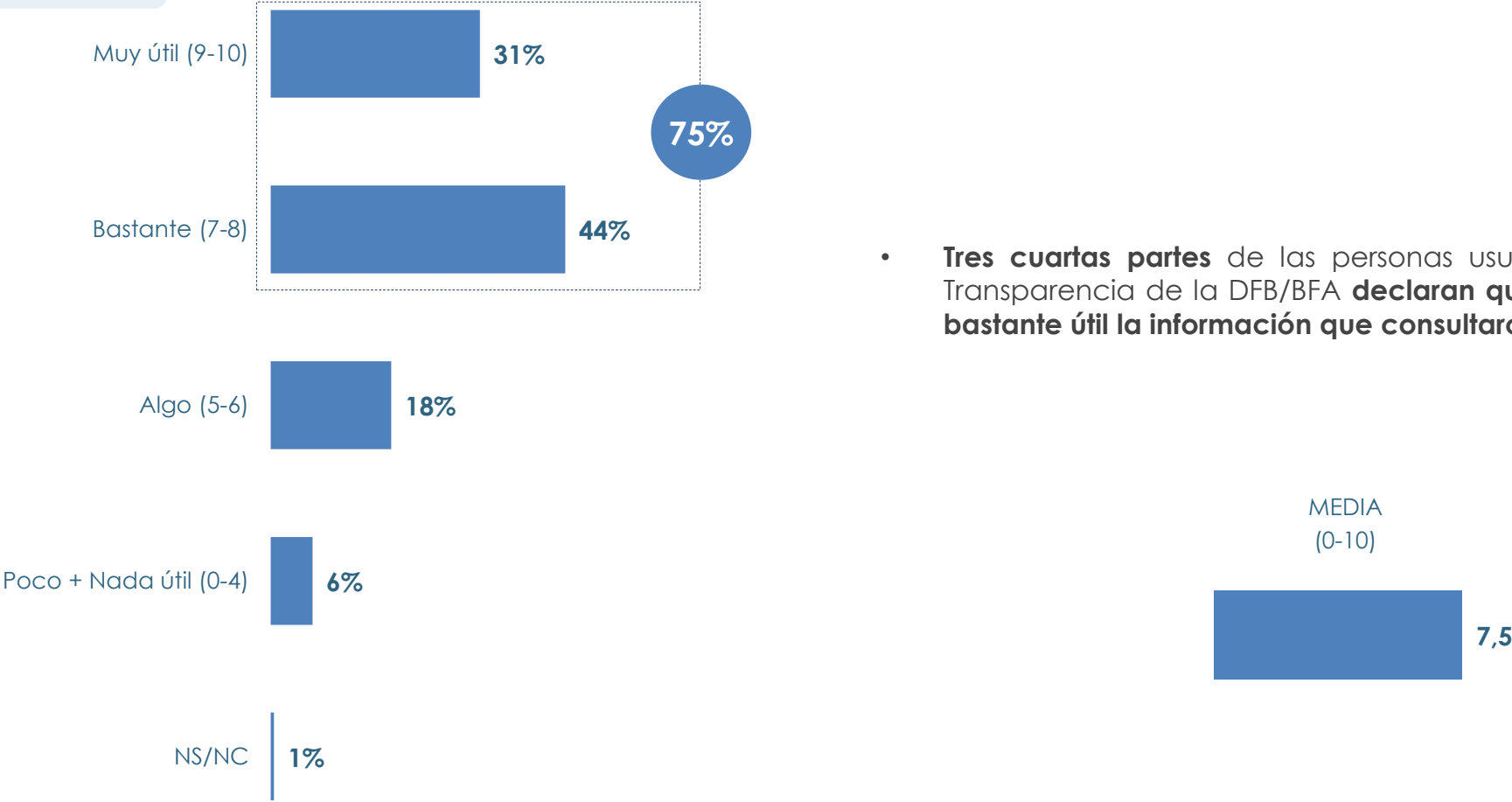
Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

(P03A) ¿SUELES ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE BUSCAS EN LA PÁGINA WEB DE TRANSPARENCIA?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN

TRANSPARENCIA



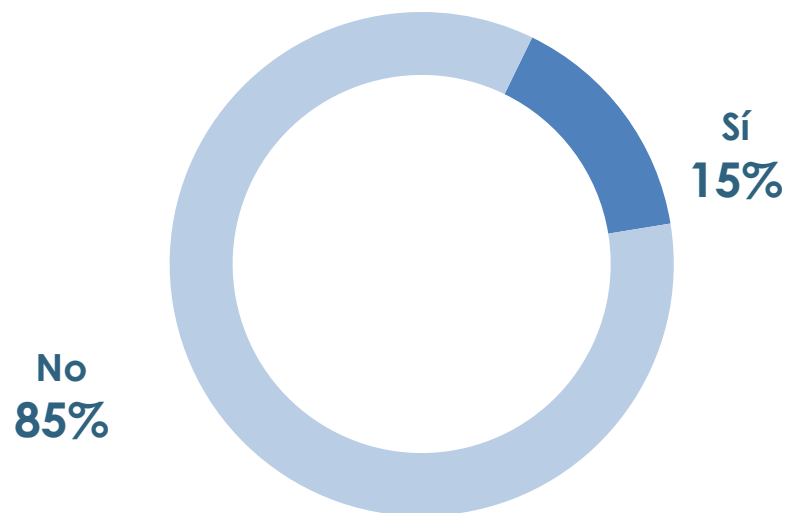
- **Tres cuartas partes** de las personas usuarias del Portal de Transparencia de la DFB/BFA **declaran que les resultó muy o bastante útil la información que consultaron.**

(P04) ¿TE HA RESULTADO ÚTIL LA INFORMACIÓN QUE HAS CONSULTADO?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

PROBLEMAS CON LA WEB

TRANSPARENCIA



PRINCIPALES PROBLEMAS



- La mayoría de las personas entrevistadas que han visitado la web de Transparencia de la DFB/BFA reconocen que **no han tenido ningún problema**. Entre quienes reconocen algún problema, si bien la base muestral es reducida y los datos deben ser interpretados con cautela, mencionan en mayor medida los **problemas para encontrar la información, la complejidad de la web y las dificultades de acceso**.

(P05) ¿HAS TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON LA WEB DE TRANSPARENCIA?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

(P06) ¿QUÉ TIPO DE PROBLEMA?

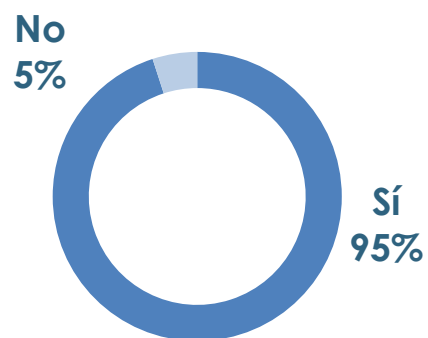
Base: Personas que han tenido algún problema cuando han consultado información.

HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

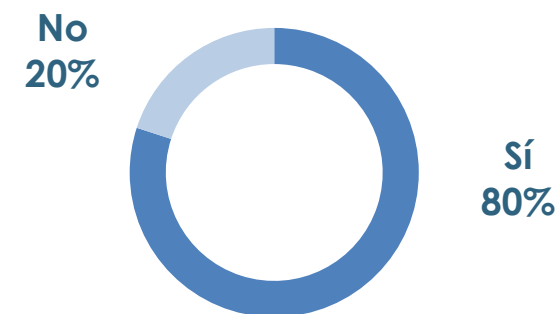
(P1) ¿CONOCE QUÉ ES LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN SE PUEDE SOLICITAR?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.



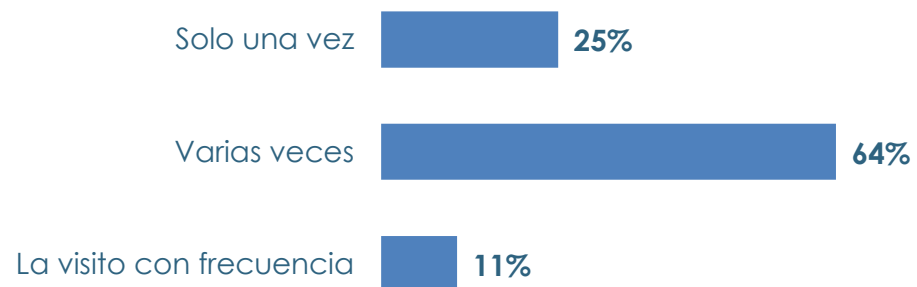
(P2) ANTES DE REALIZAR LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN, ¿BUSCASTE INFORMACIÓN QUE NECESITABAS EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DFB/FBA?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.



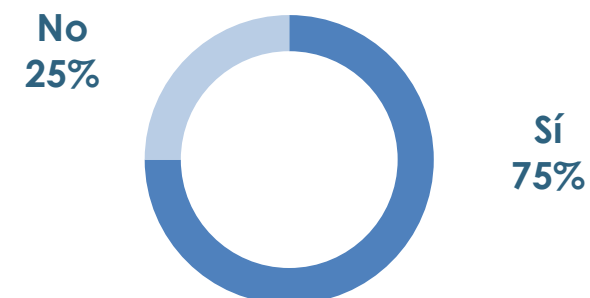
(P3) ¿CUÁNTAS VECES HAS VISITADO EL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DFB/FBA?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.



(P4) ¿ENCONTRASTE LA INFORMACIÓN QUE BUSCABAS EN LA PÁGINA WEB DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DFB/FBA?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.



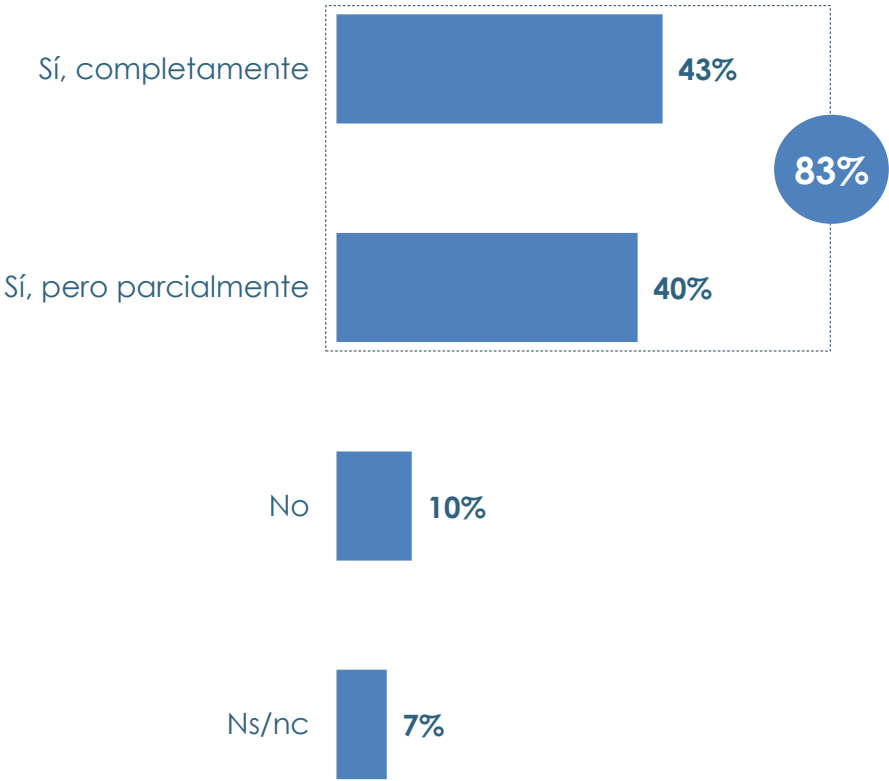
TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTADA

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



(P5) ¿PODRÍAS DECIRME QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN PIDIÓ EN SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.



(P6) ¿OBTUVISTE LA INFORMACIÓN QUE SOLICITASTE?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

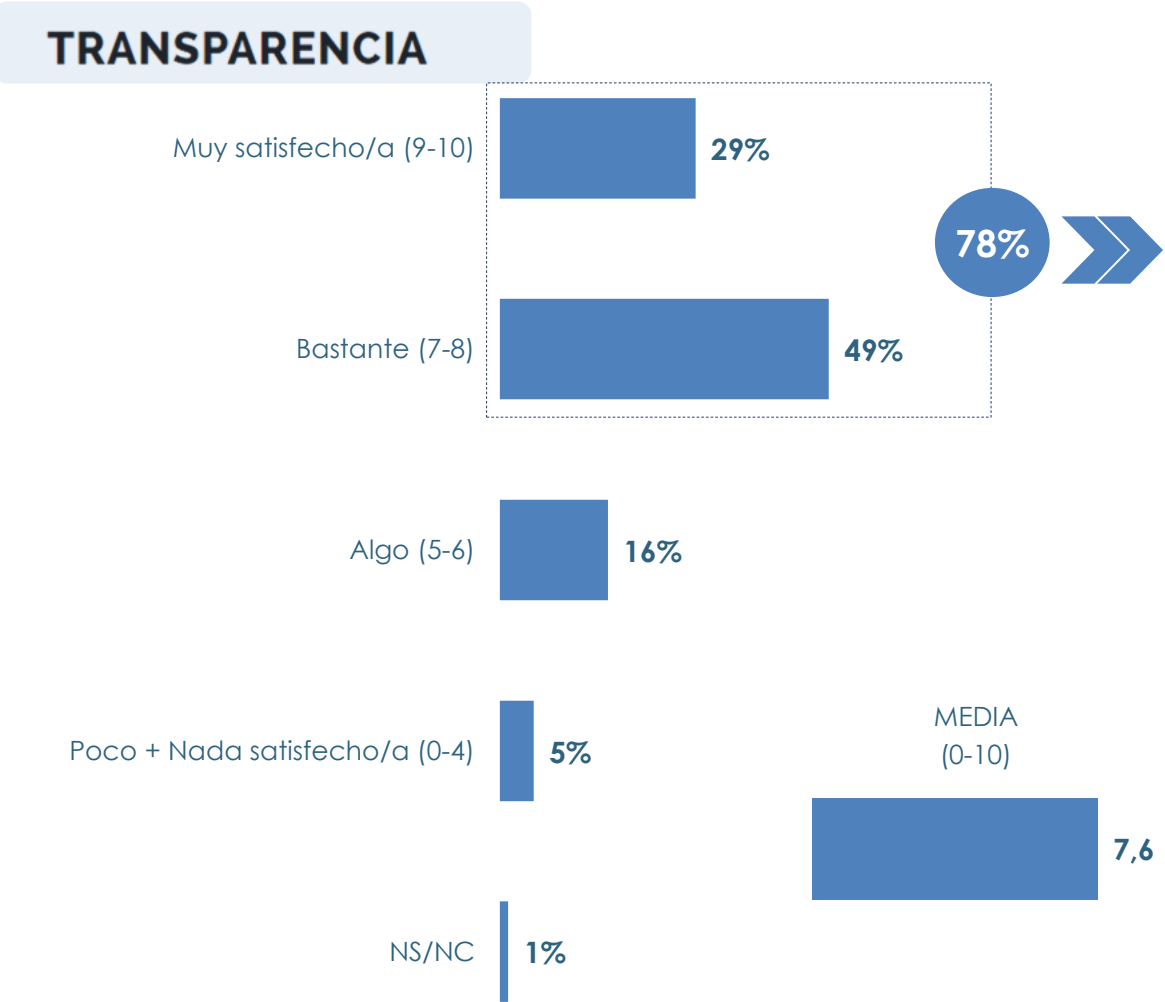
B.0. Hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA INFORMACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE TRANSPARENCIA



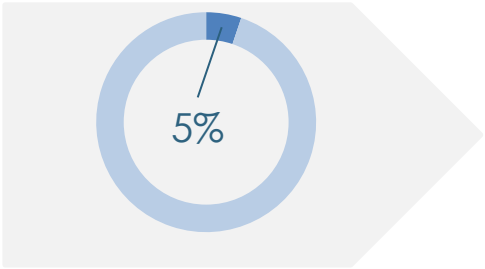
TOTAL	SEXO		EDAD			FRECUENCIA DE VISITA			
	Hombre	Mujer	Hasta 34	35-54	55 ó más	Solo una vez	Varias veces	La visito con frecuencia	Ns/nc
%Muy+Bastante satisfecho/a	74%	82%	82%	81%	73%	65%	80%	91%	67%

- Prácticamente el 80% de las **personas entrevistadas** se muestran **muy o bastante satisfechas con la información facilitada por la página web de transparencia**.
- Este discurso es superior entre el colectivo de **mujeres**, las personas **más jóvenes** y por quienes **consultan con frecuencia la web**.

(P4) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHO/A CON LA INFORMACIÓN FACILITADA POR LA PÁGINA WEB DE TRANSPARENCIA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”.

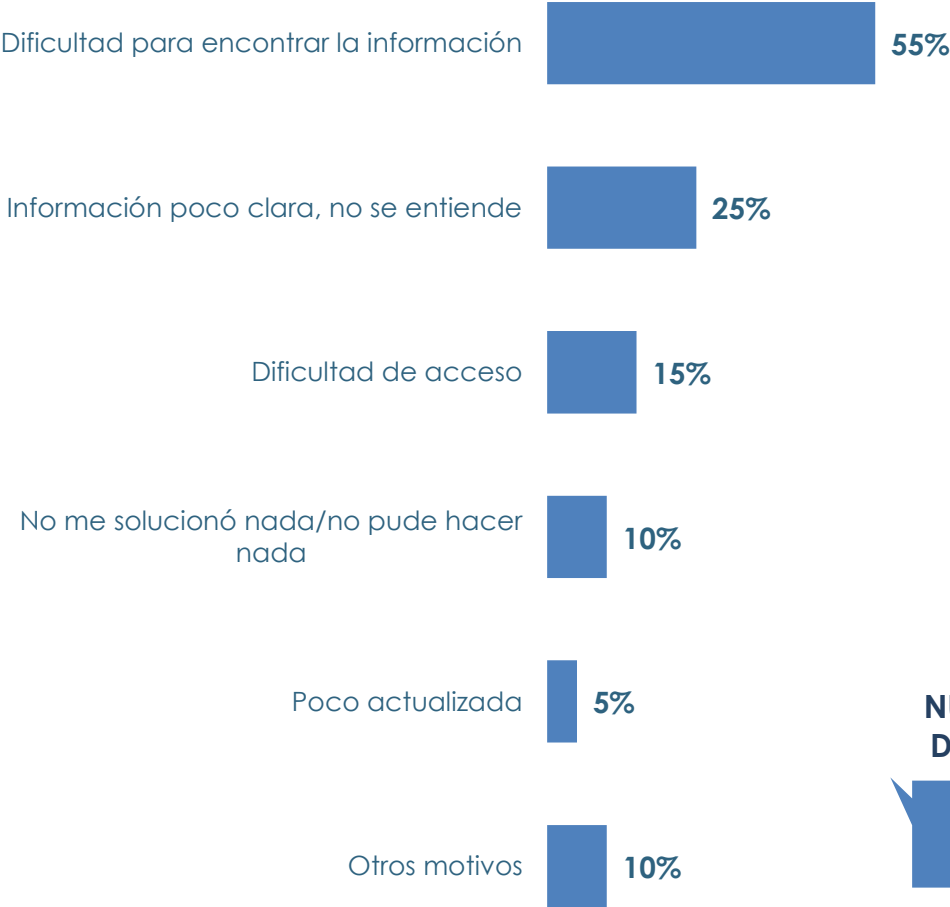
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN



PERSONAS
INSATISFECHAS CON
EL PORTAL DE
TRANSPARENCIA

- Si bien la base muestral resulta reducida y los datos deben ser interpretados con cautela....
- ... el principal motivo de insatisfacción hace referencia a la dificultad a la hora de encontrar la información en la web.



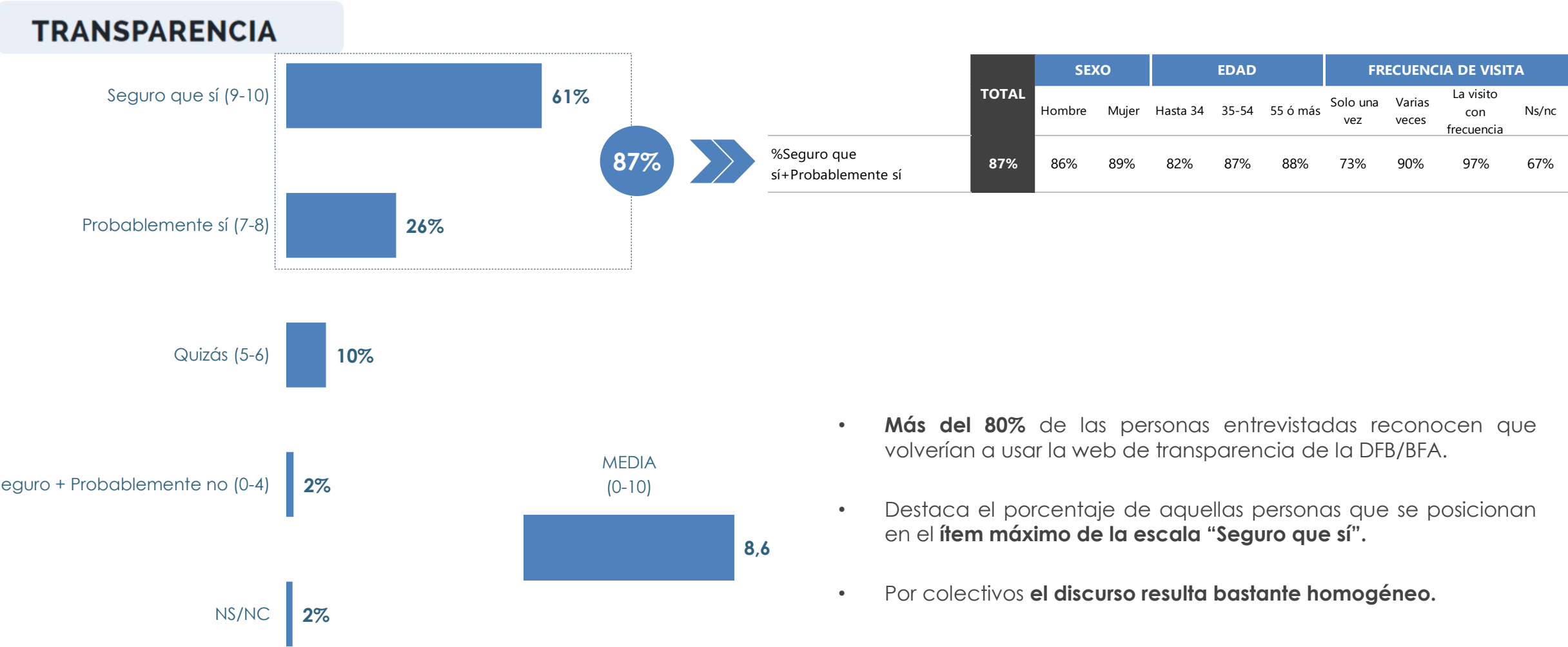
NÚMERO MEDIO
DE MENCIONES

1,20

(P4A) ¿POR QUÉ MOTIVOS ESTÁS INSATISFECHO/A CON EL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Personas insatisfechas con el portal de transparencia (n=20)

PREDISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL PORTAL DE TRANSPARENCIA

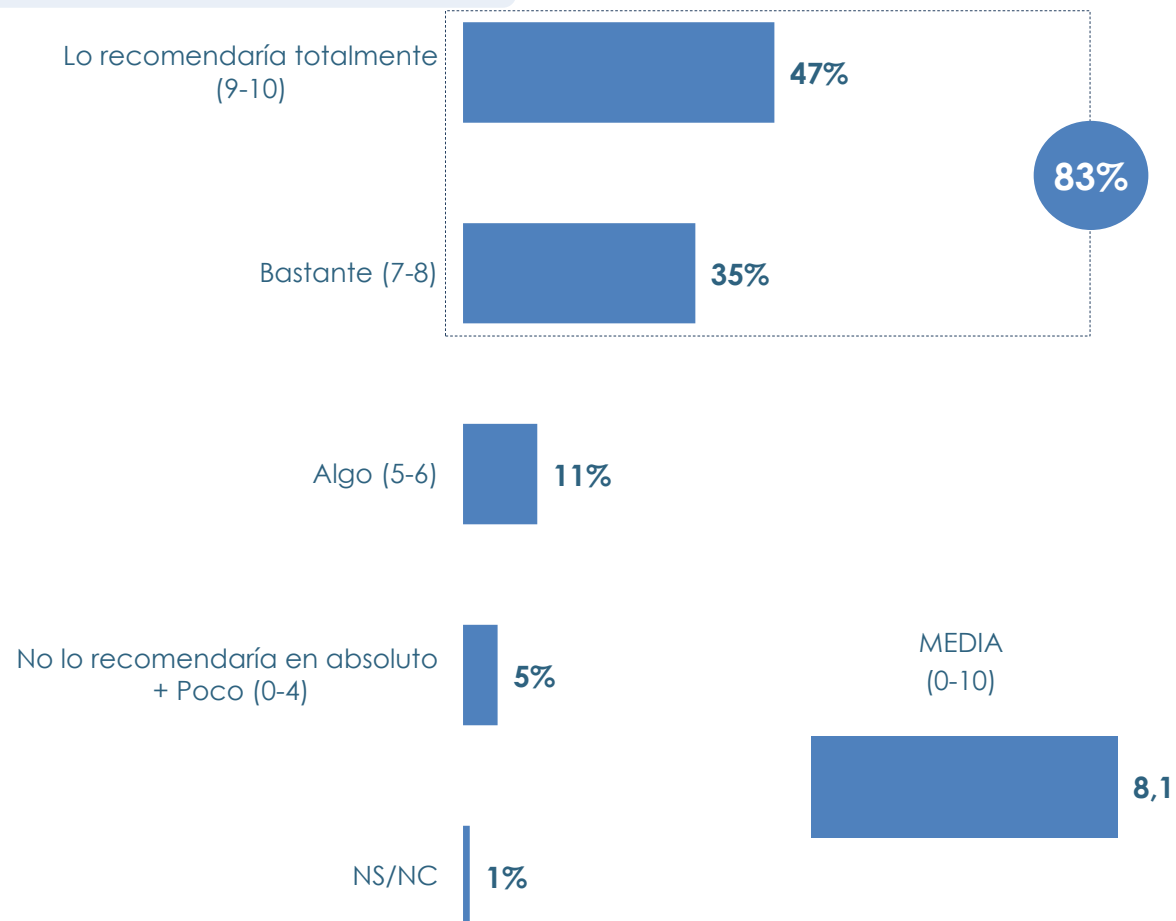


(P5) ¿VOLVERÍAS A UTILIZARLA?

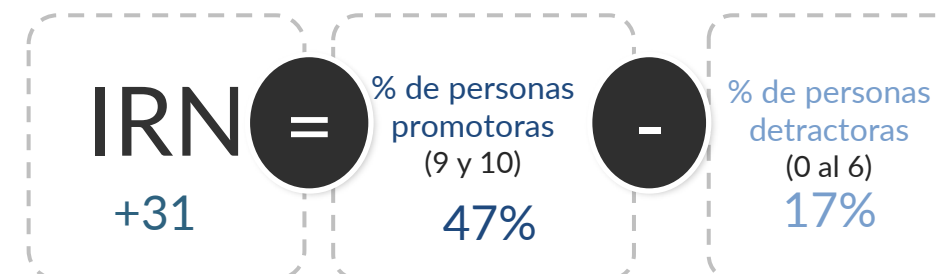
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

RECOMENDACIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA



- La recomendación del portal de Transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia a terceras personas supera unos niveles óptimos.
- Se obtiene un **Índice de Recomendación Neta positivo (+31)**

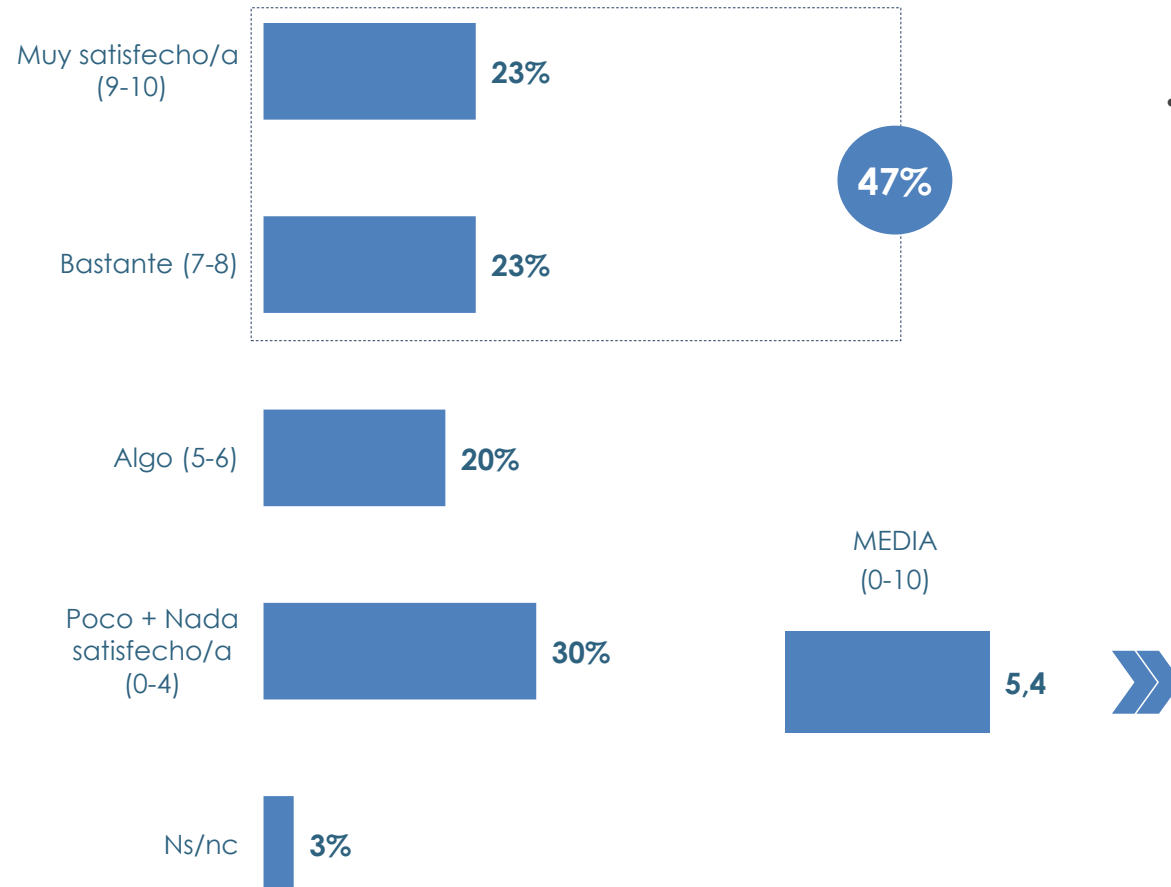


(P6) ¿RECOMENDARÍAS ESTA PÁGINA WEB A FAMILIARES, AMIGOS/AS O CONOCIDOS/AS?

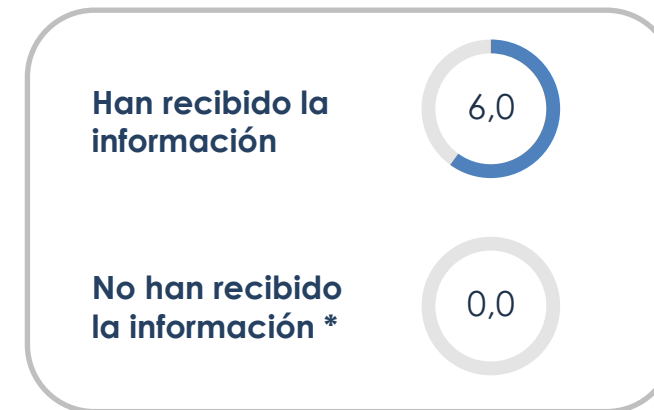
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- **Casi la mitad** de las personas entrevistadas se muestran **satisfechas con el acceso** a la información pública a través de la página web de transparencia de la DFB/FBA.



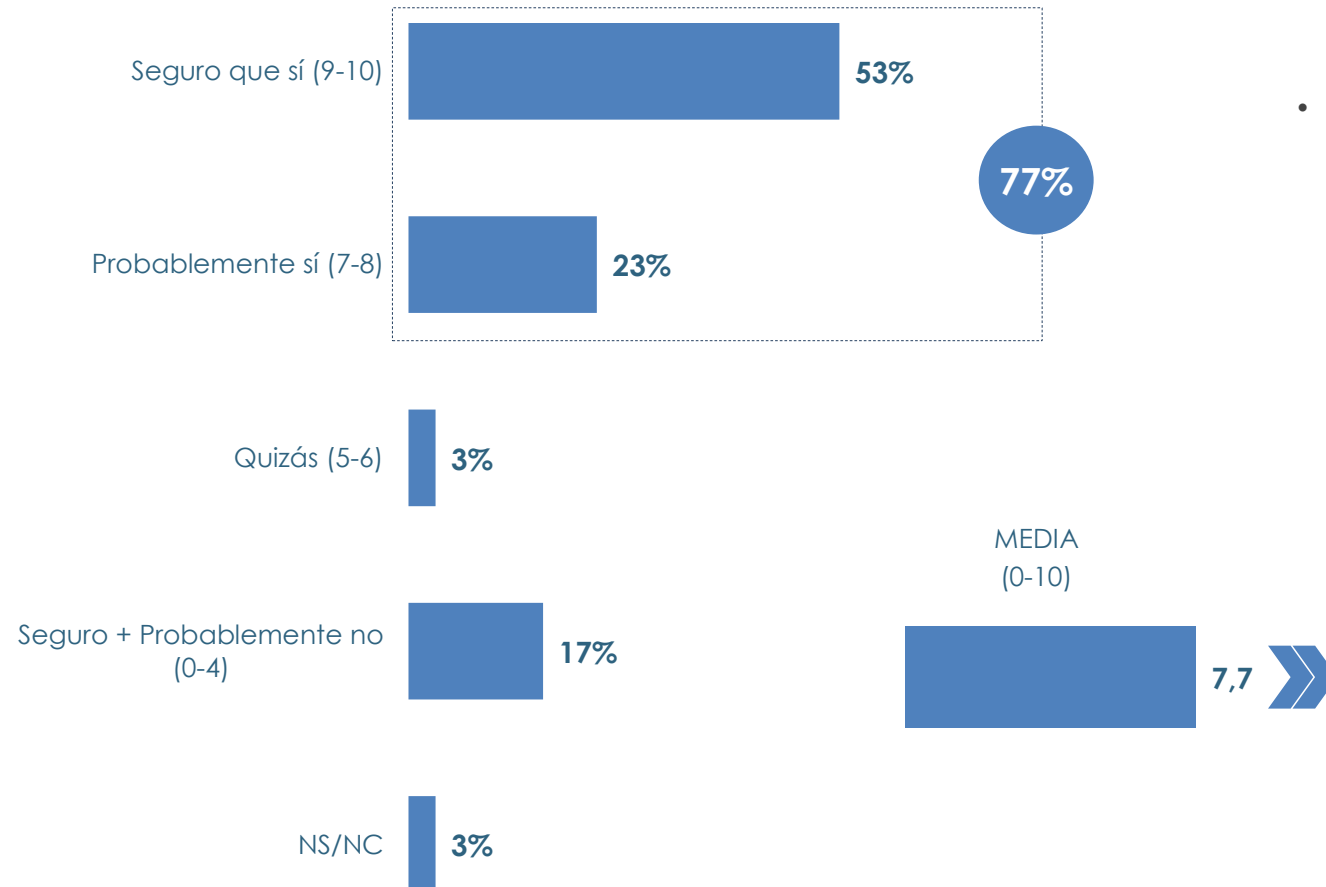
* La base muestral es extremadamente reducida (n=3), por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela

(P9) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHO/A CON EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE TRANSPARENCIA DE LA DFB/FBA?

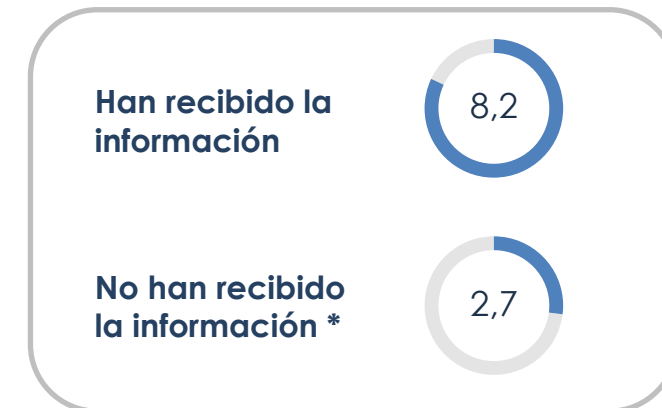
Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

PREDISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- **Tres de cada cuatro** personas que ha realizado una solicitud de información pública se muestran **muy o bastante predispuesta** a realizar nuevas solicitudes en caso de que lo necesitasen.



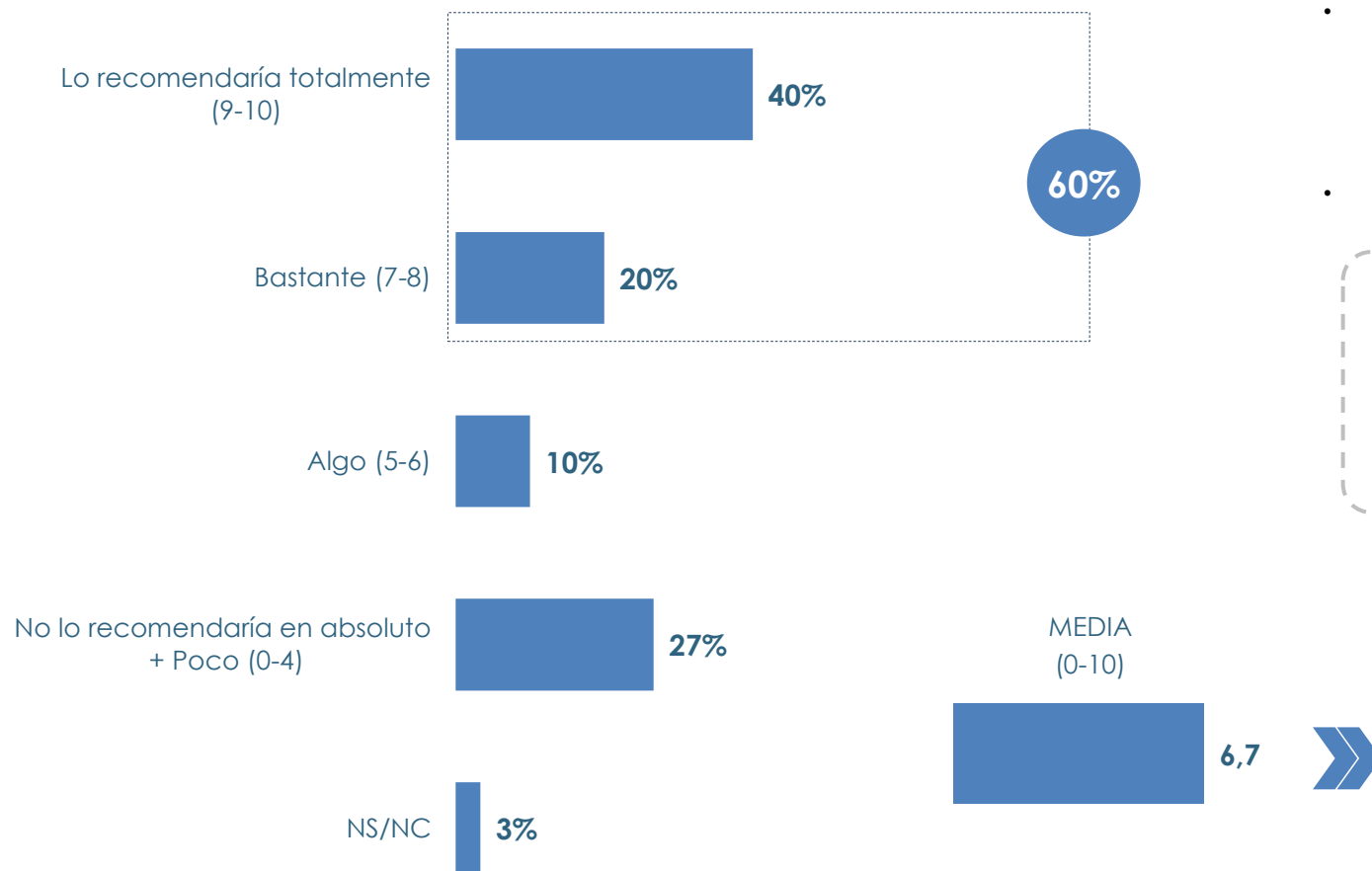
* La base muestral es extremadamente reducida (n=3), por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela

(P9) ¿CUÁL ES TU NIVEL DE PREDISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DFB?

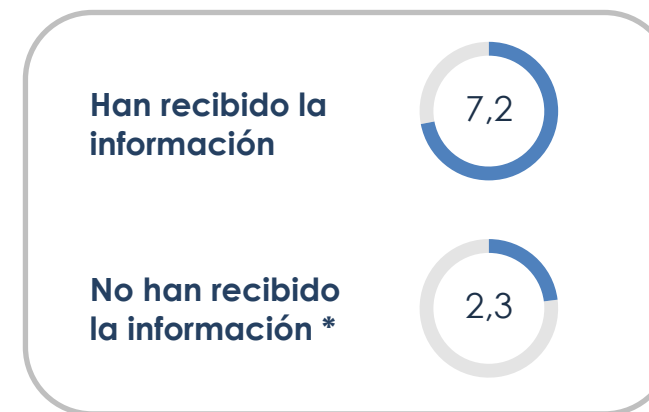
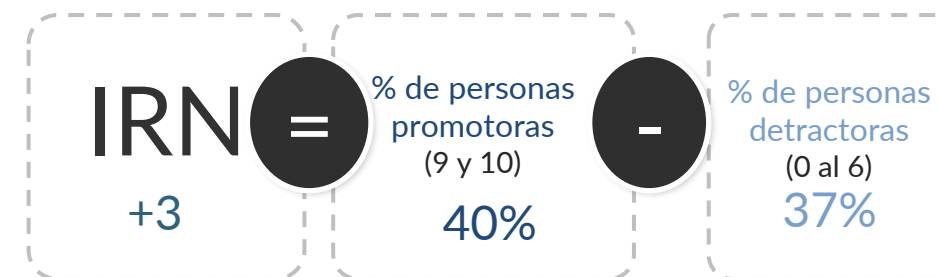
Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- En el caso de **las personas** que han realizado una **solicitud de información pública**, un **60% afirma** que lo **recomendaría bastante o totalmente**.
- Esto supone un **Índice de Recomendación Neta de +3**.



(P10) ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍAS EL ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DFB?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública

* La base muestral es extremadamente reducida (n=3), por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.2.1. Accesibilidad de la página web

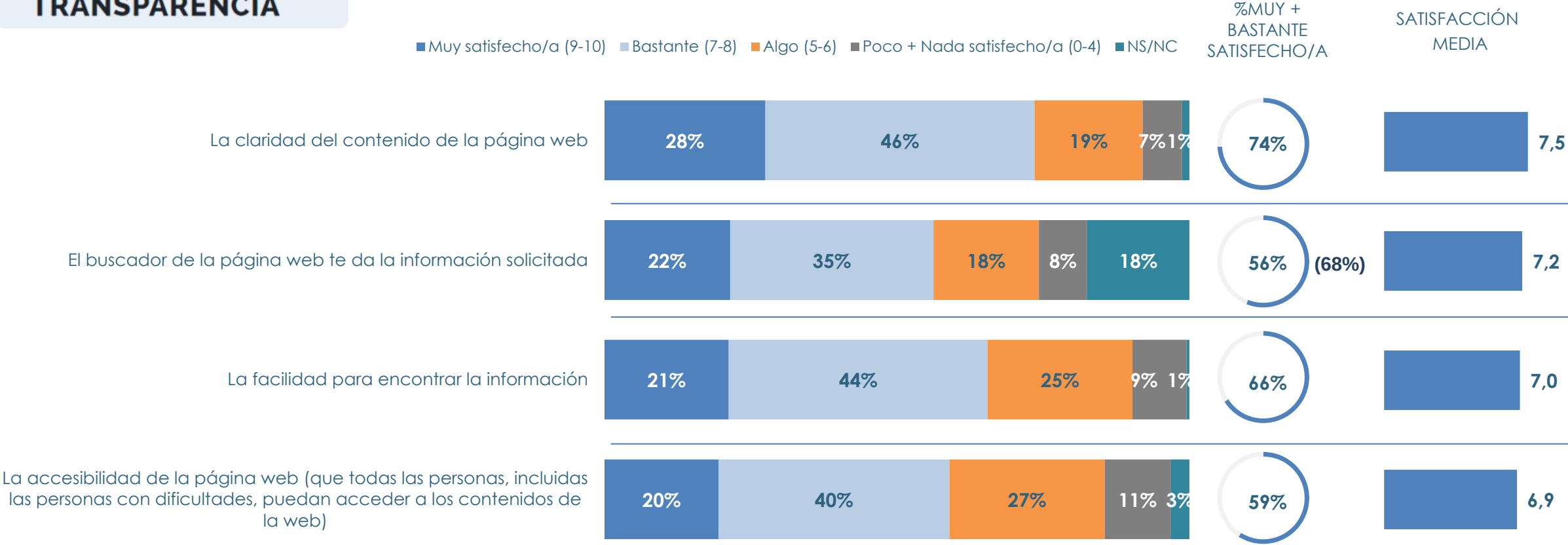
B.2.2. Información ofrecida por el servicio

B.2.3. El derecho de acceso a la información pública

B.2.4. Gestión de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de la página web

VALORACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA



- Todos los aspectos relativos a la accesibilidad de la página reciben niveles de satisfacción positivos, destacando en positivo **la claridad del contenido y, con porcentajes algo más discretos, la accesibilidad de la página web.**

(P7A) ¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁS SATISFECHO/A CON...?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

NOTA: Recogemos entre paréntesis el porcentaje sobre el total de respuestas, eliminando el Ns/Nc.

USO Y VALORACIÓN DEL BUSCADOR DE LA PÁGINA WEB

TRANSPARENCIA



- El **buscador de la web es un recurso que se emplea habitualmente**, así lo confirman al menos **dos de cada tres** personas entrevistadas.
- Su uso está justificado, ya que facilita la búsqueda de información en la web.

Es fácil, siempre he encontrado lo que buscaba

28%

Es fácil, pero no siempre he encontrado la información que buscaba

39%

67%

Es complicado, pero he encontrado la información que buscaba

22%

Es complicado, no he encontrado la información que buscaba.

9%

31%

Ns/nc

2%

(P8) ¿HAS UTILIZADO EL BUSCADOR DE LA PÁGINA WEB DE TRANSPARENCIA PARA REALIZAR ALGUNA DE SUS CONSULTAS?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

(P8A) CUANDO REALIZAS LA BÚSQUEDA DE CONTENIDOS UTILIZANDO EL BUSCADOR...

Base: Personas que han utilizado el buscador de la página

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.2.1. Accesibilidad de la página web

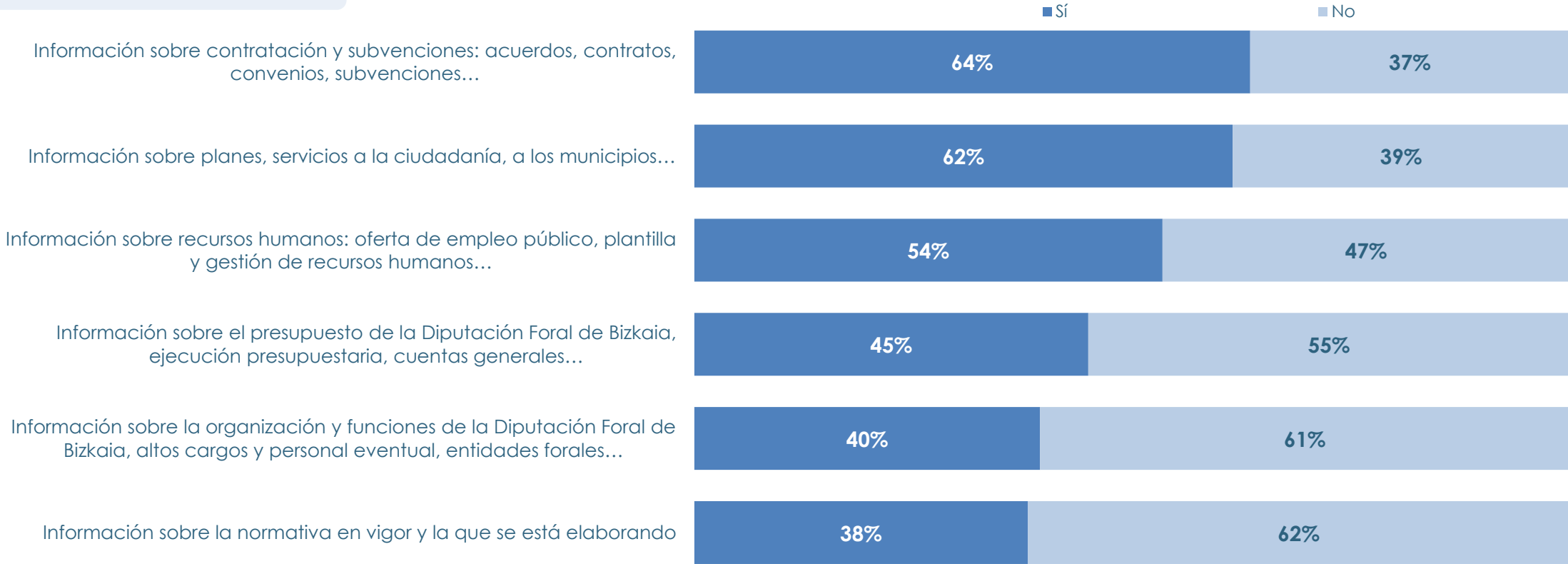
B.2.2. Información ofrecida por el servicio

B.2.3. El derecho de acceso a la información pública

B.2.4. Gestión de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de la página web

INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB

TRANSPARENCIA



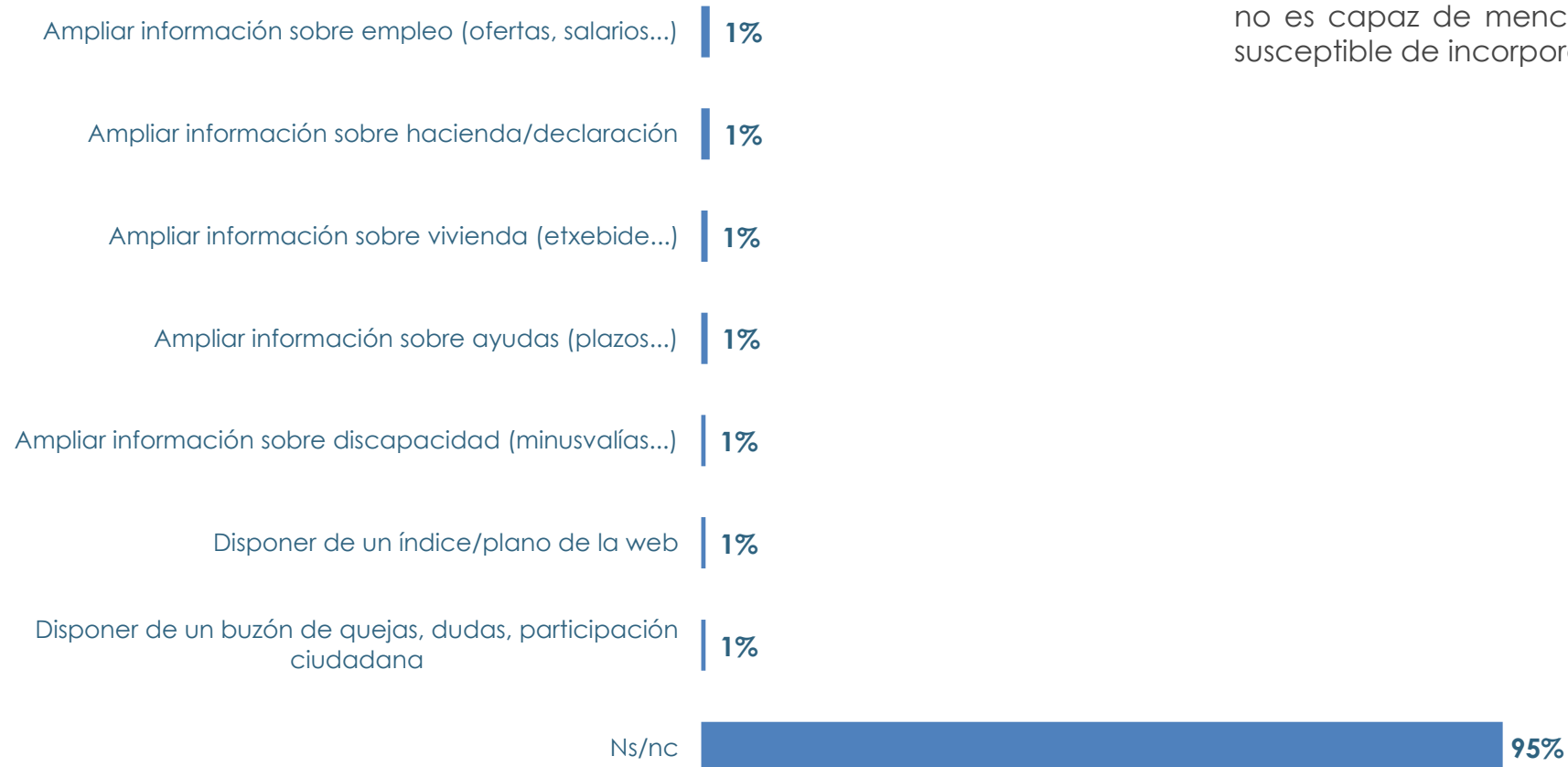
- Tanto la información sobre contrataciones y subvenciones como sobre planes y servicios a la ciudadanía se destacan como las informaciones que en mayor medida se conocen que están presentes en la web. En sentido contrario destaca la información sobre la normativa en vigor y sobre la organización y funciones de la DFB/BFA.

(P10) ¿SABÍAS QUE LA PÁGINA WEB DE TRANSPARENCIA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA OFRECÍA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

FALTA DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB

TRANSPARENCIA



- La inmensa mayoría de las personas entrevistadas no es capaz de mencionar ninguna información susceptible de incorporarse a la web.

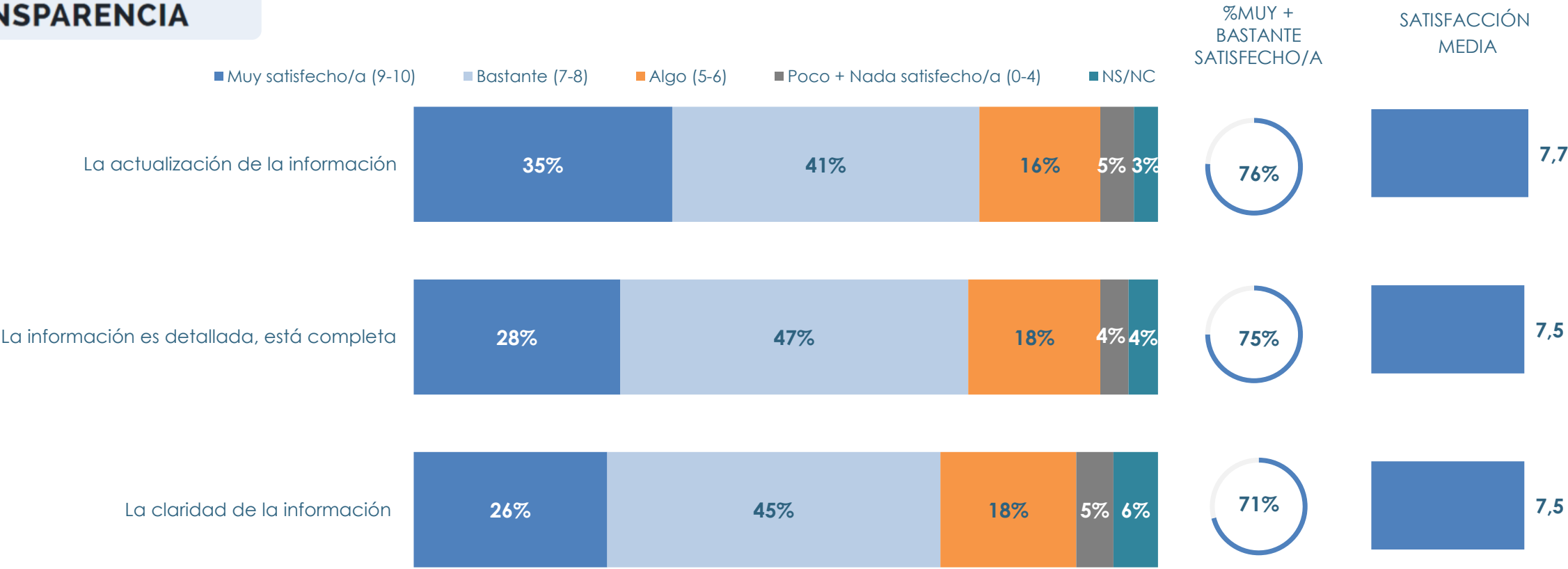
(P10A) ¿QUÉ INFORMACIÓN ECHAS DE MENOS O AÑADIRÍAS EN LA PÁGINA WEB?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA

TRANSPARENCIA



- Los tres aspectos analizados, actualización, claridad y detalle de la información, obtienen porcentajes de satisfacción notables.

(P11) ¿ESTÁS SATISFECHO/A CON...?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.2.1. Accesibilidad de la página web

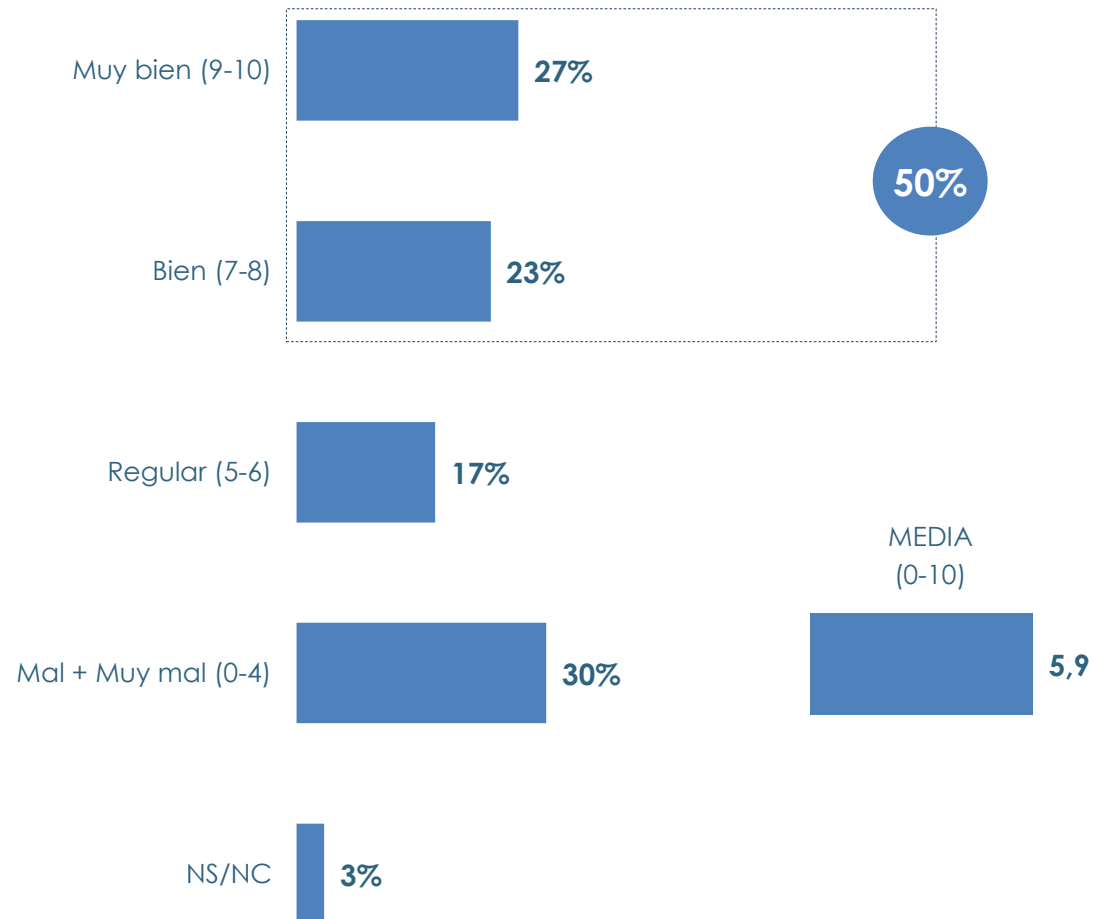
B.2.2. Información ofrecida por el servicio

B.2.3. El derecho de acceso a la información pública

B.2.4. Gestión de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de la página web

VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



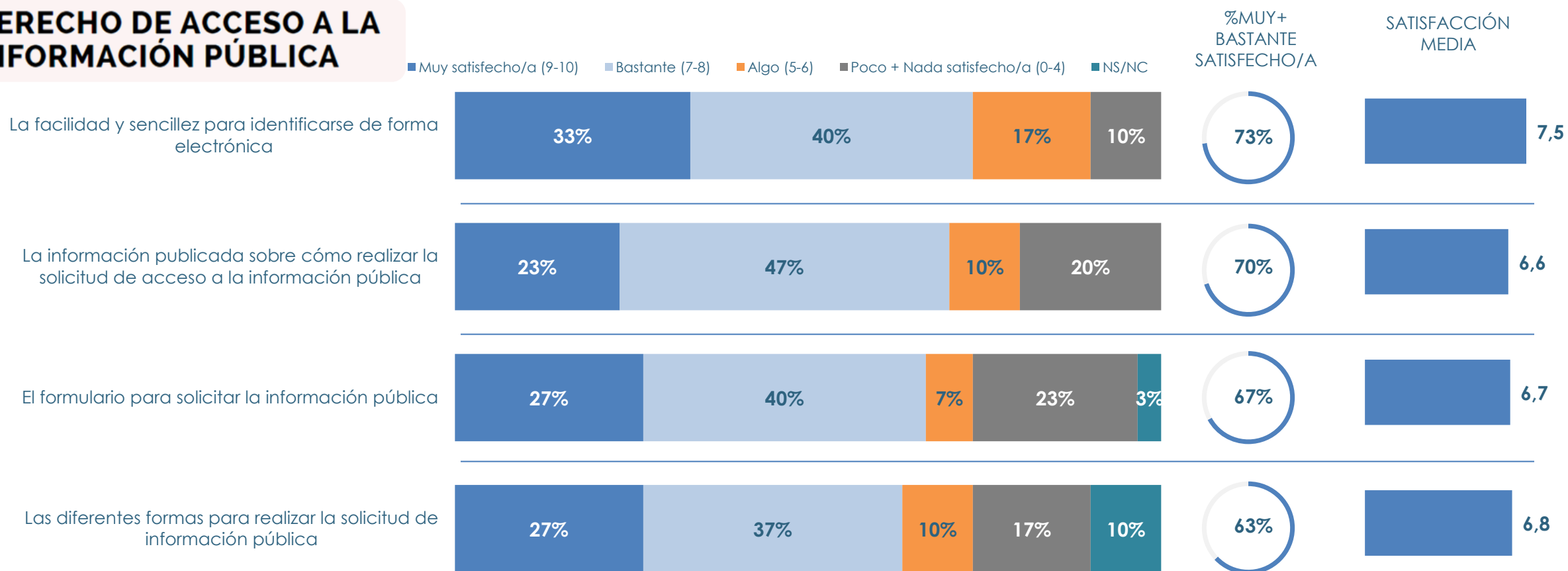
- La mitad de las **personas usuarias** se encuentra **muy o bastante satisfecha** con la **facilidad de entender** la información ofrecida en la página web.

(P9) VAMOS A CENTRARNOS EN LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA. ¿CÓMO VALORAS LA FACILIDAD PARA ENTENDER LA INFORMACIÓN OFRECIDA?

Base Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

VALORACIÓN DEL PROCESO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



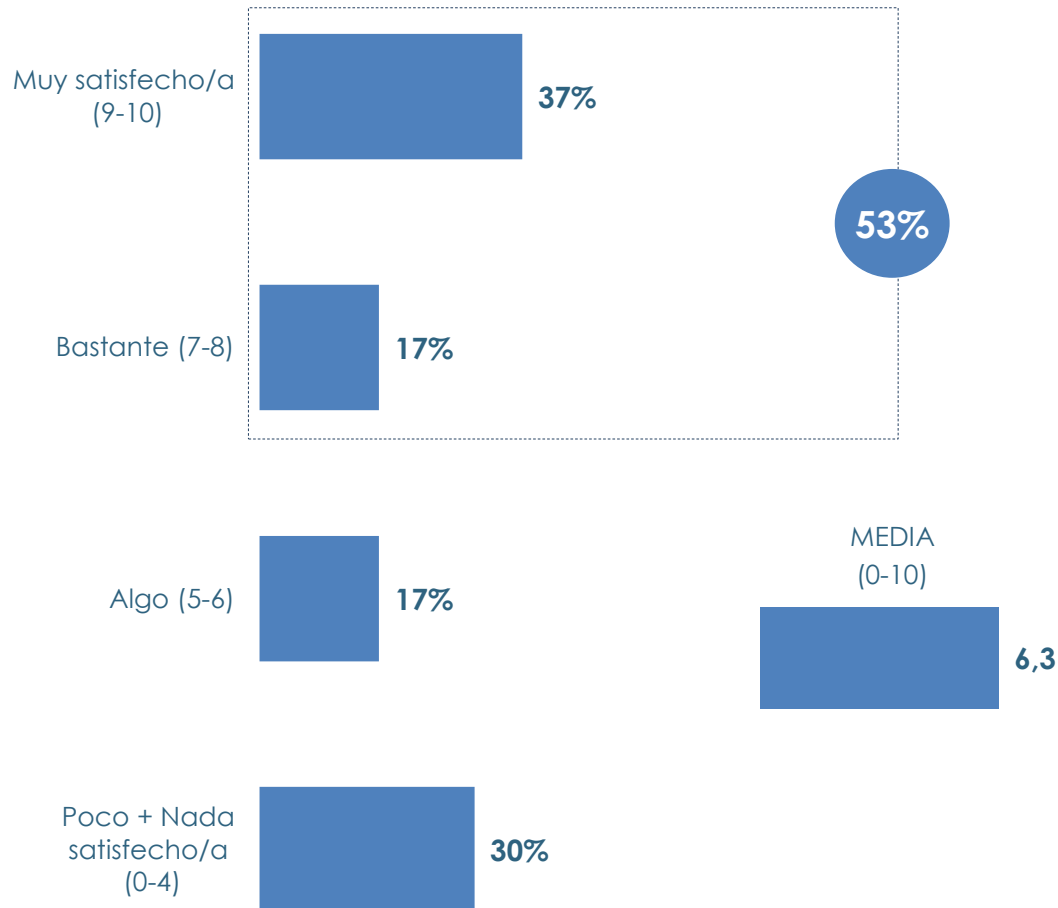
- Respecto a los **aspectos relacionados** a los procedimientos para acceder a la información destaca la facilidad y sencillez para identificarse de forma telefónica y la información publicada sobre cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública.

(P10) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHO/A CON ESTOS ASPECTOS RELATIVOS A LOS PROCEDIMIENTOS PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



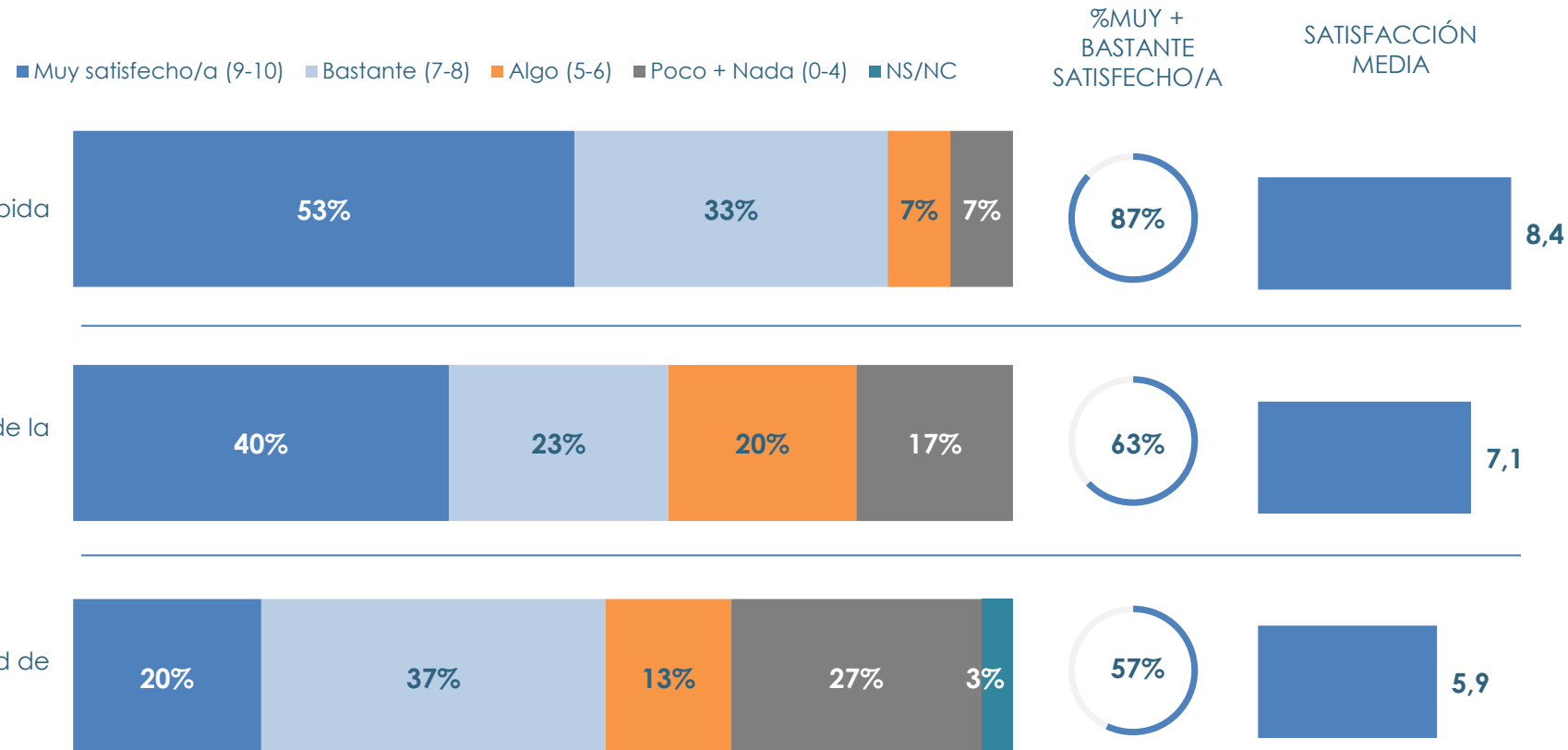
- El **53%** de las **personas usuarias** están **muy o bastante satisfechas** con la **información** que **proporciona el servicio**.

(P11) Y, ¿HASTA QUÉ PUNTO TE ENCUENTRAS SATISFECHO/A CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SERVICIO SOBRE EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA REALIZADA? EN UNA ESCALA DE 0 "NADA SATISFECHO/A" A 10 "MUY SATISFECHO/A".

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA TRAS LA SOLICITUD

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- En referencia a la información recibida las personas usuarias valoran de manera muy positiva la forma a través de la cual recibió la resolución de la solicitud de información y la facilidad para entender la información recibida.

(P12) A CONTINUACIÓN VALORA LOS DIFERENTES ASPECTOS EN REFERENCIA A LA INFORMACIÓN RECIBIDA TRAS LA REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD. ¿HASTA QUÉ PUNTO TE ENCUENTRAS SATISFECHO/A CON ...? EN UNA ESCALA DE 0 "NADA SATISFECHO/A" A 10 "MUY SATISFECHO/A".

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.2.1. Accesibilidad de la página web

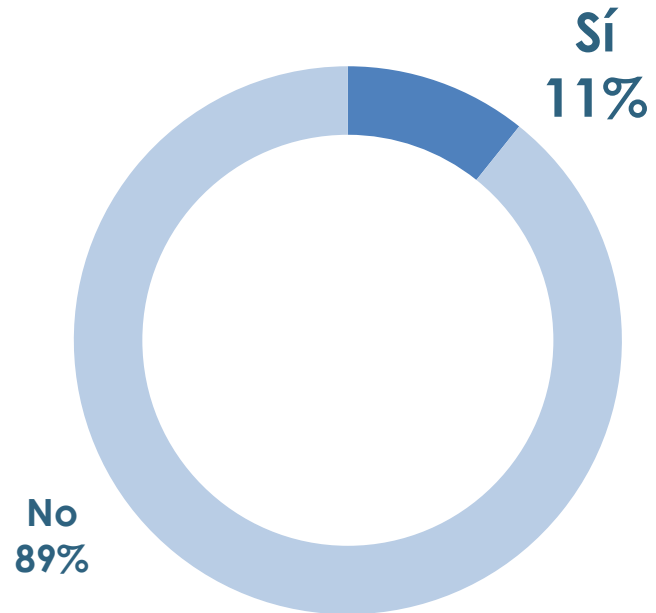
B.2.2. Información ofrecida por el servicio

B.2.3. El derecho de acceso a la información pública

B.2.4. Gestión de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de la página web

DENUNCIAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA



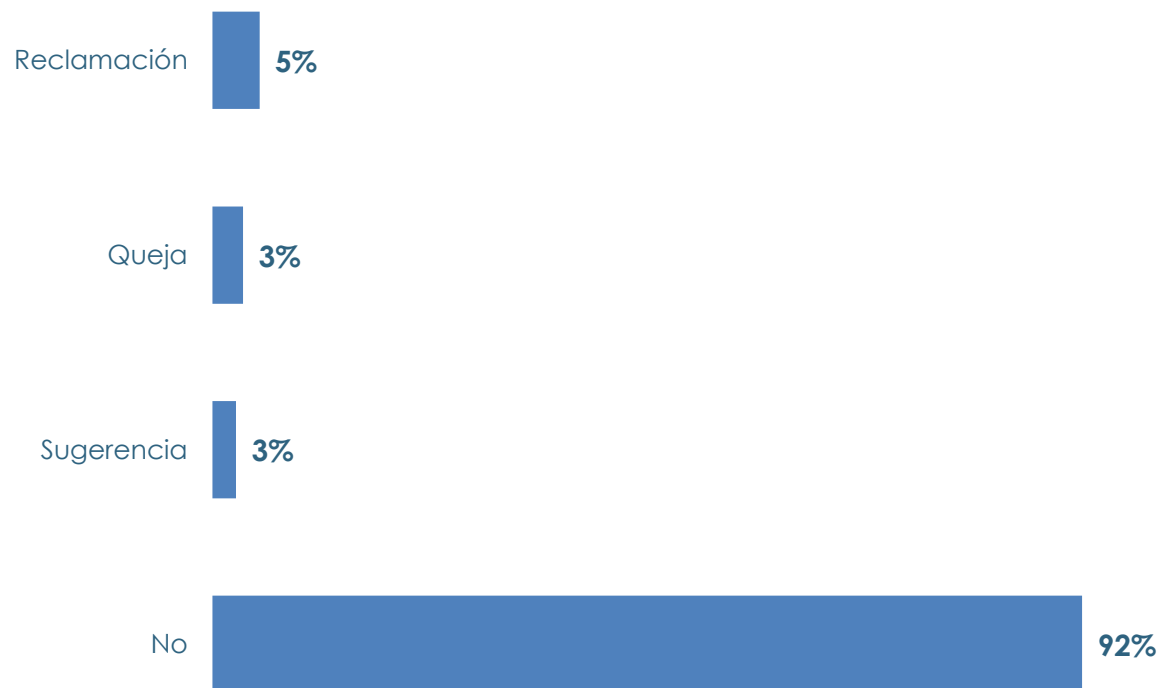
- **Casi el 90%** afirma **no conocer** el uso de las denuncias en materia de transparencia.
- Este **desconocimiento** resulta **bastante homogéneo** atendiendo a los diferentes colectivos analizados.

(P12A) LAS DENUNCIAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA SIRVEN PARA COMUNICAR SI ALGÚN ORGANISMO INCUMPLE CON LAS OBLIGACIONES DE PUBLICIDAD ACTIVA Y NO SUMINISTRA VOLUNTARIAMENTE LA INFORMACIÓN QUE EXIGE LA NORMA FORAL DE TRANSPARENCIA. ¿CONOCÍAS ESTO?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

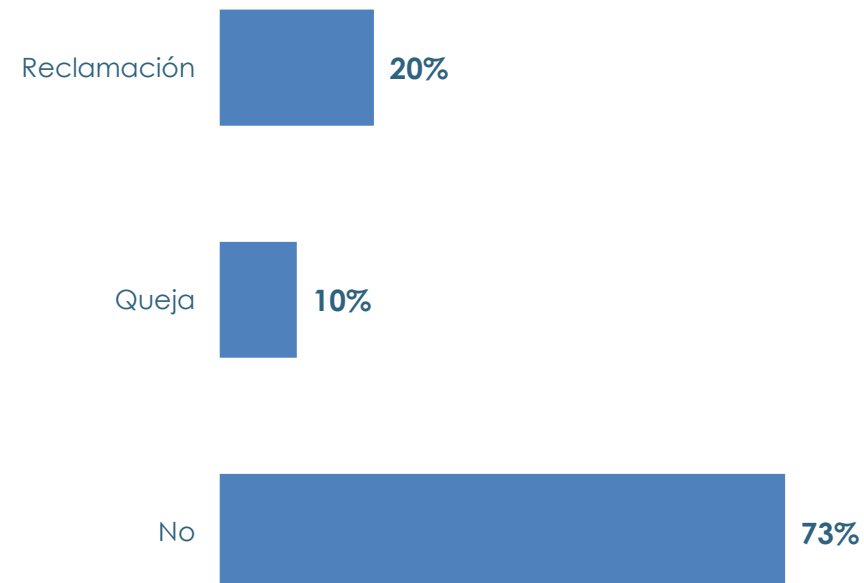
QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS REALIZADAS

TRANSPARENCIA



- Prácticamente la **totalidad de las personas** usuarias declara no haber realizado ninguna reclamación, queja o sugerencia.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



NOTA: No se valoran los aspectos relativos a las quejas, reclamaciones o sugerencias porque no hay base muestral suficiente

(P14) ¿HAS REALIZADO ALGUNA QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA?

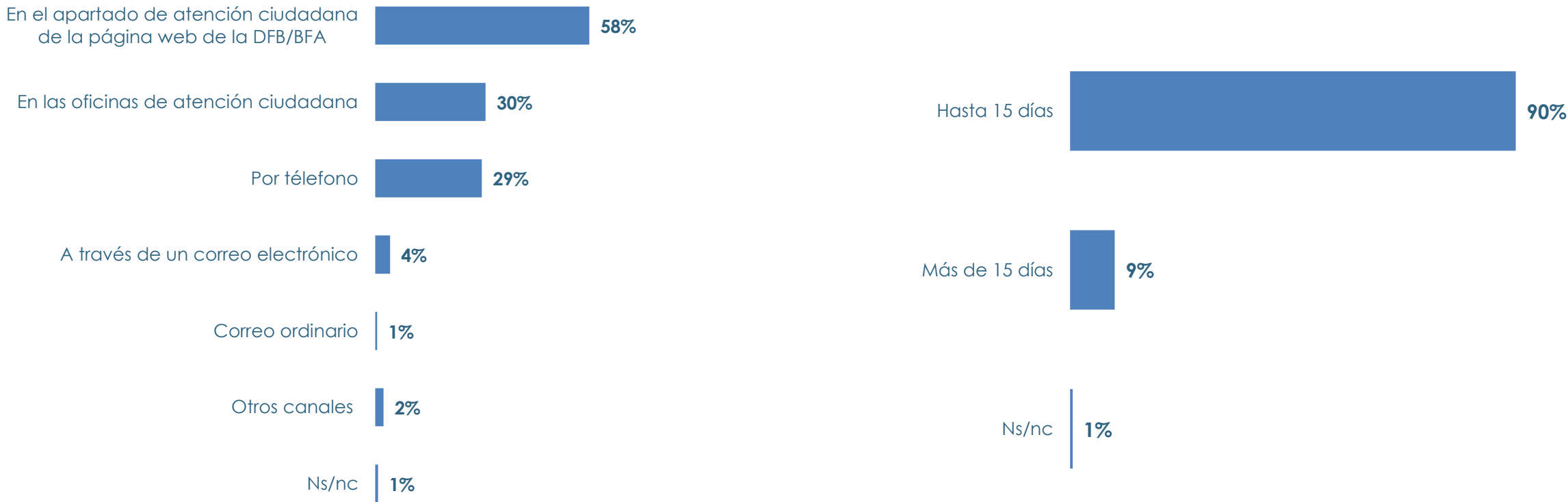
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

(P13A) ¿HAS REALIZADO EN ALGUNA OCASIÓN ALGUNA QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

CANALES Y TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR RESPUESTA DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS

TRANSPARENCIA



- A la hora de comunicar una queja, reclamación o sugerencia el **apartado de atención ciudadana de la DFB** es el principal canal a través el cual se realizaría.
- **Hasta 15 días** es el **plazo máximo** que creen la mayoría de las personas usuarias que se debería de esperar para recibir respuesta a las quejas, reclamaciones y/o sugerencias que se lleven a cabo.

(P15) ¿CUAL DE LOS SIGUIENTES CANALES CONSIDERAS QUE SE DEBERÍAN HABILITAR PARA QUE LAS PERSONAS USUARIAS COMUNIQUEN CUALQUIER QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA?

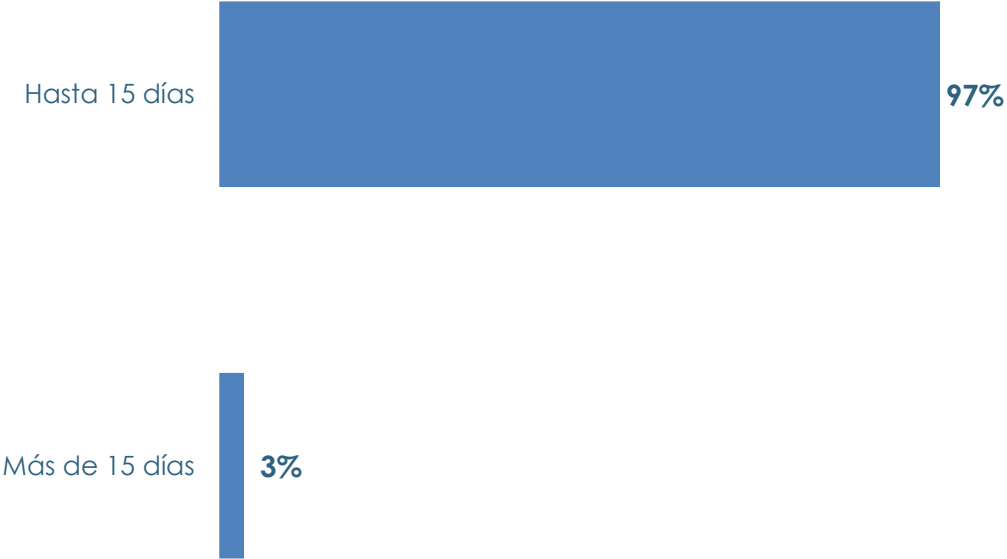
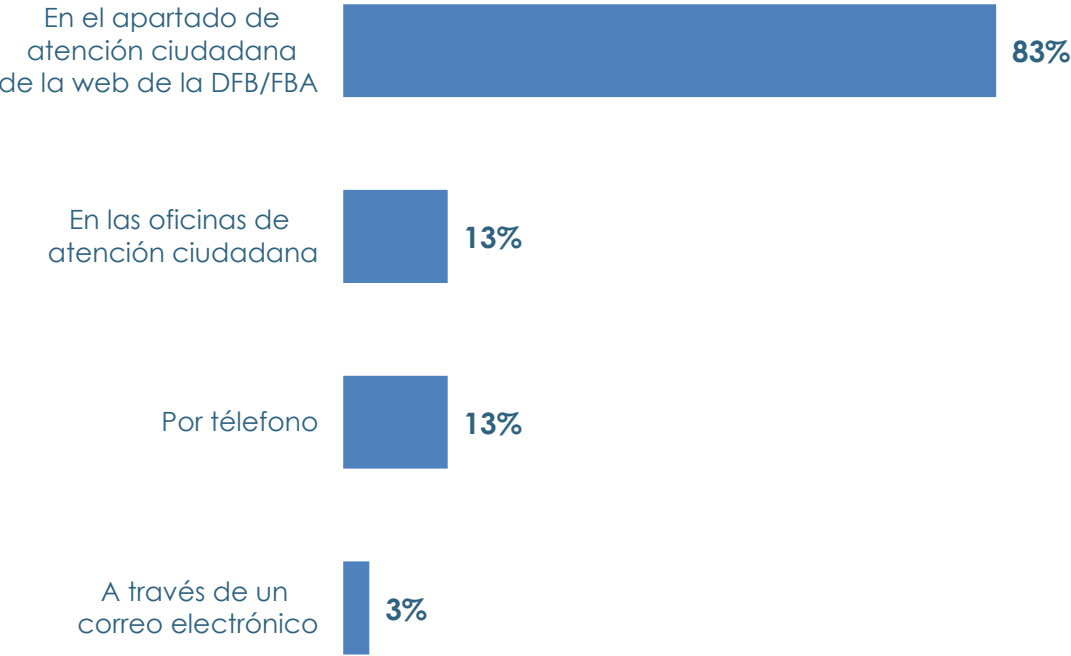
Base Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

(P16) ¿CUÁNTO TIEMPO CONSIDERAS ADECUADO ESPERAR PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS PLANTEADAS?

Base Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

CANALES Y TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR RESPUESTA DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- Al igual que ocurría con el portal de transparencia, en caso de tener realizar alguna queja, reclamación o sugerencia la mayoría declara que acudiría al **apartado de atención ciudadana de la web de la DFB**.
- El plazo de tiempo que consideran adecuado para recibir respuesta a estas cuestiones es de **15 días**.

(P13B) SI TUVIERA QUE REALIZAR ALGUNA QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA ¿CÓMO LO HARÍAS?

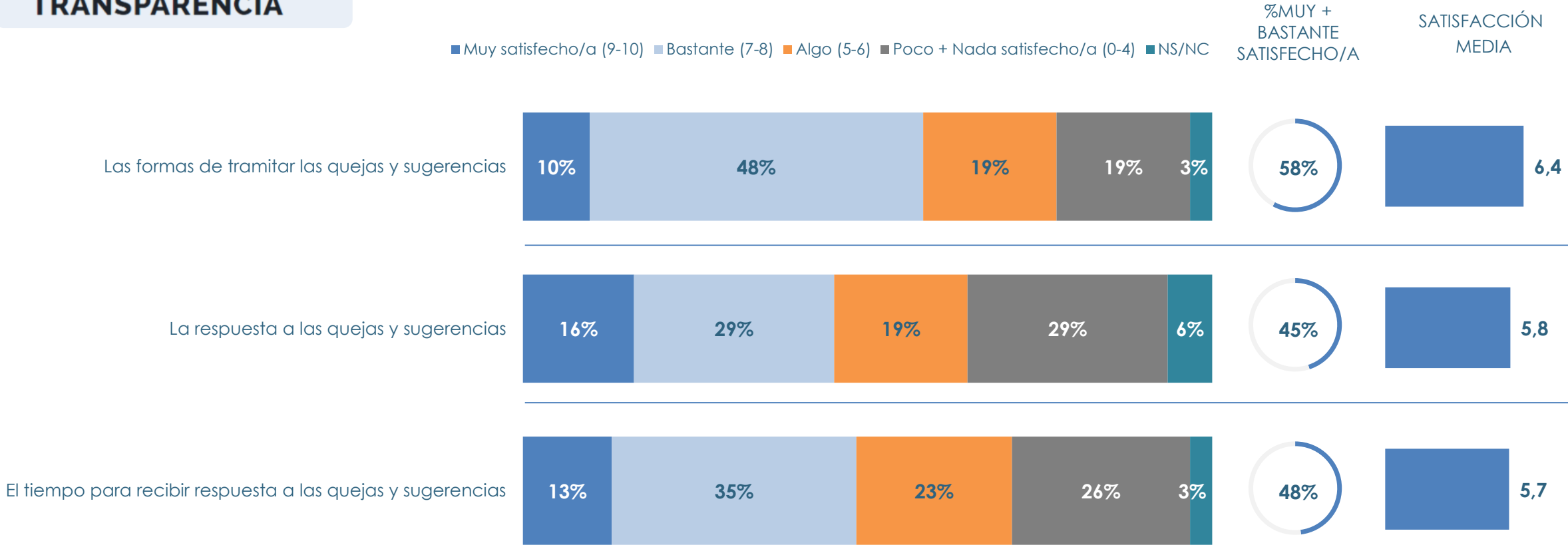
Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

(P14) ¿CUÁNTO TIEMPO CONSIDERAS ADECUADO ESPERAR PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS PLANTEADAS?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS

TRANSPARENCIA



- En términos generales, las valoraciones respecto a la tramitación de las quejas y sugerencias entre quienes han ejercido este derecho son discretas, destacando algo más las formas de tramitación de estas.

(P17) SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS

Base: Personas que hayan llevado a cabo alguna queja, reclamación o sugerencia

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Hábitos y usos del servicio

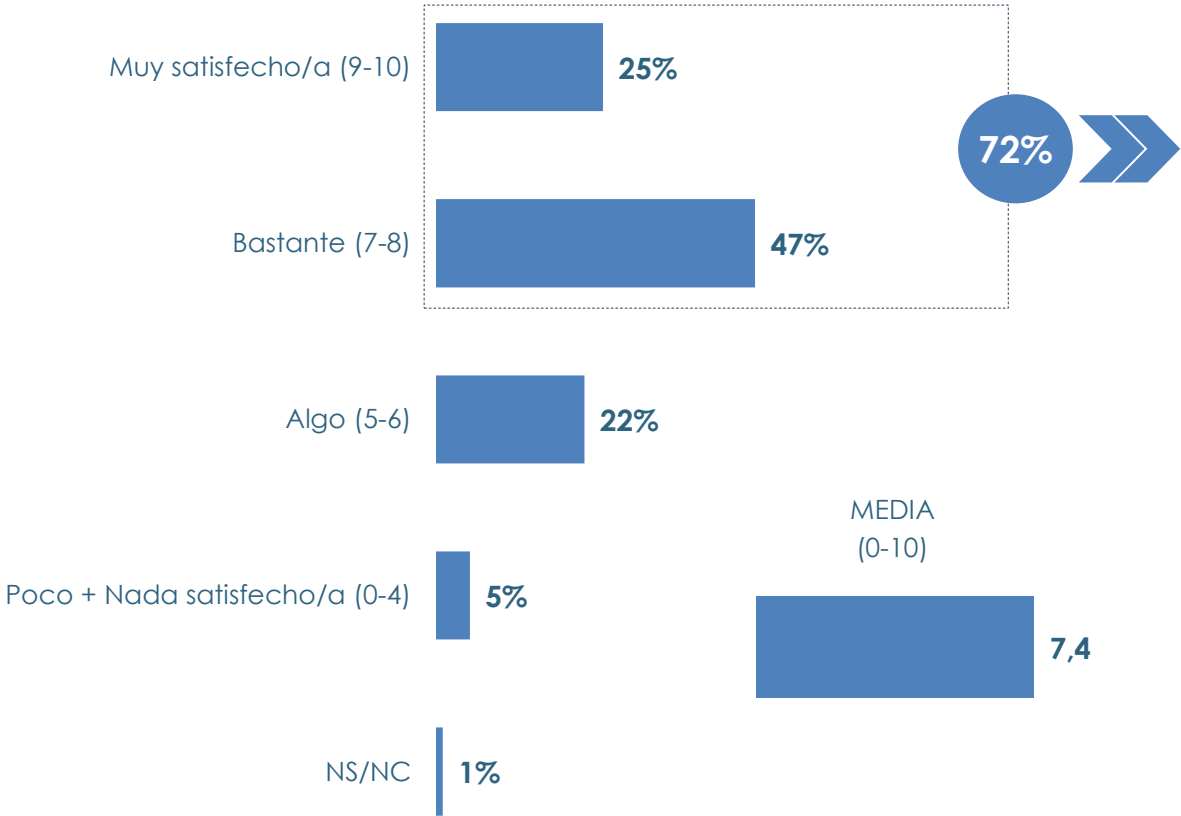
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA

TRANSPARENCIA



	TOTAL	SEXO		EDAD			FRECUENCIA DE VISITA			
		Hombre	Mujer	Hasta 34	35-54	55 ó más	Solo una vez	Varias veces	La visito con frecuencia	Ns/nc
% Muy+Bastante satisfecho/a	72%	69%	75%	77%	75%	69%	62%	73%	81%	83%

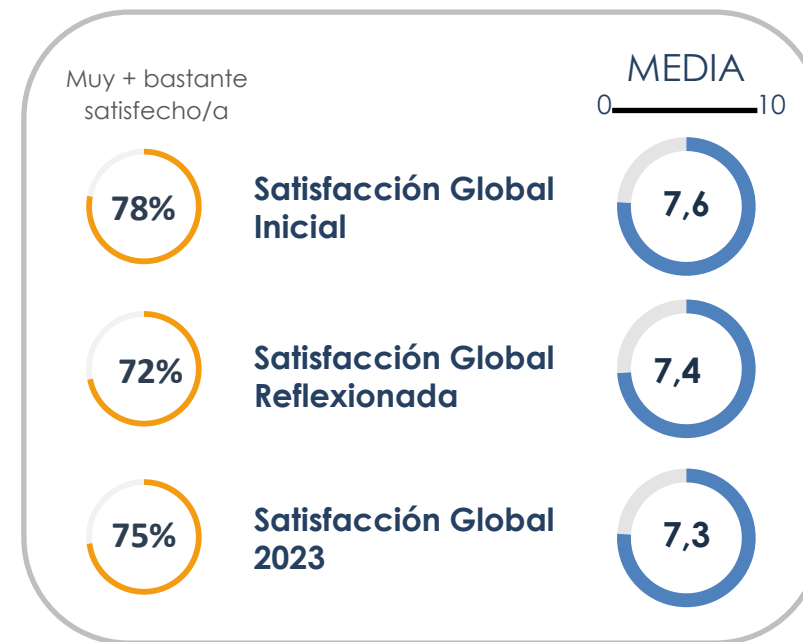
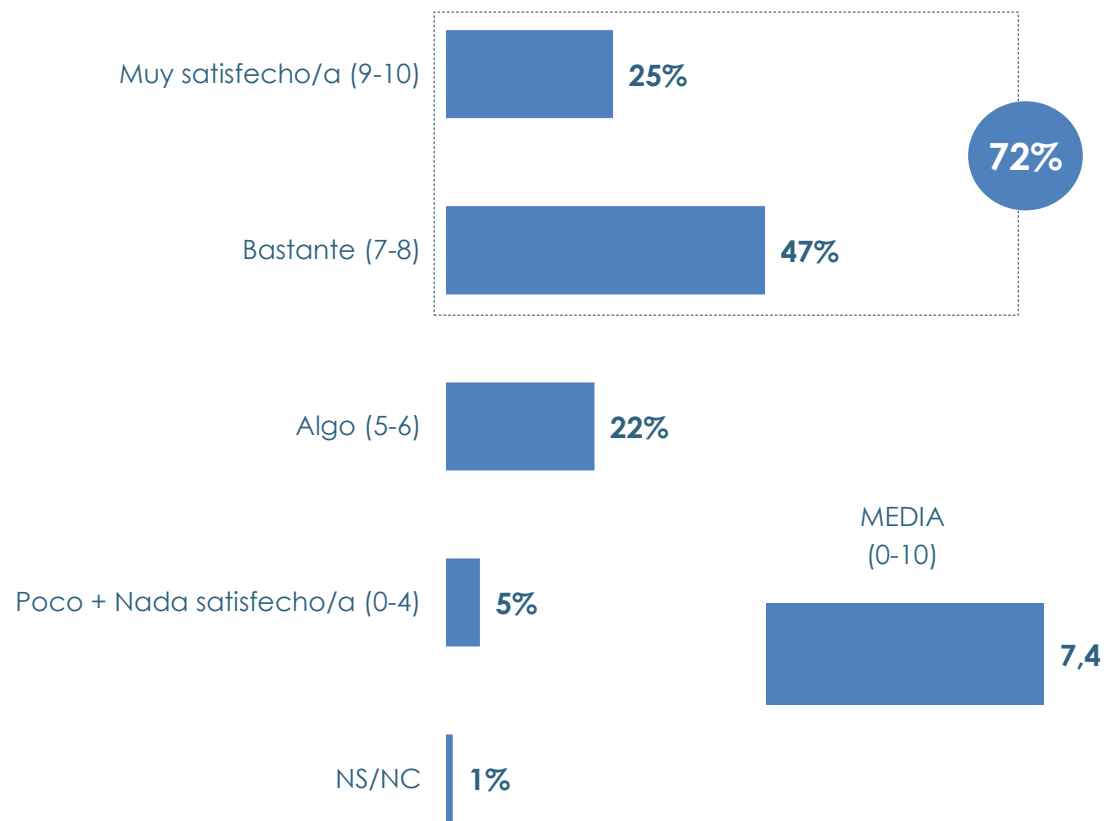
- Tras analizar los diversos aspectos, tres de cada cuatro personas entrevistadas reconocen estar **muy o bastante satisfechas con el Portal de Transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia.**

(P18) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHO/A CON LA INFORMACIÓN FACILITADA POR LA PÁGINA WEB DE TRANSPARENCIA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A “10 MUY SATISFECHO/A”

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA

TRANSPARENCIA

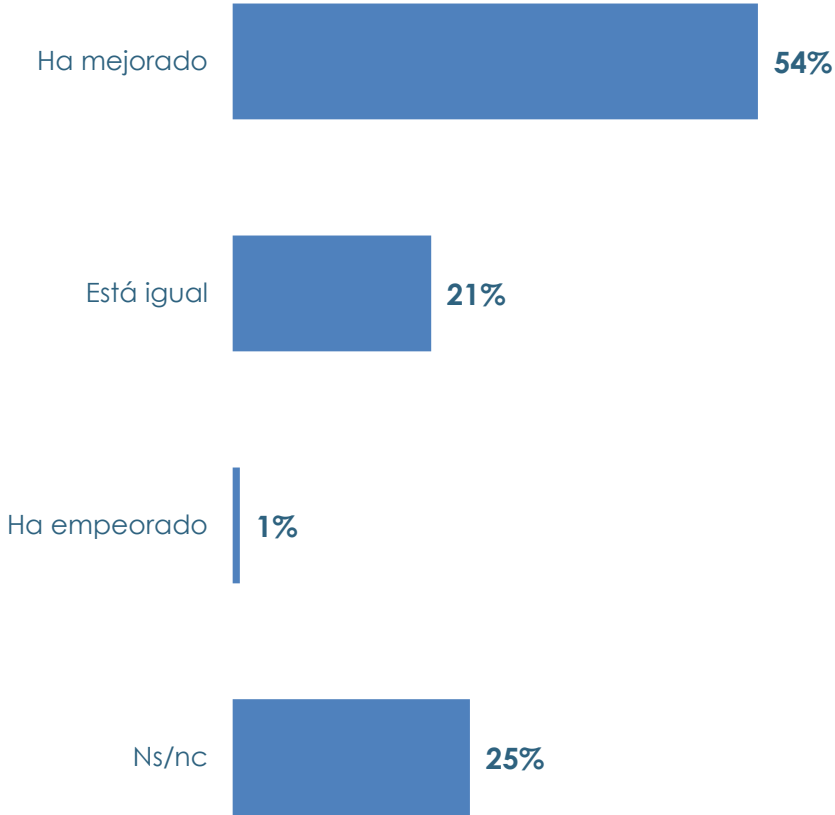


(P18) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHO/A CON LA INFORMACIÓN FACILITADA POR LA PÁGINA WEB DE TRANSPARENCIA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? EN UNA ESCALA DE 0 "NADA SATISFECHO/A" A "10 MUY SATISFECHO/A"

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

EVOLUCIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA



	TOTAL	SEXO		EDAD			FRECUENCIA DE VISITA			
		Hombre	Mujer	Hasta 34	35-54	55 ó más	Solo una vez	Varias veces	La visito con frecuencia	Ns/nc
Ha mejorado	54%	54%	55%	36%	58%	52%	34%	58%	69%	50%

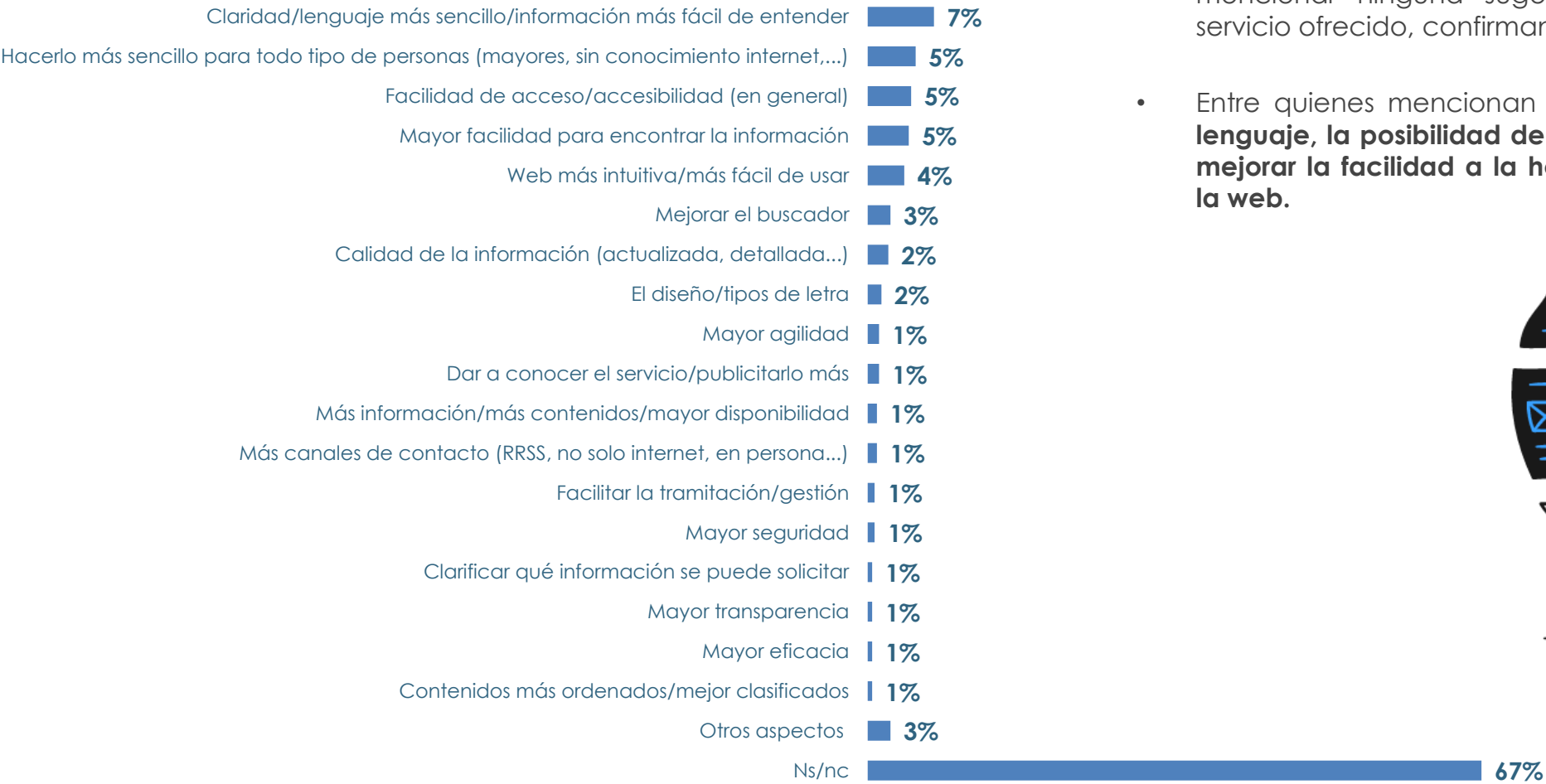
- **Más de la mitad** de las personas usuarias opinan que el servicio **ha mejorado en comparación con los últimos años**.
- Estos datos confirman la satisfacción con el servicio ofrecido.

(P19) DIRÍAS QUE LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

SUGERENCIAS DE MEJORA

TRANSPARENCIA



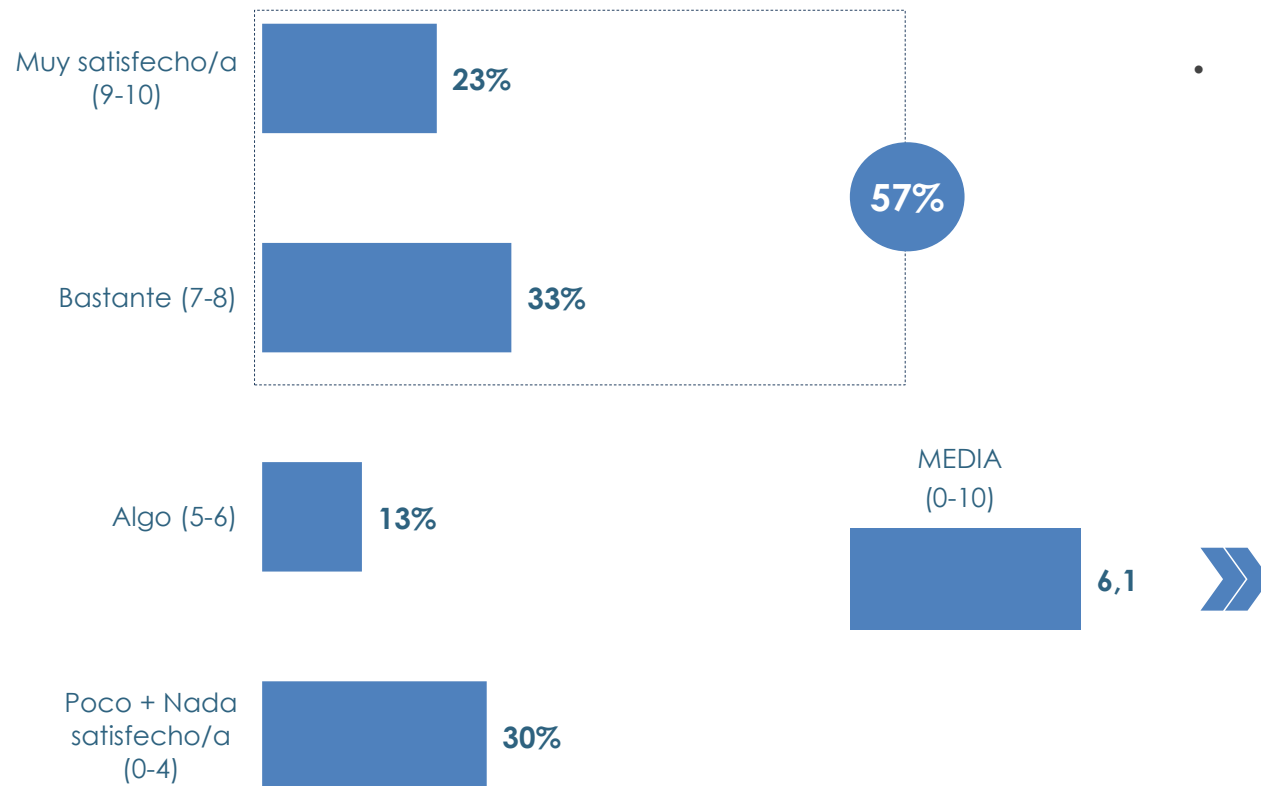
- **Dos de cada tres** personas entrevistadas no son capaces de mencionar ninguna sugerencia de mejora respecto al servicio ofrecido, confirmando la satisfacción con el mismo.
- Entre quienes mencionan alguno destaca **la claridad del lenguaje, la posibilidad de simplificar y facilitar el acceso y mejorar la facilidad a la hora de encontrar información en la web.**



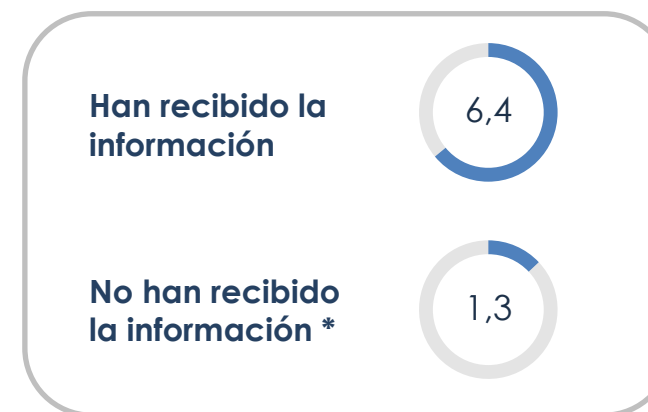
(P20) ¿SE LE OCURRE A VD. ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR EL SERVICIO DE LA PÁGINA WEB DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA DFB?

Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- Una vez **analizados** los **diferentes ámbitos de las solicitudes** de información pública, **el nivel de satisfacción se incrementa frente al nivel inicial**.
- Si bien las bases muestrales resultan reducidas respecto al estudio precedente se recoge un ligero descenso.

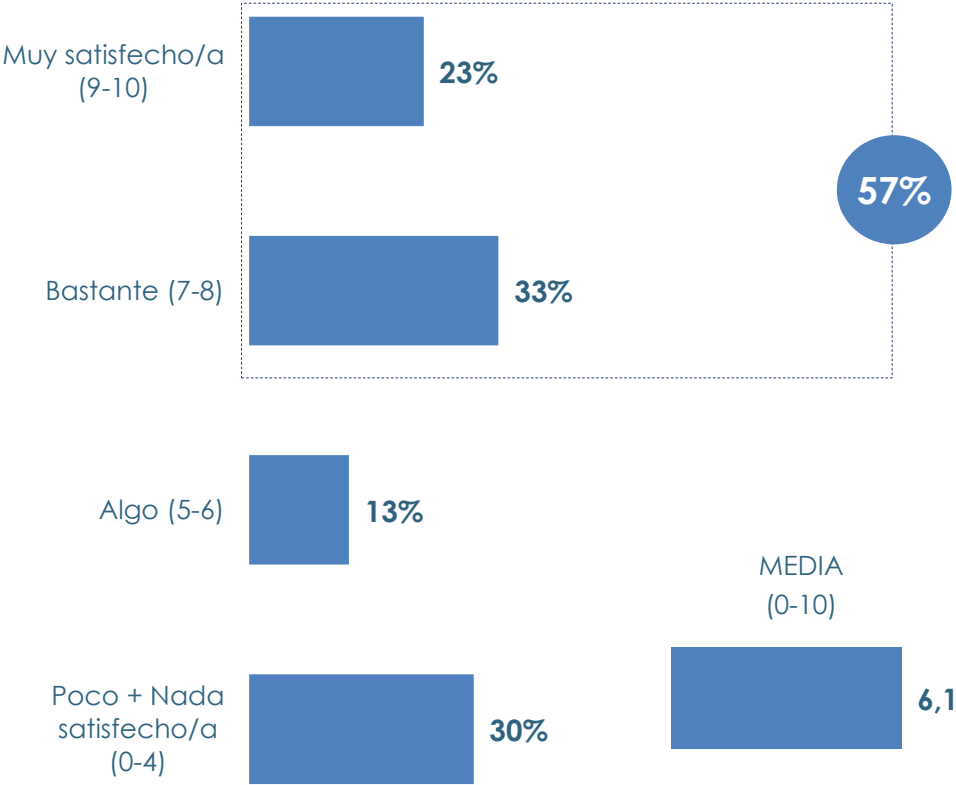


* La base muestral es extremadamente reducida (n=3), por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela

(P16) - ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA DFB/BFA? EN UNA ESCALA DE 0 NADA SATISFECHO/A A 10 MUY SATISFECHO/A.

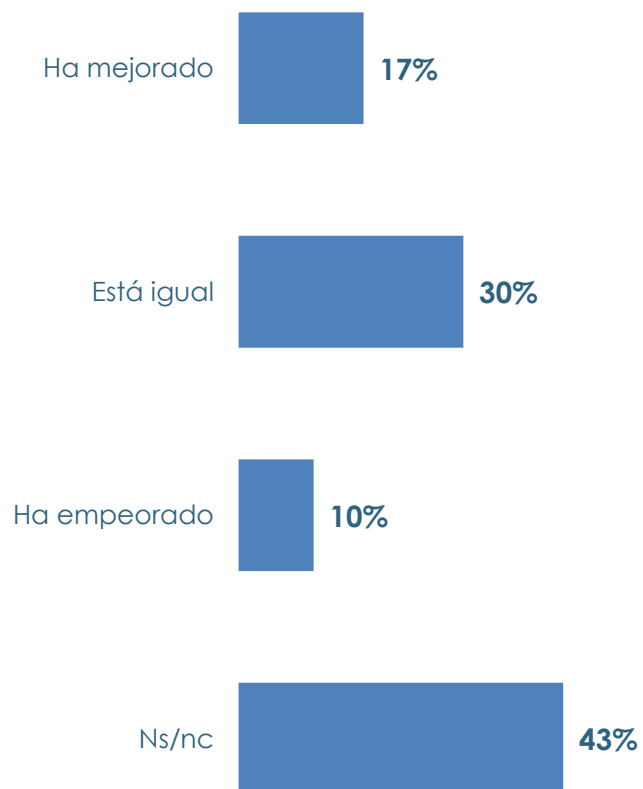
Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



(P16) - ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA DFB/BFA? EN UNA ESCALA DE 0 NADA SATISFECHO/A A 10 MUY SATISFECHO/A.
Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

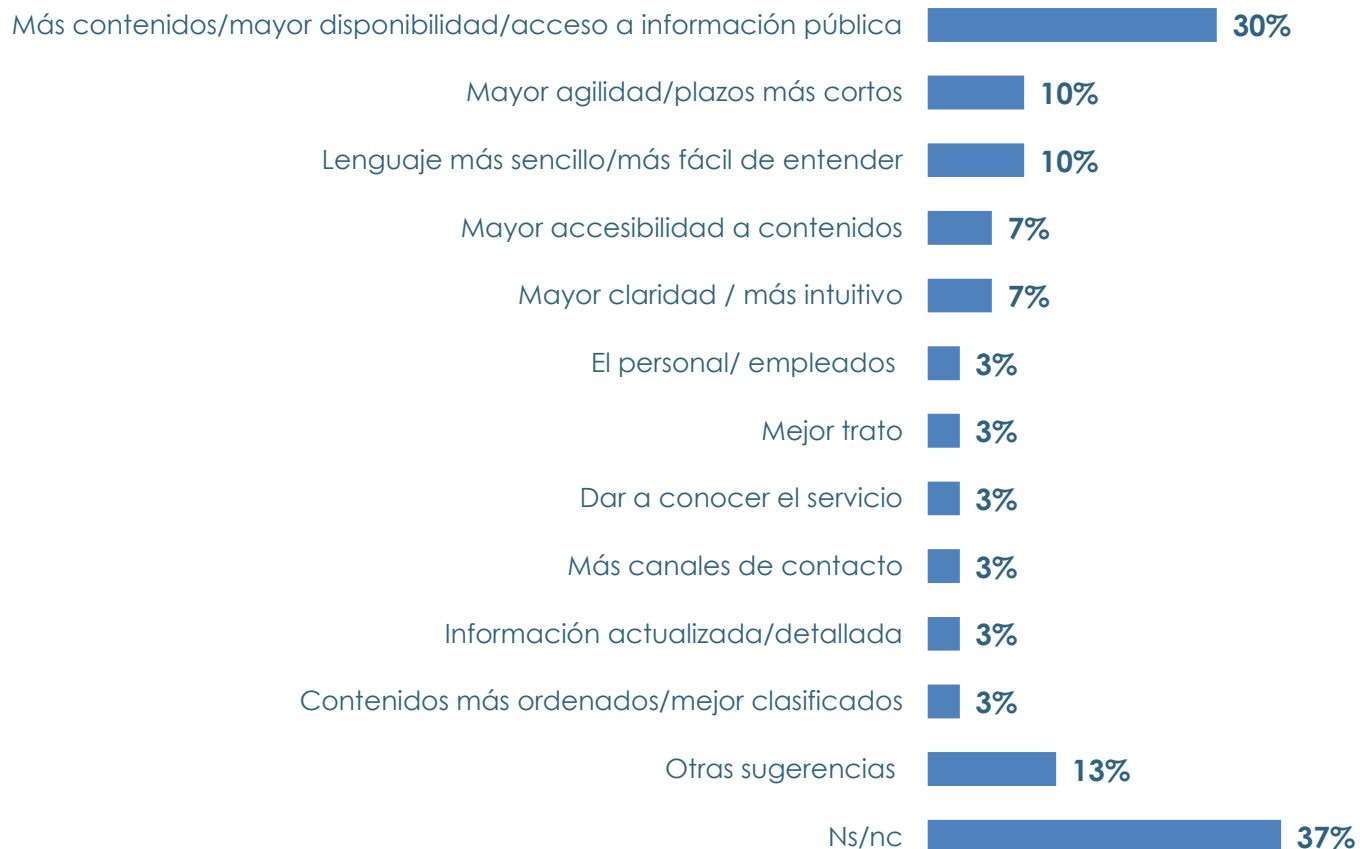


- **Casi la mitad** de las personas entrevistadas reconoce que **no es capaz de concretar la evolución del servicio**.
- Entre quienes lo hacen, **la estabilidad es el principal discurso** y, el **diferencial** entre quienes consideran que ha empeorado o ha mejorado, es **favorable a estos últimos (+7%)**.

(P17) - DIRÍAS QUE ESTE SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- Prácticamente, **dos de cada cinco** personas entrevistadas **no son capaces de mencionar un aspecto concreto de mejora.**
- Entre quienes mencionan alguno, destaca el **incremento de los contenidos y una mayor disponibilidad/acceso a información pública.**

(P18) ¿SE TE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR EL SERVICIO DE DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA DFB?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública



C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTAS DE SERVICIOS



PORTAL DE TRANSPARENCIA

NOS COMPROMETEMOS A

- 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.

- Ofrecer una página web con contenido claro, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

- Ofrecer de una página fácil e intuitiva para encontrar la información, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

- 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.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la información detallada y actualizada del portal de Transparencia.

- Valorando de la satisfacción de las personas usuarias con el contenido claro en la página web.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con encontrar la información de manera fácil e intuitiva.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con un buscador en la página web que dé una información ajustada a la búsqueda realizada.

CARTAS DE SERVICIOS



DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

NOS COMPROMETEMOS A

- 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.

- 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.

- 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.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con que la identificación electrónica sea más sencilla para rellenar la solicitud de información pública en la página web.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el formulario para la solicitud de información pública.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias sobre cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública.

COMPROMISOS

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
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 al 8 en la encuesta de satisfacción	 7,6*  NO CUMPLIMIENTO
	- La información es detallada, está completa - La información actualizada	7,5 7,7
Ofrecer una página web con contenido claro	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	 7,5  NO CUMPLIMIENTO

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

COMPROMISOS

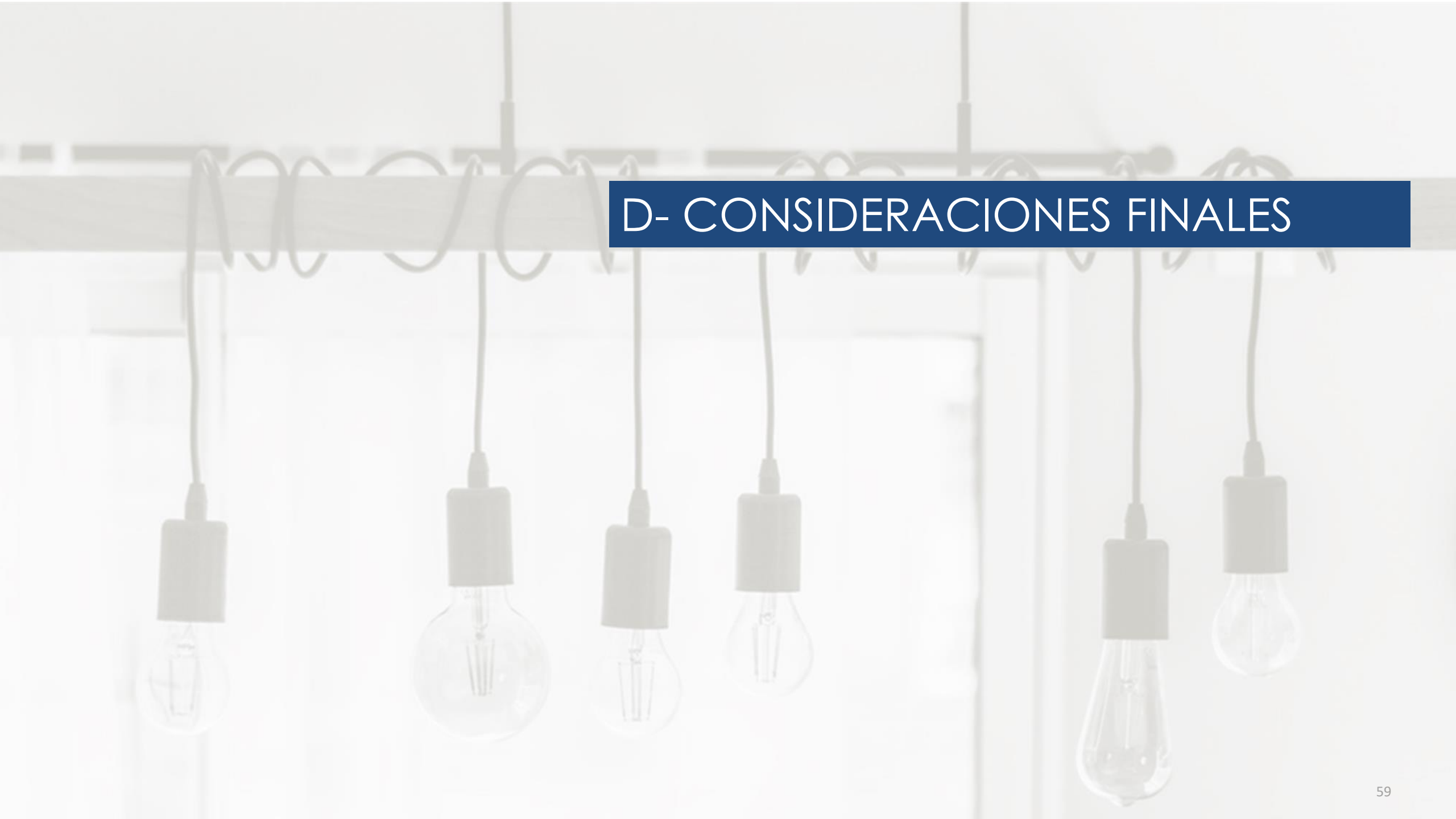
Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados para el **Portal de Transparencia**:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer una página fácil e intuitiva para encontrar la información	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	 7,0	 NO CUMPLIMIENTO
Disponer de un buscador en la página web que dé una información ajustada a la búsqueda realizada	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	 7,2	 NO CUMPLIMIENTO

COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados para el **Acceso a la Información Pública**:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Hacer la identificación electrónica más sencilla para realizar la solicitud de información pública a través de la página web	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción		7,5  CUMPLIMIENTO
Facilitar un formulario sencillo de rellenar para la solicitud de información pública en la página web	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción		6,7  NO CUMPLIMIENTO
Explicar de forma sencilla en Bizkaia Gardena cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción		6,8  NO CUMPLIMIENTO



D- CONSIDERACIONES FINALES

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL PORTAL DE TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA??



Principalmente la población utiliza la página web de transparencia para informarse acerca de temas relacionados con hacienda, impuestos o declaración de la renta

En el caso de las personas que realizan una petición de acceso a información pública, principalmente solicitan información sobre servicios sociales



En general las personas usuarias de la página web de transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia declara haberla visitado en más de una ocasión

A la mayoría le ha resultado útil la información que ha obtenido en la página web.

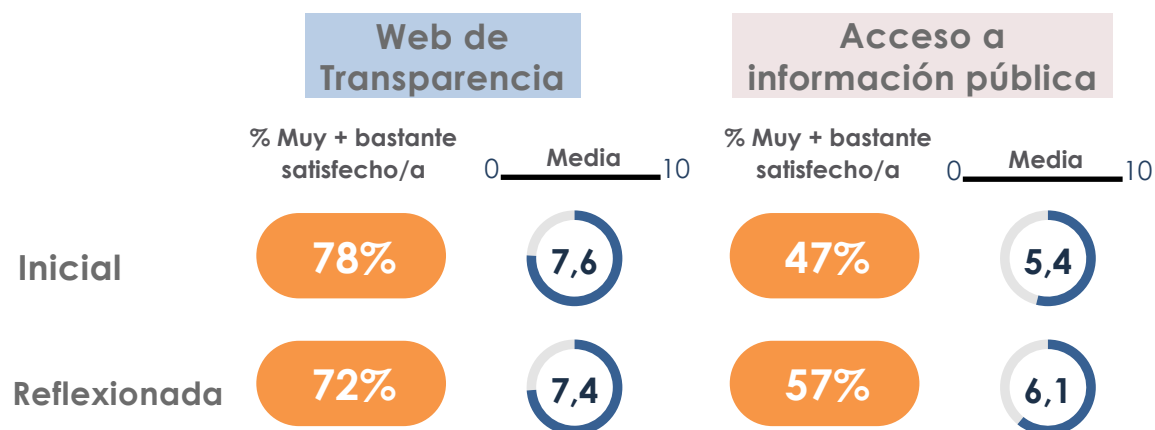


Dos terceras partes de las personas que han solicitado acceso a información pública declara haberlo hecho en varias ocasiones

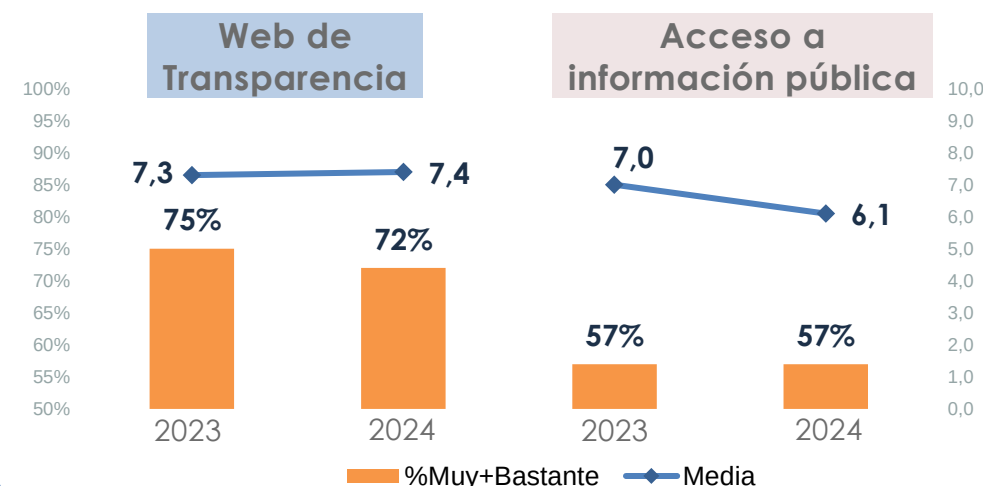
Tras realizar la solicitud más del 80% declara haber conseguido obtener la información que buscaba.

¿CUÁL ES LA SATISFACCIÓN CON EL PORTAL DE TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA?

Satisfacción Global 2024



Evolución Satisfacción Reflexionada



En términos generales, la página web de portal de transparencia y el servicio de acceso a información pública reciben una

valoración notable

- LA PREDISPOSICIÓN A CONTINUAR UTILIZANDO AMBOS SERVICIOS ES ELEVADA.
- EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA ES POSITIVO EN LOS DOS CASOS.