



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA

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, la **Central de Contratación Foral de Bizkaia**.
- Este estudio cumple un doble objetivo, uno de ellos consiste en avanzar en la renovación de las expectativas y el otro, en medir la satisfacción que tienen las personas usuarias del servicio.
- Este objetivo se ha abordado desde una perspectiva metodológica cuantitativa concretamente se han realizado **82 Entrevistas Online con refuerzo telefónico** a personas usuarias de la Central de Contratación Foral de Bizkaia.
- La fase de campo se ha desarrollado durante los meses de abril y mayo de 2023.



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 10.050 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 Y EXPECTATIVAS DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
B.1. Relación con la central de contratación	10
B.2. Satisfacción global inicial y recomendación	16
B.3. Satisfacción pormenorizada y expectativas	21
B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta	22
B.3.2. Atención a la persona usuaria	28
B.3.3. Gestión de consultas	30
B.4. Satisfacción global final	34
B.5. Cumplimiento de las cartas de servicio	38
C. – CONSIDERACIONES FINALES	43

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 las expectativas y medir la satisfacción de los atributos en los que se ha estructurado el servicio de Central de Contratación Foral de Bizkaia y que conforman los compromisos de la Carta de Servicio.

Objetivos específicos

- Analizar la relación con la Central de Contratación.
- Estudiar las expectativas y medir la satisfacción de las personas usuarias con la Central de Contratación.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio.
 - La información ofrecida y capacidad de respuesta
 - La atención a la persona usuaria.
 - Gestión de consultas: Tiempos y plazos de espera.
- 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 online con refuerzo telefónico.

Universo de Análisis

Ayuntamientos, Mancomunidades y Consorcios de Bizkaia, así como a Empresas Licitadoras que han utilizado los servicios de la Central de Contratación.

Detalle del Planteamiento
Metodológico

El universo total entre Ayuntamientos y Empresas Licitadoras es de 201. En el caso de los Ayuntamientos se contaba con 140 registros y 61 para Empresas Licitadoras.
En concreto se han realizado un total de **82 entrevistas**, lo que supone un **error muestral** de **±8,52%** para un **nivel de confianza del 95'5%, 2σ**.
Las entrevistas se han distribuido tal y como presentamos a continuación:

		Entrevistas
COLECTIVO	Empresas Licitadoras	24
	Entidades Forales, Ayuntamientos, Mancomunidades y Consorcios de Bizkaia	58
Total		82

Fecha de realización del
campo

Abril y mayo de 2023.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Relación con la Central De Contratación
- B.2. Satisfacción Global Inicial y recomendación
- B.3. Satisfacción pormenorizada
- B.4. Satisfacción Global Reflexionada
- B.5. Cumplimiento de la Carta de Servicios

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Relación con la Central De Contratación

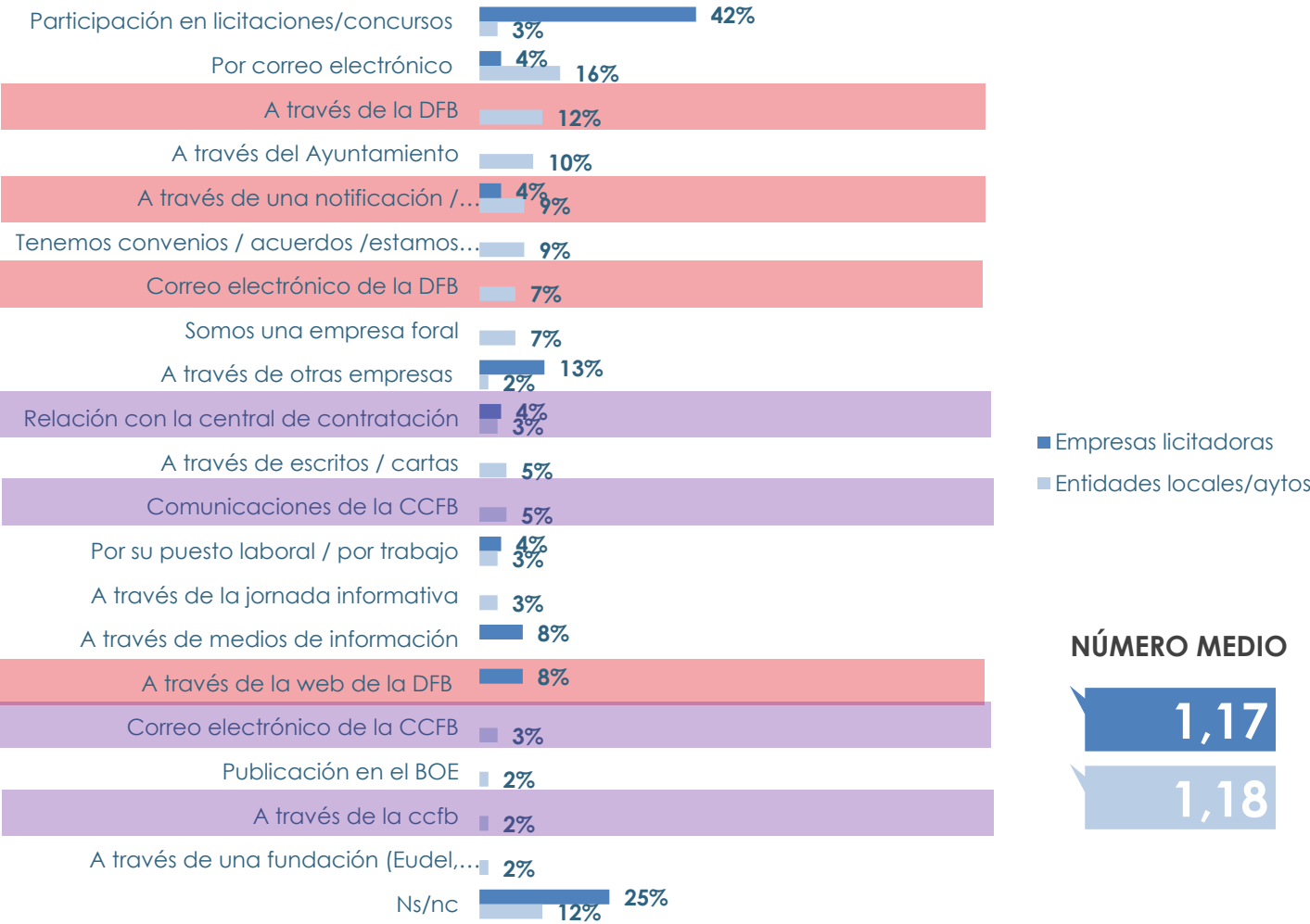
B.2. Satisfacción Global Inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción Global Reflexionada

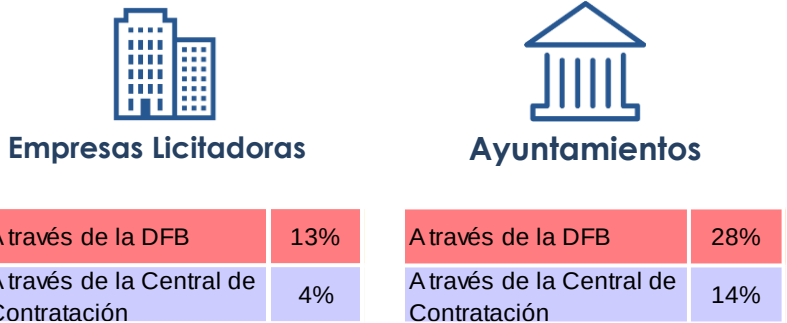
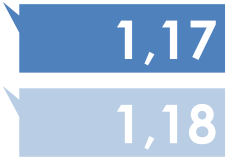
B.5. Cumplimiento de la Carta de Servicios

CONOCIMIENTO DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA



- Si analizamos los datos en función de la tipología de usuario, tanto para las Entidades o Ayuntamientos como para las Empresas licitadoras consultadas la principal vía de conocimiento de la Central de Contratación fue a través de la Diputación Foral de Bizkaia.

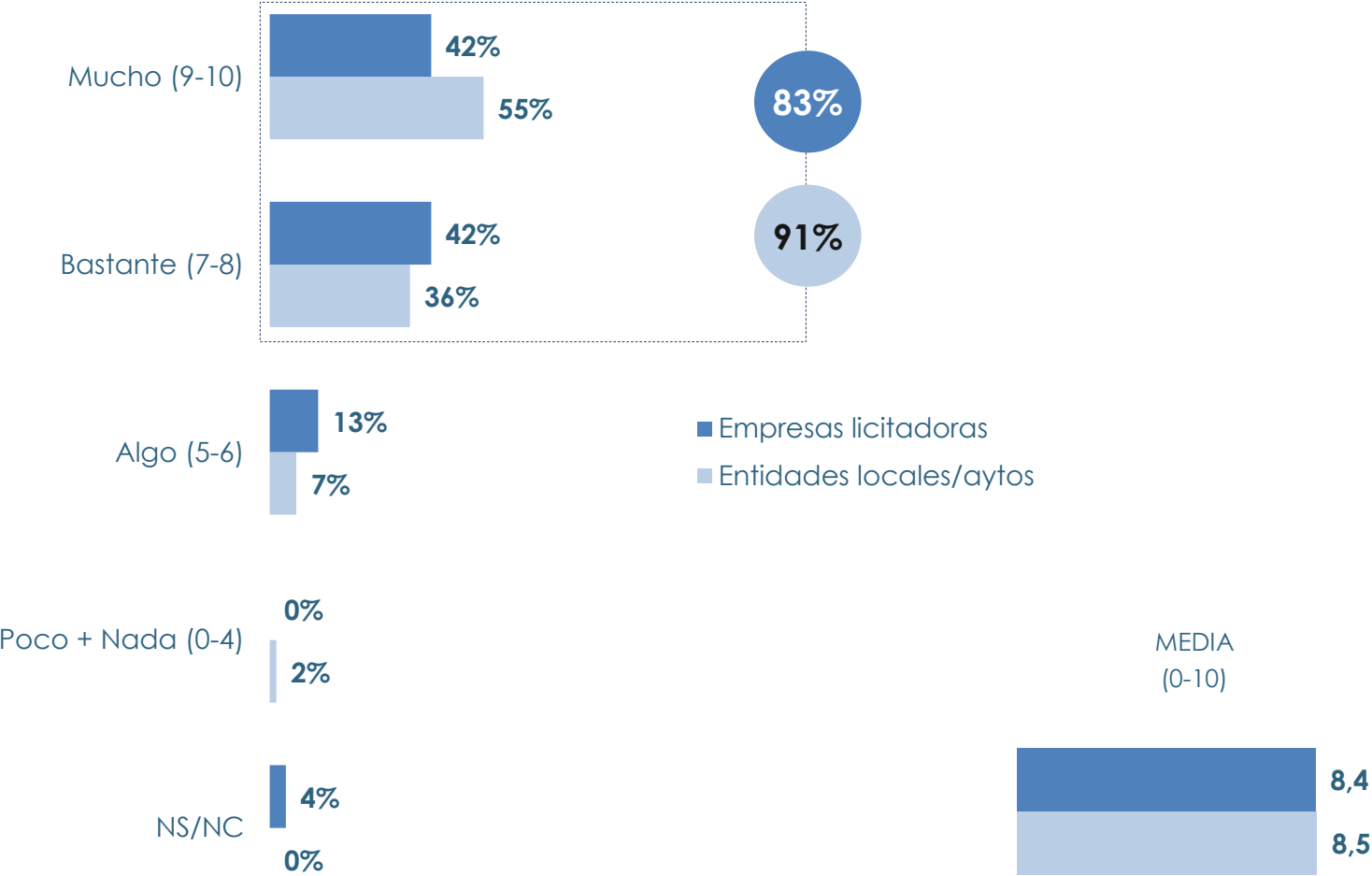
NÚMERO MEDIO



(P1) ANTES DE COMENZAR, NOS GUSTARÍA CONOCER LA RELACIÓN QUE VD/VDS. MANTIENEN CON LA CCFB, ¿CÓMO TUVIERON CONOCIMIENTO DE LA CREACIÓN DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA (CCFB)?

Base: Total de las personas entrevistadas Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100 Respuestas espontáneas

UTILIDAD DE LOS SERVICIOS/SUMINISTROS LICITADOS DESDE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN



- En ambos colectivos el porcentaje de personas entrevistadas que consideran que los servicios/suministros que licita la central de contratación son de utilidad es **elevado**.

(P1A) ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS/SUMINISTROS QUE SE LICITAN DESDE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN SON DE UTILIDAD?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

SERVICIOS Y SUMINISTROS LICITADOS

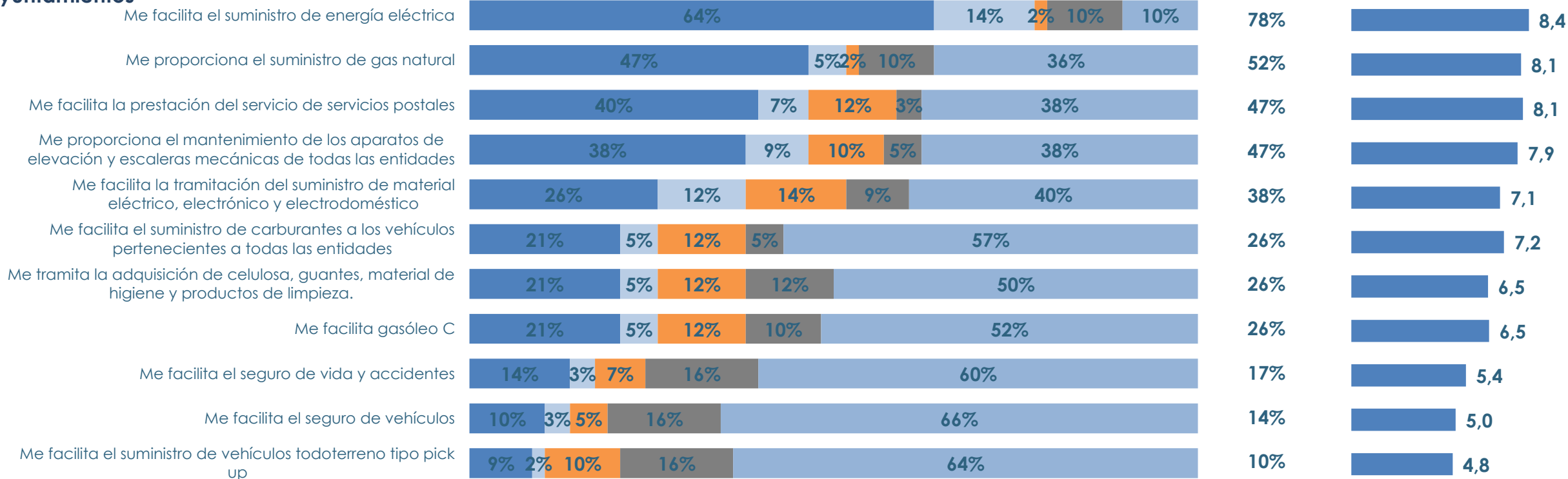


Ayuntamientos

■ Totalmente de acuerdo (9-10) ■ Bastante (7-8) ■ Algo (5-6) ■ Poco + Nada de acuerdo (0-4) ■ NS/NC

% BASTANTE+
TOTALMENTE

VALORACIÓN MEDIA



- El suministro de energía eléctrica, gas natural y el servicio postal son los servicios que mayor nivel de adecuación consiguen entre los Ayuntamientos sobre el servicio o facilidades prestados por la CCFB.

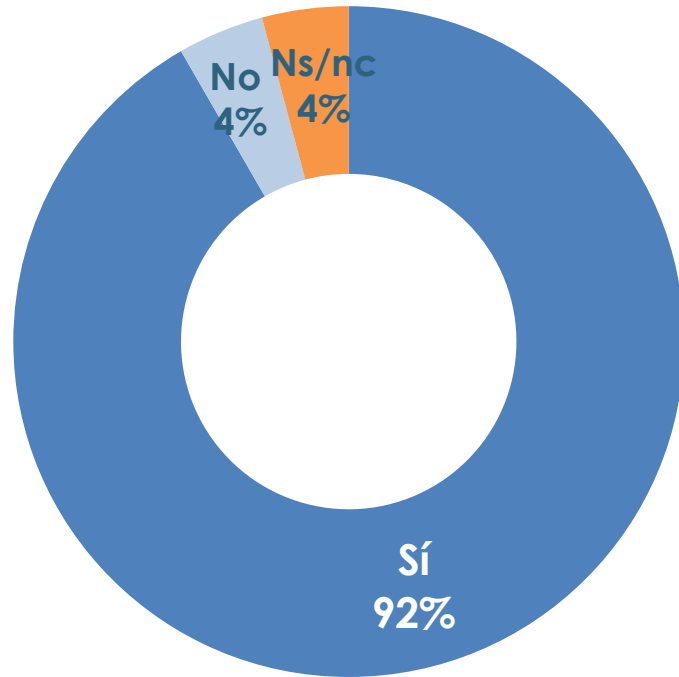
(P2) AHORA NOS GUSTARÍA QUE INDICASE HASTA QUE PUNTO ESTA VD. DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES ¿EN QUÉ MEDIDA ESTA VD. DE ACUERDO CON QUE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA ...?

Entidades locales y Ayuntamientos

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS LICITADORAS



- La práctica totalidad de las empresas licitadoras entrevistadas han sido en alguna ocasión adjudicatarias.

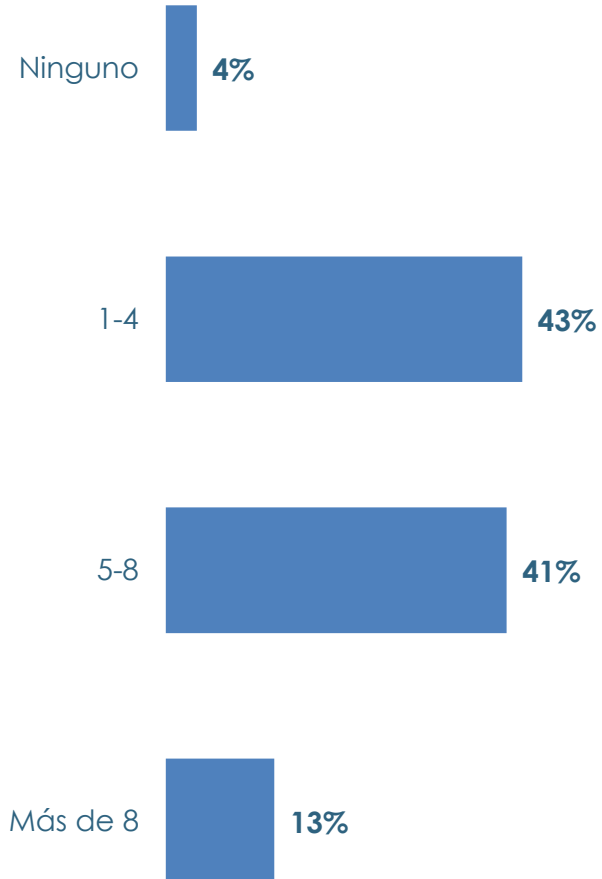
(D2) ¿HAN RESULTADO VDS. EN ALGUNA OCASIÓN ADJUDICATARIOS?

Base: Empresas licitadoras

Pregunta de respuesta única

Respuestas espontáneas

CARACTERIZACIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS



- En función del número de Acuerdos Marco al que se han adherido las entidades o Ayuntamientos destaca con un 43% de adhesión los ayuntamientos o entidades locales que han firmado de uno a cuatro acuerdos, aun así, cabe destacar que un 41% ha realizado entre 5 y 8 acuerdos.

(D1) ¿A CUÁNTOS ACUERDOS MARCO (AM) SE HAN ADHERIDO VDS.?

Base: Entidades locales y ayuntamientos

Pregunta de respuesta única

Respuestas espontáneas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Relación con la Central De Contratación

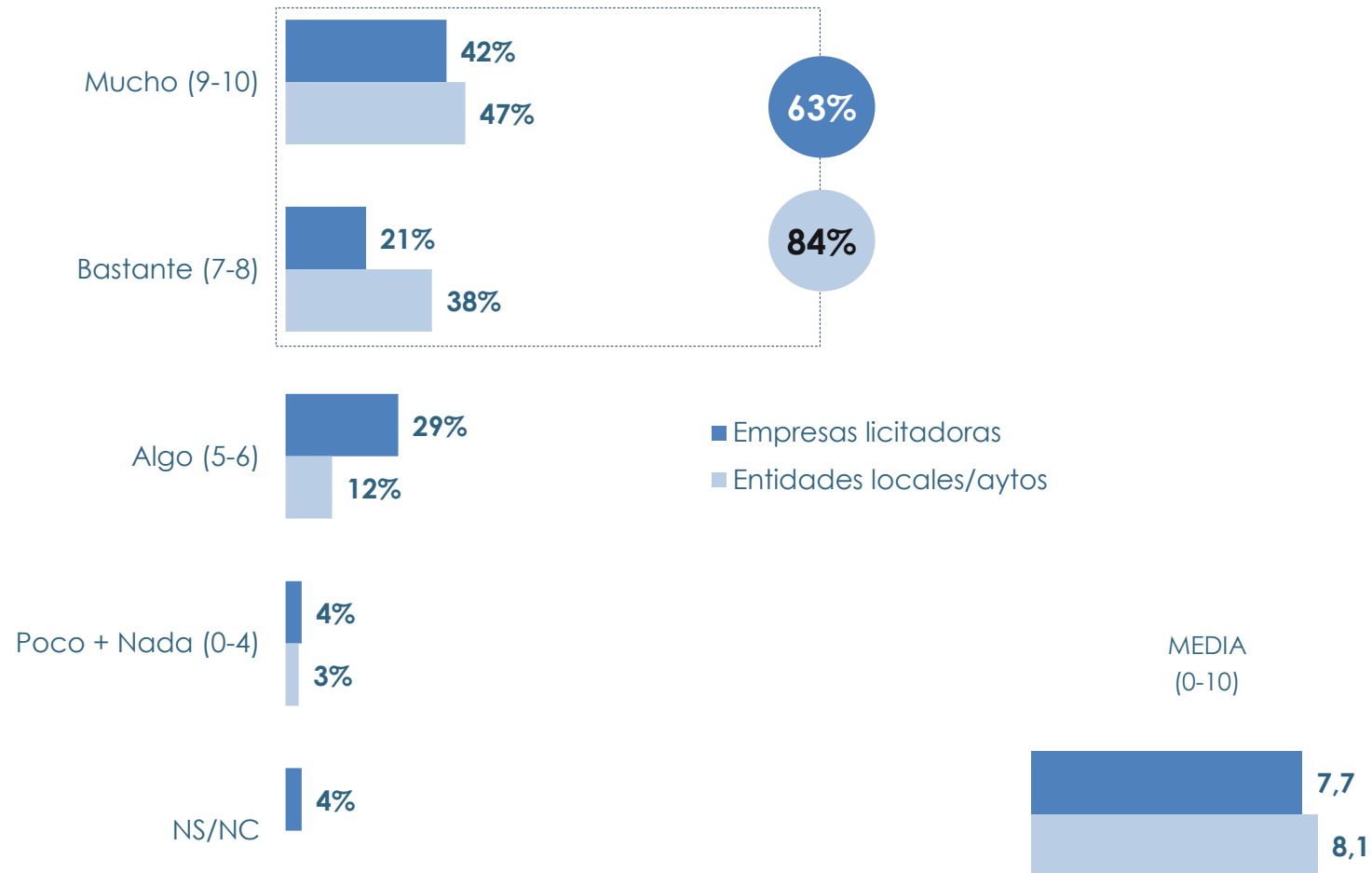
B.2. Satisfacción Global Inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción Global Reflexionada

B.5. Cumplimiento de la Carta de Servicios

SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL



- La satisfacción de los Ayuntamientos es **significativamente superior** a la recogida entre las empresas licitadoras.
- En el caso de los Ayuntamientos, **el 84%** de las personas entrevistadas se muestran **muy o bastante satisfechas** con el servicio.

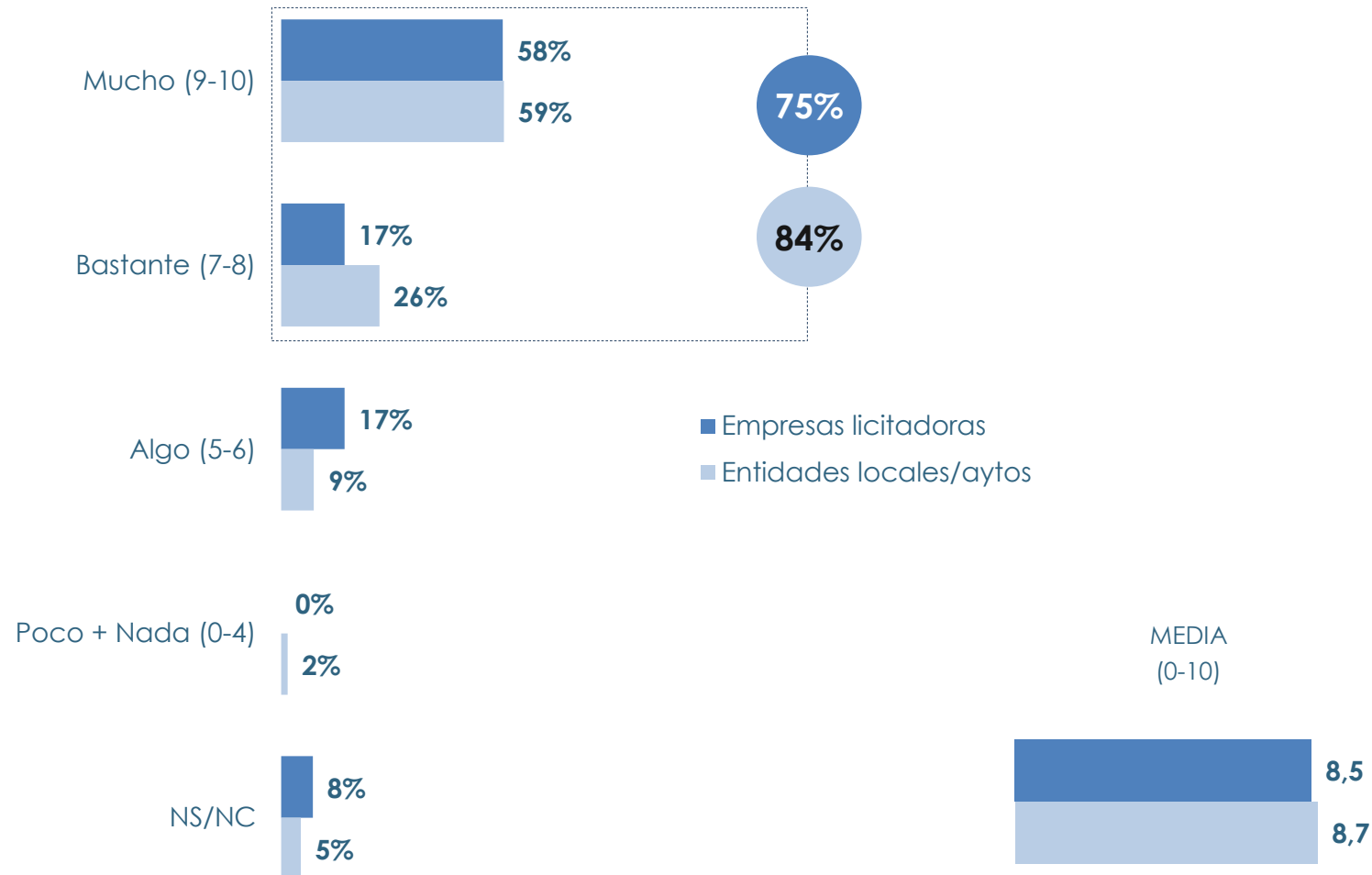
(P3) PARA CONTINUAR, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTA VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA (CCFB)? EN UNA ESCALA DE 0 NADA SATISFECHO/A A 10 MUY SATISFECHO/A.

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

NIVEL PREDISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO



- Una **amplia mayoría** de las personas entrevistadas declaran estar **predispuestas a seguir utilizando la central de contratación**.
- En el caso de los **Ayuntamientos el nivel de predisposición** a seguir utilizando el servicio **es superior** al de las empresas licitadoras.

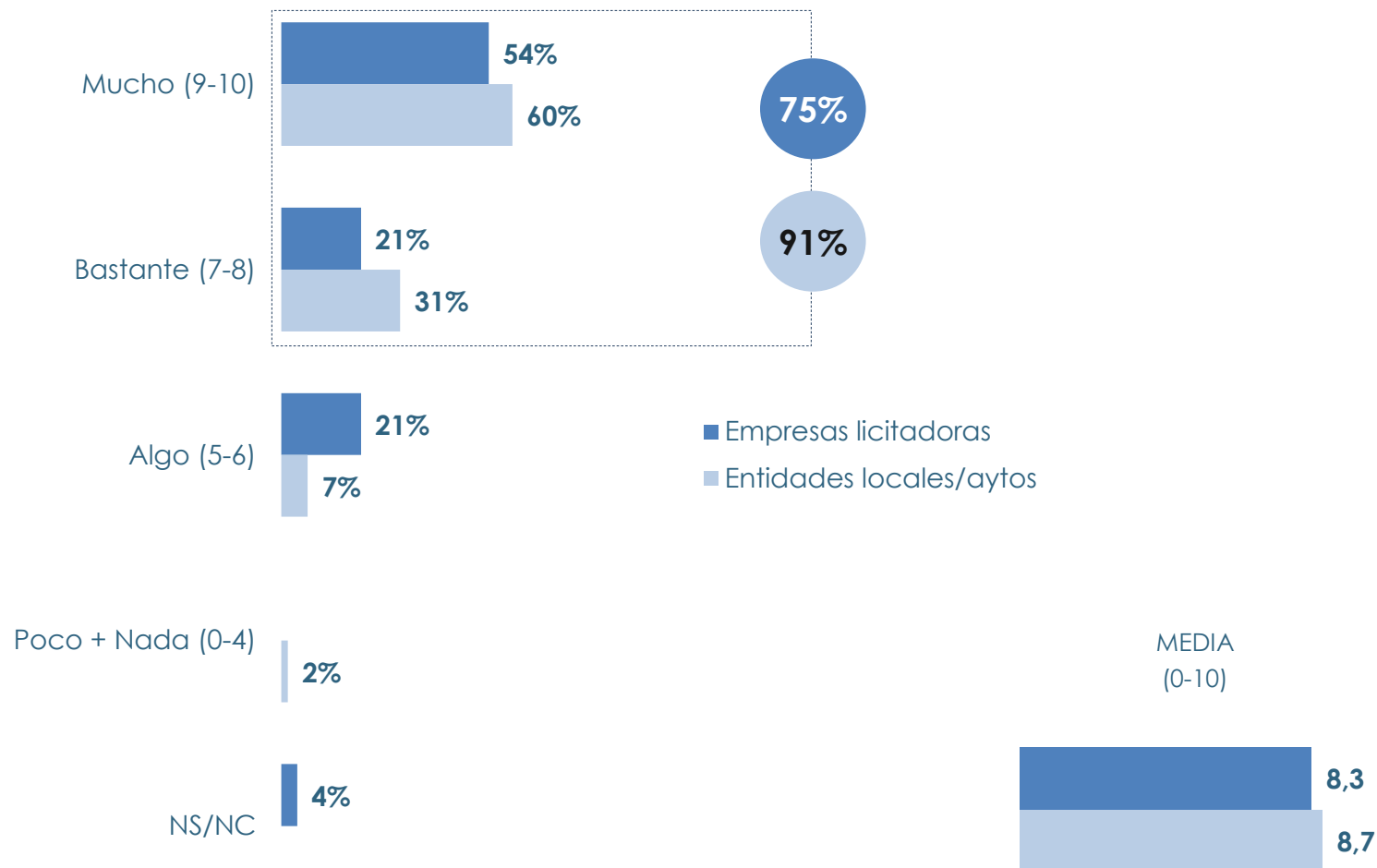
(P4) SI ESTUVIERA EN SU MANO ¿EN QUE MEDIDA ESTARÍA VD. PREDISPUERTO/A A SEGUIR UTILIZANDO ESTE SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

RECOMENDACIÓN



- En el caso de las empresas licitadoras el nivel de recomendación es notable, el 75% de las personas entrevistadas recomiendan mucho o bastante el servicio.
- Entre los Ayuntamientos consultados hay un **elevado nivel de recomendación del servicio**, concretamente **el 91%** de los Ayuntamientos o entidades locales **recomendaría el servicio**.
- La recomendación recoge puntuaciones medias de 8,3 y 8,7 respectivamente.

(P5) ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. ESTE SERVICIO A ENTIDADES/AYUNTAMIENTOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

RECOMENDACIÓN

PROMOTORES

➤ Personas que se muestran **muy dispuestas** a recomendar



PASIVOS

➤ Personas que se muestran **indiferentes** a recomendar

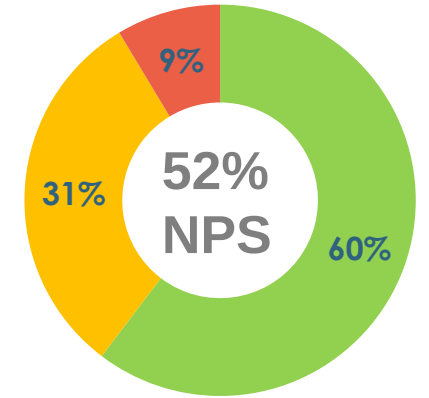
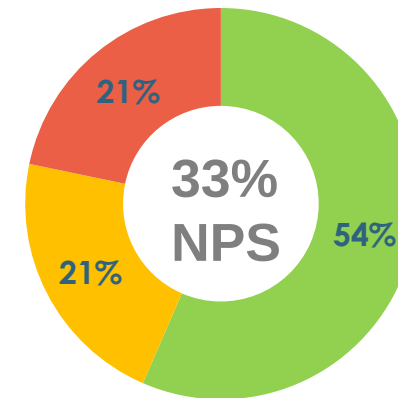
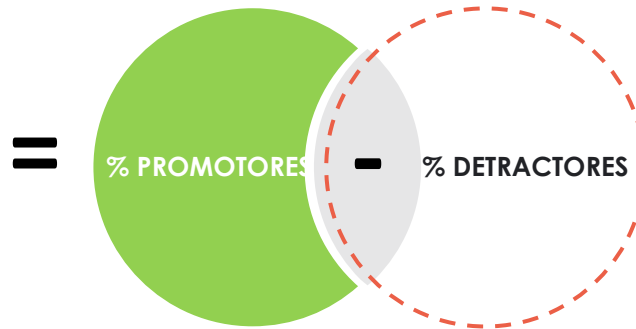


DETRACTORES

➤ Personas que se muestran **no dispuestas** a recomendar



NPS - IRN



(P5) ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. ESTE SERVICIO A ENTIDADES/AYUNTAMIENTOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Relación con la Central De Contratación

B.2. Satisfacción Global Inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción Global Reflexionada

B.5. Cumplimiento de la Carta de Servicios

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

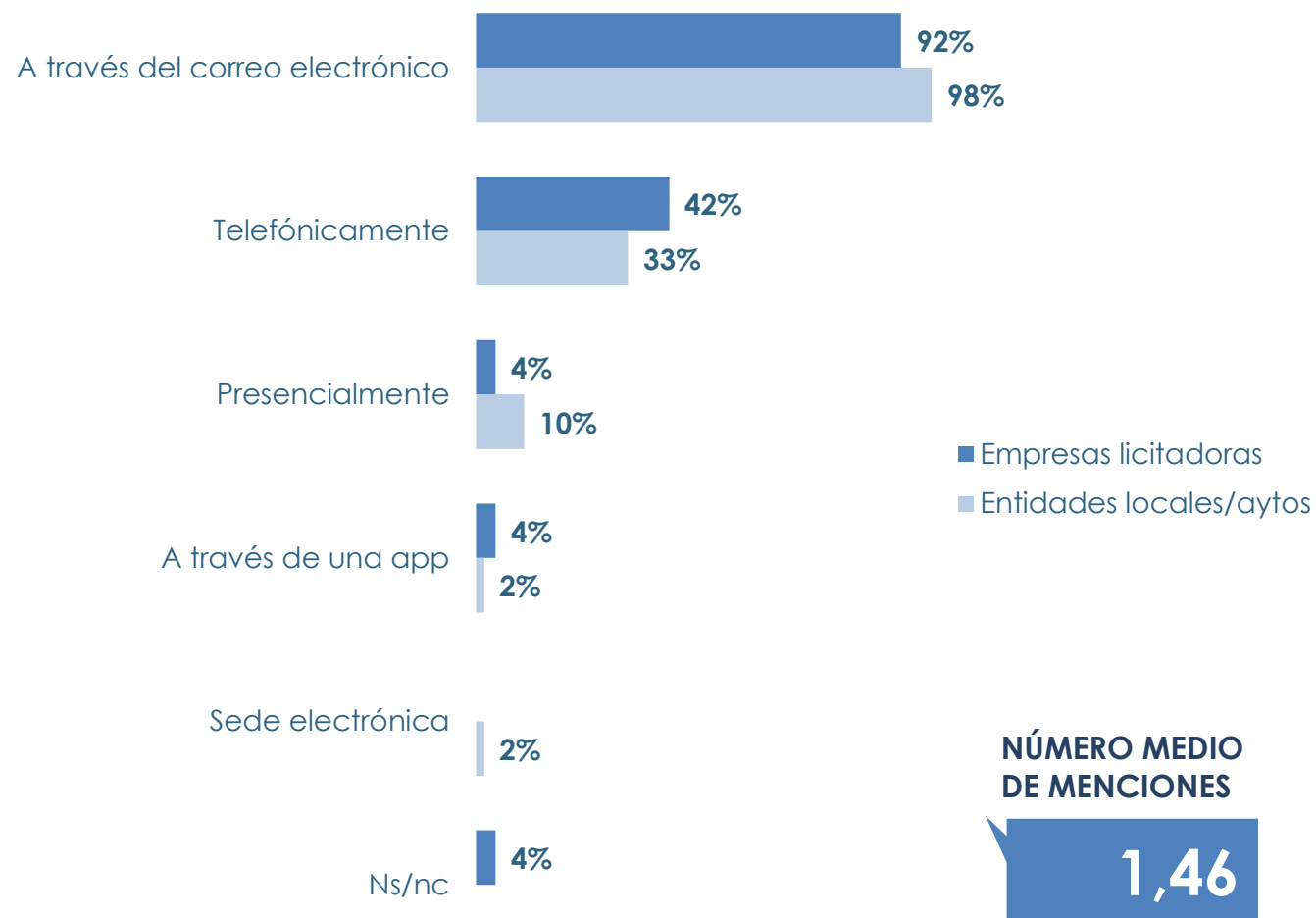
B.3. Satisfacción pormenorizada y expectativas

B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Gestión de consultas

CANALES DE INFORMACIÓN



- Ambos colectivos consideran que el **correo electrónico** es el canal más adecuado para proporcionar información.
- En segundo nivel, las personas entrevistadas mencionan **el teléfono y la atención presencial**.
- No se aprecian grandes diferencias entre dos colectivos analizados.

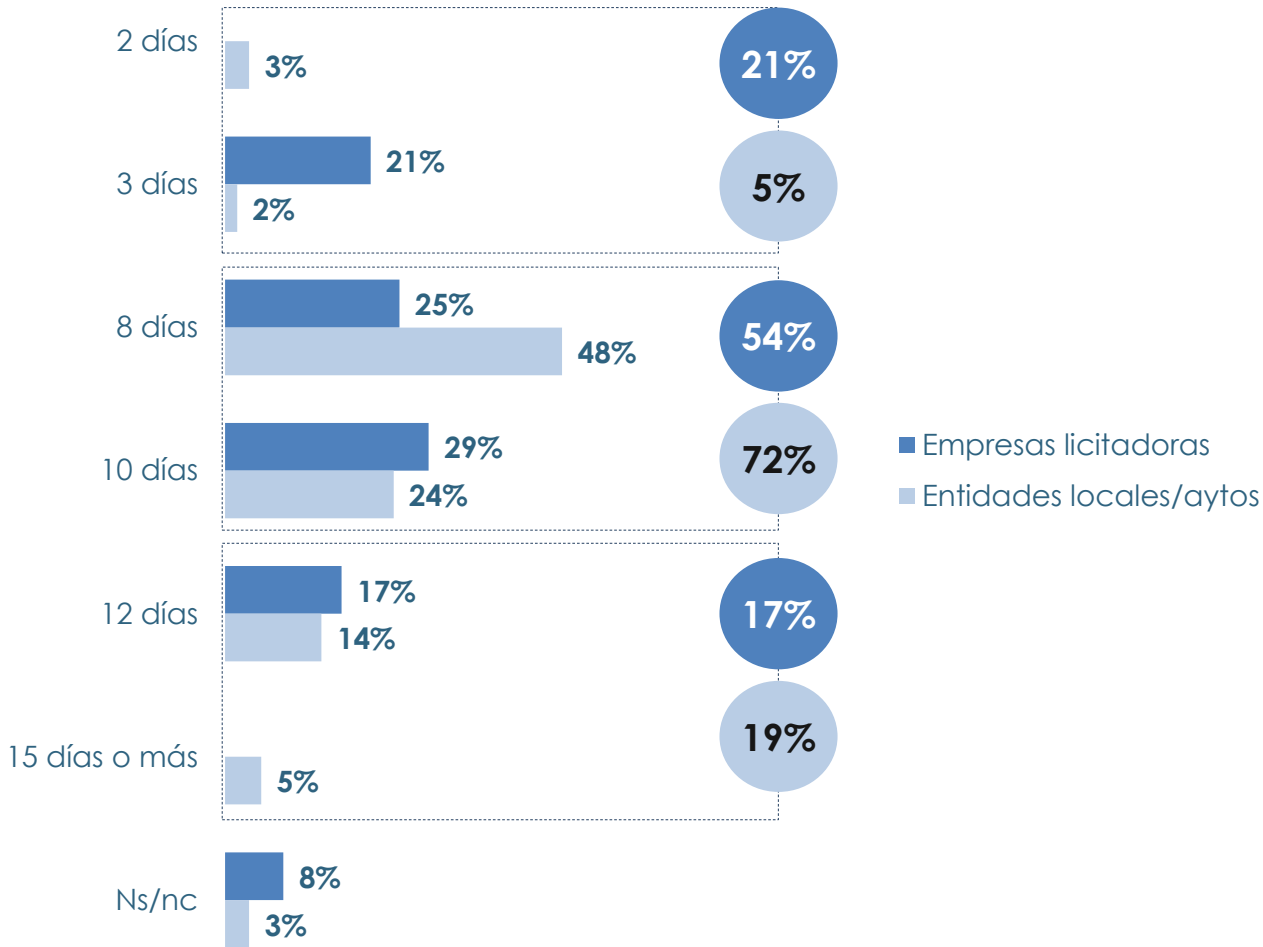
(P5A) ¿A TRAVÉS DE QUÉ CANALES CONSIDERA VD. ADECUADO QUE LA CCFB PROPORCIONARA INFORMACIÓN?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas sugeridas

PLAZO MÁXIMO DE ESPERA PARA RECIBIR INFORMACIÓN

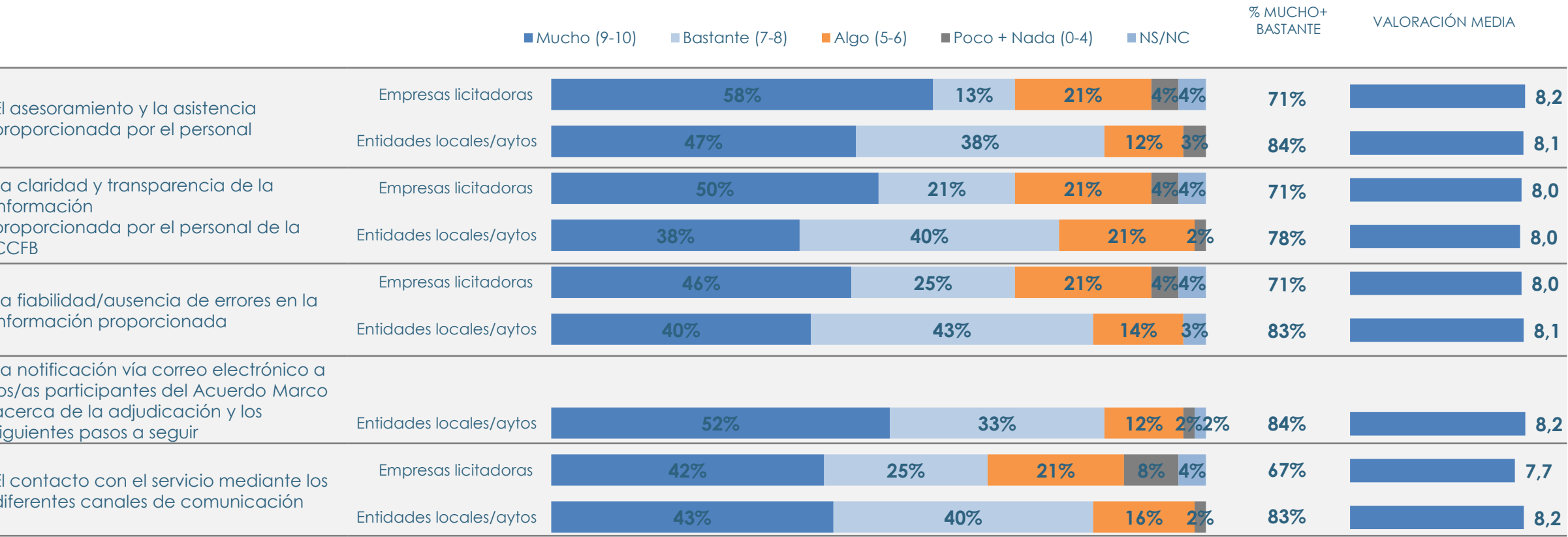


- La mayoría de **las empresas licitadoras** y de **las entidades locales** entrevistadas declara que el plazo máximo de espera debería ser de **entre 8 y 10 días**.

(P5B) PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ¿CUÁL DEBERÍA SER EL PLAZO MÁXIMO DE ESPERA?

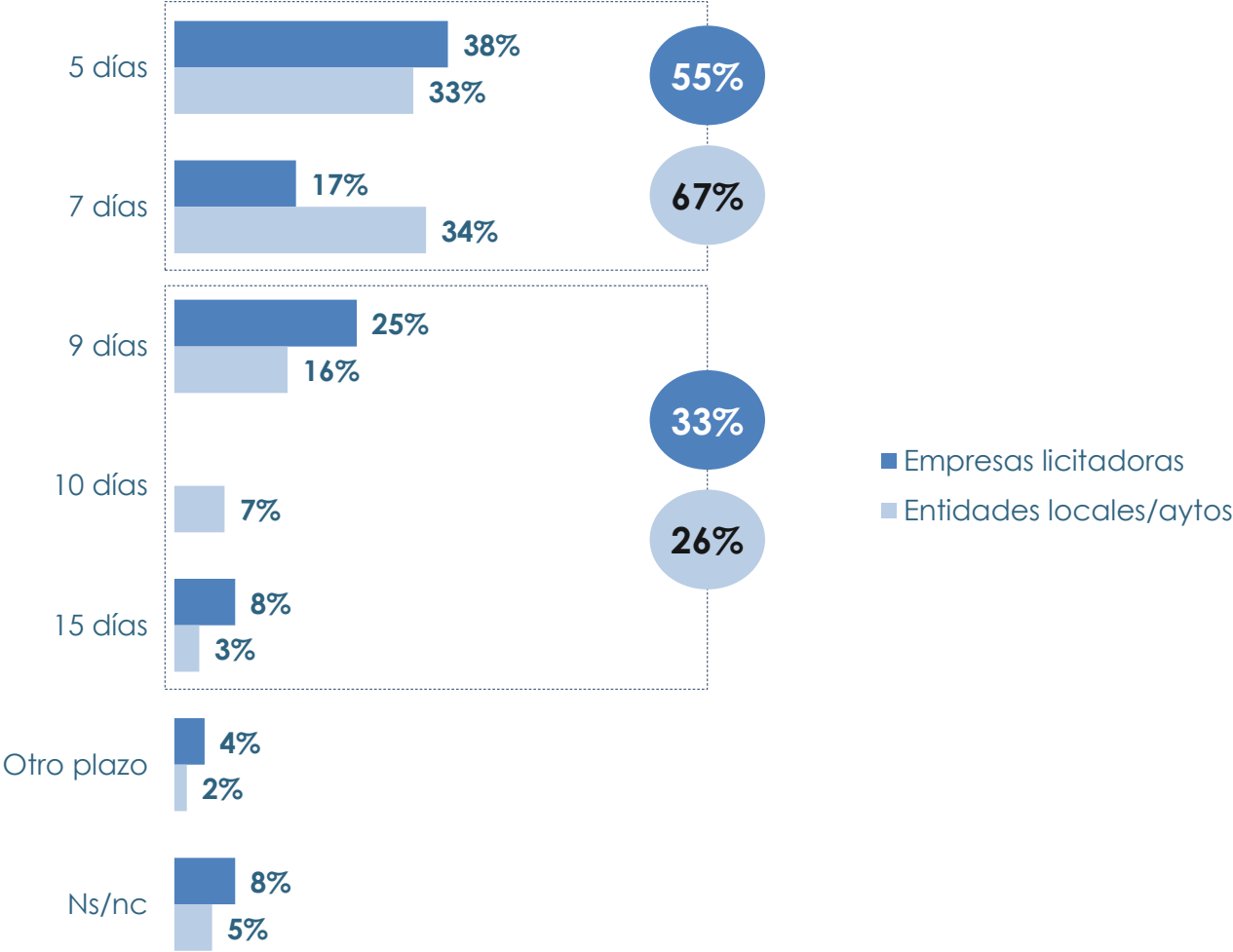
Base: Total de las personas entrevistadas Pregunta de respuesta única Respuestas sugeridas

INFORMACIÓN DEL SERVICIO



- La valoración de las entidades locales o ayuntamientos relativa a la información proporcionada por el servicio es superior en prácticamente todos los aspectos analizados.

PLAZO MÁXIMO PARA LA NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN Y ENVÍO DE INSTRUCCIONES



- La mayoría de las empresas y ayuntamiento y empresas licitadoras entrevistadas considera que el plazo máximo para la notificación y envío de instrucciones debería ser de **menos de una semana**.

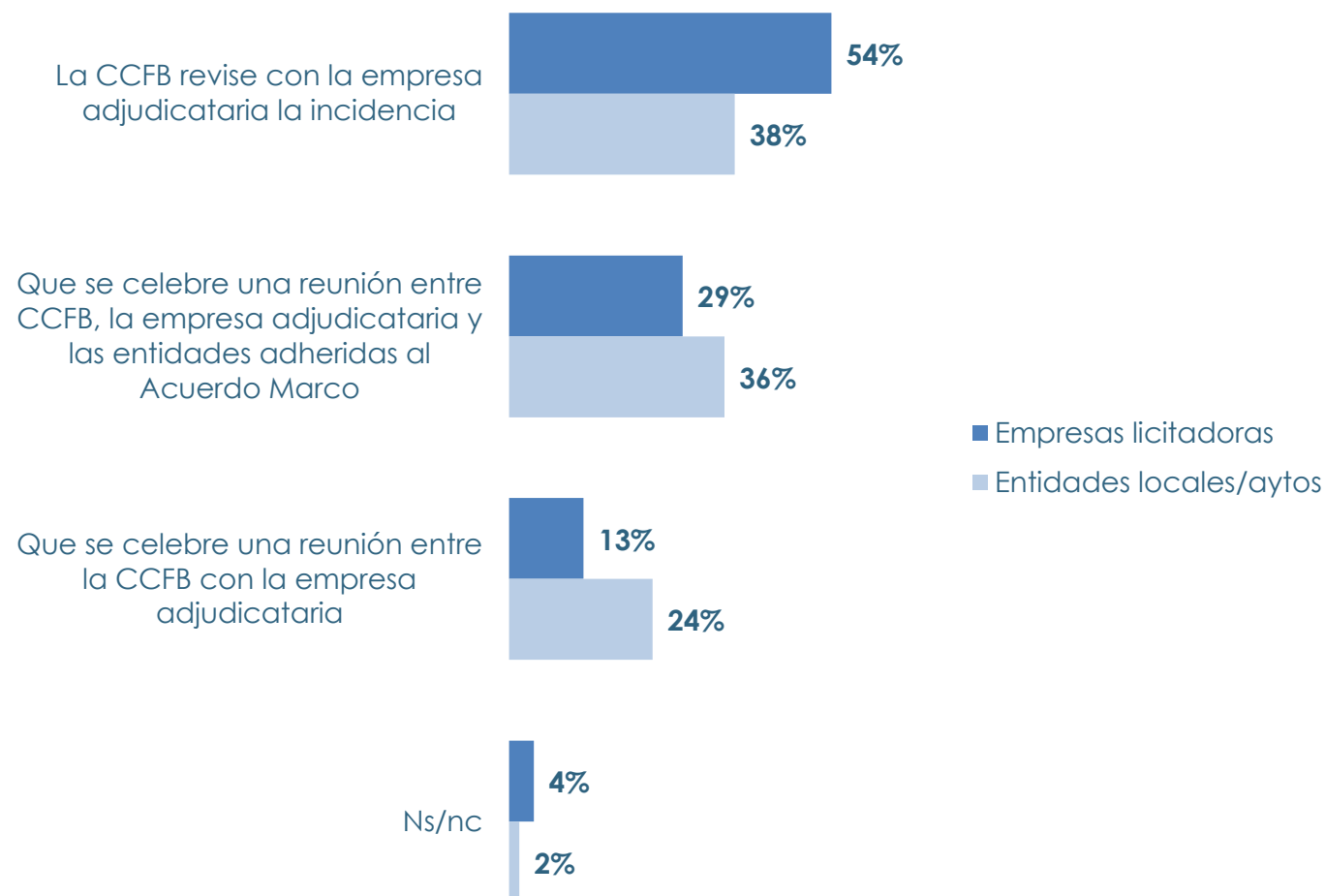
(P6A) PARA LA NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN Y ENVÍO DE INSTRUCCIONES A LAS ENTIDADES O AYUNTAMIENTOS, ¿CUÁL DEBERÍA SER EL PLAZO MÁXIMO DE ESPERA?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

INCIDENCIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS



- Ante las incidencias durante la ejecución de los contratos, **el 54%** de las **empresas licitadoras** consideran que la CCFB **debería revisar con la empresa adjudicataria la incidencia**.
- Las personas entrevistadas pertenecientes al colectivo de **entidades locales**, no se decantan mayoritariamente por ninguna de las opciones citadas.

(P6B) EN AQUELLOS SUPUESTOS EN LOS QUE SE PUEDAN PRODUCIR INCIDENCIAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS DERIVADOS, ¿CUAL DE LA SIGUIENTES OPCIONES LE PARECE A VD. MÁS ACERTADA PARA SU RESOLUCIÓN?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

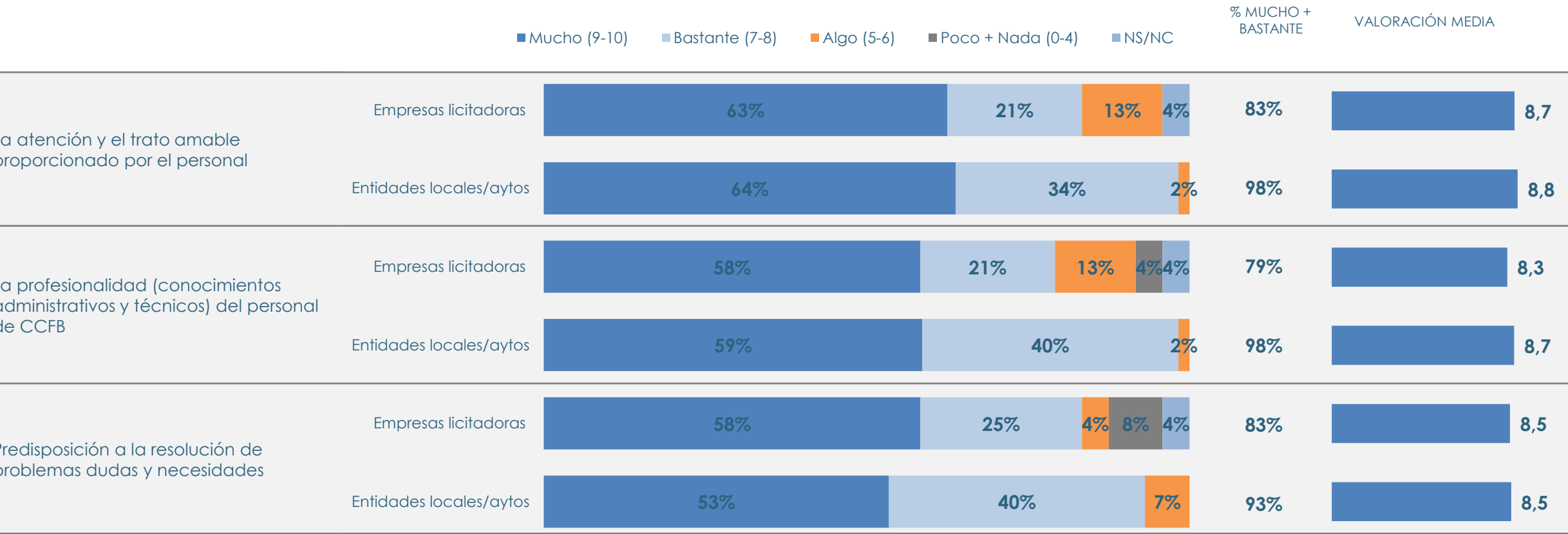
B.3. Satisfacción pormenorizada y expectativas

B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Gestión de consultas

LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DE CCFB



- Los aspectos relacionados con la **atención a la persona usuaria reciben elevados índices de satisfacción**, especialmente la atención y el trato amable proporcionado por el personal.

(P7) A CONTINUACIÓN, SE MUESTRAN UNA SERIE DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DE LA CCFB, ¿HASTA QUE PUNTO ESTA VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON...?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

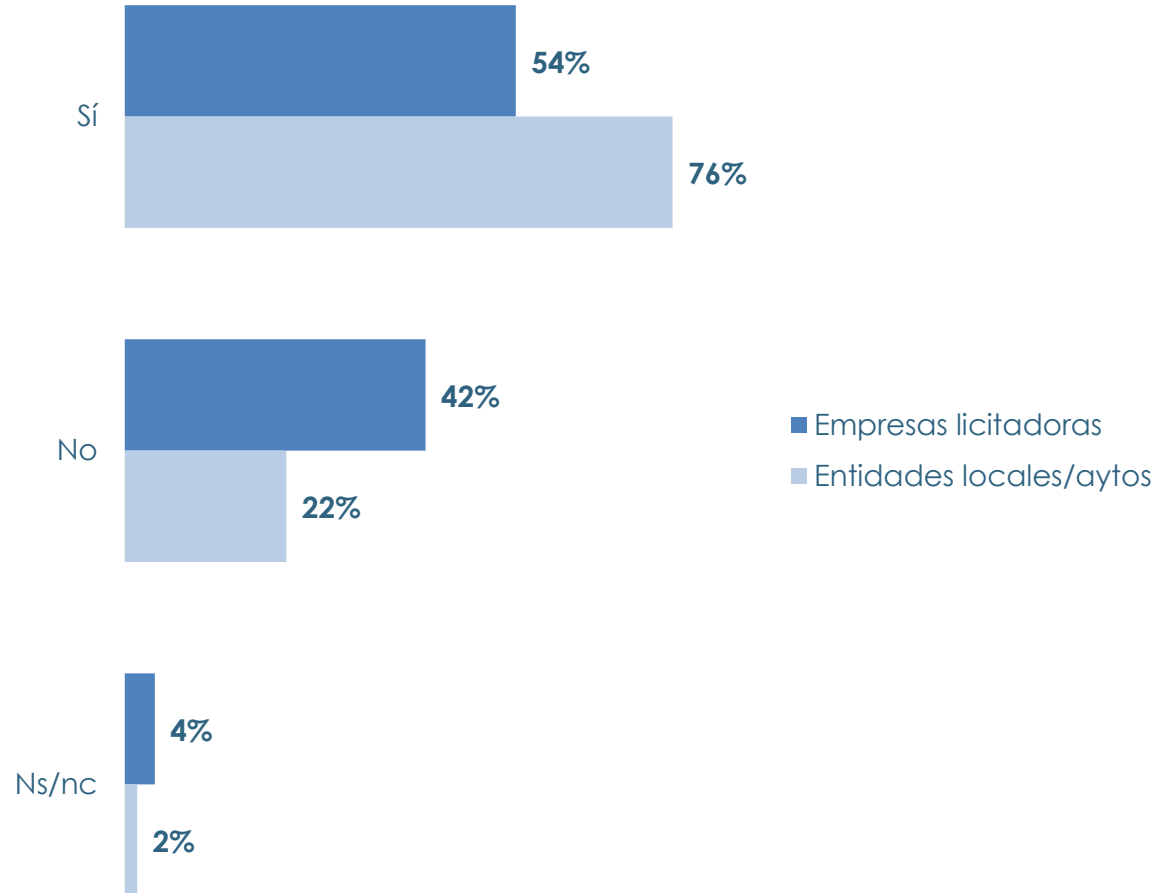
B.3. Satisfacción pormenorizada y expectativas

B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Gestión de consultas

COMUNICACIÓN DE CONSULTAS



- En el caso de las personas entrevistadas pertenecientes al colectivo de **empresas licitadoras**, **algo más de la mitad** ha realizado alguna consulta en relación a tiempos, plazos y canales.
- En el caso de las **entidades locales** el porcentaje que ha realizado alguna consulta asciende al **76%**

(P8) SI PRESTAMOS ATENCIÓN A LOS TIEMPOS, PLAZOS Y CANALES. ¿HA COMUNICADO O REALIZADO EN ALGUNA OCASIÓN ALGUNA CONSULTA?

Base: Total de las personas entrevistadas

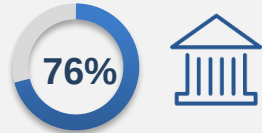
Pregunta de respuesta única

Respuestas espontáneas

CANAL PARA COMUNICAR DUDAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



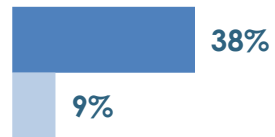
Ayuntamientos y Empresas que han comunicado o realizado alguna consulta.



A través del correo electrónico de la CCFB



Apartado contáctanos relativo a la central de contratación Foral de Bizkaia (CCFB) (datos contacta con nosotros)



En la oficina de registro y atención a la ciudadanía de la DFB



A través del impreso de quejas y sugerencias de la Diputación Foral de Bizkaia en el apartado de quejas y sugerencias de la página web de la DFB



Ns/nc



■ Empresas licitadoras
■ Entidades locales/aytos

NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

1,62

- La práctica totalidad de las personas entrevistadas pertenecientes a ambos colectivos han utilizado el correo electrónico para comunicar las dudas, quejas o sugerencias al servicio.

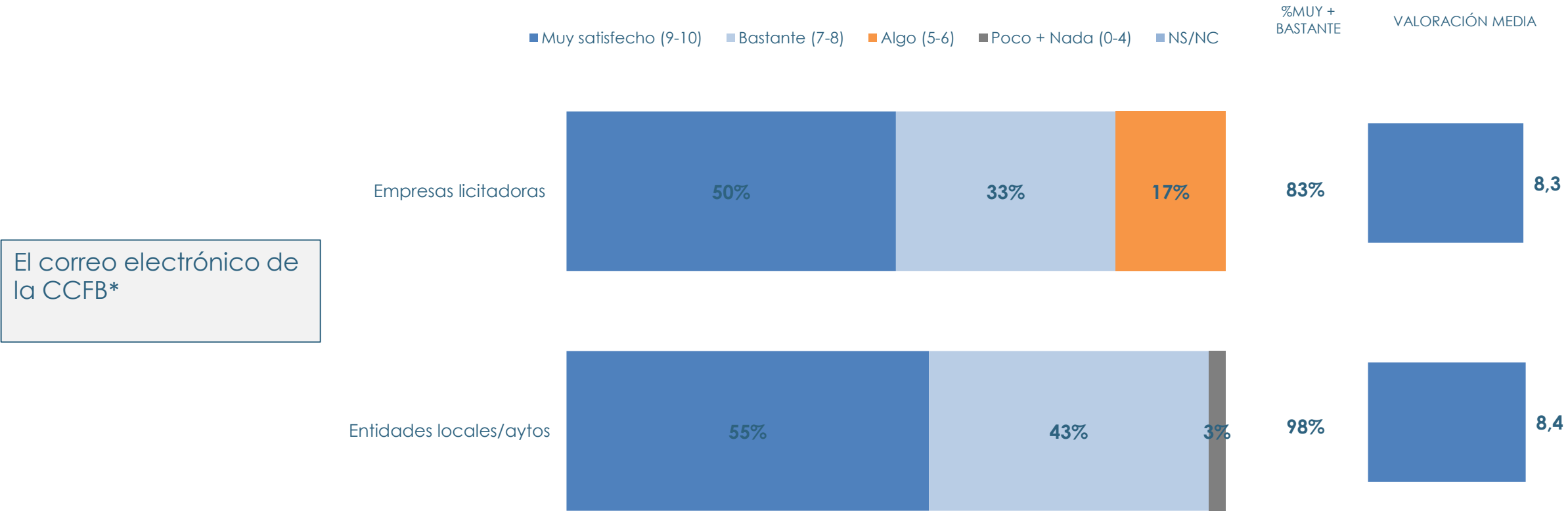
(P9) ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES HA UTILIZADO PARA COMUNICAR CUALQUIER PROBLEMA, DUDA, QUEJA O SUGERENCIA QUE PUDIERA TENER A LA CCFB?

Base: Personas que han comunicado alguna consulta

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas sugeridas

CANAL PARA COMUNICAR DUDAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



- A pesar de la reducida base muestral podemos apreciar cómo la satisfacción con el **correo electrónico** obtiene **índices de satisfacción positivos**.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Relación con la Central De Contratación

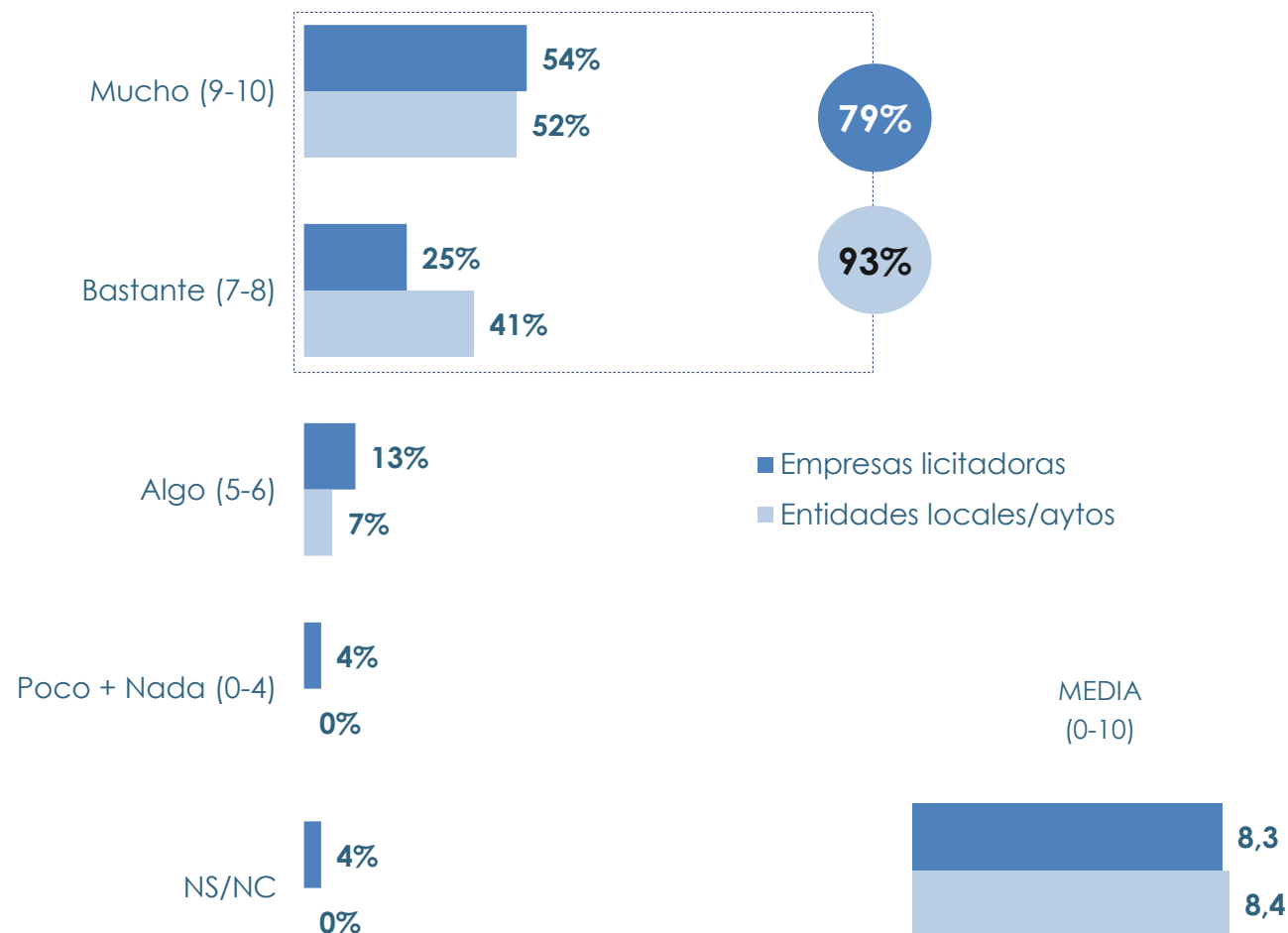
B.2. Satisfacción Global Inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción Global Reflexionada

B.5. Cumplimiento de la Carta de Servicios

SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL



- **9 de cada 10 ayuntamientos** entrevistados se muestran **muy o bastante satisfechos** con el servicio prestado por la Central de Contratación.
- En el caso de las **empresas licitadoras**, **8 de cada 10** otorgan valoraciones globalmente satisfactorias respecto al servicio de Central de Contratación.

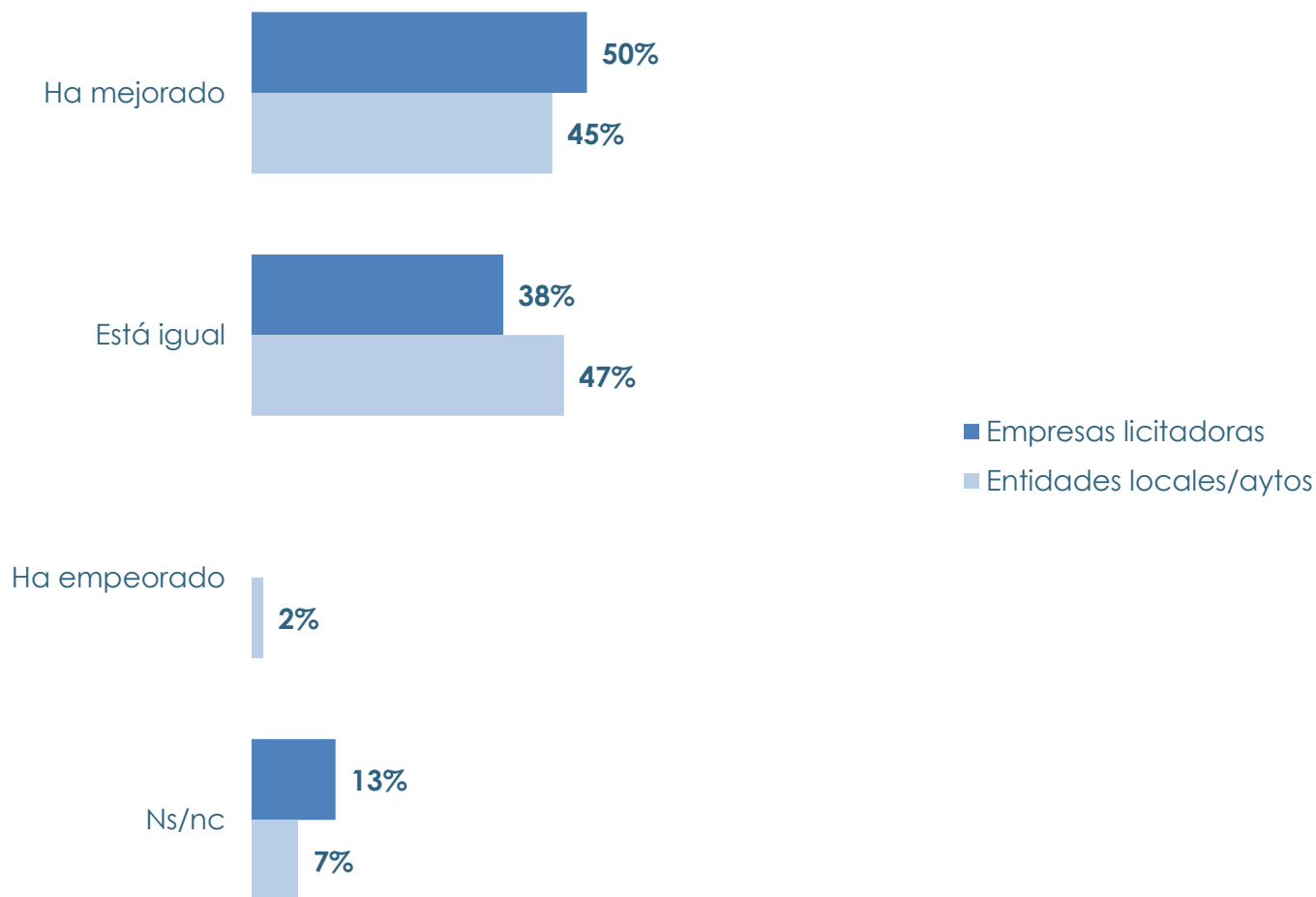
(P10) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA CCFB? EN UNA ESCALA DE 0 NADASATISFECHO/A A 10 MUY SATISFECHO/A

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



- Si consideramos la tipología de las entidades analizadas observamos que para **la mitad de las empresas licitadoras** entrevistadas el servicio **ha mejorado**, mientras que el **38%** considera que se **ha mantenido**.
- En el caso de las **empresas locales** el porcentaje de ayuntamientos que consideran que el servicio **ha mejorado o se ha mantenido es similar**.
- En ambos colectivos el porcentaje de entidades o empresas que manifiestan que el servicio **ha empeorado es inexistente**.

(P11) DIRÍA QUE ESTE SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta única

Respuestas sugeridas

SUGERENCIAS DE MEJORA



- En ambos colectivos la mayoría de las entidades analizadas no menciona ninguna sugerencia de cara a mejorar el servicio.

NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

1,00

(P12) Y, POR ÚLTIMO, ¿TIENEN VDS. ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO?

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Relación con la Central De Contratación

B.2. Satisfacción Global Inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción Global Reflexionada

B.5. Cumplimiento de la Carta de Servicios

CARTAS DE SERVICIOS

NUESTROS COMPROMISOS



- En las siguientes páginas profundizaremos en el **cumplimiento** de los **compromisos** recogidos en la **Carta De Servicios: Central de Contratación 2021-2022**.
- Para ello, recordaremos los compromisos publicados en dicha carta y concretaremos el área o dimensión al que pertenecen, para después conocer el resultado de la encuesta de satisfacción y el cumplimiento del compromiso.

CARTAS DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS: CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Central de Contratación Foral de Bizkaia

NOS COMPROMETEMOS A

Responder todas las solicitudes de información administrativa en un plazo inferior a 10 días.

Notificar por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco la adjudicación y los siguientes pasos a seguir, con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción.

Notificar vía correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco la adjudicación, así como los siguientes pasos a seguir, obteniendo una puntuación media superior al 8 en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.

Notificar la adjudicación del Acuerdo Marco en menos de 5 días desde la fecha de su formalización.

CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo que tarda la CCFB en responder a las solicitudes de información administrativas

Porcentaje (%) de notificaciones enviadas por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco sobre la adjudicación y los siguientes pasos a seguir.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la notificación por correo electrónico de la justificación y siguientes pasos a seguir.

Tiempo que se tarda en notificar la adjudicación del Acuerdo Marco desde la fecha de su formalización.

Central de Contratación Foral de Bizkaia

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer a las personas usuarias la disposición del personal de la CCFB a resolver problemas, dudas y necesidades, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Atender a las personas usuarias de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Atender a las personas usuarias de forma amable, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las personas usuarias una atención transparente, fiable y clara y un asesoramiento adecuado, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las entidades y ayuntamientos una respuesta (de aprobación o desestimación) a la propuesta de incorporar nuevos bienes, servicios y obras de adquisición centralizada.

Responder por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos a las solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la disposición del personal para resolver problemas, dudas y necesidades.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional y con conocimientos.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la amabilidad en la atención.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la transparencia, fiabilidad, claridad en la atención y un asesoramiento adecuado.

Porcentaje (%) de entidades y ayuntamientos que han recibido respuesta de la CCFB (de aprobación o desestimación) a la propuesta de incorporar nuevos bienes, servicios y obras de adquisición centralizada..

Porcentaje (%) de solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación contestadas por correo electrónico.



CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente desarrollados por la Central de Contratación:

ATRIBUTO	COMPROMISO	RESULTADO	
Ofrecer a las personas usuarias la disposición del personal de la CCFB a resolver problemas, dudas y necesidades	Puntuación media de satisfacción de 8 en la encuesta de satisfacción	Empresas Licitadoras	Empresas locales/aytos
		8,5 Cumplimiento	8,5 Cumplimiento
Atender a las personas usuarias de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos	Puntuación media de satisfacción de 8 en la encuesta de satisfacción	Empresas Licitadoras	Empresas locales/aytos
		8,3 Cumplimiento	8,7 Cumplimiento
Atender a las personas usuarias de forma amable	Puntuación media de satisfacción de 8 en la encuesta de satisfacción	Empresas Licitadoras	Empresas locales/aytos
		8,7 Cumplimiento	8,8 Cumplimiento

CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente desarrollados por la Central de Contratación:

ATRIBUTO	COMPROMISO	RESULTADO	
Ofrecer a las personas usuarias una atención transparente, fiable y clara y un asesoramiento adecuado	Puntuación media de satisfacción de 7,5 en la encuesta de satisfacción	Empresas Licitadoras	Empresas locales/aytos
		8,1* Cumplimiento	8,1* Cumplimiento
Notificar vía correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco la adjudicación, así como los siguientes pasos a seguir	Puntuación media de satisfacción de 8 en la encuesta de satisfacción	Empresas locales/aytos	
		8,2 Cumplimiento	

*Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.



C- CONSIDERACIONES FINALES

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN?

MEDIOS DE CONTACTACIÓN



PRINCIPAL CANAL DE
CONTACTO



DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

SERVICIOS LICITADOS

LA MAYORÍA DE LOS SERVICIOS
LICITADOS SON CONSIDERADOS
DE GRAN UTILIDAD



Los Ayuntamientos manifiestan que se les facilita
en mayor medida...

EL SUMINISTRO DE
LA ENERGÍA
ELÉCTRICA

EL SUMINISTRO DE
GAS NATURAL

LOS SERVICIOS
POSTALES

¿QUÉ VALORACIÓN RECOGE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN?

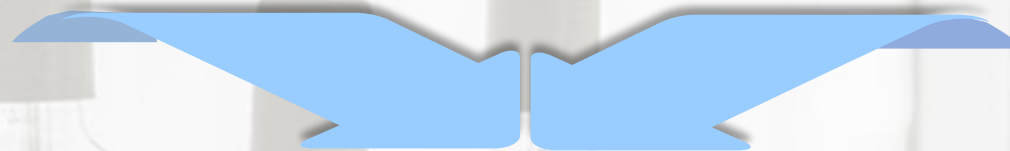
Satisfacción global
inicial



Satisfacción global
final



En términos generales, el servicio prestado por la Central de Contratación presenta una valoración óptima....



TRAS ESTO ENCONTRAMOS QUE....

- EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA ES POSITIVO EN AMBOS COLECTIVOS ANALIZADOS.
- EL 75% DE LAS EMPRESAS LICITADORAS Y EL 84% DE LAS EMPRESAS LOCALES ESTÁN PREDISPUESAS A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO.

¿CUÁL ES EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE LA CCFB?



CARTA DE SERVICIOS: CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA

ATRIBUTO	COMPROMISO	RESULTADO	
		Empresas Licitadoras	Empresas locales/aytos
Ofrecer a las personas usuarias la disposición del personal de la CCFB a resolver problemas, dudas y necesidades	Puntuación media de satisfacción de 8 en la encuesta de satisfacción	8,5 Cumplimiento	8,5 Cumplimiento
Atender a las personas usuarias de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos	Puntuación media de satisfacción de 8 en la encuesta de satisfacción	8,3 Cumplimiento	8,7 Cumplimiento
Atender a las personas usuarias de forma amable	Puntuación media de satisfacción de 8 en la encuesta de satisfacción	8,7 Cumplimiento	8,8 Cumplimiento
Ofrecer a las personas usuarias una atención transparente, fiable y clara y un asesoramiento adecuado	Puntuación media de satisfacción de 7,5 en la encuesta de satisfacción	8,1* Cumplimiento	8,1* Cumplimiento
Notificar vía correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco la adjudicación, así como los siguientes pasos a seguir	Puntuación media de satisfacción de 8 en la encuesta de satisfacción		8,2 Cumplimiento

*Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Obtenemos puntuaciones medias superiores en todos los compromisos planteados...

...ratificando de esta manera que el servicio mantiene sus estándares de calidad.