



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO 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, el **Servicio de Central de Contratación**.
- El principal objetivo de la investigación consiste en **conocer la satisfacción y analizar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios de Central de Contratación**.
- Para ello se ha desarrollado una **metodología cuantitativa**, concretamente se han realizado **80 Entrevistas On-Line, con refuerzo telefónico, a entidades locales, Ayuntamientos y empresas licitadoras**.
- La fase de campo se ha desarrollado durante los meses de **noviembre y diciembre 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 10.500 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 CON EL SERVICIO 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	22
B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta	23
B.3.2. Atención a la persona usuaria	26
B.3.3. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones	28
B.4. Satisfacción global final	32
C.- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	36
D. – CONSIDERACIONES FINALES	42

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

Objetivos específicos

- Indagar en la relación con el servicio de la Central de Contratación.
- Medir la satisfacción de las personas usuarias con el servicio de la Central de Contratación.
- Profundizar en la satisfacción pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - La información ofrecida y capacidad de respuesta.
 - La atención a la persona usuaria.
 - Gestión de quejas, consultas y 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

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica a emplear



Entrevistas Online (Sistema CAWI) con refuerzo de entrevistas Telefónicas (Sistema CATI)

Realización trabajo de campo



Detalle metodológico



Se han realizado **80 entrevistas online, con refuerzo telefónico**, a Ayuntamientos y Empresas licitadoras que han usado recientemente el servicio de la Central de Contratación de la Diputación Foral de Bizkaia a través de una Base de Datos facilitada por el servicio, lo que supone un error muestral de **$e = \pm 11,18\%$** para un nivel de confianza de **95,5% 2σ** .

En concreto, **65 entrevistas a Ayuntamientos y 15 a Empresas Licitadoras**.

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 final

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

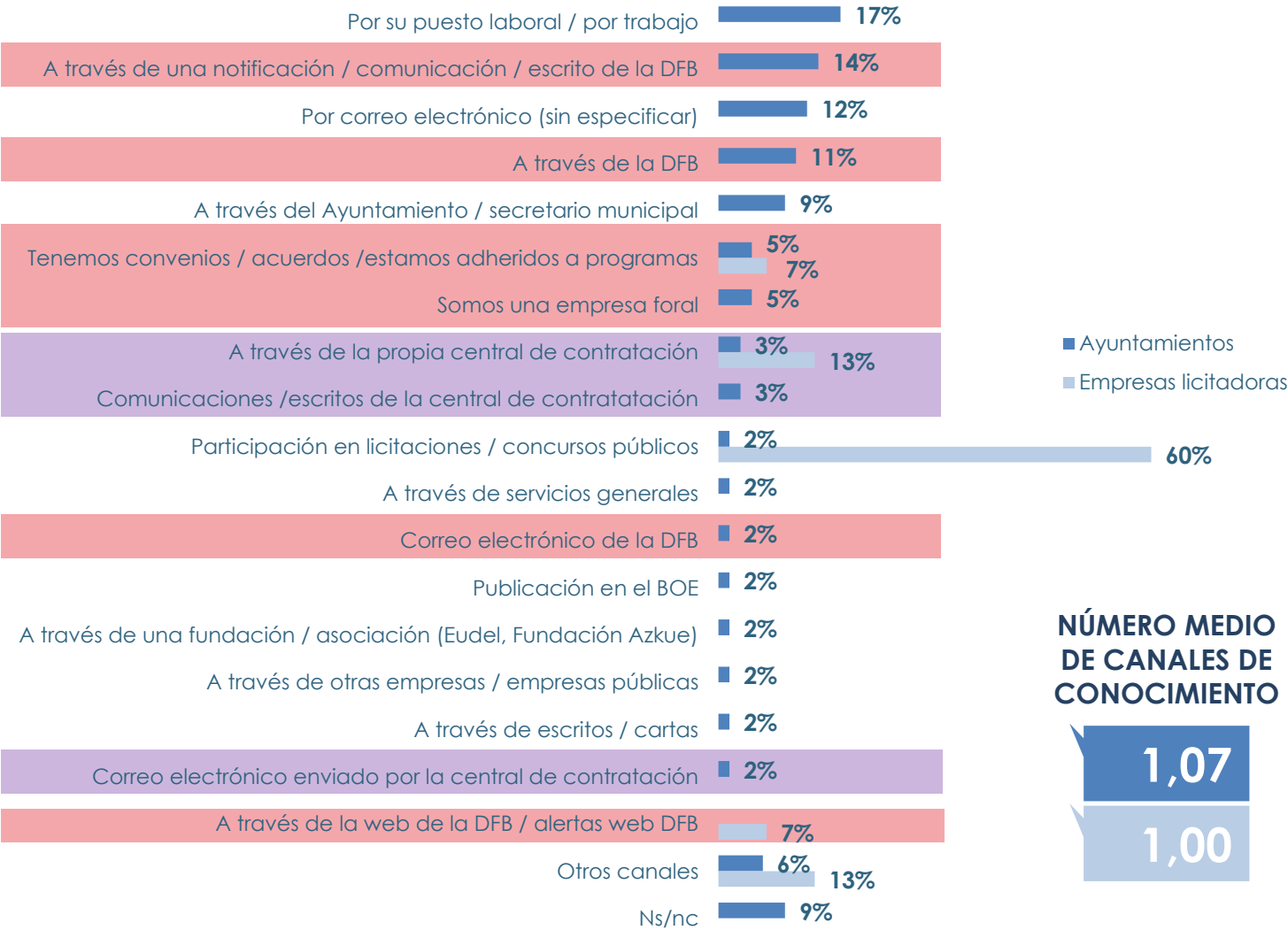
B.1. Relación con la central de contratación

B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

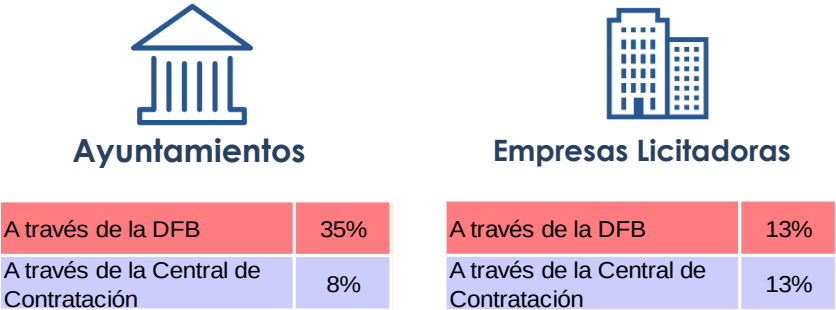
B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

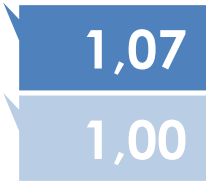
CONOCIMIENTO DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA



- La principal vía de conocimiento de la Central de Contratación, tanto para los Ayuntamientos como para las Empresas licitadores consultadas fue la **Diputación Foral de Bizkaia**.



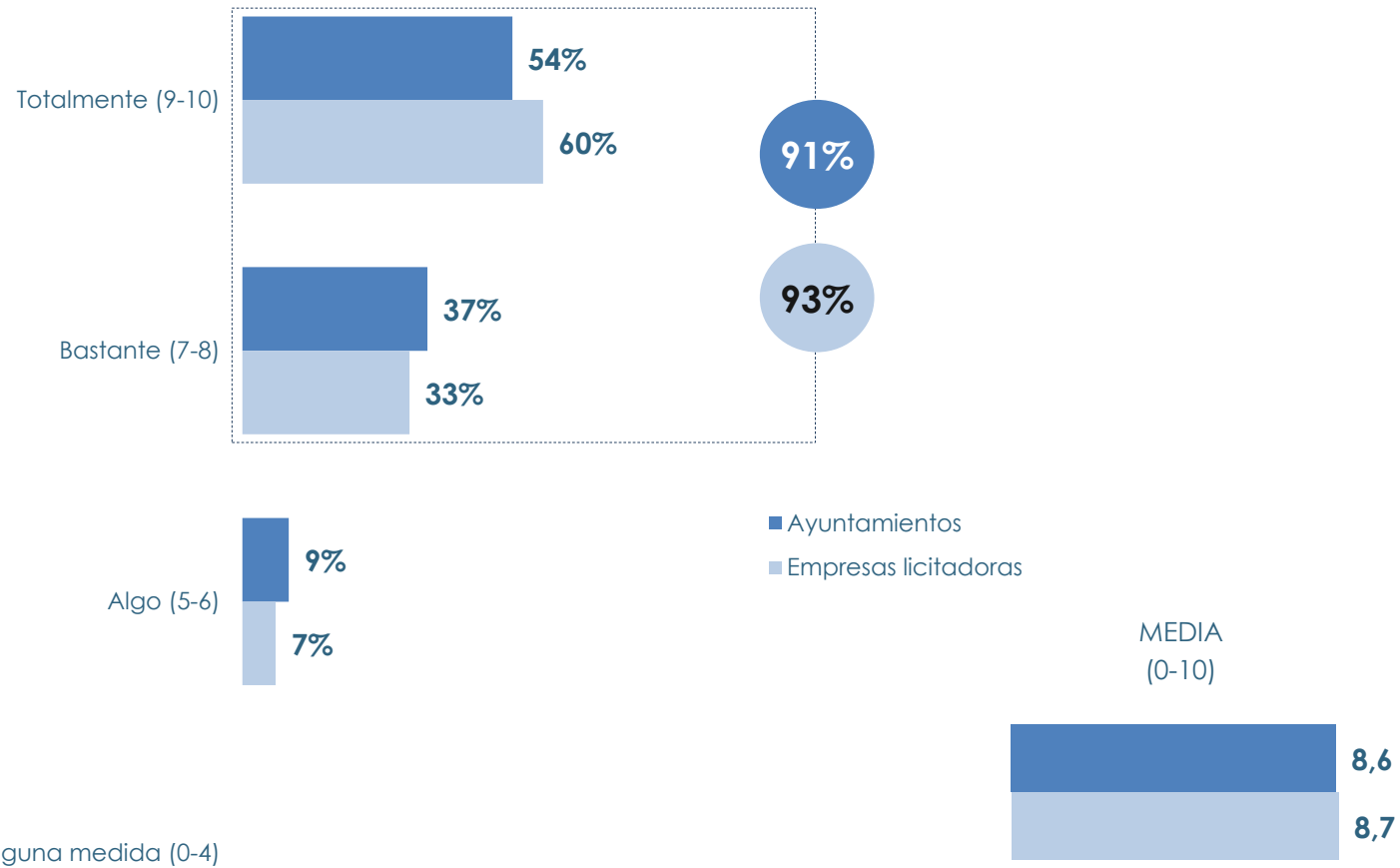
NÚMERO MEDIO DE CANALES DE CONOCIMIENTO



(P1) ¿CÓMO TUVIERON CONOCIMIENTO DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA (CCFB)?

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

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



- Tanto los Ayuntamientos como las empresas licitadoras consideran que **los servicios/suministros que se licitan desde la Central de Contratación son de utilidad.**

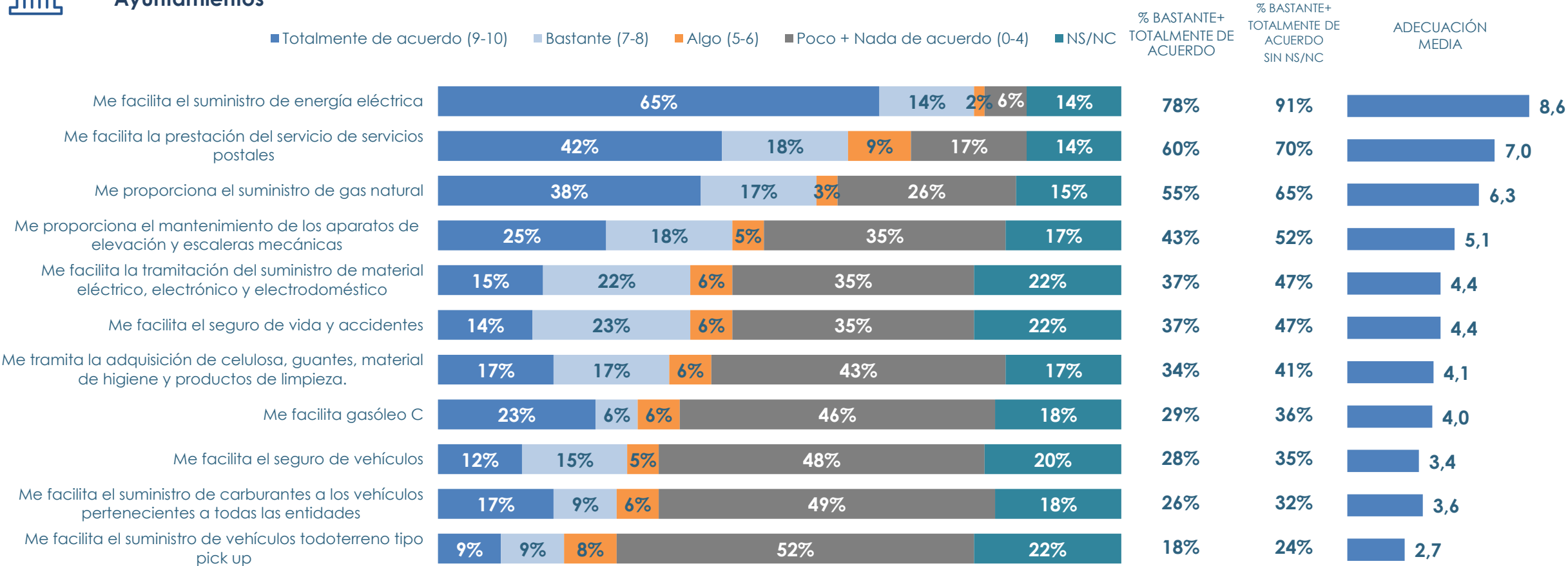
(P1A) ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS/SUMINISTROS QUE SE LICITAN DESDE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN SON DE UTILIDAD?

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE ACUERDO CON ASPECTOS RELATIVOS A LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS LICITADOS



Entidades locales/
Ayuntamientos

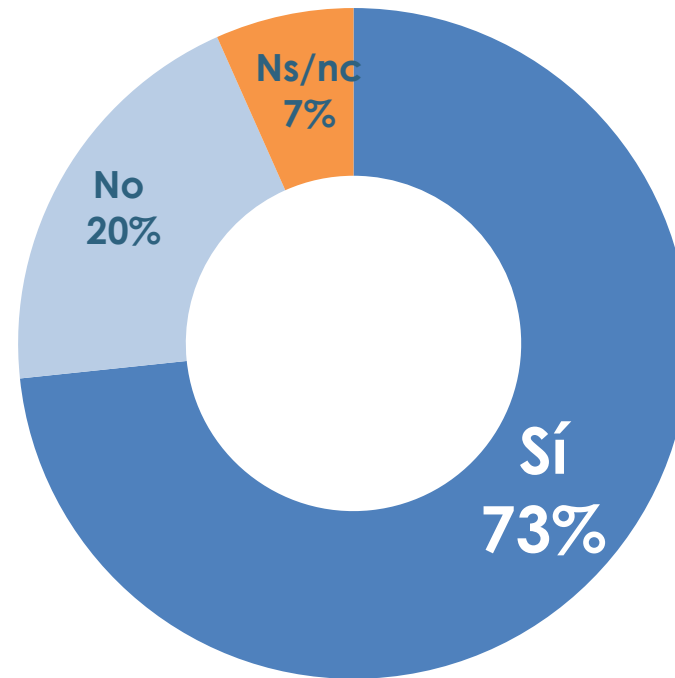


- Los aspectos que **mayor nivel de acuerdo** obtienen entre los Ayuntamientos entrevistados son el **suministro de energía eléctrica, gas natural** y el **servicio postal**.

(P2) ¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ VD. DE ACUERDO CON QUE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA ...?

Entidades locales y Ayuntamientos

CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS LICITADORAS



- **La gran mayoría** de las empresas licitadoras entrevistadas **han sido** en alguna ocasión **adjudicatarias**.

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

Base: Empresas licitadoras

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

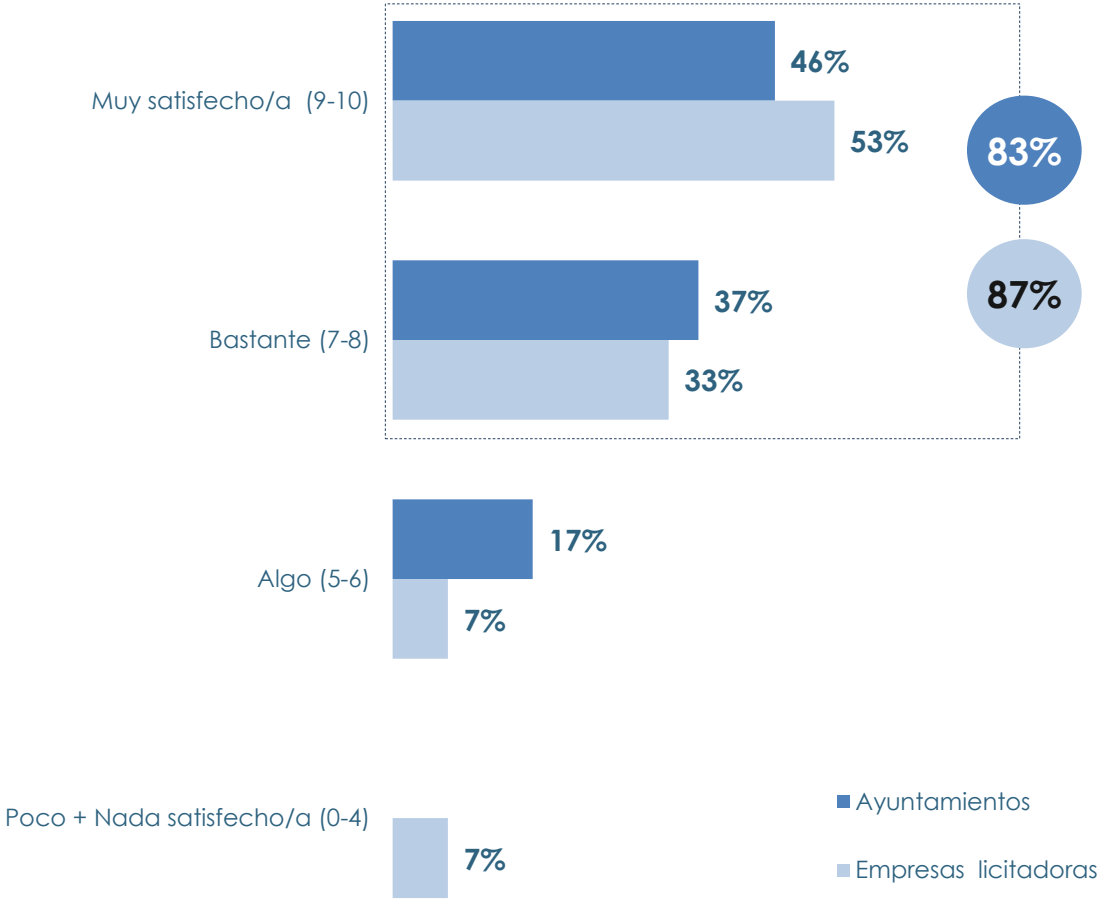
B.1. Relación con la central de contratación

B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

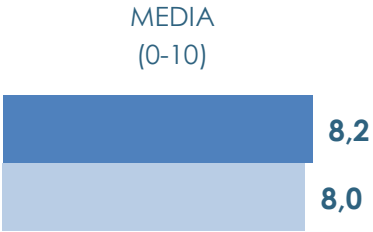
B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL



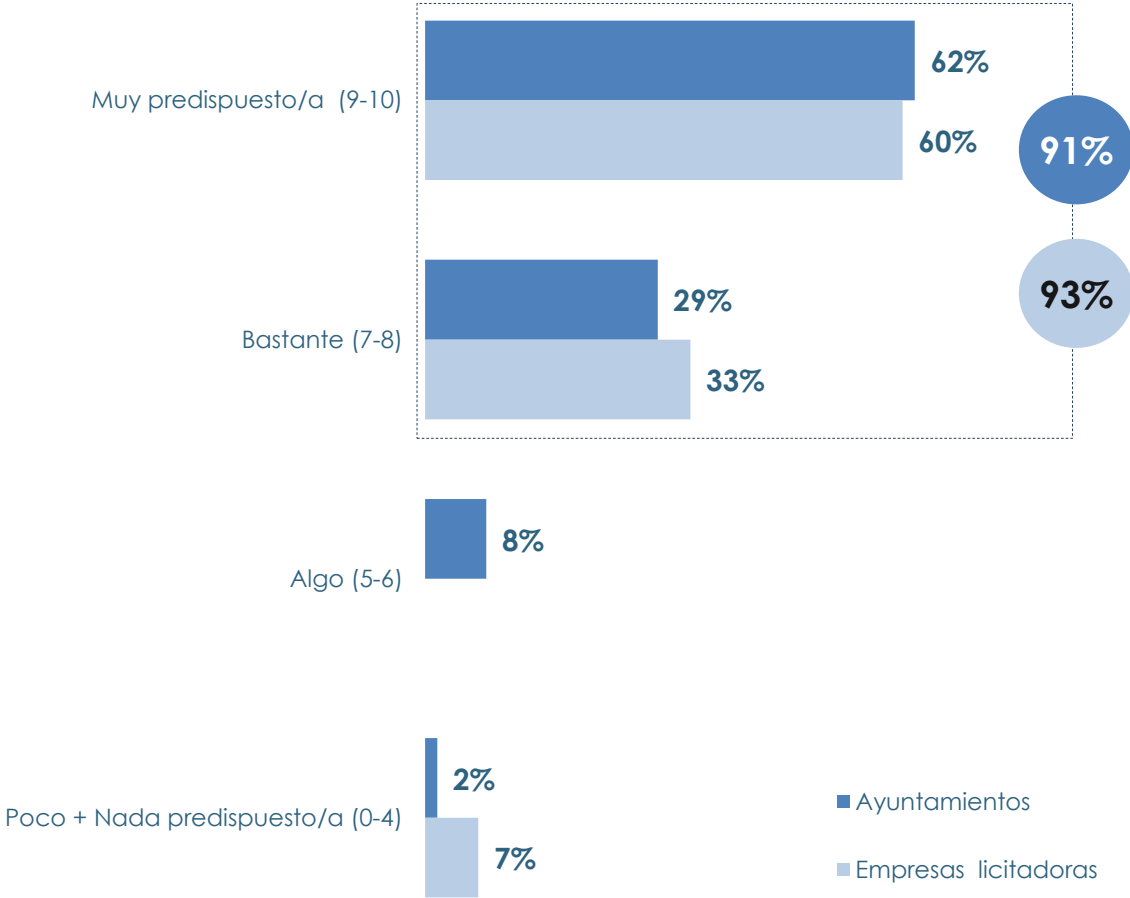
- La satisfacción de ambos colectivos es similar. En torno al 80% se muestra **bastante o muy satisfecho/a** con el servicio de la Central de Contratación Foral de Bizkaia (CCFB).



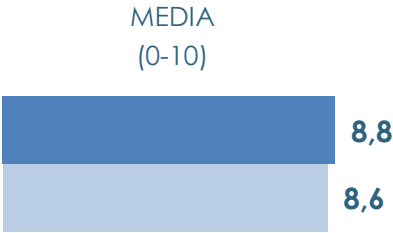
(P3) PARA CONTINUAR, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA (CCFB)? EN UNA ESCALA DE 0 NADA SATISFECHO/A A 10 MUY SATISFECHO/A.

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE PREDISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO



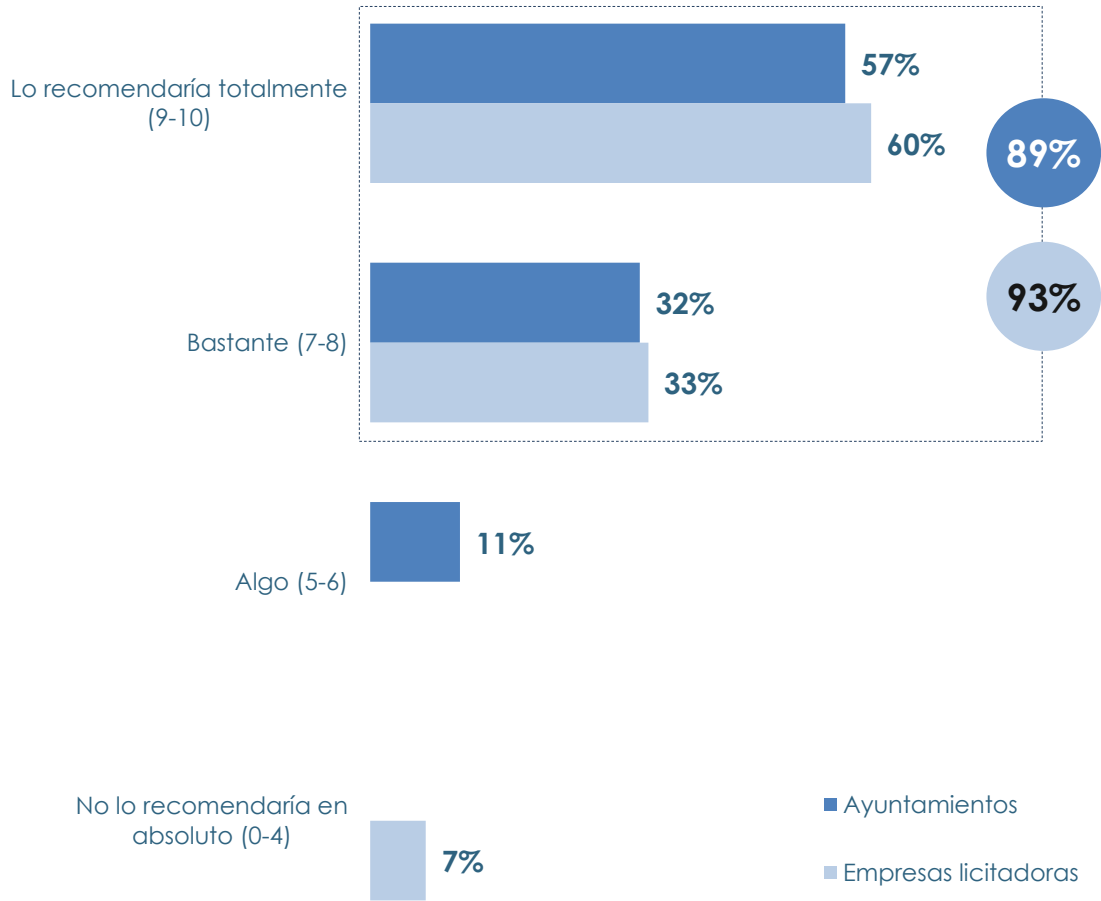
- **Prácticamente la totalidad** de ambos colectivos entrevistados declaran estar predispuestos a seguir utilizando el servicio de Central de Contratación.



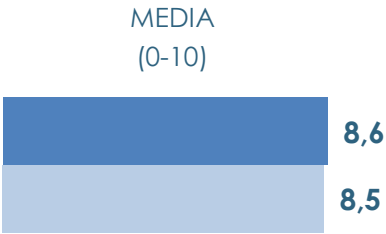
(P4) SI ESTUVIERA EN SU MANO ¿EN QUÉ MEDIDA ESTARÍA VD. PREDISPUETO/A A SEGUIR UTILIZANDO ESTE SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



- El nivel de recomendación es elevado en ambos colectivos.



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

Base: Total de las personas entrevistadas

RECOMENDACIÓN

PROMOTORES

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



9

10

PROMOTORES

PASIVOS

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



7

8

PASIVOS

DETRACTORES

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



0

1

2

3

4

5

6

DETRACTORES

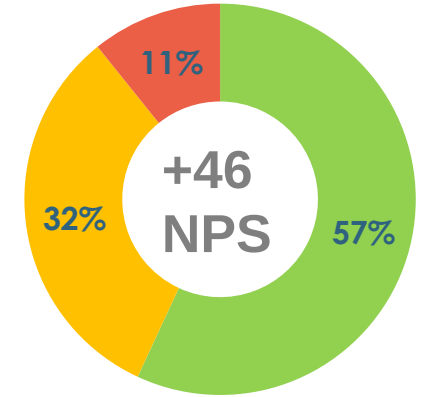
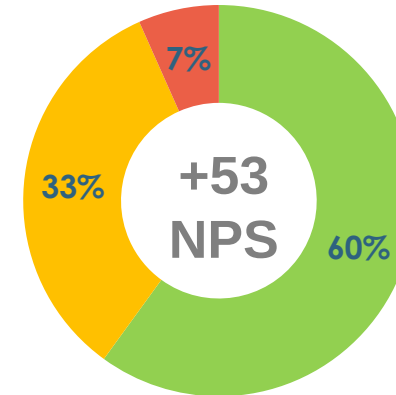
NPS - IRN

=

% PROMOTORES

-

% DETRACTORES

Empresas
LicitadorasEntidades locales/
Ayuntamientos

(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 final

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta

B.3.2. Atención a la persona usuaria

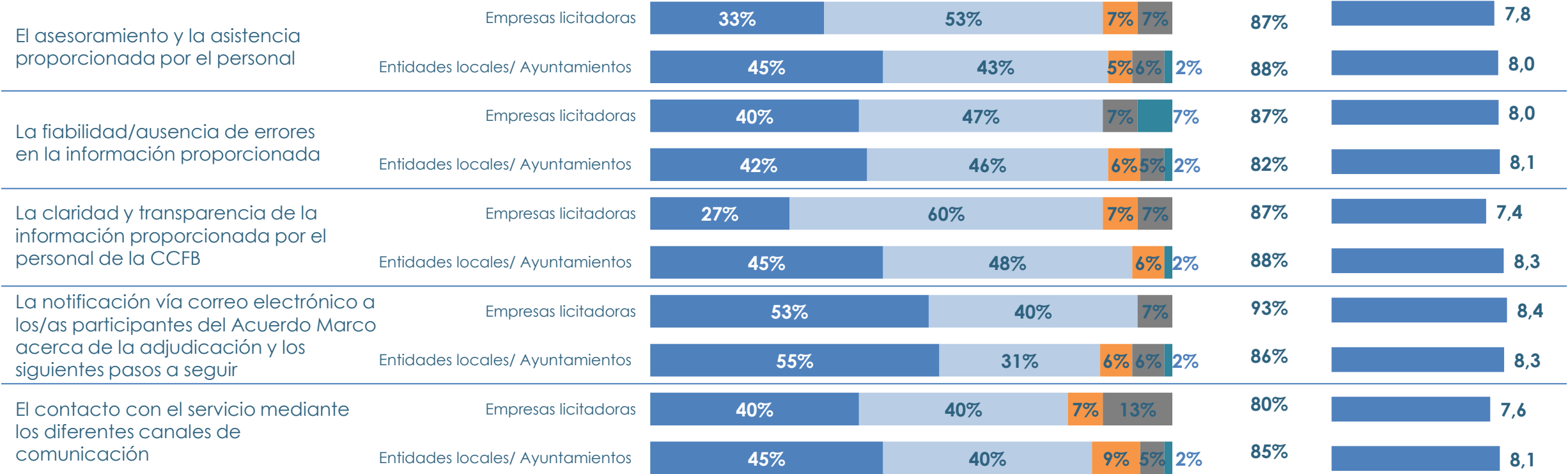
B.3.3. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones

SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO

■ Muy satisfecho/a (9-10) ■ Bastante (7-8) ■ Algo (5-6) ■ Poco + Nada satisfecho/a (0-4) ■ NS/NC

% MUY+ BASTANTE SATISFECHO/A

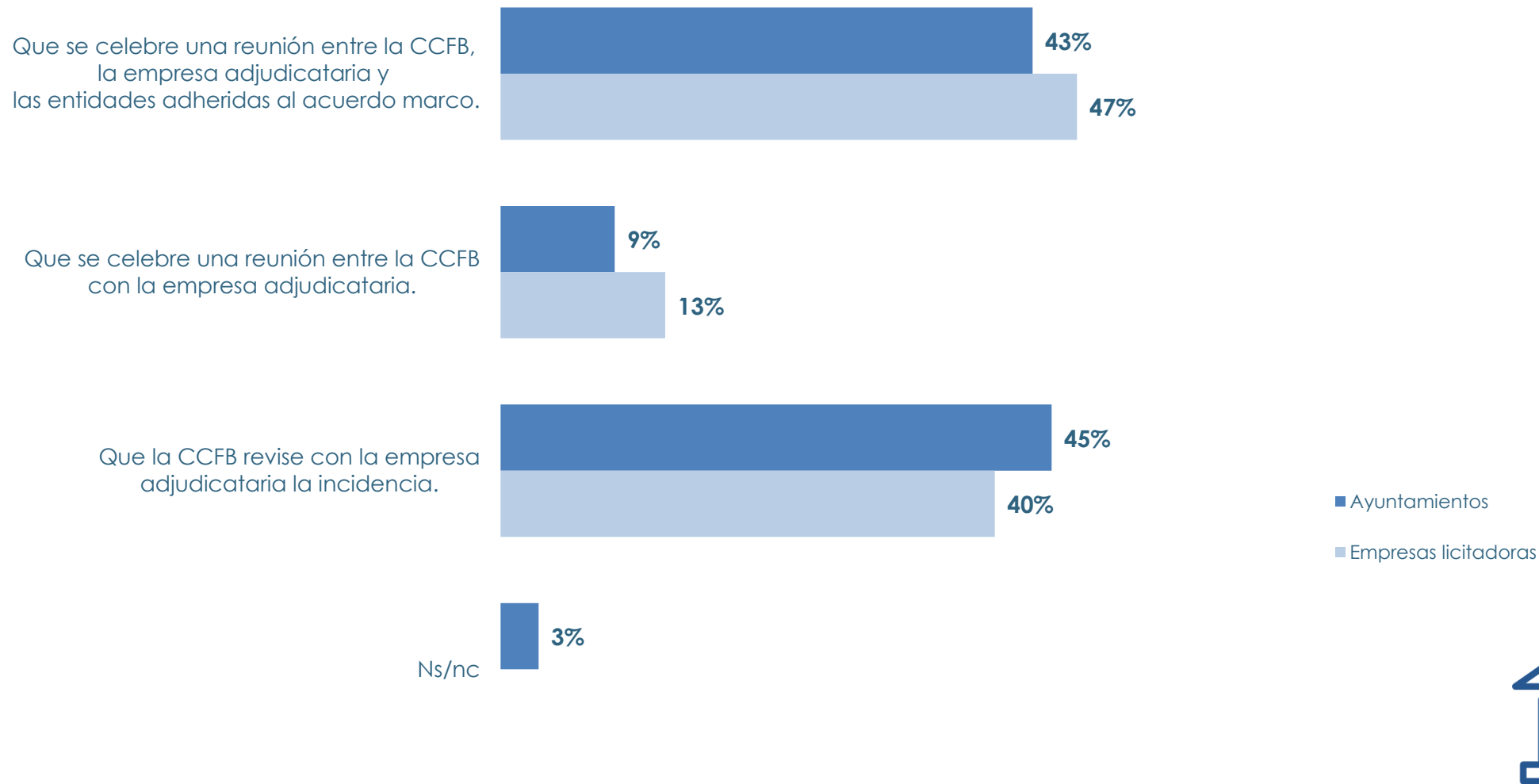
VALORACIÓN MEDIA (0 – 10)



- La valoración relativa a todos los aspectos analizados obtiene niveles óptimos de acuerdo.
- La valoración de las entidades y Ayuntamientos es superior prácticamente en todos los aspectos.

(P6) A CONTINUACIÓN, SE MUESTRAN UNA SERIE DE ASPECTOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”.
CON...?
Base: Total de las personas entrevistadas

OPCIONES EN CASO DE INCIDENCIAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS



(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

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

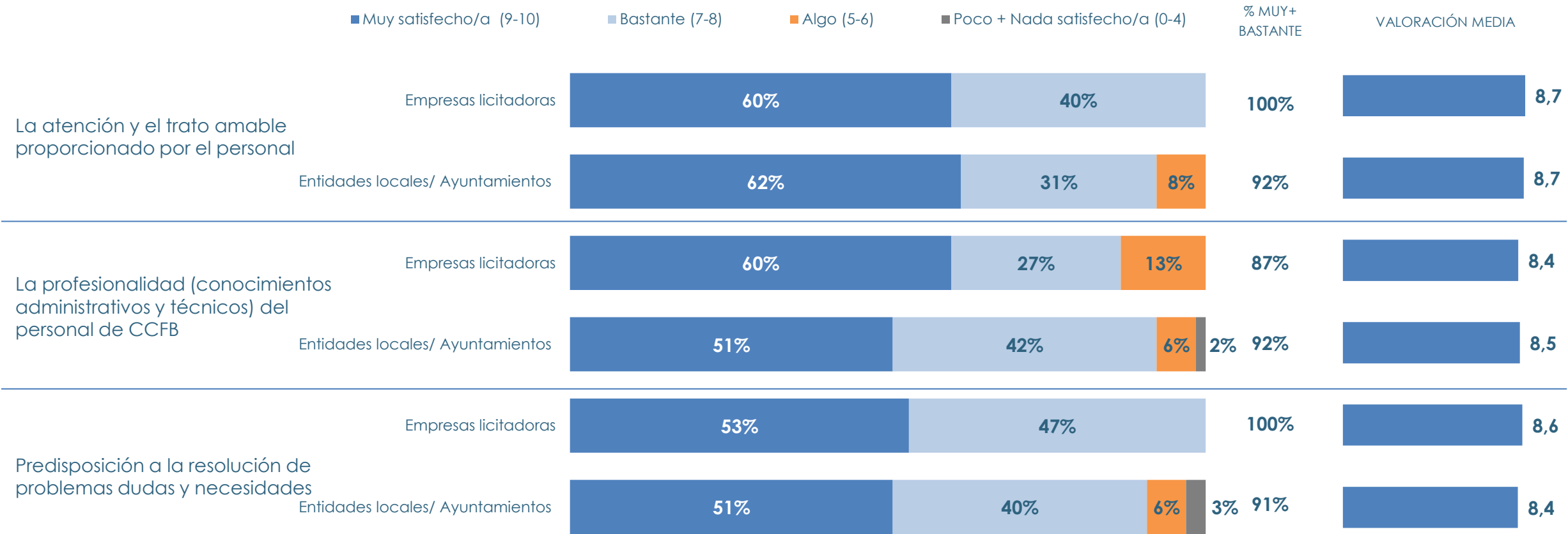
B.3. Satisfacción pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DE LA CCFB



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

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

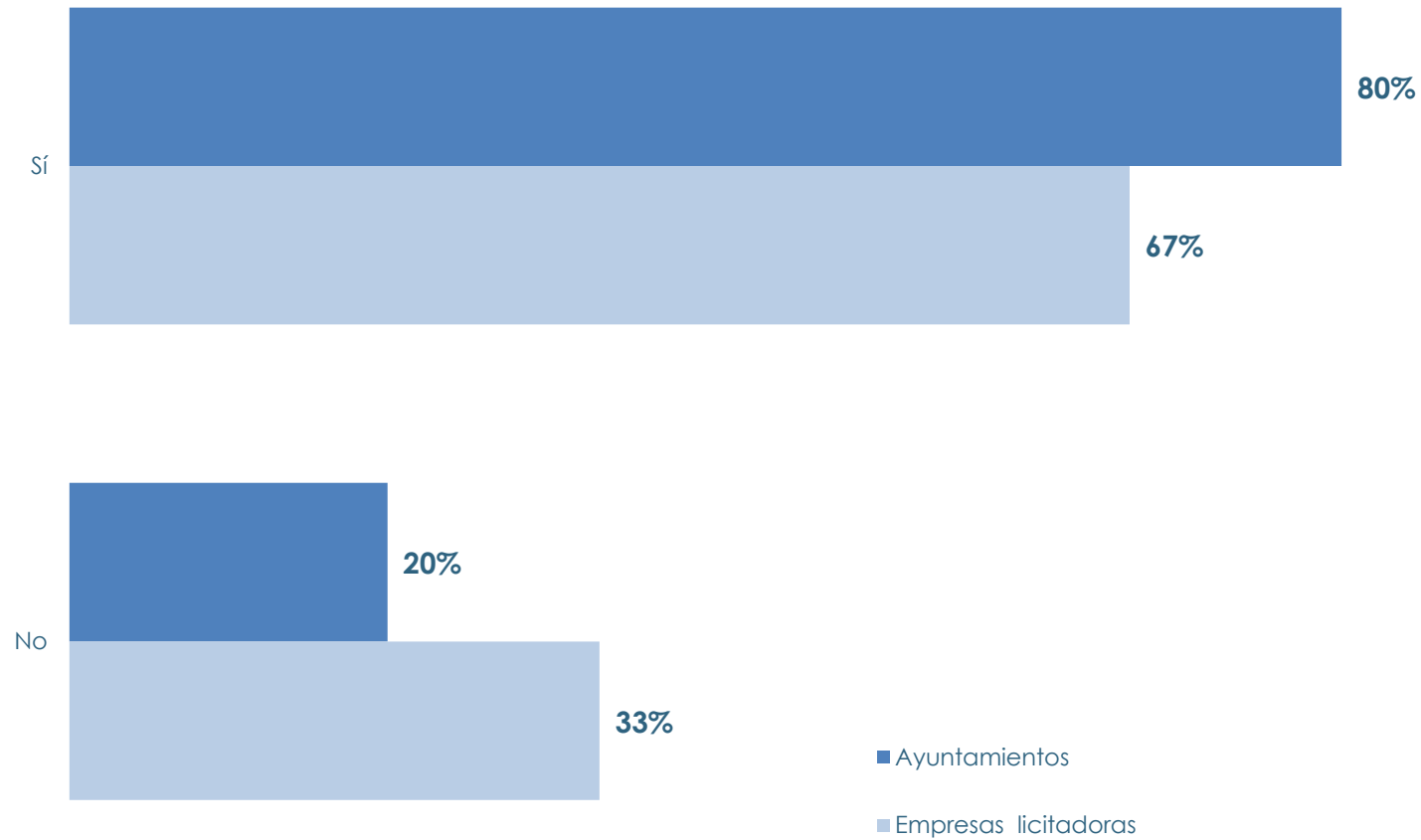
B.3. Satisfacción pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones

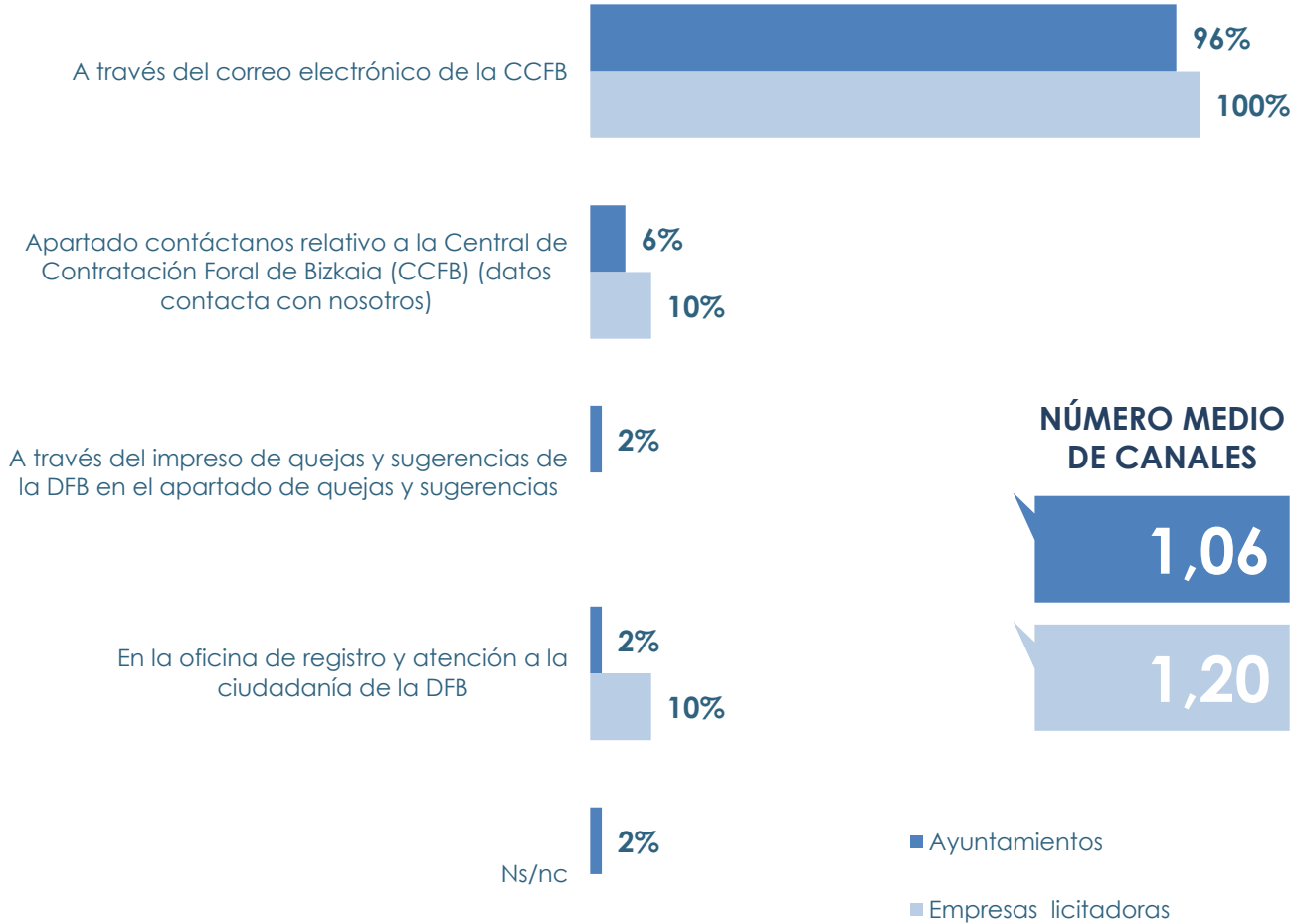
COMUNICACIÓN O REALIZACIÓN DE ALGUNA CONSULTA



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

Base: Total de las personas entrevistadas

USO DE CANALES PARA COMUNICAR ALGUNA CONSULTA

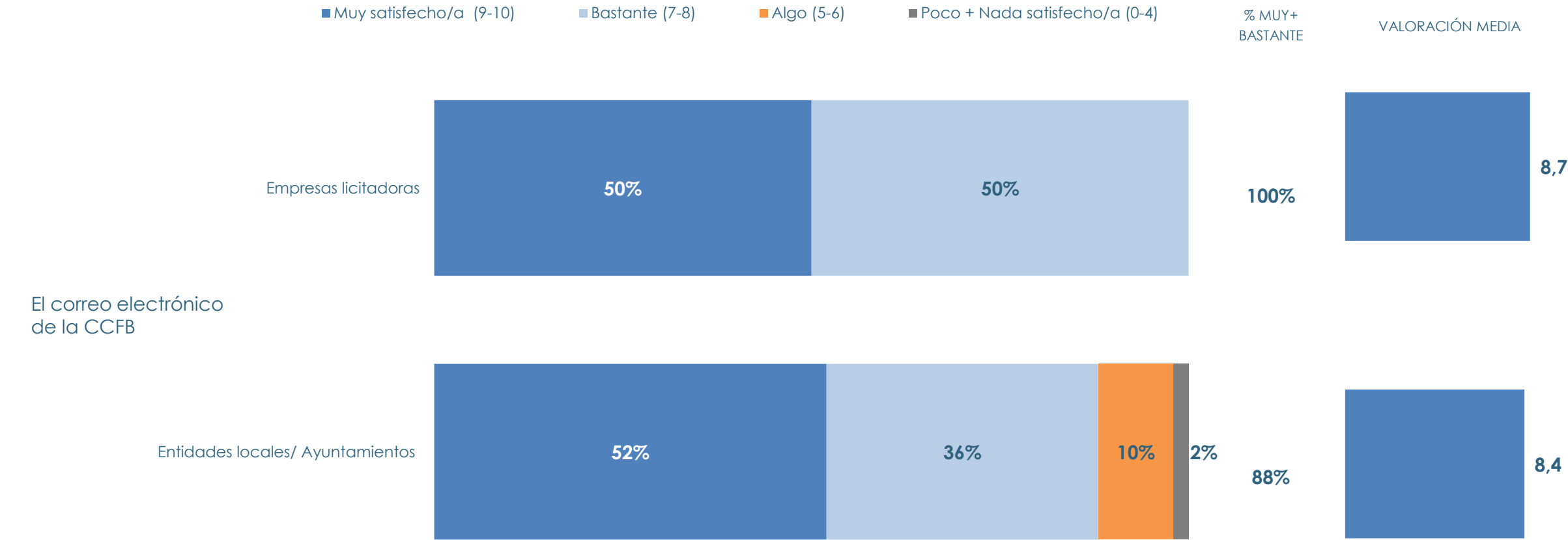


(P9) ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES HA UTILIZADO PARA COMUNICAR A LA CCF CUALQUIER PROBLEMA, DUDA, QUEJA O SUGERENCIA QUE PUDIERA TENER?

Base: Personas que han comunicado alguna consulta

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

VALORACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO DE LA CCFB



*Nota: Bases muestrales muy reducidas por lo que no se han analizado el resto de ítems.

(P9A) Y ¿CÓMO LO VALORA VD.?

Base: Personas usuarias del correo electrónico de la CCFB.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

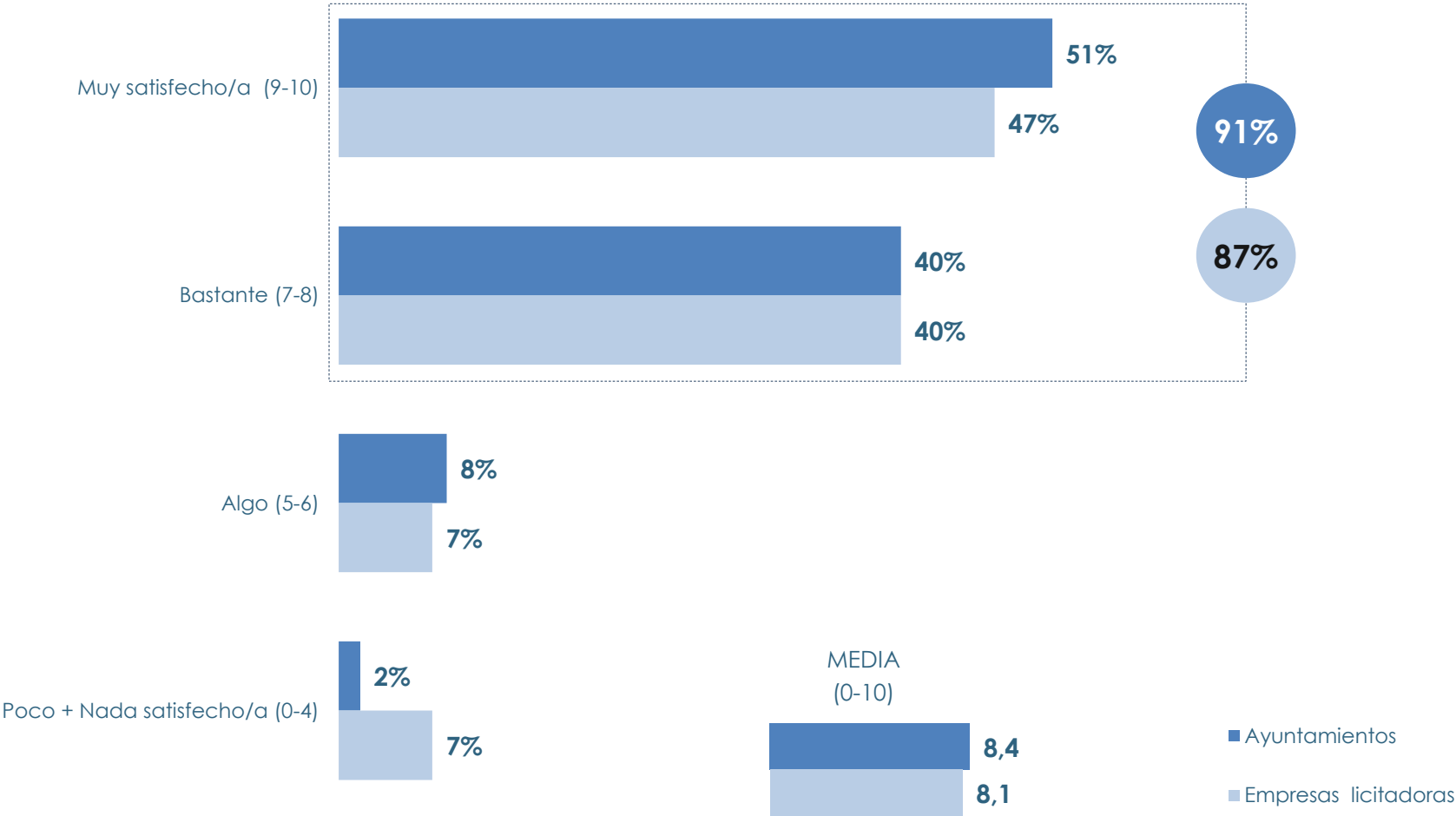
B.1. Relación con la central de contratación

B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

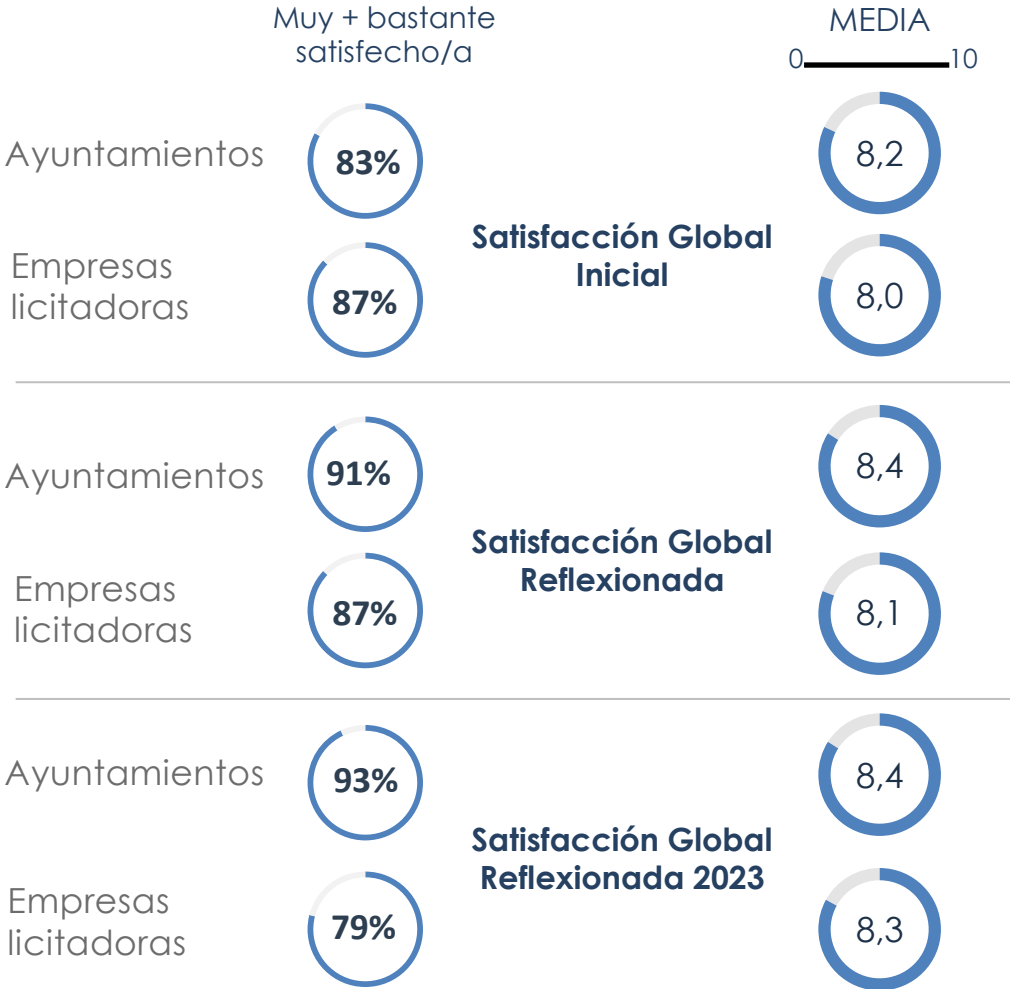
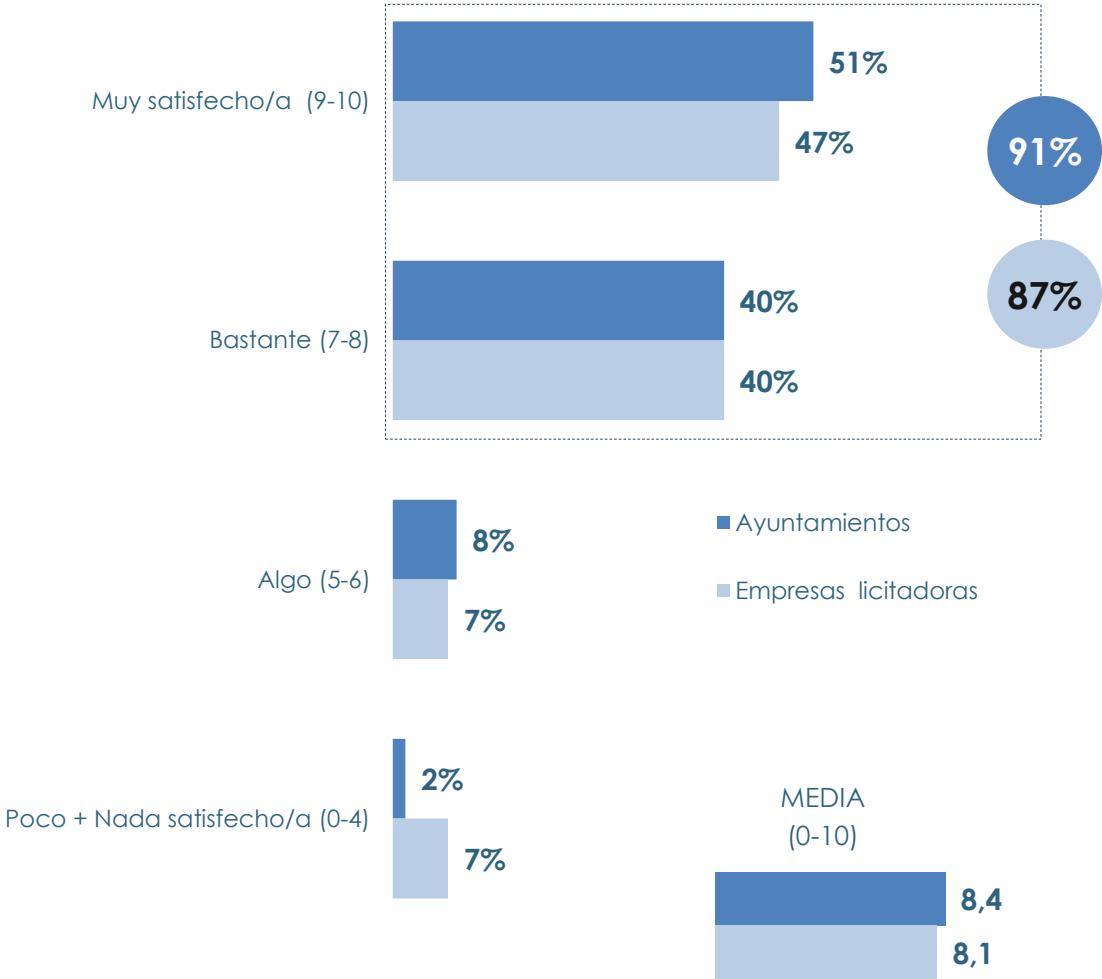
SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA



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

Base: Total de las personas entrevistadas

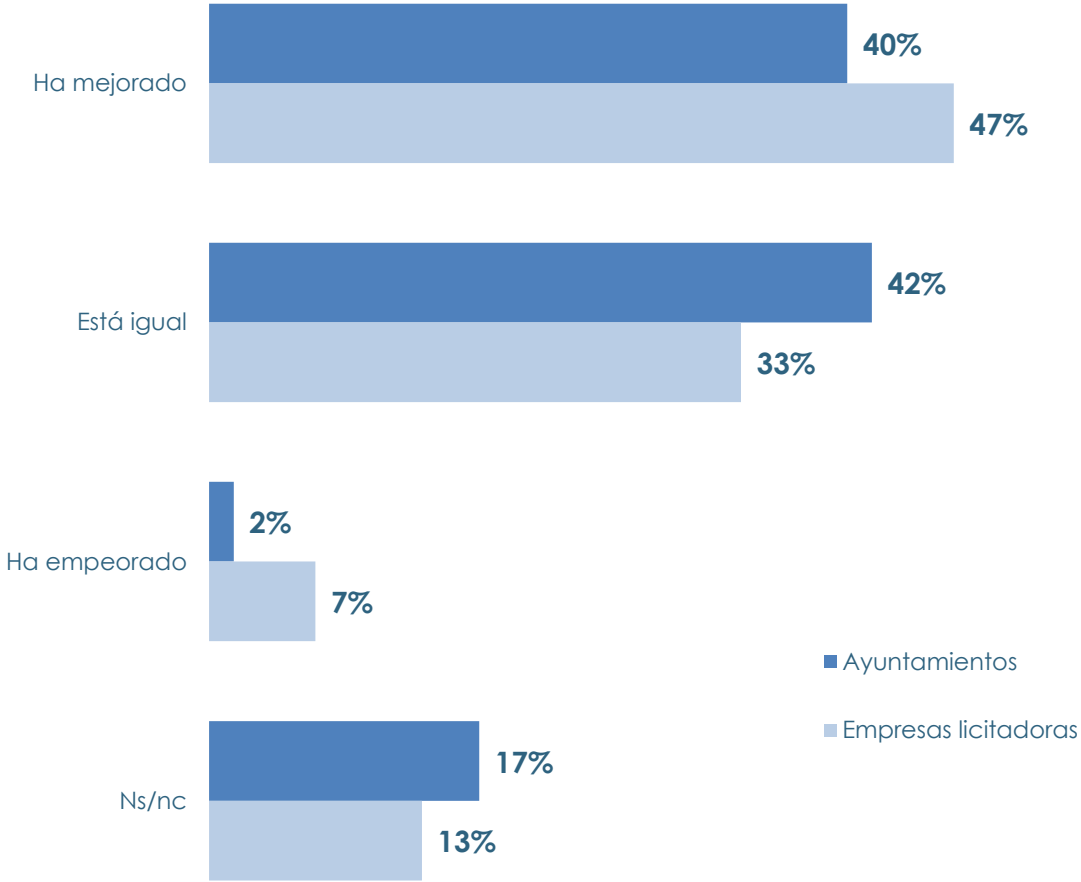
SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA



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

Base: Total de las personas entrevistadas

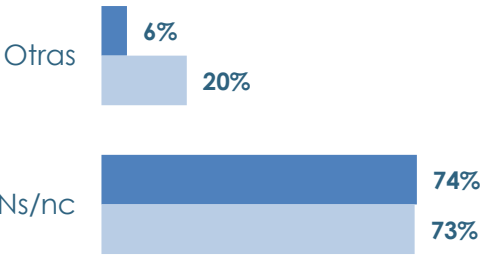
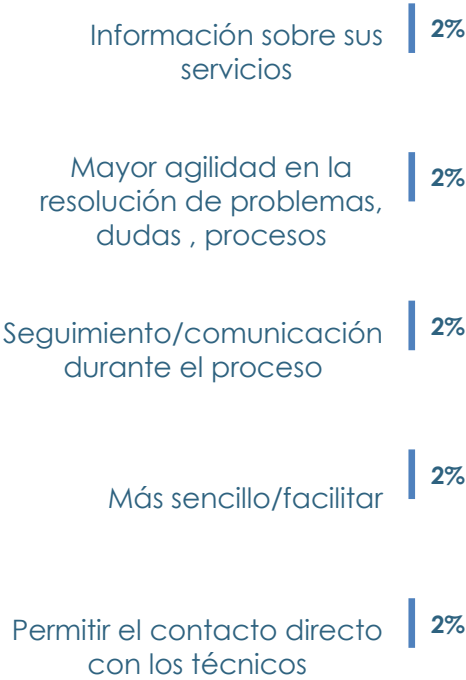
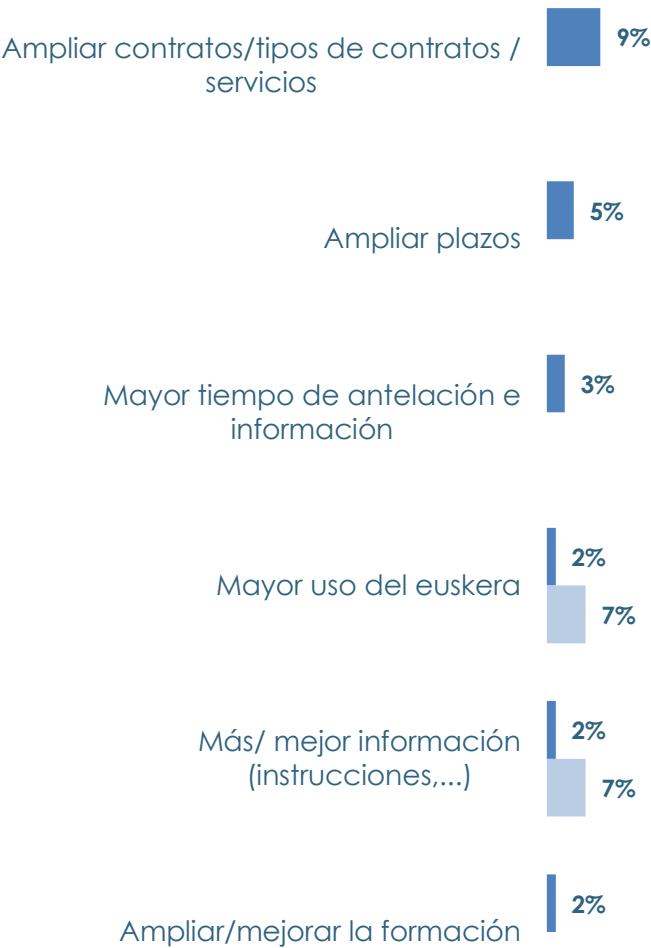
EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



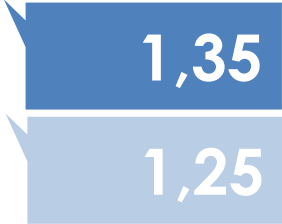
(P11) DIRÍA QUE ESTE SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Total de las personas entrevistadas

SUGERENCIAS DE MEJORA



NÚMERO MEDIO DE SUGERENCIAS



■ Ayuntamientos
■ Empresas licitadoras



C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTAS DE SERVICIOS



Central de Contratación Foral de Bizkaia

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las entidades 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 entidades de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Atender a las entidades de forma amable, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las entidades unos bienes/servicios/suministros útiles, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las entidades una atención transparente, fiable y clara y asistencia adecuada, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.
- Responder por correo electrónico a las entidades adheridas a las solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las entidades con la disposición del personal para resolver problemas, dudas y necesidades.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la atención profesional y con conocimientos.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la amabilidad en la atención.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la utilidad de los bienes/servicios/suministros útiles, ofrecidos.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la transparencia, fiabilidad, claridad en la atención y asistencia adecuada.
- Porcentaje (%) de solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación contestadas por correo electrónico.

CARTAS DE SERVICIOS



Central de Contratación Foral de Bizkaia

NOS COMPROMETEMOS A

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

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

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

CÓMO LO MEDIMOS

- Tiempo que tarda la CCFB en responder a las solicitudes de información administrativa.

- Porcentaje (%) de notificaciones enviadas por correo electrónico a las entidades participantes en el 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.

COMPROMISOS

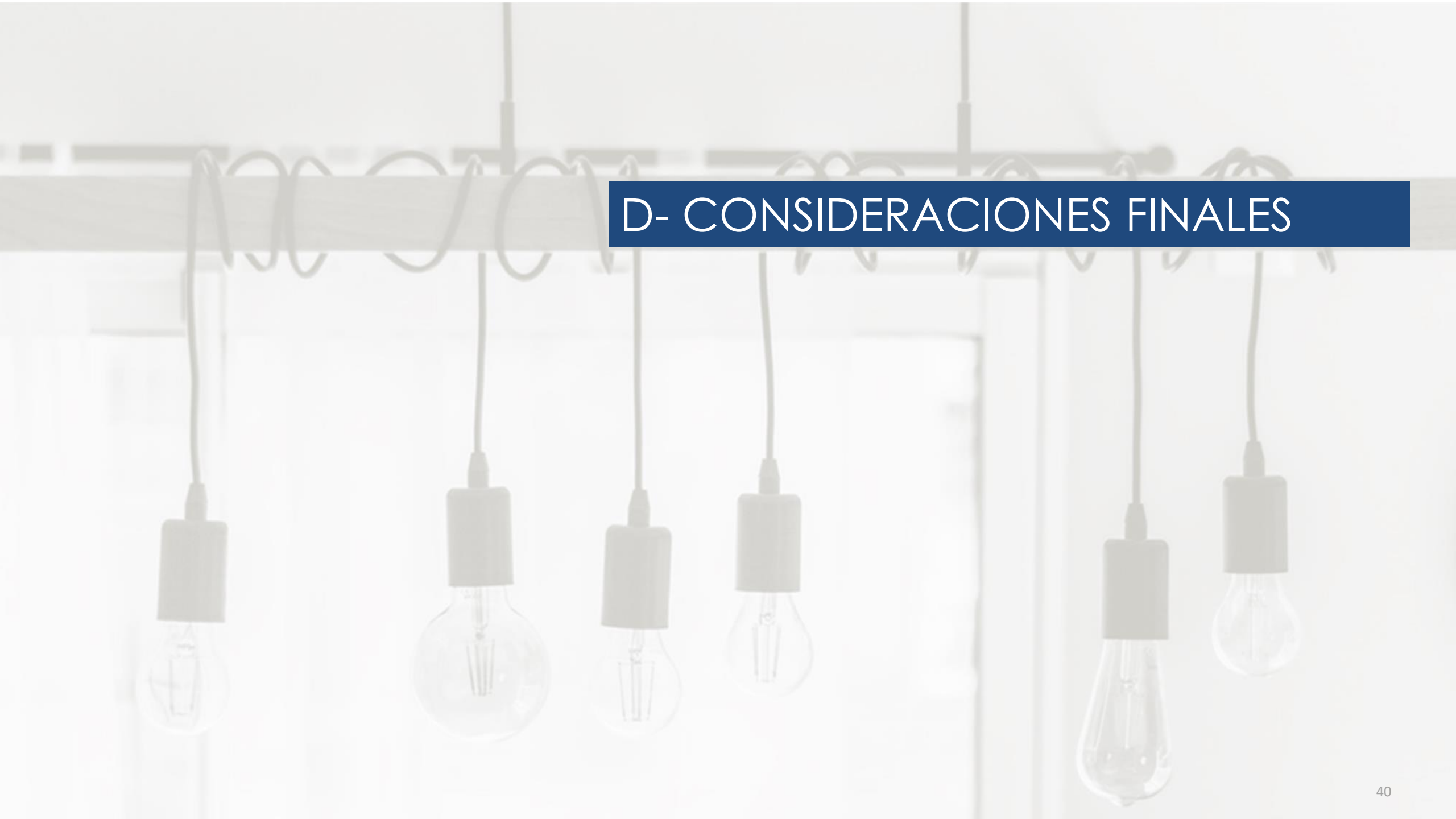
Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Ofrecer a las entidades la disposición del personal de la CCFB a resolver problemas, dudas y necesidades	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	 8,4  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (8,6), Ayuntamientos (8,4)
Atender a las entidades de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	 8,5  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (8,4), Ayuntamientos (8,5)
Atender a las entidades de forma amable	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	 8,7  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (8,7), Ayuntamientos (8,7)

COMPROMISOS

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Ofrecer a las entidades unos bienes/servicios/suministros útiles	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	 8,6  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (8,6), Ayuntamientos (8,7)
Ofrecer a las entidades una atención transparente, fiable y clara y asistencia adecuada	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	 8,1  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (7,4), Ayuntamientos (8,3)
Notificar por correo electrónico a las entidades participantes en el Acuerdo Marco la adjudicación y los siguientes pasos a seguir	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	 8,3  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (8,4), Ayuntamientos (8,3)



D- CONSIDERACIONES FINALES

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE CENTRAL DE CONTRATACIÓN?



La principal vía de conocimiento de la Central de Contratación, de ambos colectivos, fue la misma Diputación Foral de Bizkaia



LOS AYUNTAMIENTOS SE MUESTRAN MUY DE ACUERDO CON TODOS LOS ASPECTOS RELATIVOS A LOS SUMINISTROS Y SERVICIOS PRESTADOS

La facilidad para el suministro de energía eléctrica y la prestación de servicios postales reciben una valoración de acuerdo mayor



TODOS LOS ASPECTOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SERVICIO SON POSITIVAMENTE VALORADOS

Las entidades y Ayuntamientos se muestran algo más de acuerdo con prácticamente todos los aspectos

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE CENTRAL DE CONTRATACIÓN?



EN CASO DE INCIDENCIAS, LAS EMPRESAS LICITADORAS CREEN QUE LAS EMPRESAS Y LAS ENTIDADES DEBEN LLEVAR A CABO UNA REUNIÓN

Los Ayuntamientos, por lo contrario, creen que la CCFB debe revisar con la empresa dicha incidencia



LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL PROFESIONAL DEL SERVICIO SON SATISFACTORIAMENTE VALORADOS POR TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Principalmente la atención y el trato de amabilidad

¿CUÁL ES LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CENTRAL DE CONTRATACIÓN?



En términos generales, el servicio de Central de Contratación recibe una **valoración óptima**

- SE VALORAN DE MANERA EXCELENTE LA UTILIDAD DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS QUE LES LICITAN
- ALTA PREDISPOSICIÓN POR PARTE DE AMBOS COLECTIVOS A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO
- UN NIVEL TOTAL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO
- PERCEPCIÓN POSITIVA EN RELACIÓN CON LA EVOLUCIÓN DEL SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS