

Informe de resultados

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN



Investigación de mercados



-
- › Imagen y posicionamiento
 - › Satisfacción / Calidad de servicio
 - › Comunicación - Pre - Post -Test
 - › Hábitos y actitudes
 - › Test de producto / servicio

Marketing estratégico



-
- › Consultoría en marketing
 - › Asesoramiento de procesos comerciales

Data & Analytics



-
- › Analítica avanzada de datos
 - › Modelado analítico

A Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

B Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

B.2. Hábitos y usos del servicio

B.3. Satisfacción global inicial

B.4. Valoración pormenorizada

B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria

B.4.2. La información proporcionada por el servicio

B.4.3. Las instalaciones y la página web

B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas

B.5. Satisfacción global reflexionada

C Resultados de la investigación: Servicio electrónico

C.1. Caracterización de las personas entrevistadas

C.2. La oficina virtual

C.3. El visor catastral

C.4. Cumplimiento de necesidades y sugerencias de mejora

D Cumplimiento de la carta de servicios

E Consideraciones finales

A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

› Objetivo Principal

Analizar la satisfacción y actualizar las expectativas de los atributos en los que se ha estructurado el servicio de Catastro y Valoración de la Diputación Foral de Bizkaia y que conforman los compromisos de la Carta de Servicio.

› Objetivos Específicos

- Analizar la relación con el servicio de Catastro y Valoración de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Estudiar la satisfacción globalmente del servicio de Catastro y Valoración.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - La atención a la persona usuaria.
 - Las características del servicio prestado.
 - Información ofrecida.
 - Tiempos y plazos de espera.
 - Instalaciones y equipamientos.
- Analizar la satisfacción con los servicios electrónicos del servicio.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.



A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

Tipo de estudio

Cuantitativo

Técnica empleada

Entrevistas Online (Sistema CAWI)

Detalle del planteamiento Metodológico

Se han realizado 321 entrevistas online, a personas usuarias del servicio presencial de catastro de la DFB. Se ha trabajado mediante una Base de Datos proporcionada por el servicio de 5.234 registros, lo que supone un error muestral de $e = \pm 5,41\%$ para un nivel de confianza de 95,5% 2s.

Universo de análisis

Personas usuarias del servicio
presencial de Catastro y
Valoración

**Realización trabajo
de campo**

Marzo y abril de 2026

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevistas Online (Sistema CAWI)

Detalle del planteamiento Metodológico



Se han realizado 246 entrevistas online, a personas usuarias del servicio de catastro de la DFB lo que supone un error muestral de $e = \pm 6,37\%$ para un nivel de confianza de 95,5% 2s.

La captación de las personas entrevistadas se ha realizado directamente a través de la página web de Catastro mediante la incorporación de un pop-up que invitaba a las personas usuarias que accedían al sitio web a participar en la entrevista.

Universo de análisis



Personas usuarias del servicio web de Catastro y Valoración

Realización trabajo de campo



Junio de 2026

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

B.2. Hábitos y usos del servicio

B.3. Satisfacción global inicial

B.4. Valoración pormenorizada

B.5. Satisfacción global reflexionada

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

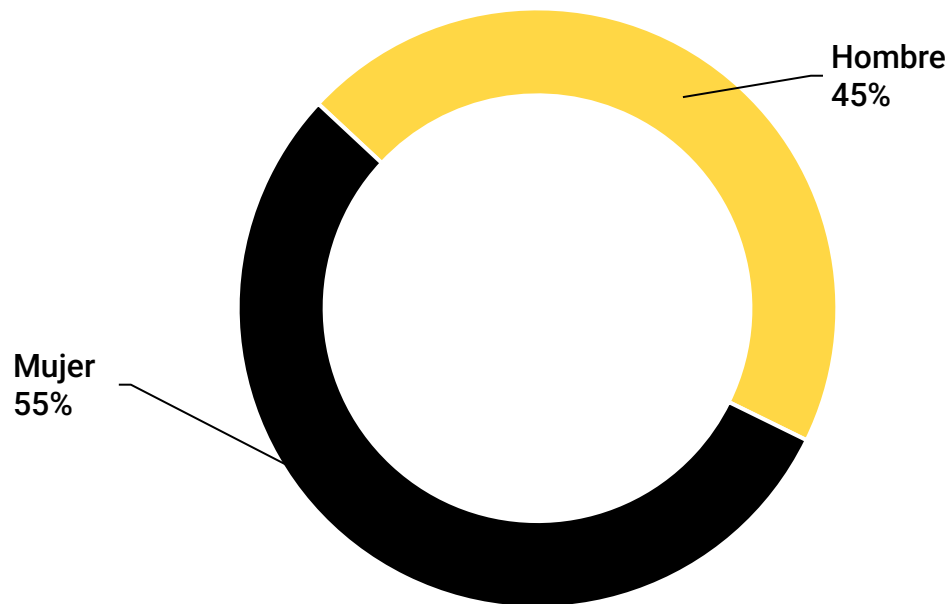
B.2. Hábitos y usos del servicio

B.3. Satisfacción global inicial

B.4. Valoración pormenorizada

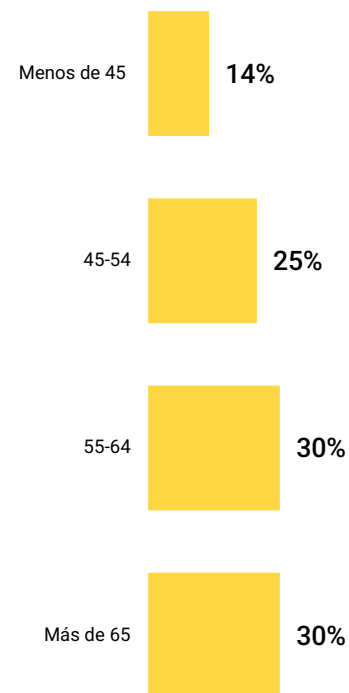
B.5. Satisfacción global reflexionada

Caracterización de las personas entrevistadas



(P0A) - Sexo

Base: Total de personas entrevistadas



(P0B) - ¿Qué edad tienes?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

B.2. Hábitos y usos del servicio

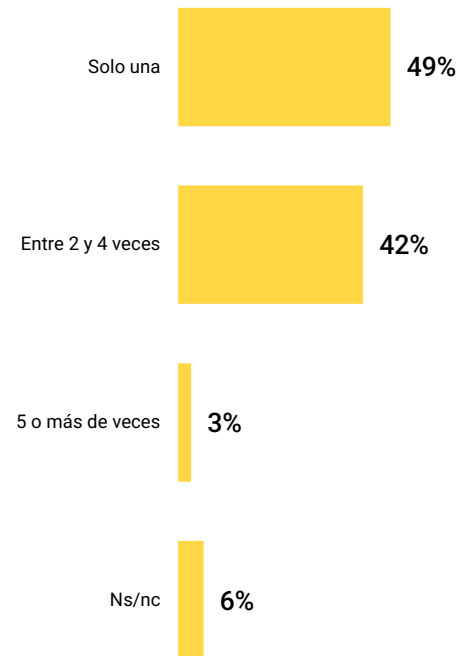
B.3. Satisfacción global inicial

B.4. Valoración pormenorizada

B.5. Satisfacción global reflexionada

Frecuencia de uso del servicio presencial de Catastro Foral

- En torno a la mitad de las personas entrevistadas ha hecho uso del servicio presencial de atención del Catastro Foral. Mientras que el 42% lo ha hecho entre 2 y 4 veces en el último año.

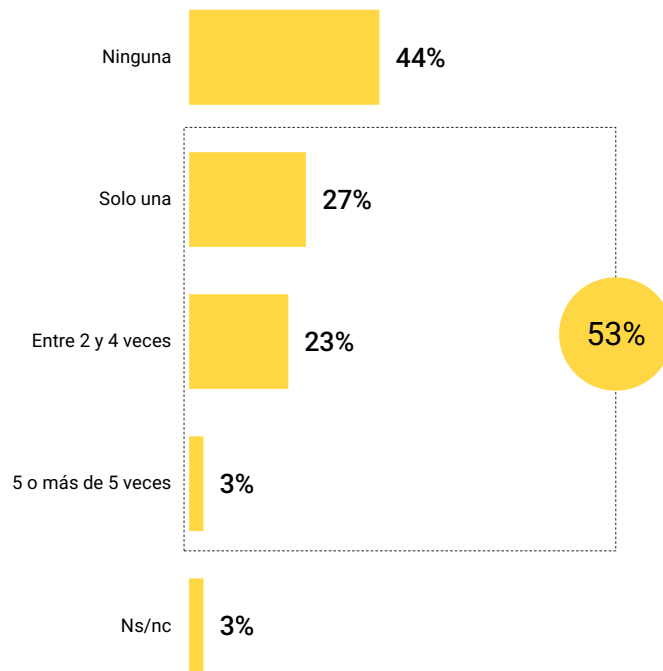


(P2) – En el último año, ¿en cuántas ocasiones has acudido a una cita al mostrador de atención del catastro foral?

Base: Total de las personas entrevistadas

Uso del servicio de atención telefónica

- El 53% de las personas consultadas, además de haber acudido presencialmente al servicio de Catastro Foral, declara también haber utilizado el servicio de atención telefónica.

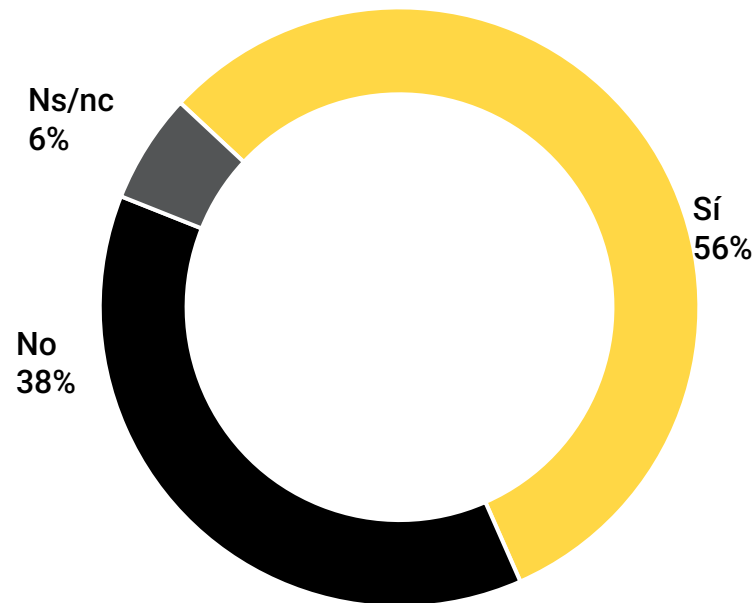


(P3) – En el último año, ¿en cuántas ocasiones has usado el servicio de atención telefónico del catastro foral?

Base: Total de las personas entrevistadas

Relación entre las citas

- El 56% de las personas que han tenido más de una cita declaran que han estado relacionadas entre ellas, tratándose del mismo expediente.

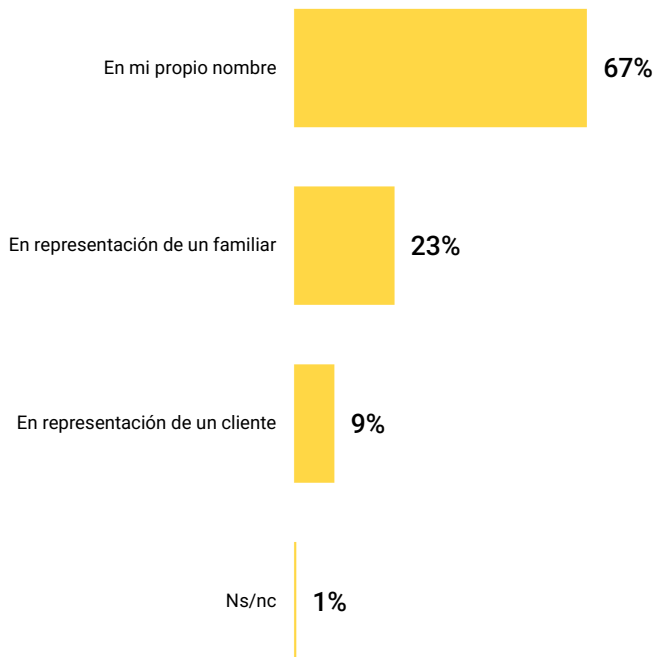


(P3.1) – Las veces que has acudido o llamado por teléfono, ¿han estado todas relacionadas con el mismo expediente?

Base: Total de personas entrevistadas que han acudido más de una vez

Titularidad de los trámites realizados

- Más de dos tercios de las personas entrevistadas, declara que realiza los trámites en su propio nombre, mientras que el 23% lo hace en representación de un familiar y un 9% en nombre de un cliente.

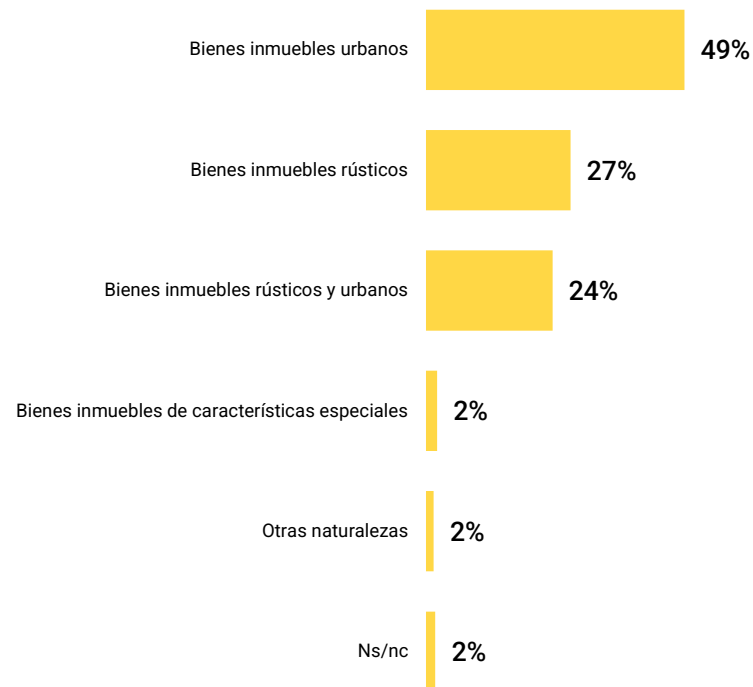


(P4) – Normalmente, ¿realizas este/estos trámite/s en tu nombre o en representación de alguien?

Base: Total de las personas entrevistadas

Naturaleza de los bienes

- Las personas entrevistadas principalmente realizaron los trámites o la consulta sobre bienes inmuebles urbanos, y en menor medida sobre los bienes rústicos.



(P6) - ¿Cuál era la naturaleza de los bienes sobre los que realizaste el/los trámite/s o consultas?

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta de respuesta sugerida con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

Trámites realizados

- Las personas consultadas declaran haber realizado de media cerca de dos trámites en el último año.
- La solicitud de la actualización de la titularidad del bien inmueble y la solicitud para que se corrija alguna característica de los bienes son los trámites realizados en mayor medida.



Número medio
de trámites
realizados

1,89

(P5) - ¿Concretamente que tramites has realizado en el último año?

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta de respuesta sugerida con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

Modalidades para la realización de algunos trámites

- El 63% de las personas que realizaron de manera algún trámite que estaba disponible online, conocía de antemano la posibilidad de poder realizarlo por medios electrónicos.

Trámites con posibilidad de hacerlos por medios electrónicos

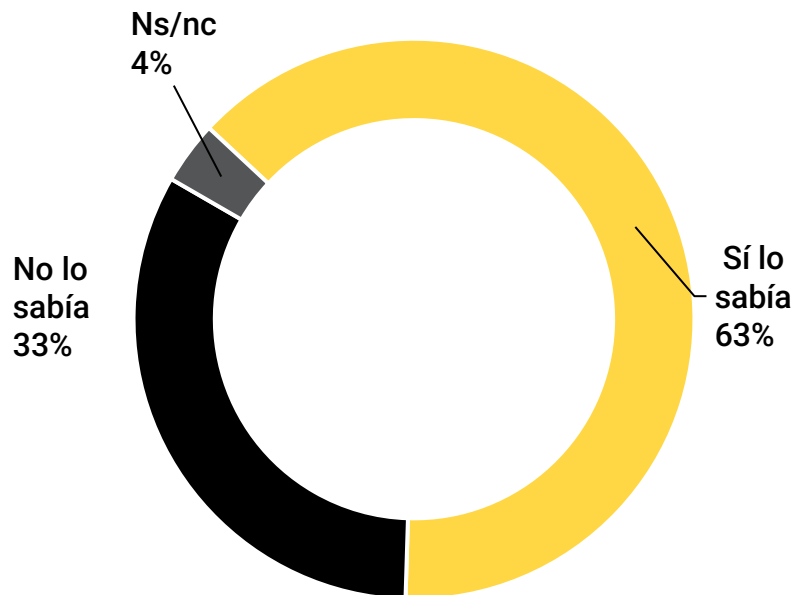
Solicitar un certificado catastral para un bien inmueble

Solicitar el valor mínimo atribuible de un bien inmueble

Solicitar que se actualice la titularidad de bienes inmueble, como resultado de una compraventa o herencia

Algún error en la titularidad de mis bienes inmuebles

Solicitar que se corrija alguna característica de mis bienes que no se encontraba bien recogida en la base de datos catastral

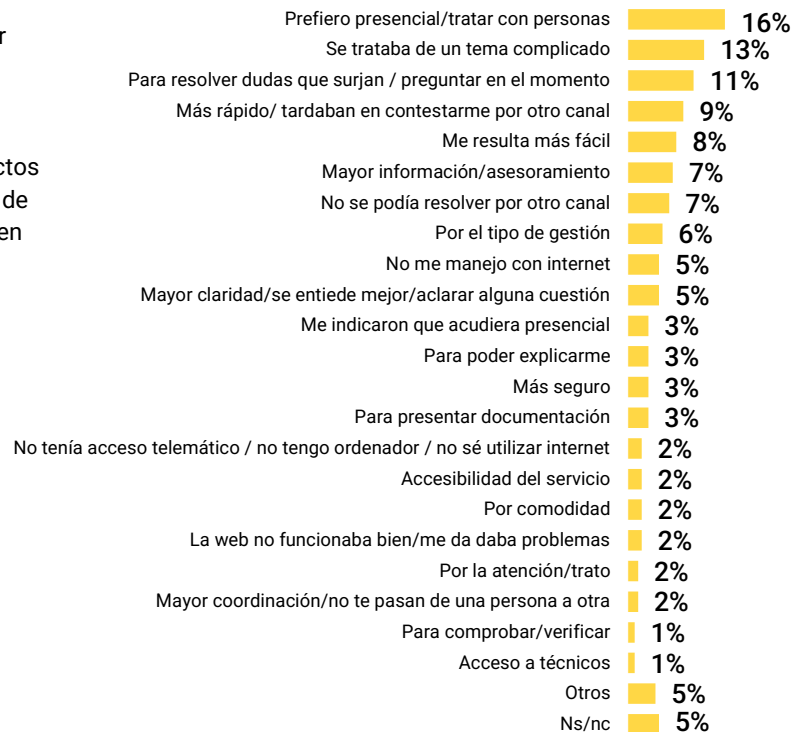


(P5.1) –¿Sabías que dichos trámites, pueden realizarse también por medios electrónicos sin necesidad de solicitar una cita previa o acercarse a la oficina?

Base: Personas que han realizado de manera presencial algún trámite que estaba disponible de manera online.

Motivos para realizar los trámites de manera presencial

- El motivo principal por el cual las personas optan por realizar el trámite de manera presencial es porque prefieren tratar con personas presencialmente.
- De manera secundaria, también se mencionan aspectos relacionados con la facilidad que supone realizarlos de manera presencial o la posibilidad de aclarar dudas en el mismo momento.



Número medio
de motivos

1,26

(P5.2) –¿Por qué motivos has preferido hacer el/los trámite/s de manera presencial?

Base: Personas entrevistadas que sabían que se pueden realizar los trámites por medios electrónicos.

* Pregunta de respuesta sugerida con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

B.2. Hábitos y usos del servicio

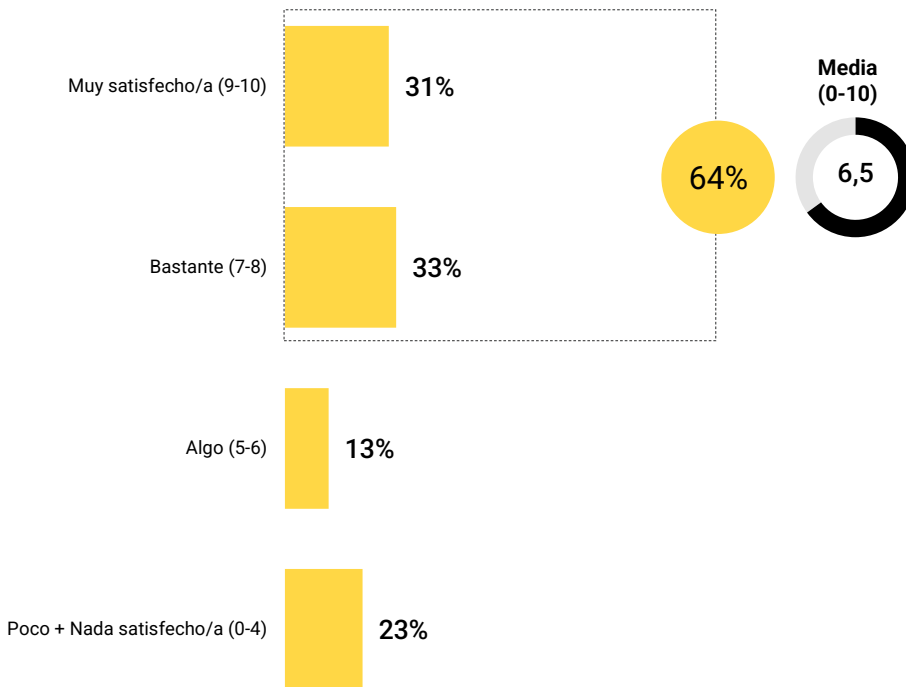
B.3. Satisfacción global inicial

B.4. Valoración pormenorizada

B.5. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global inicial

- Cerca de dos de cada tres personas consultadas declaran estar muy o bastante satisfecha con el servicio presencial de Catastro de la Diputación Foral de Bizkaia
- Obteniendo así una valoración media de 6,5 en la escala de 0 a 10.



(P7) - ¿Hasta qué punto estás globalmente satisfecho/a con el servicio prestado por catastro y valoración de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 "nada satisfecho/a" a 10 "muy satisfecho/a".

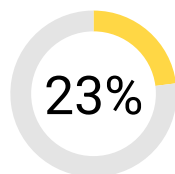
Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción global inicial

	Total	Naturaleza de los bienes				
		Bienes inmuebles rústicos	Bienes inmuebles urbanos	Bienes inmuebles rústicos y urbanos	Bienes inmuebles de características especiales	Otra naturaleza
Muy + bastante satisfecho/a (7-10)	64%	67%	62%	66%	71%	80%
Algo satisfecho/a (5-6)	13%	14%	11%	17%	14%	
Poco + nada satisfecho/a (0-4)	23%	19%	27%	17%	14%	20%
Media (0-10)	6,5	6,5	6,4	6,7	6,6	7,4

(P7) - ¿Hasta qué punto estás globalmente satisfecho/a con el servicio prestado por catastro y valoración de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”.
Base: Total de personas entrevistadas

Motivos de insatisfacción con el servicio



Personas usuarias que han valorado negativamente el servicio

- La lentitud de los procesos y la falta de respuesta se posicionan como los principales motivos de insatisfacción con el servicio



Número medio de motivos

1,59

(P7A) – ¿Por qué motivos lo valoras de esta manera?

Base: Personas que han valorado de manera negativa el servicio

* Pregunta de respuesta espontánea con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.4. Valoración pormenorizada

B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria

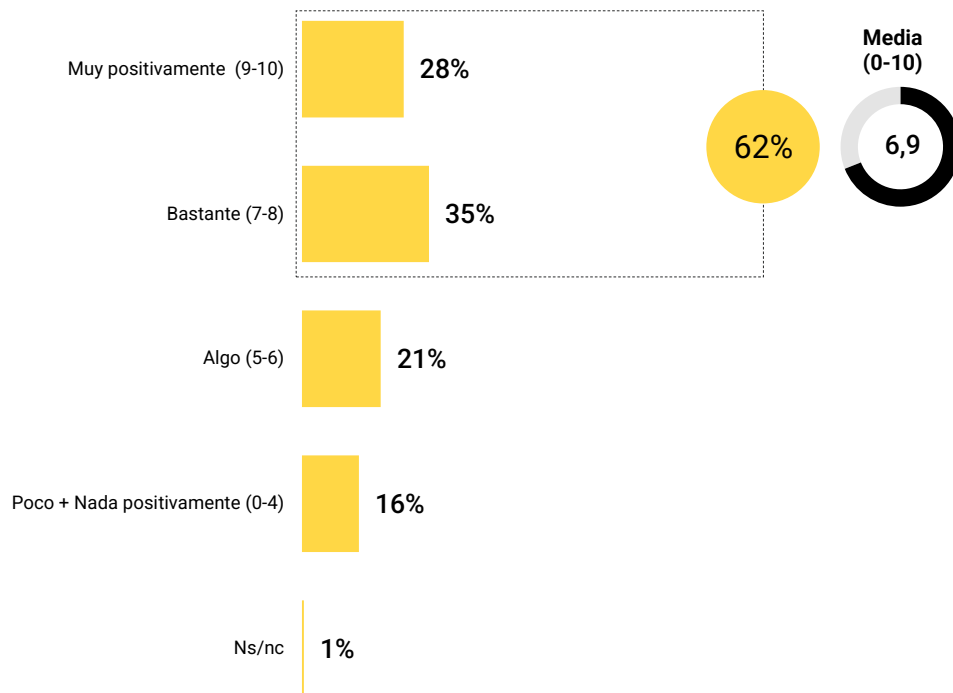
B.4.2. La información proporcionada por el servicio

B.4.3. Las instalaciones y la página web

B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas

Valoración de la disponibilidad de citas

- Algo más del 60% valora muy o bastante positivamente la disponibilidad de huecos en el calendario a la hora de solicitar una cita previa con el servicio.

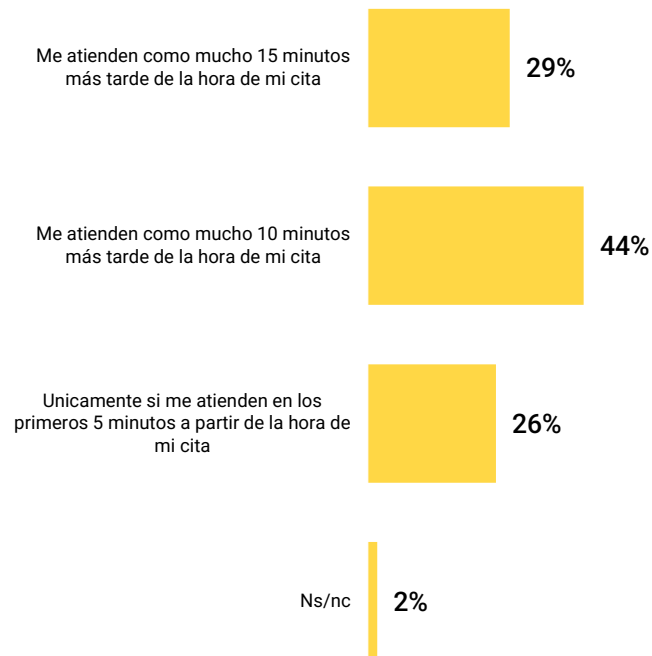


(P13) - ¿Cómo valoras la disponibilidad de huecos en el calendario para solicitar una cita previa?

Base: Total de las personas entrevistadas

Percepción de la puntualidad del servicio presencial

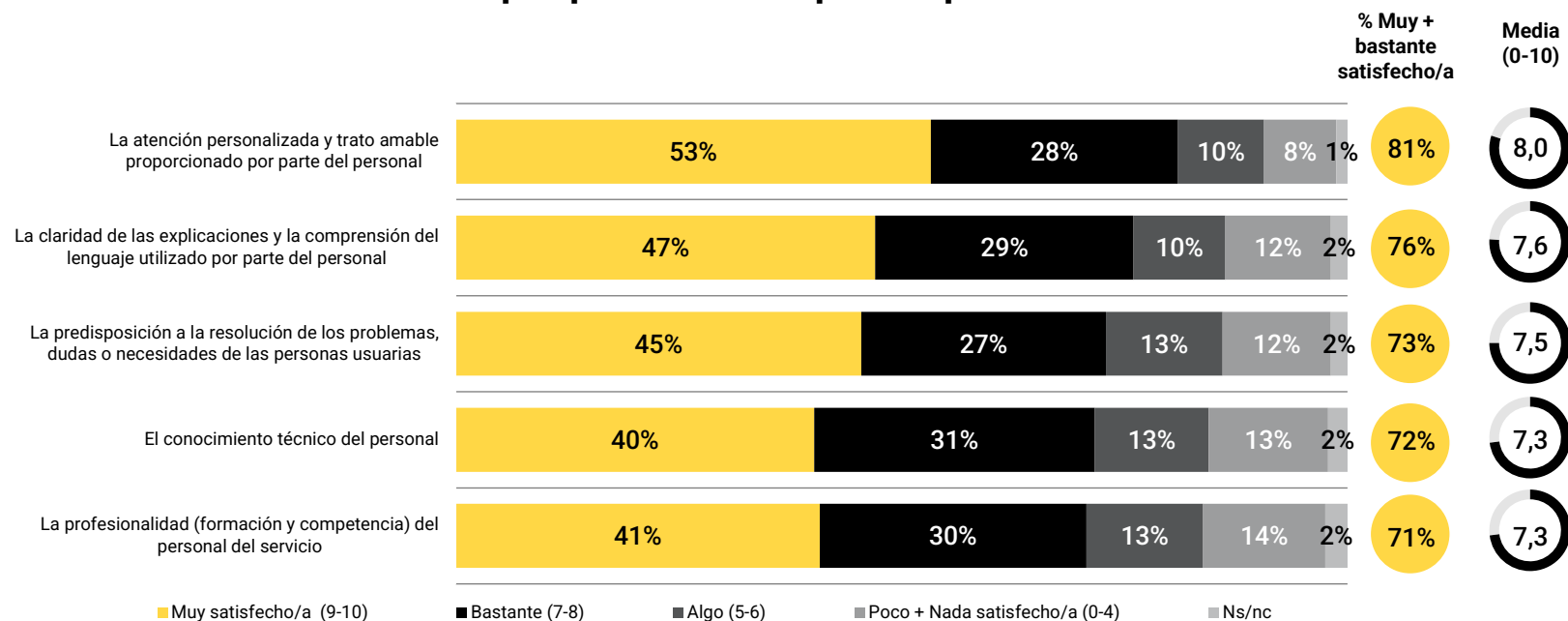
- › Por lo general las personas consultadas consideran que la atención a la persona usuaria es puntual si se da como mucho 10 minutos después de la hora en la que estaba prevista la cita previa.
- › Un 29% se muestra más flexible, opina que la atención puntual se da si se atiende como mucho 15 minutos después de la hora de la cita previa.



(P12) – En cuanto a la atención presencial y teniendo en cuenta la cita previa que se debe solicitar, ¿considerarías que el servicio ha sido puntual si...?

Base: Total de las personas entrevistadas

Valoración de la atención proporcionada por el personal del servicio



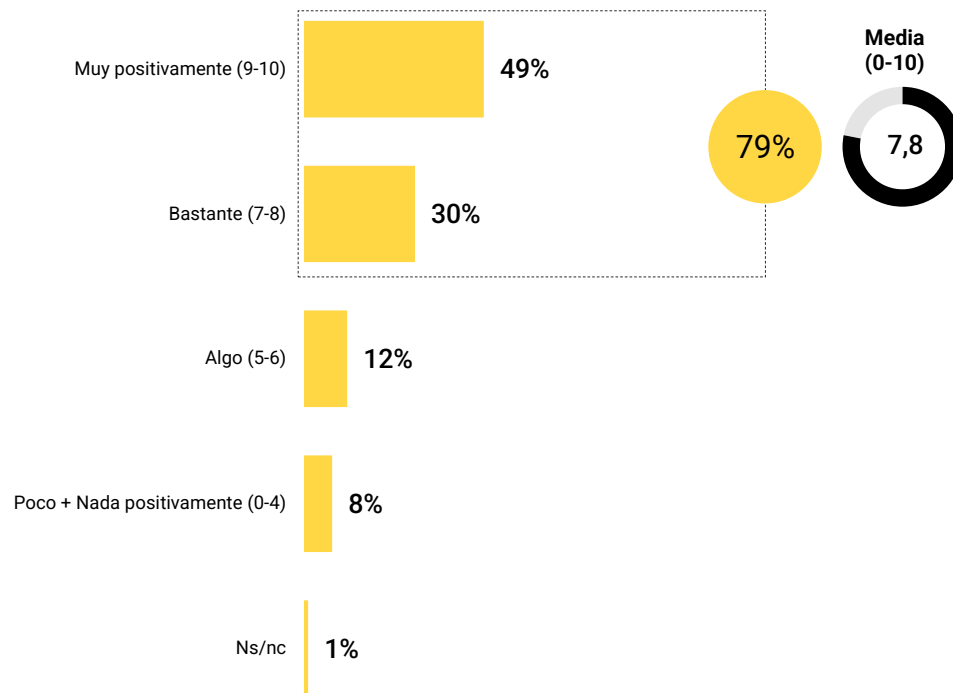
- Todos los aspectos relativos a la atención proporcionada por el personal obtienen índices de satisfacción notables, destacando “la atención personalizada y el trato amable” que alcanza una valoración media de 8,0 en la escala de 0 a 10.

(P8) - A continuación te voy a citar una serie de aspectos relacionados con la atención proporcionada por el personal del servicio de catastro y valoración de la DFB y me gustaría que los valoraras.

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración de la confidencialidad de la atención

- › 8 de cada 10 personas entrevistadas valora positivamente la confidencialidad con la que se han tratado los datos, trámites o antecedentes solicitados.
- › Obteniendo una valoración media de 7,8 en una escala del 0 al 10.

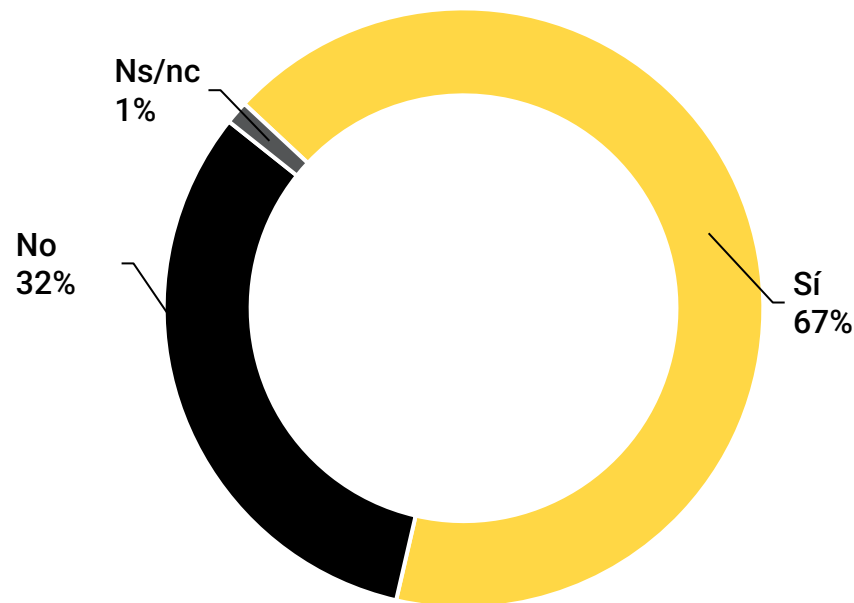


(P9) - ¿Cómo valoras la confidencialidad con la que se tratan los datos, trámites o antecedentes solicitados? En una escala de 0, "muy negativamente" a 10, "muy positivamente".

Base: Total de las personas entrevistadas

Resolución del trámite o consulta

- Más de dos tercios de las personas entrevistadas considera que el tema por el cual han acudido a las oficinas de catastro se ha aclarado o solucionado.



(P26B) - ¿Consideras que se te ha aclarado o solucionado el tema por el que has acudido a las oficinas de catastro?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.4. Valoración pormenorizada

B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria

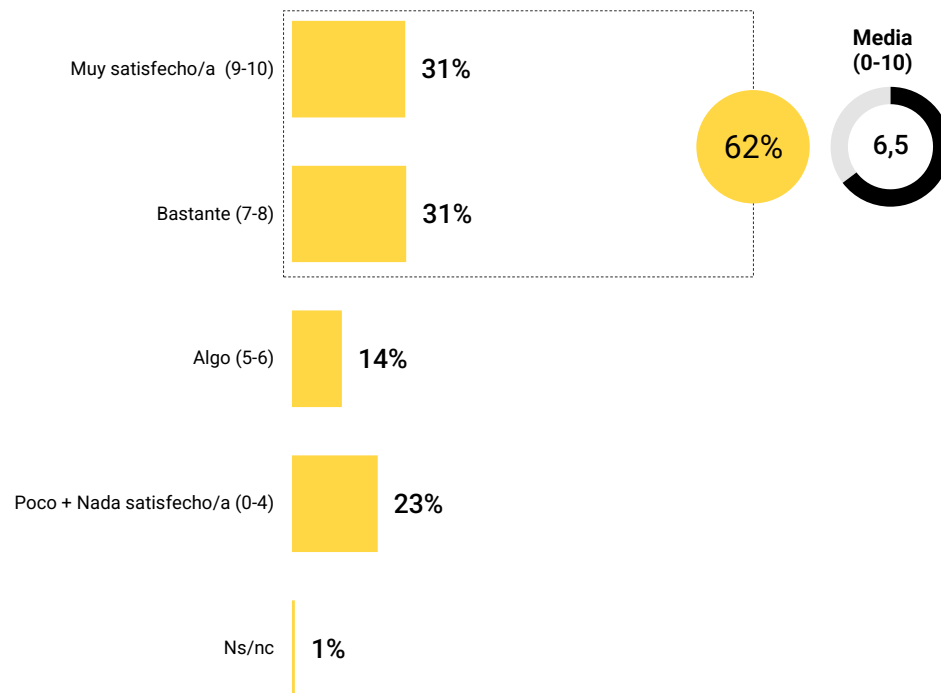
B.4.2. La información proporcionada por el servicio

B.4.3. Las instalaciones y la página web

B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas

Satisfacción con la confirmación de la actualización de información

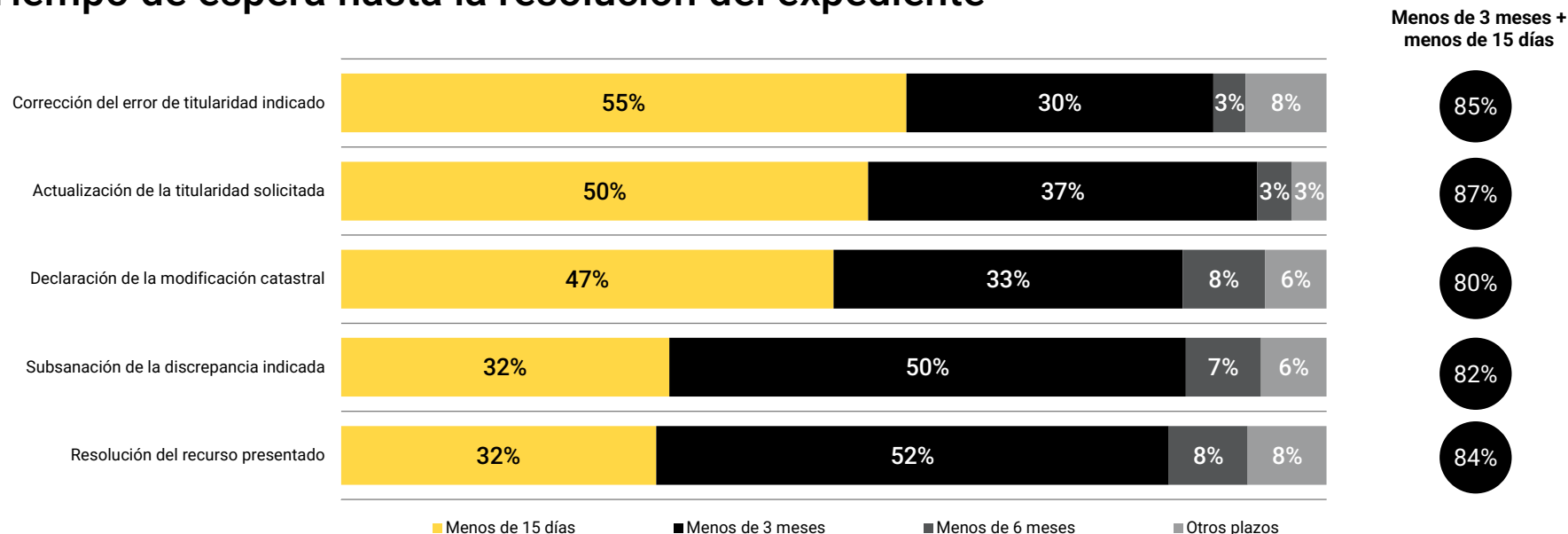
- El 62% de las personas entrevistadas muestra una elevada satisfacción con la confirmación por parte del servicio sobre la actualización de la información y documentación.



(P10) - ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con la confirmación por parte del servicio de que la información y documentación está actualizada?

Base: Total de las personas entrevistadas

Tiempo de espera hasta la resolución del expediente



- La gran mayoría de las personas considera que siempre que se acompañe con la documentación acreditativa correspondiente el plazo para la resolución debería ser inferior a 3 meses.
- Observamos como las personas consultadas se muestran algo más exigentes con el plazo de respuesta de “la corrección del error de titularidad”, “la actualización de la titularidad” y “la declaración de la modificación catastral”.

(P11) – Siempre que se acompañe la documentación acreditativa correspondiente ¿qué plazo de tiempo te parecería razonable esperar hasta la resolución del expediente abierto para cada uno de estos trámites?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.4. Valoración pormenorizada

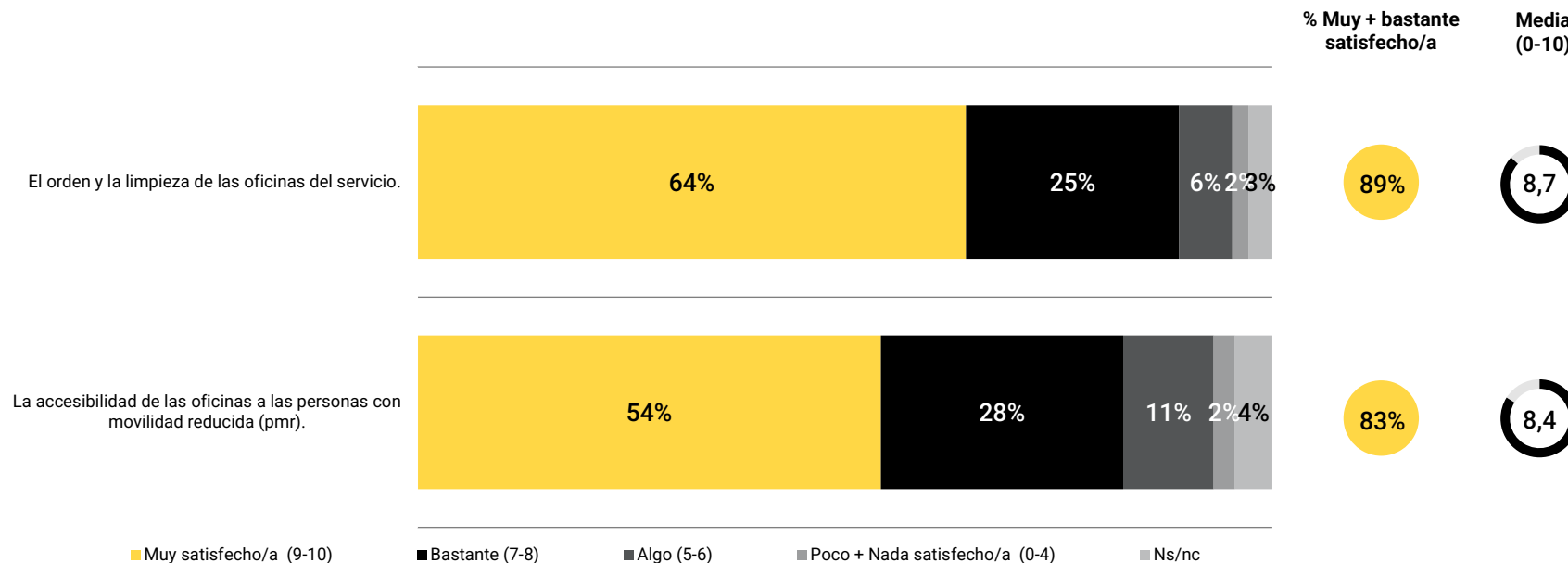
B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria

B.4.2. La información proporcionada por el servicio

B.4.3. Las instalaciones y la página web

B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas

Valoración de las instalaciones y equipamientos de las oficinas



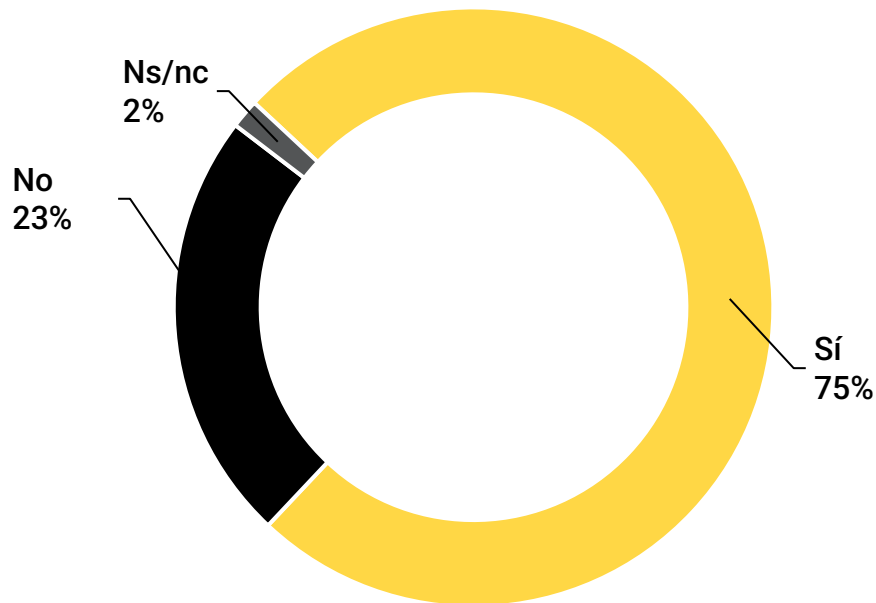
- Atendiendo a las instalaciones y equipamientos de las oficinas de Catastro, las personas entrevistadas valoran de forma notable tanto el orden y la limpieza y la accesibilidad de las oficinas para las personas con movilidad reducida.

(P14) - Si nos centramos en las instalaciones/equipamientos de las oficinas de catastro. ¿Cómo valoras estos otros aspectos relativos a la instalaciones y equipamientos de las oficinas de catastro?

Base: Total de personas entrevistadas

Visita de la página web de catastro

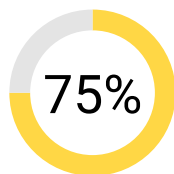
- › Tres de cada cuatro personas entrevistadas declaran haber visitado la página web de Catastro.



(P16) - ¿Has visitado en alguna ocasión la página web de catastro?

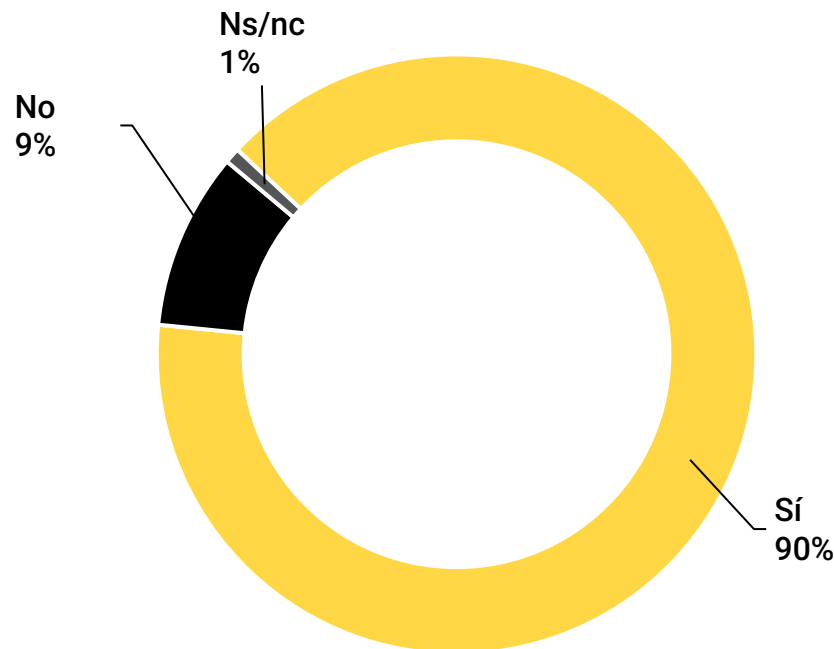
Base: Total de personas entrevistadas

Descargas o acceso a información desde la página web



Personas que han visitado la página web en alguna ocasión

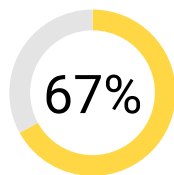
- Entre las personas que han visitado en alguna ocasión la página web, el 90% afirma haber realizado alguna descarga de datos o acceso a información.



(P17) - ¿Has realizado alguna consulta de datos, descarga o ha accedido a la información de su bien inmueble a través de la web de catastro?

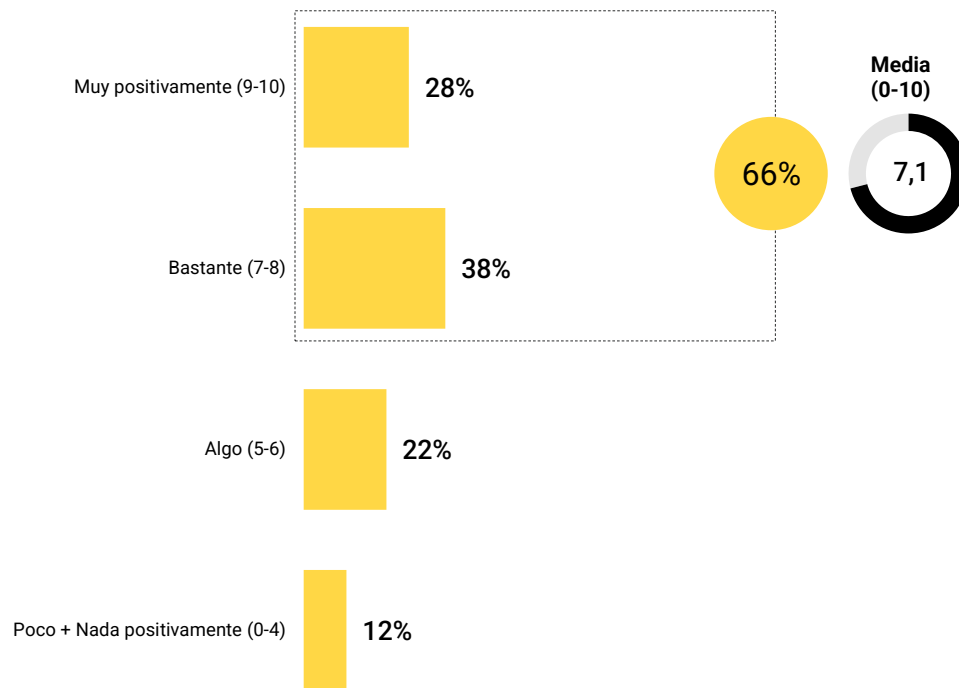
Base: Personas que han visitado la página web en alguna ocasión

Valoración de la facilidad de consulta de los datos catastrales



Personas que han visitado la página web en alguna ocasión y han realizado alguna consulta de datos

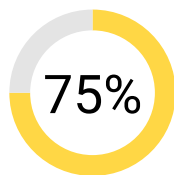
- › Dos tercios de las personas que ha realizado alguna descarga o consulta de datos en la página web valora muy o bastante positivamente la facilidad para consultar los datos catastrales.



(P18) - ¿Cómo valoras la facilidad de consulta de los datos catastrales?

Base: Personas que han realizado alguna consulta de datos, descarga o accedido a información a través de la página web

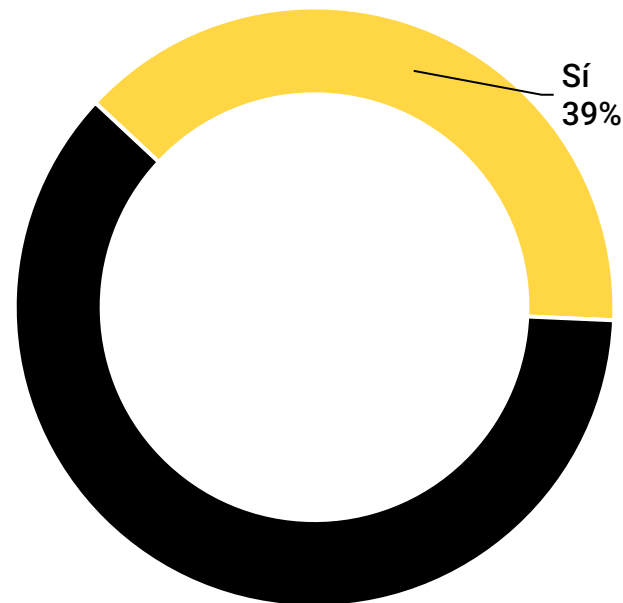
Realización de trámites a través de la oficina virtual



Personas que han visitado la página web en alguna ocasión

- › El 39% de las personas que han visitado la página web de catastro declaran haber realizado algún trámite en alguna ocasión.

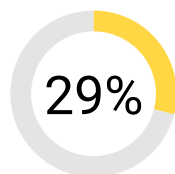
No
61%



(P19) –¿Has realizado algún trámite a través de la oficina virtual de catastro?

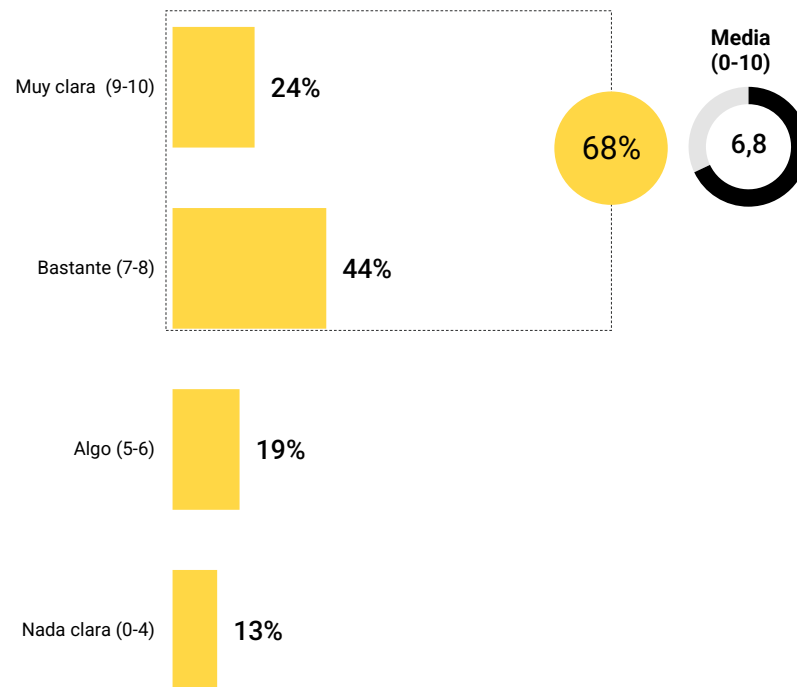
Base: Total de personas entrevistadas que han visitado la página web de catastro.

Claridad de la información y facilidad del proceso de adjuntar documentación



Personas que han realizado algún trámite a través de la oficina virtual del catastro.

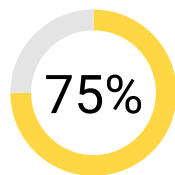
- › El 68% de las personas que han realizado algún trámite en la oficina virtual del catastro considera muy o bastante clara la información y fácil el proceso para adjuntar la documentación solicitada.



(P20) – Y, ¿consideras clara la información sobre los trámites y fácil el proceso para adjuntar la documentación solicitada?

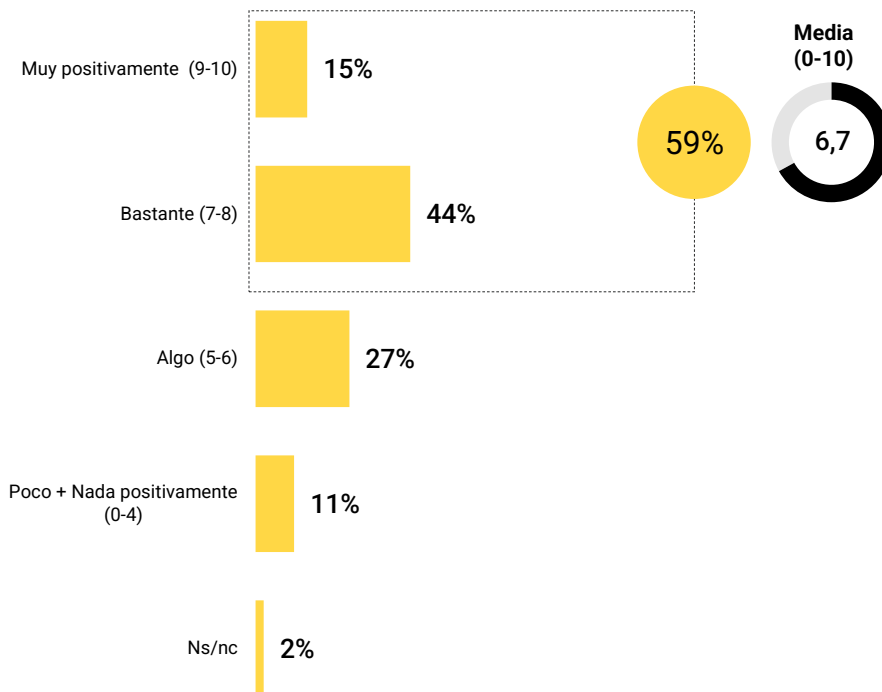
Base: Total de las personas entrevistadas que han realizado algún trámite a través de la oficina virtual del catastro.

Valoración de la página web de catastro



Personas que han visitado la página web en alguna ocasión

- › Seis de cada diez personas consultadas valoran de manera global muy o bastante positivamente la página web de Catastro.
- › Obteniendo así una valoración media de 6,7 en una escala del 0 al 10.

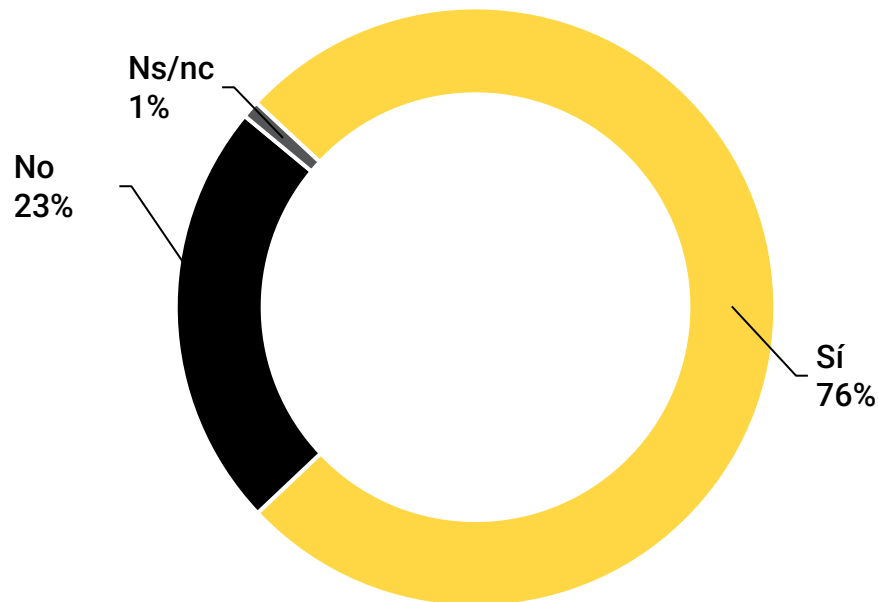


(P22) – Y ¿Cómo valoras la página web del catastro en general?

Base: Personas que han visitado en alguna ocasión la página web

Conocimiento de la consulta libre de datos catastrales

- Más de tres cuartas partes de las personas entrevistadas conoce la posibilidad de consultar libremente los datos catastrales vigentes.



(P15) - ¿Sabías que en la web de catastro puede consultar en abierto o libremente los datos catastrales vigentes, excepto la titularidad de los bienes inmuebles?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.4. Valoración pormenorizada

B.4.1. La atención proporcionada a la persona usuaria

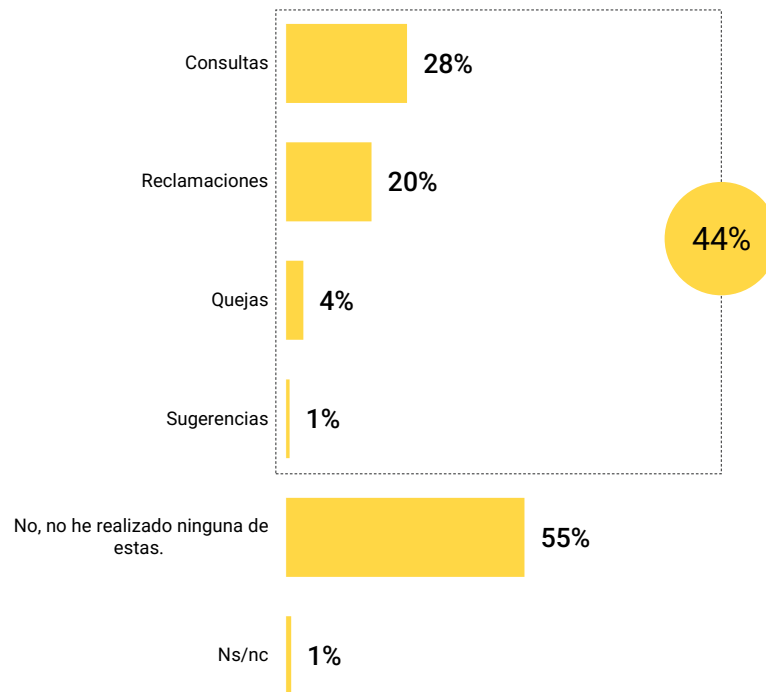
B.4.2. La información proporcionada por el servicio

B.4.3. Las instalaciones y la página web

B.4.4. La gestión de quejas, reclamaciones y consultas

Realización de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas

- Cerca de un 44% declara haber realizado alguna queja, reclamación, sugerencia o consulta al servicio de Catastro de la Diputación Foral de Bizkaia.



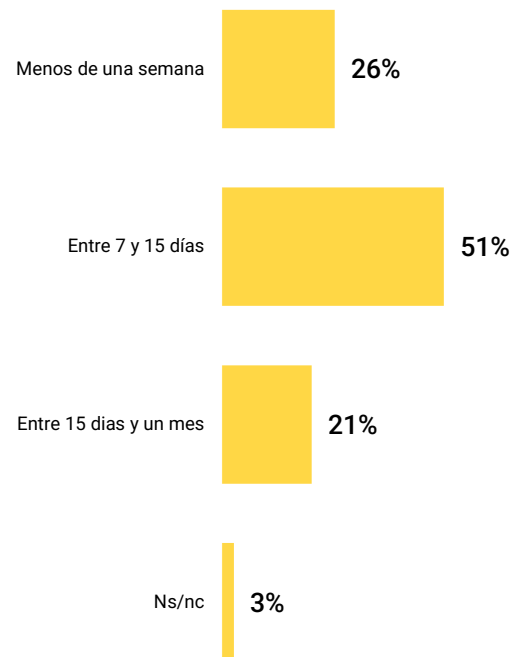
(P23) – Si prestamos atención a la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas. ¿Has realizado en alguna ocasión alguna queja, reclamación, sugerencia o consulta al servicio de catastro y valoración?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Plazo para la recepción de la respuesta

- El 51% de las personas entrevistadas considera adecuado un plazo de entre 7 y 15 días para recibir respuesta a las quejas, reclamaciones o sugerencias planteadas.



(P24) Y, ¿Qué plazo de tiempo consideras adecuado esperar para recibir respuesta a las quejas, reclamaciones o sugerencias planteadas?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación: Servicio presencial

B.1. Caracterización de las personas entrevistadas

B.2. Hábitos y usos del servicio

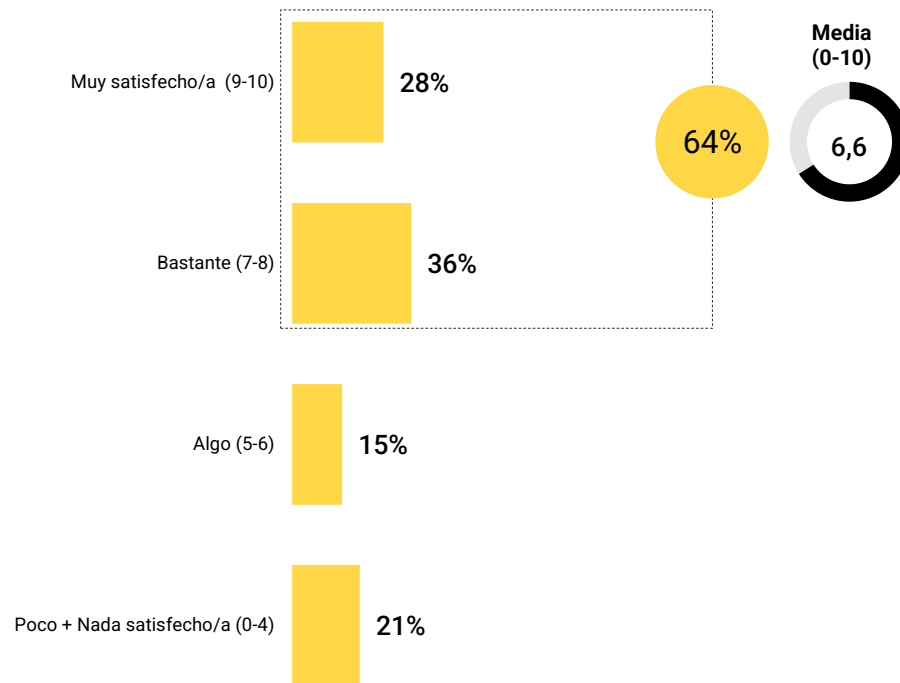
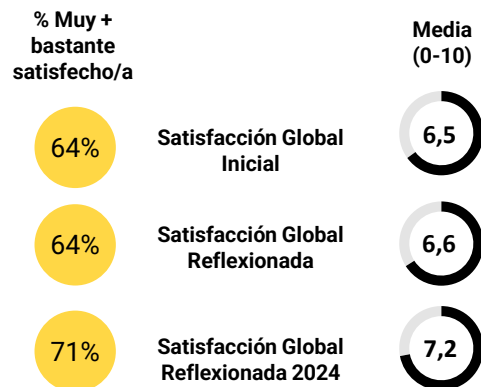
B.3. Satisfacción global inicial

B.4. Valoración pormenorizada

B.5. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global reflexionada

- Una vez analizados lo diferentes ámbitos del servicio de Catastro y Valoración, observamos como la satisfacción global se mantiene estable, el 64% de las personas están globalmente satisfechas con el servicio.
- Respecto a la anterior toma de datos, se observa como la satisfacción global disminuye.



(P25) - Y para finalizar, ¿hasta qué punto estás globalmente satisfecho/a con el servicio prestado por el servicio de catastro y valoración de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 nada satisfecho/a a 10 muy satisfecho/a.

Base: Total de las personas entrevistadas

Satisfacción global reflexionada

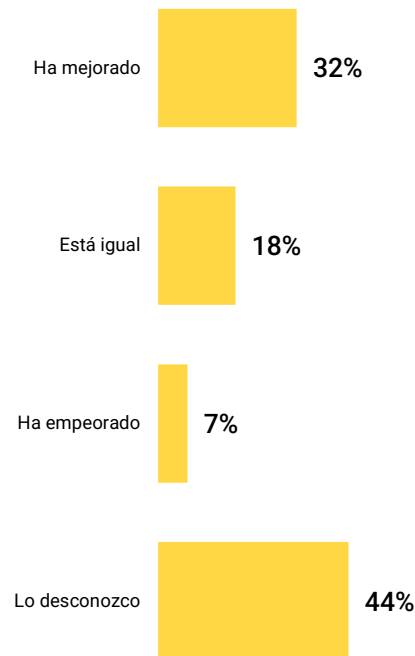
	Total	Naturaleza de los bienes				
		Bienes inmuebles rústicos	Bienes inmuebles urbanos	Bienes inmuebles rústicos y urbanos	Bienes inmuebles de características especiales	Otra naturaleza
Muy + bastante satisfecho/a (7-10)	64%	65%	64%	68%	86%	60%
Algo satisfecho/a (5-6)	15%	14%	14%	19%		20%
Poco + nada satisfecho/a (0-4)	21%	22%	22%	12%	14%	20%
Media (0-10)	6,6	6,5	6,6	6,8	6,9	7,2

(P25) - Y para finalizar, ¿hasta qué punto estás globalmente satisfecho/a con el servicio prestado por el servicio de catastro y valoración de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 nada satisfecho/a a 10 muy satisfecho/a.

Base: Total de las personas entrevistadas

Evolución del servicio en los últimos años

- › Destaca como un 44% declara desconocer como ha evolucionado el servicio de Catastro en los últimos años.
- › Respecto a quienes sí se posiciona, destaca quienes consideran que el servicio ha mejorado (32%), tan solo un 7% cree que ha empeorado y un 18% considera que se mantiene estable.

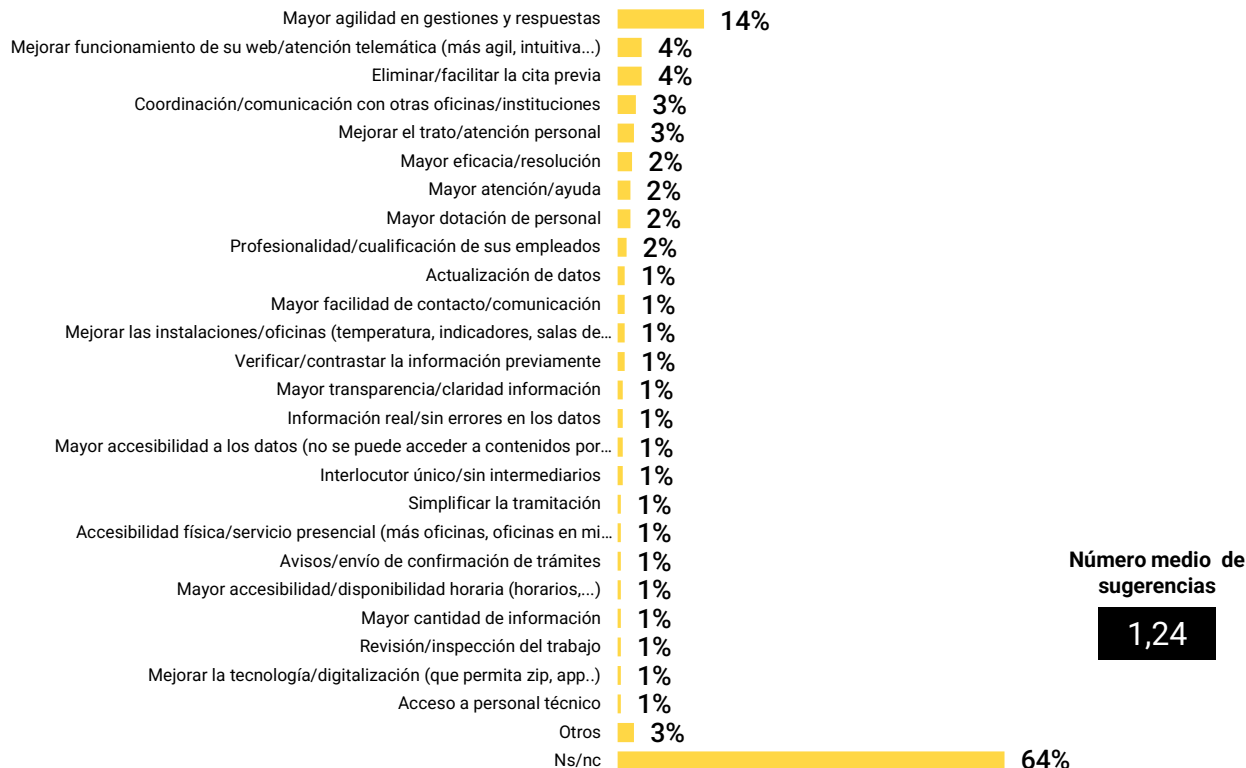


(P26) – Dirías que este servicio en comparación con los últimos años...

Base: Total de las personas entrevistadas

Sugerencias de mejora

- › Cerca de dos terceras partes de las personas consultadas no se posiciona a la hora de mencionar alguna sugerencia de mejora del servicio de Catastro.
- › Quienes si se posicionan, mencionan en mayor medida una mayor agilidad a la hora de gestionar y dar respuesta a los trámites.



(P27) - ¿Se te ocurre alguna sugerencia de cara a mejorar el servicio de catastro y valoración de la Diputación Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

C. Resultados de la investigación: Servicios Electrónicos

C.1. Caracterización de las personas entrevistadas

C.2. La oficina virtual

C.3. El visor catastral

C.4. Cumplimiento de necesidades y sugerencias de mejora

C. Resultados de la investigación: Servicios Electrónicos

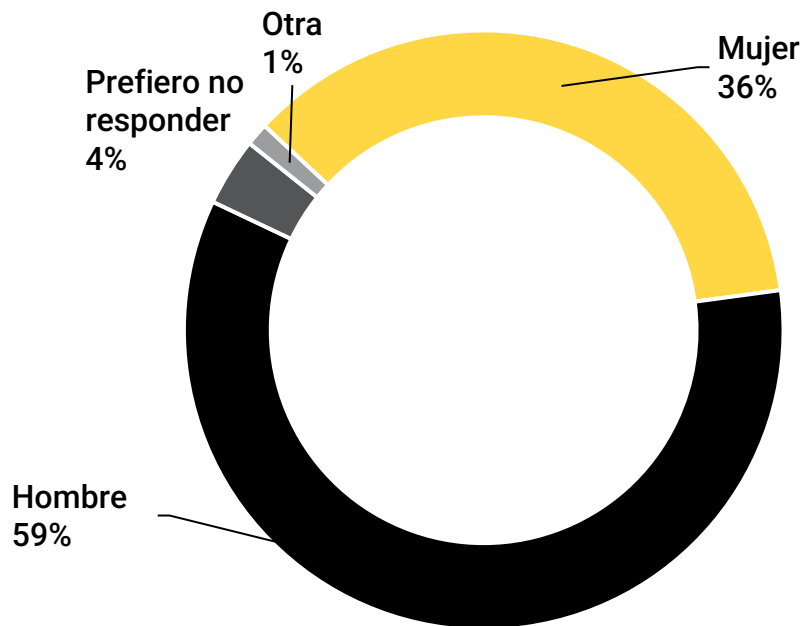
C.1. Caracterización de las personas entrevistadas

C.2. La oficina virtual

C.3. El visor catastral

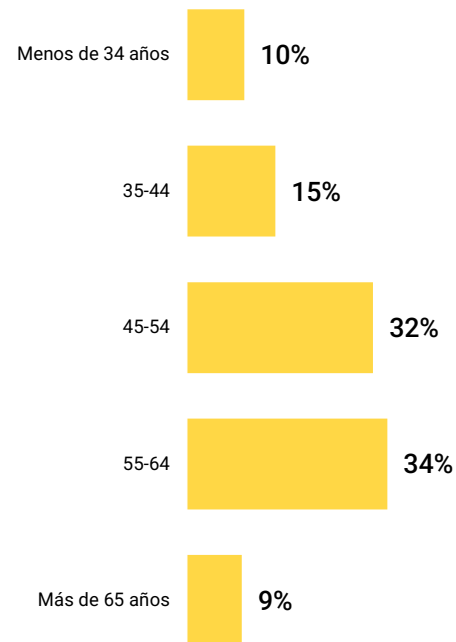
C.4. Cumplimiento de necesidades y sugerencias de mejora

Caracterización de las personas



(P13) - Hemos finalizado. ¿Nos podrías decir por favor con qué identidad de género te identificas?

Base: Total de personas entrevistadas



(P14) - ¿Y tu edad?

Base: Total de las personas entrevistadas

Colectivos que acceden a los servicios electrónicos

- › Las personas entrevistadas que acceden a los servicios electrónicos del Catastro de Bizkaia lo hacen principalmente en su propio nombre o en el de una familiar.
- › De manera secundaria también nos encontramos con colectivos “más profesionalizados” como pueden serlo estudios de arquitectura o personal inmobiliario.



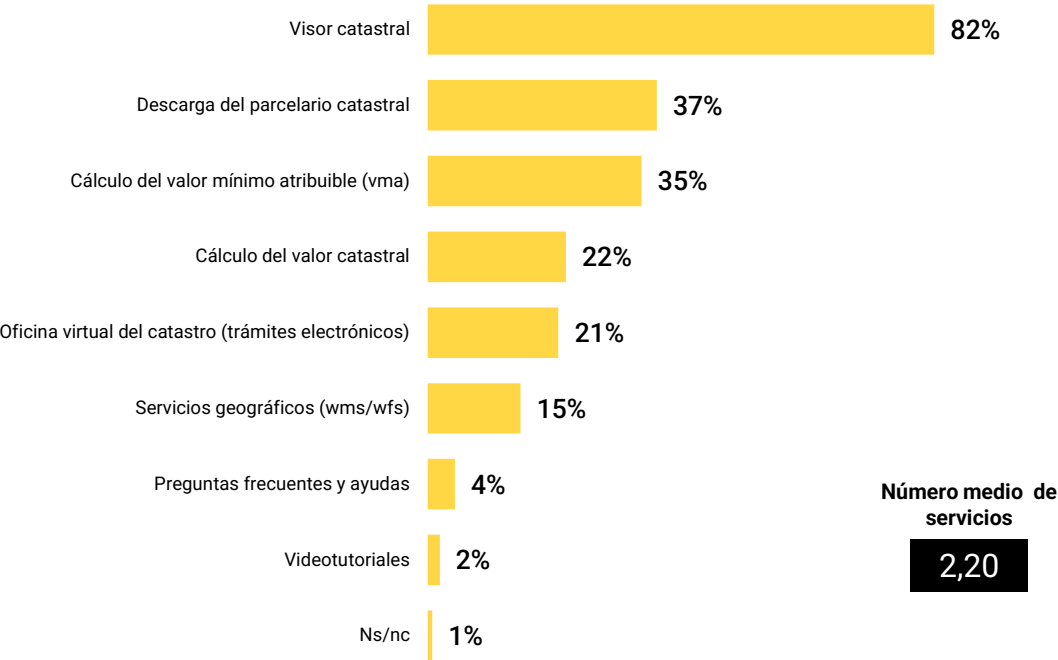
(P1) - ¿Desde qué colectivo accedes a los servicios electrónicos del catastro de Bizkaia?

Base: Total de las personas entrevistadas

* Pregunta de respuesta sugerida con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

Interés en los servicios electrónicos ofrecidos

El servicio electrónico del Catastro que mayor interés despierta entre las personas entrevistadas es el visor catastral. En segundo y tercer lugar se encuentran la descarga del parcelario catastral y el calculo del valor mínimo atribuible.



(P2) - ¿Cuáles de los siguientes servicios electrónicos del catastro de Bizkaia te resultan de mayor interés?

Base: Total de las personas entrevistadas

* Pregunta de respuesta sugerida con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

Interés en los servicios electrónicos ofrecidos

	Total	COLECTIVO					
		En mi propio nombre o en representación de un familiar	Administración pública	Estudio de arquitectura/ arquitecto/a	Profesional inmobiliario	Otras empresas	Otras actividades
Visor catastral	82%	82%	78%	82%	94%	98%	69%
Cálculo del valor mínimo atribuible (vma)	35%	35%	39%	45%	6%	20%	69%
Cálculo del valor catastral	22%	22%	23%	50%	3%	10%	42%
Oficina virtual del catastro (trámites electrónicos)	21%	21%	27%	9%	19%	5%	23%
Descarga del parcelario catastral	37%	37%	31%	45%	59%	37%	42%
Servicios geográficos (wms/wfs)	15%	15%	14%	23%	13%	17%	15%
Preguntas frecuentes y ayudas	4%	4%	8%	9%			
Videotutoriales	2%	2%	4%	5%	3%		

(P2) - ¿Cuáles de los siguientes servicios electrónicos del catastro de Bizkaia te resultan de mayor interés?

Base: Total de las personas entrevistadas

NOTA: La agrupación Otras Empresas recoge el resto de los colectivos que acceden al servicio.

* Pregunta de respuesta sugerida con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

C. Resultados de la investigación: Servicios Electrónicos

C.1. Caracterización de las personas entrevistadas

C.2. **La oficina virtual**

C.3. El visor catastral

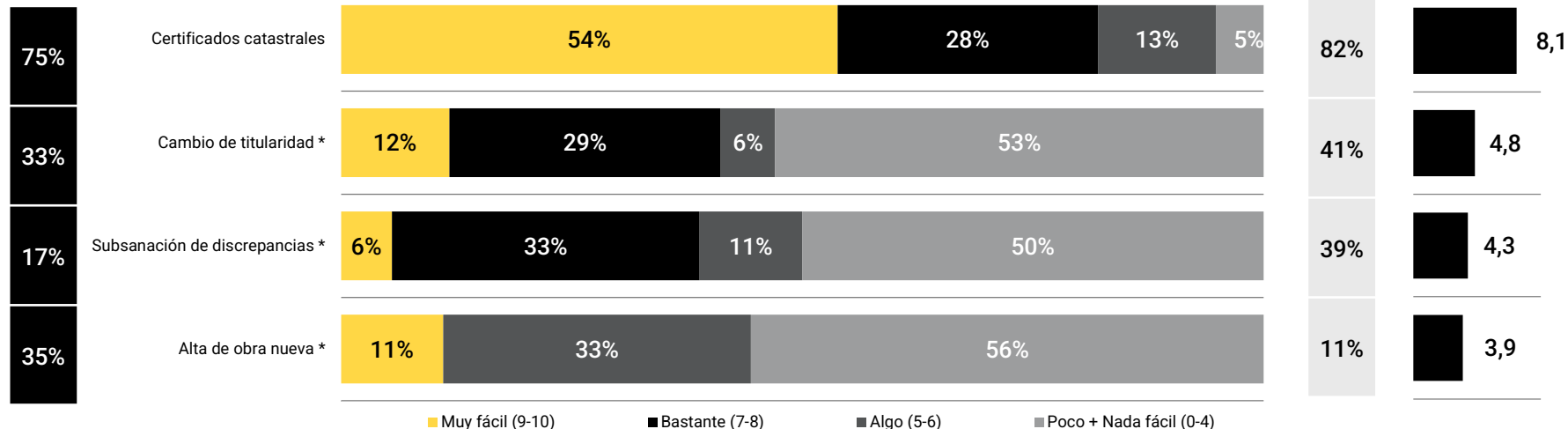
C.4. Cumplimiento de necesidades y sugerencias de mejora

La oficina virtual

- › En el presente capítulo se analizan los aspectos relativos a la Oficina Virtual del Catastro de Bizkaia (con identificación electrónica), para ello cada una de las preguntas que se analizarán a continuación han sido respondidas por aquellas personas que han declarado que la Oficina Virtual les resulta un servicio de interés para el uso que realizan de estos servicios electrónicos. Es decir, la base muestral de los resultados que observamos es del 21% sobre el total de personas entrevistadas.

Valoración de la facilidad para realizar los trámites

% personas que declaran haberlo utilizado



- Entre los diferentes trámites de la Oficina Virtual analizados, la tramitación de certificados catastrales obtiene una mayor valoración. El 82% de las personas que declaran haberlo utilizados considera que este trámite es muy o bastante fácil de realizarlo.

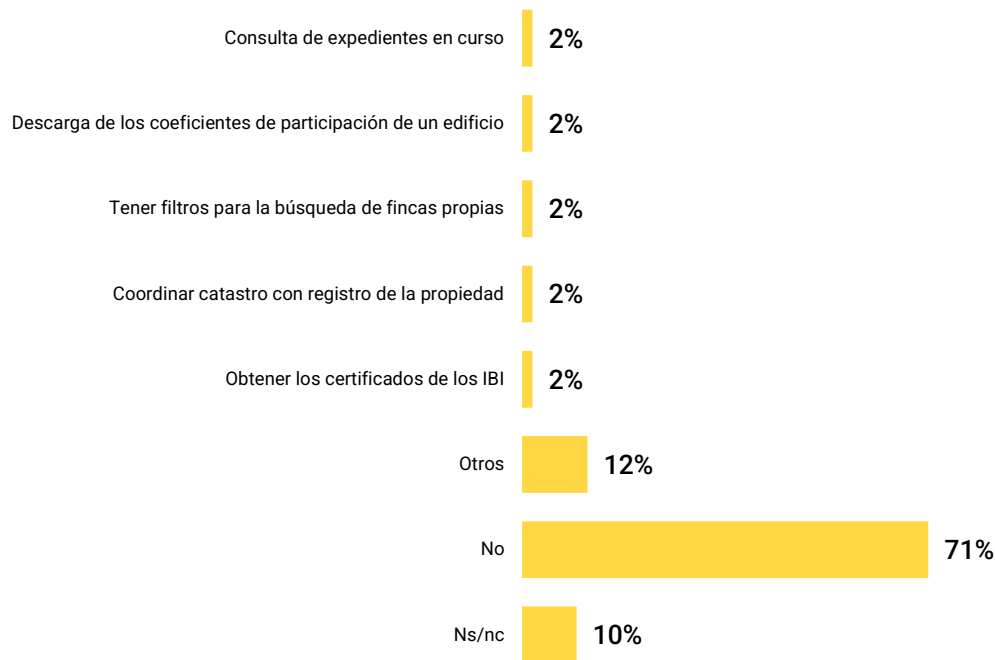
(P7) - ¿Cómo valoras la facilidad para realizar estos trámites de la Oficina Virtual?

Base: Personas a las que les resulta de interés la Oficina Virtual

* Base muestral reducida, por lo que se deben de analizar los datos con cautela

Demanda de trámites

- › La gran mayoría de las personas entrevistadas declara no echar en falta la posibilidad de realizar ningún otro trámite que actualmente no esté disponible.
- › Las personas que se posicionan mencionan la posibilidad de consultar expedientes en curso, de descargar coeficientes de participación, de filtrar para la búsqueda de fincas propias, de coordinar el catastro con el registro de la propiedad o de obtener los certificados de los IBI.



(P8) - ¿Echas en falta la posibilidad de realizar algún trámite en la Oficina Virtual que actualmente no esté disponible?

Base: Personas a las que les resulta de interés la Oficina Virtual

* Pregunta de respuesta espontánea con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

C. Resultados de la investigación: Servicios Electrónicos

C.1. Caracterización de las personas entrevistadas

C.2. La oficina virtual

C.3. El visor catastral

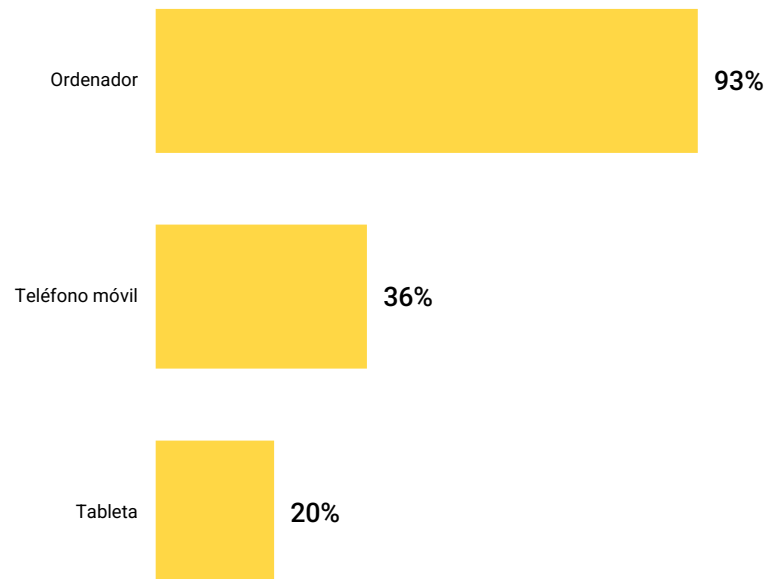
C.4. Cumplimiento de necesidades y sugerencias de mejora

El visor catastral

- › En el actual capítulo se analizan los aspectos relativos a el Visor Catastral de la web de Catastro de Bizkaia, para ello cada una de las preguntas que se analizarán a continuación han sido respondidas por aquellas personas que han declarado que el Visor Catastral les resulta un servicio de interés para el uso que realizan de estos servicios electrónicos. Es decir, la base muestral de los resultados que observamos es del 82% sobre el total de personas entrevistadas.

Dispositivos preferentes para acceder al visor catastral

- Las personas a las que les resulta de interés el Visor Catastral prefieren en mayor medida acceder al servicio a través del ordenador.



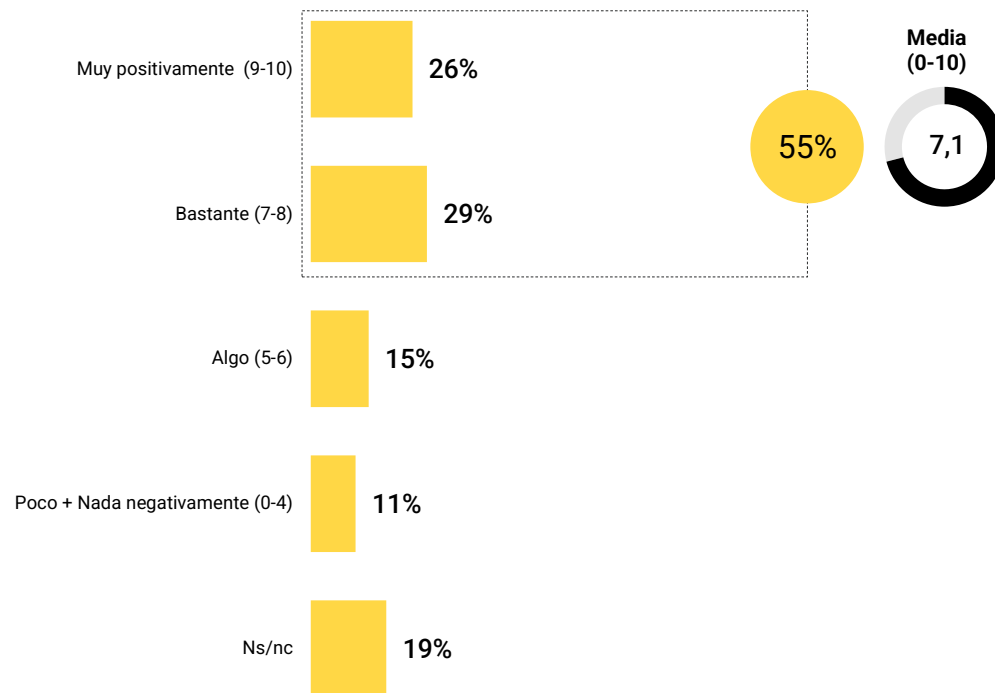
(P3) - ¿Desde qué dispositivos te gustaría acceder al visor catastral?

Base: Personas a las que les resulta de interés la Visor Catastral

* Pregunta de respuesta sugerida con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

Valoración del tiempo de respuesta en las búsquedas

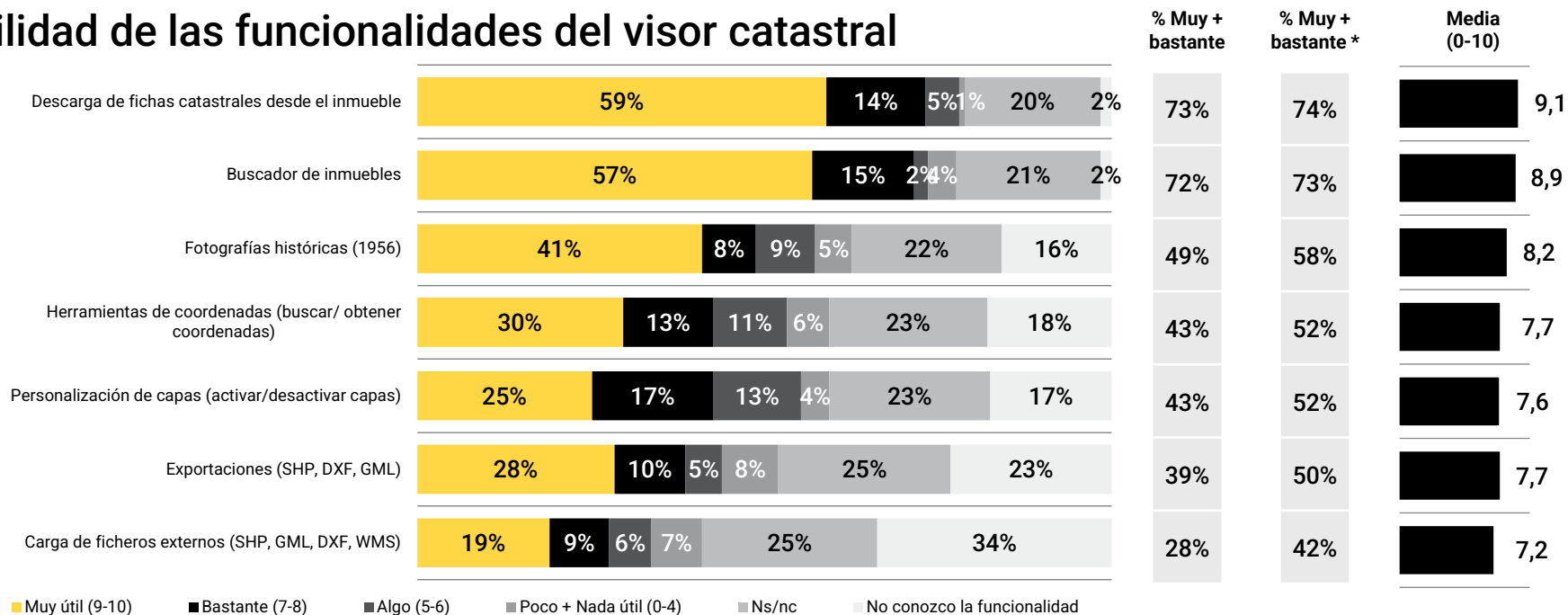
- Más de la mitad de las personas entrevistadas valoran el tiempo de respuesta de las búsquedas del visor catastral de forma muy o bastante positiva. Destaca también como un 19% no sabe o no valora este aspecto.
- Obtiene una valoración media notable, 7,1 en una escala de 0 al 10.



(P5) - ¿Cómo valoras el tiempo de respuesta en las búsquedas del visor catastral?

Base: Personas a las que les resulta de interés la Visor Catastral

Utilidad de las funcionalidades del visor catastral



- Todas las funcionalidades del Visor Catastral son consideradas útiles, destacando como aquellas funcionalidades más conocidas son las consideradas más útiles, como “la descarga de fichas catastrales desde el inmueble” y “el buscador de inmuebles”.

(P4) - ¿En qué medida consideras útiles las siguientes funcionalidades del Visor Catastral?

Base: Personas a las que les resulta de interés la Visor Catastral

* Sobre las personas que conocen cada funcionalidad del Visor Catastral

Sugerencias de mejoras del visor catastral

- Más de la mitad no se posiciona a la hora de mencionar alguna posible mejora del visor catastral o cree que no necesita ninguna mejora.
- Entre quienes sí se posicionan destacan mínimamente las menciones relativas a la velocidad de búsqueda, respuesta, carga, etc y a la usabilidad e interfaz de usuario.



(P6) - ¿Qué mejorarías del visor catastral?

Base: Personas a las que les resulta de interés la Visor Catastral

* Pregunta de respuesta espontánea con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

C. Resultados de la investigación: Servicios Electrónicos

C.1. Caracterización de las personas entrevistadas

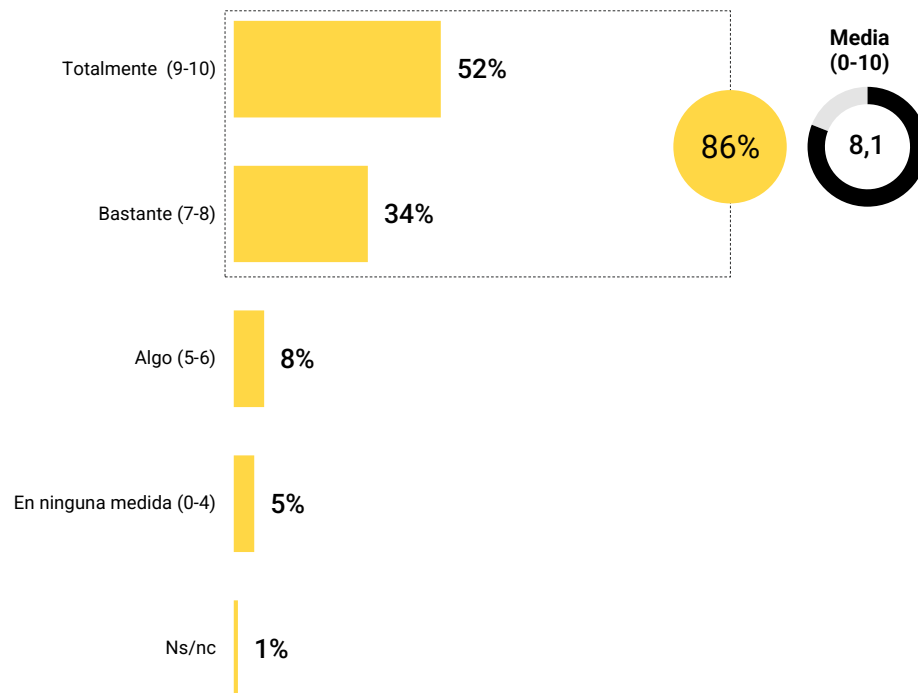
C.2. La oficina virtual

C.3. El visor catastral

C.4. Cumplimiento de necesidades y sugerencias de mejora

Cumplimiento de las necesidades del servicio electrónico

- Cerca del 90% de las personas consultadas considera que los servicios electrónicos ofrecidos por el Catastro de Bizkaia cumplen con sus necesidades, evitando así tener que acudir al canal telefónico o presencial.



(P10) - ¿En qué medida los servicios electrónicos ofrecidos por el catastro de Bizkaia cumplen con tus necesidades sin tener que recurrir al canal telefónico o presencial?

Base: Total de las personas entrevistadas

Cumplimiento de las necesidades del servicio electrónico

	Total	COLECTIVO					
		En mi propio nombre o en representación de un familiar	Administración pública	Estudio de arquitectura/ arquitecto/a	Profesional inmobiliario	Otras empresas	Otras actividades
Totalmente + bastante (7-10)	86%	71%	86%	93%	100%	94%	90%
Algo (5-6)	8%	13%	9%			6%	10%
Poco + en ninguna medida (0-4)	5%	13%	5%	5%			
Media (0-10)	8,1	7,2	8,0	8,3	8,5	9,0	8,7

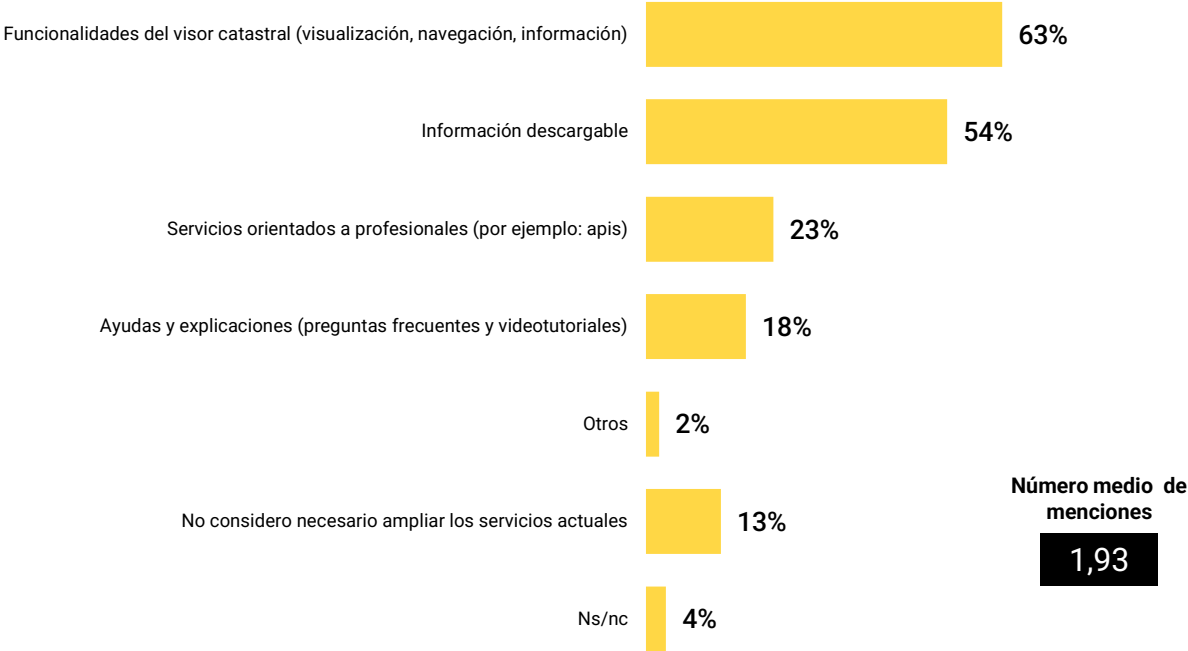
(P10) - ¿En qué medida los servicios electrónicos ofrecidos por el catastro de Bizkaia cumplen con tus necesidades sin tener que recurrir al canal telefónico o presencial?

Base: Total de las personas entrevistadas

NOTA: La agrupación Otras Empresas recoge el resto de los colectivos que acceden al servicio.

Servicios electrónicos que se debería de reforzar o ampliar

- › Las funcionalidades del visor catastral y la cantidad de información descargable son los principales aspectos considerados que se deberían de reforzar o ampliar.
- › De manera secundaria también aparecen los servicios orientados a profesionales y las ayudas y explicaciones a las personas usuarias.
- › Un 13% considera que no hace falta reforzar ninguno de los servicios de la web de Catastro.



(P9) - ¿Qué tipo de servicios consideras que sería más interesante reforzar o ampliar?

Base: Total de las personas entrevistadas

* Pregunta de respuesta sugerida con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

Sugerencias de mejora

- › Dos tercios de las personas entrevistadas no se posiciona a la hora de mencionar ningún aspecto de mejora de la web del Catastro de Bizkaia.
- › Entre quienes mencionan alguna sugerencia destaca mínimamente las relativas a la velocidad de la página o la descarga y exportación de información.



(P11) - Desde tu punto de vista ¿qué se debería de mejorar prioritariamente en la web del catastro de Bizkaia?

Base: Total de las personas entrevistadas

* Pregunta de respuesta espontánea con posibilidad de respuesta múltiple, por lo que la suma de porcentajes puede ser superior a 100%.

D. Cumplimiento de la carta de servicios

Carta de servicios

NUESTROS COMPROMISOS



- › En las siguientes páginas profundizaremos en el cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios: Servicio de Catastro y Valoración 2023-2024
- › 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.

Carta de servicios



TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

Atender a las personas usuarias de forma personalizada y amable; con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer explicaciones claras y comprensibles; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Atender a las personas usuarias de forma profesional en cuanto a la formación y competencia; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Atender a las personas usuarias con un conocimiento técnico adecuado; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

Confirmar que la información y documentación disponible en el servicio está actualizada; con una puntuación superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada y el trato amable del personal del servicio.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la claridad y comprensión en las explicaciones.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con una atención profesional en cuanto a la formación y competencia.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el conocimiento técnico del personal del servicio.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la confirmación de que la información y documentación disponible en el servicio está actualizada.

Carta de servicios



TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Garantizar a las personas usuarias la confidencialidad en el tratamiento de los datos, trámites o antecedentes solicitados, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.
- Garantizar la puntualidad en la atención. Se considera puntual, atender a la persona usuaria como máximo, 10 minutos más tarde de la hora de la cita.
- Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas accesibles, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.
- Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas ordenadas y limpias, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la confidencialidad en el tratamiento de los datos, trámites o antecedentes solicitados
- Tiempo medio de espera hasta ser atendido.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad en las oficinas.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el orden y la limpieza en las oficinas.

Carta de servicios

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO		
Atender a las personas usuarias de forma personalizada y amable	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	8,0		CUMPLIMIENTO
Ofrecer explicaciones claras y comprensibles	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	7,6		CUMPLIMIENTO
Atender a las personas usuarias de forma profesional en cuanto a la formación y competencia	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	7,3		CUMPLIMIENTO

Carta de servicios

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Atender a las personas usuarias con un conocimiento técnico adecuado	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	7,3	 CUMPLIMIENTO
Confirmar que la información y documentación disponible en el servicio es actualizada	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	6,5	 INCUMPLIMIENTO
Garantizar a las personas usuarias la confidencialidad en el tratamiento de los datos, trámites o antecedentes solicitados	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	7,8	 CUMPLIMIENTO

Carta de servicios

› 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 personas usuarias unas oficinas accesibles	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	8,4		CUMPLIMIENTO
Ofrecer a las personas usuarias unas oficinas ordenadas y limpias	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,7		CUMPLIMIENTO

E. Consideraciones finales

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN?

LA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y EL TRATO AMABLE DEL PERSONAL SON EL ACTIVO MEJOR VALORADO DEL SERVICIO

Las instalaciones físicas, el orden y la accesibilidad para personas con movilidad reducida también logran excelentes puntuaciones.

LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO SE MANTIENE EN ÍNDICES POSITIVOS (64% DE USUARIOS SATISFECHOS)

No obstante, se observa un retroceso en la valoración media respecto a la medición del año 2024.

LA LENTITUD EN LAS GESTIONES Y LA FALTA DE RESPUESTA SON LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

Los ciudadanos demandan que trámites habituales y respuestas a quejas se resuelvan en plazos inferiores a 15 días.

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE CATASTRO Y VALORACIÓN?

**EL CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LA WEB
ES ELEVADO, PERO SE DETECTA RESISTENCIA A
REALIZAR TRÁMITES ONLINE**

Los usuarios que prefieren la vía presencial lo hacen por el deseo de tratar con personas y por la complejidad de los temas.

**PESE AL ALTO CONOCIMIENTO DE LA PÁGINA WEB
DEL CATASTRO**

Solamente el 39% se atreven a realizar algún trámite con ella

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO WEB DE CATASTRO Y VALORACIÓN?

**LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LOS USUARIOS
CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS
CUMPLEN CON SUS NECESIDADES**

La alta satisfacción con el canal digital evita que las personas usuarias tengan que recurrir al canal presencial o telefónico

**EL VISOR CATASTRAL ES EL SERVICIO
ELECTRÓNICO QUE MAYOR INTERÉS DESPIERTA Y
EL MÁS UTILIZADO**

Le siguen en interés la descarga del parcelario catastral y el cálculo del valor mínimo atribuible

**EL ORDENADOR ES EL DISPOSITIVO HEGEMÓNICO
PARA ACCEDER AL VISOR CATASTRAL**

Aunque un porcentaje relevante de usuarios también querrían poder acceder con el móvil.

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO WEB DE CATASTRO Y VALORACIÓN?

LA DESCARGA DE FICHAS CATASTRALES Y EL BUSCADOR SON LAS FUNCIONALIDADES MÁS ÚTILES DEL VISOR

En cambio, la carga de ficheros externos es la que valoración más baja recibe debido en gran parte a su baja notoriedad

LA VELOCIDAD Y EL TIEMPO DE RESPUESTA SE IDENTIFICAN COMO EL PRINCIPAL FOCO DE MEJORA TANTO DE LA WEB COMO DEL VISOR

A pesar de ello, la mayoría de los encuestados se muestra satisfecha y dos tercios no logran mencionar ningún aspecto concreto a mejorar.

¿Cuál es la satisfacción con el servicio de catastro y valoración?

- › Un elevado porcentaje de las persona entrevistadas se muestran satisfechas con el servicio, mejorando ligeramente una vez reflexionado sobre el servicio.
- › Disminuye la satisfacción obtenida en comparación con la obtenida el año pasado.

En términos generales, el servicio de CATASTRO y VALORACIÓN recibe una **valoración positiva**, aunque disminuya respecto a la anterior toma de datos.

