

Presentación de resultados

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA WEB DE TRANSPARENCIA Y EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Mayo 2025

A Planteamiento metodológico: Ficha técnica

B Resultados de la investigación

B.0. Hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.2.1. Accesibilidad a la página web

B.2.2. Información ofrecida por el servicio

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

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

B.3. Satisfacción final

C Cumplimiento de la carta de servicios

A. Planteamiento metodológico: Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevistas Telefónicas y On Line

Detalle del planteamiento Metodológico



Se han realizado **33 entrevistas on line con posterior refuerzo telefónico** a personas que han realizando una solicitud de información pública y **400 entrevistas telefónicas** a personas usuarias de la web Transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia.

		Entrevistas	Error muestral
COLECTIVO	Solicitud de información pública	33	±18,26%
	Portal de Transparencia	400	±5,00%

Universo de análisis



Personas usuarias de la web de Transparencia y del Servicio de Acceso a Información Pública (BBDD proporcionada por el servicio)

Realización del trabajo de campo



Marzo y Abril 2025

B. Resultados de la investigación

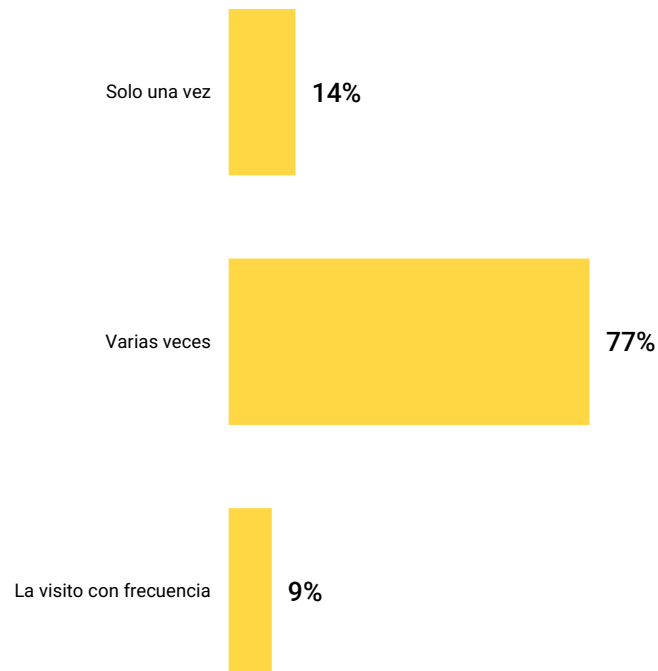
B.0. Hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

Frecuencia de visita a la web de Transparencia

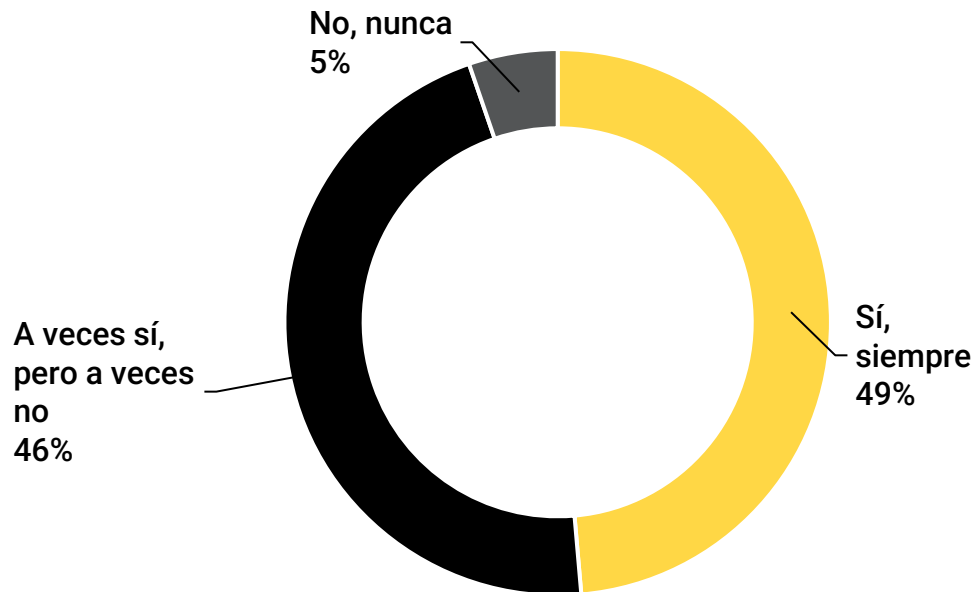


(P02) – El apartado donde está toda esta información es la Web de Transparencia ¿En cuántas ocasiones has visitado esta web donde se recoge información relativa a presupuestos, subvenciones, contrataciones, concursos públicos, ayudas impuestos, ofertas públicas de empleo, etc?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta simple.

Ocasiones en las que se encuentra la información

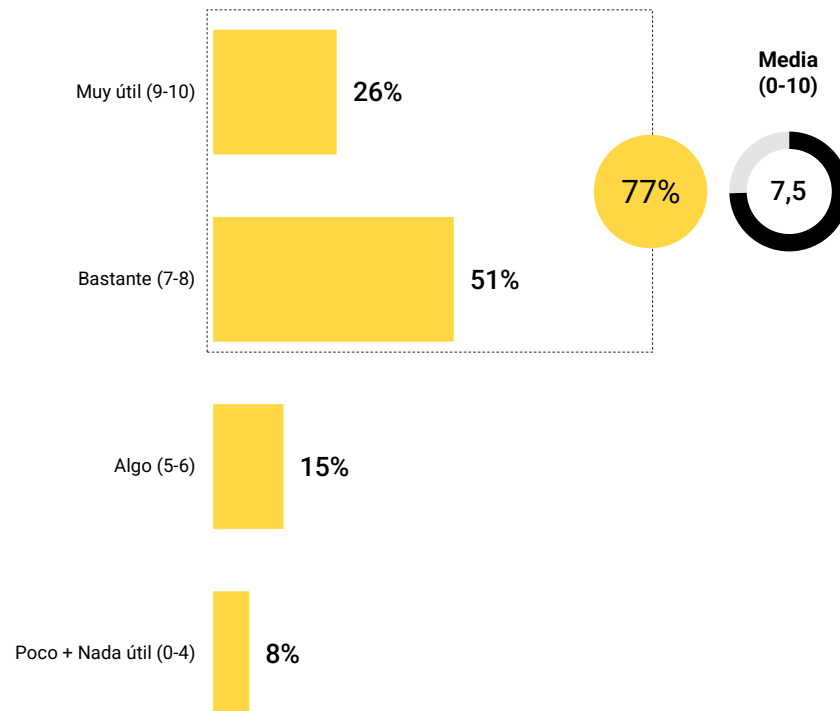


(P03A) – ¿Sueles encontrar la información que buscas en la página web de transparencia?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta simple.

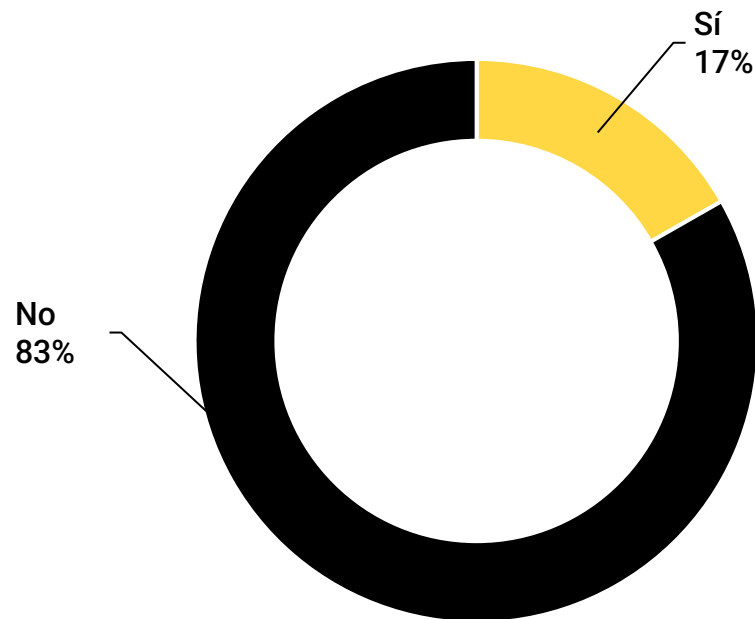
Utilidad de la información



(P04) – ¿Te ha resultado útil la información que has consultado?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

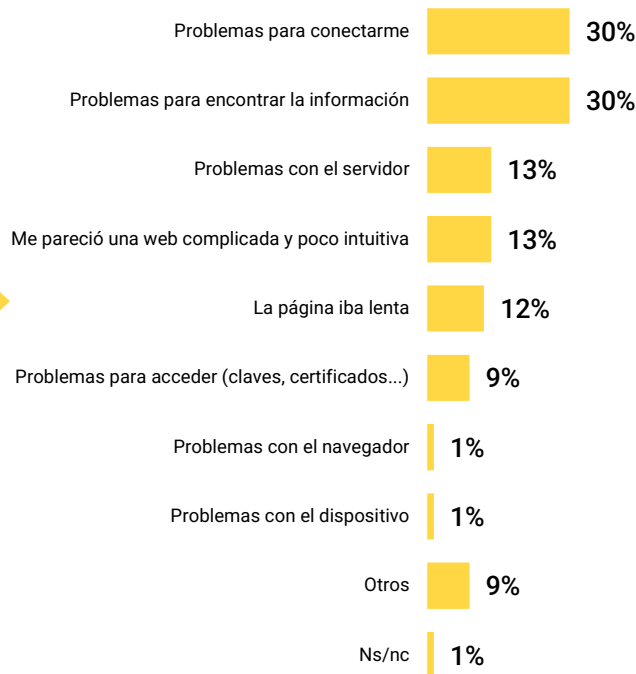
Problemas con el funcionamiento de la web



(P05) – ¿Has tenido algún problema con la web de transparencia?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Principales problemas con el funcionamiento de la web



(P06) – ¿Qué tipo de problema?*

Base: Personas que han tendido algún problema cuando han consultado la información en la web de Transparencia

*Pregunta espontánea y de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

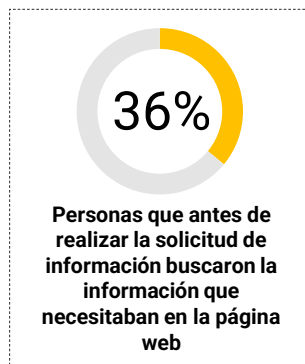
Búsqueda de información en la web



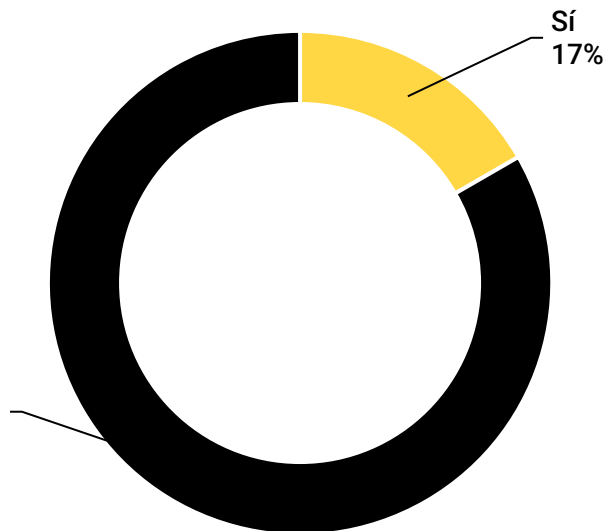
(P1) – ¿Antes de realizar la solicitud de información, buscaste la información que necesitabas en la página web de la DFB?

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

Búsqueda efectiva de la información en la web



No
83%



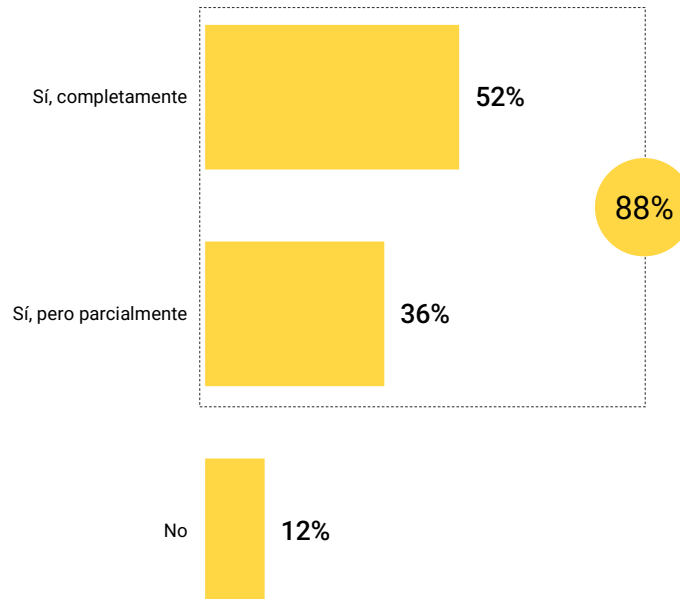
(P2) – ¿Encontraste la información que buscabas en la página web de la DFB?

Base: Personas entrevistadas que antes de realizar la solicitud de información buscaron la información que necesitaban en la página web *

*Base muestra reducida, por lo que se deben de analizar los resultados con cautela.

Nota: Se omite el análisis de los problemas para encontrar la información en la web y los motivos por los que realizaron la solicitud de información pública debido a la base muestral extremadamente reducida.

Recepción de la información solicitada



(P4) – ¿Recibiste la información que solicitaste?

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

B. Resultados de la investigación

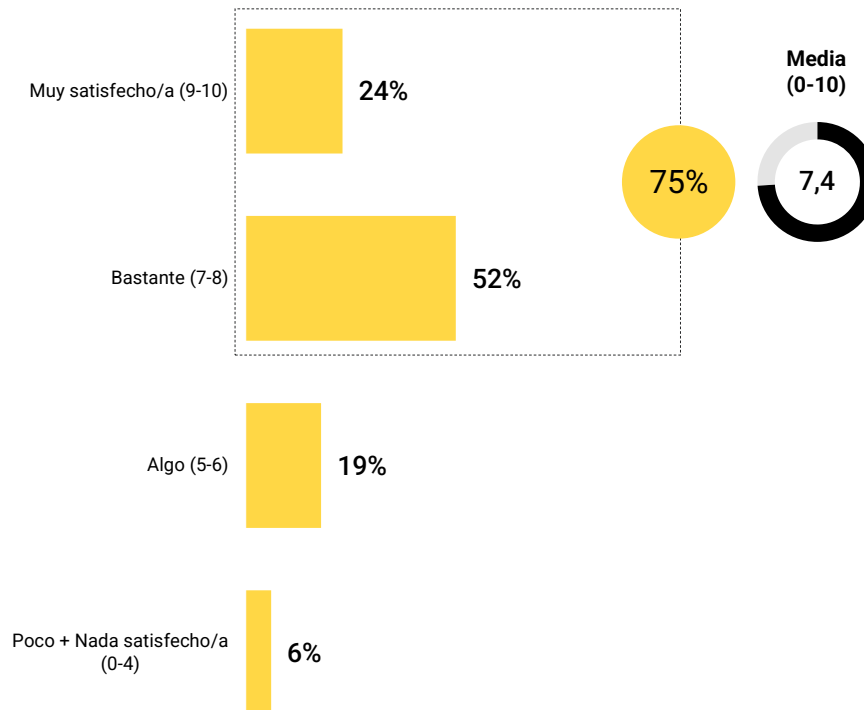
B.0. Hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

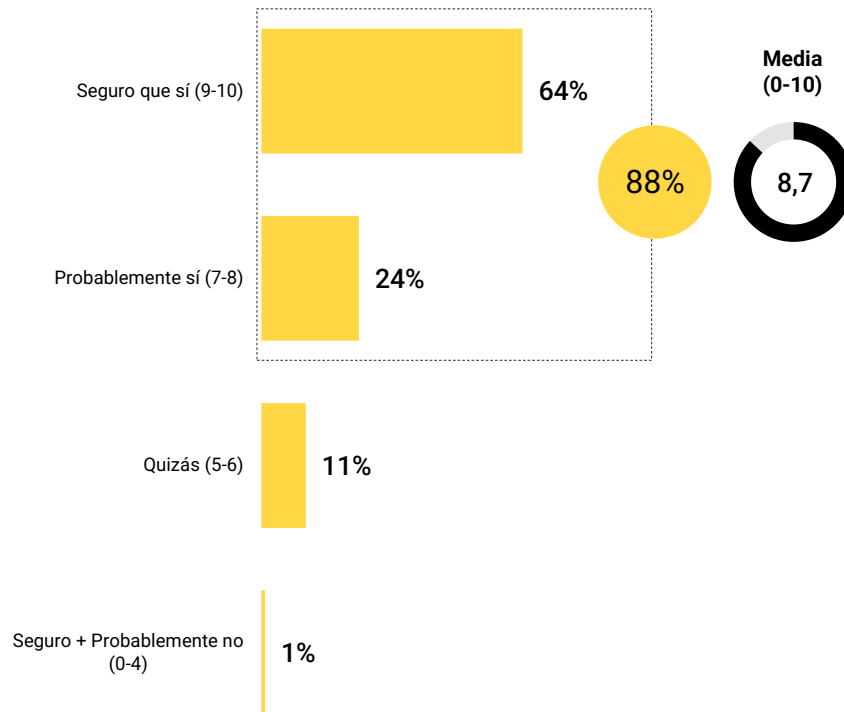
Satisfacción global inicial con la web de Transparencia



(P4) ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con la información facilitada por la página web de transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 "nada satisfecho/a" a 10 "muy satisfecho/a".

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

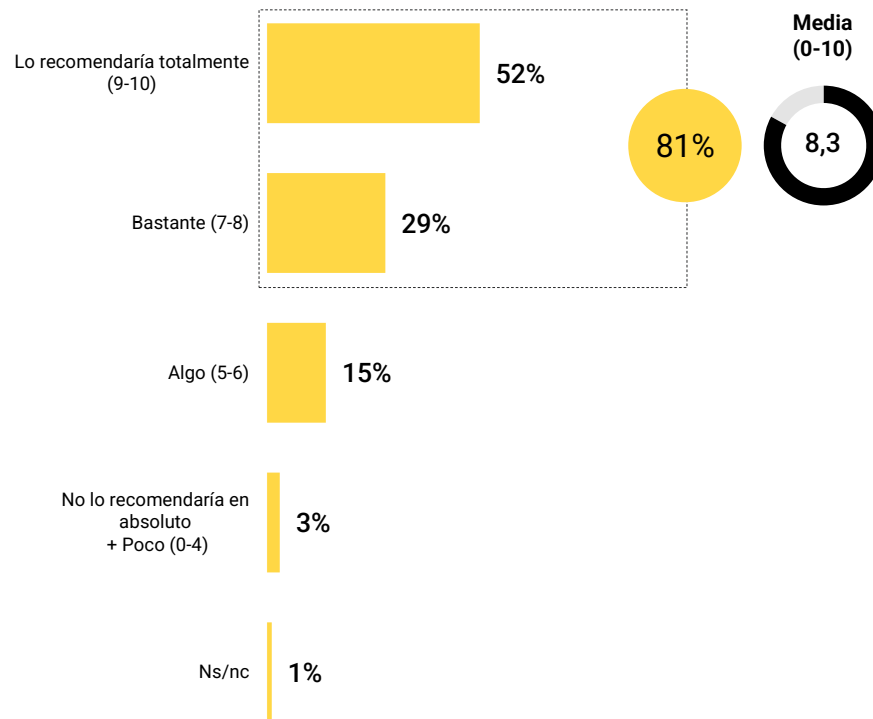
Predisposición por seguir utilizando la web de Transparencia



(P5) ¿Volverías a utilizarla?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

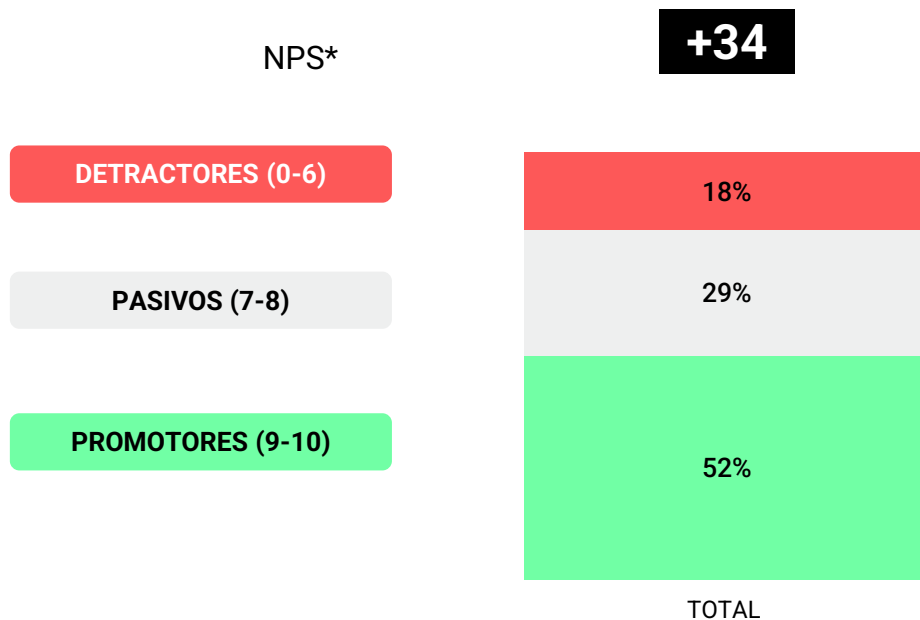
Recomendación de la web de Transparencia



(P6) ¿Recomendarías el uso de esta página web?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Recomendación de la web de Transparencia

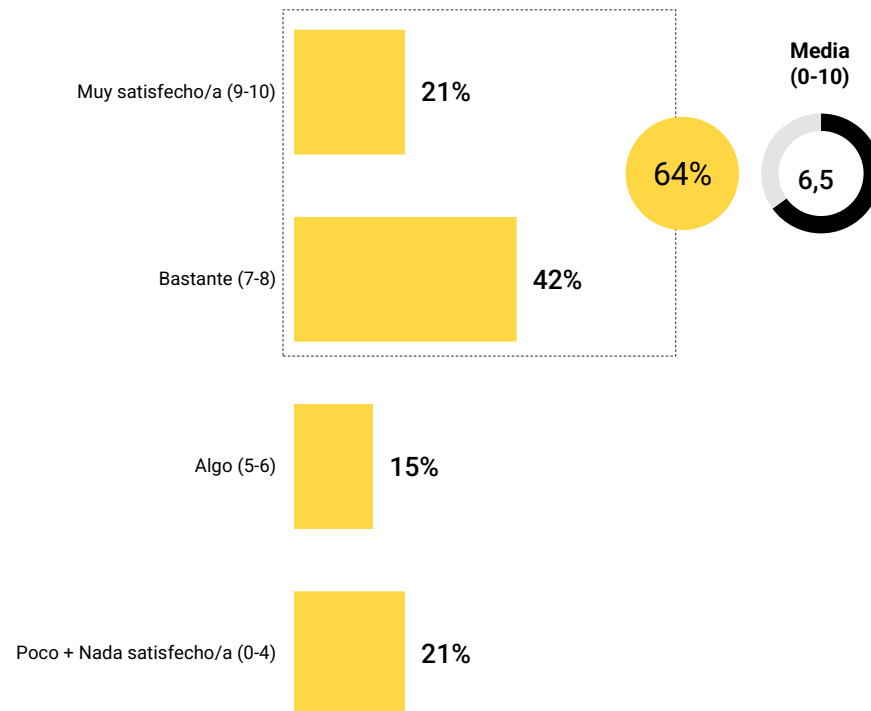


* Net Promotor Score: % Promotores - % Detractores.

(P6) ¿Recomendarías el uso de esta página web?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

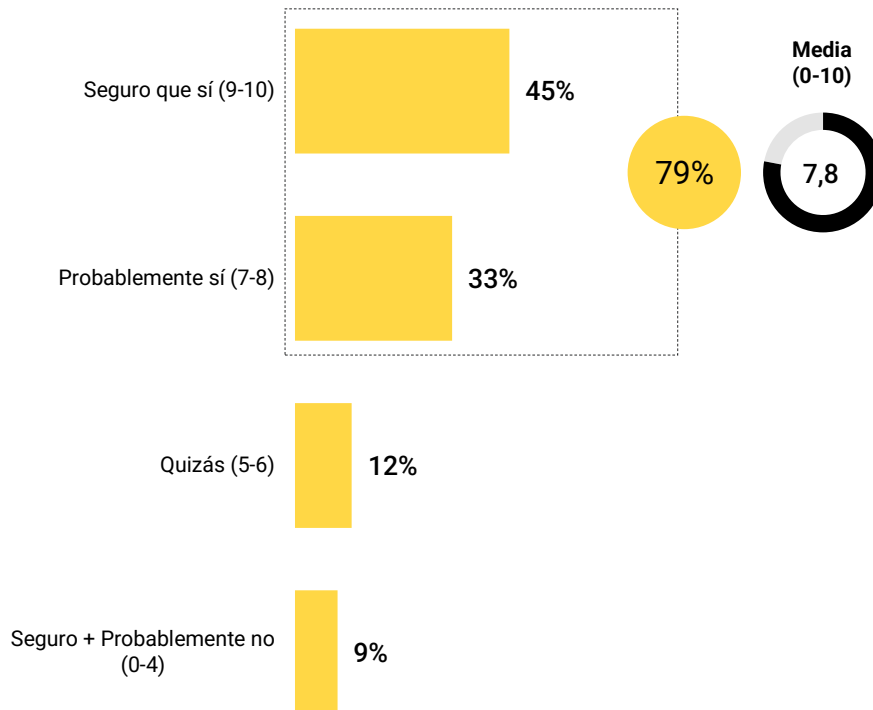
Satisfacción global inicial con el Servicio de Acceso a la Información Pública



(P5) ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con el servicio de información pública de la DFB? En una escala de 0 "nada satisfecho/a" a 10 "muy satisfecho/a".

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

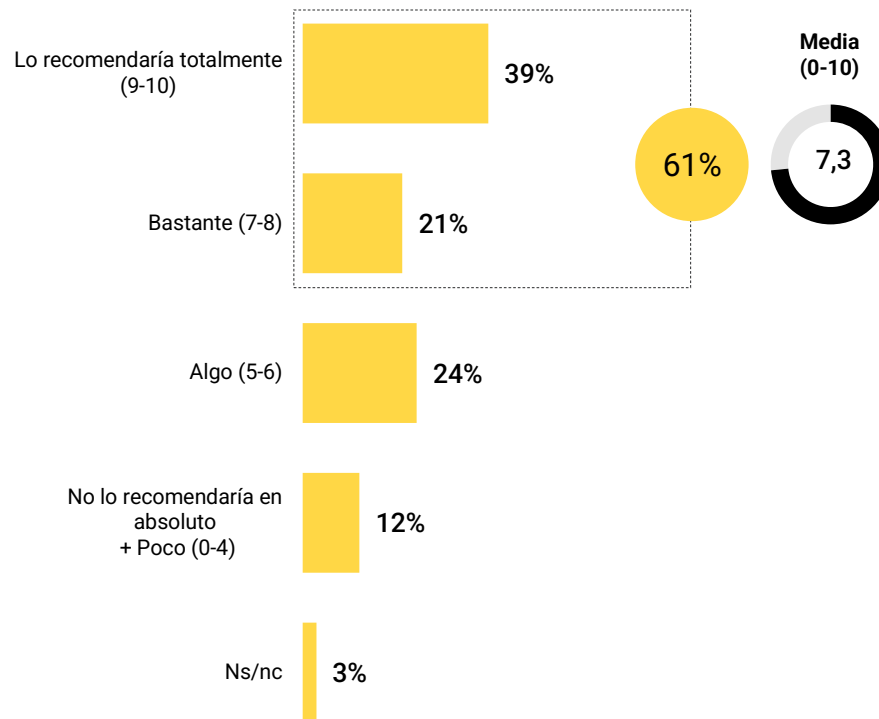
Predisposición por seguir utilizando el Servicio de Acceso a la Información Pública



(P7) ¿Volverías a utilizarlo?

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

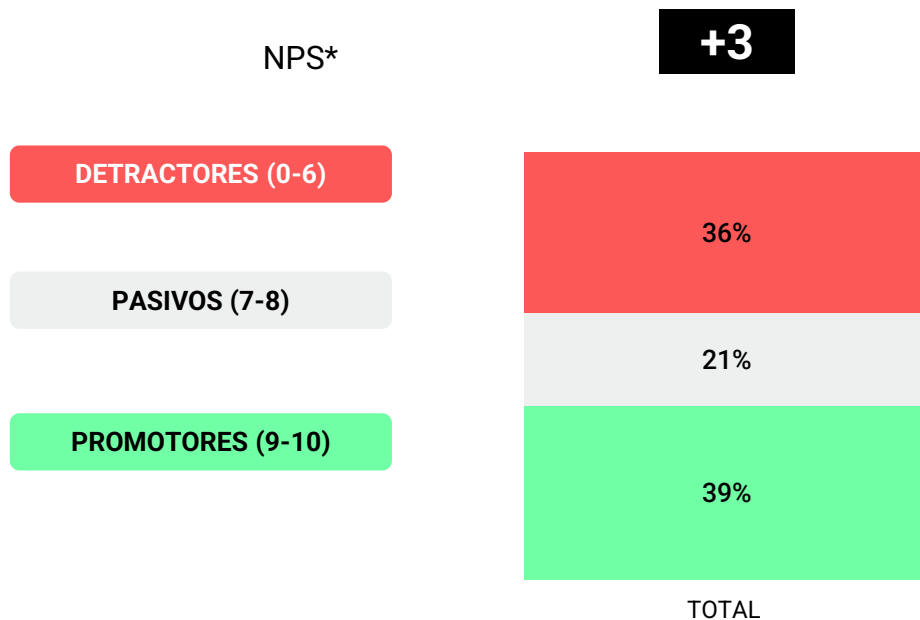
Recomendación del Servicio de Acceso a la Información Pública



(P8) ¿Recomendarías el servicio de acceso a la información pública a amigos/as, familiares o conocidos/as?

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

Recomendación del Servicio de Acceso a la Información Pública



* Net Promotor Score: % Promotores - % Detractores.

(P6) ¿Recomendarías el uso de esta página web?

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

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

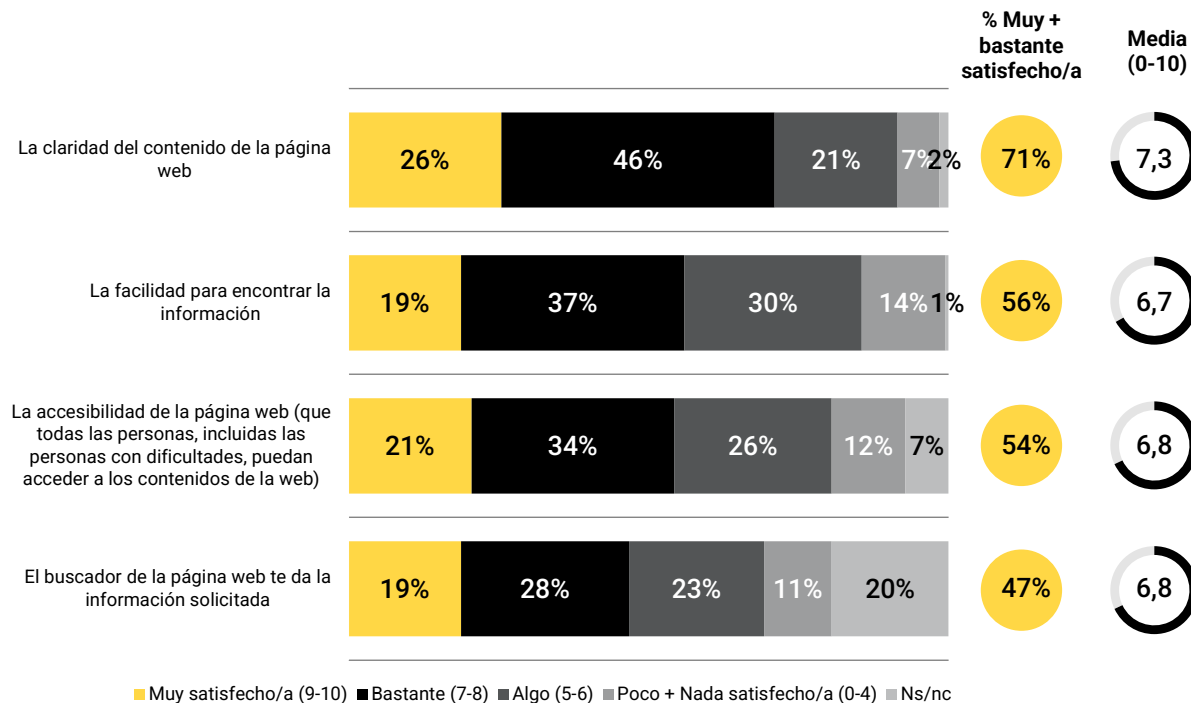
B.2.1. Accesibilidad de la página web

B.2.2. Información ofrecida por el servicio

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

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

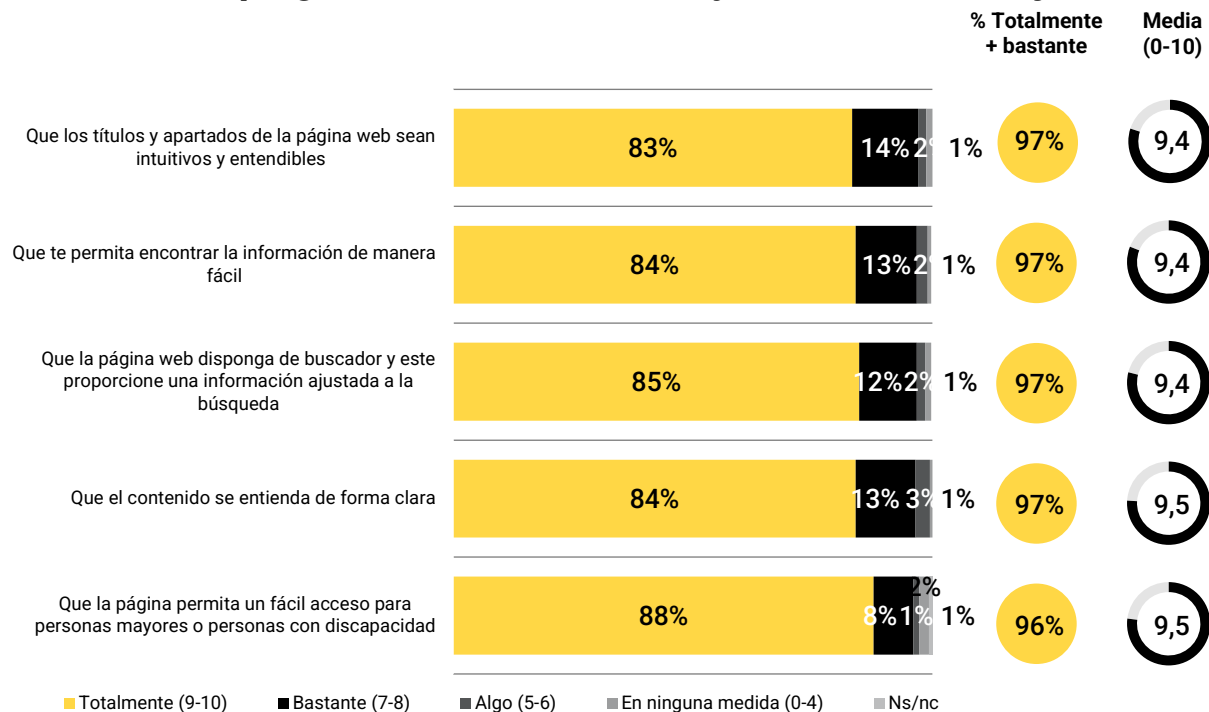
Valoración de la página web del Portal de Transparencia



(P7A) - ¿En qué medida estás satisfecho/a con ...?.

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

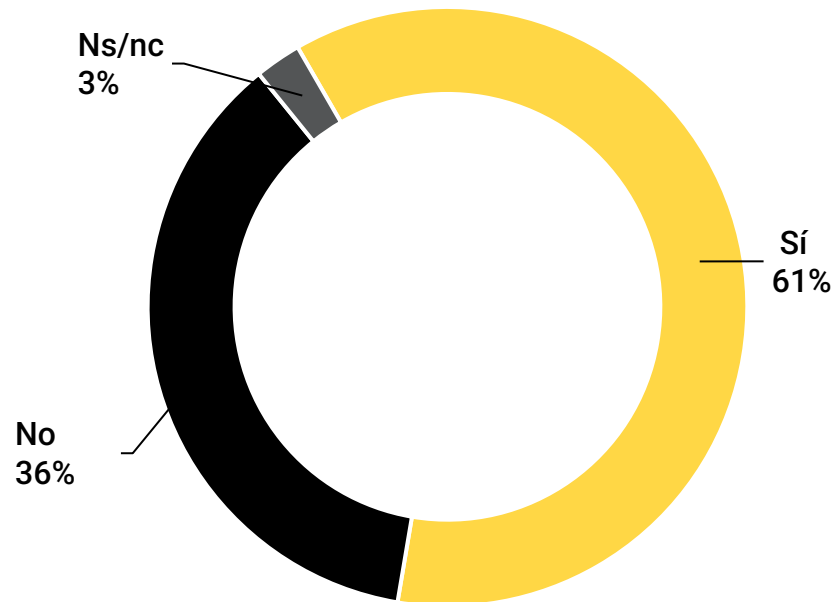
Características de una página web accesible y fácil de manejar



(P7B) - Te voy a mencionar algunas características propias de una página web accesible y fácil de manejar ¿En qué medida consideras que estas características se deberían de cumplir?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

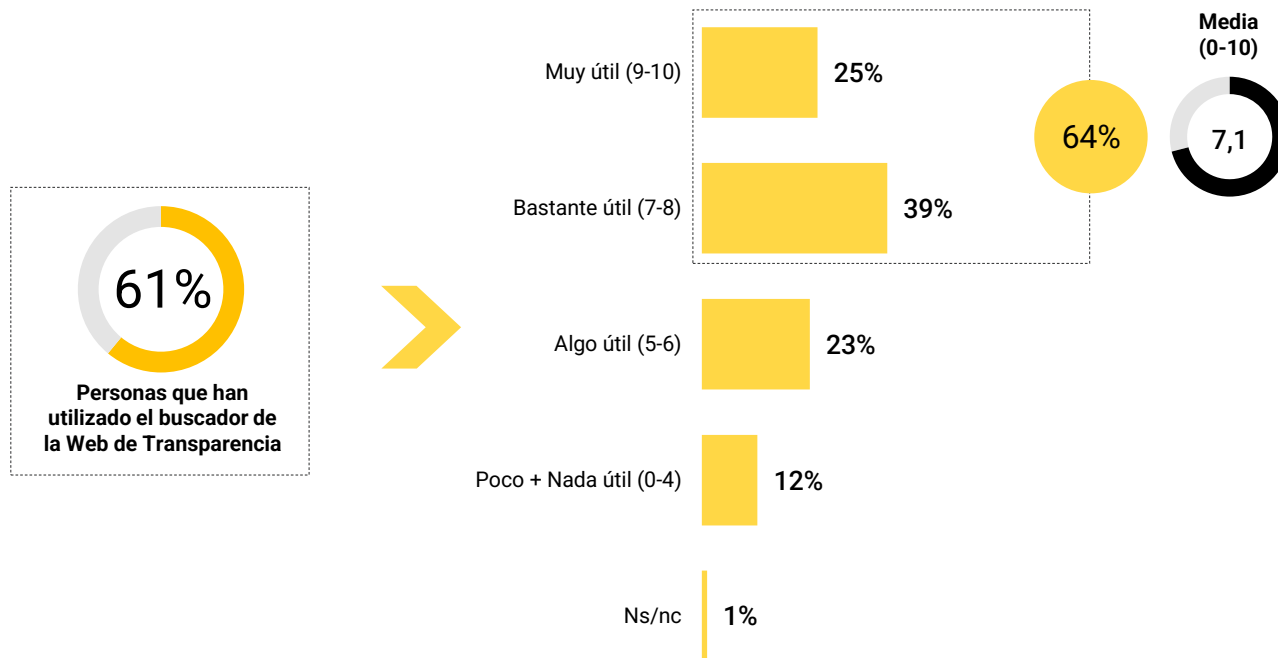
Uso del buscador de la página web



(P8) – ¿Has utilizado el buscador de la web de transparencia?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Valoración del buscador de la página web



(P8B) – ¿En qué medida consideras que la información que proporciona el buscador es útil?

Base: Personas que han utilizado el buscador de la página del Portal de Transparencia

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

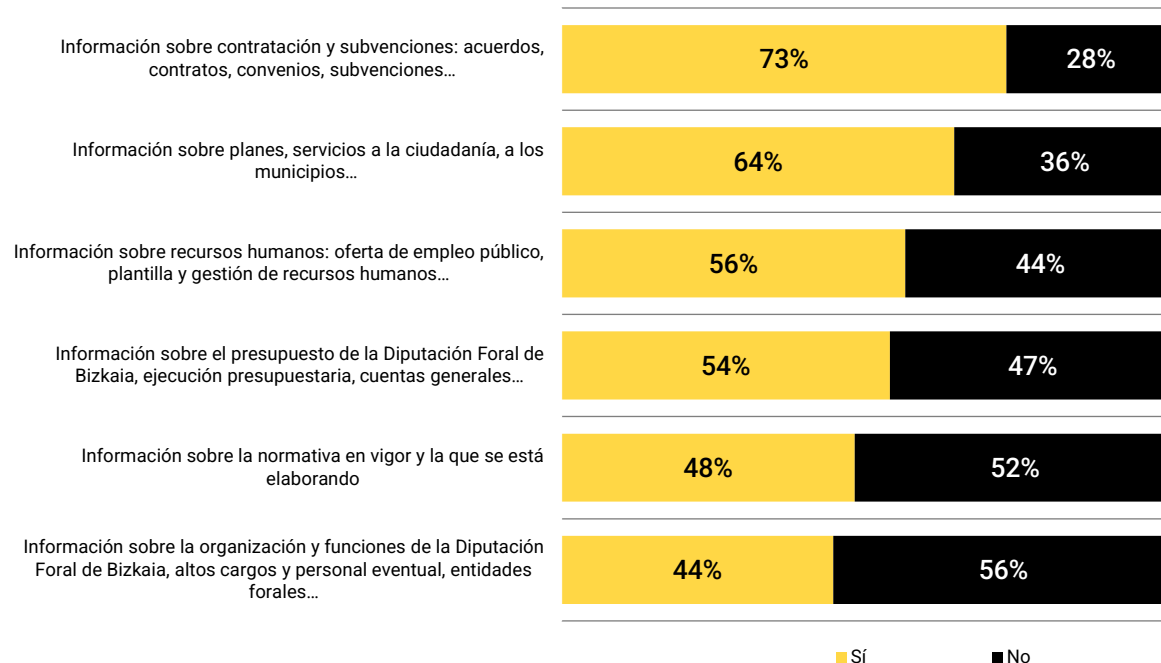
B.2.1. Accesibilidad de la página web

B.2.2. Información ofrecida por el servicio

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

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

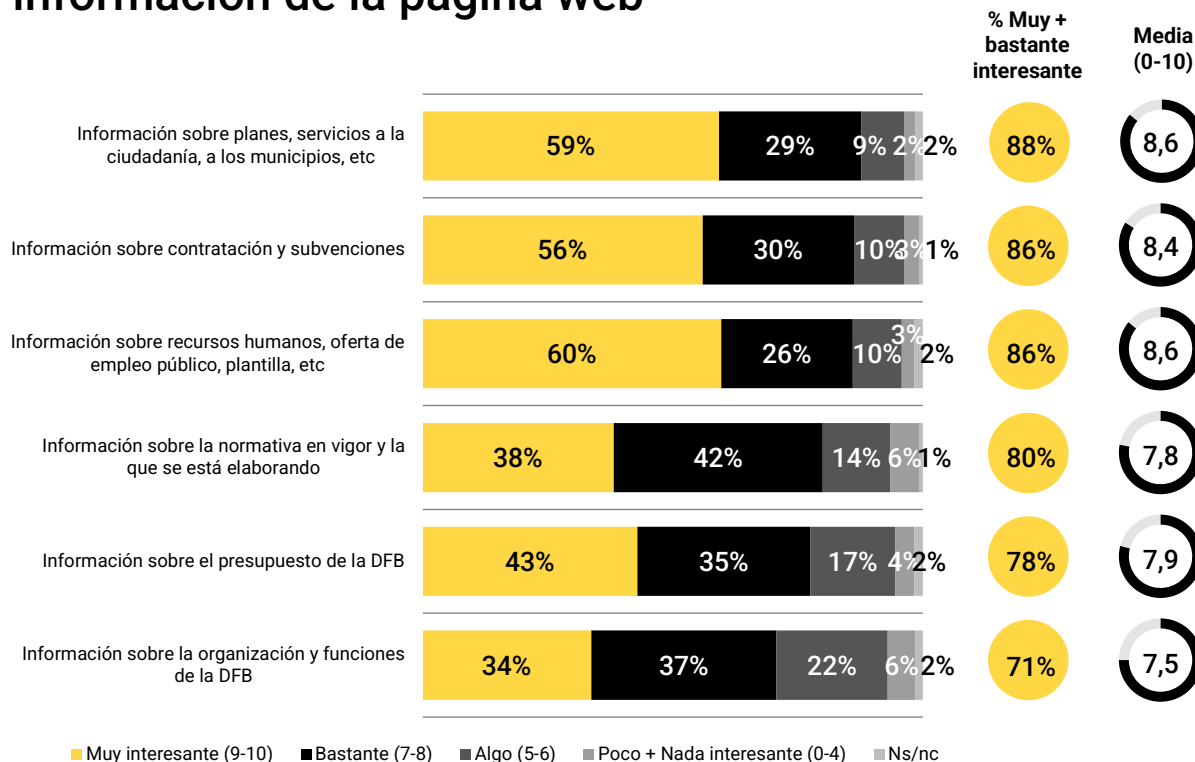
Información disponible en la página web



(P10) – ¿Sabías que la página web de transparencia de la DFB ofrecía la siguiente información?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

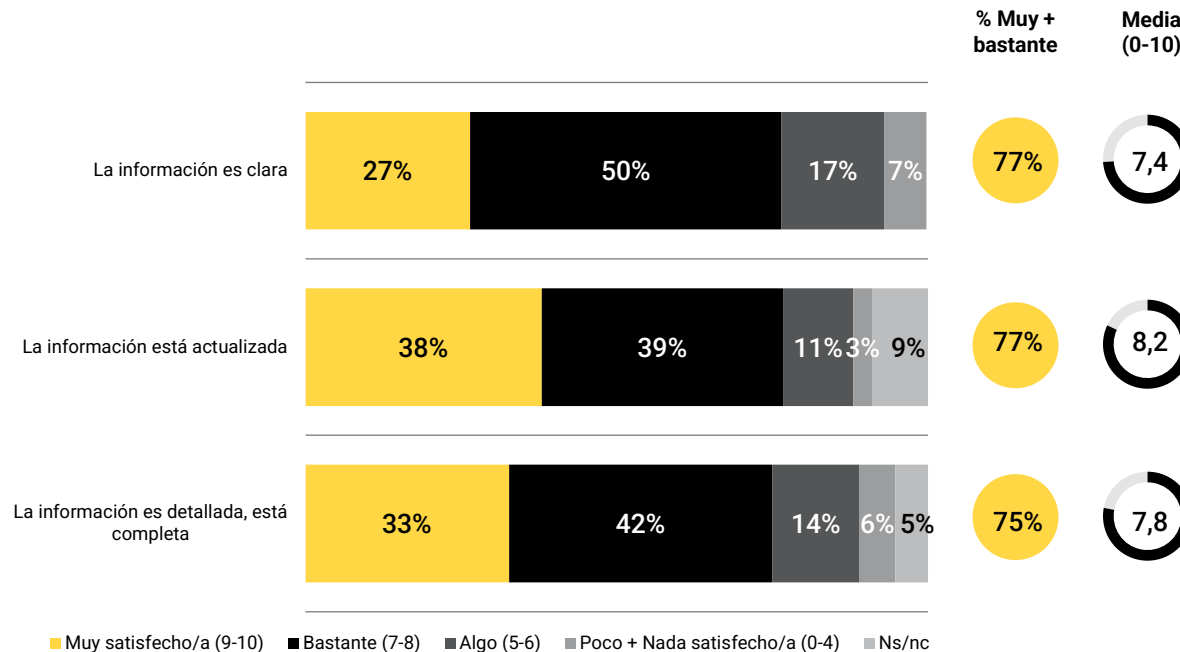
Interés en la información de la página web



(P10B) – ¿En qué medida te parece interesante la información proporcionada por la página web de transparencia de la DFB?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Satisfacción con la información proporcionada



(P11) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con ...?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

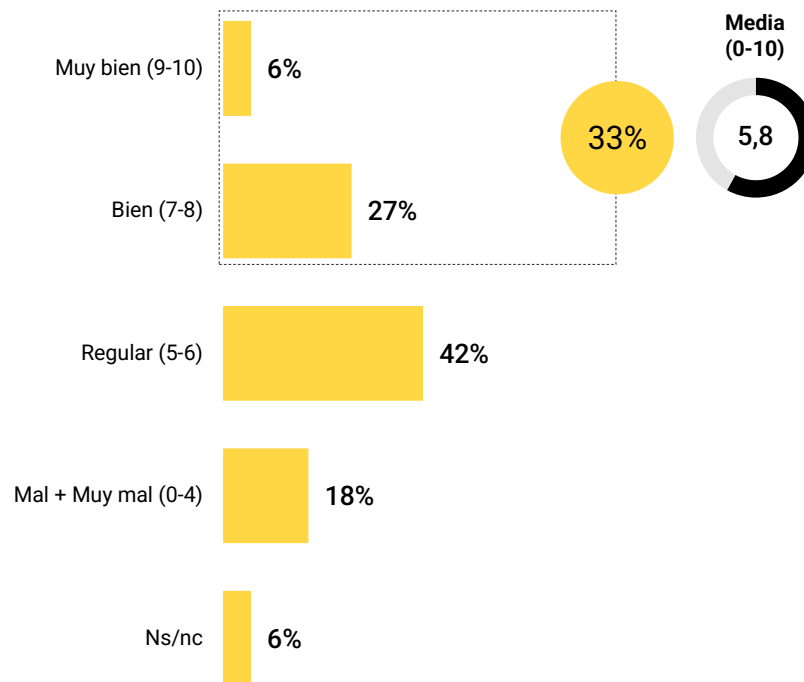
B.2.1. Accesibilidad de la página web

B.2.2. Información ofrecida por el servicio

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

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

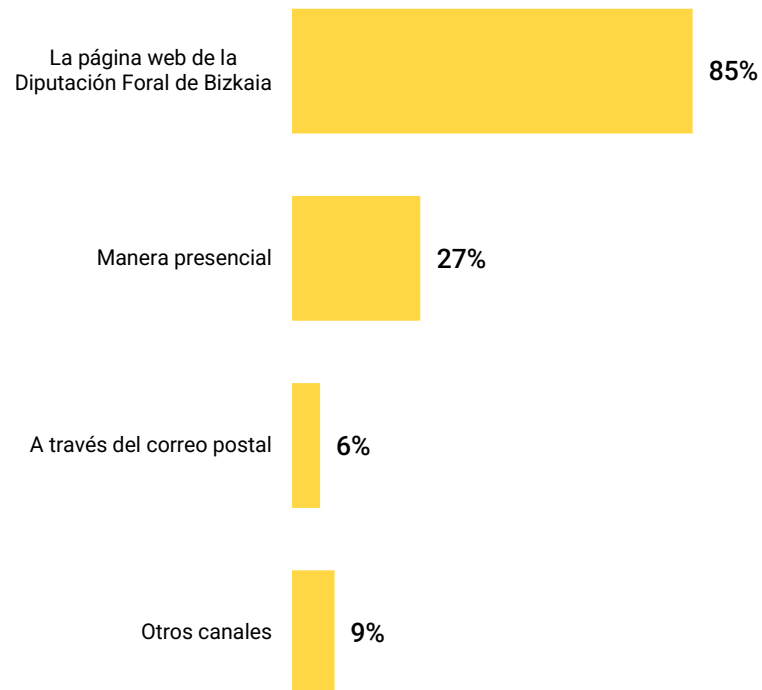
Valoración de la información ofrecida en la web



(P9) – ¿Cómo valoras la facilidad para entender la información ofrecida en la web de la DFB? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”.

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

Canal de solicitud de información pública

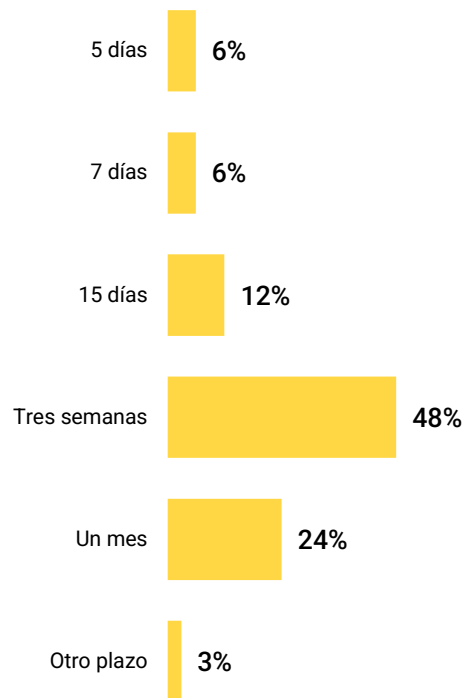


(P9A) – ¿Cuál te parece la forma más adecuada para poder realizar la solicitud de información pública?

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

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Plazos de tiempo para la confirmación de la solicitud de información pública

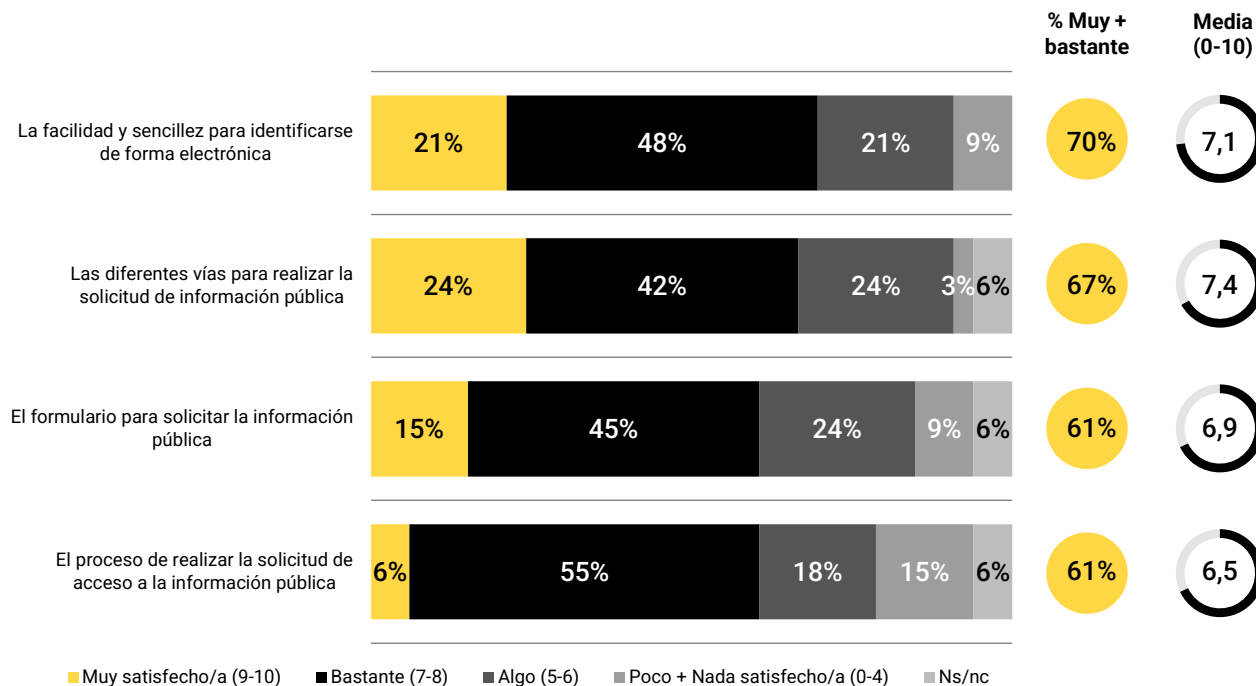


(P11) – ¿Qué plazo de tiempo consideras adecuado esperar para que el servicio le confirme o deniegue tu solicitud de información pública?

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

*Pregunta de respuesta simple.

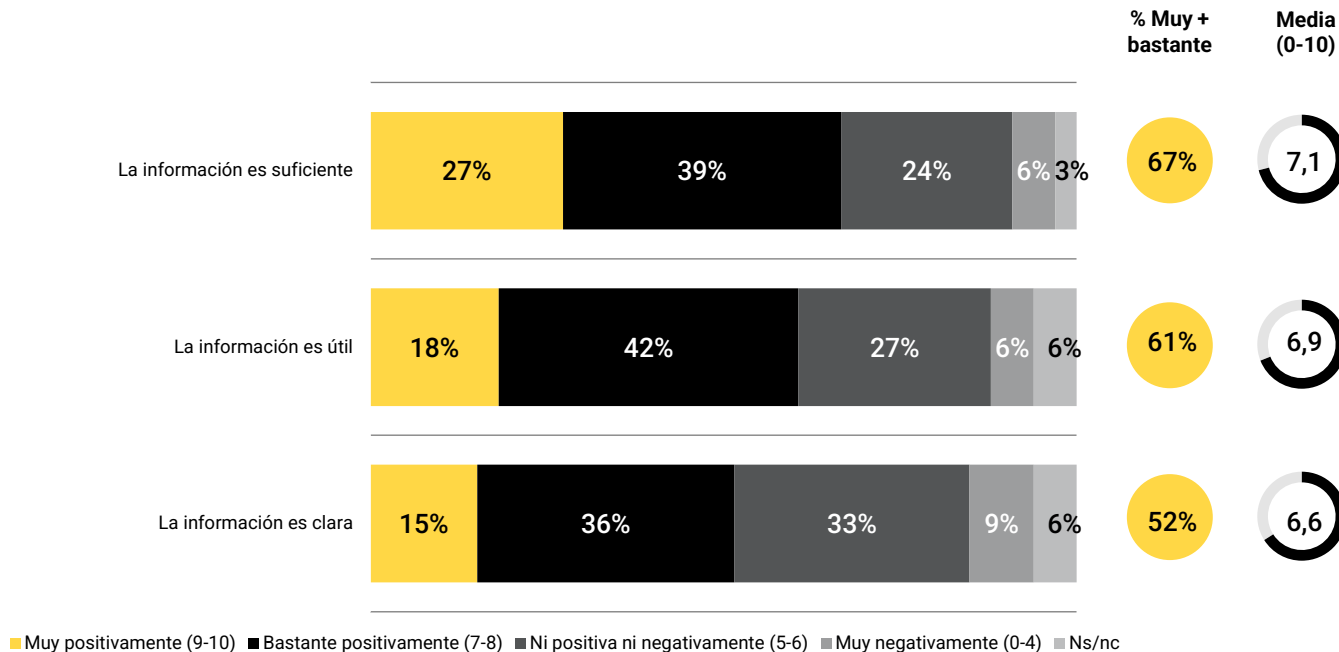
Valoración del proceso de acceso a la información pública



(P13) – Valora en una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a” los siguientes aspectos

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

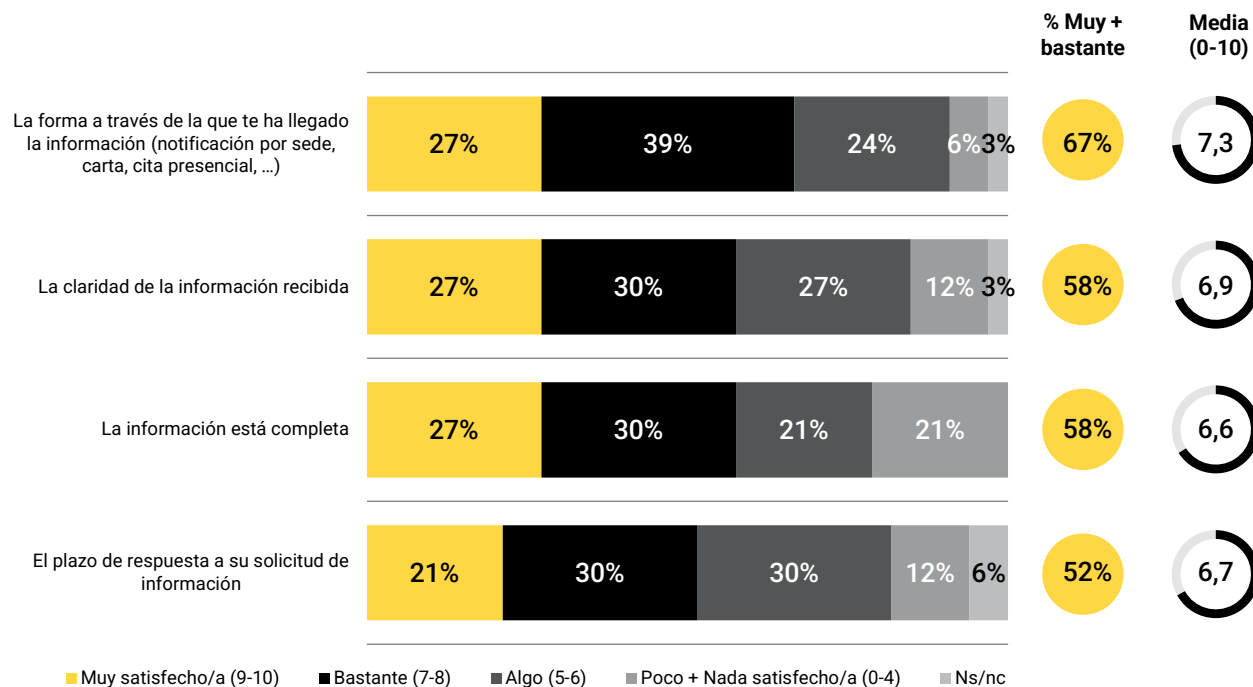
Valoración de la información sobre como realizar la solicitud



(P12) – En relación con la información que aparece en la web sobre cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública ¿cómo valora ...?

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

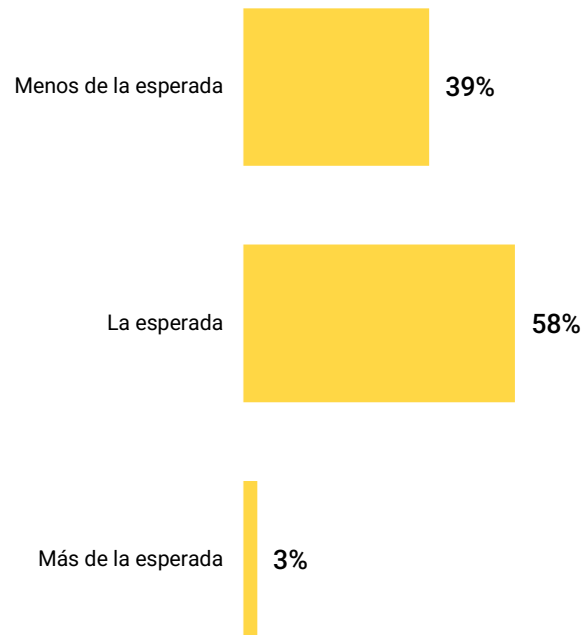
Valoración de la información pública recibida



(P14) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con ...? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”

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

Adecuación de la información pública recibida



(P15) – Teniendo en cuenta la solicitud de información que realizaste, considera que la información que le han proporcionado es ...

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

*Pregunta de respuesta simple.

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

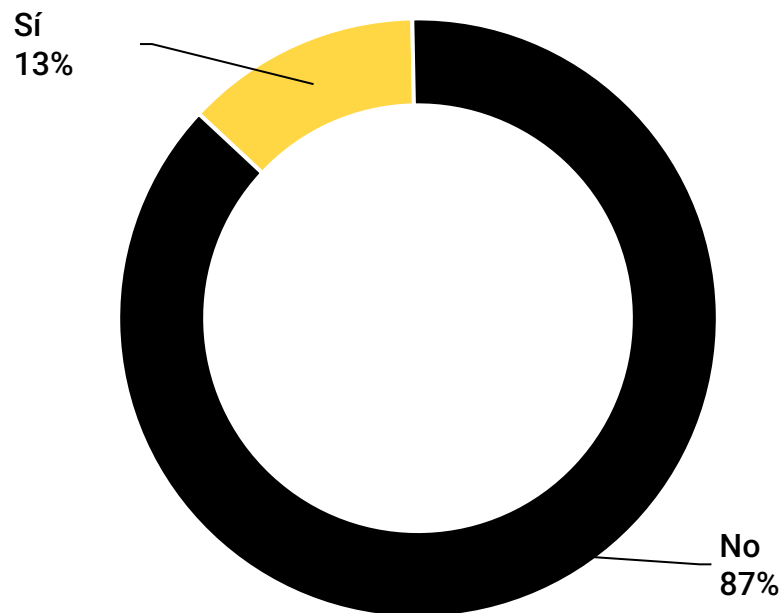
B.2.1. Accesibilidad de la página web

B.2.2. Información ofrecida por el servicio

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

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

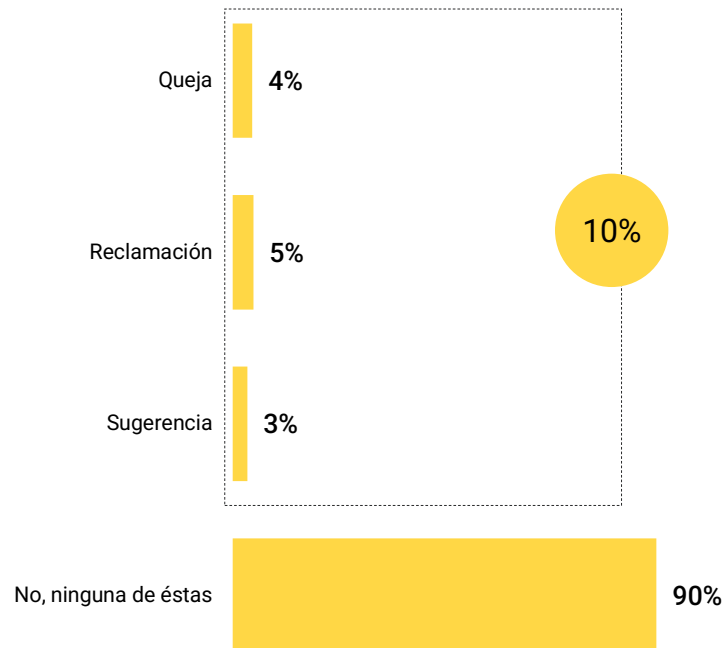
Denuncias en materia de transparencia



(P12A) – Las denuncias en materia de transparencia sirven para comunicar si algún organismo incumple con las obligaciones de publicidad activa y no suministra voluntariamente la información que exige la norma foral de transparencia ¿conocías esto?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Quejas, reclamaciones o sugerencias realizadas

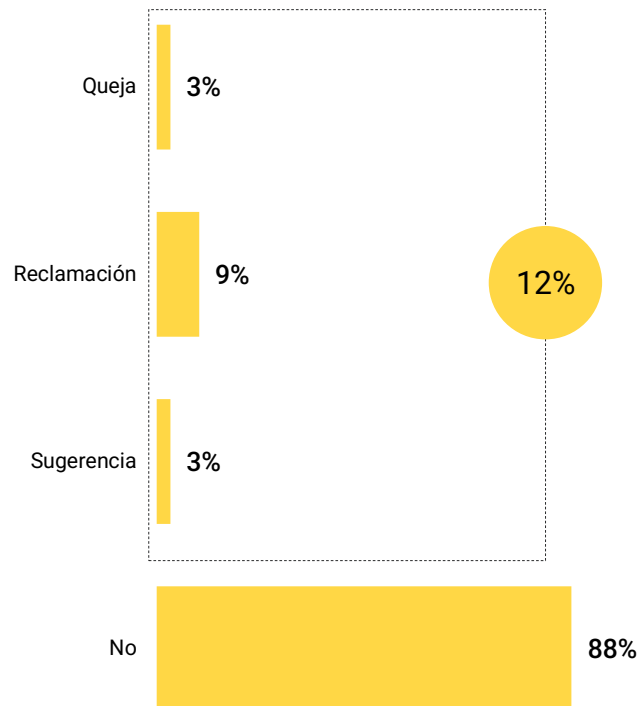


(P14) – ¿Has realizado alguna queja, reclamación o sugerencia?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Quejas, reclamaciones o sugerencias realizadas



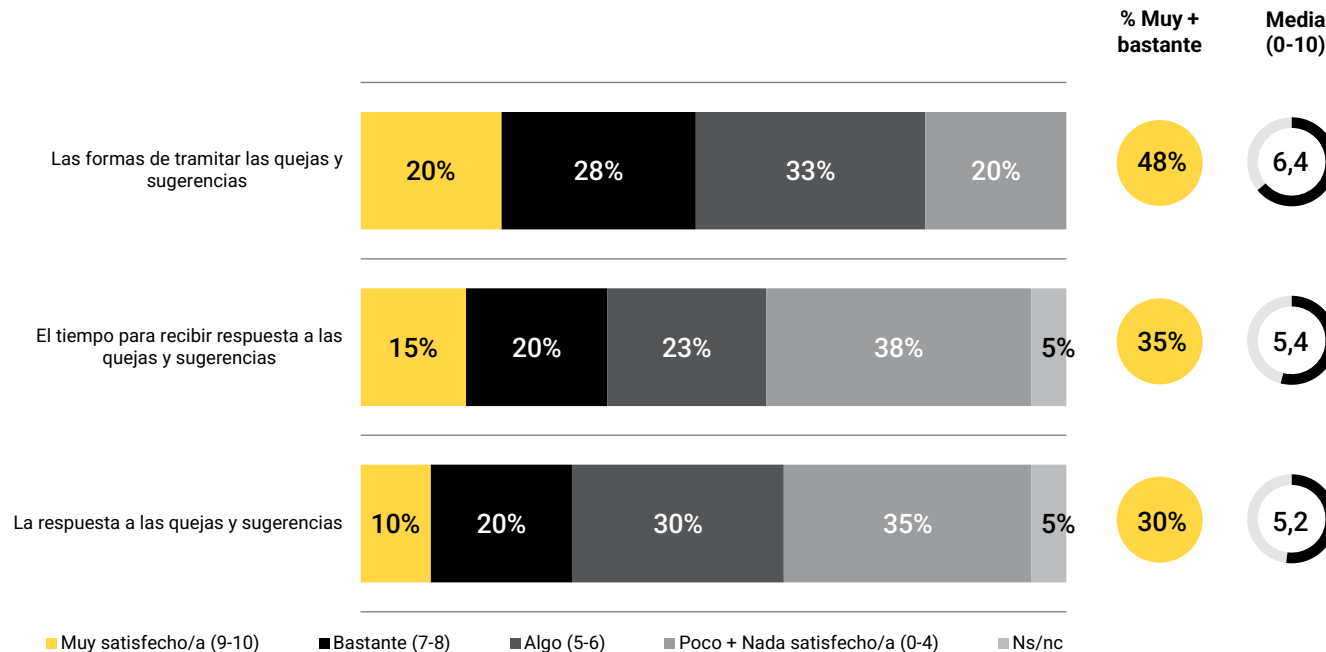
(P16) – ¿Has realizado alguna queja, reclamación o sugerencia?*

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

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

NOTA: Se omite la valoración del proceso de las quejas, reclamaciones y sugerencias debido a la base muestral extremadamente reducida.

Satisfacción con los procesos de quejas, reclamaciones o sugerencias



(P17) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con...?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Base muestra reducida, por lo que se deben de analizar los resultados con cautela.

B. Resultados de la investigación

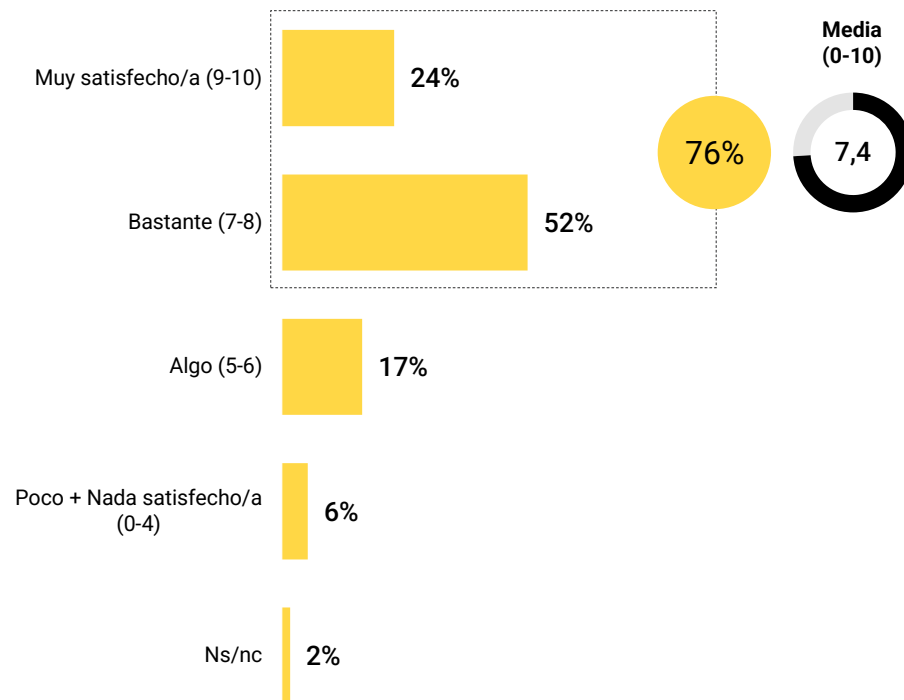
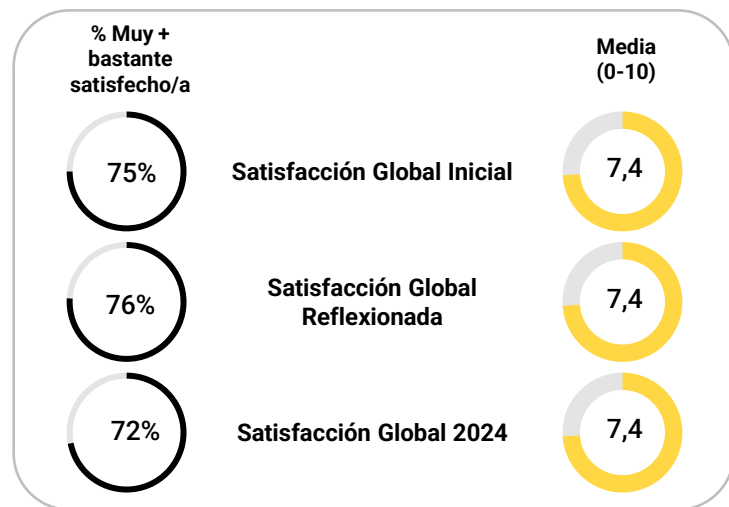
B.0. Hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción final

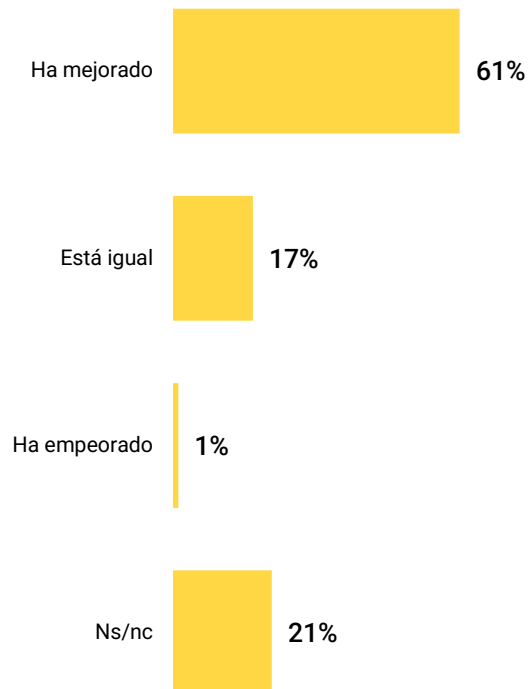
Satisfacción global reflexionada con la web de Transparencia



(P18) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con la información facilitada por la página web de transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”.

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Evolución de la web de Transparencia



(P19) – Dirías que la información publicada en comparación con los últimos años ...

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta simple.

Sugerencias de mejora

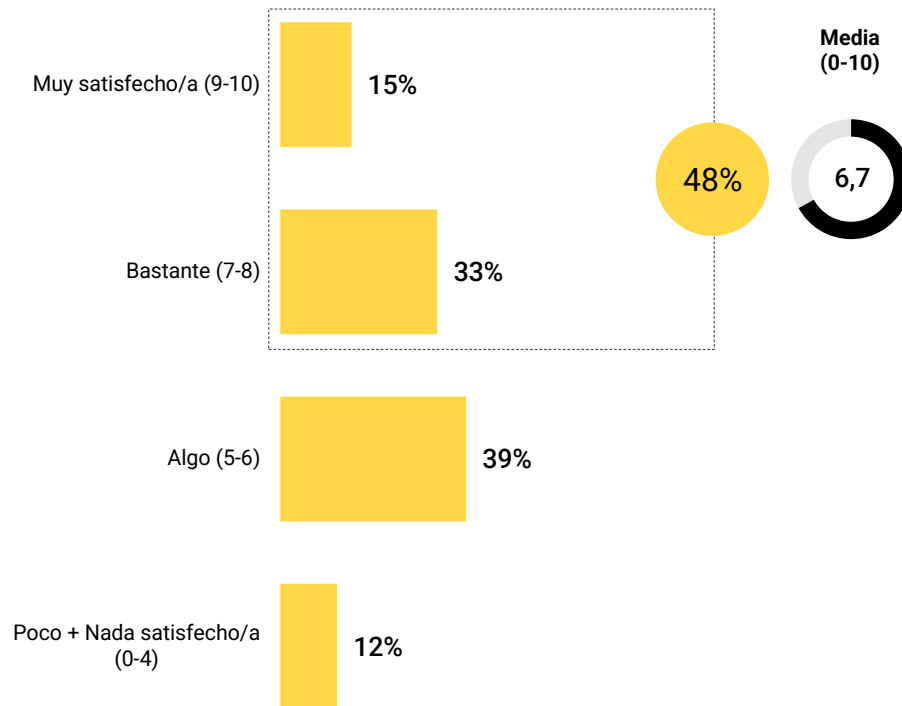
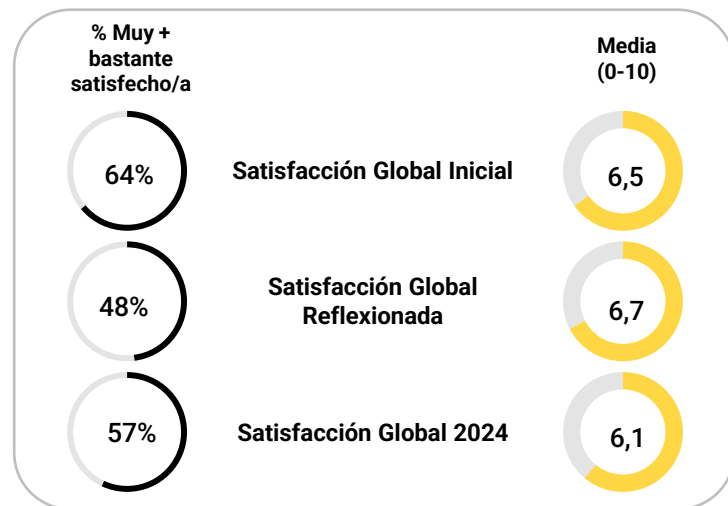


(P20) – ¿Se te ocurre alguna sugerencia para mejorar la página web de transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta espontánea y de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

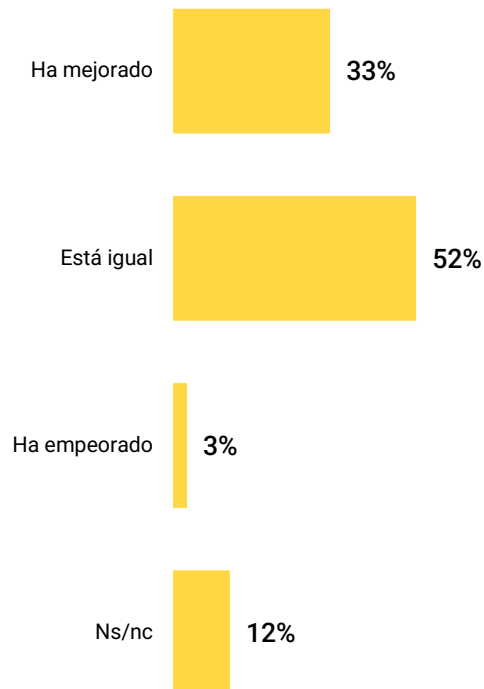
Satisfacción global reflexionada con el Servicio de Acceso a la Información Pública



(P20) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con el servicio de derecho de acceso a la información pública de la DFB?

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

Evolución del Servicio de Acceso a la Información Pública

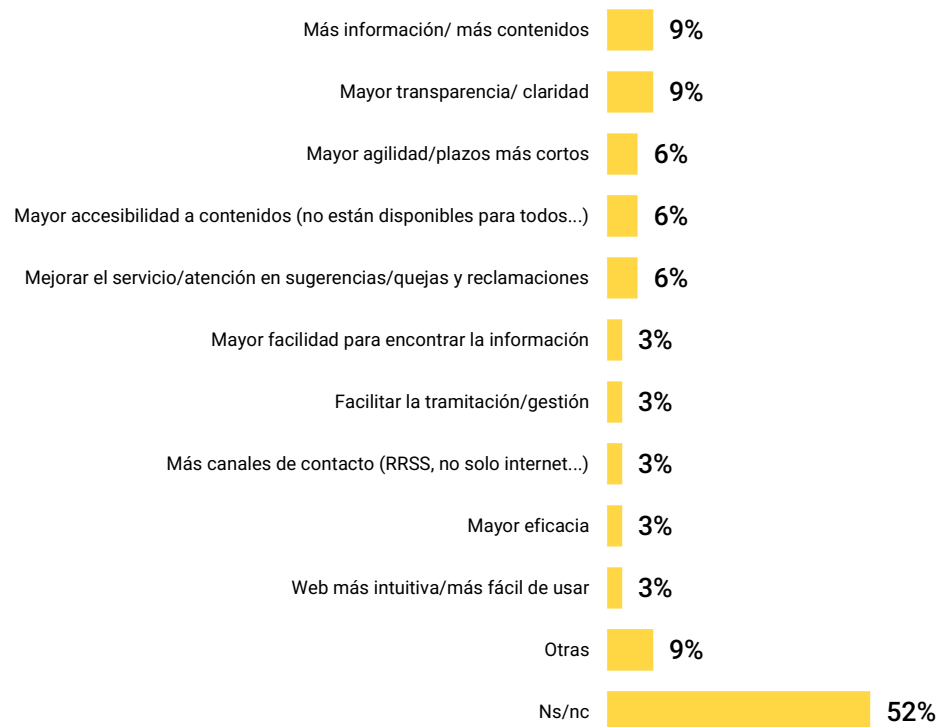


(P21) – Dirías que este servicio en comparación con los últimos años ...

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

*Pregunta de respuesta simple.

Sugerencias de mejora



(P22) – ¿Se te ocurre alguna sugerencia de cara a mejorar el servicio de derecho de acceso a información de la DFB?*

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

*Pregunta espontánea y de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

C. 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: Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública 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

PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CARTA DE SERVICIOS 2023-2024

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

• www.bizkaia.eus

• www.gardentasuna.bizkaia.eus

Cualquier queja o sugerencia por incumplimiento de los compromisos se podrá realizar en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

PORTAL DE TRANSPARENCIA

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer información detallada y actualizada sobre contratación y subvenciones, servicios y políticas sectoriales, recursos humanos, información económico-financiera y patrimonial, institucional y jurídico normativa en el Portal de Transparencia, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

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

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

Disponer de un buscador en la página web que dé una información ajustada a la búsqueda realizada, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

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

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

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

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

Carta de servicios

PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CARTA DE SERVICIOS 2023-2024

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.bizkaia.eus
- www.gardentasuna.bizkaia.eus

Cualquier queja o sugerencia por incumplimiento de los compromisos se podrá realizar en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Se responderán en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

NOS COMPROMETEMOS A

Hacer la identificación electrónica más sencilla para realizar la solicitud de información pública a través de la página web, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Facilitar un formulario sencillo de rellenar para la solicitud de información pública en la página web, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Explicar de forma sencilla en Bizkaia Gardena cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

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

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

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

Compromisos

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Ofrecer información detallada y actualizada sobre contratación y subvenciones, servicios y políticas sectoriales, recursos humanos, información económico-financiera y patrimonial, institucional y jurídico normativa en el Portal de Transparencia	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,0  CUMPLIMIENTO - La información está actualizada 8,2 - La información es detallada, está completa 7,8
Ofrecer una página web con contenido claro	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	7,3  NO CUMPLIMIENTO

Compromisos

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer una página fácil e intuitiva para encontrar la información	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	6,7	 NO CUMPLIMIENTO
Disponer de un buscador en la página web que dé una información ajustada a la búsqueda realizada	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	6,8	 NO CUMPLIMIENTO

Compromisos

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Hacer la identificación electrónica más sencilla para realizar la solicitud de información pública a través de la página web	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	7,1  NO CUMPLIMIENTO
Facilitar un formulario sencillo de rellenar para la solicitud de información pública en la página web	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	6,9  NO CUMPLIMIENTO
Explicar de forma sencilla en Bizkaia Gardena cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	6,5  NO CUMPLIMIENTO

Madrid
Ferraz, 10
(+34) 915 489 234
ikerfelmadrid@ikerfel.es

Bilbao
Campo Volantín, 21
(+34) 944 132 640
ikerfel@ikerfel.es