

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LA WEB DE TRANSPARENCIA Y EL SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Julio 2026

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

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 global reflexionada

C Cumplimiento de la carta de servicios

D 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 de los atributos en los que se ha estructurado el servicio de Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Diputación Foral de Bizkaia y que conforman los compromisos de la Carta de Servicios.

› Objetivos Específicos

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



A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevistas Telefónicas y On Line

Detalle del planteamiento Metodológico



Se han realizado **39 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	39	±16,01%
	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 trabajo de campo



Abril, mayo y junio 2026

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 global reflexionada

B. Resultados de la investigación

B.0. Hábitos y usos del servicio

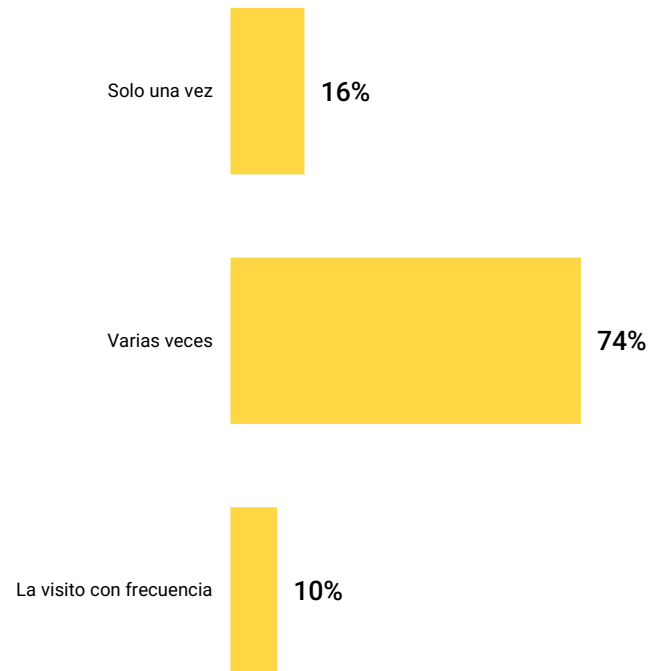
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

Frecuencia de visita a la web de Transparencia

- › **La gran mayoría** de las personas entrevistadas ha **visitado la web en varias ocasiones**.



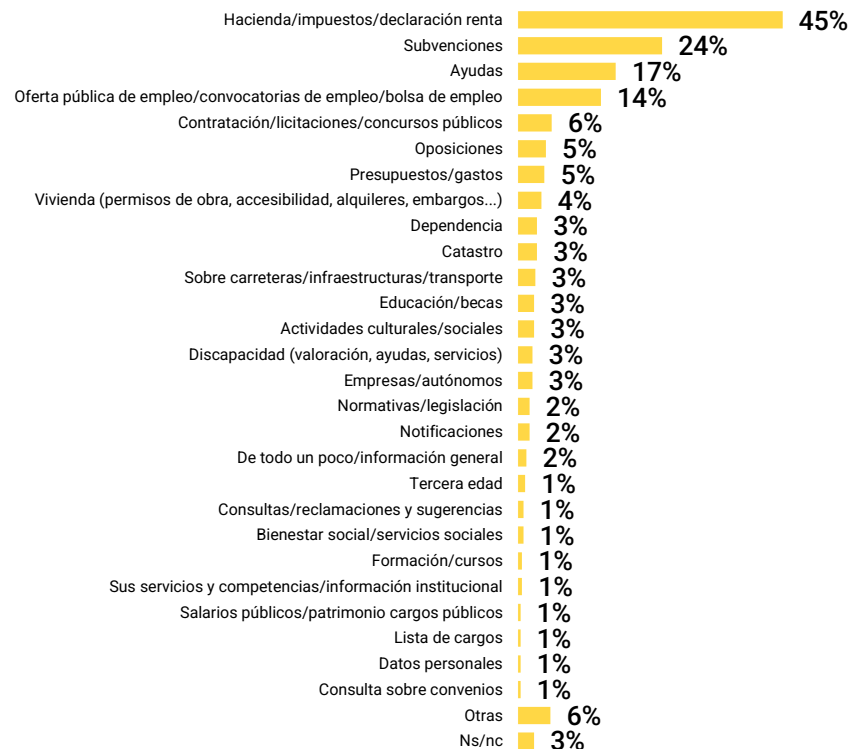
(P02) – El apartado donde está toda esta información es la Web de Transparencia ¿En cuántas ocasiones has visitado esta web donde se recoge información relativa a presupuestos, subvenciones, contrataciones, concursos públicos, ayudas impuestos, ofertas públicas de empleo, etc?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta simple.

Tipo de información consultada

- Las personas entrevistadas utilizan la página web de transparencia para buscar de media dos tipos diferentes de información.
- Las tipologías de información más buscadas son:
 - Información sobre hacienda, impuestos o la declaración de la renta.
 - Información sobre subvenciones o ayudas.
 - Información sobre oposiciones u ofertas públicas de empleo.



Número medio
de menciones

1,60

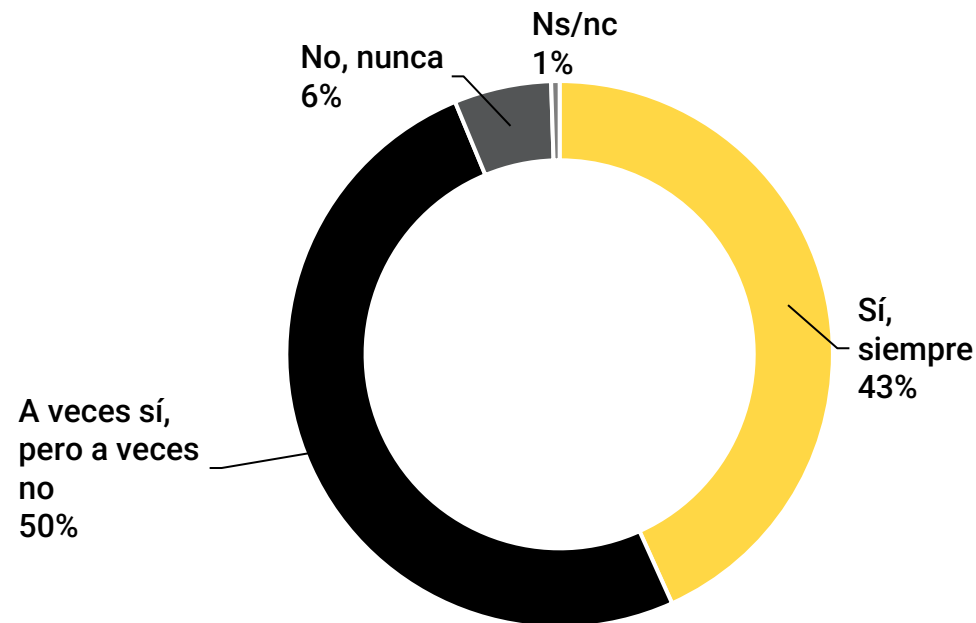
(P03) – ¿Qué tipo de información consultaste?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Ocasiones en las que se encuentra la información

- › Algo más del 40% de las personas consultadas declara **encontrar la información** siempre, mientras que otro 50% declara hacerlo a veces.
- › Tan solo el 6% manifiesta no haber encontrado nunca la información.



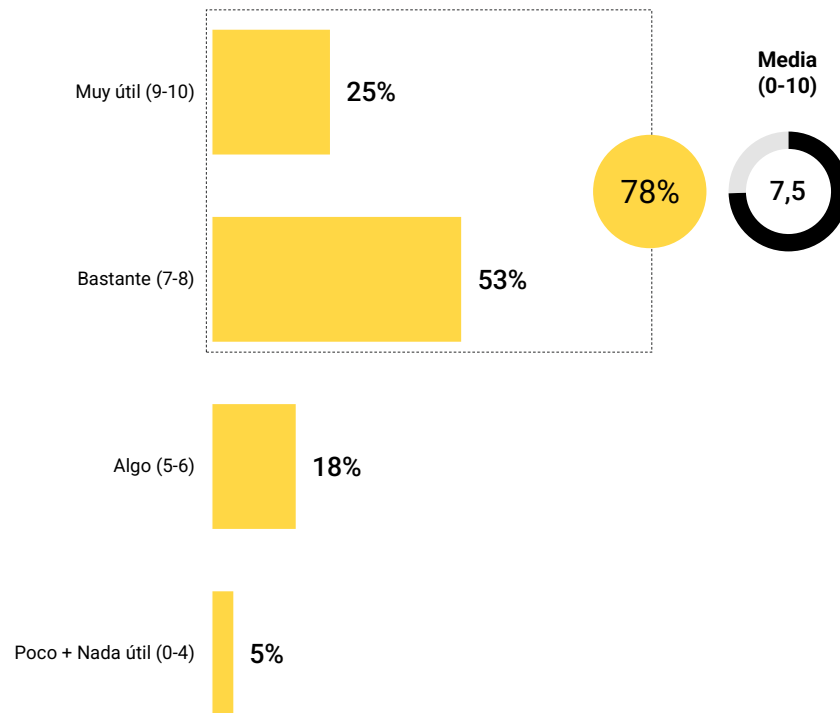
(P03A) – ¿Sueles encontrar la información que buscas en la página web de transparencia?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta simple.

Utilidad de la información

- Cerca del **80% declara que la información consultada le pareció de gran utilidad**, obteniendo una valoración media de 7,5 en una escala de 0 al 10.

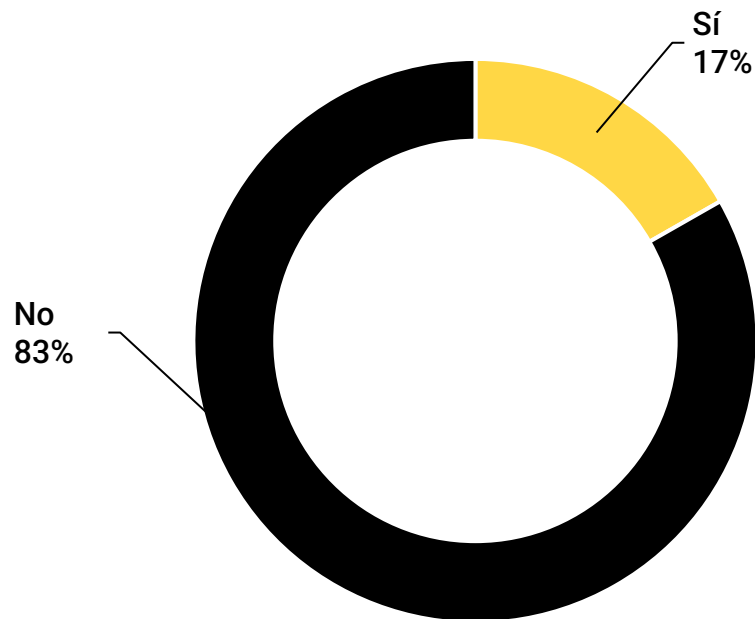


(P04) – ¿Te ha resultado útil la información que has consultado?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Problemas con el funcionamiento de la web

- Más de **ocho de cada diez** personas usuarias de la web del portal de transparencia **afirman no haber tenido ningún problema con la web de transparencia.**



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

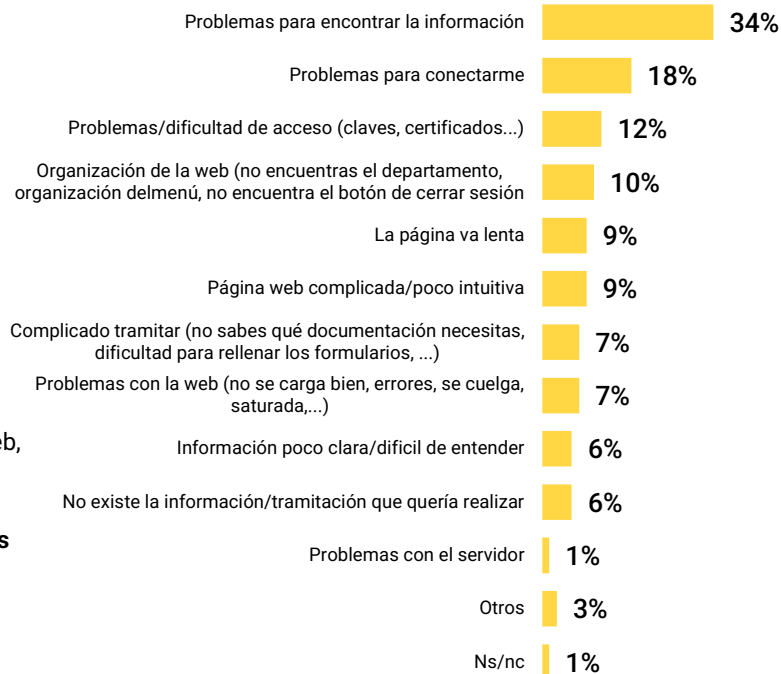
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Tipología de problema con la web



- Entre las personas usuarias que tuvieron algún problema con la web, **citan de media un problema por persona.**
- Entre los problemas citados **destaca en primer lugar los problemas para encontrar la información.** En segundo lugar, **detectaron problemas de conexión a la web.**

Principales problemas



Número medio de problemas

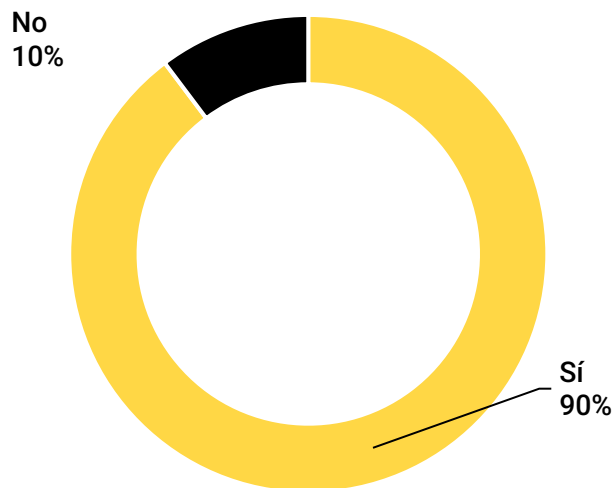
1,24

(P06) – ¿Qué tipo de problema?*

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

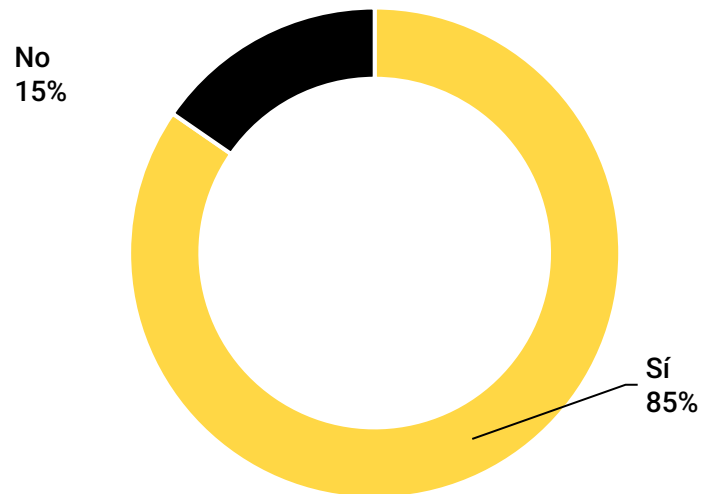
*Pregunta de respuesta espontánea y múltiple respuesta, por lo que la suma de porcentaje puede ser mayor de 100%

Conocimiento de la información pública y búsqueda de información en la web



(P01) – ¿Conoces qué tipo de información se puede solicitar en el servicio de acceso a la información pública?

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

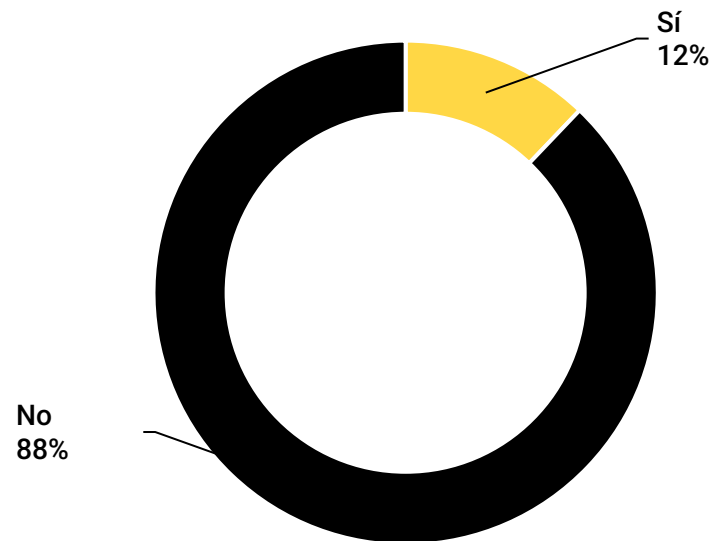


(P1) – ¿Antes de realizar la solicitud de información, buscaste la información que necesitabas en la página web de la DFB?

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

Búsqueda efectiva de la información en la web

- › Solamente el **12%** de las personas entrevistadas **encontraron la información** que buscaban a través de la **página web de la DFB** antes de realizar la solicitud



(P3) – ¿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

Dificultades para no encontrar la información



- El **principal inconveniente** para **no encontrar** la información en la página web de la Diputación Foral de Bizkaia fue que **la información no estaba publicada**. A cierta distancia mencionan aspectos como la **complejidad de la página web** o la inesperada respuesta de los **resultados del buscador**.

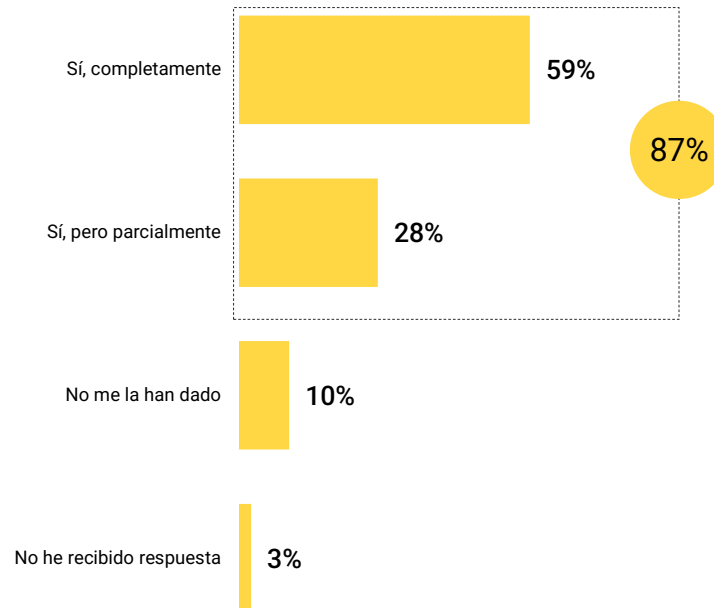


(P3B) –¿Qué dificultades tuviste para no encontrar la información de la página web de la DFB?

Base: Personas entrevistadas que no han encontrado la información en la página web de la DFB

Recepción de la información solicitada

- › Casi **9 de cada 10 afirman haber recibido la información solicitada** y 6 de cada 10 la recibió completamente.
- › Un discreto 10% declara no haberla recibido, mientras que un 3% no recibió respuesta.



(P5) – ¿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

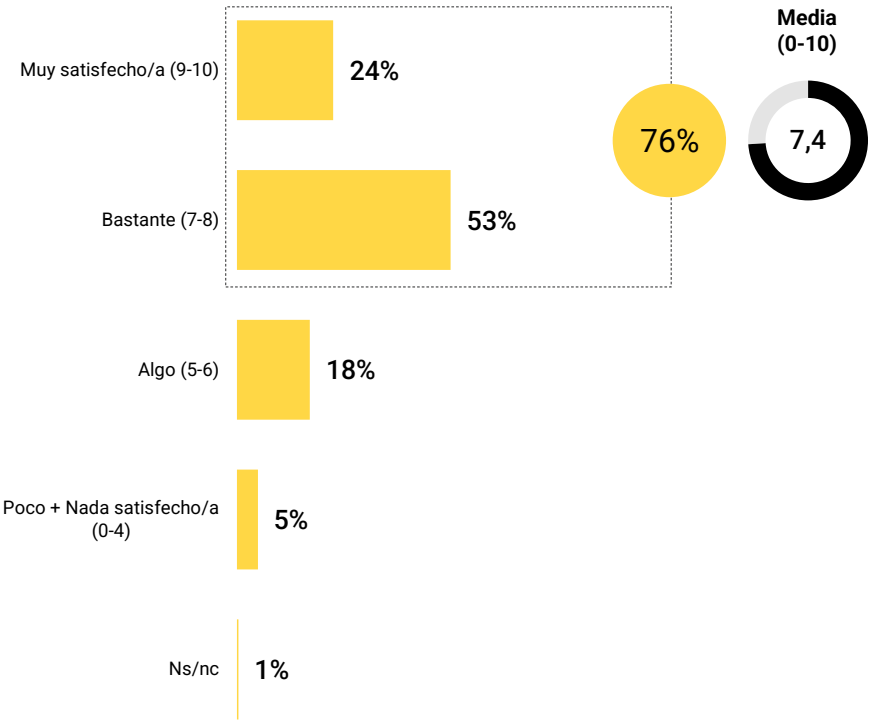
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global inicial con la web de Transparencia

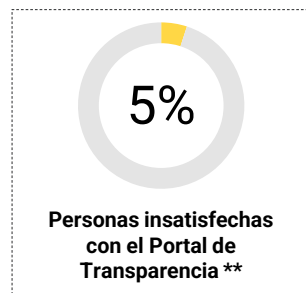
- Las personas usuarias declaran que están **muy o bastante satisfechas** con la web de transparencia.
- Le otorgan una valoración media de **7,4 en una escala de 0 al 10**.
- Detectamos una **tendencia alcista** en la satisfacción de las personas con la web a media que **aumenta su frecuencia de visita**, aunque **no** llega a ser **significativa**.



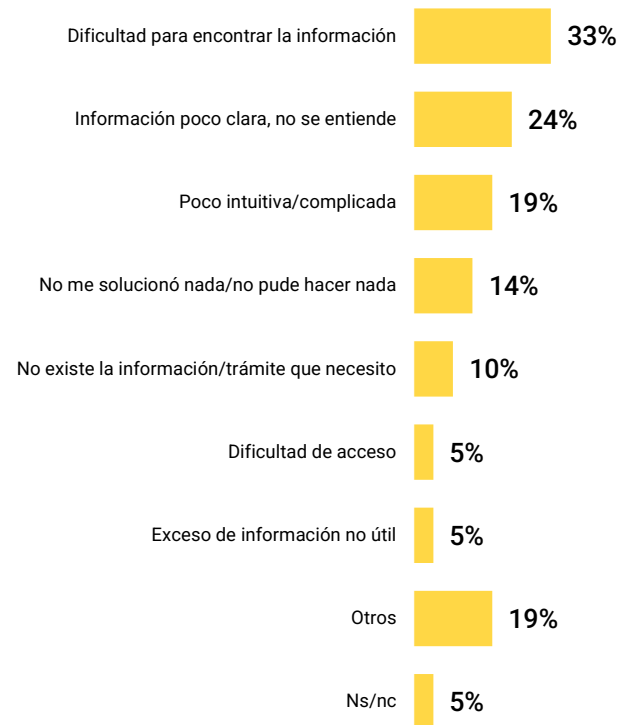
	Total	Sexo		Edad			Frecuencia de visita		
		Hombre	Mujer	Hasta 34	35-54	55 ó más	Solo una vez	Varias veces	La visito con frecuencia
% Muy+Bastante satisfecho/a	76%	76%	77%	71%	77%	77%	67%	77%	83%

(P4) ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con la información facilitada por la página web de transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”.
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Motivos de insatisfacción



- Teniendo en cuenta **la baja cantidad de personas insatisfechas** con el portal de transparencia cabe destacar que **la base muestral resulta reducida y los datos deben ser interpretados con cautela.**
- Entre estas personas, **el principal motivo de insatisfacción es la dificultad para encontrar la información**, seguido de la **poca claridad** de la información.



Número medio de motivos

1,36

(P4A) ¿Por qué motivos la valoras de esta manera?*

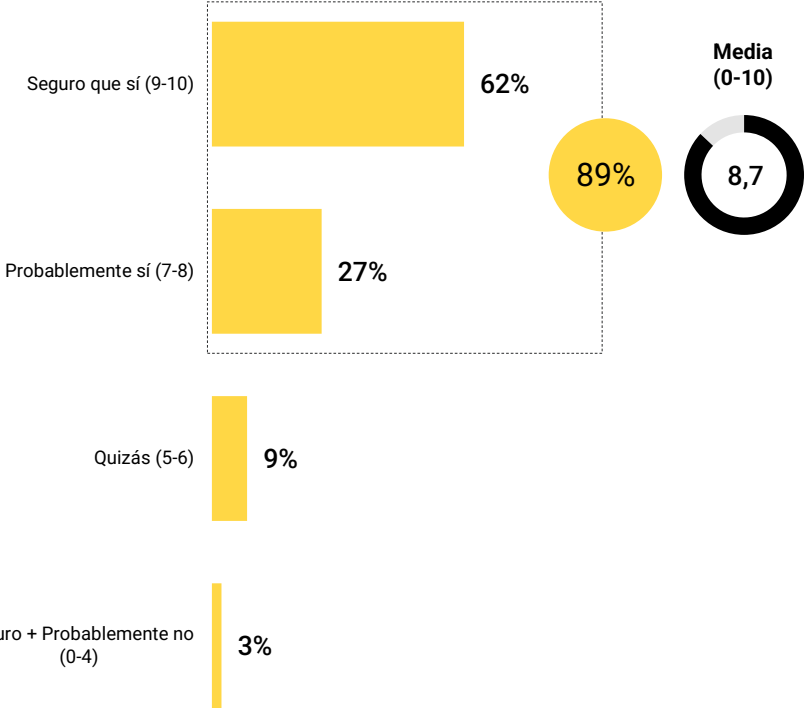
Base: Personas insatisfechas con el Portal de Transparencia **

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

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

Predisposición por seguir utilizando la web de Transparencia

- > Casi **9 de cada 10 personas** entrevistadas se muestra **predispuesta a seguir utilizando** el portal web de transparencia.
- > Ocurre lo mismo que con la satisfacción, **a mayor frecuencia de visita, mayor predisposición a seguir utilizándola.**



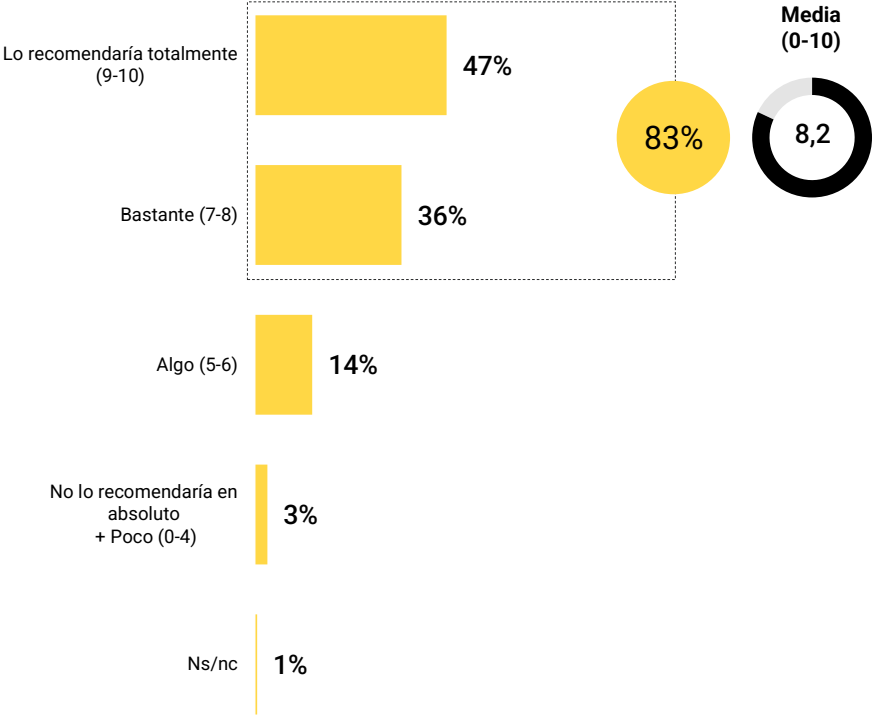
	Total	Sexo		Edad			Frecuencia de visita		
		Hombre	Mujer	Hasta 34	35-54	55 ó más	Solo una vez	Varias veces	La visito con frecuencia
% Seguro que sí+Probablemente sí	89%	88%	89%	91%	88%	90%	84%	89%	95%

(P5) ¿Volverías a utilizarla?
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Recomendación de la web de Transparencia

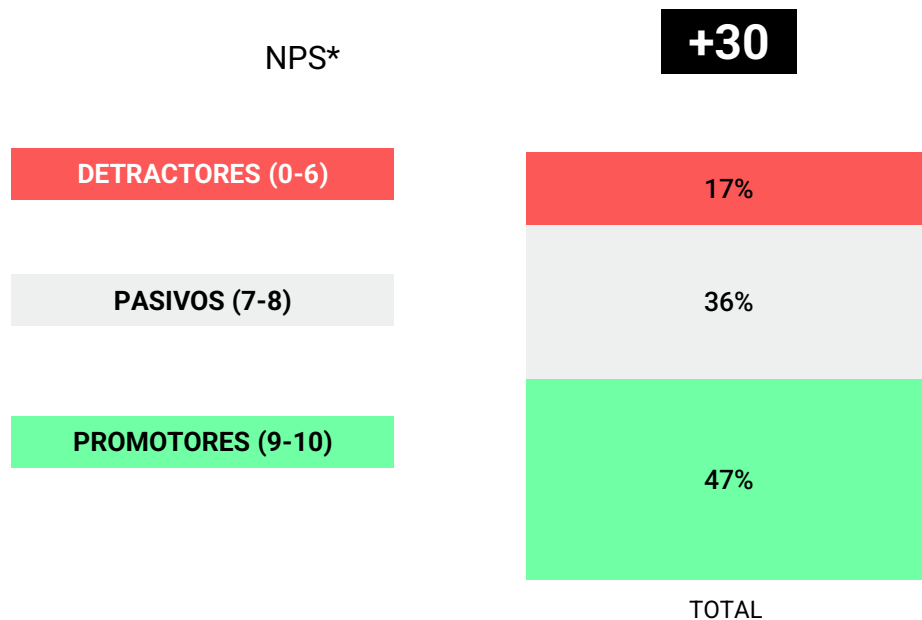
- El 83% de las personas entrevistadas manifiesta que **recomendaría bastante o totalmente** el uso de la página web.
- Atendiendo a la frecuencia de visita, observamos la misma dinámica que la predisposición a utilizarla de nuevo y la satisfacción.
- Se obtiene un **Índice de Recomendación Neta positivo (+30)**

	Total	Sexo		Edad			Frecuencia de visita		
		Hombre	Mujer	Hasta 34	35-54	55 ó más	Solo una vez	Varias veces	La visito con frecuencia
% Lo recomendaría totalmente+Bastante	83%	81%	84%	88%	82%	82%	78%	82%	90%



(P6) ¿Recomendarías el uso de esta página web?
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Recomendación de la web de Transparencia



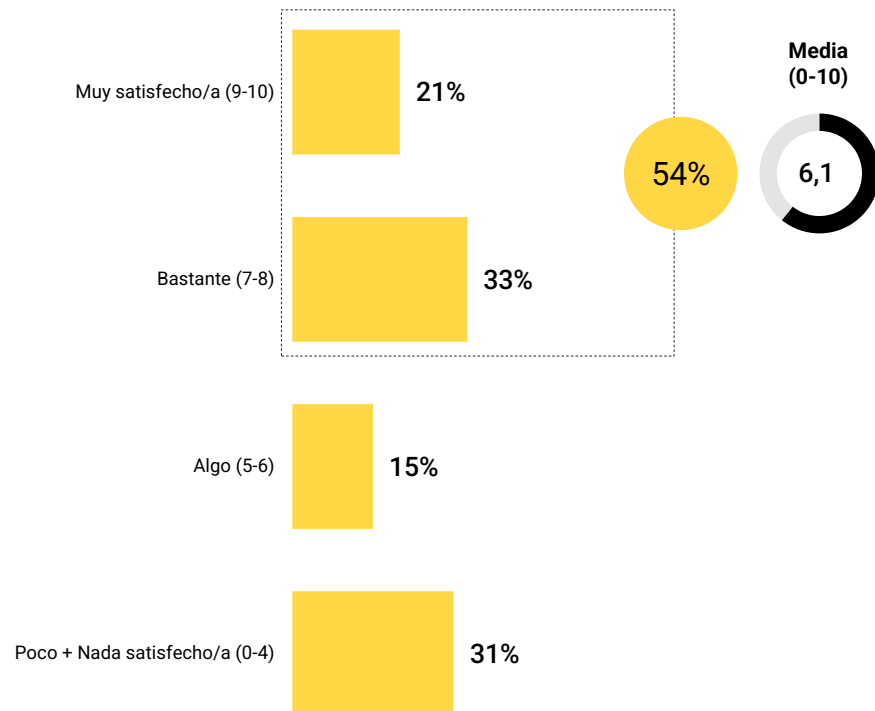
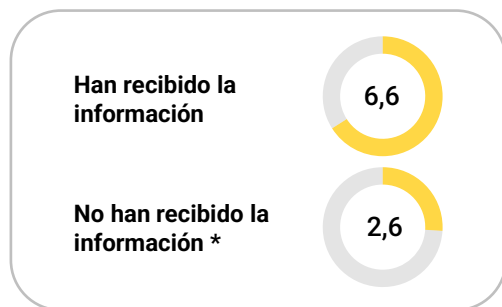
* Net Promotor Score: % Promotores - % Detractores.

(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

- **Más de la mitad** de las personas consultadas se muestran **satisfechas con el acceso** a la información pública a través de la página web de transparencia de la DFB/FBA, obteniendo una **valoración media de 6,1** en una escala de 0 al 10.



(P6) ¿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

* La base muestral es extremadamente reducida por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela.

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



- Entre las **personas insatisfechas** mencionan **de media dos motivos**, entre los que destacan la **complejidad del servicio** y la **falta de transparencia total**.
- En un **tercer lugar** están la **falta de información, dificultad para encontrar la información y la tardanza**.



Número medio de canales

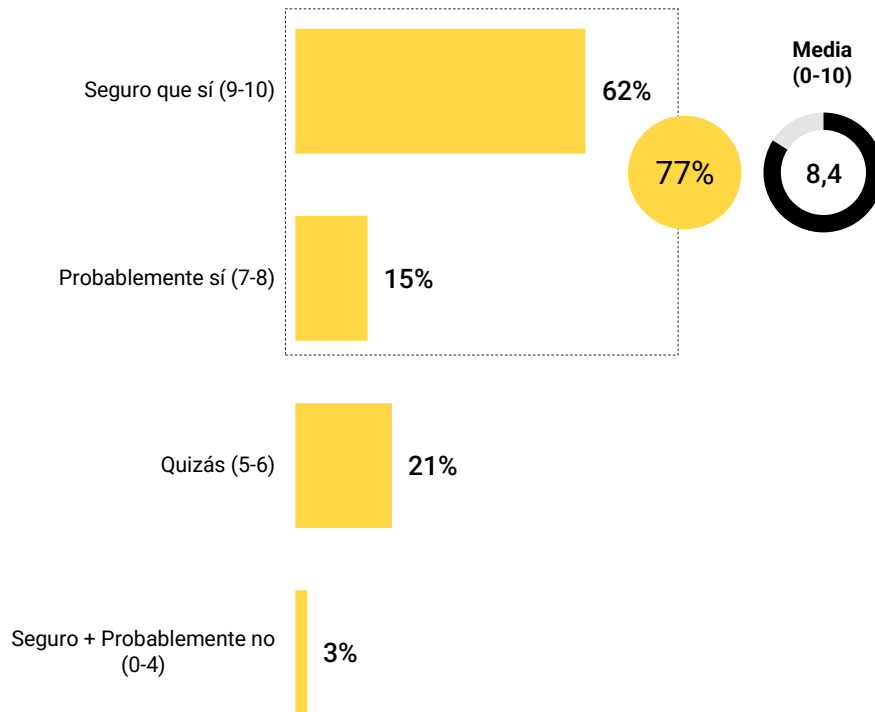
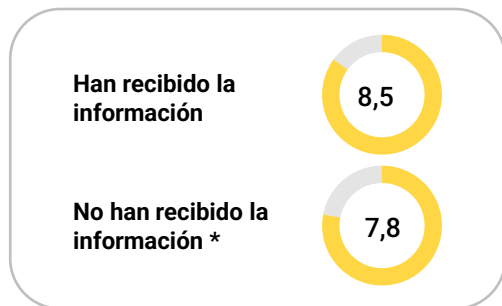
1,82

(P6A) - ¿Por qué motivos la valoras de esta manera?

Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública que no están satisfechas con el servicio

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

- El **77%** de las personas consultadas declara que **volvería a utilizar el servicio** de acceso a información pública de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Obtiene una **valoración muy positiva** también por parte de quienes **no han recibido información**.



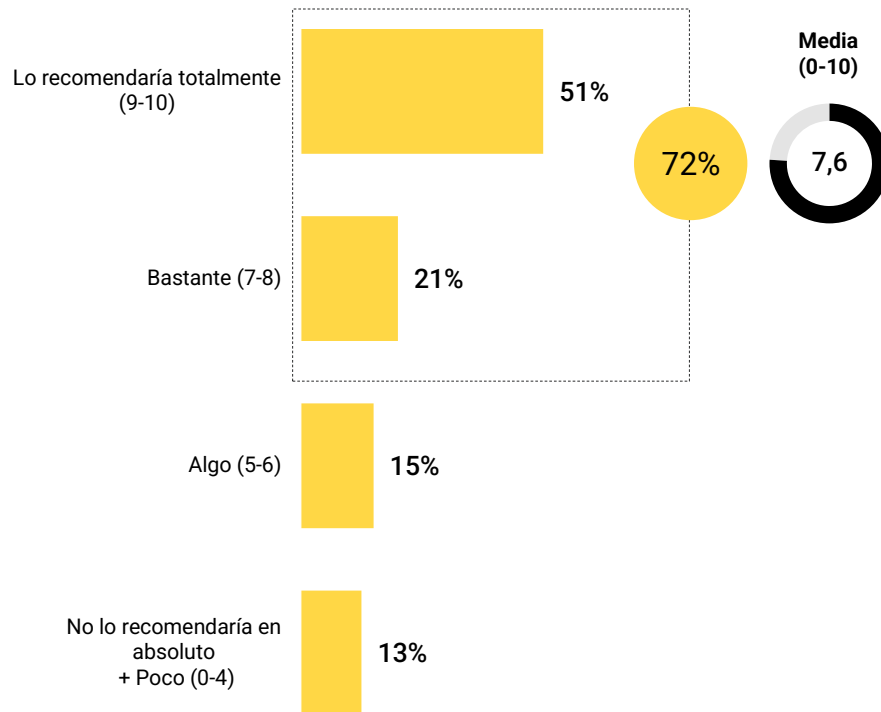
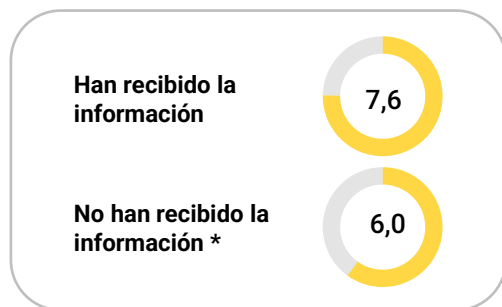
(P7) ¿Volverías a utilizarlo?

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

* La base muestral es reducida por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela.

Recomendación del Servicio de Acceso a la Información Pública

- El 72% de las personas que han presentado una solicitud de información pública asegura que la **recomendación en gran medida o completamente**.
- Esto supone un **Índice de Recomendación Neta de +23**.

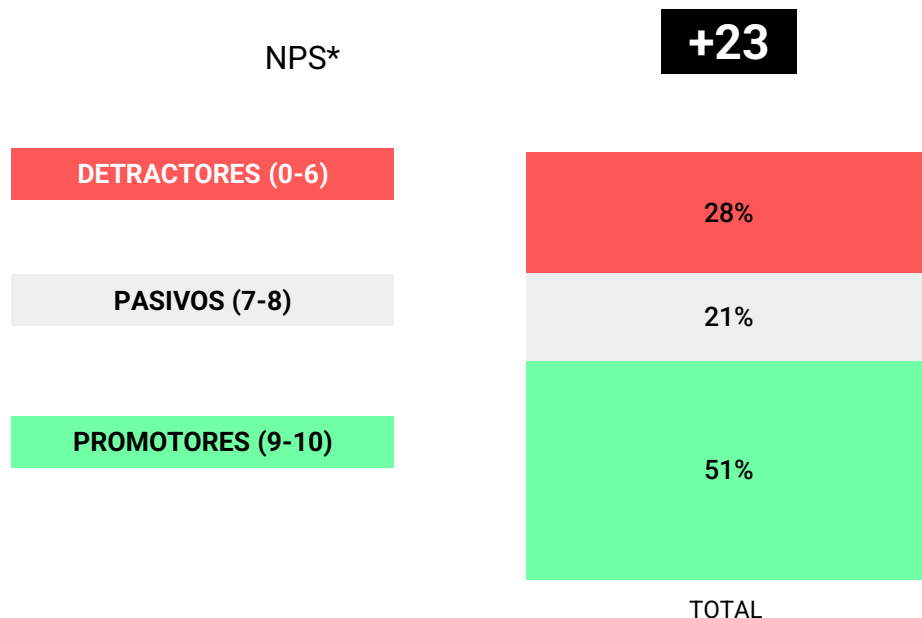


(P8) ¿Recomendarías el servicio de acceso a la información pública a amigos/as, familiares o conocidos/as?

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

* La base muestral es reducida por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela

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

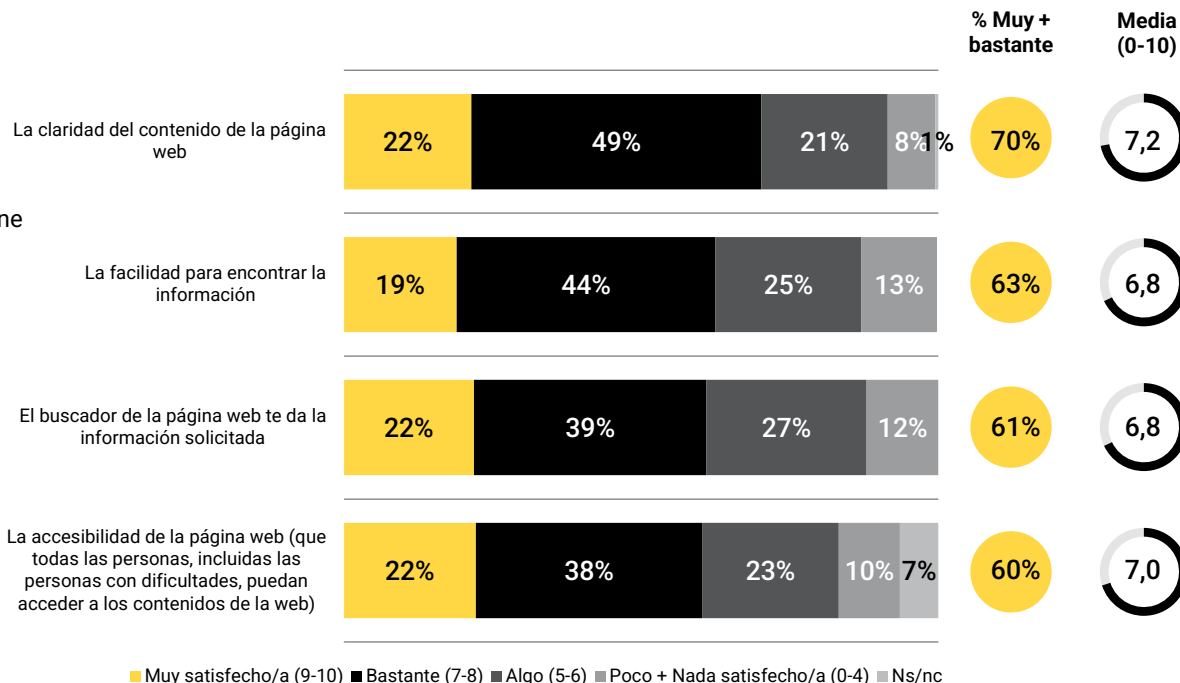
B.2.3. El derecho de acceso a la información pública

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

Valoración de la página web del Portal de Transparencia

› De manera general, **las personas usuarias de la web están satisfechas** con los diferentes aspectos de la página web del Portal de Transparencia.

› Principalmente **destaca la claridad del contenido de la página web**, que obtiene una valoración media de 7,2, seguido de la **accesibilidad de la página web**, que obtiene un 7,0 de valoración media.

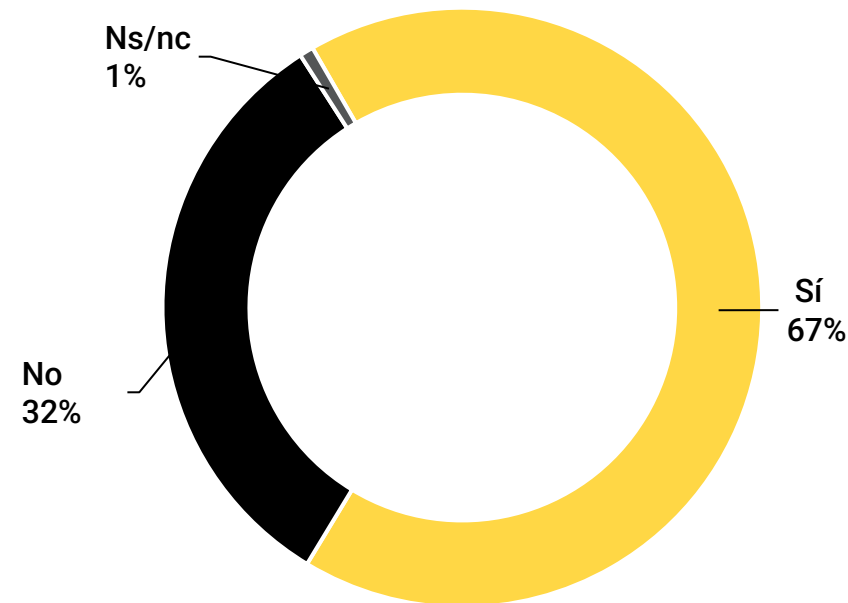


(P7A) - ¿En qué medida estás satisfecho/a con ...? En una escala de 0 "nada satisfecho/a" a 10 "muy satisfecho/a".

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Uso del buscador de la página web

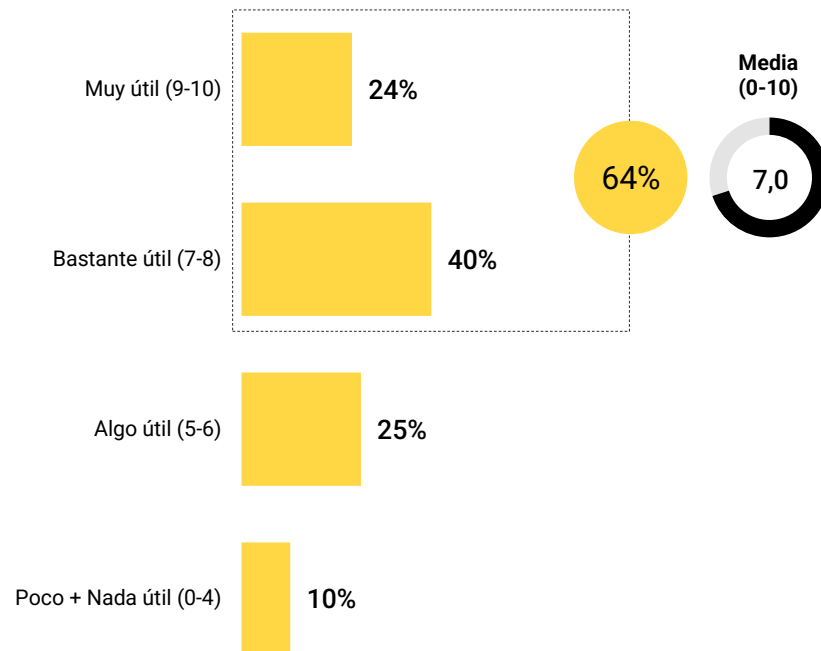
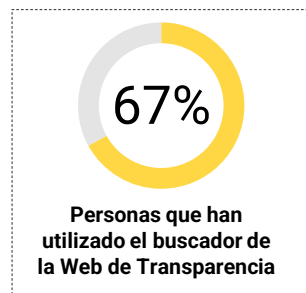
- › **Dos de cada tres** personas usuarias de la web del Portal de Transparencia **afirman haber utilizado el buscador**.



(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



- » Entre las personas que han utilizado el buscador, el **64% considera que la información proporcionada por el buscador es útil**. Otorgándole una valoración media de 7,0.

(P8A) – ¿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

- Los resultados no reflejan grandes diferencias en la percepción de la página web.
- Por un lado, las **áreas** ligadas a **contratos**, **subvenciones** y **servicios directos** gozan de una **buena visibilidad** (superando el 67% de notoriedad).
- Por otro lado, **en torno a la mitad** de las personas usuarias de la página web del portal de transparencia declara conocer los contenidos de **carácter normativo, estructural y presupuestario** de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB).



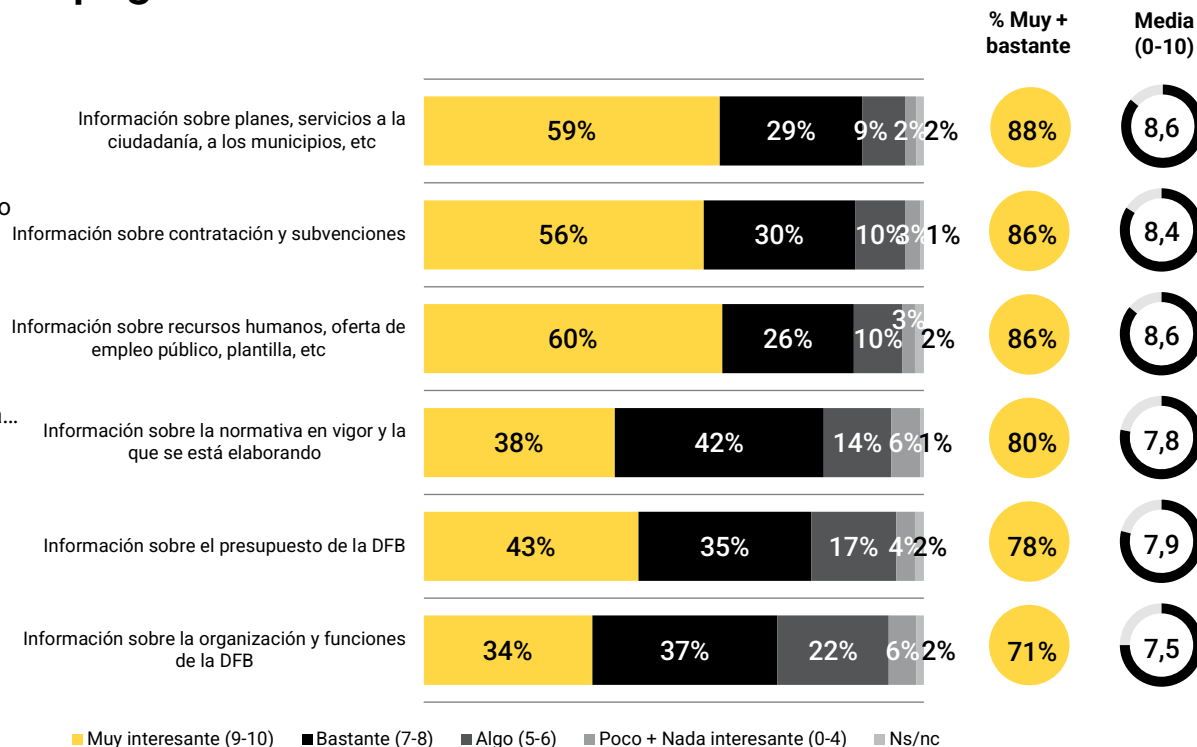
(P10) – ¿Sabías que la página web de transparencia de la DFB ofrecía la siguiente información?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Interés en la información de la página web

- La gran mayoría de las personas usuarias considera **muy o bastante interesante** la información proporcionada por el portal web. Destaca especialmente el bloque de **planes, servicios a la ciudadanía y a los municipios**, que se posiciona como el más interesante con un **88%** de valoraciones positivas.

- En segundo lugar, se sitúan la información sobre contratación y subvenciones y la información sobre recursos humanos, oferta de empleo público, plantilla...



(P16A) – ¿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

Sugerencias de contenidos para la web

- **Tres cuartas partes** de las personas usuarias de la plataforma **no se posiciona a la hora** de mencionar **algún tipo de información susceptible de añadirse a la web de transparencia.**
- Entre quienes mencionan algo, **no mencionan información que echan en falta**, si no que mencionan **aspectos de mejora** de la página web.



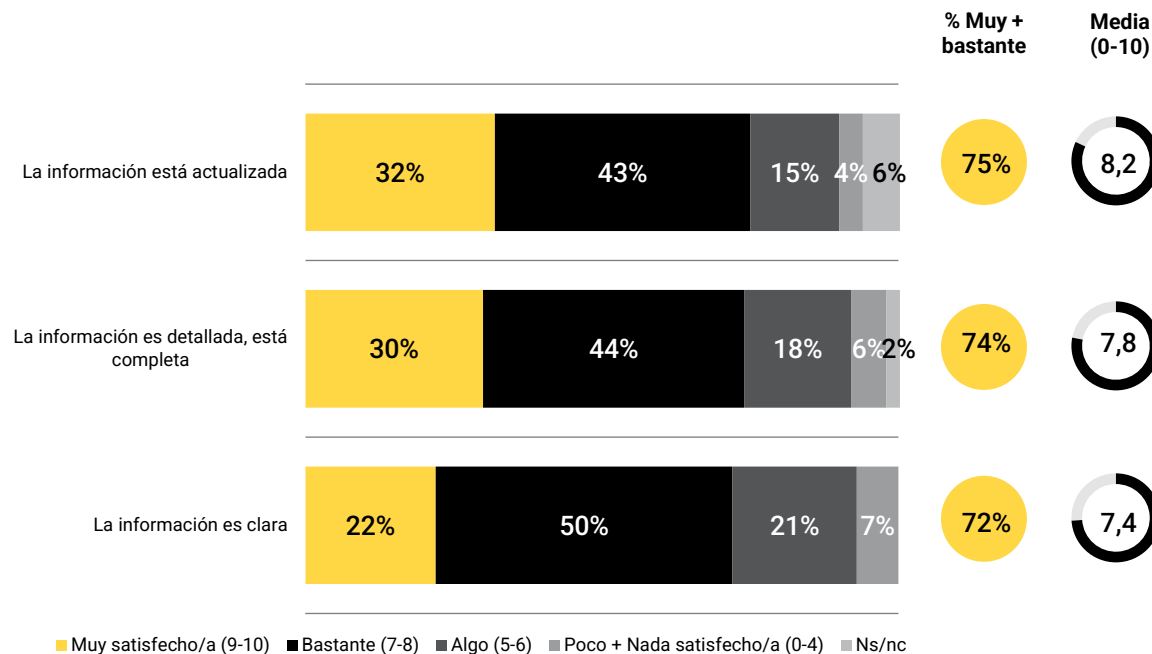
(P10A) – ¿Qué información echas de menos o añadirías en la página web?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta abierta y de posible respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Satisfacción con la información proporcionada

- Las personas usuarias otorgan una **valoración media bastante positiva** con la **información proporcionada en el Portal de Transparencia**. Cerca de tres **cuartas partes de las personas** entrevistadas consideran que la **información es clara, actualizada** y que esta **detallada**.



(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

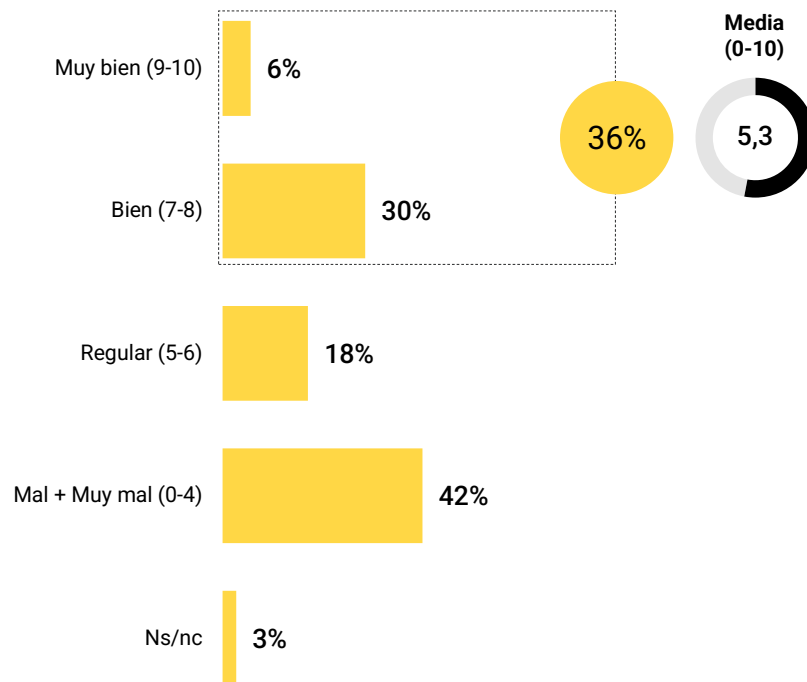
B.2.2. Información ofrecida por el servicio

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

- › Solamente **algo más de un tercio** de las personas usuarias se encuentra muy o bastante **satisfecha con la facilidad de entender la información ofrecida en la página web de la Diputación Foral de Bizkaia**.

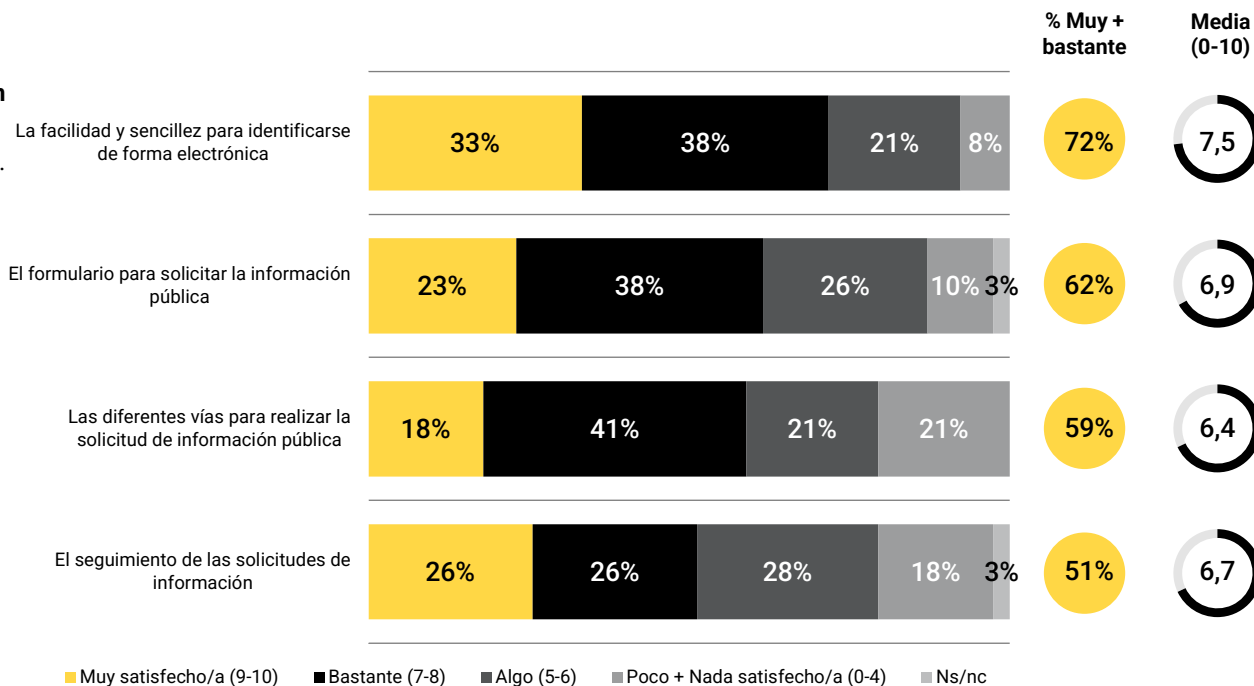


(P9) – ¿Cómo valoras la facilidad para entender la información ofrecida en la web de la DFB? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”.

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

Valoración del proceso de acceso a la información pública

- › El proceso de acceso a la información pública obtiene valoraciones medias positivas por los usuarios, destacando la pasarela de identificación electrónica. Por otro lado, las alternativas de tramitación obtienen la valoración menos positiva.

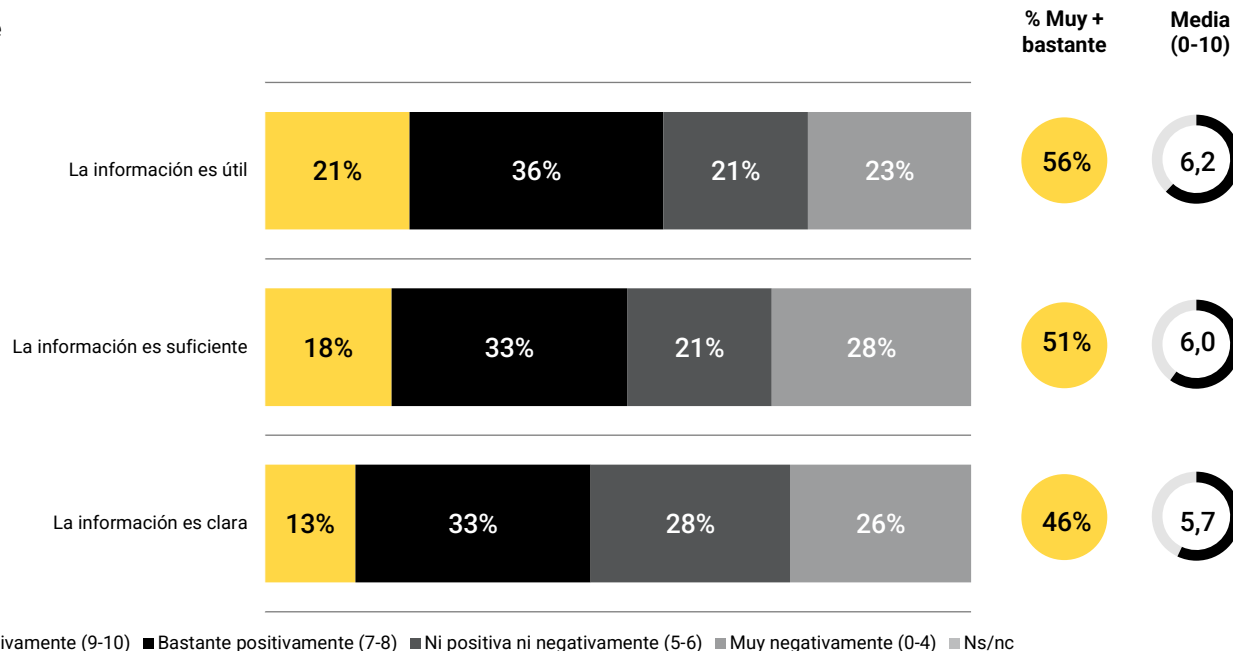


(P10B) – Valora en una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a” los siguientes aspectos

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

Valoración de la información sobre como realizar la solicitud

- › La **información disponible** en la página web sobre **como realizar la solicitud** de acceso a la información pública recibe una **valoración positiva**, entre las que destaca la **utilidad** de la información.

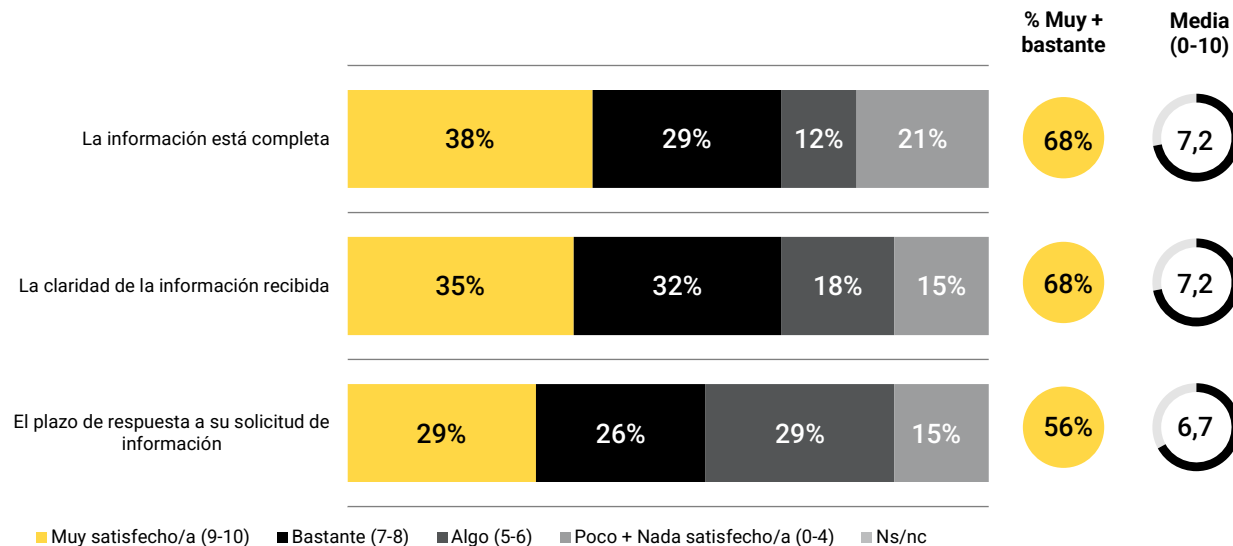


(P10A) – En relación con la información que aparece en la web sobre cómo realizar la solicitud de acceso a la información pública ¿cómo valora ...?

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

Valoración de la información pública recibida

- › En general las personas usuarias valoran de forma positiva los diferentes aspectos relativos a la información pública recibida, sobre todo, el canal a través el cual han recibido la información.

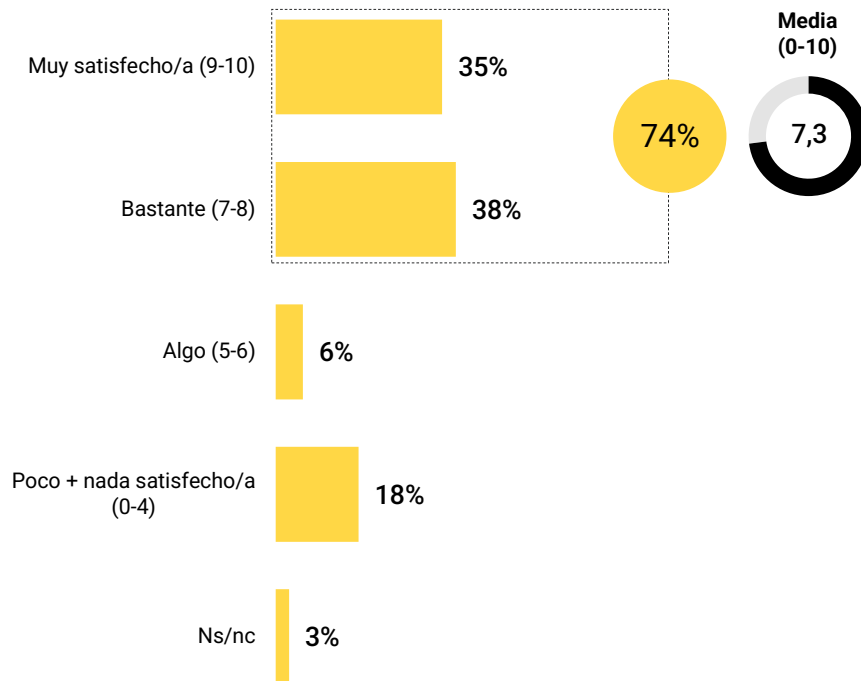
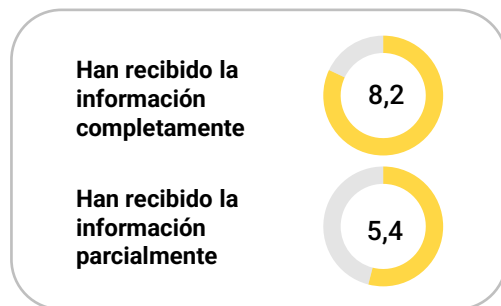


(P12) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con ...? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”

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

Valoración de la cantidad de información recibida tras la solicitud

- › Tres cuartas partes de las personas entrevistadas se **muestran muy o bastante satisfechas** con la **cantidad de información recibida**.



(P11) – Teniendo en cuenta la solicitud de información que realizaste, ¿en qué medida estás satisfecho/a con la cantidad de información que recibiste? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”.

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

B. Resultados de la investigación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.2.1. Accesibilidad de la página web

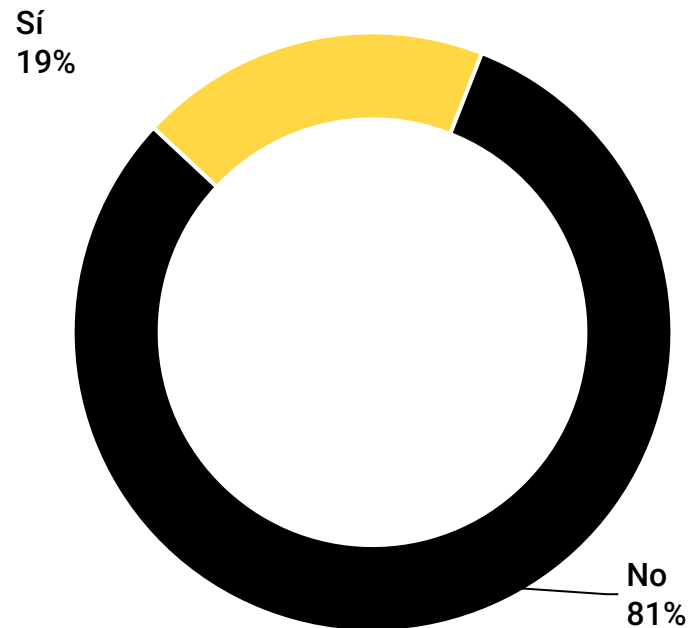
B.2.2. Información ofrecida por el servicio

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

- › Solamente **una de cada cinco** de las personas entrevistadas **conoce el objetivo de las denuncias** en materia de transparencia.

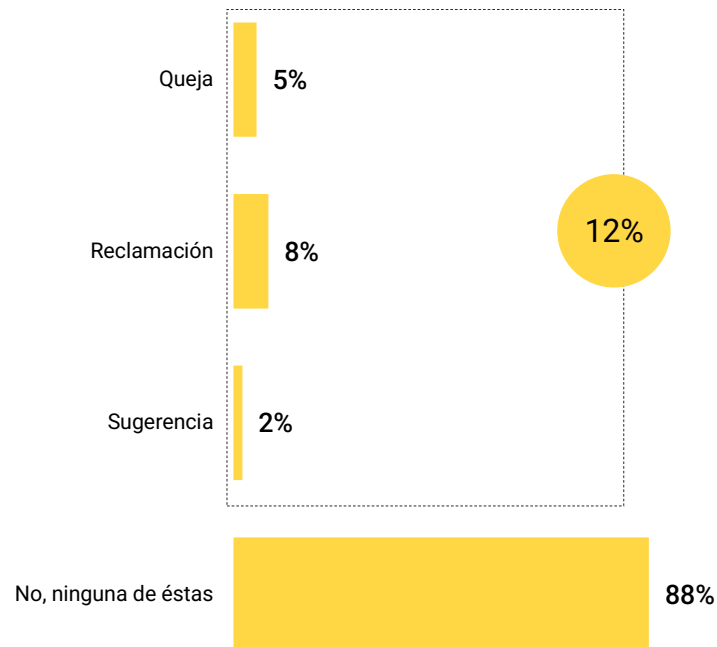


(P12A) – Las denuncias en materia de transparencia sirven para comunicar si algún organismo incumple con las obligaciones de publicidad activa y no suministra voluntariamente la información que exige la norma foral de transparencia ¿conocías esto?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Quejas, reclamaciones o sugerencias realizadas

- **Cerca del 90%** de las personas entrevistadas **no** ha realizado **ningún tipo de queja, reclamación o sugerencia**.



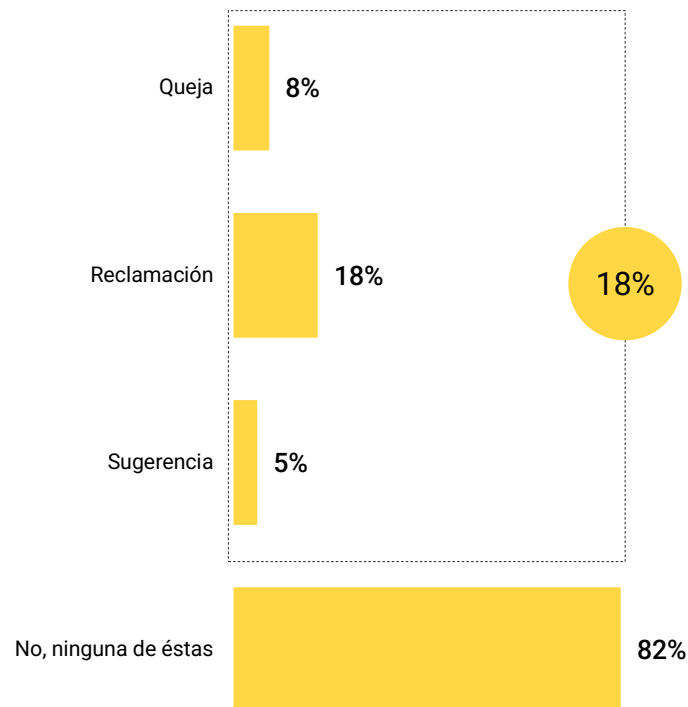
(P14) – ¿Has realizado alguna queja, reclamación o sugerencia?*

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Quejas, reclamaciones o sugerencias realizadas

- La **mayoría (82%)** de las personas que han realizado alguna solicitud de información pública al igual que las usuarias del portal de transparencia **no han realizado ninguna queja, reclamación o sugerencia**.



(P13A) – ¿Has realizado alguna queja, reclamación o sugerencia?*

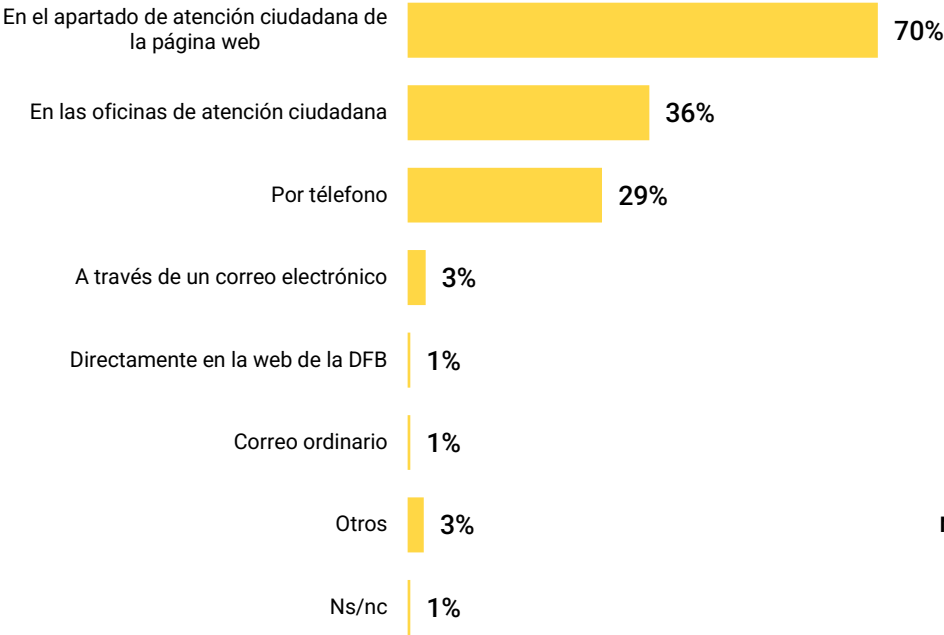
Base: Personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública

*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.

Canales para realizar quejas, reclamaciones o sugerencias

Destaca el apartado de atención ciudadana de la **página web** como canal para poder presentarlas. En segundo y tercer lugar citan las oficinas de atención ciudadana y el teléfono, a una distancia considerable del primer canal.



Número medio de canales
1,41

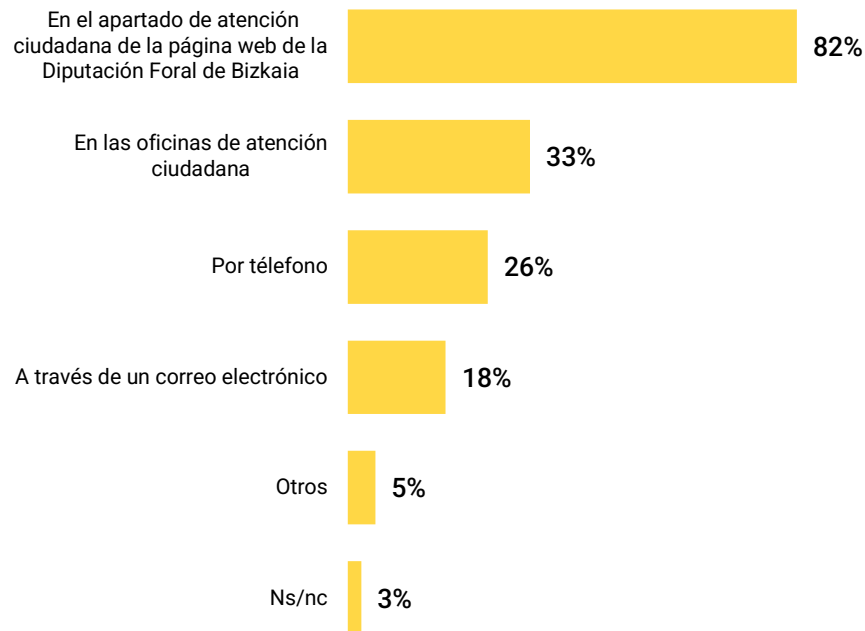
(P15) – Si tuvieras que realizar alguna queja, reclamación o sugerencia ¿cómo lo harías?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

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

Canales para realizar quejas, reclamaciones o sugerencias

- Se repite el **mismo patrón** que sucede con el Portal de Transparencia, indicando que en caso de tener que realizar una queja, reclamación o sugerencia, **optaría por el apartado de atención a la ciudadanía.**



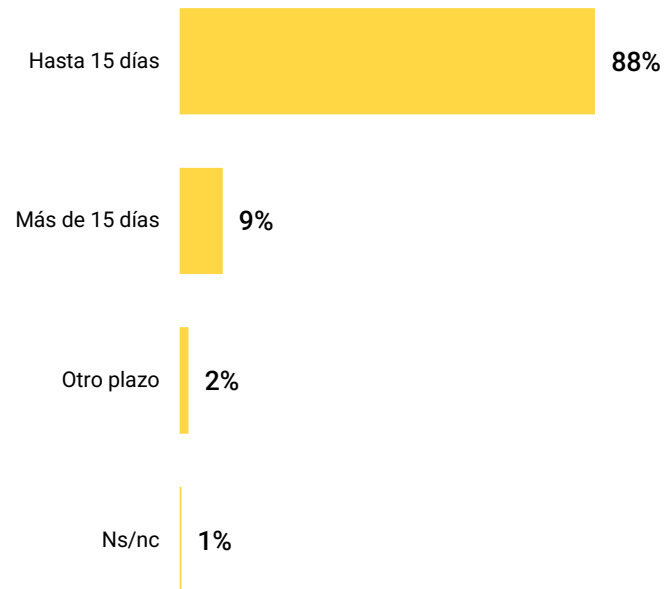
(P13B) – Si tuvieras que realizar alguna queja, reclamación o sugerencia ¿cómo lo harías?

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

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

Tiempos de espera para recibir respuesta de quejas, reclamaciones o sugerencias

- › La **mayoría de las personas** consideran que el plazo adecuado para recibir respuesta es **hasta 15 días**.



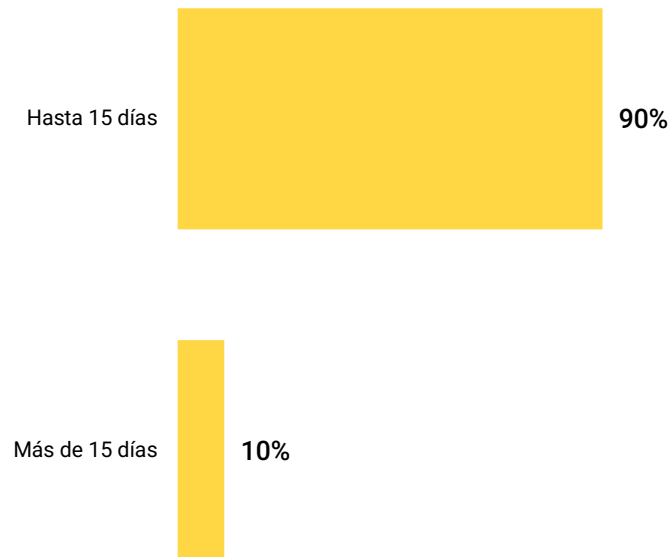
(P16) – ¿Cuánto tiempo consideras adecuado esperar para recibir respuesta a las quejas, reclamaciones o sugerencias planteadas?

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

*Pregunta de respuesta simple.

Tiempos de espera para recibir respuesta de quejas, reclamaciones o sugerencias

- El plazo de tiempo que consideran adecuado para recibir respuesta a estas cuestiones es de máximo 15 días, al igual que aquellas personas usuarias del Portal de Transparencia



(P14) – Y ¿cuánto tiempo consideras adecuado esperar para recibir respuesta a las quejas, reclamaciones o sugerencias planteadas?

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

*Pregunta de respuesta simple.

Satisfacción con los procesos de quejas, reclamaciones o sugerencias

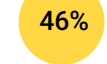


Las formas de tramitar las quejas y sugerencias

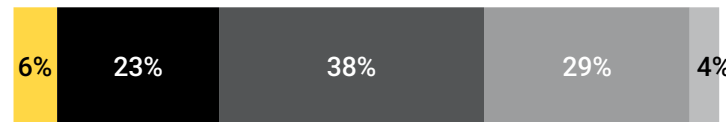


% Muy + bastante

Media (0-10)

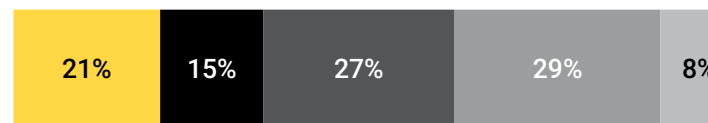


El tiempo para recibir respuesta a las quejas y sugerencias



Las valoraciones que hacen referencia a la satisfacción con las resoluciones de los procesos mencionados son **discretas**.

La respuesta a las quejas y sugerencias



■ Muy satisfecho/a (9-10)

■ Bastante (7-8)

■ Algo (5-6)

■ Poco + Nada satisfecho/a (0-4)

■ Ns/nc

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

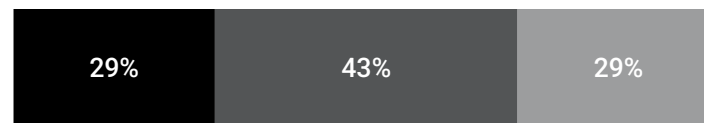
Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Satisfacción con los procesos de quejas, reclamaciones o sugerencias



- En el caso de las personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública **la satisfacción** con las resoluciones de las quejas, reclamaciones o sugerencias **son discretas.**

Las formas de tramitar las quejas y sugerencias



% Muy + bastante

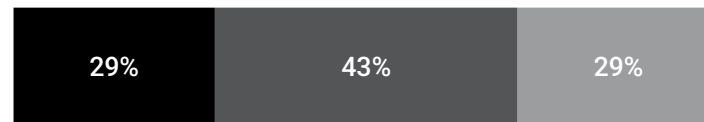
Media (0-10)



El tiempo para recibir respuesta a las quejas y sugerencias



La respuesta a las quejas y sugerencias



■ Muy satisfecho/a (9-10)

■ Bastante (7-8)

■ Algo (5-6)

■ Poco + Nada satisfecho/a (0-4)

■ Ns/nc

(P15) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con...?

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

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

B. Resultados de la investigación

B.0. Hábitos y usos del servicio

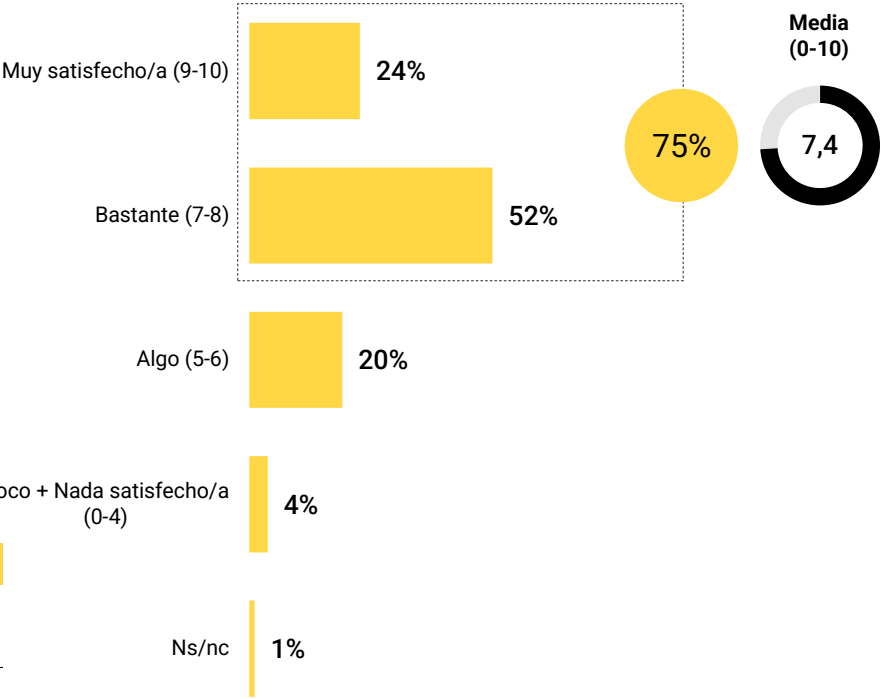
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global reflexionada con la web de Transparencia

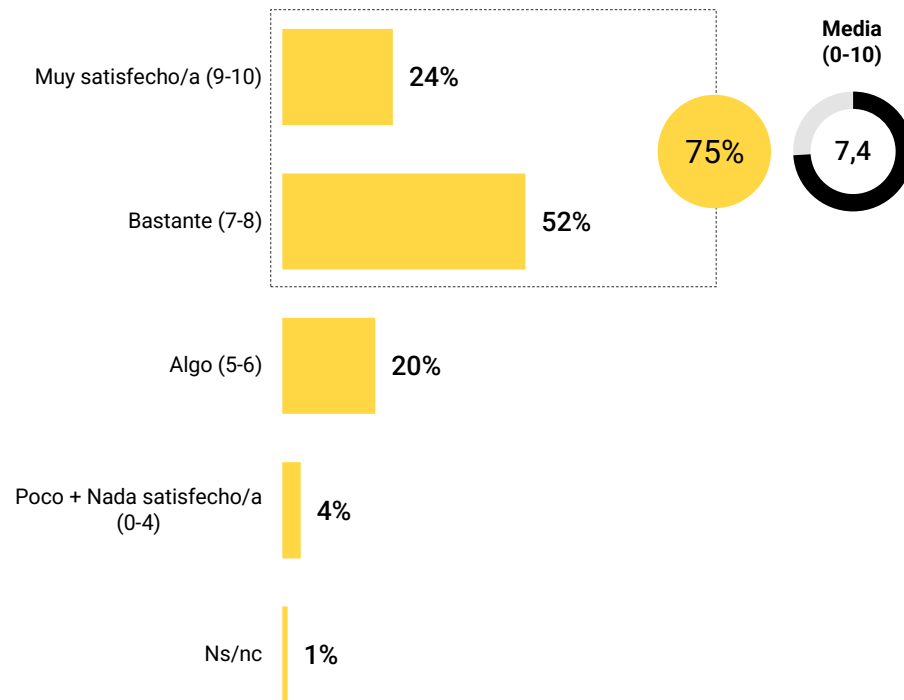
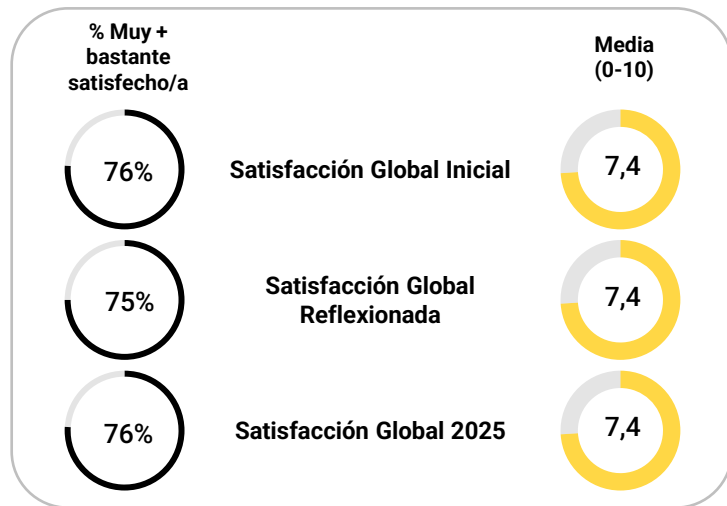
- Tras analizar los diversos aspectos, el **75%** de las personas entrevistadas reconocen estar **muy o bastante satisfechas con el Portal de Transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia**.
- La **satisfacción mejora a medida que más se visita el portal**, siendo estadísticamente significativa la satisfacción de las personas que la visitan con frecuencia respecto a los que solo la han visitado una vez.



	Total	Sexo		Edad			Frecuencia de visita		
		Hombre	Mujer	Hasta 34	35-54	55 ó más	Solo una vez	Varias veces	La visito con frecuencia
% Muy+Bastante satisfecho/a	75%	73%	77%	76%	75%	75%	67%	75%	88%

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

Satisfacción global reflexionada con la web de Transparencia

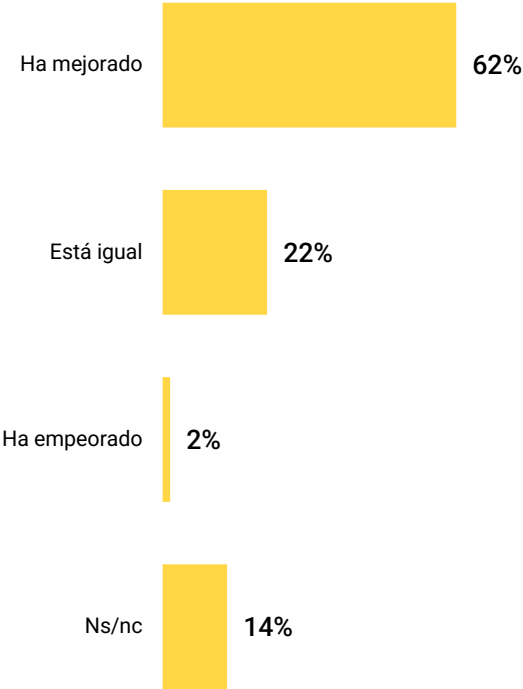


(P18) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con la información facilitada por la página web de transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia? En una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”.

Base: Personas usuarias de la web de Portal de Transparencia

Evolución de la web de Transparencia

- El 62% de las personas usuarias consideran que el servicio **ha mejorado respecto a los últimos años**.
- Observamos una **tendencia al alza** no significativa en la **evolución positiva de la página web** a medida que **aumenta la frecuencia de visita**.



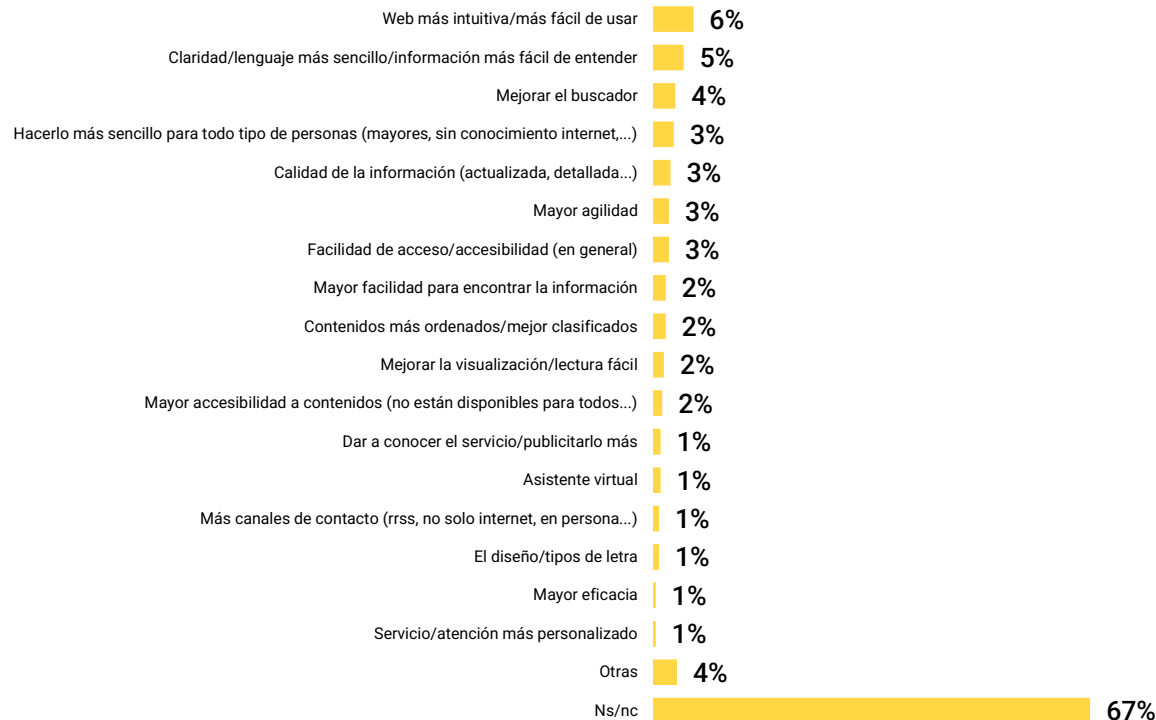
	Total	Sexo		Edad			Frecuencia de visita		
		Hombre	Mujer	Hasta 34	35-54	55 ó más	Solo una vez	Varias veces	La visito con frecuencia
Ha mejorado	62%	63%	61%	74%	61%	62%	54%	62%	75%

(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

- A **dos de cada tres** personas entrevistadas no son capaces de mencionar ningún tipo de sugerencia para mejorar la página web.
- Entre quienes mencionan alguno destaca **la sencillez de la información**.



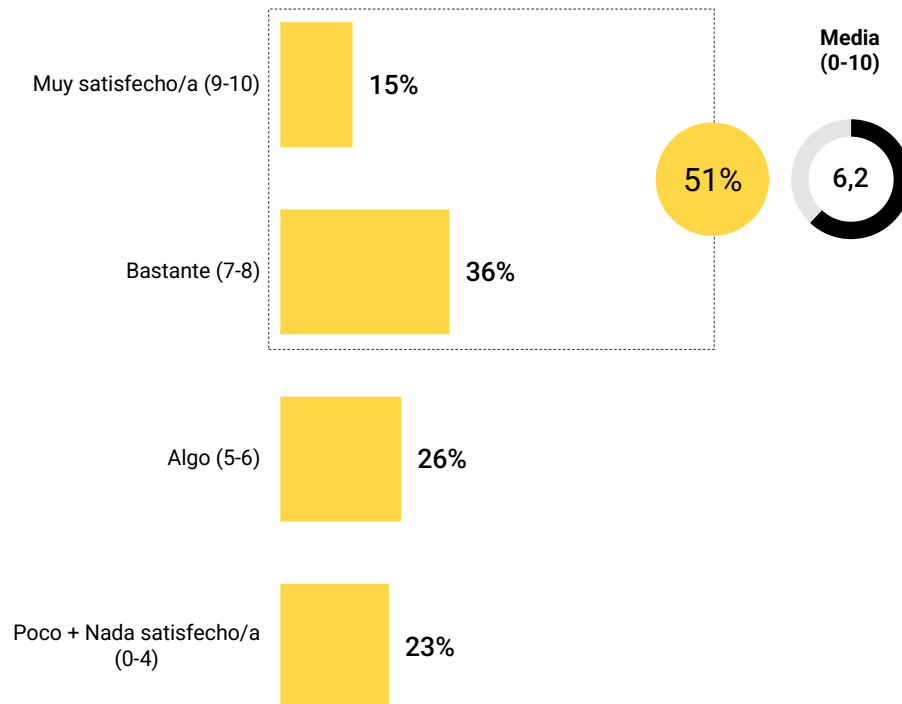
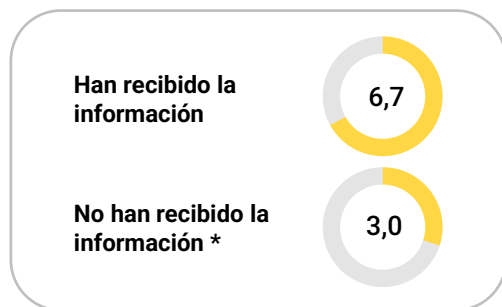
(P20) – ¿Se te ocurre alguna sugerencia para mejorar la página web de transparencia de la Diputación Foral de Bizkaia?*

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

- Tras analizar los diversos aspectos, **más de la mitad** de las personas entrevistadas continúa mostrándose **muy o bastante satisfechas**, la **valoración media** obtiene un **6,2** en la escala de 0 a 10.

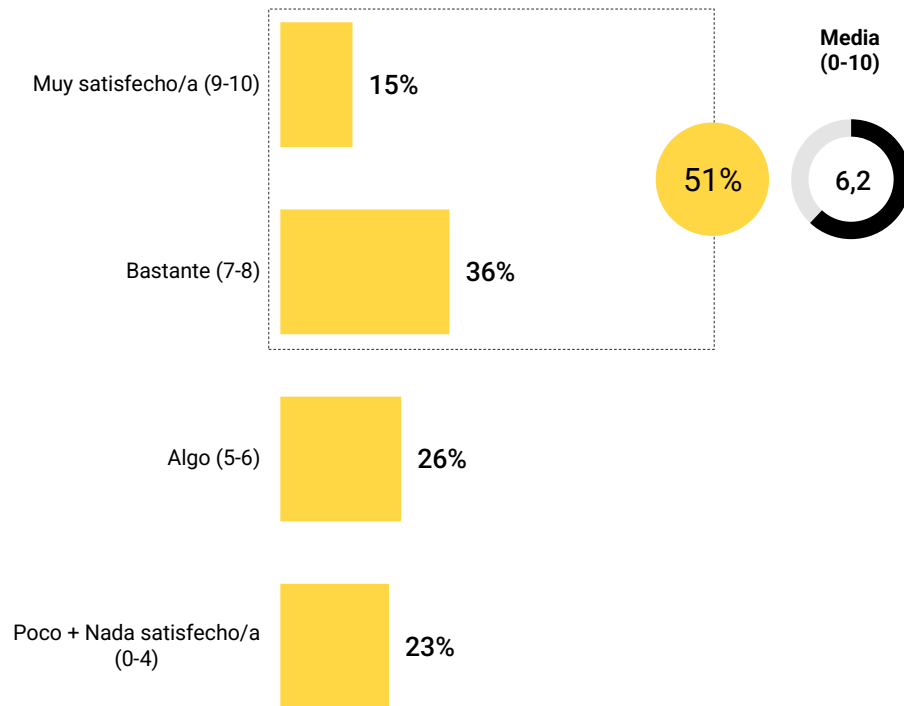
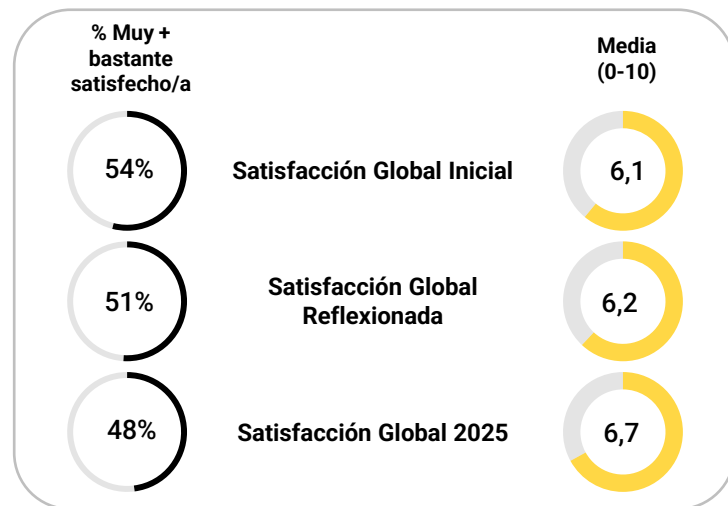


(P16) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con el servicio de derecho de acceso a la información pública de la DFB?

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

* La base muestral reducida por lo que se deben de analizar los datos con mucha cautela

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

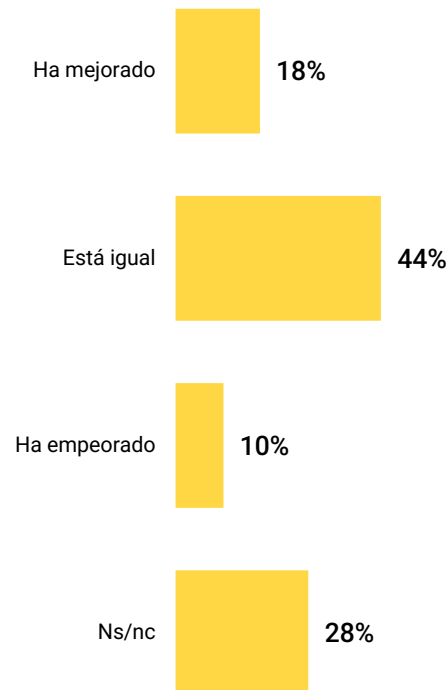


(P16) – ¿Hasta qué punto estás satisfecho/a con el servicio de derecho de acceso a la información pública de la DFB?

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

Evolución del Servicio de Acceso a la Información Pública

- De **manera general** las personas entrevistadas que han realizado una solicitud de información pública **consideran que se ha mantenido el servicio** en los últimos años, y casi un **20% opina que ha mejorado**.



(P17) – 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

- Las personas entrevistadas citan de media dos sugerencias.
- Entre las menciones, destacan la intuición de la página web y la facilidad de acceso / comunicación.



Número medio
de sugerencias

2,06

(P18) – ¿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 2025-2026.
- 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 2025-2026

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:
www.gardentasuna.bizkaia.eus

Cualquier queja o sugerencia por incumplimiento de los compromisos se podrá realizar a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia. 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 útil con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer información clara, detallada y actualizada sobre contratación y subvenciones, servicios y políticas sectoriales, recursos humanos, económico-financiera y patrimonial, institucional y jurídico normativa, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.
- Elaborar al menos 3 infografías que ayuden a entender la información de la página web.
- Actualizar el contenido de la página web en menos de 3 días, desde que el personal del servicio lo recibe.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la utilidad de la información.
- Valorando de la satisfacción de las personas usuarias con la información clara, detallada y actualizada sobre contratación y subvenciones, servicios y políticas sectoriales, recursos humanos, económico-financiera y patrimonial, institucional y jurídico normativa.
- Número de infografías realizadas.
- Tiempo que se tarda en actualizar el contenido de la página web desde que se recibe.

Carta de servicios

PORTAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CARTA DE SERVICIOS 2025-2026

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:
www.gardentasuna.bizkaia.eus

Cualquier queja o sugerencia por incumplimiento de los compromisos se podrá realizar a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia. 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

- Responder, en menos de 12 días hábiles de media, a las solicitudes de información pública, siempre que no tengan ampliación de plazo.

- Enviar, en menos de 2 días hábiles, al órgano competente, la solicitud de acceso a la información pública para que la responda.

- Ofrecer información clara y entendible, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

- Facilitar el seguimiento de las solicitudes de información, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Tiempo de respuesta medio a las solicitudes de información.

- Tiempo de envío medio de la solicitud de información al órgano competente.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la claridad de la información.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el seguimiento de las solicitudes.

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 útil	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	7,5  NO CUMPLIMIENTO
Ofrecer información clara, 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 7,5 en la encuesta de satisfacción	7,8  CUMPLIMIENTO - La Información es clara7,4 - La información está actualizada8,2 - La información es detallada, está completa7,8

Compromisos

➤ Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados para el **derecho de acceso a la información pública**:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer información clara y entendible	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	7,2	 CUMPLIMIENTO
Facilitar el seguimiento de las solicitudes de información	Ha recibido información:	7,1	 CUMPLIMIENTO
	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción	No ha recibido información: 5,3	 NO CUMPLIMIENTO
	TOTAL:	6,7	 NO CUMPLIMIENTO

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

D. Consideraciones finales

¿Cómo es la relación con la web de Transparencia y el Servicio de Acceso a la Información Pública?

La mayoría de las personas entrevistadas no utiliza el portal de transparencia como una plataforma de un solo uso o de consulta eventual



Sino que el 74% de los usuarios tienen a regresar en varias ocasiones al sitio web, consolidándolo como una herramienta de referencia administrativa

El interés de las visitas recurrentes se concentra en áreas como presupuestos, subvenciones, empleo público e impuestos



Generando un 10% de usuarios muy fidelizados que declaran consultar e interactuar con estos datos con gran frecuencia.

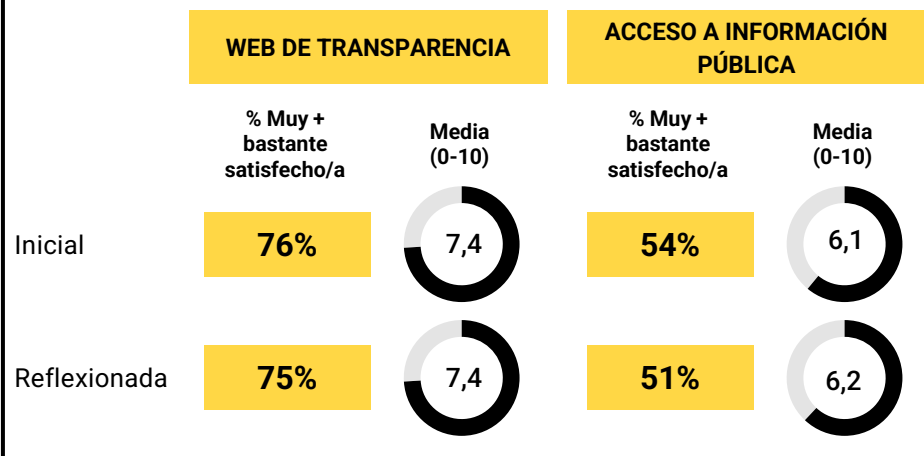
El volumen de personas que abandonan la página web tras una única experiencia inicial es notablemente bajo



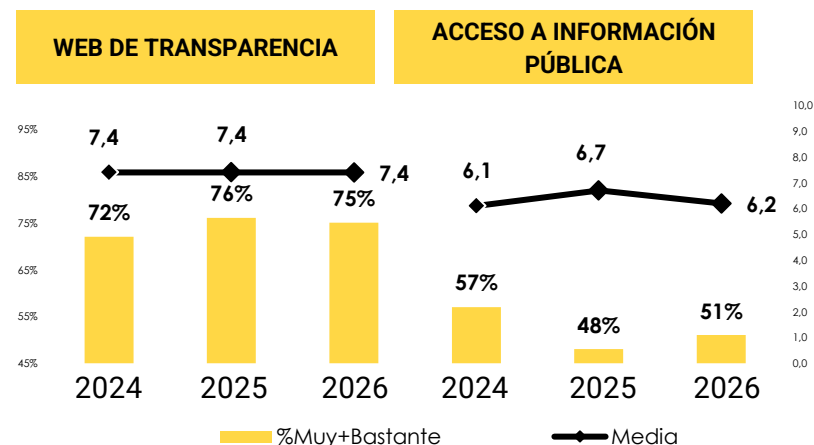
Ya que apenas un 16% de las personas encuestadas afirma haber entrado solo una vez, lo que demuestra que el diseño y la utilidad de la información logra enganchar a la mayor parte de la audiencia desde el primer contacto

¿Cuál es la satisfacción con la web de transparencia y el Servicio de Acceso a la Información Pública?

Satisfacción Global 2026



Evolución Satisfacción Reflexionada



En términos generales, la página web de **Transparencia y el Servicio de Acceso a la Información Pública** reciben **una valoración media positiva**, manteniéndose respecto a las anteriores tomas de datos.

- La predisposición a continuar utilizando ambos servicios es muy elevada.
- El índice de recomendación neta es positivo en los dos casos.

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

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