

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS ENTIDADES USUARIAS DEL SERVICIO DE DIVERSIDAD Y COOPERACIÓN

A Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

B Presentación de resultados

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

B.1. Satisfacción global inicial

B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.2.1. La información y atención proporcionada por el personal

B.2.2. El proceso de solicitud

B.2.3. La gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

B.3. Área de Diversidad

B.4. 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

› Objetivo Principal

Analizar la satisfacción de las entidades usuarias con el servicio de Diversidad y Cooperación de la Diputación Foral de Bizkaia.

› Objetivos Específicos

- Analizar la relación con el servicio de Diversidad y Cooperación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Estudiar la satisfacción global con el servicio de Diversidad y Cooperación.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - La información y atención proporcionada por el personal del servicio.
 - El proceso de solicitud.
 - La gestión de quejas, reclamaciones y/o sugerencias.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.



Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevistas On-Line.

Detalle del planteamiento Metodológico



Se han realizado **54 Entrevistas On-Line** a entidades que han solicitado subvenciones al servicio de Diversidad y Cooperación de la Diputación Foral de Bizkaia según la Base de datos proporcionada por el servicio*. Esto supone un $e=\pm 9,88\%$ para un nivel de confianza del $95,5\%$ 2σ .

*La BBDD contaba con 113 registros, 12 para Cooperación y 101 para Diversidad.

Universo de análisis



Entidades que han solicitado subvenciones a la Diputación Foral de Bizkaia.

Realización trabajo de campo



Septiembre - Diciembre 2025.

B. Presentación de resultados

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

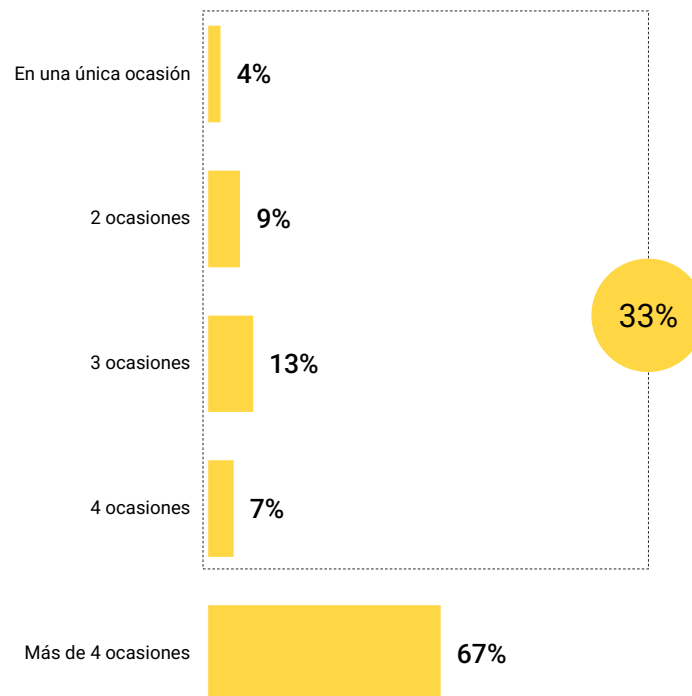
B.1. Satisfacción global inicial

B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.3. Área de Diversidad

B.4. Satisfacción global reflexionada

Solicitudes de financiación o subvenciones realizadas



(P02) - ¿En cuántas ocasiones habéis solicitado financiación o subvenciones?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

B. Presentación de resultados

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

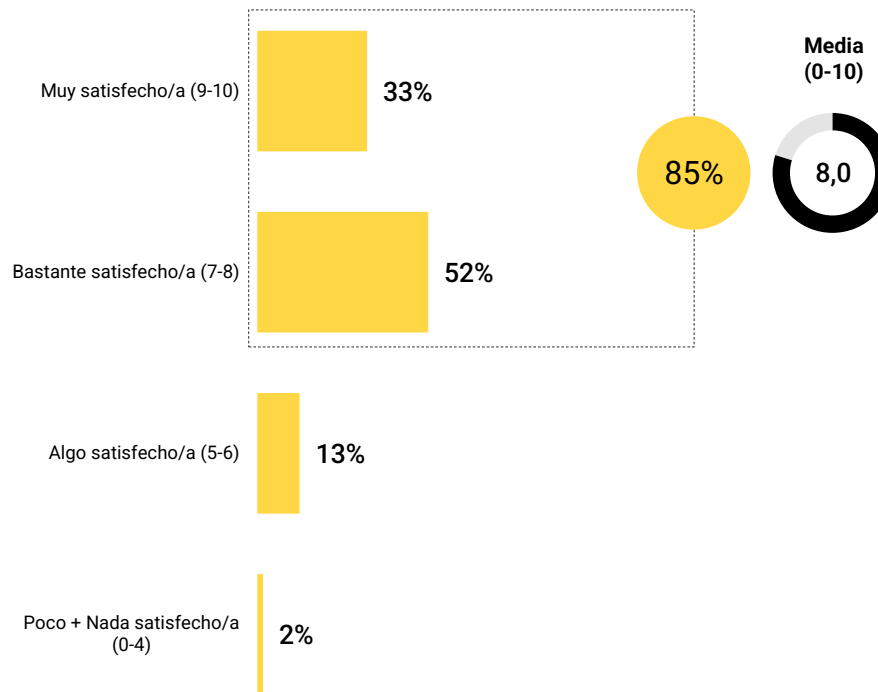
B.1. Satisfacción global inicial

B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.3. Área de Diversidad

B.4. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global inicial con el servicio



NOTA: No podemos profundizar en los motivos de valoración negativa del servicio dado lo extremadamente reducido de la base muestral (n=1).

(P1) - En líneas generales, ¿hasta qué punto estás satisfecho/a con el servicio proporcionado por el área de cooperación y diversidad?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

B. Presentación de resultados

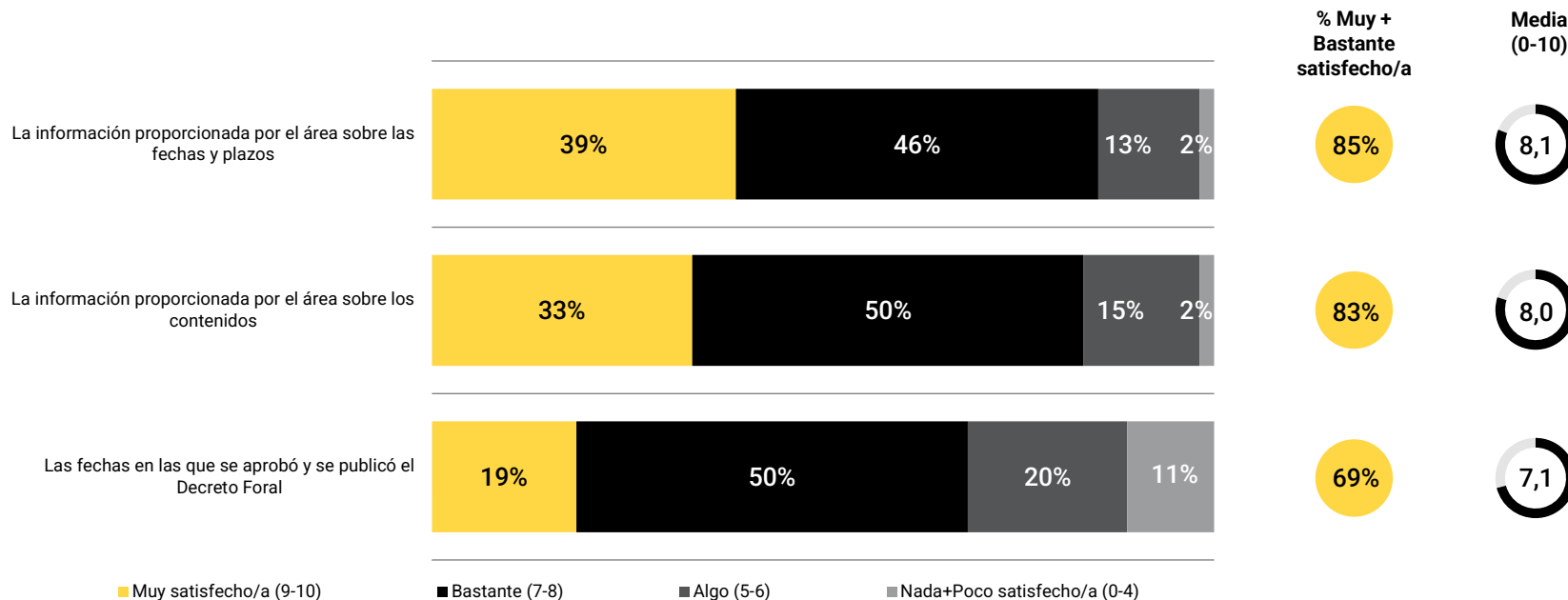
B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.2.1. La información y atención proporcionada por el personal

B.2.2. El proceso de solicitud

B.2.3. La gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

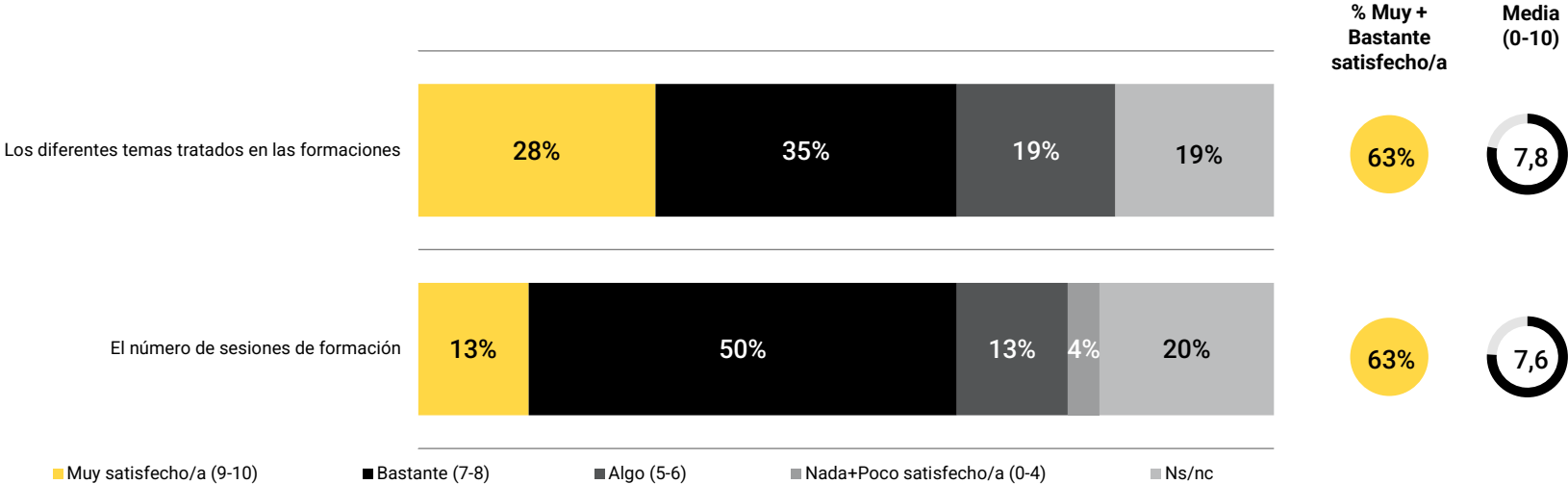
La información y plazos del Decreto Foral



(P3) - Las bases reguladoras y la convocatoria de subvenciones que se conceden por parte de este servicio se aprueban a través de un Decreto Foral publicado anualmente. Respecto a la última convocatoria, ¿en qué medida estás satisfecho/a con ...?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

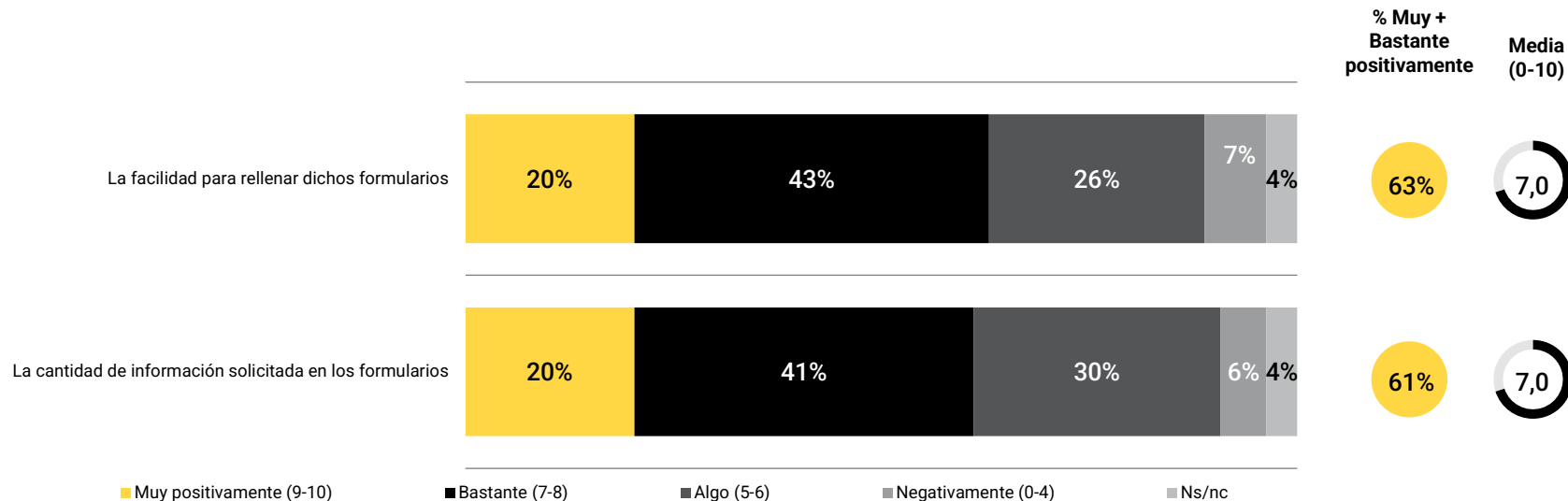
La oferta de formaciones



(P4) - La dirección pone a disposición de las entidades una oferta de formaciones que ayudan en aspectos concretos relativos a la convocatoria, ¿cómo valoras ...?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

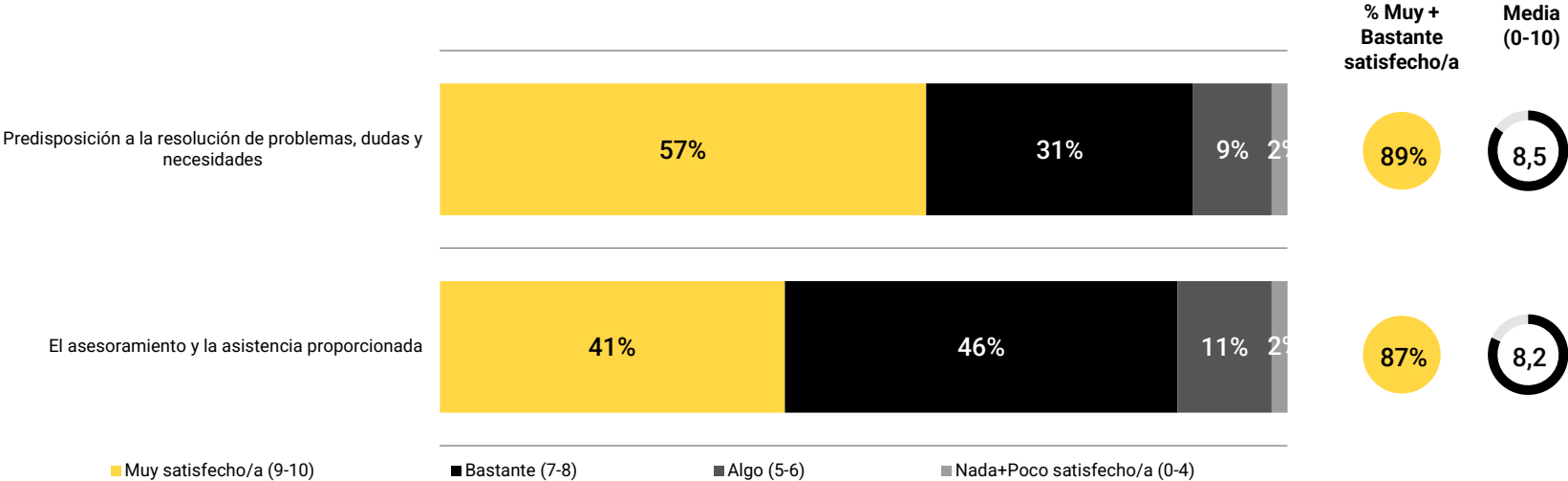
La memoria de actividad y económica



(P7) - Una vez concedida la subvención, el servicio solicita que se rellene una memoria de actividad y económica, son los formularios de justificación, que solicitan información a la entidad acerca del cumplimiento de los objetivos por los que han recibido dicha subvención. ¿Cómo valoras ...?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

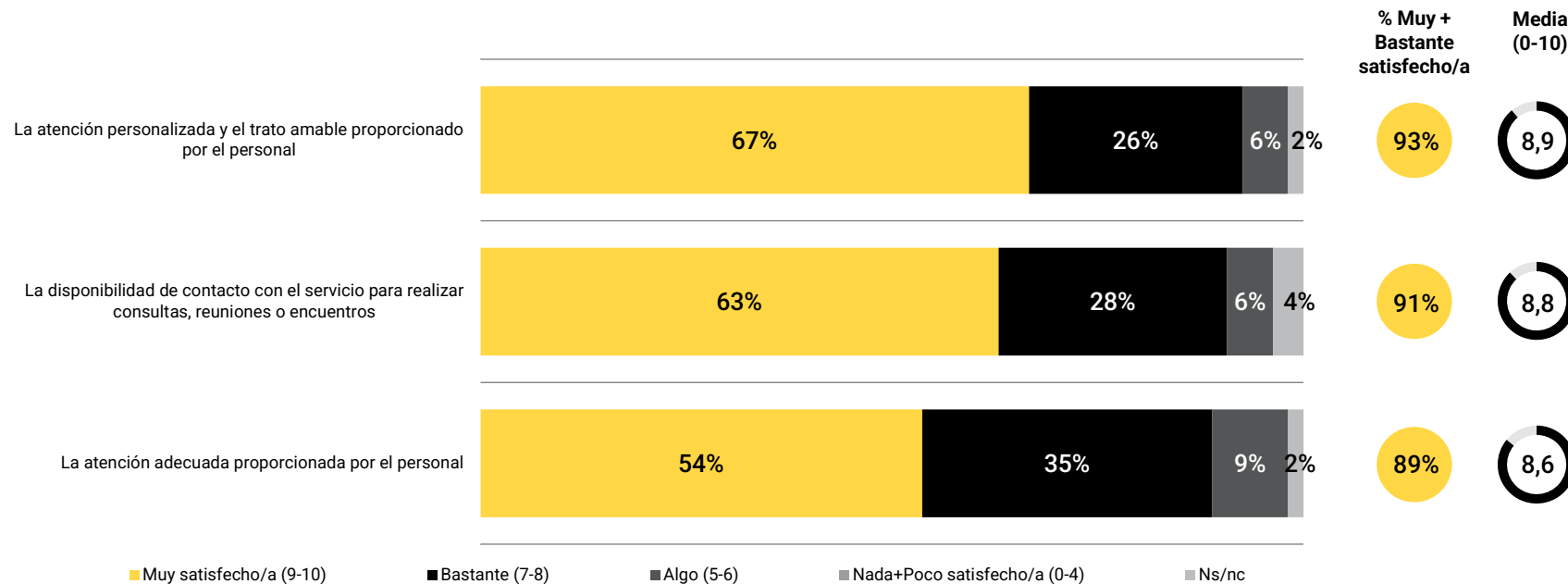
Información y asesoramiento



(P8) - A continuación, se muestran una serie de aspectos relativos a la información proporcionada por el servicio, y quisiera que me dijera ¿hasta qué punto estás satisfecho/a con ... ?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

Trato proporcionado por el personal



(P9) - Y con relación a la atención proporcionada por el servicio, ¿hasta qué punto estás satisfecho/a con ...?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

B. Presentación de resultados

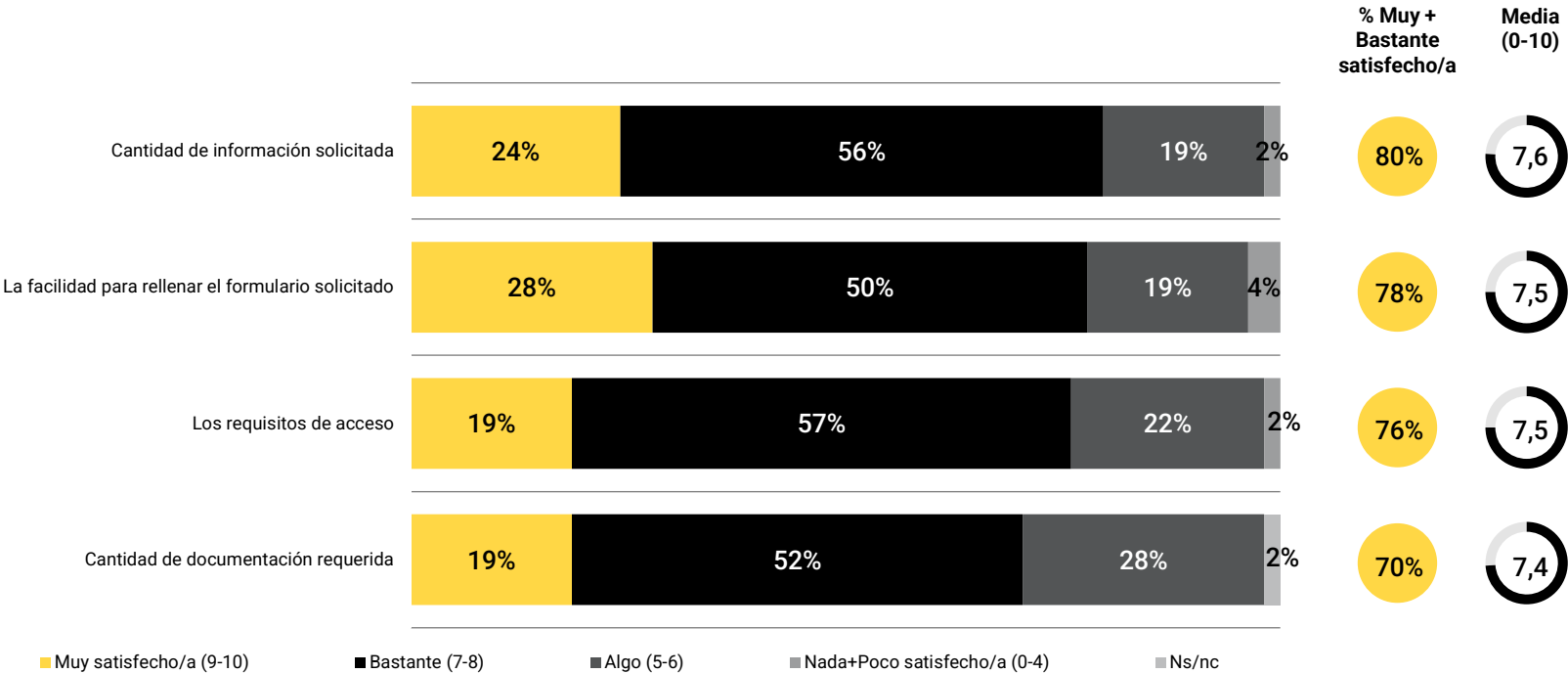
B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.2.1. La información y atención proporcionada por el personal

B.2.2. El proceso de solicitud

B.2.3. La gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

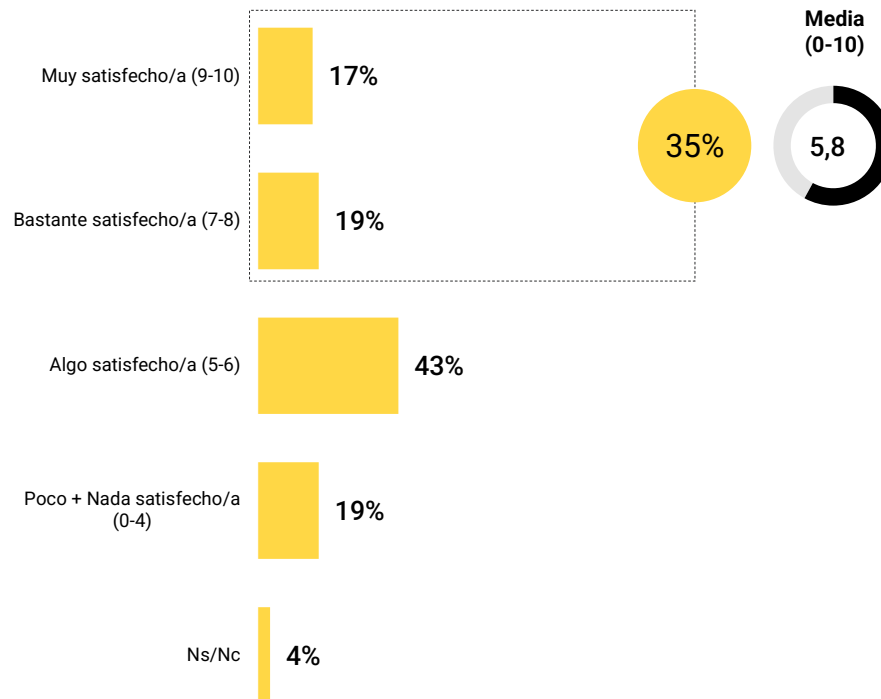
Proceso de solicitud de las subvenciones



(P5) - A continuación, nos centraremos en el proceso de solicitud de subvenciones, ¿en qué medida estás satisfecho/a con ...?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

Plazos para la recepción de la subvención



(P6) - Y ¿hasta qué punto estás satisfecho/a con el plazo de tiempo que pasó desde que te concedieron la subvención hasta que recibiste el importe?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

B. Presentación de resultados

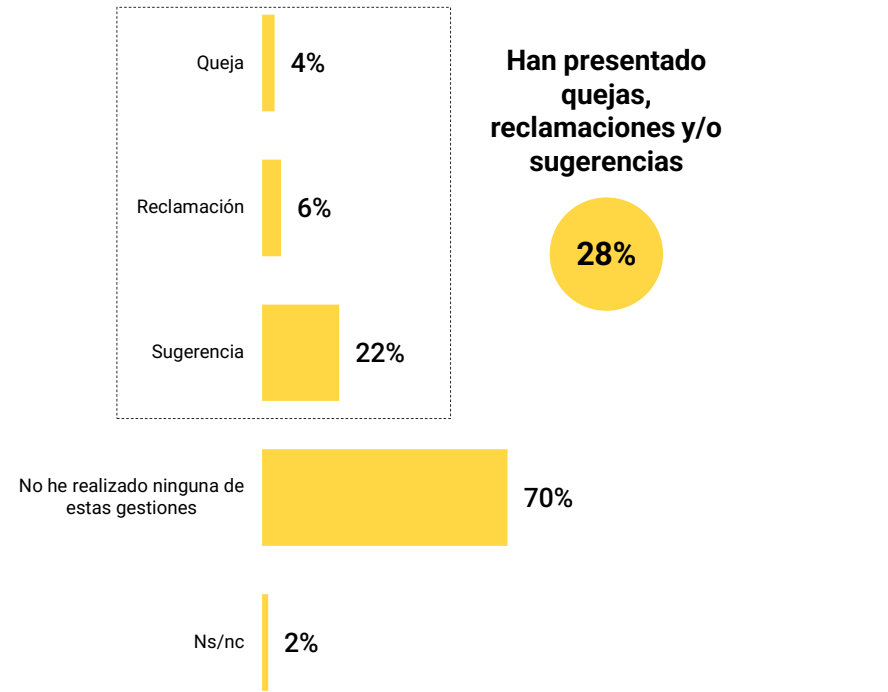
B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.2.1. La información y atención proporcionada por el personal

B.2.2. El proceso de solicitud

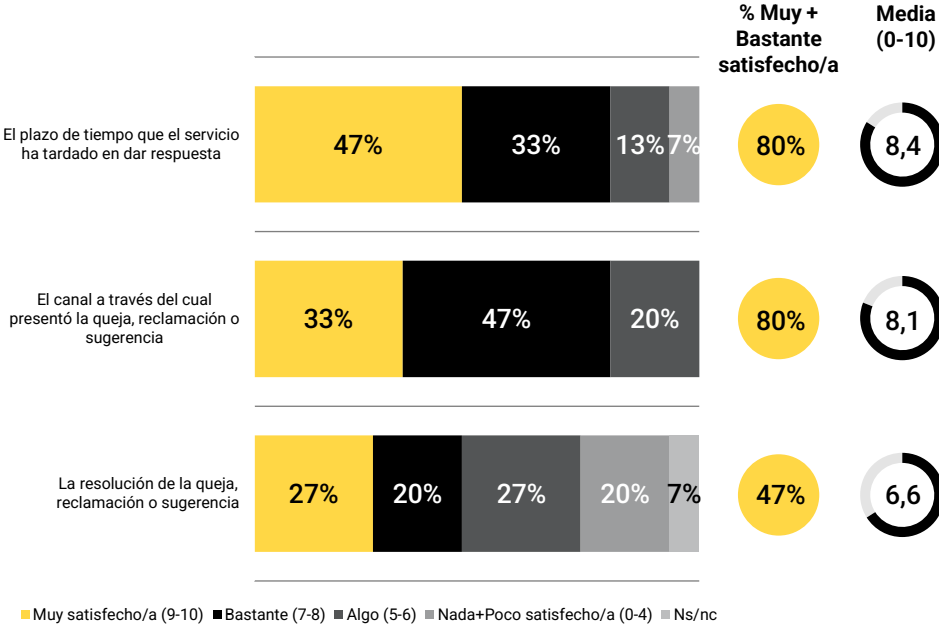
B.2.3. La gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

Presentación de quejas, reclamaciones o sugerencias



Se admite más de una respuesta.

(P14) - ¿En alguna ocasión has presentado alguna queja, reclamación y/o sugerencia en relación con el servicio proporcionado por el área de cooperación y diversidad?
Base: Entidades del Área de Diversidad (n=54)



*Debemos tomar con cautela los datos dado lo reducido de la base muestral.

(P16) - ¿En qué medida estás satisfecho/a con los siguientes aspectos en relación con las quejas, reclamaciones y/o sugerencias presentadas?
Base: Entidades que han presentado quejas, reclamaciones y/o sugerencias (n=15)

B. Presentación de resultados

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

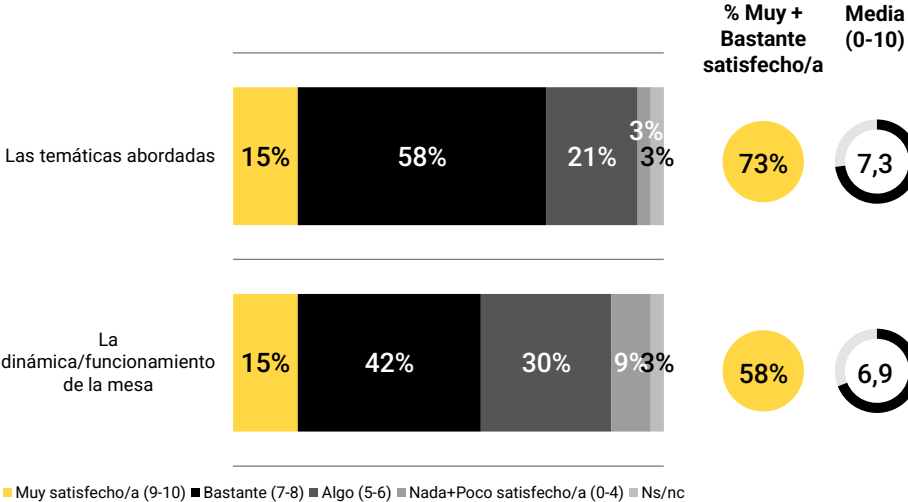
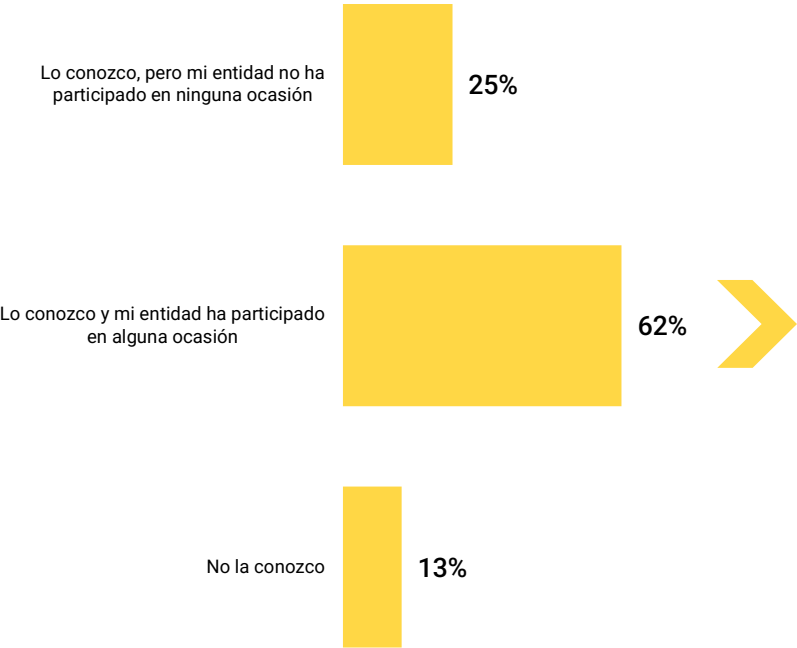
B.1. Satisfacción global inicial

B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.3. Área de Diversidad

B.4. Satisfacción global reflexionada

La mesa permanente de diálogo y participación



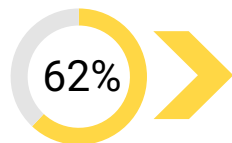
(P10) - ¿Ha participado su entidad en la mesa permanente de diálogo y participación?

Base: Entidades del Área de Diversidad (n=53)

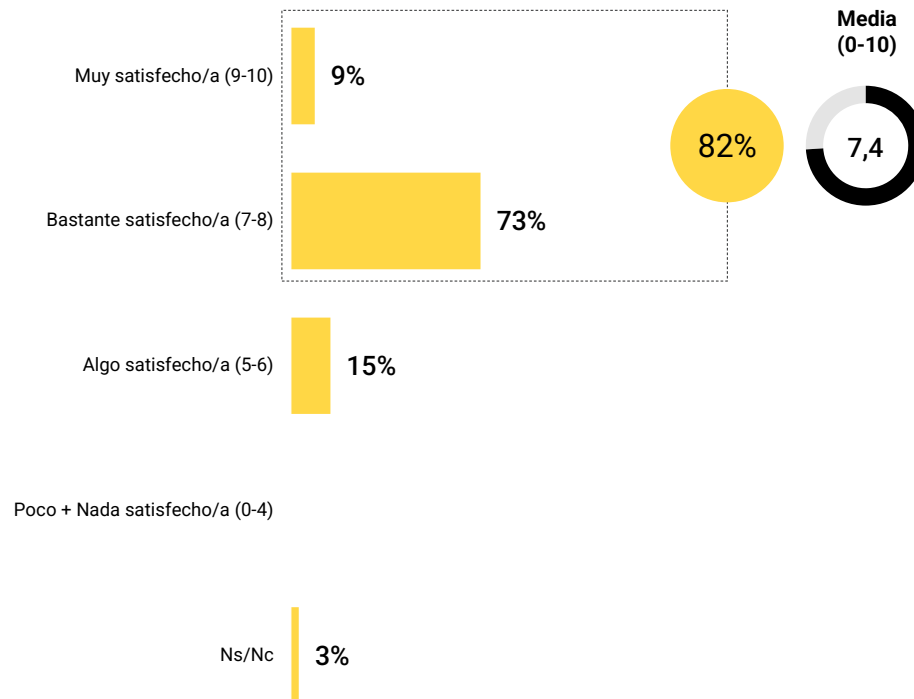
(P11) - ¿Y cómo valoras los siguientes aspectos relativos a la mesa permanente de diálogo y participación?

Base: Entidades del Área de Diversidad que han participado en la mesa permanente de diálogo y participación (n=33)

Satisfacción con la participación en la mesa



Entidades del Área de
Diversidad que han
participado en la mesa
permanente de diálogo
y participación



NOTA: No podemos profundizar en las variables que analizan el Área de Cooperación dado lo extremadamente reducido de la base muestral de este colectivo (n=1).

(P12) - ¿Y en general en qué medida estás satisfecho/a con la participación de tu entidad en esta mesa?

Base: Entidades del Área de Diversidad que han participado en la mesa permanente de diálogo y participación (n=33)

B. Presentación de resultados

B.0. Hábitos y uso de los programas o servicios

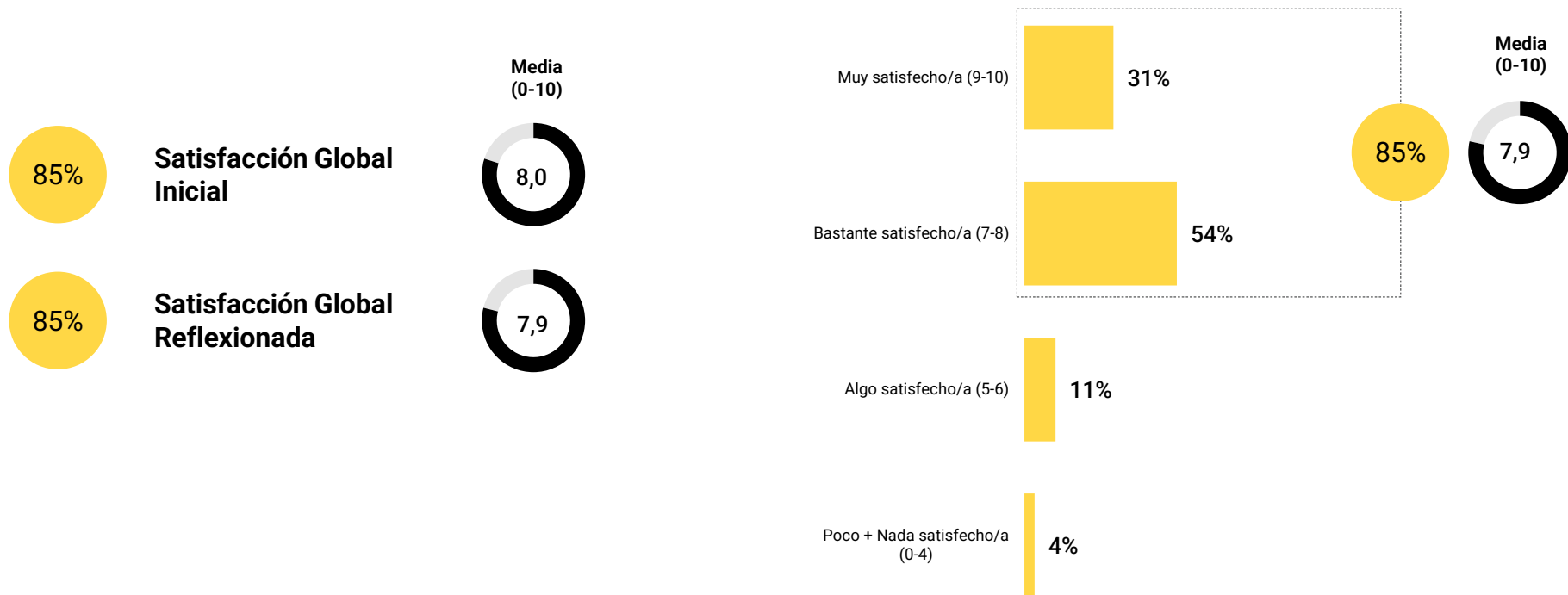
B.1. Satisfacción global inicial

B.2. Análisis de las principales variables relativas al servicio de Diversidad y Cooperación

B.3. Área de Diversidad

B.4. Satisfacción global reflexionada

Satisfacción global con el servicio



(P17) - Para finalizar, ¿hasta qué punto estás satisfecho/a con el servicio proporcionado por Cooperación y Diversidad?

Base: Total de entidades entrevistadas (n=54)

Sugerencias para mejorar la prestación del servicio



No se sugieren respuestas. Se admite más de una respuesta.

(P18) - Y por último, ¿alguna sugerencia de cara a mejorar la prestación de este servicio?

Base: Total de personas entrevistadas (n=54)

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: Cooperación y Gestión de la Diversidad 2024-2025.
- › 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

COOPERACIÓN Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

CARTA DE SERVICIOS 2024-2025

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/cooperacion-bizkaia

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar por correo electrónico eskubideak@bizkaia.eus o garapena@bizkaia.eus, o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

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

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Atender a las entidades de forma personalizada y con amabilidad, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las entidades disponibilidad de contacto con el personal del servicio para realizar consultas, reuniones o encuentros, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las entidades la disposición del personal para resolver problemas, dudas y necesidades, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Atender a las entidades de manera adecuada, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las entidades con la atención personalizada y la amabilidad.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la disponibilidad de contacto.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la disposición del personal para resolver problemas, dudas y necesidades.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la atención adecuada.

Carta de servicios

COOPERACIÓN Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

CARTA DE SERVICIOS 2024-2025

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/cooperacion-bizkaia

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar por correo electrónico eskubideak@bizkaia.eus o garapena@bizkaia.eus, o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

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

COOPERACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

- Realizar una sesión informativa para las entidades de cooperación.
- Comunicar la concesión del servicio de cooperación a las entidades en menos de 4 meses.

CÓMO LO MEDIMOS

- Número de sesiones informativas realizadas.
- Tiempo en el que se comunica la concesión del servicio de cooperación.

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

NOS COMPROMETEMOS A

- Realizar dos reuniones de la mesa permanente de diálogo y participación.
- Realizar una sesión informativa para las entidades de gestión de la diversidad.
- Realizar una sesión formativa en el ámbito de la diversidad.
- Comunicar la concesión del servicio de gestión de la diversidad a las entidades en menos de 4 meses.

CÓMO LO MEDIMOS

- Número de reuniones de la mesa permanente de diálogo y participación.
- Número de sesiones informativas realizadas.
- Número de sesiones formativas en el ámbito de la diversidad.
- Tiempo en el que se comunica la concesión del servicio de gestión de la diversidad.

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 entidades de forma personalizada y con amabilidad	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,9	 CUMPLIMIENTO
Ofrecer a las entidades disponibilidad de contacto con el personal del servicio para realizar consultas, reuniones o encuentros	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,8	 CUMPLIMIENTO

Carta de servicios

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer a las entidades la disposición del personal para resolver problemas, dudas y necesidades	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,5	 CUMPLIMIENTO
Atender a las entidades de manera adecuada	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,6	 CUMPLIMIENTO

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

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