

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA

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.1. Relación con la central de contratación

B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.3.1. Información ofrecida y capacidad de respuesta

B.3.2. Atención a la persona usuaria

B.3.3. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones

B.4. Satisfacción global final

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 y actualizar las expectativas de las personas usuarias del servicio de Central de Contratación.

› Objetivos Específicos

- Indagar en la relación con el servicio de la Central de Contratación.
- Medir la satisfacción y recomendación de las personas usuarias con el servicio de la Central de Contratación.
- Profundizar en la satisfacción pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - La capacidad de contacto y la información ofrecida.
 - El proceso de adjudicación.
 - La atención a la persona usuaria.
 - Gestión de quejas, consultas y sugerencias.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicio.



A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



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

Detalle del planteamiento Metodológico



Se han realizado **152 entrevistas online, con refuerzo telefónico**, a personas usuarias del servicio de la Central de Contratación de la Diputación Foral de Bizkaia recogidos en una Base de Datos facilitada por el servicio. En concreto, **131 entrevistas a Ayuntamientos y 21 a Empresas Licitadoras**. Esto supone un error muestral de $e = \pm 7,71\%$ para un nivel de confianza de 95,5% 2σ .

Universo de análisis



Personas usuarias del servicio de
la Central de Contratación

Realización trabajo de campo



Abril y mayo de 2025

B. Resultados de la investigación

B.1. Relación con la central de contratación

B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

B. Resultados de la investigación

B.1. Relación con la central de contratación

B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

Conocimiento de la Central de Contratación Foral de Bizkaia

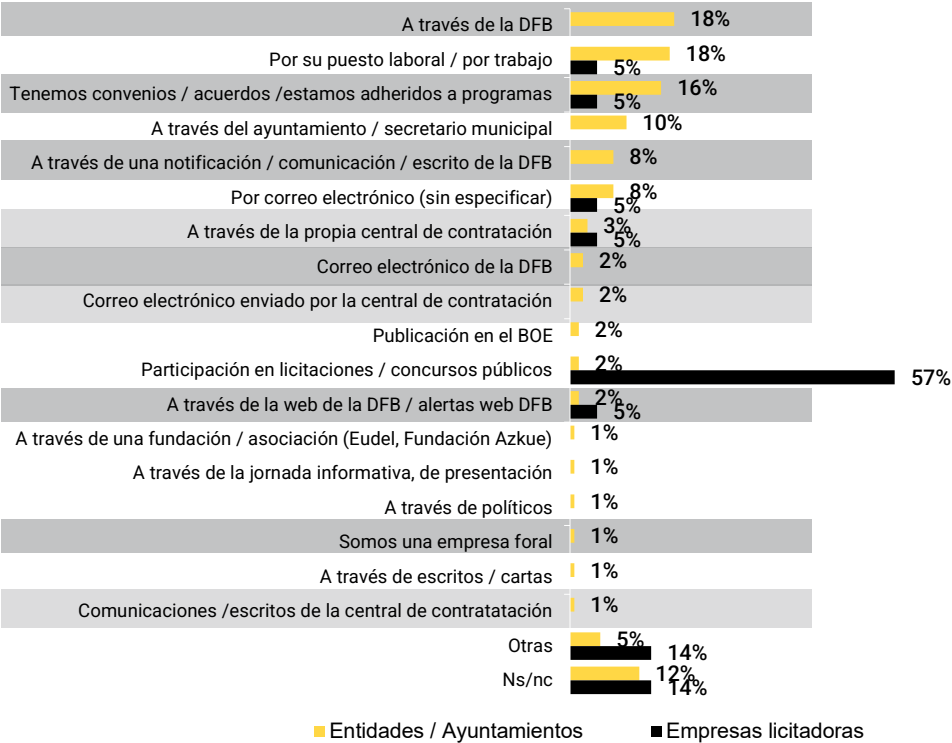
La propia **Diputación Foral de Bizkaia**, tanto para los Ayuntamientos como para las Empresas Licitadoras, destaca como la **principal vía de conocimiento de la Central de Contratación**.



A través de la DFB	47%
A través de la Central de Contratación	4%



A través de la DFB	10%
A través de la Central de Contratación	5%



Número medio
de canales de
conocimiento



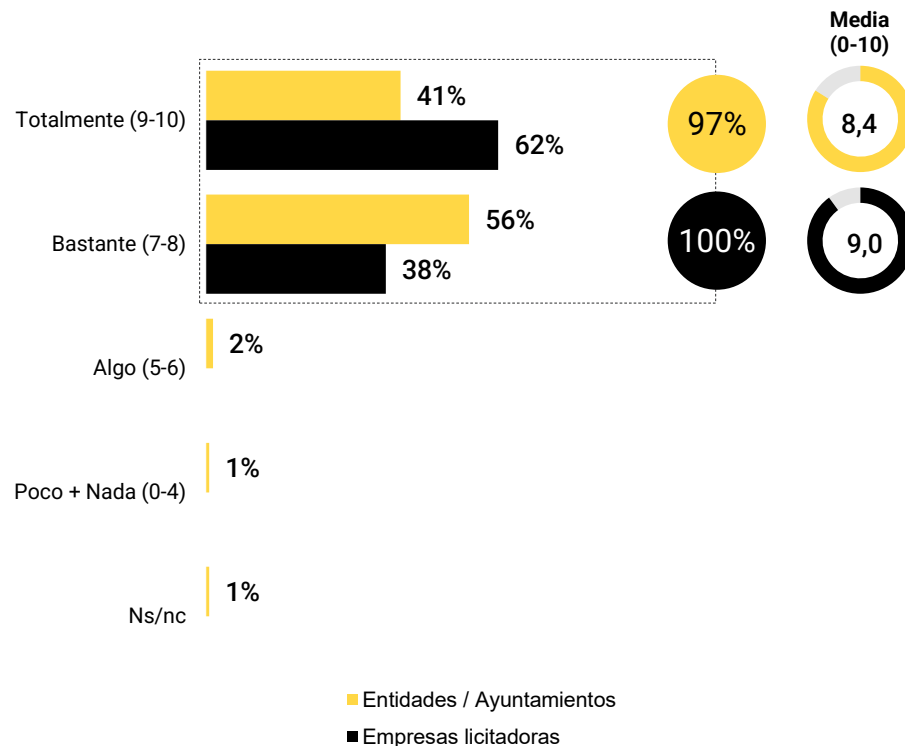
(P1) – Antes de comenzar, me gustaría conocer la relación que mantienen con la Central de Contratación Foral de Bizkaia (CCFB), ¿cómo tuvieron conocimiento de la creación de la CCFB?*

Base: Total de personas entrevistadas

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Valoración de la utilidad de los servicios/suministros licitados desde la Central de Contratación

- › Ambos colectivos consideran de **gran utilidad** los diferentes servicios/suministros que se licitan desde la Central de Contratación.



(P1A) – ¿En qué medida considera que los servicios/suministros que se licitan desde la Central de Contratación son de utilidad?

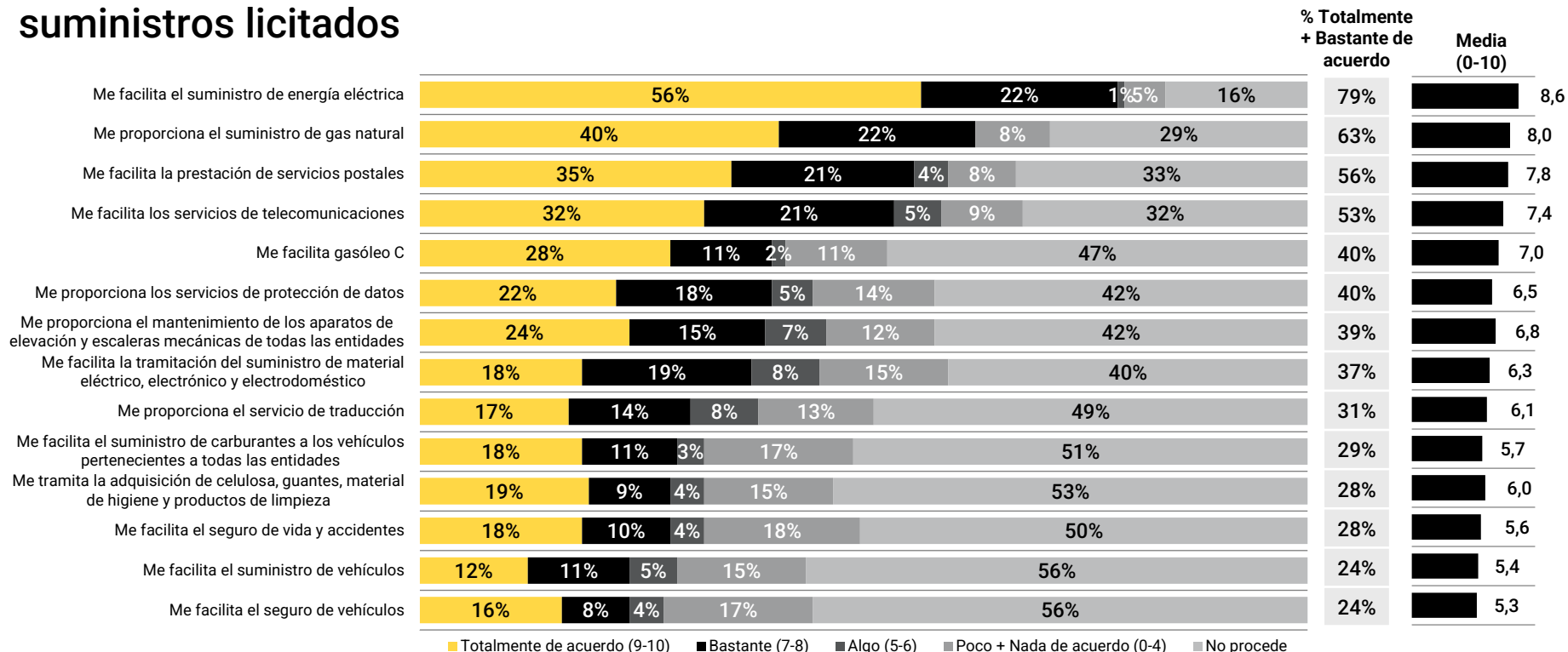
Base: Total de personas entrevistadas

- › Entre los **Ayuntamientos** entrevistados, el aspecto que obtiene un mayor **nivel de acuerdo sobre la Central de Contratación Foral de Bizkaia** es que **facilite el suministro de energía eléctrica**.
- › En un **segundo y tercer nivel** estarían tanto la **prestación del suministro de gas natural como la facilidad de prestación de servicios postales**.
- › Por lo contrario, las personas entrevistadas muestran niveles más reducidos de acuerdo en cuanto a la prestación de suministro tanto de vehículos como de seguros.

(P2) – Ahora nos gustaría que indicase ¿hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones? ¿en qué medida está de acuerdo con que la Central de Contratación Foral de Bizkaia ...?

Base: Entidades / Ayuntamientos entrevistados

Nivel de acuerdo con aspectos relativos a los servicios y suministros licitados



(P2) – Ahora nos gustaría que indicase ¿en qué medida está de acuerdo con que la Central de Contratación Foral de Bizkaia ...?

Base: Entidades / Ayuntamientos entrevistados

B. Resultados de la investigación

B.1. Relación con la central de contratación

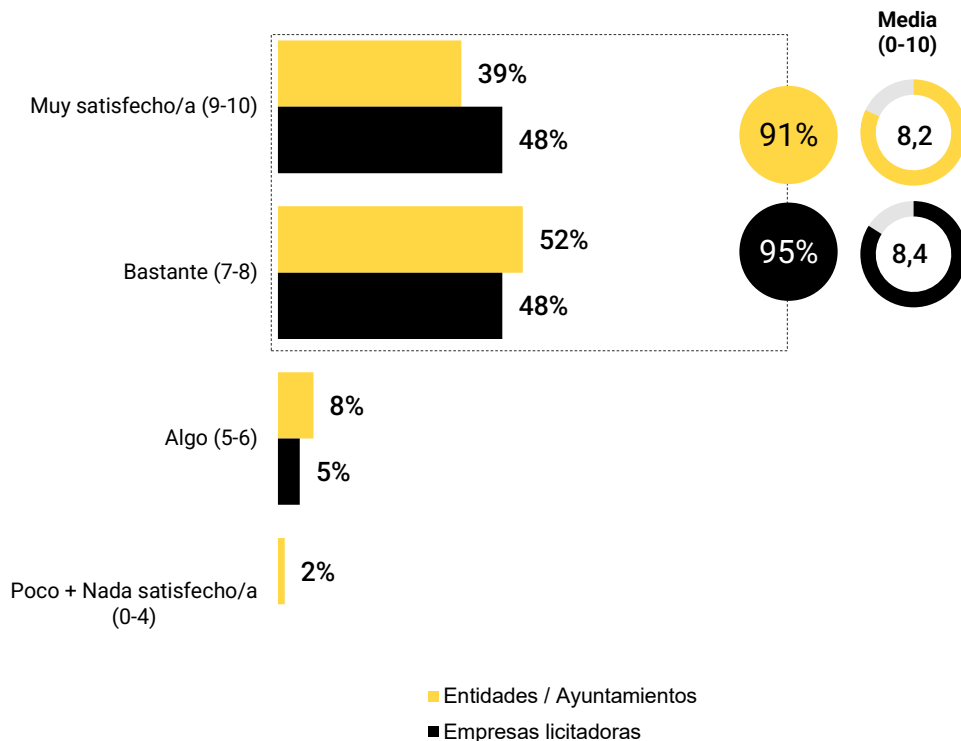
B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

Satisfacción global inicial

- › La satisfacción de ambos colectivos es similar.
- › Más del 90% se muestra muy o bastante satisfecho/a con el servicio prestado por parte de la Central de Contratación Foral de Bizkaia (CCFB).

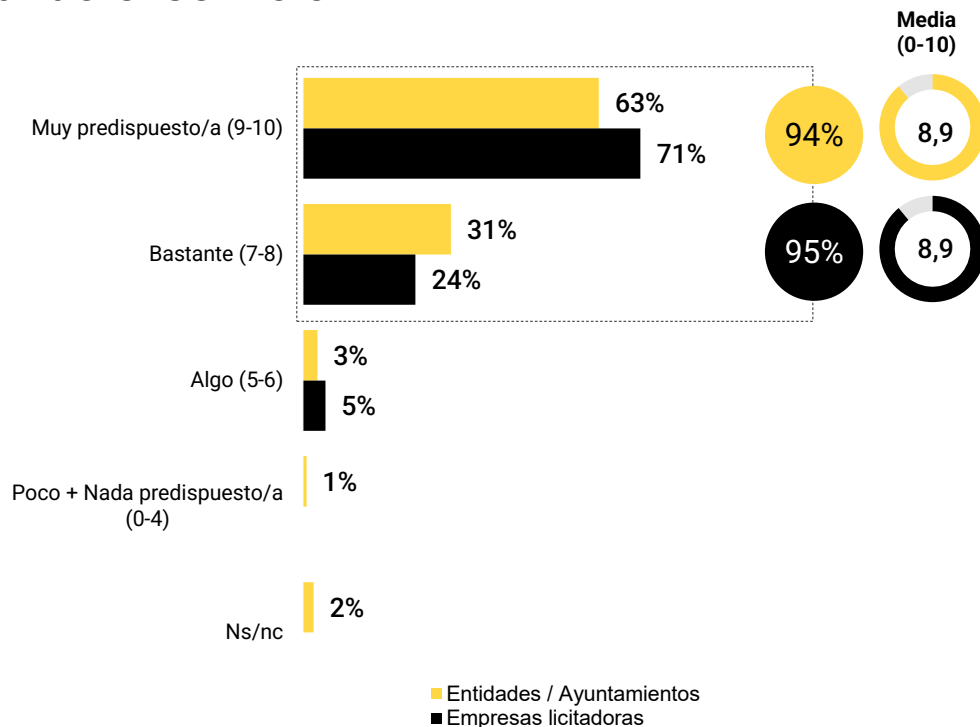


(P3) – Para continuar, me gustaría conocer ¿hasta qué punto está globalmente satisfecho/a con el servicio de la Central de Contratación Foral de Bizkaia (CCFB)?

Base: Total de personas entrevistadas

Nivel de predisposición a seguir utilizando el servicio

- Al igual que en la satisfacción inicial, **obtenemos porcentajes que superan la excelencia**, por encima del 90% de satisfacción.
- Prácticamente **la totalidad** de las personas entrevistadas de ambos colectivos declara **estar dispuestas a seguir utilizando el servicio**.

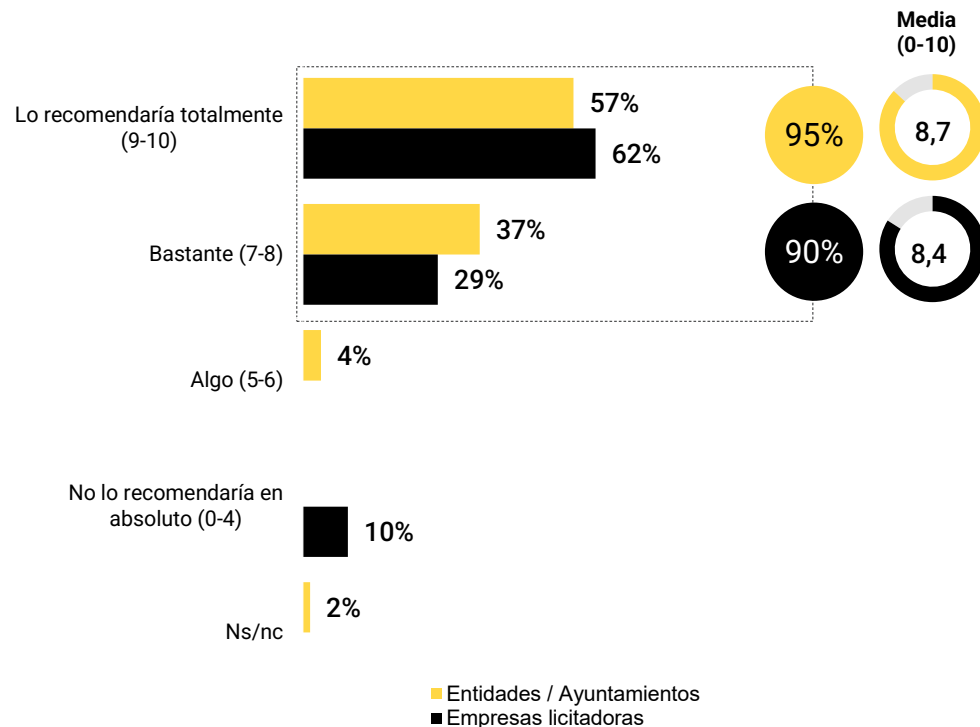


(P4) – Y si estuviera en su mano ¿en qué medida estaría dispuesto/a a seguir utilizando este servicio?

Base: Total de personas entrevistadas

Nivel de recomendación del servicio

- Se mantienen los porcentajes de excelencia, **prácticamente la totalidad recomendaría a otras entidades o Ayuntamientos el servicio.**

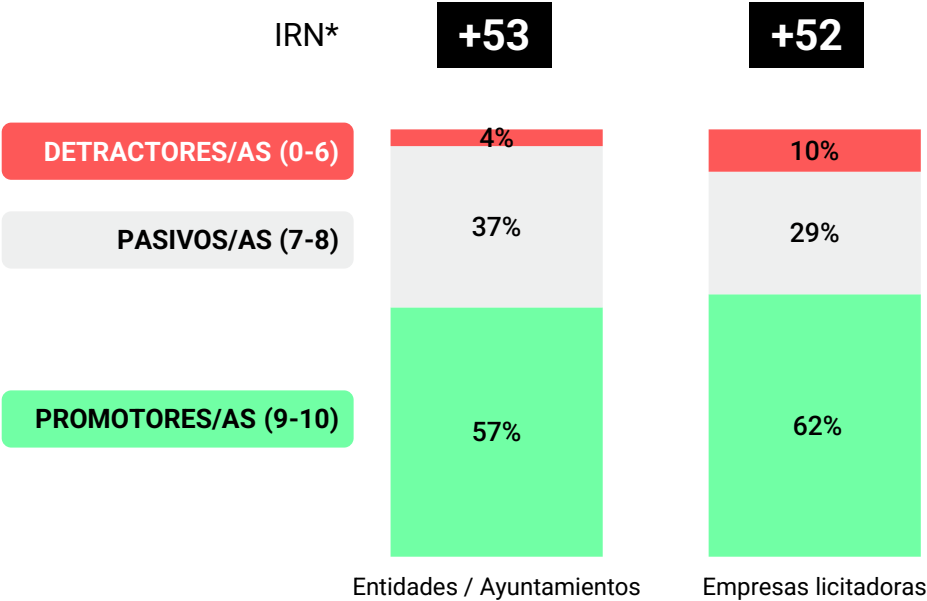
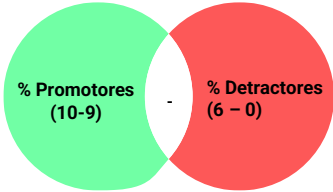


(P5) – ¿En qué medida recomendaría este servicio a entidades/Ayuntamientos?

Base: Total de personas entrevistadas

Nivel de recomendación del servicio

El Índice de Recomendación Neta (IRN) =



* Índice de Recomendación Neta: % Promotores - % Detractores.

(P5) – ¿En qué medida recomendaría este servicio a entidades/Ayuntamientos?
Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.1. Relación con la central de contratación

B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

B. Resultados de la investigación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.3.1. Capacidad de contacto e información ofrecida

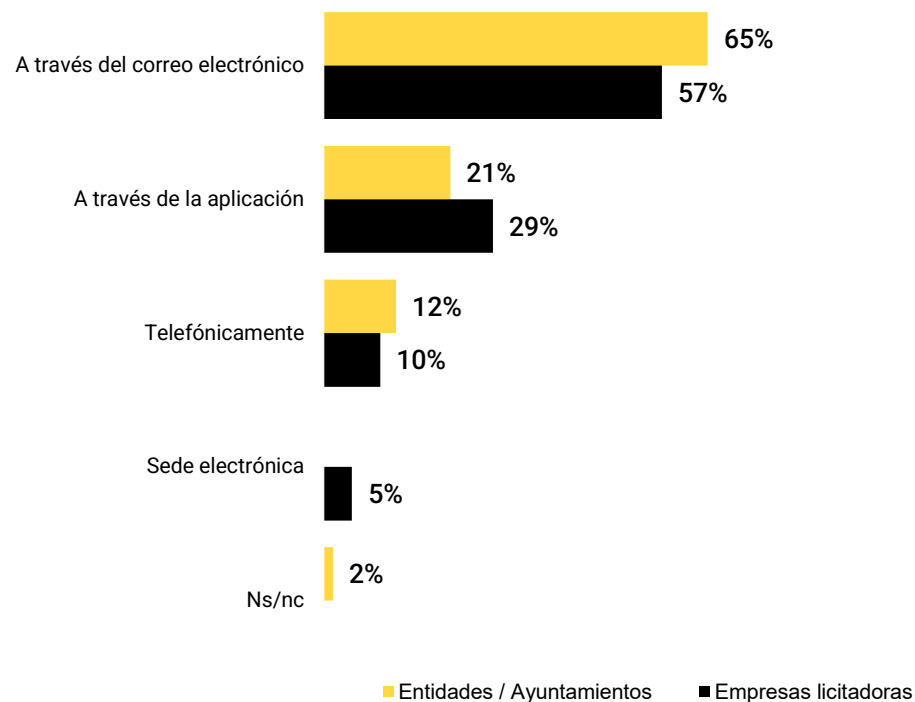
B.3.2. Proceso de adjudicación

B.3.3. Atención a la persona usuaria

B.3.4. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones

Canal de contacto preferente

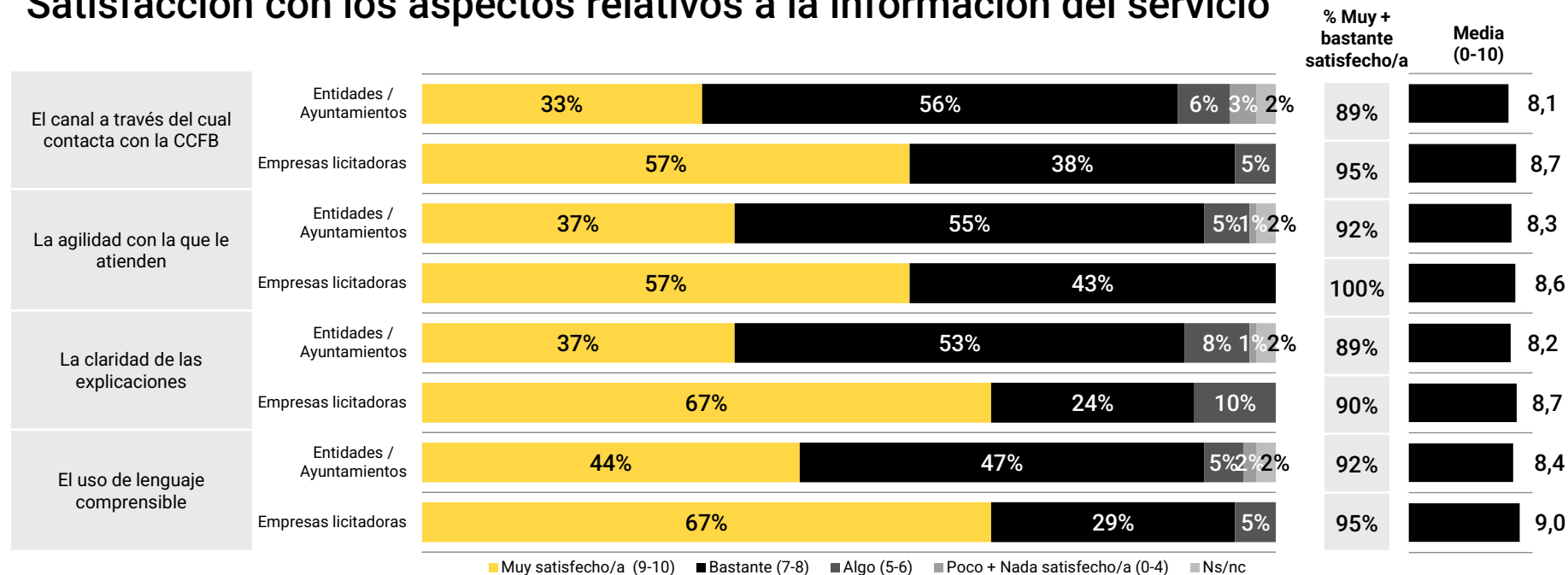
- › El correo electrónico es el canal de contacto preferente tanto para Ayuntamientos como para las Empresas Licitadoras **para ponerse en contacto con la Central de Contratación Foral de Bizkaia.**
- › En un segundo plano, a cierta distancia las Empresas Licitadoras señalan en mayor medida la propia aplicación para llevar a cabo dicho contacto.



(P6A) – ¿A través de qué canal contacta preferentemente con la Central de Contratación Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción con los aspectos relativos a la información del servicio



› La valoración relativa a todos los aspectos analizados obtiene niveles cercanos o superiores a la excelencia.

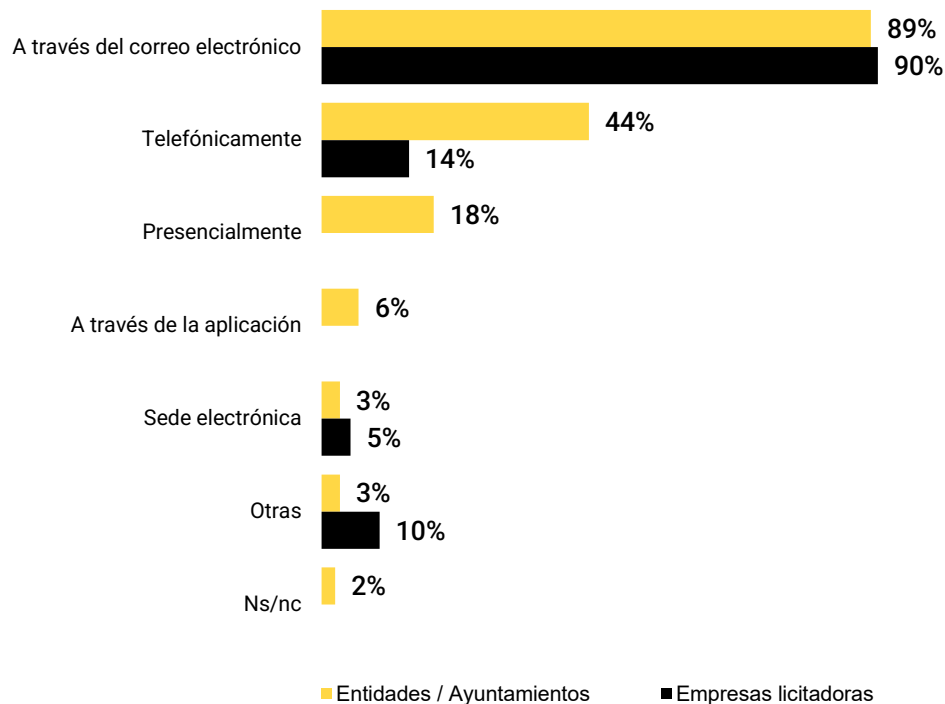
› La valoración realizada por parte de las Empresas licitadoras entrevistadas es superior en todos los aspectos analizados.

(P6B) – ¿En qué medida está satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a los contactos que mantiene con la Central de Contratación Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas

Canal prioritario para la transmisión de información por parte de la CCFB

- El **correo electrónico** destaca claramente como el principal canal de contacto.
- En un segundo plano, y a cierta distancia, se sitúa el **canal telefónico** y, entre las Empresas Licitadoras el **canal presencial**.



(P7) – Centrándonos ahora en la información, ¿a través de qué canales considera adecuado que la Central de Contratación Foral de Bizkaia proporcione información?

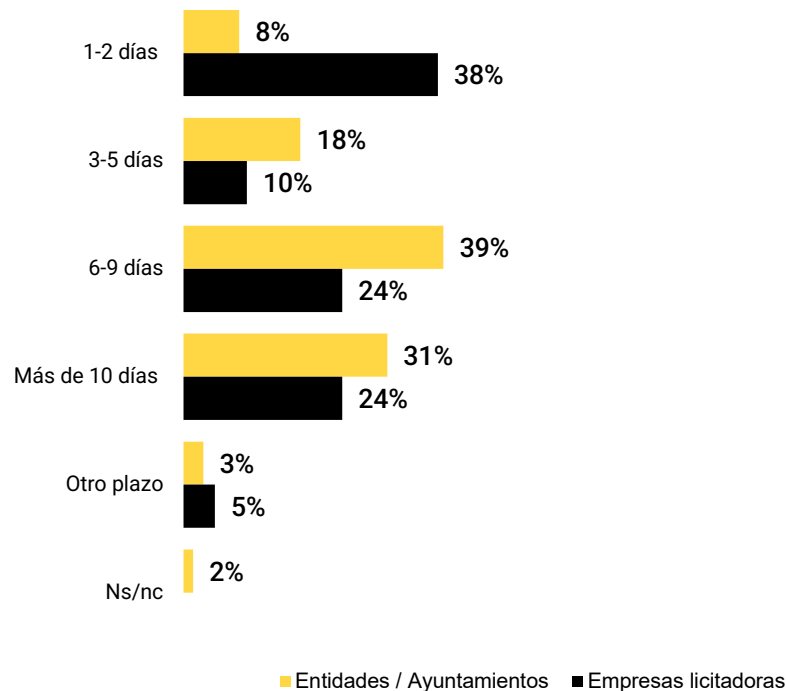
Base: Total de personas entrevistadas

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Plazo de espera para la solicitud de información

› En cuanto al plazo de espera para recibir respuesta a la solicitud de información administrativa encontramos diferencias entre Ayuntamientos y Empresas Licitadoras:

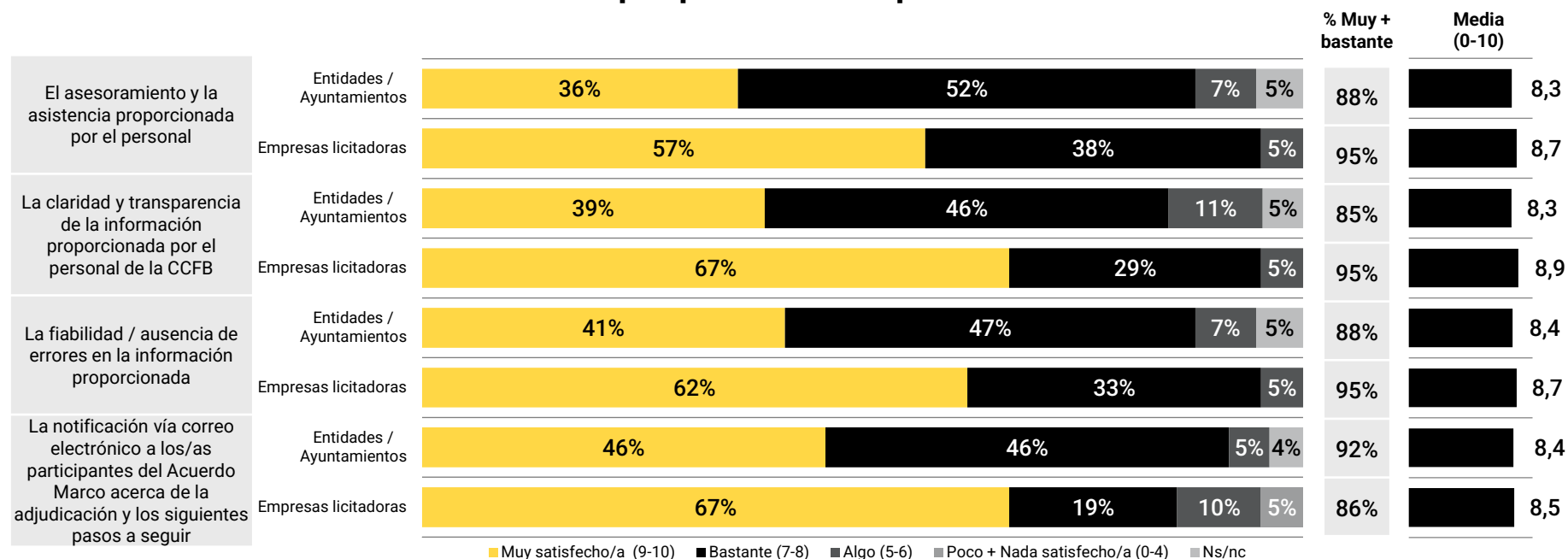
- › Los **Ayuntamientos** entrevistados mencionan que la **espera se sitúa en torno a los 6 – 9 días**.
- › Por lo contrario, las **Empresas licitadoras** creen que se debería de dar respuesta, principalmente, en **uno o dos días**.



(P8) – Para dar respuesta a las solicitudes de información administrativa, ¿cuál debería ser el plazo máximo de espera?

Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción con la información proporcionada por el servicio



➤ Todos los aspectos relativos a la información proporcionada obtienen valores muy positivos entre los colectivos entrevistados.

(P9) – A continuación, le voy a mencionar una serie de aspectos relativos a la información del servicio, y quisiera que me dijera ¿hasta qué punto está satisfecho/a con ...?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.3.1. Capacidad de contacto e información ofrecida

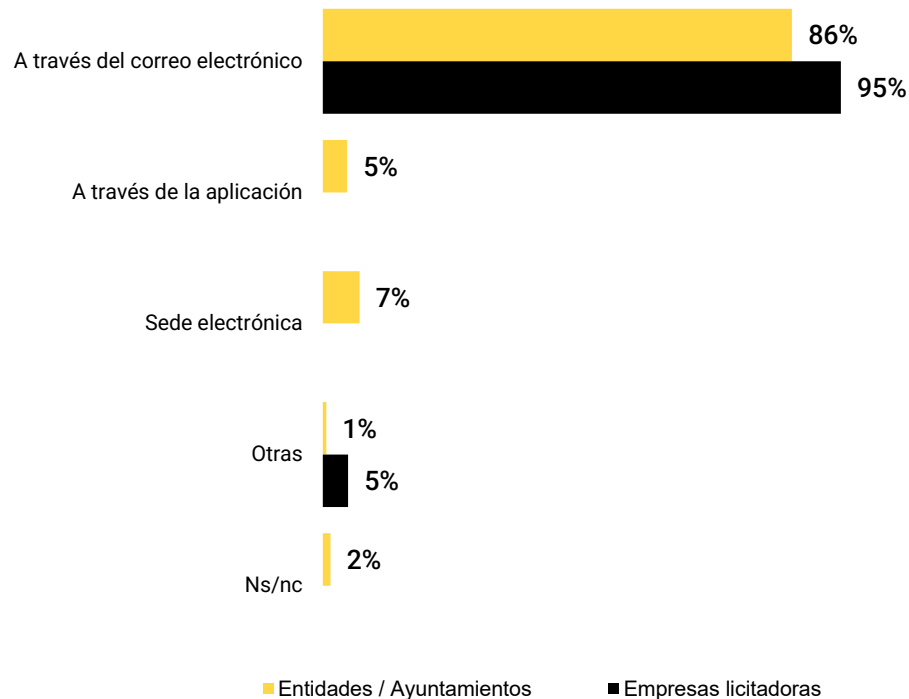
B.3.2. Proceso de adjudicación

B.3.3. Atención a la persona usuaria

B.3.4. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones

Canal preferente para notificar la adjudicación y enviar las instrucciones

- El **correo electrónico**, una vez más, aparece como el **canal preferente** de ambos colectivos, para recibir tanto la **notificación de adjudicación** como las **instrucciones**.

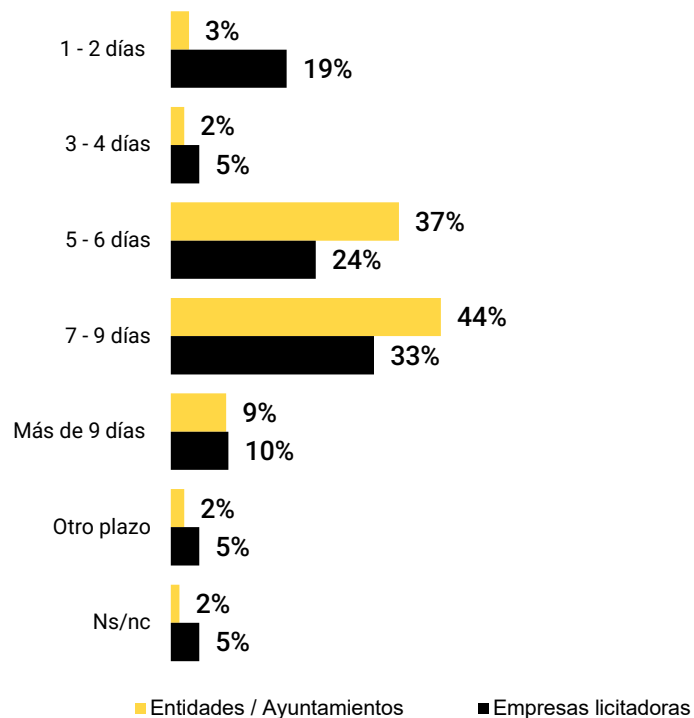


(P11) – ¿Y a través de qué canal considera que se deberían notificar la adjudicación y enviar las instrucciones a entidades o Ayuntamientos?

Base: Total de personas entrevistadas

Tiempo de espera para la notificación de la adjudicación y envío de instrucciones

- Entre los **Ayuntamientos** el plazo de entrega se sitúa **entre los 5 y 9 días**.
- Por su parte, entre las **Empresas licitadoras** si bien este plazo (**5 – 9 días**) también es mayoritario, un importante porcentaje destaca el **plazo de 1 - 2 días**.

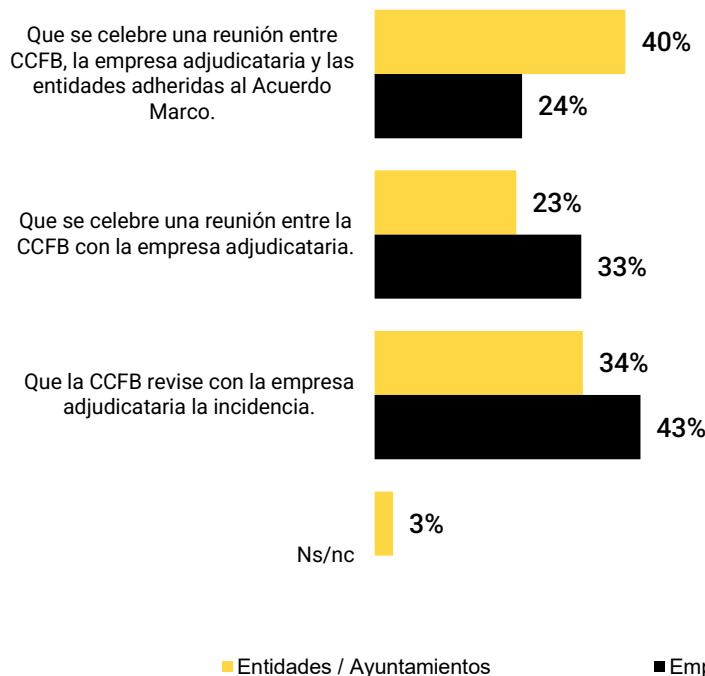


(P10) – Para la notificación de la adjudicación y envío de instrucciones a las entidades o Ayuntamientos, ¿cuál debería ser el plazo máximo de espera?

Base: Total de personas entrevistadas

Proceso de resolución de incidencias durante la ejecución de los contratos

- En caso de que se produjese una incidencia durante la ejecución de los contratos, los **Ayuntamientos** creen que la opción correcta sería **celebrar una reunión entre CCFB, la empresa adjudicataria y las entidades adheridas al Acuerdo Marco**.
- Por lo contrario, las **Empresas licitadoras** creen más adecuado que la **CCFB revise con la empresa adjudicataria el incidente**.
- A pesar de ello, no se recoge una opción claramente mayoritaria.



(P12) – En aquellos supuestos en los que se puedan producir incidencias durante la ejecución de los contratos derivados, ¿cuál de las siguientes opciones le parece la más acertada para su resolución?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.3. Satisfacción pormenorizada

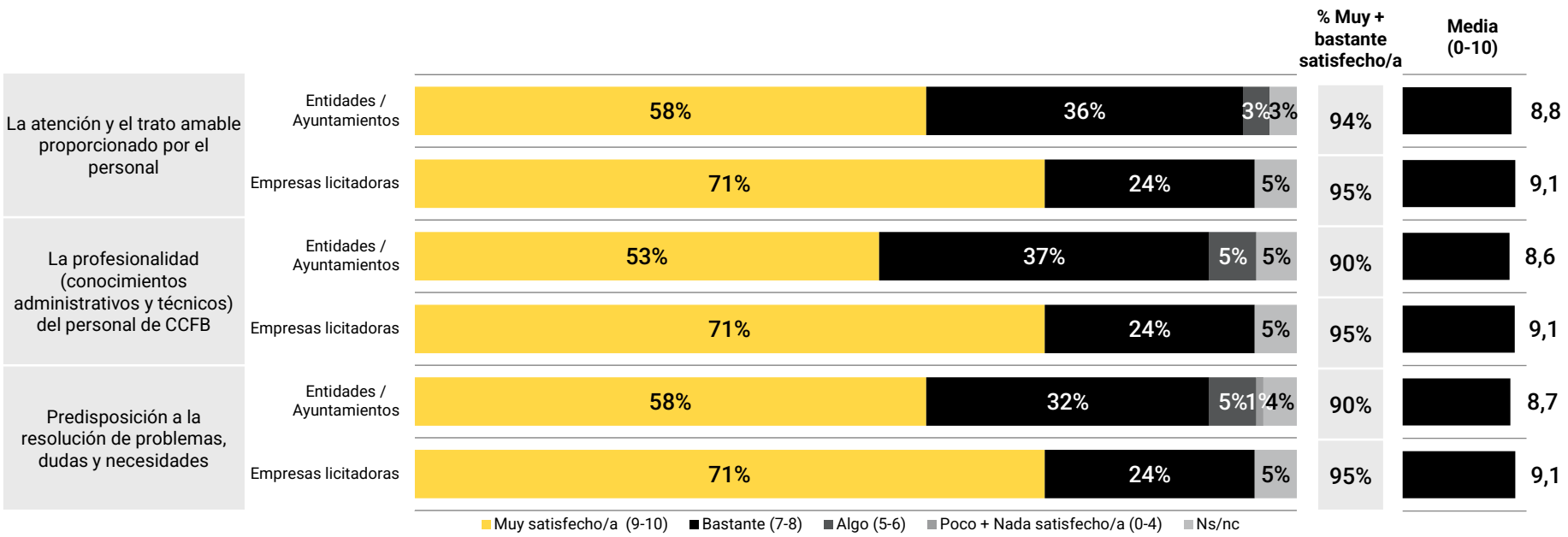
B.3.1. Capacidad de contacto e información ofrecida

B.3.2. Proceso de adjudicación

B.3.3. Atención a la persona usuaria

B.3.4. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones

Satisfacción con la atención proporcionada por el personal de la CCFB



➤ Ambos colectivos muestran niveles de excelencia con la atención proporcionada por el personal de la CCFB.

(P13) – A continuación, le voy a citar una serie de aspectos relacionados con la atención proporcionada por el personal de la Central de Contratación Foral de Bizkaia , y me gustaría que me dijera ¿hasta qué punto está satisfecho/a con ...?
Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.3.1. Capacidad de contacto e información ofrecida

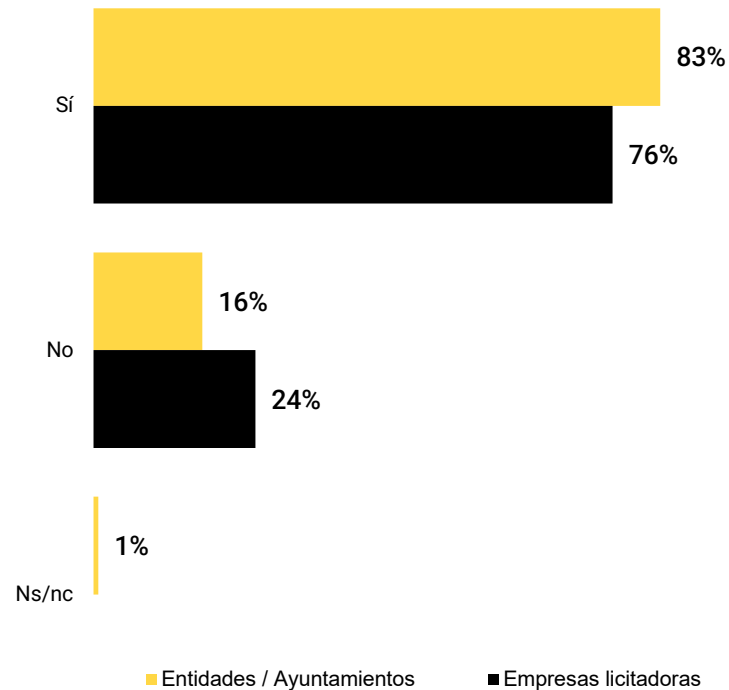
B.3.2. Proceso de adjudicación

B.3.3. Atención a la persona usuaria

B.3.4. Gestión de quejas, consultas y reclamaciones

Realización de consultas

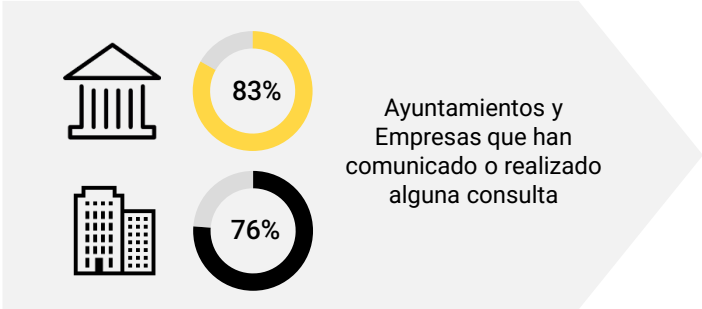
- Más allá del colectivo concreto, la mayoría de las personas entrevistadas **declara haber comunicado o llevado a cabo alguna consulta al servicio.**



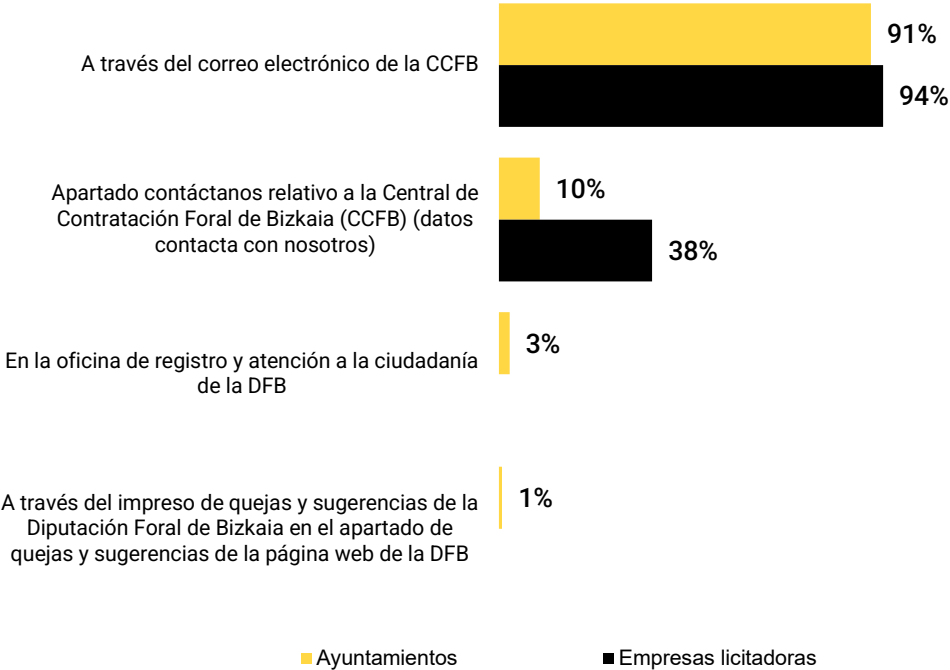
(P14) – Si prestamos atención a los tiempos, plazos y canales de la gestión de consultas. Me gustaría que me comentase si, ¿ha comunicado o realizado en alguna ocasión alguna consulta?

Base: Total de personas entrevistadas

Canales para comunicar alguna consulta



Para aquellas personas que han llevado a cabo alguna consulta o comunicación relativa a la Central de Contratación Foral de Bizkaia señalan el **correo del mismo servicio como canal**.

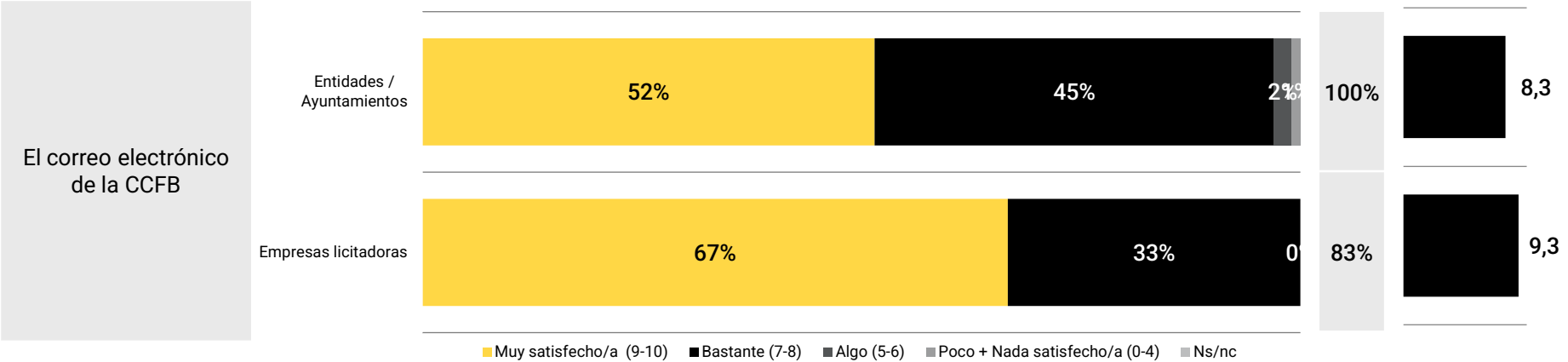


(P15) – ¿Cuáles de los siguientes canales ha utilizado para comunicar cualquier problema, duda, queja o sugerencia que pudiera tener a la Central de Contratación Foral de Bizkaia ?*

Base: Ayuntamientos y Empresas que han llevado a cabo alguna consulta

*Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Valoración del correo electrónico de la CCFB



➤ Aquellos Ayuntamientos y Empresas licitadoras que han llevado a cabo alguna consulta relativa al servicio a través del correo electrónico, la práctica totalidad se muestra muy o bastante satisfecho/a.

(P16) – Y ¿cómo lo valora Vd.? *
Base: Personas que han comunicado alguna consulta a través del correo electrónico de la Central de Contratación Foral de Bizkaia

*Nota: Bases muestrales muy reducidas por lo solo se ha analizado este ítem.

B. Resultados de la investigación

B.1. Relación con la central de contratación

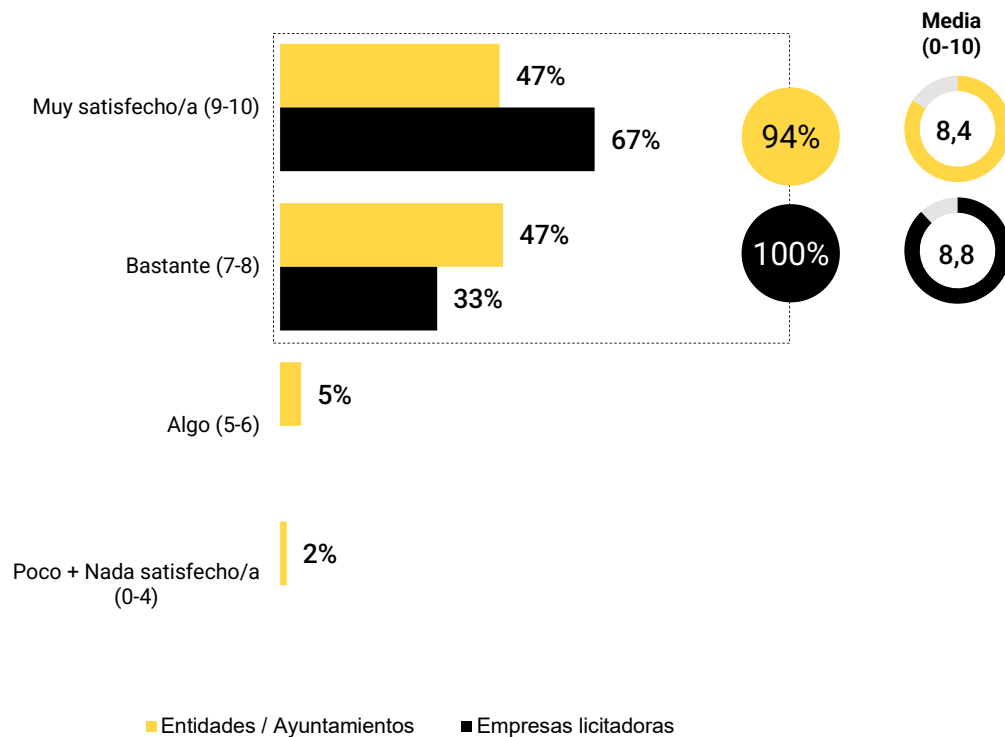
B.2. Satisfacción global inicial y recomendación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

Satisfacción global reflexionada

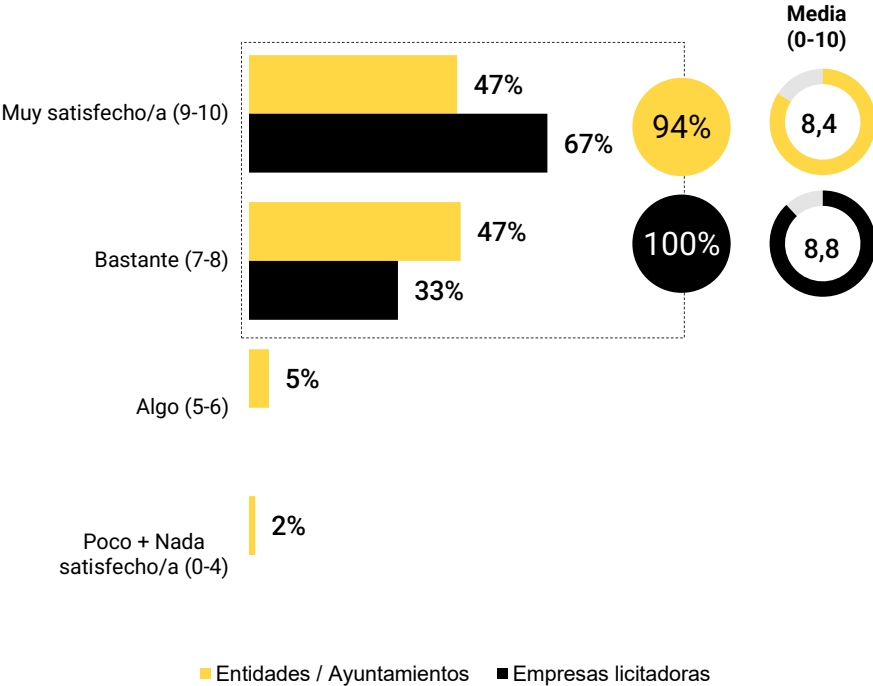
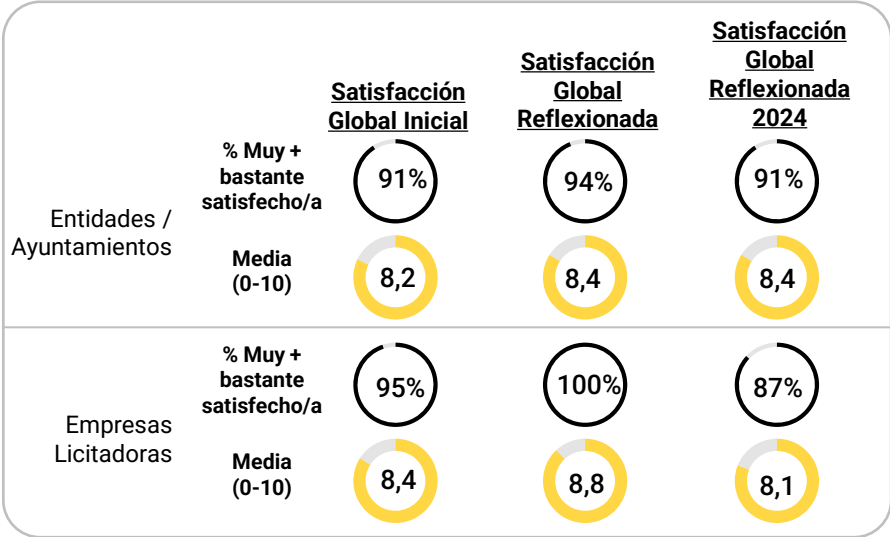
- Tras el análisis de los diferentes aspectos del servicio prestado por la Central de Contratación Foral de Bizkaia, **observamos los destacados porcentajes de satisfacción recogidos por ambos colectivos.**



(P17) – Para finalizar, ¿hasta qué punto está satisfecho/a con el servicio prestado por la Central de Contratación Foral de Bizkaia ?

Base: Total de personas entrevistadas

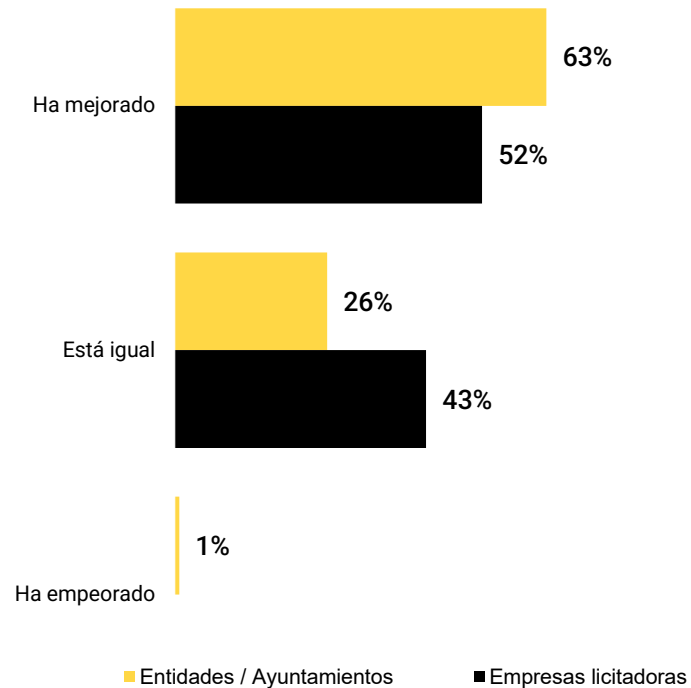
Satisfacción global reflexionada



(P17) – Para finalizar, ¿hasta qué punto está satisfecho/a con el servicio prestado por la Central de Contratación Foral de Bizkaia ?
Base: Total de personas entrevistadas

Evolución del servicio

- Se observa una **evolución positiva** del servicio en comparación con los últimos años.



(P18) – Diría que este servicio en comparación con los últimos años ...

Base: Total de personas entrevistadas

Sugerencias de mejora

- La mayoría de las personas entrevistadas no es capaz de destacar ningún aspecto de mejora del servicio.
- Entre quienes mencionan alguno, la **mejora de la información relativa a las instrucciones y la ampliación de los contratos** es la más destacada..



Entidades /
Ayuntamientos

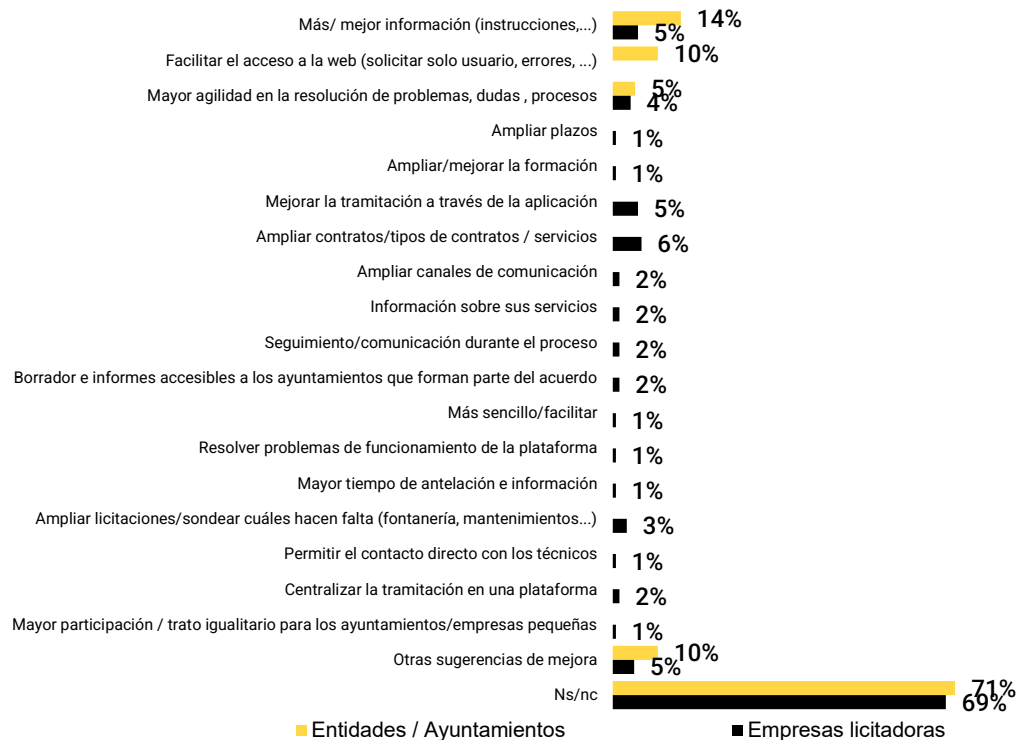


Empresas
Licitadoras

Número medio
de sugerencias
de mejora

1,33

1,35



(P19) – Y por último, ¿tienen alguna sugerencia de cara a mejorar la prestación de este servicio?*

Base: Total de personas entrevistadas

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

C. Cumplimiento de la carta de servicios

CARTA DE SERVICIOS

NUESTROS COMPROMISOS



- Aunque los compromisos de la Carta de Servicios ya han sido certificados mediante otros medios, proporcionamos información profundizando en el cumplimiento del compromiso de la Carta de Servicios: Central de Contratación Foral de Bizkaia.
- 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



Central de Contratación Foral de Bizkaia

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer a las entidades la disposición del personal de la CCFB a resolver problemas, dudas y necesidades, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Atender a las entidades de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Atender a las entidades de forma amable, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las entidades unos bienes/servicios/suministros útiles, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las entidades una atención transparente, fiable y clara y asistencia adecuada, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

Responder por correo electrónico a las entidades adheridas a las solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las entidades con la disposición del personal para resolver problemas, dudas y necesidades.

Valorando la satisfacción de las entidades con la atención profesional y con conocimientos.

Valorando la satisfacción de las entidades con la amabilidad en la atención.

Valorando la satisfacción de las entidades con la utilidad de los bienes/servicios/suministros útiles, ofrecidos.

Valorando la satisfacción de las entidades con la transparencia, fiabilidad, claridad en la atención y asistencia adecuada.

Porcentaje (%) de solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación contestadas por correo electrónico.

CARTA DE SERVICIOS



Central de Contratación Foral de Bizkaia

NOS COMPROMETEMOS A

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

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

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

CÓMO LO MEDIMOS

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

Porcentaje (%) de notificaciones enviadas por correo electrónico a las entidades participantes en el Acuerdo Marco sobre la adjudicación y los siguientes pasos a seguir.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la notificación por correo electrónico de la justificación y siguientes pasos a seguir.

Tiempo que se tarda en notificar la adjudicación del Acuerdo Marco desde la fecha de su formalización.

Compromisos

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Ofrecer a las entidades la disposición del personal de la Central de Contratación a resolver problemas, dudas y necesidades	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,9  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (9,1), Entidades / Ayuntamientos (8,7)
Atender a las entidades de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,9  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (9,1), Entidades / Ayuntamientos (8,6)
Atender a las entidades de forma amable	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	9,0  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (9,1), Entidades / Ayuntamientos (8,8)

Compromisos

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

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Ofrecer a las entidades unos bienes/servicios/suministros útiles	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,7  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (9,0), Entidades / Ayuntamientos (8,4)
Ofrecer a las entidades una atención transparente, fiable y clara y asistencia adecuada	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	8,6  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (8,9), Entidades / Ayuntamientos (8,3)
Notificar por correo electrónico a las entidades participantes en el Acuerdo Marco la adjudicación y los siguientes pasos a seguir	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,8  CUMPLIMIENTO Empresas licitadoras (9,3), Entidades / Ayuntamientos (8,3)

D. Consideraciones finales

¿Cómo es la relación con el servicio de la Central de Contratación Foral de Bizkaia?

La propia Diputación Foral de Bizkaia es la principal vía de conocimiento de la Central de Contratación para ambos colectivos

Los Ayuntamientos se muestran muy de acuerdo con todos los aspectos relativos a los suministros y servicios prestados



La disponibilidad de energía eléctrica es el aspecto que obtiene una valoración más favorable

El correo electrónico es el canal preferente para cualquier trámite, proceso o recibo de información relativa a la adjudicación

¿Cómo es la relación con el servicio de la Central de Contratación Foral de Bizkaia?

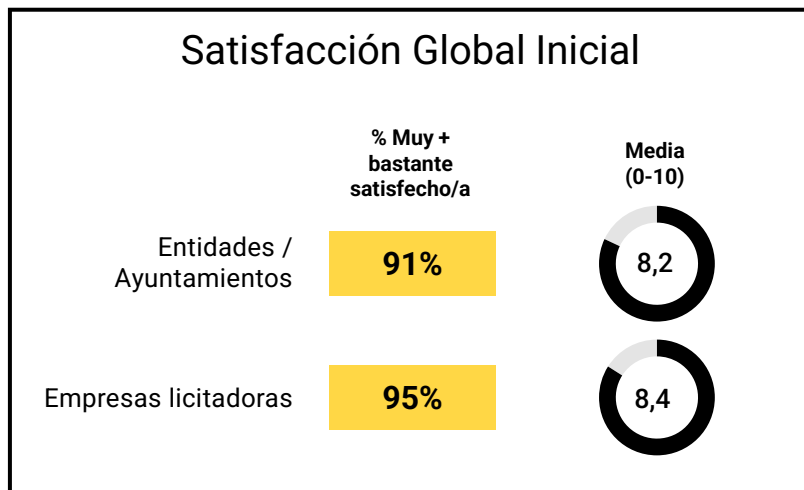
En caso de incidencias, las empresas licitadoras creen que las empresas y las entidades deben llevar a cabo una reunión



Las Empresas Licitadoras, por lo contrario, creen que la CCFB debe revisar con la empresa dicha incidencia

Los aspectos relacionados con el personal profesional del servicio son satisfactoriamente valorados por todas las personas entrevistadas

¿Cómo es la relación con el servicio de la Central de Contratación Foral de Bizkaia?



En términos generales, el Servicio de Central de Contratación recibe una **valoración excelente**

- › Se valora de manera excelente la utilidad de los servicios y suministros que les licitan.
- › Alta predisposición por parte de ambos colectivos a seguir utilizando el servicio.
- › Un nivel total de recomendación del servicio.
- › Tendencia positiva en relación con la evolución del servicio en comparación con los últimos años.

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

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