

PUNTO 4.3 Informe de resultados de Cuestionarios de Calidad 2016

“Gestión de solicitudes de ayuda económica para el desarrollo de Proyectos – Justificación y pago”

Dirección de Formación, Empleo, Proyectos y Convenios

El presente informe se ha realizado considerando los Cuestionarios de Calidad relativos al proceso de justificación y pago de ayudas aprobadas en el marco de la convocatoria general de ayudas de Fundación ONCE, y para aquellos beneficiarios/as que durante 2016 han realizado alguna justificación y se ha abonado la ayuda económica correspondiente.

A continuación se exponen tanto los **resultados porcentuales** de las preguntas con distintas opciones de respuesta como las medias en las **puntuaciones** a las preguntas que requieren valorar en una escala con las categorías MM (Muy mal), M (Mal), B (Bien), MB (Muy Bien) o NS/NC (No sabe/No contesta), resultados que se han extrapolado a escala 0 (mínimo) a 10 (máximo).

Dado que se trata de un cuestionario del que se obtienen resultados por primera vez no se puede ofrecer comparativa de los resultados obtenidos con años anteriores, a excepción de algunos de los ítems que se incluían anteriormente en el cuestionario único.

Pregunta 1: Los procedimientos de Fundación ONCE para la justificación de las ayudas son claros.

2016
8,2

Pregunta 2: Facilidad para conseguir las memorias, social y económica.

2016
8,1

Pregunta 3: Valore el uso de la aplicación de SIRIS.

2016
7,7

Pregunta 4: Valore el tiempo de respuesta a la consulta realizada por usted en relación con la justificación de un expediente.

2016
8,4

Pregunta 5: Valore el tiempo de pago de la ayuda una vez remitida la justificación de la ejecución del proyecto.

<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	 Mejora
6,6	7,0	7,3	7,3	7,3	6,6	7,3	7,6	

Pregunta 6: Valoración global de la calidad del servicio prestado por Fundación ONCE respecto a su justificación.

2016
8,3

Pregunta 7: Valore el trato recibido por el personal de Fundación ONCE.

2016
9,3

Pregunta 8: Si una Empresa del Grupo de ONCE y su Fundación (ILUNION) le suministró alguna vez un producto o servicio, valore el correspondiente suministro/servicio.

La valoración media global sería la siguiente

<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	 Mejora
7,4	7,5	7,6	7,6	8,0	8,1	7,5	7,8	

Conclusiones de 2016

El **porcentaje de respuesta** o retorno de los cuestionarios enviados se sitúa en el **37%** (195 sobre 534). Es la primera vez que se emplea este cuestionario que mide la percepción por los beneficiarios/as sobre la revisión de justificaciones y abono de las ayudas. **Se puede considerar razonable** el nivel de participación, teniendo en cuenta que ya se remite a los usuarios otro cuestionario general de valoración del servicio relativo al proceso de tramitación de la solicitud hasta la resolución por lo que es probable que algunas de las entidades hayan recibido más de un cuestionario.

De los siete ítems en los que Fundación ONCE tiene gestión directa (ítems del 1 al 7), todos se sitúan en puntuaciones notable alto, incluso el **aspecto de la gestión con menor valoración**, relativo a la percepción del tiempo de pago de la ayuda (7,6), y para el que se dispone de histórico, ha mejorado el resultado respecto a 2015 (7,3) y a 2014 (6,6). Lo mejora indicada es más reseñable si se tiene en cuenta el incremento en la exigencia documental de las

justificaciones y revisiones. Es significativo que ésta mejor percepción subjetiva del ítem de tiempo de pago se ha visto acompañado, objetivamente, de una reducción del **período medio de pago real**, por cuanto este se situó en 2016 en 34 días, siendo 40 días en 2015 y 29 días en 2014, según el “*Informe anual de Auditoría Interna de 2016*”, siendo muy inferior al compromiso adquirido con las entidades del movimiento asociativo de no superar los 60 días (desde la recepción de la justificación correcta del expediente). Para interpretar adecuadamente este dato debemos incidir en que el mismo contempla el período transcurrido entre la fecha de justificación completa del expediente y la fecha de pago del mismo

Destacar como **aspecto de la gestión con mayor valoración** la excelente percepción del trato otorgado por el personal de Fundación ONCE en 9,3.

La **valoración global de la calidad del servicio** se ha situado en **8,3** y la **media de todos los aspectos valorados** en el presente cuestionario en **8,2**.

Como **CONCLUSIÓN FINAL** aun no disponiendo de histórico para algunos de los aspectos valorados, para realizar una comparativa con años anteriores, los resultados obtenidos reflejan una **percepción de la calidad del servicio por parte de las entidades muy positiva**. En este escenario se han revisado y actualizado los modelos de resoluciones con las condiciones de justificación para los proyectos que se resuelvan a lo largo de 2017.

Consideramos que la realización del cuestionario permitirá disponer de una visión global del servicio que se presta a nuestros clientes, y desde el punto de vista del Sistema Integrado de Gestión, facultará la adopción de medidas que permitan la mejora continua del servicio que se presta.