

PUNTO 4.3 Informe de resultados de Cuestionarios de Calidad 2016

“Gestión de solicitudes de ayuda económica para el desarrollo de Proyectos – Tramitación y resolución”

Dirección de Formación, Empleo, Proyectos y Convenios

El presente informe se ha realizado considerando los Cuestionarios de Calidad en la Gestión de solicitudes de ayuda económica para el desarrollo de Proyectos de 2016, recibidos hasta el día 30 de abril de 2017 y todos los cuestionarios anteriores a efectos comparativos.

Indicar que el presente cuestionario recoge la valoración exclusivamente de preguntas y/o asuntos referidos a la tramitación de solicitudes de ayuda hasta su resolución, sin incluir la valoración de aspectos vinculados a la fase de justificación y pago que se recogen en un cuestionario específico.

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 se requieren valoraren 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).

Con respecto al cuestionario de años anteriores se incorpora adicionalmente la información respecto a algunas preguntas desagregada en función de las valoraciones y/o respuestas de personas jurídicas (PJ) o personas físicas (PF), excluyendo en este último grupo las valoraciones relativas a expedientes de la convocatoria de emprendimiento.

Pregunta 1: ¿Conoce los Programas y acciones para los que puede solicitar ayuda a Fundación ONCE?

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	
							PJ	PF
SI	82%	83%	85%	82%	81%	86%	98%	65%
NO	18%	17%	15%	18%	19%	14%	2%	35%

PERSONAS JURÍDICAS



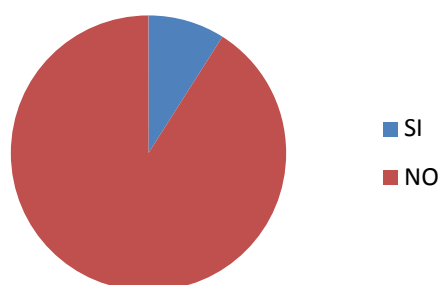
PERSONAS FÍSICAS



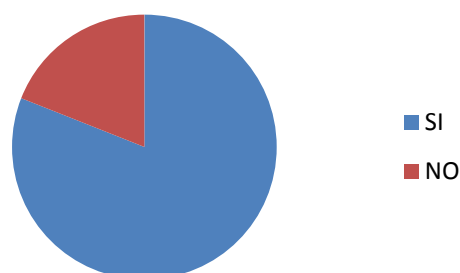
Pregunta 2: ¿Es la primera vez que ha solicitado ayuda a Fundación ONCE?

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	
							PJ	PF
SI	29%	28%	28%	30%	43%	39%	9%	81%
NO	71%	72%	72%	70%	57%	61%	91%	19%

PERSONAS JURÍDICAS



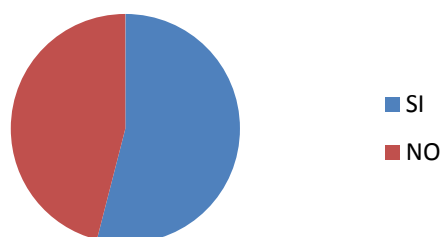
PERSONAS FÍSICAS



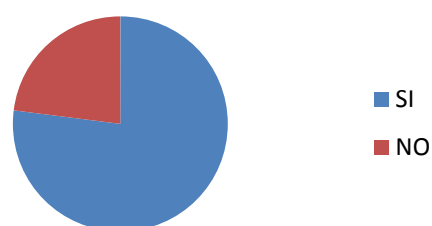
Pregunta 3: ¿Fundación ONCE ha sido el primer lugar al que ha acudido para solicitar ayuda para su proyecto?

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	
							PJ	PF
SI	52%	53%	59%	62%	63%	63%	54%	77%
NO	48%	47%	41%	38%	37%	37%	46%	23%

PERSONAS JURÍDICAS



PERSONAS FÍSICAS




Pregunta 4: ¿Dónde obtuvo la información para saber la documentación necesaria para presentar su solicitud?

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	
							PJ	PF
Web	30%	30%	30%	30%	40%	43%	28%	58%
Consulta	12%	12%	13%	10%	25%	24%	4%	35%
Confed.	46%	45%	41%	43%	34%	33%	68%	0%
Otros	11%	13%	16%	17%	1%	1%	0%	6%

Pregunta 5: En caso de no haberse informado a través de www.fundaciononce.es, seleccione el motivo:


	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	
							PJ	PF
Web no clara	2%	2%	4%	3%	7%	9%	5%	0%
No conoce web	31%	40%	36%	37%	49%	41%	13%	97%
Otros	67%	58%	60%	60%	44%	51%	82%	3%

Pregunta 6: Los procedimientos de Fundación ONCE para la tramitación de las solicitudes son claros.

<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>		
							PJ	PF	
7,7	7,9	7,9	8,1	8,1	8,0	7,9	7,7	8,4	 Se mantiene


Media 2016 : 7,9

Pregunta 7: Facilidad para conocer la documentación necesaria.

<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>		
							PJ	PF	
7,7	7,9	7,9	8,1	8,1	8,1	7,9	7,8	8,3	 Mejora


Media 2016: 8,0

Pregunta 8: Valore el tiempo de respuesta a consultas.

<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>		
							PJ	PF	
7,5	7,8	7,8	8,0	8,0	7,6	7,8	7,9	7,0	 Empeora

Media 2016: 7,6

Pregunta 9: Valore el tiempo de respuesta a la solicitud tomando como referencia la recepción de la comunicación del expediente hasta la resolución.

<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>		
							PJ	PF	
6,4	6,9	6,9	7,0	7,2	6,6	6,7	6,5	6,1	 Empeora

Media 2016: 6,4

Pregunta 10: Valoración global de la calidad del servicio prestado por Fundación ONCE respecto a su solicitud, con independencia de la resolución final.

<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>		
							PJ	PF	 Se mantiene
8,0	8,1	8,0	8,2	8,3	8,1	8,0	7,9	8,2	

Media 2016: 8,0

Pregunta 11: Valore el trato recibido por el personal de Fundación ONCE.

<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>		
							PJ	PF	 Empeora
8,9	8,9	9,0	9,0	9,0	8,8	9,0	8,8	8,8	

Media 2016: 8,8

Pregunta 12: Valore el grado de utilidad del nuevo formulario de solicitud para el diseño de su proyecto y/o presentación a otras entidades.

<u>2016</u>	
PJ	PF
7,1	8,0

Media 2016: 7,3

Pregunta 13: Valore el apoyo recibido para la formulación por parte de Fundación ONCE.

<u>2016</u>	
PJ	PF
7,9	8,2

Media 2016: 8,0

Pregunta 14: Valore el apoyo recibido para la formulación por parte de su Confederación.

<u>2016</u>	
PJ	PF
8,2	8,3

Media 2016: 8,2

Conclusiones de 2016

En este ejercicio, se ha incorporado una segregación de los datos, con el fin de obtener la percepción diferenciada del servicio de Fundación ONCE en la gestión de la convocatoria general de ayudas de 2016 por parte de las personas jurídicas (entidades) y personas físicas (solicitantes del programa de ayudas individuales). La

convocatoria de ayudas para emprendimiento se contemplará de manera diferenciada, habiéndose indicado un plazo para recepción de respuestas al cuestionario que finalizará el próximo 30 de junio.

El **porcentaje de respuesta** o retorno de los cuestionarios enviados se sitúa en el **35%** (664 sobre 1.906) frente al 40% de 2015 (716 sobre 1.751). Indicar que tras acuerdo del Comité Directivo se recaba en dos cuestionarios diferenciados la percepción de satisfacción del proceso de gestión y resolución de solicitudes y el de justificación y pago de las ayudas aprobadas, por lo que se considera razonable la recepción de menor número de respuestas dado que algunas de las entidades han podido recibir más de un cuestionario. No obstante se considera un volumen representativo de respuesta en el contexto de este tipo de cuestionarios en otras organizaciones y empresas.

La **valoración global de la prestación del servicio** se ha situado en **8,0** valoración similar a la de 2015 (8).

Los **aspectos de la gestión mejor percibidos** en 2016, son:

- El trato recibido por el personal de Fundación ONCE, valorado en 8,8 siendo la nota más alta de todos los ítems valorados, ligeramente inferior a la obtenida en 2015 con 9,0.
- La valoración del apoyo de Confederación a la cumplimentación del formulario de solicitud, obteniendo una valoración de 8,2. Son asuntos incluidos por primera vez en el cuestionario, por lo que no se ofrece comparativa con respecto a 2015.
- La valoración global de la calidad del servicio prestado por Fundación ONCE, obteniendo una valoración de 8,0, igual a la de 2015 (8,0).

La **media de todos los aspectos puntuados** se sitúa en **7,8**, igual a la media de 2015 (7,8).

Respecto a **aspectos generales** relativos a los peticionarios que responden al cuestionario indicar lo siguiente:

- ⇒ Las entidades solicitan ayudas a Fundación ONCE de manera recurrente (un 91% de las mismas no es la primera vez que solicitan ayuda en la Convocatoria), frente a las personas físicas (el 19%).
- ⇒ Más de la mitad de las entidades mantiene a **Fundación ONCE como primera entidad a la que han recurrido para solicitar financiación** (53,6%) mientras que las personas físicas representan el 77%, lo que hace una media del 61%, ligeramente inferior a 2015 (63%).
- ⇒ En cuanto a las **fuentes de información** utilizadas por los peticionarios en relación a la presentación de su solicitud, se observa que las Confederaciones mantienen su referencia como fuente de información de sus entidades, aspecto que se ve reforzado en la valoración obtenida (8,2) en el apoyo que se les proporciona para la cumplimentación del formulario (ítem 14).

Como **CONCLUSIÓN FINAL** podemos indicar que los resultados obtenidos reflejan una **percepción de la calidad del servicio por parte de las entidades similar** a la del ejercicio anterior alcanzándose en ambos ejercicios un 7,8 como media de todos los aspectos puntuados. Destacar que los tres asuntos que se incluyen nuevos han

obtenido puntuaciones de notable, situándose la valoración global del servicio en un **8,0**, igual al logrado en 2015.

La realización de estos cuestionarios, junto a la información que se obtenga de las solicitudes relativas a emprendimiento y con el registro de los indicadores, nos ayuda a conocer la valoración de nuestro trabajo por parte de los diferentes grupos de interés que tenemos (solicitantes y beneficiarios de nuestras ayudas), nuestros clientes desde el punto de vista del Sistema Integrado de Gestión, y en su caso adoptar las medidas más adecuadas e inmediatas.