



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN SOBRE LAS SUBVENCIONES PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2020

1. Alcance	2
2. Cuestionario	2
3. Participación	3
4. Respuestas recibidas.....	4
5. Aportaciones y propuestas.....	8



1. Alcance

Objetivos:

- Recoger la opinión de ayuntamientos y entidades, para mejorar el procedimiento de gestión de las subvenciones para el fomento de la participación ciudadana.

Participantes:

Quienes solicitan subvenciones para fomentar la participación:

- Ayuntamientos.
- Asociaciones / Entidades ciudadanas.

Metodología:

- Aplicación informática: Limesurvey.
- Invitaciones para participar enviadas mediante correo electrónico.

Notas:

- Se ha enviado la invitación en euskera a quienes así lo han solicitado.
- Al resto en bilingüe (euskera / castellano).

2. Cuestionario

Sexo:

- Mujer
- Hombre
- Sin respuesta

Nork betetzen du?

- Ayuntamiento: hasta 2.000 habitantes
- Ayuntamiento: de 2.001 a 10.000 habitantes
- Ayuntamiento: más de 10.000 habitantes
- Asociación / Entidad ciudadana

B1. Valore el SERVICIO / PROCEDIMIENTO para la tramitación de las subvenciones.

- B01_01 La documentación que se solicita es adecuada.
- B01_02 Previamente a presentar la solicitud, la información que recibe, en caso de necesitarla, es adecuada.
- B01_03 Una vez presentada la solicitud, recibe información suficiente sobre su situación y la valoración técnica o puede obtenerla fácilmente.
- B01_04 Los plazos de tramitación de las solicitudes de subvenciones son adecuados.
- B01_05 Los plazos de publicación de la resolución de la concesión son adecuados.
- B01_06 Los plazos en que se realizan los pagos son adecuados.

B2. Valore la APLICACIÓN INFORMÁTICA para la gestión de las solicitudes de subvenciones.

- B02_01 El diseño de la aplicación informática es intuitivo y sencillo.
- B02_02 La aplicación informática permite tramitar, completar y realizar el seguimiento de su expediente.

B3. ATENCIÓN recibida en la tramitación de las subvenciones para el fomento de la participación ciudadana.

- B03_01 Le resulta fácil contactar con las personas que gestionan el programa de subvenciones.
- B03_02 Las respuestas que recibe son rápidas (ante una llamada, correo electrónico,...).
- B03_03 Atención recibida (amabilidad, empatía...).
- B03_04 Flexibilidad y capacidad de solución ante los problemas planteados.
- B03_05 Puede realizar los trámites de subvenciones en el idioma deseado (atención, impresos de solicitud, aplicación informática,...).

C1. Señale algún/os de los aspectos que más le satisface:

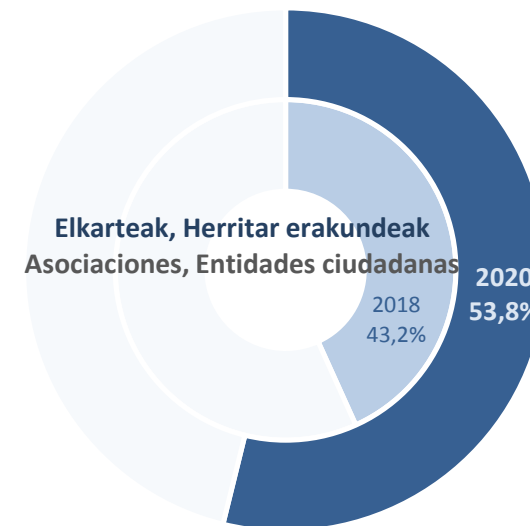
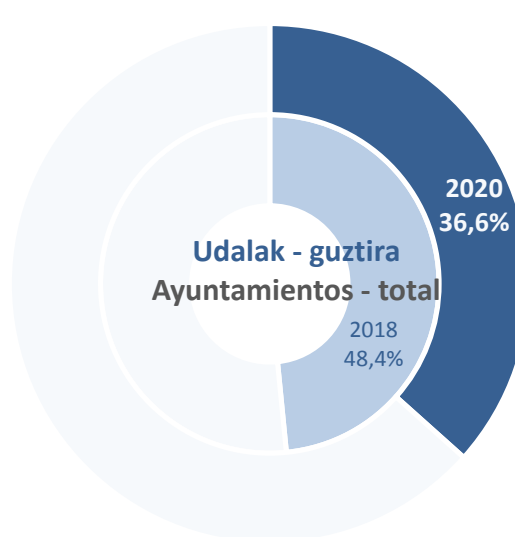
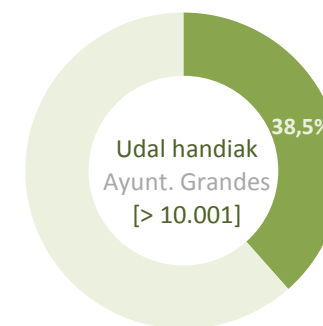
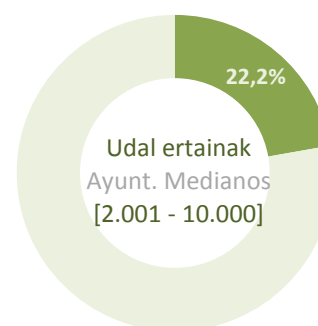
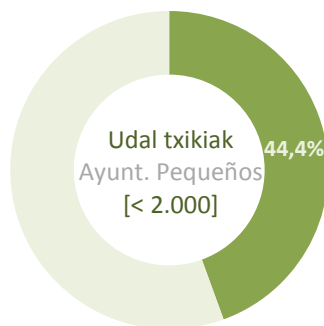
C2. Señale algún/os de los aspectos a mejorar:



3. Participación

Inicio del cuestionario	2020/10/01	
Fin del cuestionario	2020/10/30	
Personas invitadas a participar en el cuestionario	110	
Cuestionarios enviados (01/10/2020)	110	%100
Recordatorios enviados (13/10/2020)	88	%80
Respuestas recibidas	47	%42,7
Invitaciones rechazadas	1	%0,9

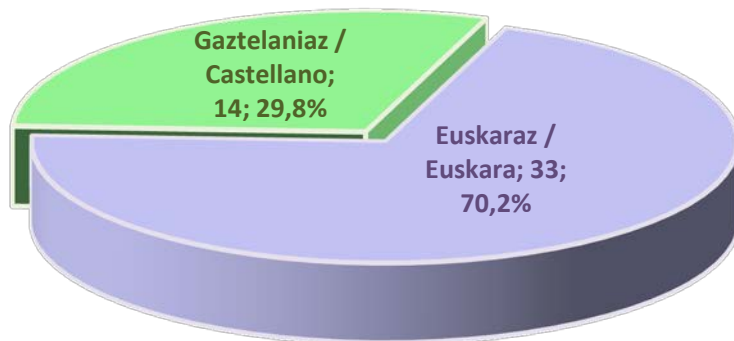
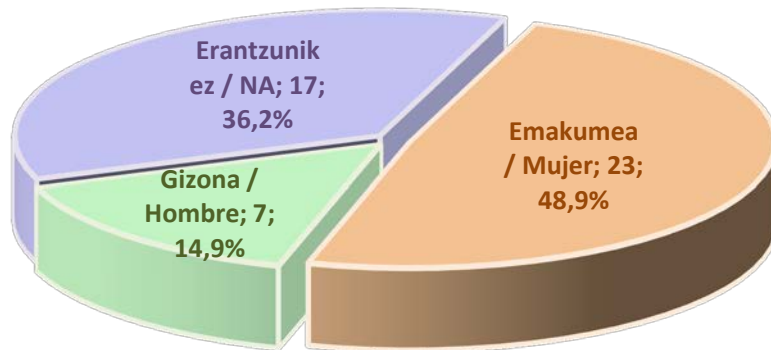
GRADO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE ENTIDAD:





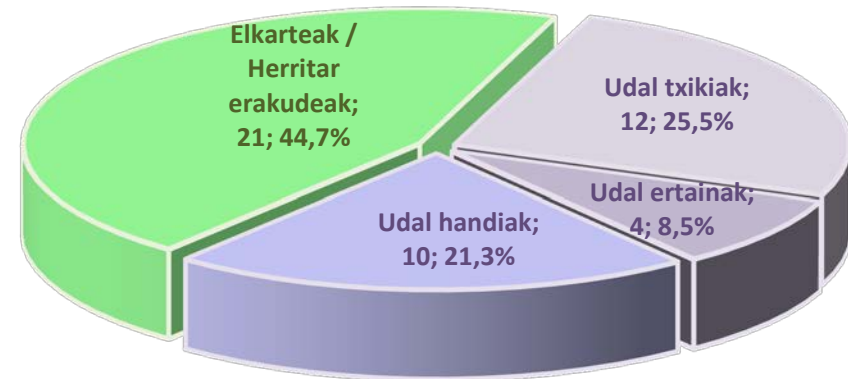
4. Respuestas recibidas

4.1. SEXO e IDIOMA UTILIZADO PARA ACCEDER AL CUESTIONARIO



Esta gráfica recoge el idioma seleccionado para acceder al cuestionario.

RESPUESTAS POR TIPO DE ENTIDAD





4.2. Valore el SERVICIO / PROCEDIMIENTO para la tramitación de las subvenciones.

B01_01 La documentación que se solicita es adecuada.

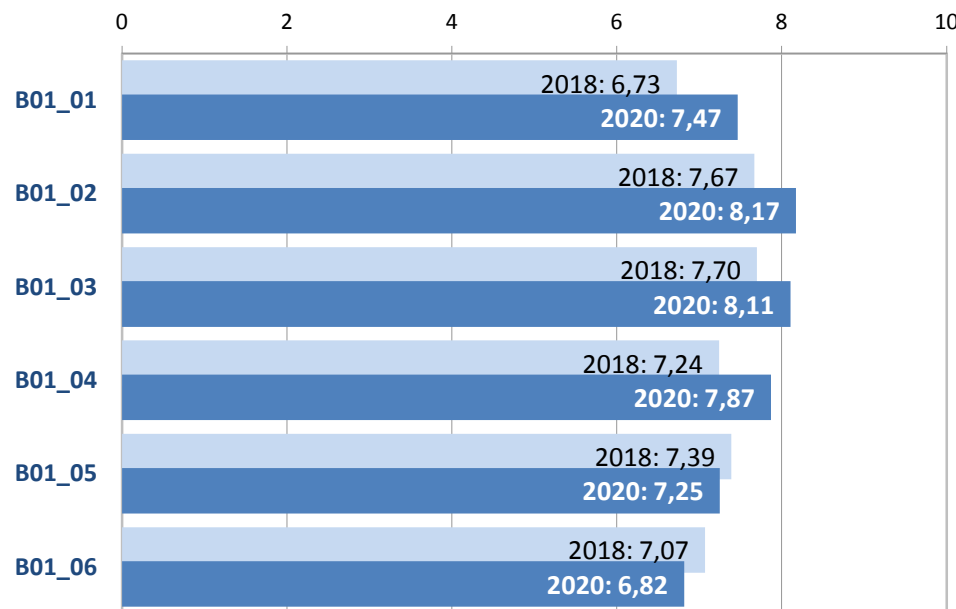
B01_02 Previamente a presentar la solicitud, la información que recibe, en caso de necesitarla, es adecuada.

B01_03 Una vez presentada la solicitud, recibe información suficiente sobre su situación y la valoración técnica o puede obtenerla fácilmente.

B01_04 Los plazos de tramitación de las solicitudes de subvenciones son adecuados.

B01_05 Los plazos de publicación de la resolución de la concesión son adecuados.

B01_06 Los plazos en que se realizan los pagos son adecuados.



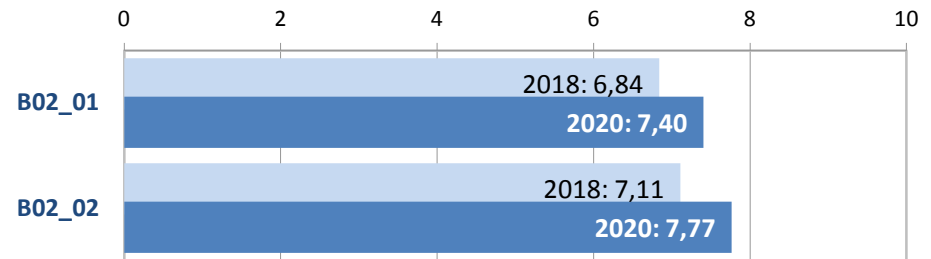
	Udala: 2.000 biztanle arte				Udala: 2.001tik - 10.000ra biztanle				Udala: 10.000tik gorako biztanle				Elkartea / Herritar erakundea				Orokorra Guztira
	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	
B01_01	5,9		8,4	6,9	7,0	8,0	6,0	7,0	7,2		6,8	7,0	8,0	8,3	8,0	8,1	7,47
B01_02	7,1		8,6	7,8	9,0	8,0	8,0	8,5	8,6		7,8	8,2	8,4	8,7	8,0	8,4	8,17
B01_03	7,4		8,4	7,8	9,0	6,0	6,0	7,5	8,2		7,6	7,9	8,2	8,8	8,5	8,5	8,11
B01_04	7,6		8,4	7,9	8,0	8,0	8,0	8,0	7,6		7,8	7,7	7,3	8,8	7,8	7,9	7,87
B01_05	7,1		7,4	7,3	8,0	7,0	8,0	7,8	8,2		7,5	7,9	7,1	6,4	6,8	6,8	7,25
B01_06	7,3		7,4	7,3	7,5	7,0		7,3	8,2		7,5	7,9	5,9	6,0	6,0	6,0	6,82



4.3. Valore la APLICACIÓN INFORMÁTICA para la gestión de las solicitudes de subvenciones.

B02_01 El diseño de la aplicación informática es intuitivo y sencillo.

B02_02 La aplicación informática permite tramitar, completar y realizar el seguimiento de su expediente.



	Udala: 2.000 biztanle arte				Udala: 2.001tik - 10.000ra biztanle				Udala: 10.000tik gorako biztanle				Elkartea / Herritar erakundea				Orokorra Guztira
	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	
B02_01	7,3		8,0	7,6	7,0	8,0	5,0	6,8	7,6		6,8	7,2	7,2	8,2	7,3	7,5	7,40
B02_02	7,6		8,6	8,0	7,0	7,0	6,0	6,8	8,0		7,2	7,6	7,4	8,5	8,0	7,9	7,77



4.4. ATENCIÓN recibida en la tramitación de las subvenciones para el fomento de la participación ciudadana.

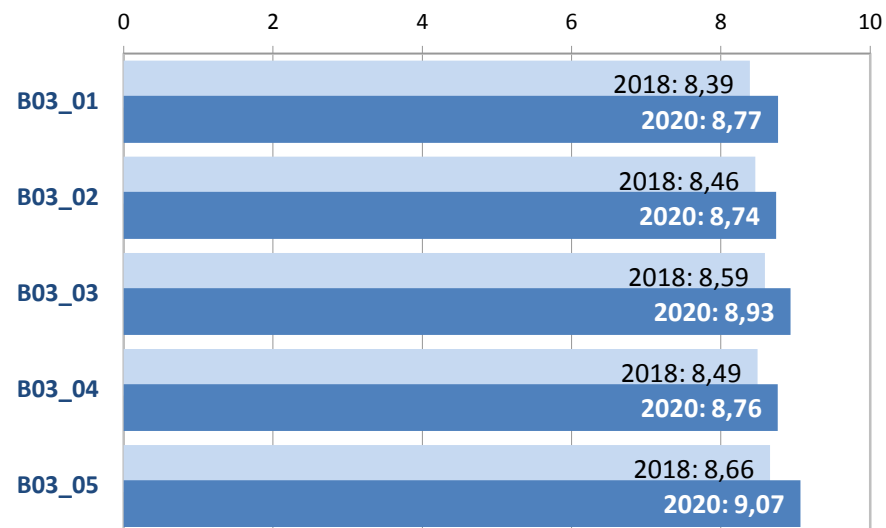
B03_01 Le resulta fácil contactar con las personas que gestionan el programa de subvenciones.

B03_02 Las respuestas que recibe son rápidas (ante una llamada, correo electrónico,...).

B03_03 Atención recibida (amabilidad, empatía...).

B03_04 Flexibilidad y capacidad de solución ante los problemas planteados.

B03_05 Puede realizar los trámites de subvenciones en el idioma deseado (atención, impresos de solicitud, aplicación informática,...).



	Udala: 2.000 biztanle arte				Udala: 2.001tik - 10.000ra biztanle				Udala: 10.000tik gorako biztanle				Elkartea / Herritar erakundea				Orokorra Guztira
	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	
B03_01	8,0		9,0	8,4	9,0	8,0	10,0	9,0	8,8		8,4	8,6	9,3	9,2	8,3	9,0	8,77
B03_02	8,0		8,8	8,3	9,0	9,0	10,0	9,3	8,6		8,4	8,5	9,3	9,2	8,3	9,0	8,74
B03_03	8,0		9,3	8,5	9,0	9,0	10,0	9,3	9,4		8,8	9,1	9,3	9,2	8,5	9,0	8,93
B03_04	8,3		8,7	8,4	9,0		10,0	9,3	8,8		8,5	8,7	9,1	8,8	8,5	8,9	8,76
B03_05	8,1		9,0	8,5	9,0	9,0	10,0	9,3	9,4		9,2	9,3	9,7	9,3	8,5	9,2	9,07



5. Aportaciones y propuestas

5.1. Señale algún/os de los aspectos que más le satisface:

Ayuntamientos: hasta 2.000 habitantes

- 1 Zerbitzuen arreta, laguntza.
- 2 Departamenduaren aldetik jarrera eta baliabideak egokiak izan dira
- 3 Teknikariekin harremana.
- 4 Asko eskertzen da dirulaguntza eta honen baitan, eta noski, partaidetzaren inguruan, edozein egitasmo aurkezteko aukera zabala eta malgua. Hau balorean jartzen dut ez baita beste dirulaguntzekin berdin pasatzen.
- 5 Ebaluazio txostena errepikatu egiten da . askotan nola osatu ez dakigu . Oso galdera orokorrak ikusten dira .

Ayuntamientos: de 2.001 a 10.000 habitantes

- 6 La facilidad de utilización de la aplicación informática

Ayuntamientos: más de 10.001 habitantes

- 7 La atención de los y las técnicos que nos han atendido en todo el proceso, teniendo en cuenta la dificultad añadida derivada del COVID19.
- 8 Eskabidea egiteko erraztasuna eta arreta oso ona da.
- 9 Arreta zerbitzua.
- 10 Teknikarien lana.

Asociaciones / Entidades ciudadanas

- 11 La cercanía y el apoyo con el técnico y el departamento en general es muy bueno.
- 12 Jasotako arreta da hoberen baloratzen dudana.
- 13 Los problemas que hemos tenido han sido debidos a mi desconocimiento informático en general, a mi desconocimiento de la herramienta en particular y a las limitaciones de mi equipo informático. Todos los problemas fueron solucionados puntualmente y me he sentido ayudado en todo momento.
- 14 En cuanto a las cuestiones referentes a plazos de publicación y plazos de pagos no lo hemos evaluado porque por un lado con la situación de la



epidemia no ha habido más remedio que alargar plazos por lo que parte de la actividad presentada en el proyecto se ha visto afectada. Respecto a los pagos todavía no tenemos experiencia para valorarlo. En este momento estamos rellenando los documentos de puesta en marcha del proyecto y la solicitud de cobro del primer pago.

Desde Gaea elkarte quisieramos resaltar la atención exquisita y eficaz de Jose A. Piñas en la respuesta y gestión de cualquiera de las cuestiones y dudas que le hemos planteado.

-
- 15** Partaidetza teknikarien gertutasun eta laguntzeko prestutasuna.
Dirulaguntza bera egotea elkarte txikiek partaidetzarako ekimenak bultza ditzagun.
Proiektu ezberdinen elkar ezagutzarako burutzen diren ekimena.
-
- 16** La disponibilidad y atención.
-
- 17** Harreman zuzena edukitzea garrantzitsua iruditu zaigu eta behar izan dugunean pertsonekin hitzegin ahal izan dugu. Garai honetan balore handia ematen diogu guk behintzat. Erantzunak azkarrak izan dira eta arazoan aurrean konponbidea ahalik eta azkarren bilatu da.
-
- 18** Parte hartze prozesuen foru babesaren apostua. Laguntza emateko kontuan hartzen diren irizpideen aniztasuna, bereziki genero eta hizkuntza berdintasunari dagokienez.
-
- 19** La verdad es que nos ha sorprendido la formalidad a la hora de justificar porqué dan o no una subvención. Dan muchos más datos que otros departamentos.
Nos ha llamado la atención el buen proceder.
-
- 20** Arreta
-

5.2. Señale algún/os de los aspectos a mejorar:

Ayuntamientos: hasta 2.000 habitantes

-
- 1** Aurten eskaera "atal" batean sartu behar izan da; hori hainbat proiektuetan zaila ikusten det, zeren askotan atal batean baino gehiagotan sartu daiteke. Honek konplikatu egin du eskaera. Proiektuak idazterakoan enpresak zailtasunak dituzte. Lehenago sinpleagoa zela esango nuke.
-
- 2** Sarean, parte hartze prozesu esanguratsu batzuk konpartitzea ondo legoke.
-
- 3** Eskaera-inprimakiak osatzeak luze jotzen du.
-
- 4** EVE (EEE) ko dirulaguntzak eskabidea egiteko plataforma da ezagutzen dugun egokiena, antzeko zerbait ezartzea ondo legoke.
-



Ayuntamientos: de 2.001 a 10.000 habitantes

- 5** La duplicidad entre el informe final y la ficha de sistematización

Ayuntamientos: más de 10.001 habitantes

- 6** En un momento concreto y de gran importancia para el envío de la documentación exigida por la Diputación, no recibía respuesta a mis consultas y petición de confirmaciones enviadas por email, que se debió a un problema de baja de la persona técnico de ese momento, pero que supuso unos momentos de mucha tensión en nuestro caso, ante la incertidumbre sobre si estábamos haciendo adecuadamente el proceso, ante la inminente llegada del fin de plazo de entrega de una documentación.
Una vez que se localizó a la persona que le sustituía, todo fue muy fácil, cómodo y nos dieron todo tipo de ayuda. Muy buen servicio y profesionales.
- 7** Eranskinak betetzeko segun eta ze proiektu mota den batzuetan zailtasunak atal guztiak betetzeko.
- 8** Aurkeztu beharreko dokumentazioa eskaeran eta justifikazioko garaian oso pisutsua da.
- 9** Tarteko txostena desagertzea egokia izango litzateke, ez dauka zentzurik. Proiektuei buruzko informazioa zuzenean helarazi ahal dizuegu.

Asociaciones / Entidades ciudadanas

- 10** A veces no encuentro a la primera la información buscada.
Aun así considero que está muy bien preparada y accesible, y por lo tanto no tengo sugerencia de cómo mejorar.
- 11** Epeei dagozkion puntuak dira okerren baloratu ditudanak. Ustu dugulakoa, ez diru laguntza honetan soilik guztietan baizik, eskaera epeak eta ebazpenak ekintzak egingo diren urtea hasi baino lehenago izan behar direla edo beranduenez urteko lehen hilabeteetan.
- 12** Eskatzen dena ulergarria da baina askotan papeleoan denbora asko eramaten dugula iruditzen zait.
Topaketa egiten denean komunikabideen falta. Beste politika batzuk askoz oihartzun handiagoa dute eta benetan herritar elkarteek sustatzen dituzten ekimenak babestu nahi badira, gizarteratzea komeni da, eredugarri direlako!
- 13** Los plazos de ingreso de las ayudas una vez realizados los informes.
- 14** Guk internetarekin azkenaldian arazoak izaten ditugu eta batzuetan sigilu elektronikoarekin. Gure kasuan hobetu beharreko gauza bat da. Baina agian beste aukeraren bat ematea izapideak egiteko posible izango litzateke. Jende gehiagorengana iritsi ahal izateko. Batzuk diote bide batzuk zaharkituta gelditzen ari direla....auskalo.
- 15** Dirulaguntza publikoen emakida kontrolpean egon behar duela onartuta ere, batzuetan inpresioa eman dezake herritarren hainbat elkarterentzat dirulaguntzen tramitazio prozesuaren fase batzuk konplexuak direla.
- 16** 2019ko 2. Ordainketa gehiegi atzeratu da