



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

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2022

1. Alcance	2
2. Cuestionario	2
3. Participación	3
4. Segmentación de las respuestas	4
4.1. Sexo e idioma de acceso al cuestionario	4
4.2. Respuestas por tipo de entidad	4
5. Respuestas recibidas	5
5.1. Servicio y proceso	5
5.2. Aplicación informática	6
5.3. Atención prestada	7
5.4. Efectividad de la subvención	8
6. Aportaciones y propuestas	9
6.1. Señale algún/os de los aspectos que más le satisface	9
6.2. Señale algún/os de los aspectos a mejorar	10
7. Anexo: Respuestas de los ayuntamientos por tamaño	12



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

¿Quién rellena el cuestionario?

- Ayuntamiento: hasta 2.000 habitantes
- Ayuntamiento: de 2.001 a 10.000 habitantes
- Ayuntamiento: más de 10.001 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, ...).

B4. EFECTIVIDAD de la línea de subvención.

- B04_01 La subvención está bien diseñada para alcanzar los objetivos de la convocatoria.
- B04_02 La financiación concedida es suficiente para el desarrollo del proyecto.
- B04_03 La subvención recibida ha contribuido a organizar y estructurar la participación ciudadana.
- B04_04 La subvención recibida ha contribuido a reforzar el aprendizaje y la capacidad en torno a la participación.

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

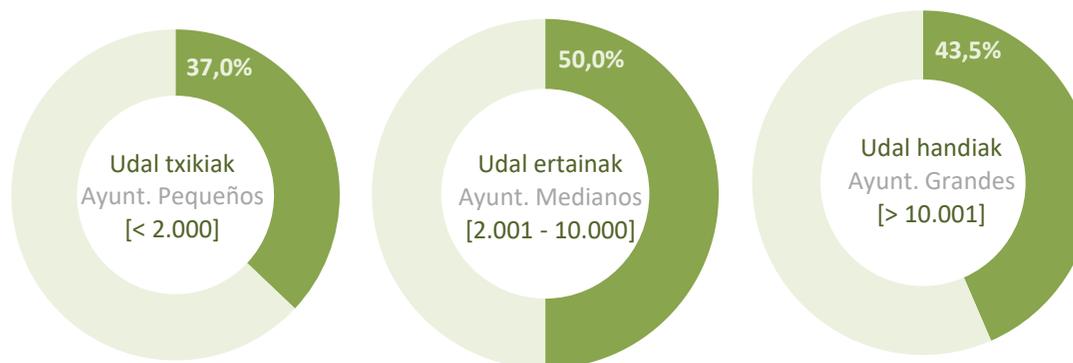
C2. Señale algún/os de los aspectos a mejorar.



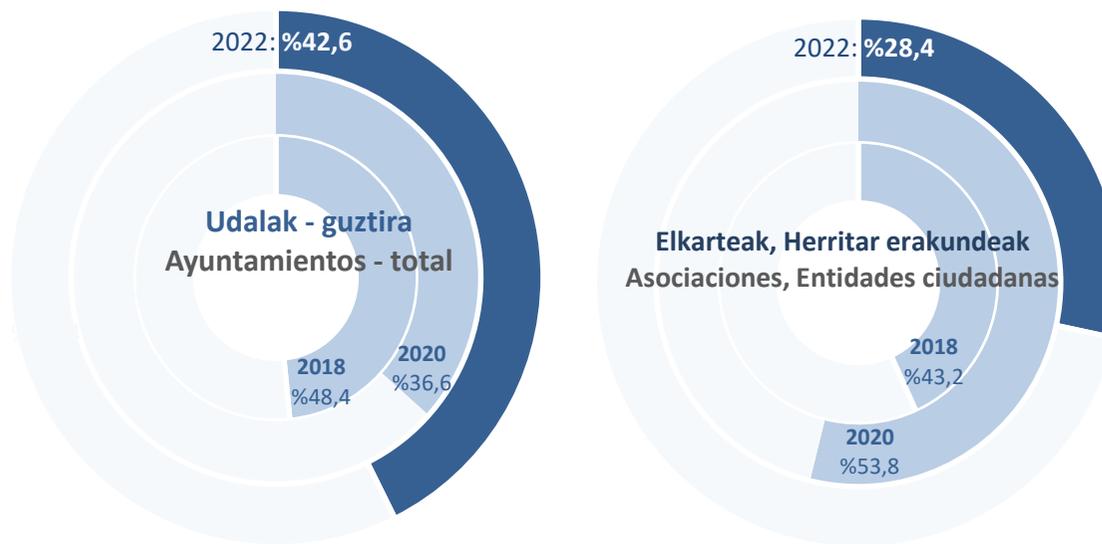
3. Participación

Inicio del cuestionario	2022/09/26	
Fin del cuestionario	2022/10/07	
Personas invitadas a participar en el cuestionario	136	-
Cuestionarios enviados (01/10/2022)	136	100%
Recordatorios enviados (--)	120	88,2%
Respuestas recibidas	48	35,6%
Invitaciones rechazadas	-	-

GRADO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE ENTIDAD:



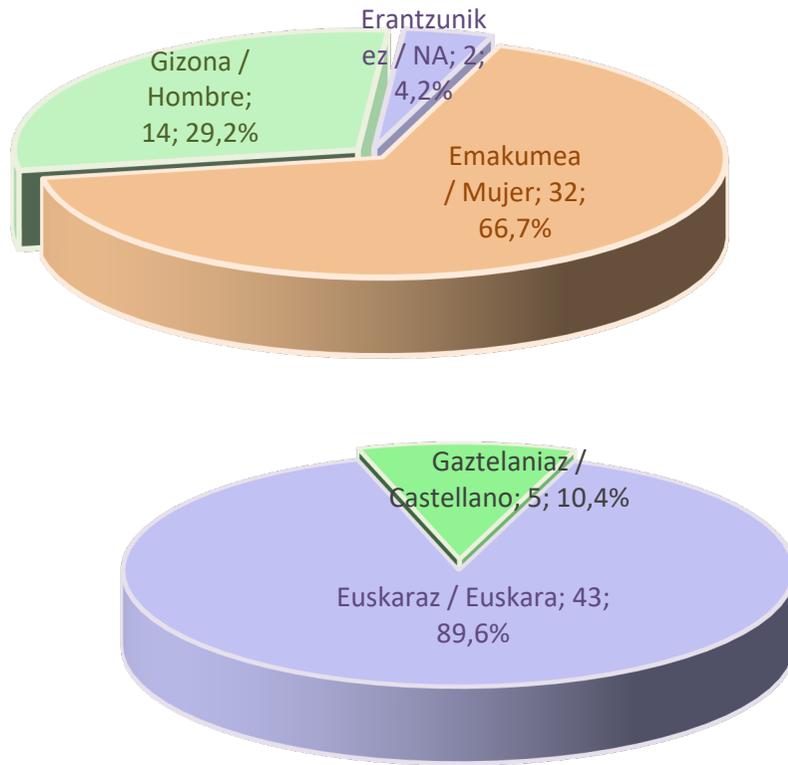
* En el año 2022 se ha invitado a participar en el cuestionario a 67 personas de distintas asociaciones y entidades ciudadanas. Este número ha aumentado respecto a los cuestionarios de años anteriores.





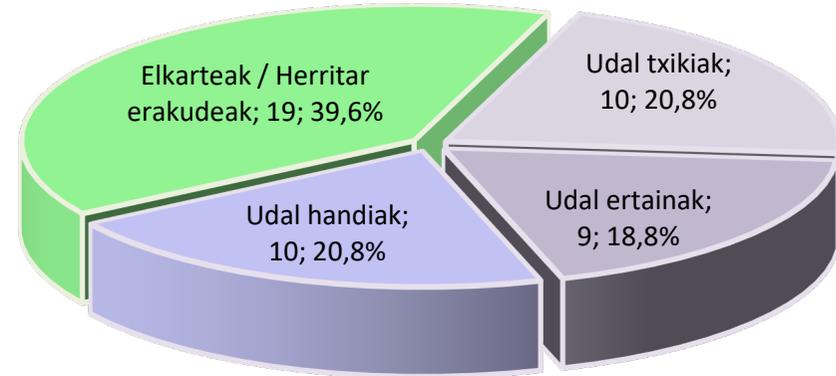
4. Segmentación de las respuestas

4.1. Sexo e idioma de acceso al cuestionario



Esta gráfica recoge el idioma seleccionado para acceder al cuestionario.

4.2. Respuestas por tipo de entidad





5. Respuestas recibidas

5.1. Servicio y proceso

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.



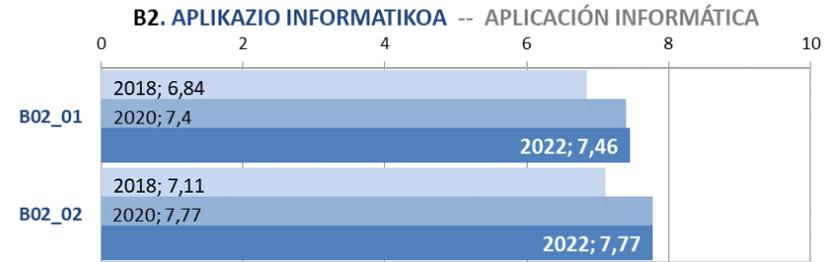
	Ayuntamiento				Asociación / Entidad ciudadana				General			Total general
	Mujer	Hombre	N/A	Total	Mujer	Hombre	N/A	Total	Mujer	Hombre	N/A	
B01_01	7,0	6,9		7,0	8,6	7,6	9,0	8,3	7,53	7,21	9,00	7,50
B01_02	7,8	8,0		7,9	8,9	7,3	9,5	8,4	8,16	7,64	9,50	8,06
B01_03	7,8	7,6		7,8	8,3	7,3	9,0	8,0	7,97	7,43	9,00	7,85
B01_04	7,9	8,0		7,9	8,5	6,7	8,5	7,8	8,06	7,36	8,50	7,88
B01_05	7,9	6,7		7,6	7,4	6,7	8,5	7,3	7,77	6,69	8,50	7,49
B01_06	8,2	7,2		8,0	7,0	5,2	6,5	6,3	7,90	6,09	6,50	7,36



5.2. Aplicación informática

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.



	Ayuntamiento				Asociación / Entidad ciudadana				General			Total general
	Mujer	Hombre	N/A	Total	Mujer	Hombre	N/A	Total	Mujer	Hombre	N/A	
B02_01	7,2	7,4		7,3	7,9	7,1	9,0	7,7	7,43	7,29	9,00	7,46
B02_02	7,6	8,1		7,7	8,0	7,3	9,0	7,8	7,72	7,71	9,00	7,77



5.3. Atención prestada

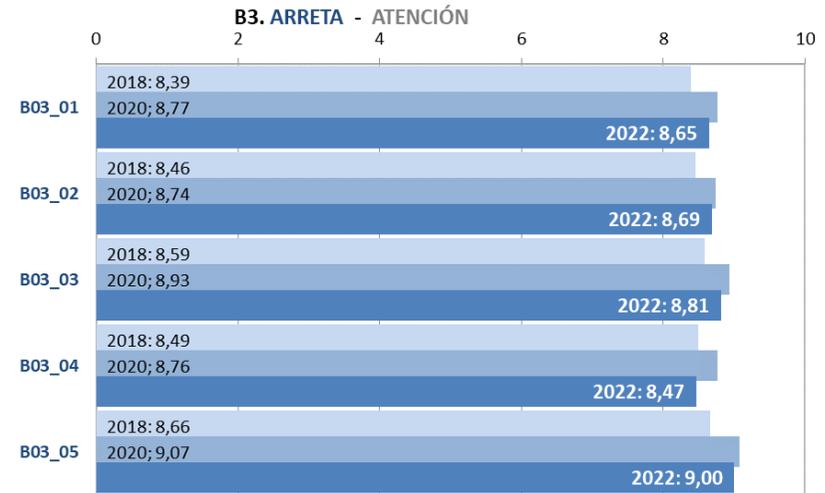
B03_01 Le resulta fácil contactar con las personas que gestionan el programa de subvenciones.

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, ...).



	Ayuntamiento				Asociación / Entidad ciudadana				General			Total general
	Mujer	Hombre	N/A	Total	Mujer	Hombre	N/A	Total	Mujer	Hombre	N/A	
B03_01	8,7	8,7		8,7	9,1	7,6	9,0	8,5	8,84	8,14	9,00	8,65
B03_02	8,7	8,7		8,7	9,3	7,7	9,0	8,7	8,88	8,21	9,00	8,69
B03_03	8,7	9,0		8,8	9,3	8,1	9,0	8,8	8,91	8,57	9,00	8,81
B03_04	8,8	6,3		8,2	9,3	8,0	9,0	8,8	8,97	7,17	9,00	8,47
B03_05	8,9	9,7		9,1	9,3	8,3	9,0	8,9	9,03	8,92	9,00	9,00



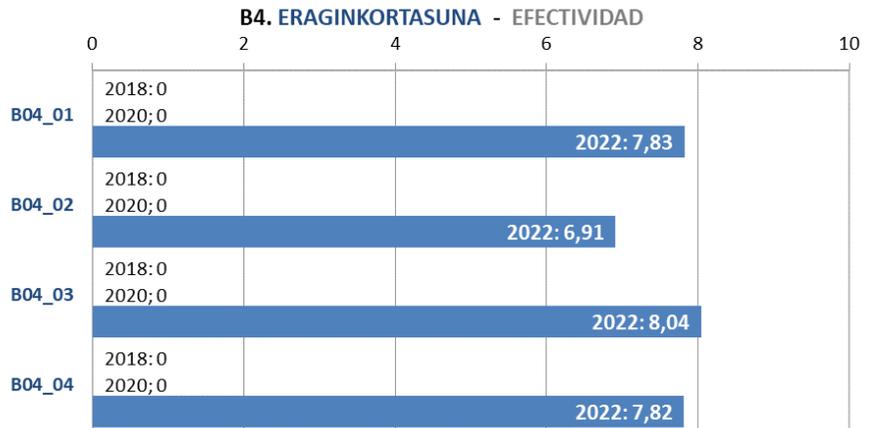
5.4. Efectividad de la subvención

B04_01 La subvención está bien diseñada para alcanzar los objetivos de la convocatoria.

B04_02 La financiación concedida es suficiente para el desarrollo del proyecto.

B04_03 La subvención recibida ha contribuido a organizar y estructurar la participación ciudadana.

B04_04 La subvención recibida ha contribuido a reforzar el aprendizaje y la capacidad en torno a la participación.



	Ayuntamiento				Asociación / Entidad ciudadana				General			Total general
	Mujer	Hombre	N/A	Total	Mujer	Hombre	N/A	Total	Mujer	Hombre	N/A	
B04_01	7,8	8,0		7,8	7,4	8,0	9,0	7,8	7,67	8,00	9,00	7,83
B04_02	7,3	7,1		7,3	6,7	5,9	6,5	6,4	7,13	6,50	6,50	6,91
B04_03	8,1	8,1		8,1	7,7	7,9	9,0	7,9	8,00	8,00	9,00	8,04
B04_04	7,8	8,0		7,8	7,4	7,9	9,0	7,8	7,68	7,93	9,00	7,82



6. Aportaciones y propuestas

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

Propuesta	Entidad
1 Bertako langileek duten inplikazioa azpimarratuko nuke; laguntzeko prest azaltzen dira beti	Ayuntamiento
2 Oso positiboa da dirulaguntza, zaila herritarrek edo guk nahi hainbeste herritar inplikatzeari izaten da bai, etortzen den jendea oso gustura aritzen da	Ayuntamiento
3 Dirulaguntza eskaera egiteko aplikazioa oso erraza da eta arazorik gabe eskaera bidaltzen da. Partaidetza departamentuak eskaintzen duen arreta zerbitzua bikaina da eta edozein duda momentuan erantzun edo konpontzen dute.	Ayuntamiento
4 Jasotako balorazioa jasotzea	Ayuntamiento
5 Egitasmoa martxan jartzeko dirulaguntza aukera izatea	Ayuntamiento
6 Programa honetan lan egin dutenek emandako tratua eta erraztasuna komunikatzerakoan.	Ayuntamiento
7 Elkarte eta orokorrean herritarren parte-hartzearen egoera makala ikusita, diru-laguntza hauek elkarrekin BARNE PROZESUEN INDARTZEAN ahalbideratu beharko luketela pentsatzen det, izan ere, maiz aurkitzen ditu junta, talde motor eta talde eragileetako kiden ahuleziak, nekeak eta gatazkak. Diru-laguntza deiladi honetatik kanpo daude barne prozesuak eta hori aldatu beharko litzatekeela uste dut. hor baidago, ondoren herritarren partaidatza sustatzeko indargune handi bat.	Asociación / Entidad ciudadana
8 Dirulaguntza kalkulatzeko erabiltzen diren irizpideen objetibizazioa bikaina da eta honek deialdiari gardentasuna ematen dio.	Asociación / Entidad ciudadana
9 Gertutasuna	Asociación / Entidad ciudadana
10 Teknikari lantaldearen Arreta, laguntzeko prestutasuna	Asociación / Entidad ciudadana
11 Ebazpenaren azkartasuna eta emandako arreta.	Asociación / Entidad ciudadana
12 Partaidetzarako urratsak eta harreman sareak egonkortzen laguntzeko aukera da.	Asociación / Entidad ciudadana
13 Precisión y concreción de la información requerida en los formularios	Asociación / Entidad ciudadana
14 Teknikarien lana, eraginkorra eta lagungarria izan zen. Tresnak ematen dira proiektuaren metodologia parte hartzaile hobetzeko.	Asociación / Entidad ciudadana
15 Argitasuna eta egiteko aurkezteko moduan laguntza	Asociación / Entidad ciudadana



6.2. Señale algún/os de los aspectos a mejorar

Propuesta	Entidad
1 Eskaera osatzerakoan egiten zaizkigun galderak "errepikatu" egiten direnaren irudipena, hau da, galdera batek baino gehiagok onartzen dute erantzun bera. Ondorioz ezin asmatu zein den erantzun "zuzena" eta non doan.	Ayuntamiento
2 Espediente bat irekitzen denean, dena amaitua dagoela hortik begiratzea eta ez balitz guri horren berri ematea. Gaia pila batekin ibiltzen gera eta askotan ez baditugu gauzak bere epean osatzen ez da utzikeriagatik baizik eta despisteengatik, eta horrek gero eraginak ditu.	Ayuntamiento
3 Proiektuaren hasierako txostena kosta egiten da betetzen.	Ayuntamiento
4 Dirulaguntza eskaera egiteko bete behar den dokumentazioa oso pisutsua egiten da. Dokumentu ezberdinetan datu berberak eskatzen dira.	Ayuntamiento
5 Eskaera egiteko eta zuzitzeko saio online bat egitea (zalantzak argitzeko) ondo egongo legoke.	Ayuntamiento
6 Jarrai dezagun egitasmo ezberdinak martxan jartzeko laguntzak eskaintzen.	Ayuntamiento
7 Dirulaguntza eskatu eta kudeatzeko aplikazio informatikoa.	Ayuntamiento
8 Agian dirulaguntzaren kopuru ekonomikoa igotzea. Uste dut neurri eta tamaina oso desberdineko ekimenak aurkezten direla eta jasotzen den diru kopurua ekimen ttiki eta ertainentzat ongi dagoela uste dut, aldiz eskualdera begira diseinatutako ekimenentzat eskas geratu daiteke.	Asociación / Entidad ciudadana
9 Diru kopuruak, ez bakarrik diru laguntza honetan baizik eta orokorrean gehienetan gertatzen den bezala, ez dute bermatzen egitasmoa ondo egitea.	Asociación / Entidad ciudadana
10 Egin beharreko txostena era motzean eta zuzenagoan izan beharko litzateke ideia azaltzeko. Bai betetzen duenarentzako eta baita irakurtzen duenarentzako. Denbora aurreztuko litzateke. Laguntzaren kopuru handi bat hasieran eman beharko litzateke, lanean, aurretik proiektua diseinatzen hasten zarelako, eta behin laguntza jasoko dugun ebazpenaren ondoren, lanean jarraitu beharra dagoelako. Gu bezalako elkarte txikienezako esfortzu handia da guk aurreratu beharra diru hori.	Asociación / Entidad ciudadana
11 Gure kasuan partaidetza sendotzeko harreman zuzenerako (presentziala) aukerak egon behar dira eta batzutan urtebeteko epeak motz gelditzen dira.	Asociación / Entidad ciudadana



<p>12 Sobre esta convocatoria: Hacer convocatorias plurianuales que favorezcan procesos de mayor alcance. Sobre el enfoque de la participación ciudadana: La participación ciudadana debería de ser una línea transversal en todas las subvenciones, por ello pensamos que este presupuesto se debería distribuir entre las diferentes convocatorias de subvenciones sectoriales, sin que exista una convocatoria específica. El área de participación ciudadana debería de apoyar al resto de departamentos para que impulsen este enfoque.</p>	Asociación / Entidad ciudadana
<p>13 Erakundearen arabera diru laguntzaren ordainketa epeak eta finantziario portzentaiak hobetu beharko liritezke.</p>	Asociación / Entidad ciudadana
<p>14 Zuzeneko arreta argibideetako ain aditu ez garenontzat eskertuko zen eta ordutegi erraztasuna lagunduko luke</p>	Asociación / Entidad ciudadana



7. Anexo: Respuestas de los ayuntamientos por tamaño

ZERBITZUA		Udala: 2.000 biztanle arte				Udala: 2.001tik - 10.000ra biztanle				Udala: 10.000tik gorako biztanle			
		Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra	Emakumea	Gizona	N/A	Orokorra
B01_01 Eskatzen den dokumentazioa egokia da.	B01_01	6,6	5,7		6,3	8,2	8,0		8,1	6,7	7,0		6,7
B01_02 Behar izanez gero, eskabidea aurkeztu aurretik, jasotzen duzun informazioa egokia da.	B01_02	7,3	8,0		7,5	8,2	8,0		8,1	8,0	8,0		8,0
B01_03 Eskabidea aurkeztu eta gero, haren egoera eta balorazio teknikoaren inguruan nahiko	B01_03	7,3	7,0		7,2	8,3	8,3		8,3	7,9	7,0		7,8
B01_04 Dirulaguntzen eskabideak tramitzeko epeak egokiak dira.	B01_04	7,4	8,0		7,6	8,3	8,0		8,2	7,9	8,0		7,9
B01_05 Emakidaren ebazpenaren argitaratzeko epea egokia da.	B01_05	7,7	5,7		7,1	8,5	7,7		8,2	7,7	7,0		7,6
B01_06 Ordainketak egiteko epeak egokiak dira.	B01_06	7,9	6,0		7,4	8,3	8,5		8,4	8,5	7,0		8,3
APLIKAZIO INFORMATIKOA		Udala: 2.000 biztanle arte				Udala: 2.001tik - 10.000ra biztanle				Udala: 10.000tik gorako biztanle			
B02_01 Aplikazio informatikoaren diseinua intuitiboa eta erraza da.	B02_01	7,3	8,7		7,7	7,5	7,0		7,3	7,0	5,0		6,8
B02_02 Aplikazio informatikoak zure espedientea izapidatzeko, osatzeko eta jarraipena egiteko	B02_02	7,7	8,7		8,0	7,7	8,0		7,8	7,4	7,0		7,4
ARRETA		Udala: 2.000 biztanle arte				Udala: 2.001tik - 10.000ra biztanle				Udala: 10.000tik gorako biztanle			
B03_01 Dirulaguntzen programa kudeatzen duten pertsonekin erraza da kontaktuan jartzea.	B03_01	8,3	8,0		8,2	9,0	9,0		9,0	8,9	10,0		9,0
B03_02 Zalantzak argitzeko jasotzen duzun erantzuna azkarra da (dei bati, posta elektronikoa)	B03_02	8,1	8,0		8,1	9,0	9,0		9,0	8,9	10,0		9,0
B03_03 Jasotako arreta (adeitasuna, enpatia,...).	B03_03	8,1	8,3		8,2	9,0	9,3		9,1	9,0	10,0		9,1
B03_04 Proposatutako arazoaren aurrean izandako malgutasuna eta arazoak konpontzeko gaitasuna.	B03_04	8,3	5,7		7,4	9,0	7,5		8,6	9,0	6,0		8,6
B03_05 Dirulaguntzen izapideak nahi duzun hizkuntzan egin ditzakezu (arreta, eskabideen)	B03_05	8,6	10,0		8,9	9,0	9,3		9,1	9,1	10,0		9,2
ERAGINKORTASUNA		Udala: 2.000 biztanle arte				Udala: 2.001tik - 10.000ra biztanle				Udala: 10.000tik gorako biztanle			
B04_01 Ematen den finantzazioa nahikoa da proiektuaren garapenerako.	B04_01	7,8	8,0		7,9	8,7	8,0		8,4	7,1	8,0		7,2
B04_02 Jasotako dirulaguntzak lagundu du herritarren partaidetza antolatzen eta egituratzen.	B04_02	7,5	8,0		7,7	8,0	6,0		7,3	6,8	8,0		6,9
B04_03 Jasotako dirulaguntzak lagundu du partaidetzaren inguruko ikaskuntza eta gaitasuna	B04_03	8,8	9,0		8,9	8,2	7,7		8,0	7,7	7,0		7,6
B04_04 Jasotako dirulaguntzak lagundu du partaidetzaren inguruko ikaskuntza eta gaitasuna	B04_04	8,5	9,0		8,7	7,8	7,3		7,7	7,2	7,0		7,2