



2018

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

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA
DIRECCIÓN FORAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INDICE

1. Alcance	2
2. Cuestionario	2
3. Grado de participación	3
4. Respuestas recogidas	3
5. Aportaciones y propuestas	6
6. Respuestas de la Diputación Foral de Gipuzkoa	8



1. Alcance

Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Recoger la opinión de ayuntamientos y entidades ciudadanas, para mejorar el procedimiento de gestión de las subvenciones para el fomento de la participación ciudadana.
Participantes	<p>Quienes solicitan subvenciones para fomentar la participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ayuntamientos. Asociaciones / Entidades ciudadanas.
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación informática: Limesurvey. Invitaciones para participar enviadas mediante correo electrónico.
Notas	<ul style="list-style-type: none"> Se ha enviado la invitación en euskera a quienes así lo han solicitado. Al resto en bilingüe (euskera / castellano).

2. Cuestionario

Sexo:	¿Quién lo completa?
<input type="checkbox"/> Mujer	<input type="checkbox"/> Ayuntamiento: hasta 2.000 habitantes
<input type="checkbox"/> Hombre	<input type="checkbox"/> Ayuntamiento: de 2.001 a 10.000 habitantes
<input type="checkbox"/> Sin respuesta	<input type="checkbox"/> Ayuntamiento: más de 10.000 habitantes
	<input type="checkbox"/> Asociación / Entidad ciudadana

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

La documentación que se solicita es adecuada.

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

Recibe información suficiente sobre la resolución y la situación de su solicitud y puede acceder a ella con facilidad.

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

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

Los plazos en que se realizan los pagos son adecuados.

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

El diseño de la aplicación informática es intuitivo y sencillo.

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

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

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

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

Atención recibida (capacidad de relación, amabilidad, empatía...).

Flexibilidad y capacidad de solución ante los problemas planteados.

Puede realizar los trámites de subvenciones en el idioma deseado (documentación, consultas, aplicación informática,...).

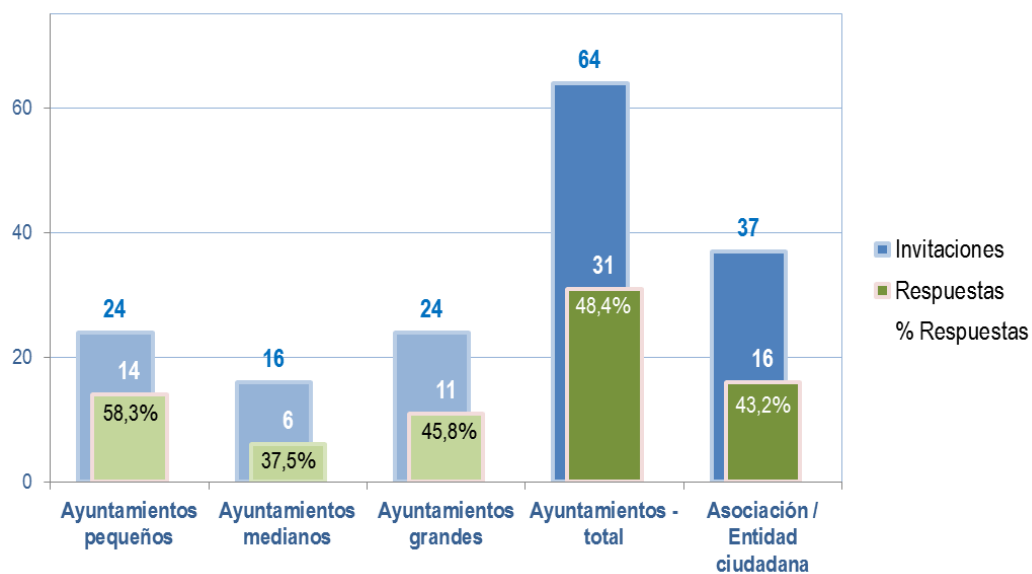
Señale algún/os de los aspectos que más le satisface:

Señale algún/os de los aspectos a mejorar:



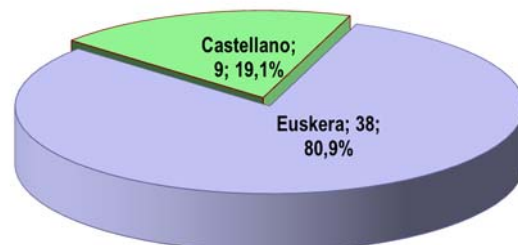
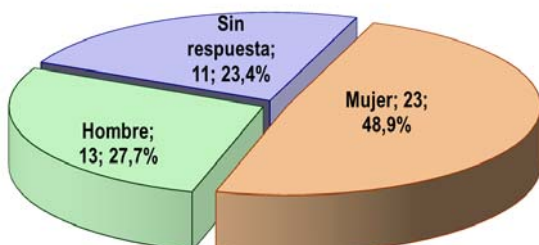
3. Grado de participación

Inicio del cuestionario	16 / 07 / 2018	
Fin del cuestionario	27 / 07 / 2018	
Participantes invitados a participar en el cuestionario	101	-
Cuestionarios enviados (16/07/2018)	101	100%
Recordatorios enviados (23/07/2018)	66	65,3%
Respuestas recibidas	47	46,5%
Invitaciones rechazadas	5	5%



4. Respuestas recogidas

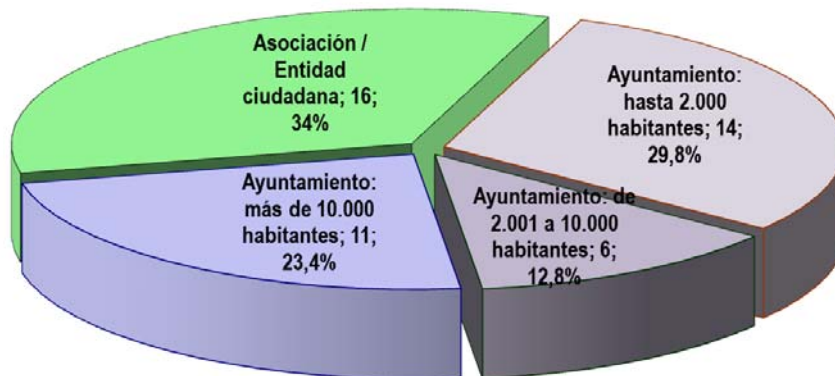
4.1. SEXO e IDIOMA UTILIZADO PARA ACCEDER AL CUESTIONARIO



Esta gráfica recoge el idioma seleccionado para acceder al cuestionario.

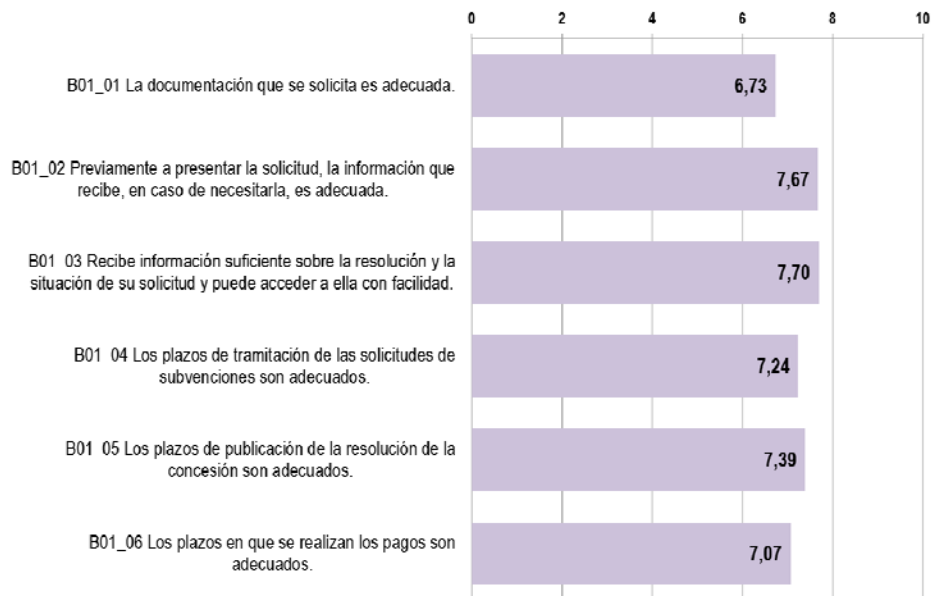


¿QUIÉN HA RESPONDIDO AL CUESTIONARIO?



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

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



	B01_01	B01_02	B01_03	B01_04	B01_05	B01_06
Ayuntamiento: hasta 2.000 habitantes	6,36	7,36	7,64	7,36	7,14	7,36
Ayuntamiento: de 2.001 a 10.000 habitantes	7,17	7,83	8,17	7,33	7,33	7,40
Ayuntamiento: más de 10.000 habitantes	6,40	7,60	7,30	6,60	7,30	7,10
Asociación / Entidad ciudadana	7,13	7,94	7,81	7,50	7,71	6,62
General	6,73	7,67	7,70	7,24	7,39	7,07



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

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



	B02_01	B02_02
Ayuntamiento: hasta 2.000 habitantes	6,92	6,92
Ayuntamiento: de 2.001 a 10.000 habitantes	6,83	7,17
Ayuntamiento: más de 10.000 habitantes	6,80	7,00
Asociación / Entidad ciudadana	6,81	7,31
General	6,84	7,11

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

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



	B03_01	B03_02	B03_03	B03_04	B03_05
Ayuntamiento: hasta 2.000 habitantes	7,93	8,07	8,07	7,91	8,21
Ayuntamiento: de 2.001 a 10.000 habitantes	8,00	8,33	8,83	8,83	9,00
Ayuntamiento: más de 10.000 habitantes	8,60	8,60	8,50	8,40	8,70
Asociación / Entidad ciudadana	8,81	8,75	9,00	8,81	8,93
General	8,39	8,46	8,59	8,49	8,66



5. Aportaciones y propuestas

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

Según el contenido de los comentarios recibidos, podemos clasificar en tres grupos los aspectos más valorados:

1.	PROCEDIMIENTO de las subvenciones: 4 comentarios	QUIEN LO REALIZA
1.1.	Herri txikietarako oso ondo egokitzen den laguntza da	Ayto: hasta 2.000 habitantes
1.2.	Epeak egokiak direla iruditzen zait	Ayto: hasta 2.000 habitantes
1.3.	Prozesua baloratu eta jakitera emateko egindako topaketak.	Asociación / Entidad ciudadana
1.4.	Diru-laguntzaren helburuak oso egokiak dira gu bezalako erakundearentzat	Asociación / Entidad ciudadana
2.	APLICACIÓN INFORMÁTICA para gestionar las subvenciones: un comentario	QUIEN LO REALIZA
2.1.	La aplicación informática.	Ayto: más de 10.000 habitantes
3.	ATENCIÓN recibida para tramitar las subvenciones: 11 comentarios	QUIEN LO REALIZA
3.1.	Arreta zuzena eta enpatia ona.	Ayto: hasta 2.000 habitantes
3.2.	Zalantzak daudenerako pertsonekin hitz egiteko aukera izatea. Izan ere, ematen du teknologiak erraztasunak eman behar dituela, baina ez dira sekula telefono bidezko edo aurrez aurreko elkarrizketen pareko izaten. Teknologia aurrera egingo duen arren, hori ez da galdu behar.	Ayto: de 2.001 a 10.000 habitantes
3.3.	Las facilidades que da el técnico de participación en la gestión de la subvención.	Ayto: más de 10.000 habitantes
3.4.	Diru-laguntzen kudeaketaren ardura eduki duten pertsonen jarrera da gehien balioesten dudana.	Ayto: más de 10.000 habitantes
3.5.	Arazo asko izan ditugu, baina teknikariek asko lagundu digute.	Asociación / Entidad ciudadana
3.6.	E-posta bidez epeen gaineko oroigarriak jaso izana.	Asociación / Entidad ciudadana
3.7.	Atzean azkar erantzuteko prest dagoen pertsona edo talde bat zegoela sentitu izana.	Asociación / Entidad ciudadana
3.8.	Prozesuari egindako segimendua eta eskatutako azalpenen egokitasuna.	Asociación / Entidad ciudadana
3.9.	La atención de los técnicos es muy positiva.	Asociación / Entidad ciudadana
3.10.	Tratua, orain arte jaso izan duguna, bikaina.	Asociación / Entidad ciudadana
3.11.	GFA teknikarien aldetik duten laguntzeko prestutasuna, garaiz informatzeko ohitura, egiten duten jarraipena. Teknikariei oso eskertuta gaude.	Asociación / Entidad ciudadana



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

Según el contenido de los comentarios recibidos, hemos clasificado en tres grupos los aspectos a mejorar:

1.	OBJETO / CONDICIONES de las subvenciones: 4 comentarios	QUIEN LO REALIZA
1.1.	Urtero errepikatzearen segurtasuna mantentzea	Ayto: hasta 2.000 habitantes
1.2.	Eliminar el criterio del tamaño del municipio. Los proyectos deberían ser la base a la hora de otorgar subvenciones.	Ayto: más de 10.000 habitantes
1.3.	Mayor empatía con criterios y modelos participativos de los ayuntamientos.	Ayto: más de 10.000 habitantes
1.4.	Epeak (Oharra, 2017ko deialdiaz ari naiz. 2018an ez baikeguen eskaerarik aurkeztu).	Ayto: más de 10.000 habitantes

2.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO / DOUMENTACIÓN de las subvenciones: 10 comentarios	QUIEN LO REALIZA
2.1.	Eskatzen den dokumentazioa gehiegikoa da, eskaera egitea eta amaierako zuriketa nahikoa lirateke. Tarteko txostena soberan dago.	Ayto: hasta 2.000 habitantes
2.2.	Propongo valorar si la ficha final de sistematización es realmente necesaria	Ayto: de 2.001 a 10.000 habitantes
2.3.	Hasieran eskatzen den dokumentazioa, ahalik eta txikiena izatea, proiektuaren laburpen hutsa, eta horren arabera ebaluatu. Izan ere, proiektua ondo ikusten bada, hobe da gero eskatzea beharrezkoa den dokumentazioa.	Ayto: de 2.001 a 10.000 habitantes
2.4.	Tarteko txostenarena soberan dagoela uste dut. Oso dirulaguntza txikia da horrenbeste dokumentazio eskatzeko. Prozedura izan beharko litzateke. Eskaera, ebazpena eta justifikazioa. Beste barik	Ayto: más de 10.000 habitantes
2.5.	Tarteko txostena aurkeztu beharra kentzea.	Ayto: más de 10.000 habitantes
2.6.	Revisión del procedimiento para ser más eficaces y eficientes. Proporcionalidad entre el importe de la subvención otorgada y documentación exigible: actualmente el tiempo destinado por parte de los ayuntamientos requiere de gran esfuerzo y coste	Ayto: más de 10.000 habitantes
2.7.	Elkarte batek lehenengo aldiz aurkeztu nahi duenean, tramite burokratikoak beldurgarriak dira.	Asociación / Entidad ciudadana
2.8.	Los campos a rellenar del aplicativo no se corresponden, a veces, con los apartados exigidos para la descripción del proyecto presentado y la extensión es mucho menor por lo que hay que andar resumiendo el detalle de los diferentes apartados para que entre en la limitación de caracteres del aplicativo. Estaría bien incluir el guardado automático.	Asociación / Entidad ciudadana
2.9.	Ordainketena da zaindu beharko litzatekeena ahal dela. Lehenago egitea alegia.	Asociación / Entidad ciudadana
2.10.	Ebazpena deialdiaren web orri berean igotzea. Nahiz epea amaitu, bertara aldaketak egitera sartzean, modu errazean ebazpena topatzea. GAO, batzuk, ez dugu egunero irakurtzen. Alderdi telematikoek egunetik egunera asko zailtzen dute gure lana.. ogasuna eta GFA.. elkarte guztiak ez gara berdinak.. liberatuak dituztenak ohitatuak daude sistema telematikoetara, beste batzuk zailtasunak ditugu eta egunetik	Asociación / Entidad ciudadana



	<p>egunera burokrazioak denbora kentzen digu (ilusioa ere).</p> <p>Adib. ogasunean 6 hilabetero eguneratu behar da (nahiz liberatuak ditueno elkarteak izan edo bolondres osaturiko elkarteak).. Aurten, papera aurkeztu eta unean ziurtagiria eman beharrean dena ongi dagoenaren seinale, telematikoki eskatu behar omen da...</p> <p>Behin ogasuneko bulegora joan ezker, dena egin eta kitto izatea beharko luke...</p> <p>Ba ez! bulegoko ordenagailura joan eta eskaera egin eta bidaltzea eskatu eta... horria denbora eta gauza gehiago galtzen da.</p> <p>Hobetzekotan elkartearen arteko ezberdintasun hauek egi bihurtzea izan beharko luke. Ezin dira berdin tratatu. Ez da berdina 2-50-100 langile duen elkarteak eta bolondres osaturiko elkarteak.</p>	
--	--	--

3.	APLICACIÓN INFORMÁTICA de la subvención: 2 comentarios	QUIEN LO REALIZA
3.1.	Aplikazioan balorazio txarra ez dut jarri baina astun samarra egiten zait, zerbait errazagoa beharko litzatekeela iruditzen zait, Gauza berdintsuak leku berdinean jasotzen diren susmoa ere badaukat	Ayto: hasta 2.000 habitantes
3.2.	Aplikazio informatikoak erabilerrazak izatea.	Ayto: de 2.001 a 10.000 habitantes

6. Respuestas de la Diputación Foral de Gipuzkoa

6.1. Acerca de los resultados del cuestionario

	Valore el PROCEDIMIENTO para la tramitación de las subvenciones	Valoración participantes (media)	RESPUESTA DE LA DFG
1.1.	La documentación que se solicita es adecuada.	6.73	Revisar para ver si es posible mejorar
1.2.	Previamente a presentar la solicitud, la información que recibe, en caso de necesitarla, es adecuada.	7.67	Mantener
1.3.	Recibe información suficiente sobre la resolución y la situación de su solicitud y puede acceder a ella con facilidad.	7.70	Mantener
1.4.	Los plazos de tramitación de las solicitudes de subvenciones son adecuados.	7.24	Mantener
1.5.	Los plazos de publicación de la resolución de la concesión son adecuados.	7.39	Mantener
1.6.	Los plazos en que se realizan los pagos son adecuados.	7.07	Revisar para ver si es posible mejorar
2.	Valore la APLICACIÓN INFORMÁTICA para la gestión de las solicitudes de subvenciones.		RESPUESTA DE LA DFG
2.1.	El diseño de la aplicación informática es intuitivo y sencillo.	6.84	Revisar para ver si es posible mejorar



2.2.	La aplicación informática permite tramitar, completar y realizar el seguimiento de su expediente.	7.11	Revisar para ver si es posible mejorar
3.	Valore la ATENCIÓN recibida en la tramitación de las subvenciones para el fomento de la participación ciudadana.		RESPUESTA DE LA DFG
3.1.	Le resulta fácil contactar con las personas que gestionan el programa de subvenciones.	8.39	Mantener
3.2.	Las respuestas que recibe son rápidas (ante una llamada, correo electrónico,...).	8.46	Mantener
3.3.	Atención recibida (capacidad de relación, amabilidad, empatía...).	8.59	Mantener
3.4.	Flexibilidad y capacidad de solución ante los problemas planteados.	8.49	Mantener
3.5.	Puede realizar los trámites de subvenciones en el idioma deseado (documentación, consultas, aplicación informática,...).	8.66	Mantener

6.2. Acerca de los comentarios sobre los aspectos a mejorar:

Después de clasificar en tres grupos los aspectos a mejorar según los comentarios recibidos de las personas que han participado en el cuestionario, hemos adjuntado la respuesta de la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) en la tabla inferior:

1.	OBJETO / CONDICIONES de las subvenciones	RESPUESTA DE LA DFG
1.1.	Urtero errepikatzearen segurtasuna mantentzea	En la Norma Foral 1/2010 viene recogido que se debe promover la participación ciudadana a través de subvenciones. En consecuencia, esta línea de subvención existe desde 2012 y se prevé su continuidad.
1.2.	Eliminar el criterio del tamaño del municipio. Los proyectos deberían ser la base a la hora de otorgar subvenciones.	A todos los proyectos se les exige un mínimo de calidad (al menos 50 puntos para aceptar la solicitud). A la hora de realizar el reparto de dinero y teniendo en cuenta la características de los municipios de Gipuzkoa, es necesario garantizar que todos los ayuntamientos tengan la opción de poder recibir esta subvención.
1.3.	Mayor empatía con criterios y modelos participativos de los ayuntamientos.	Hemos contrastado y acordado los criterios de valoración y las bases de la convocatoria de 2018 con los ayuntamientos y las entidades ciudadanas. Para la próxima convocatoria pensamos repetir este ejercicio.
1.4.	Epeak (Oharra, 2017ko deialdiaz ari naiz. 2018an ez baikeguen eskaerarik aurkeztu).	Hemos contrastado y acordado los plazos de la convocatoria de 2018 con los ayuntamientos y las entidades ciudadanas. Para la próxima convocatoria pensamos repetir este ejercicio.



2.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO / DOUMENTACION de las subvenciones	RESPUESTA DE LA DFG
2.1.	Propongo valorar si la ficha final de sistematización es realmente necesaria.	La ficha de sistematización es necesaria porque en ella se recoge la información del proyecto.
2.2.	Hasieran eskatzen den dokumentazioa, ahalik eta txikiena izatea, proiektuaren laborpen hutsa, eta horren arabera ebaluatu. Izan ere, proiektua ondo ikusten bada, hobe da gero eskatzea beharrezkoa den dokumentazioa.	Gracias a la administración electrónica la lista de documentos a presentar se ha reducido considerablemente, en este momento es lo mínimo que exige la ley y lo necesario para poder realizar la valoración técnica.
2.3.	Revisión del procedimiento para ser más eficaces y eficientes. Proporcionalidad entre el importe de la subvención otorgada y documentación exigible: actualmente el tiempo destinado por parte de los ayuntamientos requiere de gran esfuerzo y coste	
2.4.	Eskatzen den dokumentazioa gehiegikoa da, eskaera egitea eta amaierako zuriketa nahikoa lirateke. Tarteko txostena soberan dago.	
2.5.	Tarteko txostenarena soberan dagoela uste dut. Oso dirulaguntza txikia da horrenbeste dokumentazio eskatzeko. Prozedura izan beharko litzateke. Eskaera, ebazpena eta justifikazioa. Beste barik	Si el proyecto ha finalizado antes de la fecha de presentación del informe intermedio, este año damos la posibilidad de no presentar éste. En su lugar, habría que presentar los documentos de la justificación. Si no es así, a la hora de realizar el primer pago es necesario garantizar que el proyecto se va a ejecutar a través del informe intermedio. Actualmente, el modelo de informe intermedio recoge la información mínima para conocer la situación del proyecto.
2.6.	Tarteko txostena aurkeztu beharra kentzea.	
2.7.	Elkarte batek lehenengo aldiz aurkeztu nahi duenean, tramite burokratikoak beldurgarriak dira.	Para familiarizarse con la tramitación de las subvenciones, a las asociaciones y los ayuntamientos se les ofrece el asesoramiento de la/os técnica/os de referencia.
2.8.	Los campos a rellenar del aplicativo no se corresponden, a veces, con los apartados exigidos para la descripción del proyecto presentado y la extensión es mucho menor por lo que hay que andar resumiendo el detalle de los diferentes apartados para que entre en la limitación de caracteres del aplicativo. Estaría bien incluir el guardado automático.	Los impresos y modelos de informes se han adecuado para que sean los menos y más breves posible. La entidad solicitante tiene a su disposición un apartado en la aplicación de la subvención para aportar la información complementaria que estime oportuna.
2.9.	Ordainketena da zaindu beharko litzatekeena ahal dela. Lehenago egitea alegia.	Si alguien tiene urgencia significativa en recibir el pago que nos lo haga saber y trataremos de agilizar los trámites.



2.10.	<p>Ebazpena deialdiaren web orri berean igotzea. Nahiz epea amaitu, bertara aldaketak egitera sartzean, modu errazean ebazpena topatzea. GAO, batzuk, ez dugu egunero irakurtzen.</p> <p>Alderdi telematikoek egunetik egunera asko zailtzen dute gure lana.. ogasuna eta GFA.. elkarre guztiak ez gara berdinak.. liberatuak dituztenak ohituratuak daude sistema telematikoetara, beste batzuk zailtasunak ditugu eta egunetik egunera burokrazioak denbora kentzen digu (ilusioa ere).</p> <p>Adib. ogasunean 6 hilabetero eguneratu behar da (nahiz liberatuak ditueno elkarre izan edo bolondres osaturiko elkarre).. Aurten, papera aurkeztu eta unean ziurtagiria eman beharrean dena ongi dagoenaren seinale, telematikoki eskatu behar omen da...</p> <p>Behin ogasuneko bulegora joan ezkerro, dena egin eta kitto izatea beharko luke...</p> <p>Ba ez! bulegoko ordenagailura joan eta eskaera egin eta bidaltzea eskatu eta.... horrla denbora eta gauza gehiago galtzen da.</p> <p>Hobetzekotan elkarre arteko ezberdintasun hauek egi bihurtzea izan beharko luke. Ezin dira berdina tratatu. Ez da berdina 2-50-100 langile duen elkarre eta bolondres osaturiko elkarre.</p>	<p>Se va a analizar la posibilidad de poner un enlace para tener acceso a la resolución desde la aplicación de la subvención.</p> <p>No obstante, la resolución se publica en el BOG y su acceso no caduca.</p> <p>Por otro lado, este año se ha enviado a cada solicitante de la subvención un documento con información sobre la valoración técnica de su proyecto, el presupuesto computable y el monto de la subvención. Preveamos mantener esta acción en próximas convocatorias.</p>
-------	--	--

3.	APLICACIÓN INFORMÁTICA de la subvención	RESPUESTA DE LA DFG
3.1.	Aplikazioan balorazio txarra ez dut jarri baina astun samarra egiten zait, zerbait errazagoa beharko litzatekeela iruditzen zait, Gauza berdintsuak leku berdinean jasotzen diren susmoa ere badaukat	Se va a organizar un taller práctico para valorar la manejabilidad de la aplicación informática de las subvenciones. También os informamos de que esta aplicación informática se está renovando.
3.2.	Aplikazio informatikoak erabilerrazak izatea.	