

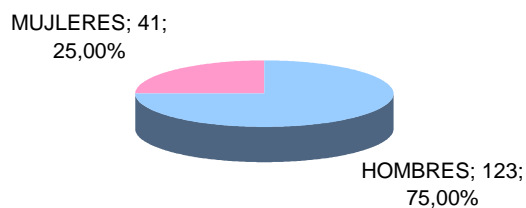
## INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS DE PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN AÑO 2016

### COMPOSICIÓN Y EDAD DE LOS USUARIOS/AS

Se hicieron 164 cuestionarios (un 23,31% más que el año pasado), entre todos los/as usuarios/as de 6 de los principales Programas de la Fundación, lo cual supone un 7,61% del total de personas atendidas por ellos en 2016.

Este aumento es consecuencia de haber realizado cuestionarios en un nuevo programa Punto Autoempleo Incorpora.

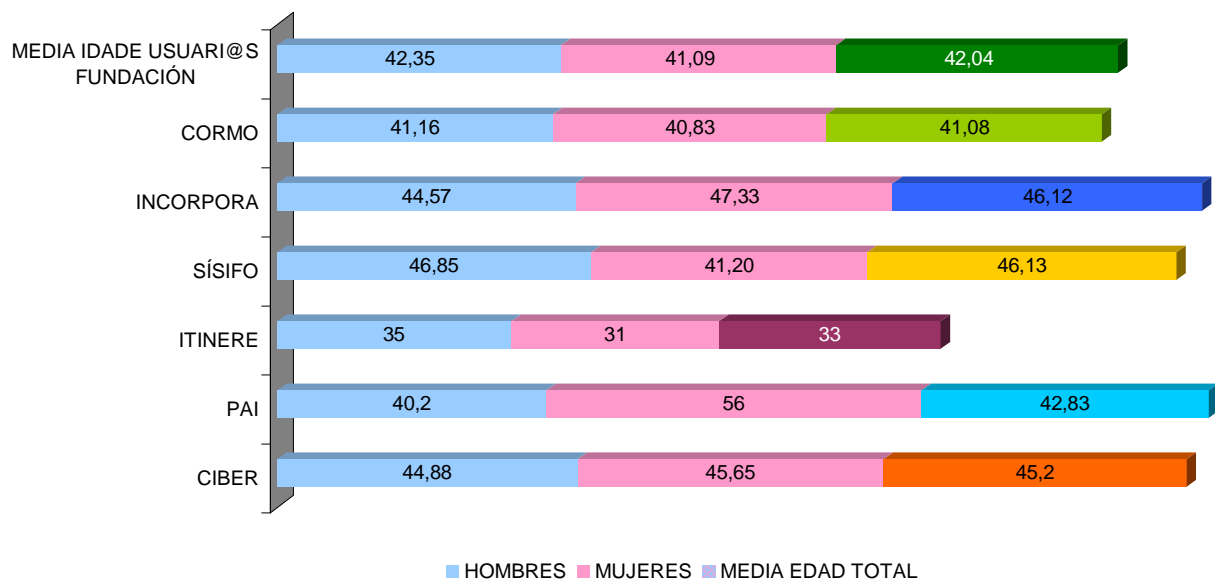
#### Nº DE REGISTROS Y COMPOSICIÓN POR SEXOS USUARIOS/AS FUNDACIÓN 2016



La edad media de los usuarios/as que contestaron a los cuestionarios es la que se muestra en la siguiente gráfica, dando una media de la Fundación de 42,35 años para los hombres y 41,09 para las mujeres, y de 42,04 para el total de usuarios/as de la Fundación. Esta media ha sido ponderada en función del mayor o menor número de participantes en los cuestionarios de los diversos programas.

Los hombres con más edad se dieron en Sísifo con una media de 46,85 años, y las mujeres más mayores estuvieron en el PAI con una media de 56 años. Los hombres y mujeres más jóvenes los encontramos en Itinere con una media de edad de 35 años, y 31 años respectivamente.

#### MEDIA EDAD USUARIOS/AS POR SEXOS, PROGRAMAS Y TOTAL FUNDACIÓN 2016

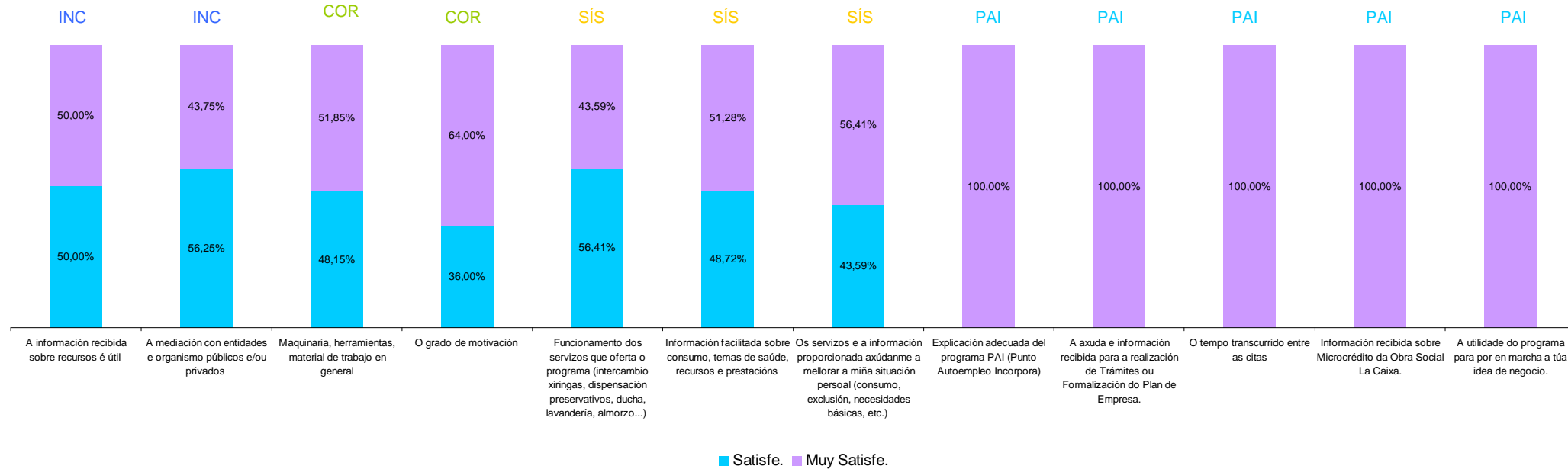


EVALUACIÓN ÍTEMS DE LOS PROGRAMAS 2016

La evaluación conjunta de todos los Programas de la Fundación ofrece los siguientes resultados:

- **Ítems puntuados positivamente**

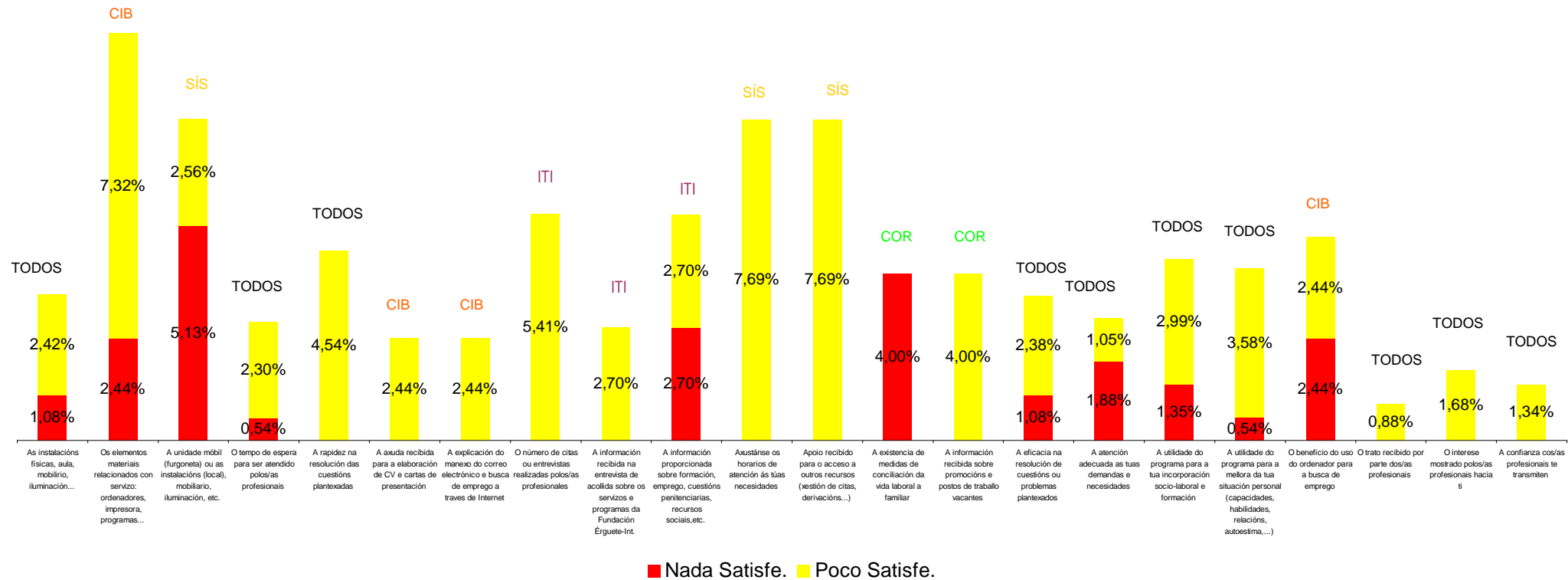
VALORACIÓN PROGRAMAS FUNDACIÓN 2016  
(Ítems valorados positivamente)



Respecto a los ítems valorados con más puntuación tenemos, con un 100% de “muy satisfecho/a” los de el P. PAI (Punto Autoempleo Incorpora), le sigue con un 64% “El grado de motivación” de la empresa de inserción Cormo. Por número de ítems puntuados como “muy satisfecho/a+satisfecho/a”, los más valorados son: los del Programa PAI (fomento al autoempleo) con 6; le sigue el programa Sísifo (Programa de reducción del daño) con 3; a continuación, empatados con 2, el Programa Incorpora (Programa de RSE para facilitar la integración laboral potenciando la capacidad de inserción de las organizaciones sociales) y la Empresa de Inserción Cormo; finalmente con 1 el programa Cuidadores de Barrio (atención, en calle, a personas que por circunstancias de edad o dependencia necesiten apoyo).

• Ítems puntuados negativamente

ITEMS NEGATIVOS 2016



Respecto a los ítems generales que incluyen casi todos los programas, los que peor valoración tienen con más del 4% “nada satisfecho+poco satisfecho” son “la rapidez en la resolución de las cuestiones planteadas”, “La utilidad del programa para a tu incorporación socio-laboral y/o formación” y “La utilidad del programa para la mejora de tu situación personal,...”, 7 resultan peor valorados pero todos ellos por debajo del 3,5% de “nada satisfecho+poco satisfecho”.

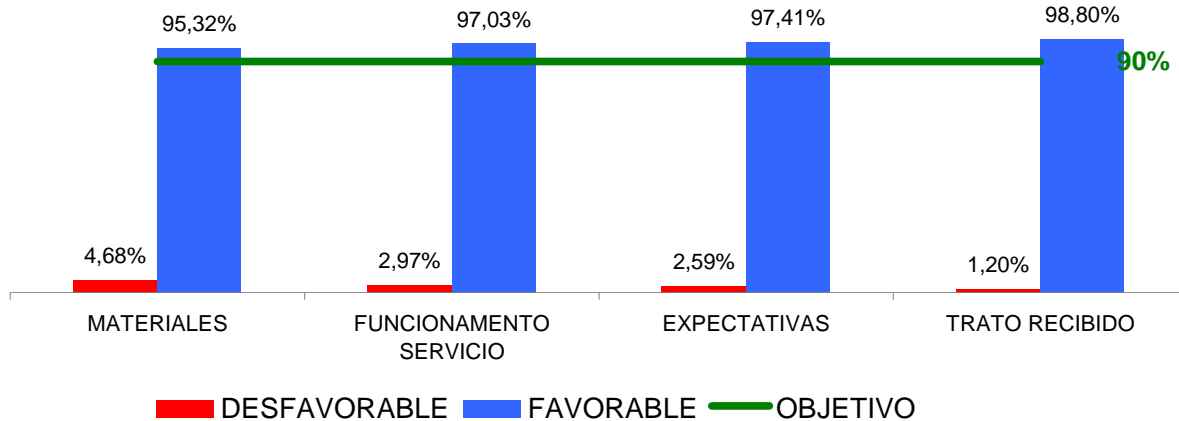
Por programas, vemos que el Ciber Empleo encabeza la lista con 4 ítems puntuados “nada+poco satisfech@s”; le sigue en segundo lugar empatados a 3 ítem, los programas Sísifo e Itinere y por último está Cormo con 2:

- En el caso del Ciber Empleo el ítem menos valorado con un 9,76% de “nada+poco satisfech@s”: “Los elementos materiales relacionados con el servicio: ordenadores, impresora, programas...”, el siguiente con 4,88% “El beneficio del uso del ordenador para la búsqueda de empleo” y el resto con un 2,44% de “nada+poco satisfech@s”: “La ayuda recibida para la elaboración de CV y cartas de presentación”, “La explicación del manejo del correo electrónico y búsqueda de empleo a través de Internet”.
- Los 3 ítems peor valorados en el programa Sísifo, todos ellos con un 7,69% son: “La unidad móvil (furgoneta) o las instalaciones (local), mobiliario, iluminación, etc.” y “el ajuste de horarios a las necesidades de los usuarios”, “Apoyo recibido para el acceso a otros recursos (gestión de citas, derivaciones...)”.
- Respecto al programa Itinere un 5,41% están nada+poco satisfech@s con “El número de citas o entrevistas realizadas por I@s profesionales “ y ”A información proporcionada sobre formación, empleo, cuestiones penitenciarias, recursos sociales,etc.”; y con un 2,70% de valoración negativa “La información recibida en la entrevista de acogida sobre los servicios y programas de la Fundación Érguete-Integración”.

## EVALUACIÓN POR BLOQUES DE LOS PROGRAMAS 2016

Entendiendo que Favorable es la suma de los ítems “satisfech@+muy satisfech@” y desfavorables suma los “nada satisfech@+poco satisfech@”, al agrupar por bloques las diferentes cuestiones, obtenemos que el nivel de satisfacción supera en todas las categorías ampliamente el 90% de objetivo, siendo el más valorado “el trato recibido por los/as profesionales” y en segundo lugar “las expectativas”.

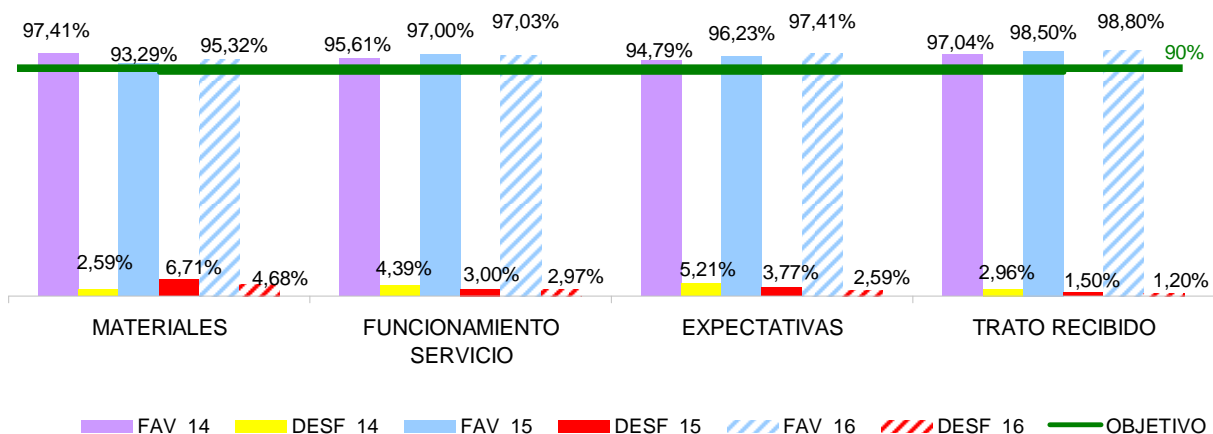
### EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN 2016



## COMPARATIVA POR BLOQUES PERÍODO 2014-2016

Comparando la valoración obtenida por los diferentes bloques en los períodos 2014 al 2016, se observa una ligera variación durante los 3 años, estando todos los bloques por encima del 90% objetivo de satisfacción fijada por la entidad, y destacando de entre todos el bloque Funcionamiento del Servicio y Trato recibido que aumentan en valoración respecto a años anteriores.

### COMPARATIVA BLOQUES FUNDACIÓN 2014-2016

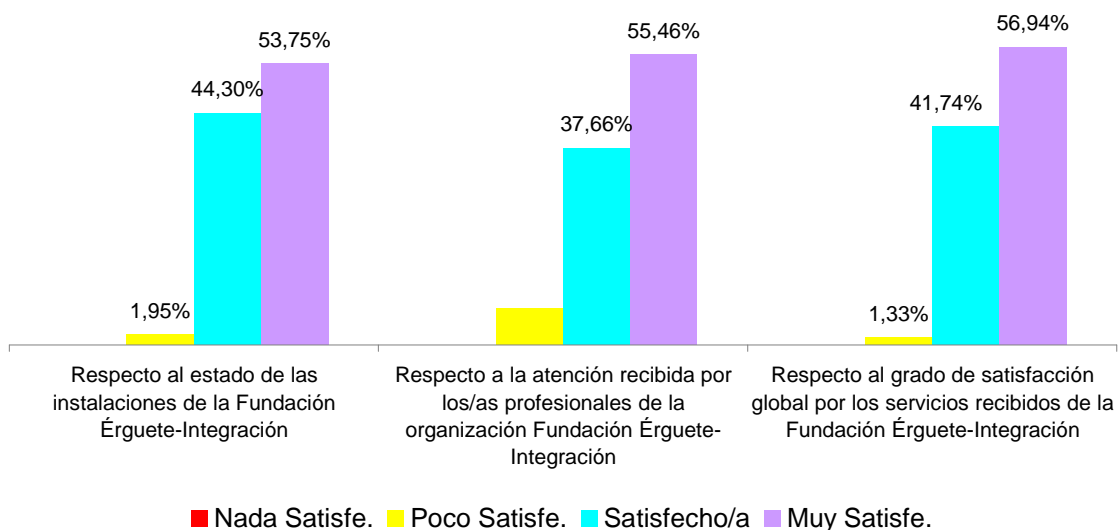


## EVALUACIÓN SATISFACCIÓN BLOQUE FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN POR LOS USUARIOS/AS DE PROGRAMAS 2016

Los usuarios/las encuestados valoraron a la Fundación Érguete de forma positiva, en los ítems relativos a la entidad, que aparecen en los cuestionarios respectivos de cada programa. Todos los ítems están por encima del objetivo del 90% siendo los más valorados con más del 98% de satisfechos o muy satisfechos, el estado de las instalaciones y el grado de satisfacción global por los servicios recibidos en la entidad.

<b>FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN 2015</b>	<b>Nada Satisfe.</b>	<b>Poco Satisfe.</b>	<b>Satisfecho/a</b>	<b>Muy Satisfe.</b>	<b>NEGATIVO</b>	<b>POSITIVO</b>
Respecto al estado de las instalaciones de la Fundación Érguete-Integración	0,00%	1,95%	44,30%	53,75%	<b>1,95%</b>	<b>98,05%</b>
Respecto a la atención recibida por los/as profesionales de la organización Fundación Érguete-Integración	0,00%	6,88%	37,66%	55,46%	<b>6,88%</b>	<b>93,12%</b>
Respecto al grado de satisfacción global por los servicios recibidos de la Fundación Érguete-Integración	0,00%	1,33%	41,74%	56,94%	<b>1,33%</b>	<b>98,67%</b>

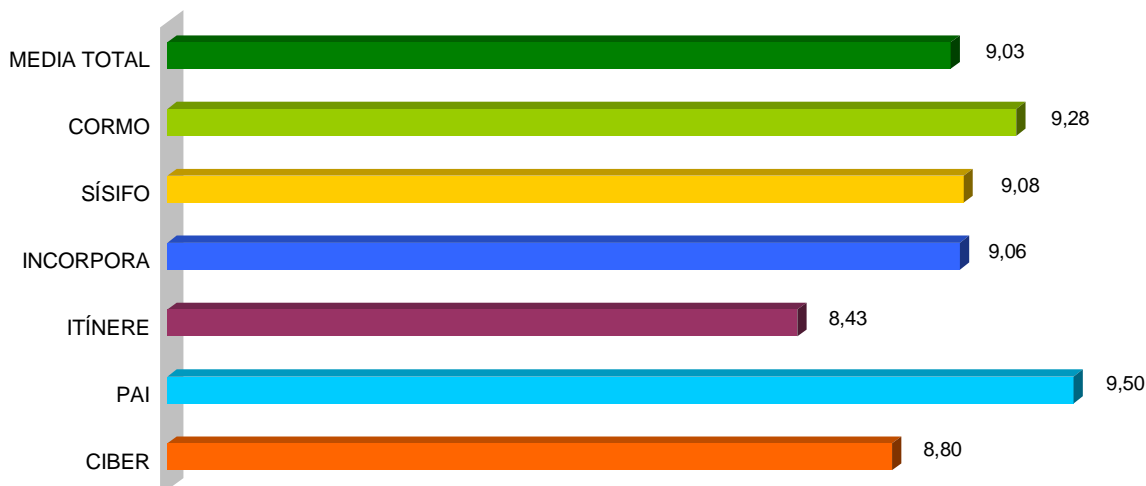
### EVALUACIÓN SATISFACCIÓN BLOQUE FUNDACIÓN POR LOS USUARIOS/AS DE PROGRAMAS 2016



## PUNTACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN 2016

La nota media global de los Programas de la Fundación es de **9,1** sobre 10 es decir de **SOBRESALIENTE**. Los Programas más valorados con sobresaliente son Punto Autoempleo Incorpora, Cormo, Sísifo e Incorpora con más de 9, obteniendo un notable alto Itínere y Ciber Empleo.

### NOTA MEDIA DE LOS PROGRAMAS FUNDACIÓN 2016



## RESPUESTAS DE LIBRE OPINIÓN

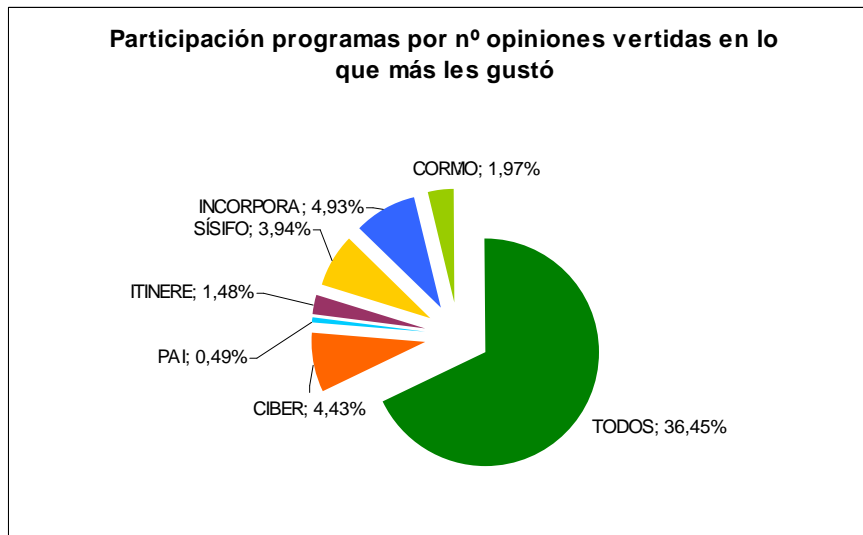
Las siguientes gráficas recogen lo más valorado, lo que se podría mejorar y otras sugerencias de los programas más representativos de la Entidad en 2016. Teniendo en cuenta que cada persona puede dar varias respuestas, pero no todas las personas responden a esta parte del formulario, el resultado de los 164 cuestionarios cubiertos da el siguiente reparto de cuestiones de libre opinión:

- Lo que más me gustó: 72
- Lo que se podría mejorar: 60
- Sugerencias: 7

Los resultados obtenidos se expresan en % y están ponderados en relación a sus programas y el total de la Fundación.

## Lo más valorado de los cursos 2016

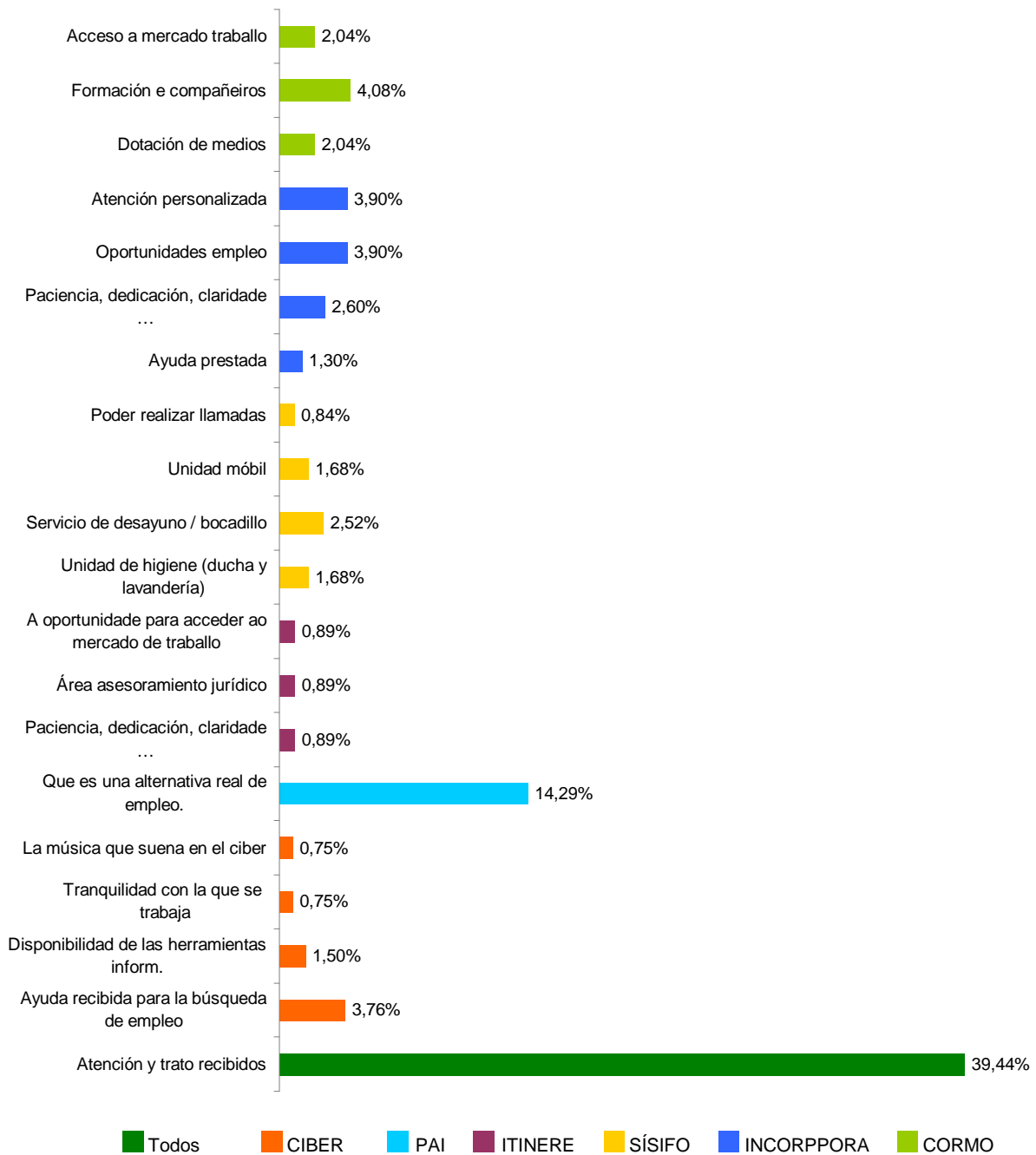
Del total de opiniones vertidas en este apartado la mayor parte corresponde cuestiones que se repiten en todos los programas.



Destaca como lo más valorado en todos los programas “atención y trato recibido” con un 39,44%. El resto de puntuaciones se reparten entre los ítems que muestra la gráfica.

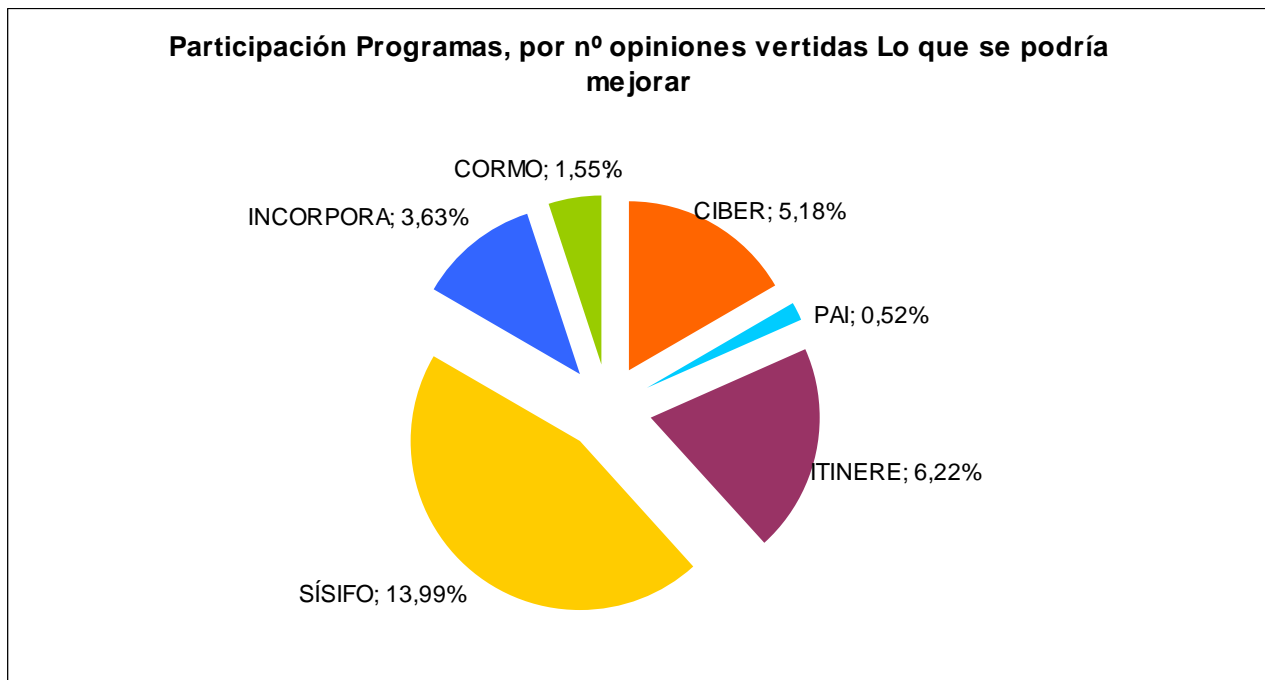


LO QUE MÁS ME GUSTÓ PROGRAMAS FUNDACIÓN ÉRGUETE-  
INTEGRACIÓN 2016



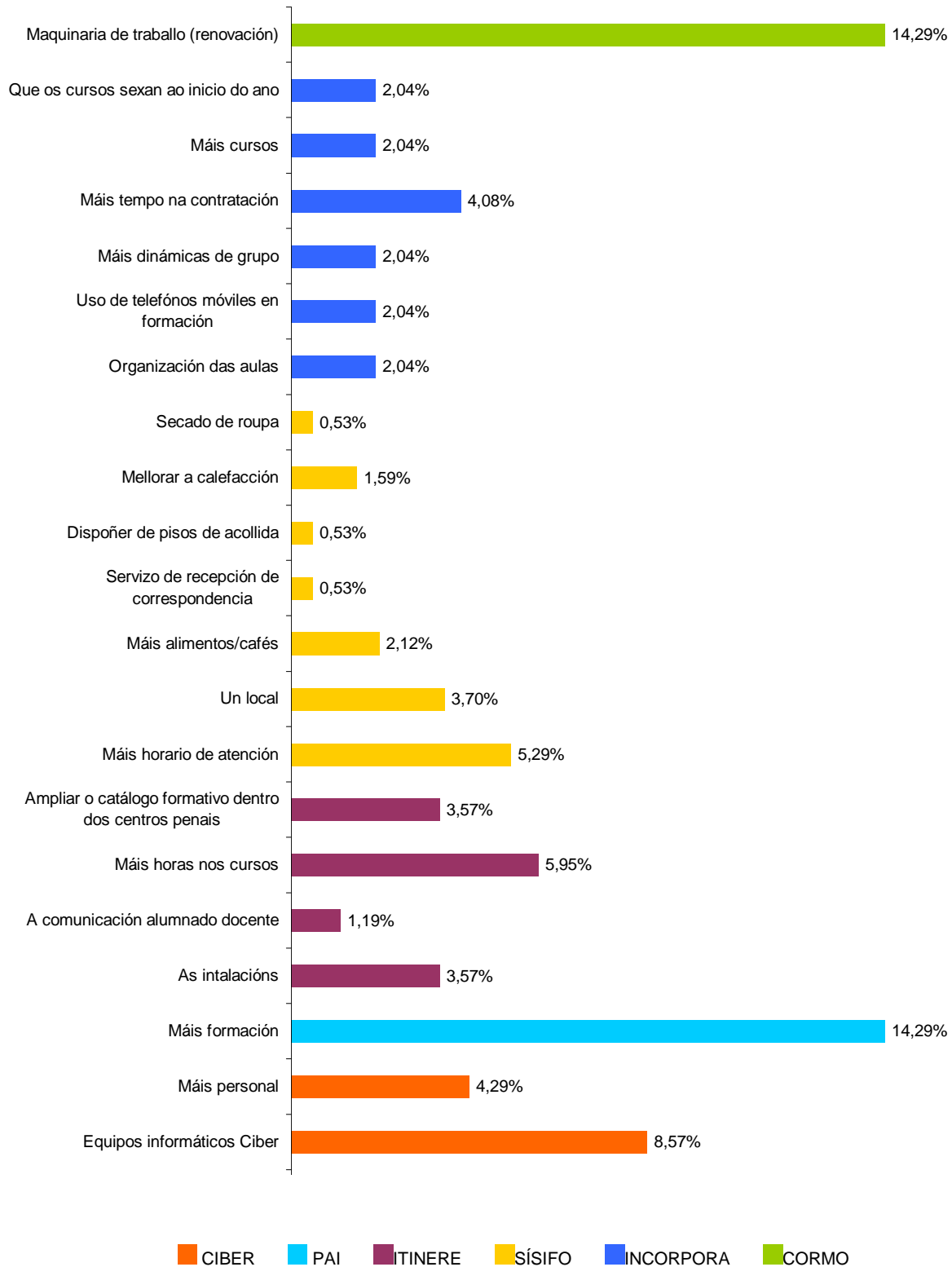
## Lo que se podría mejorar de los cursos 2016

Del total de opiniones vertidas en este apartado la mayor parte corresponde al programa Sísifo y el resto se reparten de manera proporcional como muestra la gráfica.



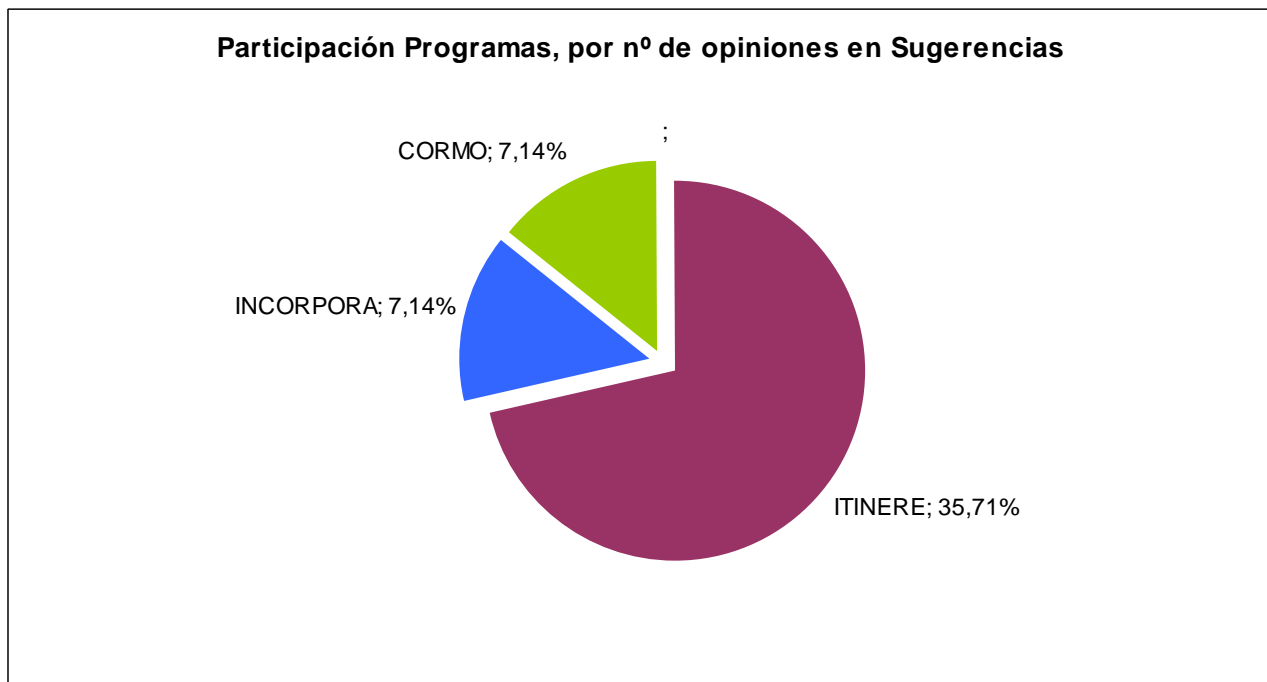
Entre los ítems a mejorar, varían según los programas, destacando la maquinaria para Cormo con un 14,29%; el mismo porcentaje para el Programa PAI en cuanto a la necesidad de más formación para sus usuarios/as y en tercer lugar con un 8,57% los equipos informáticos del Ciber. Se puede apreciar con detalle en la siguiente gráfica:

LO QUE SE PODRÍA MEJORAR PROGRAMAS FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN  
2016



## Sugerencias 2016

Hay muy pocas sugerencias, de ellas, la mayor parte corresponde al Programa Itinere y el resto se reparten de manera proporcional como muestra la gráfica



Las sugerencias ofrecidas por los usuarios/as en el año 2016, son minoritarias, tan solo 7. Se limitan a 3 programas: Itinere, en el cual la mayor puntuación fue para “ampliar el nº de visitas a los centros penales” 15%; Incorpora con un 25% “más tiempo de contratación”; y la empresa Cormo con igual porcentaje que el anterior con “aumentar tiempo de contrato”. En el resto de programas no se recogieron ninguna aportación relacionada con este bloque.

### SUGERENCIAS PROGRAMAS FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN 2016

