

INFORME SATISFACCIÓN PROGRAMAS FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN 2021

NOTA ACLARATORIA:

Seguimos aplicando os **protocolos Covid19** adoptados para frear a propagación da COVID19, que implican a **restrición no acceso** aos espazos físicos dispoñibles, tendo que pedir cita previa para ser atendido polos diferentes Programas, ou no caso do Ciber ocupando a metade do seu aforo (de quince a oito prazas) e co máximo dunha hora de uso, para evitar a concentración de persoas nun mesmo lugar, e mantendo o desdoblamento de accións formativas, o que implica ter máis tempo ocupados os recursos para grupos máis reducidos de persoas usuarias.

INFORME DE SATISFACCIÓN DOS USUARIOS/AS DE PROGRAMAS DA FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN 2021

COMPOSICIÓN E IDADE DOS USUARIOS/AS

Fixéronse **229 cuestionarios** (un 17,4% máis que o ano pasado) entre todas as persoas atendidas en 8 dos principais Programas da Fundación, o cal supón un 9,3% do total de usuarias/os atendidos por eles en 2021 (2473).

Participaron máis homes que mulleres, nas enquisas de satisfacción como se ve na gráfica:

Nº DE TEST E COMPOSICIÓN POR SEXOS FUNDACIÓN

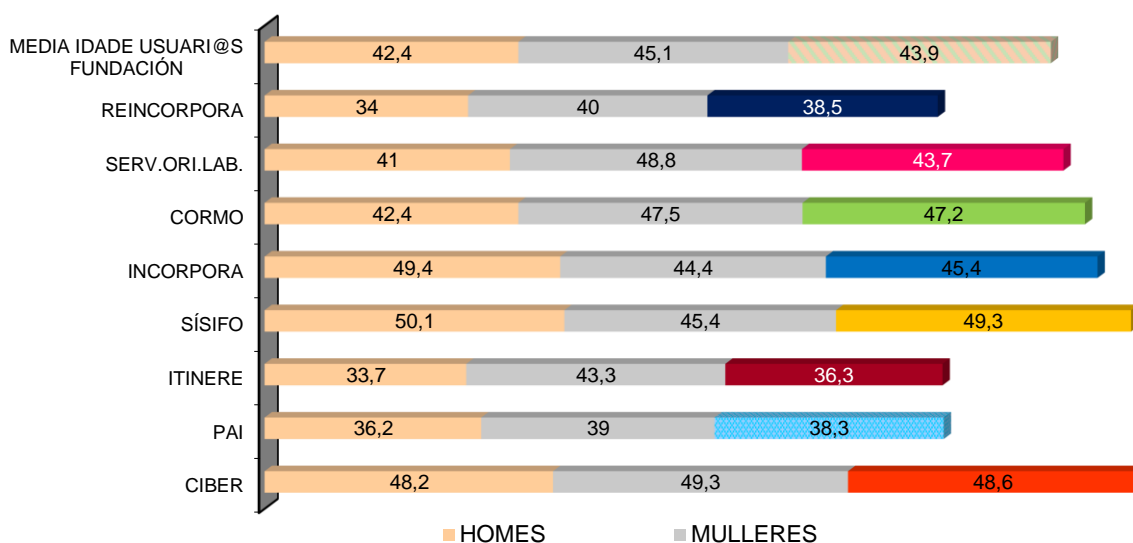


A **idade media** das persoas que contestaron aos cuestionarios é a que se mostra na seguinte gráfica, dando unha media de 42,4 anos para os homes e 45,1 para as mulleres, e de **43,9** a media total da Fundación. Esta media foi ponderada en función do maior o menor número de participantes (homes e mulleres) nos cuestionarios dos diversos programas.

Os homes con máis idade déronse no SIS (Sísifo) cunha media de 50,1 anos, e as mulleres máis maiores estiveron no CIB (Servizo de Ciber Emprego) cunha media de 49,3 anos.

Os homes e mulleres máis novos atopámoslos en ITI (Itinere) e PAI (Punto Autempleo Incorpora), respectivamente, cunha media de 33,7 anos para eles, e 39 para elas.

MEDIA IDADE USUARIOS/AS POR SEXOS, PROGRAMAS E TOTAL FUNDACIÓN

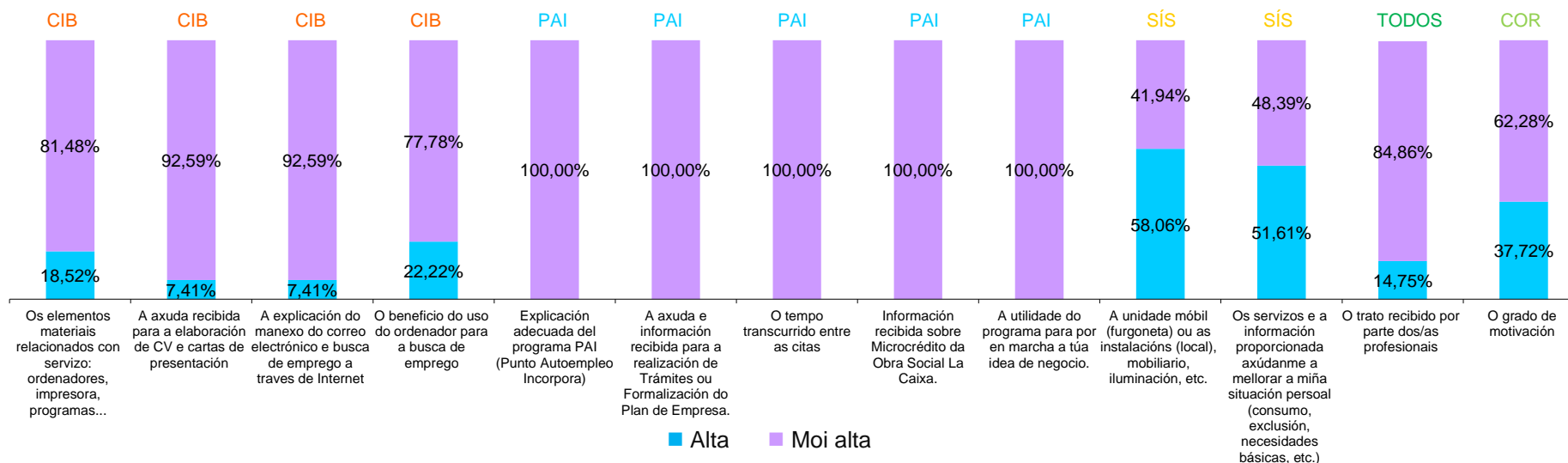


AVALIACIÓN ÍTEMS DOS PROGRAMAS

A avaliación conxunta da satisfacción de todos os Programas da Fundación ofrece os seguintes resultados:

- **Preguntas puntuados positivamente** (aquelas que foron valoradas con Satisfacción Moi Alta e Alta)

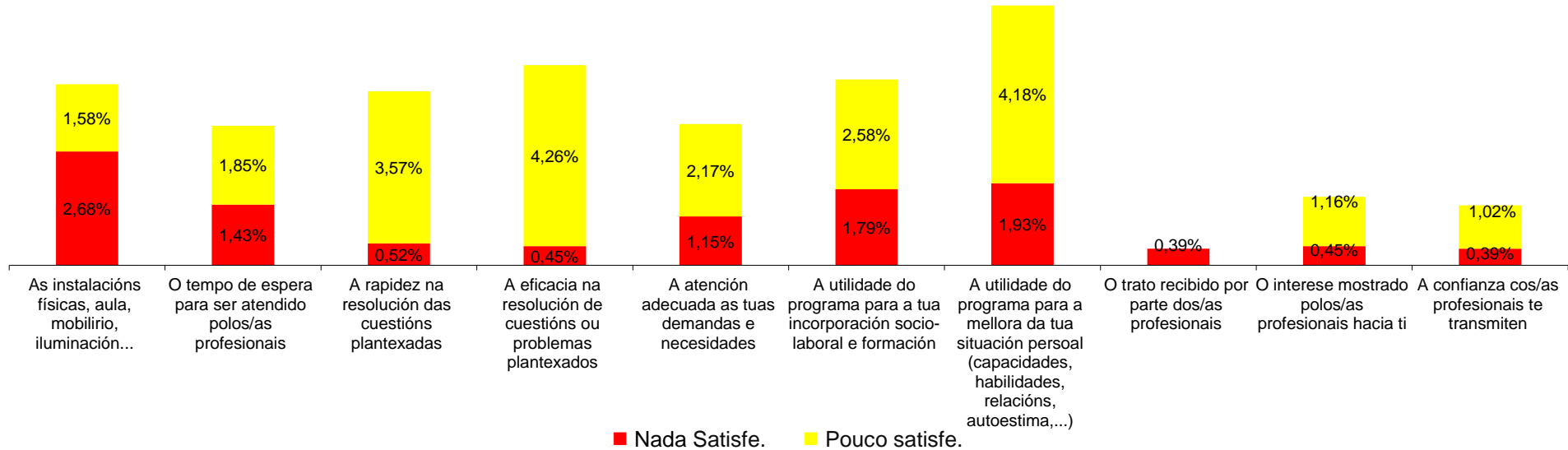
SATISFACCIÓN PROGRAMAS FUNDACIÓN (Ítems valorados positivamente)



Respecto aos ítems cun maior nivel de satisfacción e puntuación máis elevada temos, cun 100% de **“Moi Alta”** 5 do programa PAI (Punto Autoempleo Incorpora): “Explicación do programa”, “Información recibida trámites plan empresa...”, “tempo entre citas”, “Información recibida microcrédito...” e “Utilidade do programa para por en marcha a idea de negocio..”; En segundo lugar, encontramos 4 do Programa CIB (Ciberemprego uso das TIC para busca de emprego), destacando entre eles con máis do 92% satisfacción Moi alta: “Axuda recibida para elaboración CV...”, “A explicación do manexo email e busca de emprego en Internet”; en terceiro lugar, con 2 preguntas está o Programa Sísifo (Programa de redución do dano) , “A unidade móbil e instalacións...” e “Os servizos, información facilitada axudan a mellorar a situación persoal das persoas usuarias”; En cuarto lugar con 1 pregunta aparece COR (Corno Integral Empresa de Inserción) cun 62% satisfacción moi alta “O grao de motivación”; e por último algo que se valora con máis do 84% en Todos os Programas “O trato recibido por parte dos profesionais” da entidade.

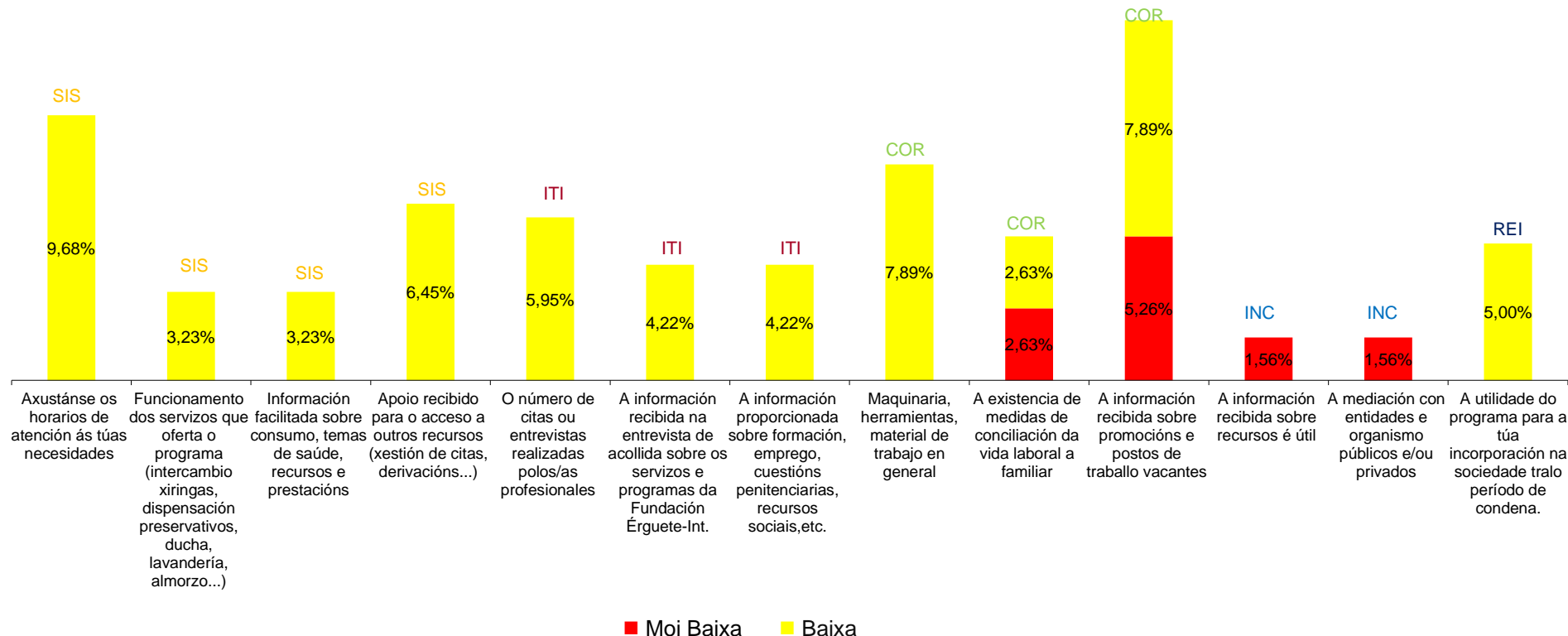
- **Preguntas puntuadas negativamente** (aquelas que foron valoradas con Satisfacción Moi Baixa e Baixa)

SATISFACCIÓN PROGRAMAS FUNDACIÓN
(Cuestións valoradas negativamente en **TODOS** os PROGRAMAS)



Respecto aos ítems xerais que inclúen a todos os programas, o que peor valoración ten con máis do 6% de satisfacción “Baixa+Moi Baixa” é “A utilidade do programa para a mellora da túa situación persoal...”, seguido con o 4,7% da “A eficacia na resolución de cuestións...” e con algo máis do 4%: “A utilidade do programa para a tua incorporación socio-laboral e formación”, “A eficacia na resolución de cuestións ou problemas plantexados”, “As instalacións físicas, aula, mobiliario, iluminación...” e “A rapidez na resolución das cuestións plantexadas”.

SATISFACCIÓN PROGRAMAS FUNDACIÓN
(Cuestións valoradas negativamente en **ALGÚNS PROGRAMAS**)



Por programas, vemos que Sísifo, encabeza a lista con 4 cuestións valoradas con satisfacción “Baixa”; en segundo lugar con 3, Itinere e Cormo que inclúe valoración “Baixa” e “Moi Baixa”, e por último están Incorpora con 2 e Reincorpora con 1:

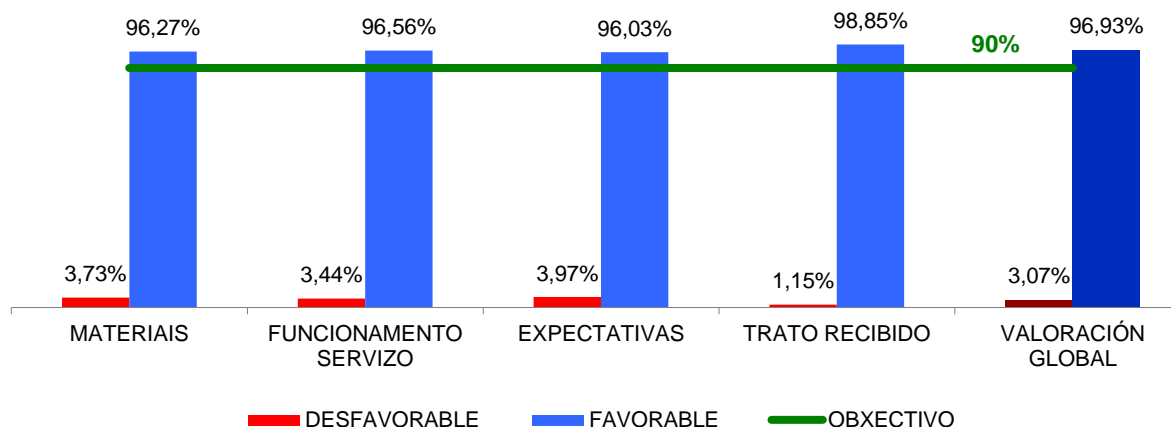
- Respecto ao programa **Sísifo** hai un 9,7% de **satisfacción “Baixa”** con “O axuste de horarios ás necesidades das persoas usuarias”, seguido cun 6,5% “Apoio recibido para o acceso a outros recursos (xestión de citas, derivacións...)”. Empatados en terceiro lugar cun 3% están o “Funcionamento dos servizos que oferta o programa (intercambio xiringas, dispensación preservativos, ducha, lavandería, almorzo...)” e a “Información facilitada sobre consumo, temas de saúde, recursos e prestacións”.
- No programa **Itinere** as tres cuestións alcanzan unha **satisfacción “Baixa”** cun 5,9% “O número de citas ...”, e empatadas cun 4,2% “A información recibida na entrevista de acollida, sobre servizos e programas da Fundación” e “A información proporcionada sobre formación, emprego, cuestións penitenciarias, recursos sociais...”

- Respecto ao programa **Cormo** dase unha **satisfacción “Baixa+Moi Baixa”** do 13% coa “Información recibida sobre promocións e postos de traballo vacantes”, do 5% coa “A existencia de medidas de conciliación”, e por último cunha **satisfacción “Baixa”** do 7% “Maquinaria, ferramentas e material de traballo en xeral”.
- O programa **Incorpora** ten un 1,5% de satisfacción “Baixa+Moi Baixa” coa “Información recibida sobre recursos é útil” e “A mediación con entidades e organismo públicos e/ou privados.
- Finalmente no programa **Reincorpora** alcanzan un 5% de satisfacción “Baixa” coa “Utilidade do programa para a túa incorporación na sociedade tralo período de condena”.

AVALIACIÓN POR BLOQUES DOS PROGRAMAS

Entendendo que Favorable é a suma dos niveis de satisfacción “Alta+Moi Alta” e desfavorable a suma de “Moi Baixa+Baixa”, se agrupamos por bloques as diferentes cuestións, obtemos co nivel de satisfacción supera en todas as categorías amplamente o 90% de obxectivo, sendo o máis valorado “O trato recibido polos/as profesionais”.

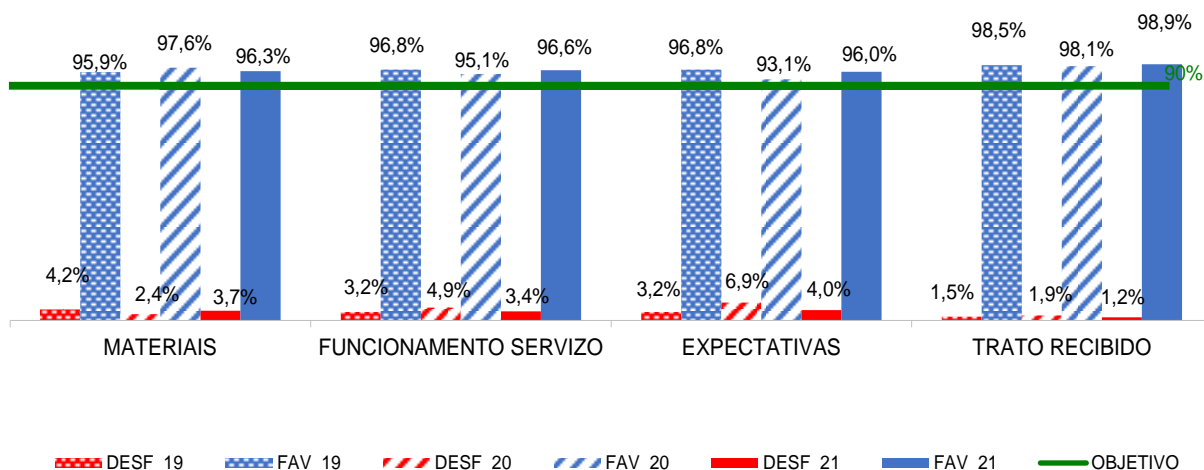
SATISFACCIÓN POR BLOQUES DOS PROGRAMAS 2021



COMPARATIVA POR BLOQUES PERÍODO 2019-2021

Comparando a valoración obtida polos diferentes bloques nos períodos 2019 ao 2021, obsérvase que todos os bloques están moi por encima do 90%, obxectivo de satisfacción fixada pola entidade, e destacando entre todos o bloque Trato recibido.

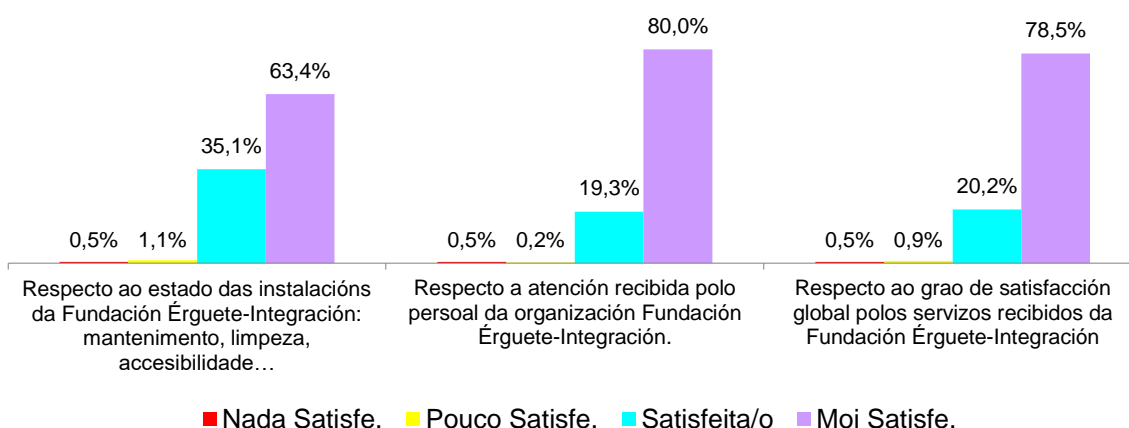
COMPARATIVA BLOQUES FUNDACIÓN 2019-2021



SATISFACCIÓN BLOQUE FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN DE PROGRAMAS

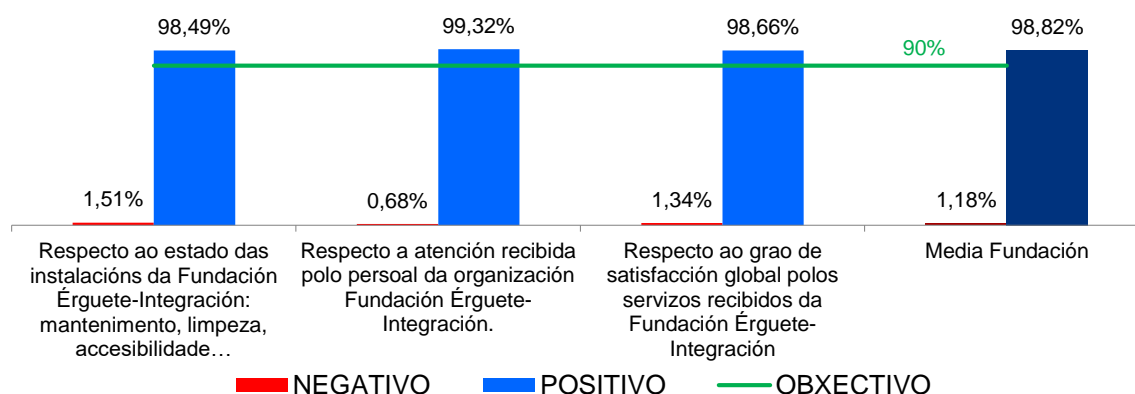
As persoas enquisadas valoraron á Fundación Érguete de forma positiva, nos ítems relativos á entidade, que aparecen nos cuestionarios respectivos de cada programa. Todos os ítems están por encima do obxectivo do 90% sendo o máis valorado con máis do 99% de satisfeitas/os+moi satisfeitas/os, “A atención recibida polo persoal da organización”.

PROGRAMAS: SATISFACCIÓN BLOQUE FUNDACIÓN



A gráfica mostra os datos agrupados en Positivo a suma das satisfaccións “Alta+Moi Alta” e Negativo suma “Moi Baixa+Baixa”.

PROGRAMAS: SATISFACCIÓN BLOQUE FUNDACIÓN

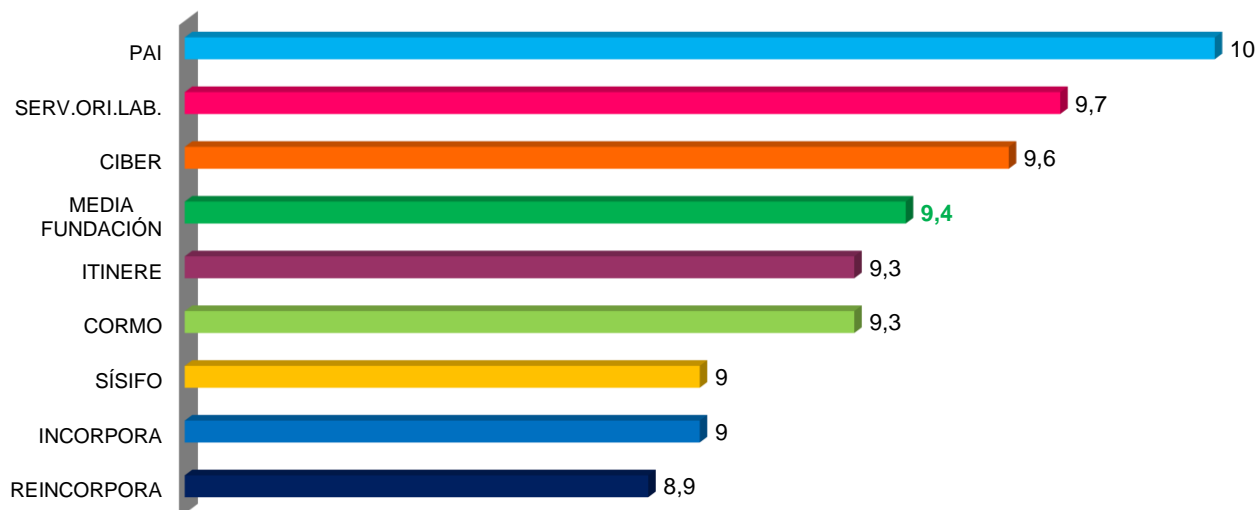


PUNTACIÓN XERAL DOS PROGRAMAS DA FUNDACIÓN 2021

A valoración media global dos Programas da Fundación é de **9,4** en una escala de 1 a 10.

O Programa máis valorado é o Punto Autoempleo Incorpora (PAI) cun 10, seguido do Servizo de Orientación Laboral (SOL) e o Ciberemprego con máis de 9,5. Seguen moi de cerca Itinere e Cormo cun 9,3. E por último Sísifo e Incorpora chegan ao 9 e case o alcanza Reincorpora.

VALORACIÓN MEDIA DOS PROGRAMAS FUNDACIÓN 2021



RESPOSTAS DE LIBRE OPINIÓN

As seguintes gráficas recollen o máis valorado, o que se podería mellorar e outras suxestións dos programas máis representativos da Entidade en 2021. Tendo en conta que cada persoa pode dar varias respostas, pero non todas as persoas contestan a esta parte do formulario, o resultado dos 229 cuestionarios cubertos da o seguinte reparto de cuestións de libre opinión:

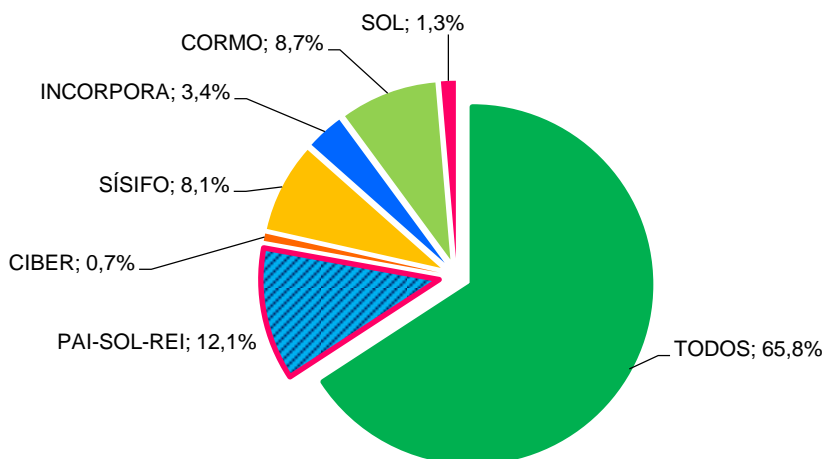
- O que máis me gustou: 149
- O que se podería mellorar: 57
- Suxestións: 17

Os resultados obtidos exprésanse en % e están ponderados en relación a os seus programas e o total da Fundación.

O máis valorado dos cursos 2021

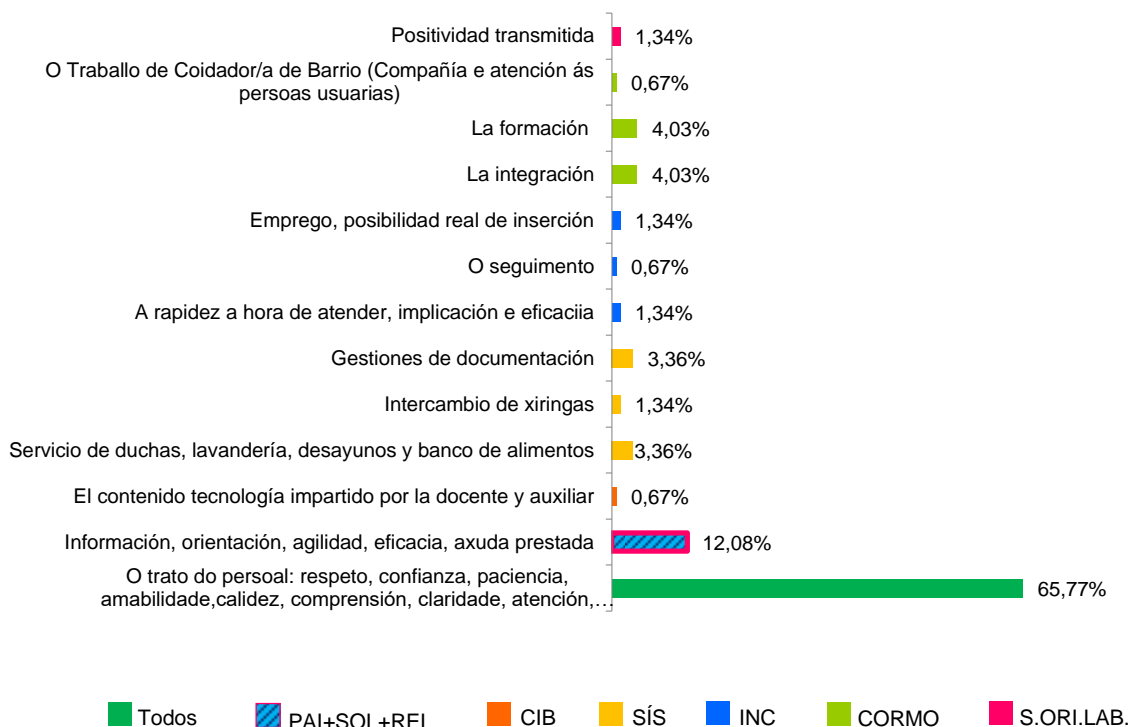
As 149 opinións vertidas neste apartado repártense por programas da seguinte maneira:

Participación Programas por nº opinións de "O que máis me gustou"



Destaca como o máis valorado en **todos os programas** "O trato do persoal: respecto, confianza, paciencia, amabilidade, calidez, comprensión, claridade atención, implicación e interese", cun **65,7%**. O resto de puntuacións repártense entre as cuestións que mostra a gráfica seguinte.

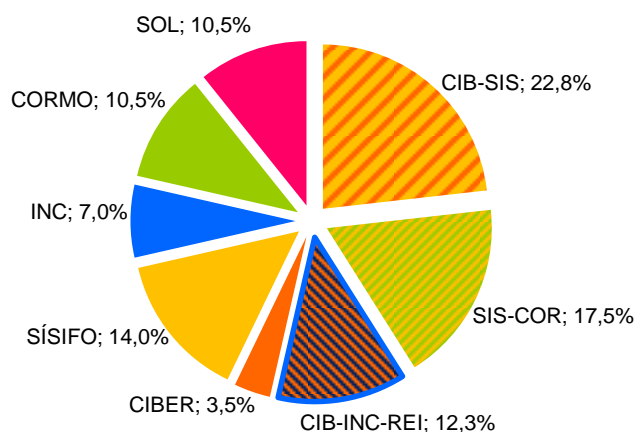
O QUE MÁIS ME GUSTOU PROGRAMAS FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN 2021



O que se podería mellorar dos Programas 2021

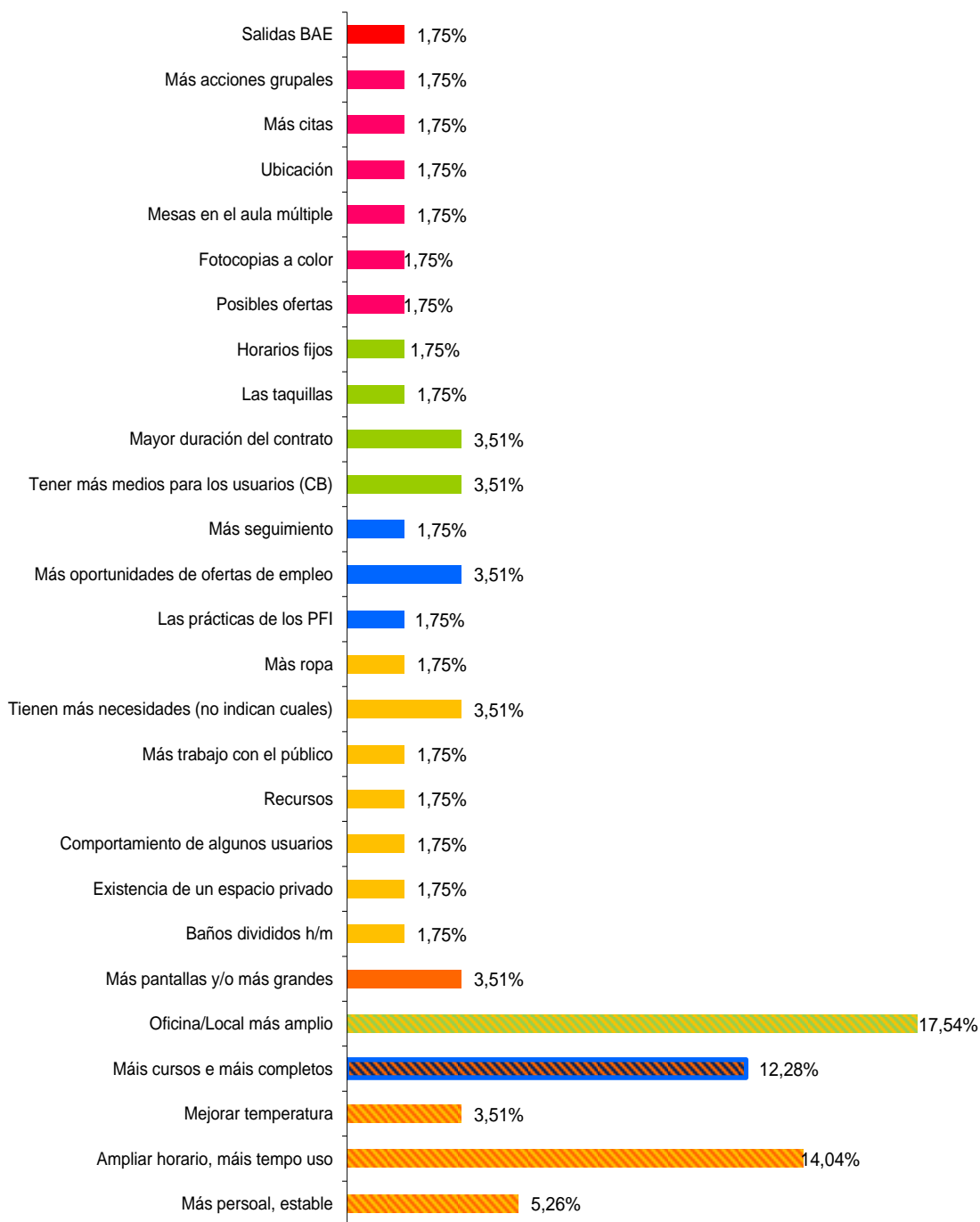
Das 57 opinións vertidas neste apartado a maior parte corresponde aos programas Ciber+Sísifo (22%), seguido de Sísifo+Cormo (17%), logo está Sísifo (14%), Ciber+Incorpora+Reincorpora (12%) e o resto repártense entre o Cormo, Sol e Incorpora.

Participación Programas por nº opinións de "O que se podería mellorar"



Entre as cuestións a mellorar, varían segundo os programas, destacando en SIS+COR con algo máis do 17% "Oficina/local máis amplo". En segundo lugar cun 14% en CIB+SIS "Ampliar o horario ou dar máis tempo o servizo" e en terceiro lugar cun 12%, en CIB+SIS+INC, "Máis cursos e máis completos". O resto de opinións pódense apreciar con detalle na seguinte gráfica:

O QUE SE PODERÍA MELLORAR PROGRAMAS FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN 2021

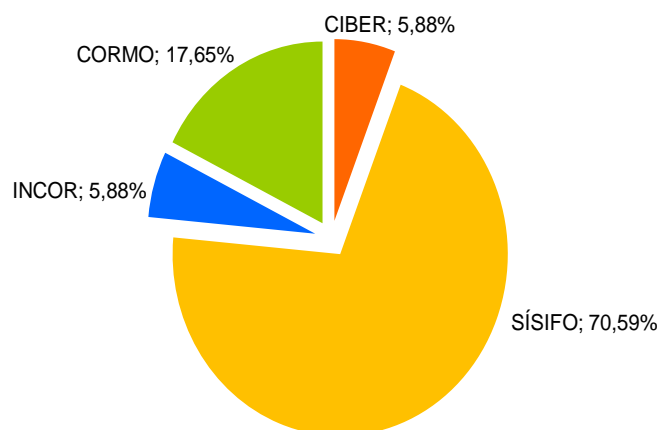


■ S. ORIE. LAB.
 ■ CORMO
 ■ INCORP.
 ■ SÍSIFO
 ■ CIBER
 ■ CIB+INC+SIS
 ■ CIB+SIS
 ■ SIS+COR

Suxestións 2021

Das 17 opinións vertidas neste apartado a maior parte corresponde ao programa Sísifo.

SUXESTIÓN S 2021



Neste apartado houbo 17 suxestións procedentes do Programas Cormo, Incorpora, Ciber e Sísifo, que en tantos por cen, son as que se mostran na gráfica:

SUXESTIÓN S PROGRAMAS FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN 2021



Destacando cun 23,5% o “agradecemento e servizos prestados” polo Programa Sísifo, e cun 11,7% a petición de calzado de inverno e verán para os traballadores de Cormo.