



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DEL PROTECTORADO DE FUNDACIONES

Hace unos meses el Protectorado de Fundaciones del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad se puso en contacto con las fundaciones adscritas al mismo, invitándolas a contestar un breve cuestionario, cuyos resultados iban a permitir conocer cual es la visión que de nuestro trabajo diario se tiene entre todos los usuarios y si el servicio que prestamos se corresponde con las demandas y expectativas.

Muchas de las fundaciones han respondido a nuestra propuesta, contestando de forma sincera y desinteresada al cuestionario, por lo que ahora, además de agradecer la colaboración, queremos hacer públicos los resultados obtenidos.

Nuestro punto de partida han sido las 1.200 fundaciones inscritas en el registro de este Protectorado, siendo el objetivo principal de este estudio conocer el grado de satisfacción de los usuarios. Para ello se han analizado los servicios prestados, identificándose aquéllos que pueden repercutir en mayor medida en la mejora de la satisfacción de las Fundaciones. Con esta finalidad se han estudiado los siguientes aspectos de estos servicios:

1. Los servicios prestados y la frecuencia de su uso.
2. El canal mediante el que se prestan (teléfono, correo electrónico, presencial, por escrito, por la página web)
3. El elemento físico o personal de la prestación. Para ello se ha tenido en cuenta la calidad con que el servicio se presta, la forma en que se ofrece y la facilidad para acceder a la información.

Se ha pretendido medir la calidad del servicio, el medio de comunicación que más valoran los usuarios desde el punto de vista del tiempo y facilidad de acceso, y la forma en que se realiza el servicio.

El estudio se ha realizado mediante el análisis de los 359 cuestionarios recibidos; cada cuestionario dispone de 11 preguntas divididas en dos bloques:

- Los aspectos generales o de infraestructura o entorno físico e institucional (instalaciones, condiciones ambientales y horarios), y
- Actuación personal de los funcionarios (trato, profesionalidad y tiempo de dedicación .



En todos los casos la valoración (rango del 1 al 5) de los funcionarios es superior a la general, siendo lo más valorado el trato (4,14) y la profesionalidad (4,08).

Por el contrario, los aspectos menos valorados, si bien todos ellos de media por encima de la calificación de "adecuado" (entre 3.36 y 3.39), son las instalaciones, los horarios y las condiciones ambientales.

En cuanto a la valoración de los medios utilizados, debe destacarse el medio telefónico, que sobresale en todas sus características, especialmente en el tiempo de respuesta, pero también en la atención dispensada. La atención personal es también muy valorada, si bien tiene, al igual que el medio telefónico, en la facilidad su punto más débil. Tanto la web como las dos modalidades de correo deben mejorarse para lograr satisfacer plenamente a los usuarios.

La conclusión general y sintética es que existe una satisfacción elevada con los servicios prestados, especialmente con la actuación de los funcionarios. El trabajo de las personas se convierte en el aspecto clave y la principal fortaleza del servicio, destacando el trato y la profesionalidad de los empleados públicos que trabajan en el Protectorado.

Sin embargo, igual de importante para nosotros ha sido conocer cuáles son nuestras debilidades, debiendo ser mejorados aspectos como la facilidad de acceso a la página Web del Protectorado y la calidad de la información que se remite respecto de las novedades normativas. Desde este mismo momento empezaremos a trabajar para subsanar estas deficiencias.

Reiteramos nuestro agradecimiento a todos los que han participado en este estudio, que nos servirá para orientar nuestra gestión pública de forma más racional y eficiente, a partir del análisis de los resultados obtenidos.

Desde este Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad deseamos que esta vía de colaboración que se ha iniciado con la realización de esta encuesta continúe en el futuro.