**INDICADORES DE CALIDAD\_SATISFACCIÓN 2018**

**ASESORAMIENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Objetivo** | **Valor Mínimo** | **Medición** |
| **Tiempo transcurrido entre solicitud hasta realización visita** | 3 | 5 días hábiles | 1,44 |
| **Tiempo contestación consulta** | 1 | 3 días hábiles | 0,47 |
| **Tiempo contestación consulta que requiera informe escrito** | 8 | 15 días hábiles | 1,17 |
| **Tiempo transcurrido entre compilación documentación subvenciones y se introduce por registro** | 1 | 3 días hábiles | 0,74 |
| **Tiempo transcurrido entre compilación documentación pago único y se avisa a interesados para entrega** | 1 | 3 días hábiles | 0,34 |
| **Tiempo confección de minuta/adaptación estatutos** | 2 | 3 días hábiles | 0,85 |

**FORMACION-EEEA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Objetivo** | **Valor Mínimo** | **Medición** |
| **Encuesta general de satisfacción** | 4,5 | 3 sobre 5 | 4,44 |

**DIVULGACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Objetivo** | **Valor Mínimo** | **Medición** |
| **Encuesta satisfacción acciones divulgativas**  | 3,5 | 2,5 sobre 4 | 3,75 |

**POTENCIACION**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Objetivo** | **Valor Mínimo** | **Actuaciones** |
| **Plazo entre recopilación oficial trimestral OPES (Boletín estadístico Economía Social) y envío interesados** | 3 | 5 días hábiles | 0,25 |

**GESTIÓN INTERNA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Objetivo** | **Valor Mínimo** | **Medición** |
| **Encuesta general de satisfacción FFES** | 4,5 | 3 sobre 5 | **4,90** |
| **Tracking satisfacción**  | 4 |  | **3,71** |