

Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Clientes 2015.

OBJETIVO

El objetivo fundamental de esta encuesta es analizar la opinión de los Clientes perceptores de servicios de EPRINSA, sobre el funcionamiento de las diferentes áreas de actuación desempeñadas, y dentro de cada una de ellas, la valoración de los diferentes servicios y productos, con la finalidad de determinar su grado de satisfacción ante cada una de éstas y su apreciación sobre el nivel de calidad valorado.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

- **Clientes encuestados:** Todos los usuarios
- **Fecha de distribución de la encuesta:** 24 de junio de 2015
- **Número de encuestas contestadas por los clientes:** 46
- **Las preguntas realizadas en la encuesta son las siguientes:**

ENCUESTA A CLIENTES 2015

Le agradeceríamos que dedicara unos minutos a completar esta breve encuesta. La información que nos proporcione será sólo con el fin de mejorar el servicio que prestamos.

1. Cargo/Puesto de trabajo de la persona que contesta:

Respuesta:

2. ¿Qué servicios de EPRINSA utiliza?

Seleccione al menos una respuesta.

- a. Todos los servicios ofertados por EPRINSA
- b. Servicios de Información Territorial
- c. Aplicaciones de Gestión Local y Administración Electrónica

- d. Servicios de Internet
- e. Servicios de Formación
- f. Servicios de Asistencia Informática
- g. Servicios de distribución (comerciales)

En relación con la tramitación y gestión administrativa de **nuestros servicios**: **¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

3. Disponibilidad de Contacto: (Siempre disponible: 5, ..., No disponible: 1)

- Siempre disponible Disponible A veces disponible Difícilmente disponible No disponible

4. Agilidad de Respuesta: (Muy ágil: 5, ..., Muy lenta: 1)

- Muy ágil Ágil A veces ágil Lenta Muy lenta

5. Adecuación de Respuesta/Necesidades: (Muy adecuada: 5, ..., Muy inadecuada: 1)

- Muy adecuada Adecuada A veces adecuada Inadecuada Muy inadecuada

6. Trato Personal: (Muy adecuado: 5, ..., Muy inadecuado: 1)

- Muy adecuado Adecuado A veces adecuado Inadecuado Muy inadecuado

En relación con el servicio dado por **nuestros técnicos**: **¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

7. Rapidez de Respuesta: (Muy adecuada: 5, ..., Muy inadecuada: 1)

- Muy adecuada Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

8. Tiempo Dedicado: (Muy adecuado: 5, ..., Muy inadecuado: 1)

- Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

9. Profesionalidad/Eficacia: (Muy alta: 5, ..., Muy baja: 1)

- Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

10. Trato Personal: (Muy adecuado: 5, ..., Muy inadecuado: 1)

- Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

En relación con los servicios **de Formación**: **¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

11. Rapidez de Respuesta: (Muy adecuada: 5, ..., Muy inadecuada: 1)

Muy adecuada Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

12. Tiempo Dedicado: (Muy adecuado: 5, ..., Muy inadecuado: 1)

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

13. Profesionalidad/Eficacia: (Muy alta: 5, ..., Muy baja: 1)

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

14. Trato Personal: (Muy adecuado: 5, ..., Muy inadecuado: 1)

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

En relación con el **servicio global** prestado por EPRINSA: **¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

15. Rapidez de Respuesta: (Muy adecuada: 5, ..., Muy inadecuada: 1)

Muy adecuada Adecuada A veces adecuada Inadecuada Muy inadecuada

16. Calidad de las Aplicaciones Informáticas: (Muy alta: 5, ..., Muy baja: 1)

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

17. Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos: (Muy alta: 5, ..., Muy baja: 1)

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

18. Relación Calidad/Tarifas (*): (Muy adecuada: 5, ..., Muy inadecuada: 1)

Muy adecuada Adecuada A veces adecuada Inadecuada Muy inadecuada

(*) Para servicios facturables

19. De una forma global: ¿Cómo considera que hemos cumplido con los requisitos que esperaba o nos ha facilitado?

Muy Adecuadamente 5 4 3 2 1 **Muy Inadecuadamente**

20. Por favor, indíquenos si tiene alguna **sugerencia para mejorar nuestro servicio:**

Respuesta: _____

VALORACIÓN GLOBAL OBTENIDA

La **valoración media global** obtenida en la encuesta es de **8,3** (en una escala de 0 a 10). Cabe destacar que en las preguntas en las que se ha obtenido la mayor valoración son las referidas al Trato Personal tanto de administración (9,4), de los técnicos (9,4) y de los formadores (9,6).

DISTRIBUCIÓN DE LA VALORACIÓN

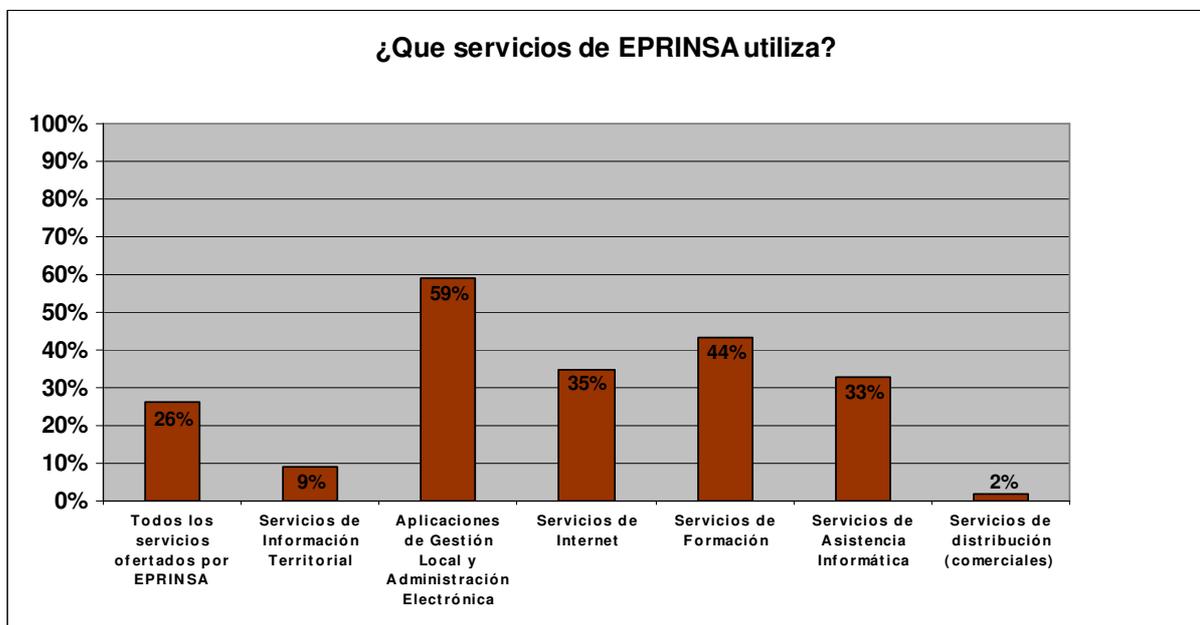
En el año 2015, el **71,4%** de los clientes participantes se sienten en términos medios, satisfechos o muy satisfechos con nuestra gestión (puntuación igual o superior a 8 puntos).

AYUNTAMIENTOS	MEDIA 2014	MEDIA 2015
Aguilar de la Frontera		8,8
Almedinilla		7,9
Almodóvar del Río	9,9	
Baena		8,8
Bujalance	8,1	6,4
Cabra	8,2	8,1
Castil de Campos		8,1
Córdoba	7,6	
El Carpio		9,3
El Viso	8,6	8,9
Espiel	10	
Fernán Nuñez	8,5	
Fuentecarreteros	7,8	
Fuente Palmera	7,9	
Hornachuelos	8,6	
La Carlota	5,3	6,5
La Rambla	8,2	7,6
La Victoria		9,1
Lucena	8,4	8,5
Montilla	8,1	8,9
Palma del Río	8,4	8,9
Pedro Abad	8,5	
Pedroche		8,2
Posadas	8	
Pozoblanco	8,5	
Priego de Córdoba	8,3	8,2
Puente Genil		7,1
Rute		7,6
San Sebastián de los Ballesteros	8,5	
Torrecampo		8,5
Valenzuela	9,3	
Villanueva de Córdoba	6,2	
Villanueva del Rey	6,4	
Villaviciosa de Córdoba	8,5	8,6
Zuheros	9,3	8,6

A continuación analizaremos las respuestas y valoraciones de los Ayuntamientos por preguntas:

PREGUNTA 2: ¿Qué servicios de EPRINSA utiliza?

Respuesta	Nº Ayuntamientos
Todos los servicios ofertados por EPRINSA	12
Servicios de Información Territorial	4
Aplicaciones de Gestión Local y Administración Electrónica	27
Servicios de Internet	16
Servicios de Formación	20
Servicios de Asistencia Informática	15
Servicios de Distribución (comerciales)	1



En relación con la tramitación y gestión administrativa de nuestros servicios: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 3: Disponibilidad de Contacto:

Valoraciones:

Siempre Disponible: (Total: 4)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Montilla
- Torrecampo

Disponible: (Total: 10)

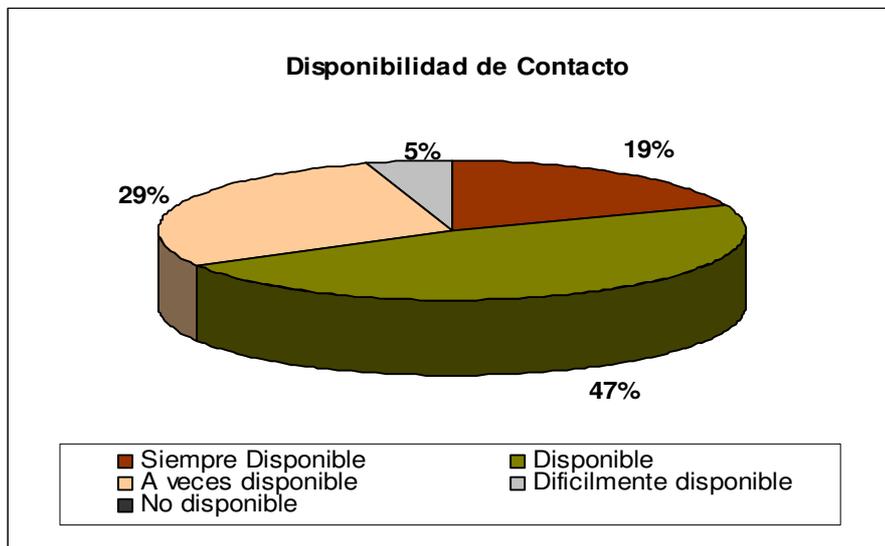
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Victoria
- Lucena
- Palma del Río
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Rute
- Villaviciosa de Córdoba

A veces Disponible: (Total: 6)

- Baena
- Cabra
- La Carlota
- La Rambla
- Puente Genil
- Zuheros

Difícilmente Disponible: (Total: 1)

- Bujalance



En relación con la tramitación y gestión administrativa de nuestros servicios: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 4: Agilidad de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Ágil: (Total 1)

- Montilla

Ágil: (Total 11)

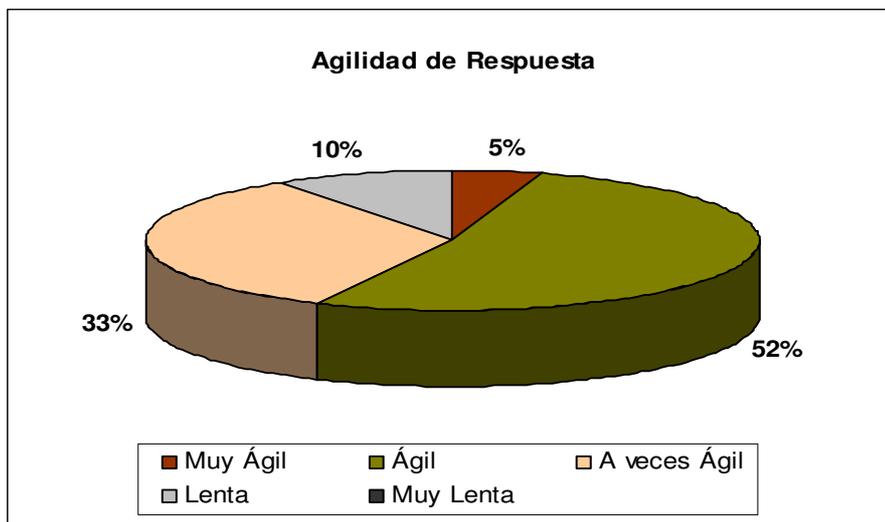
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Baena
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Victoria
- Palma del Río
- Priego de Córdoba
- Torrecampo
- Villaviciosa de Córdoba

A veces Ágil: (Total 7)

- Cabra
- La Carlota
- La Rambla
- Lucena
- Pedroche
- Rute
- Zuheros

Lenta: (Total 2)

- Puente Genil
- Bujalance



En relación con la tramitación y gestión administrativa de nuestros servicios: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 5: Adecuación de Respuesta/Necesidades:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 8)

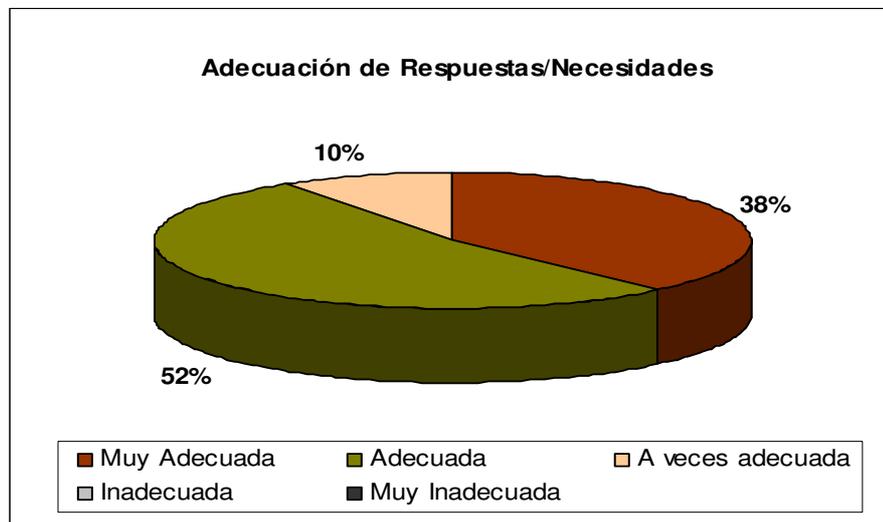
- Aguilar de la Frontera
- Bujalance
- El Carpio
- El Viso
- Lucena
- Montilla
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Adecuada: (Total 11)

- Almedinilla
- Baena
- Cabra
- Castil de Campos
- La Carlota
- La Victoria
- Palma del Río
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo

A veces adecuada: (Total 2)

- Puente Genil
- La Rambla
-



En relación con la tramitación y gestión administrativa de nuestros servicios: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 6: Trato Personal:

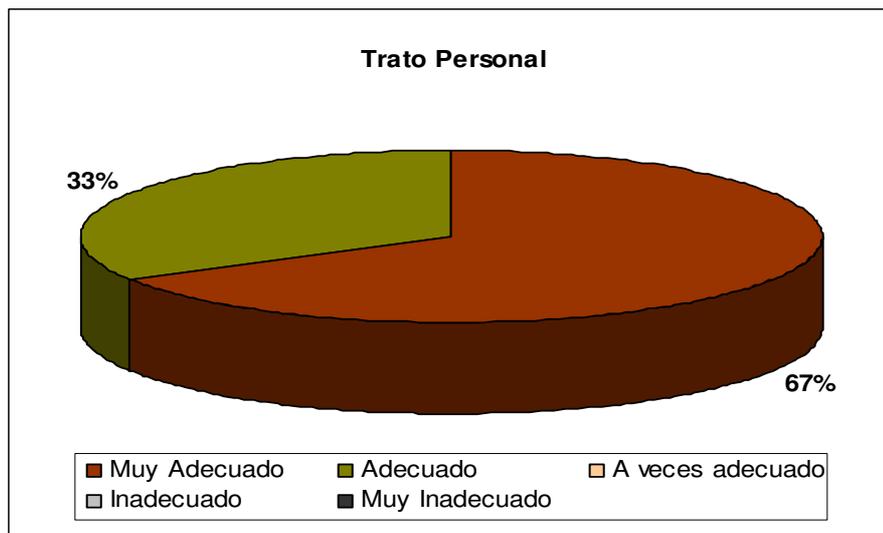
Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 14)

- Aguilar de la Frontera
- Baena
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Adecuado: (Total 7)

- Almedinilla
- Bujalance
- Cabra
- La Carlota
- La Rambla
- Palma del Río
- Rute



En relación con el servicio dado por nuestros técnicos: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 7: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 2)

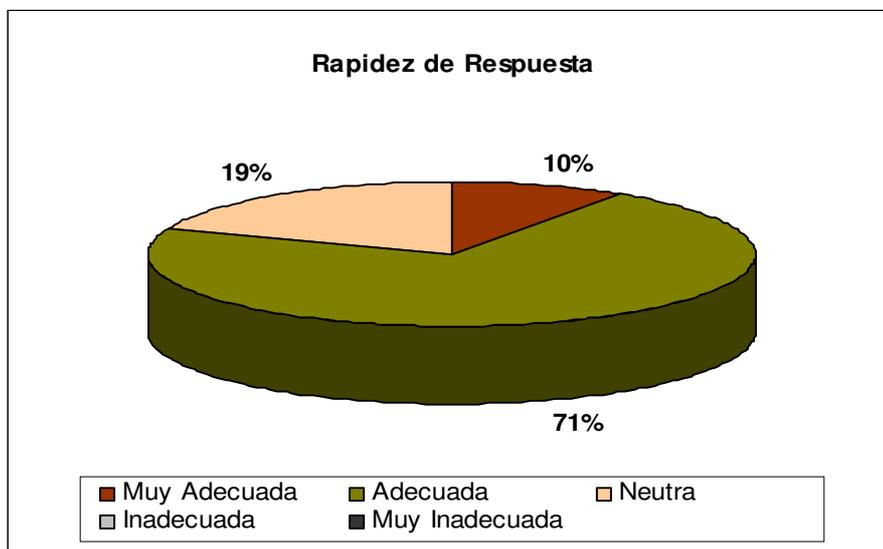
- Aguilar de la Frontera
- Montilla

Adecuada: (Total 15)

- Almedinilla
- Baena
- Cabra
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Palma del Río
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Torrecampo
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 4)

- Bujalance
- Lucena
- Puente Genil
- Rute



En relación con el servicio dado por nuestros técnicos: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 8: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 6)

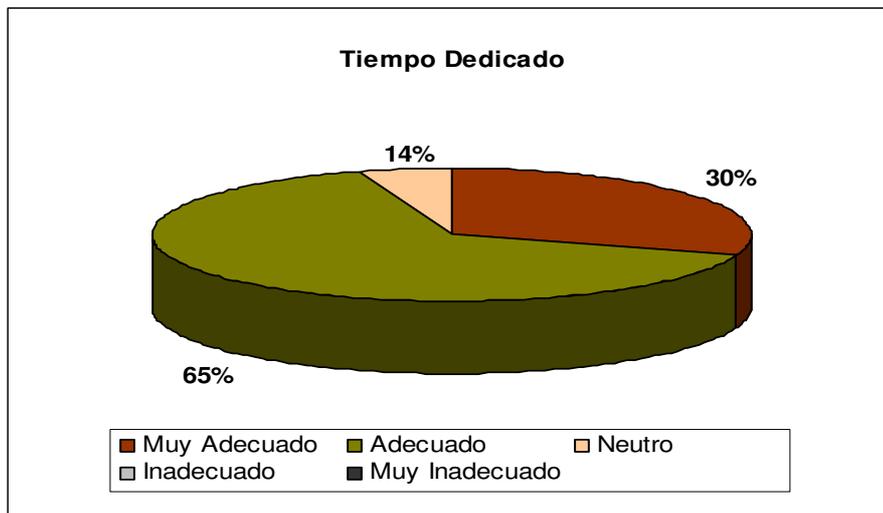
- Aguilar de la Frontera
- Castil de Campos
- El Viso
- Montilla
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Adecuado: (Total 13)

- Almedinilla
- Baena
- Cabra
- El Carpio
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Palma del Río
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo

Neutro: (Total 2)

- Puente Genil
- Bujalance



En relación con el servicio dado por nuestros técnicos: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 9: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 6)

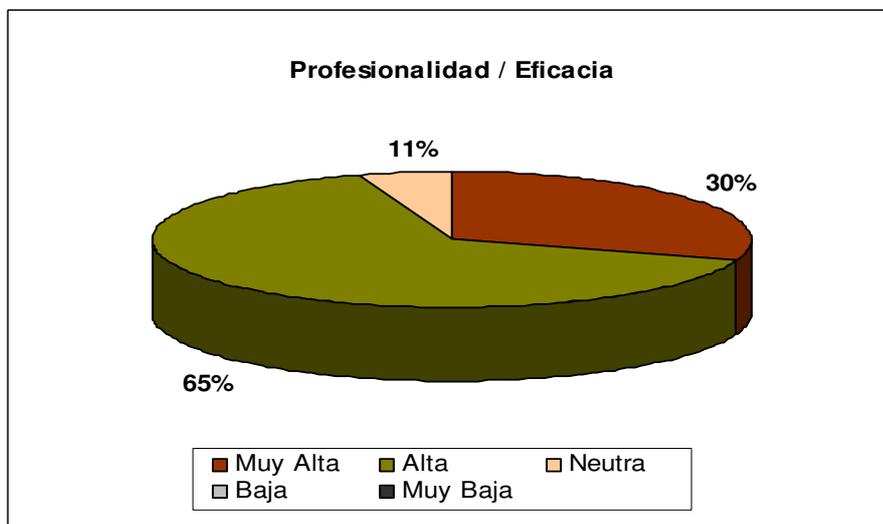
- El Viso
- Montilla
- Palma del Río
- Torrecampo
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Alta: (Total 13)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Baena
- Cabra
- Castil de Campos
- El Carpio
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Rute

Neutra: (Total 1)

- Puente Genil



En relación con el servicio dado por nuestros técnicos: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 10: Trato Personal:

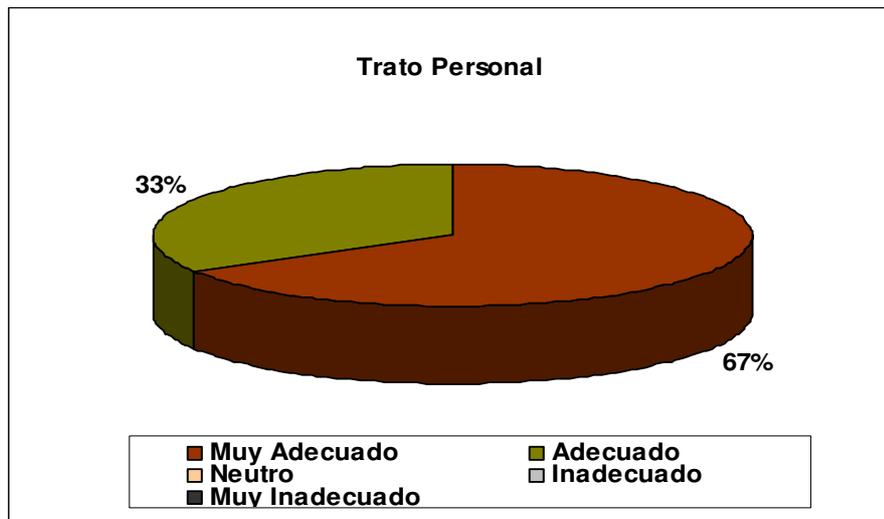
Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 14)

- El Carpio
- Pedroche
- Montilla
- Puente Genil
- Palma del Río
- Torrecampo
- La Victoria
- Cabra
- Zuheros
- Villaviciosa de Córdoba
- Priego de Córdoba
- Castil de Campos
- Aguilar de la Frontera
- El Viso

Adecuado: (Total 7)

- Almedinilla
- Baena
- Bujalance
- La Carlota
- La Rambla
- Lucena
- Rute



En relación con los servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 11: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 3)

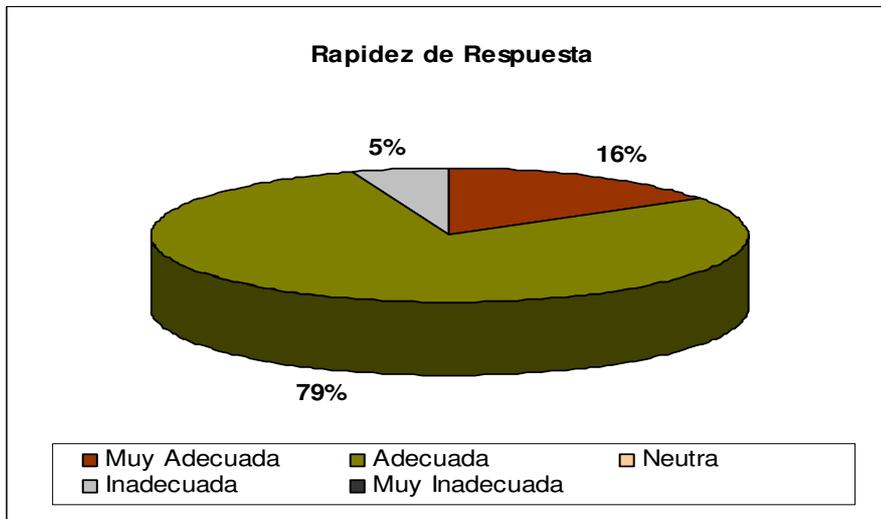
- Lucena
- Montilla
- Baena

Adecuada: (Total 15)

- Aguilar del frontera
- Almedinilla
- Bujalance
- Cabra
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Victoria
- Palma del Río
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Inadecuada: (Total 1)

- La Rambla



En relación con los servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 12: Tiempo dedicado:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 4)

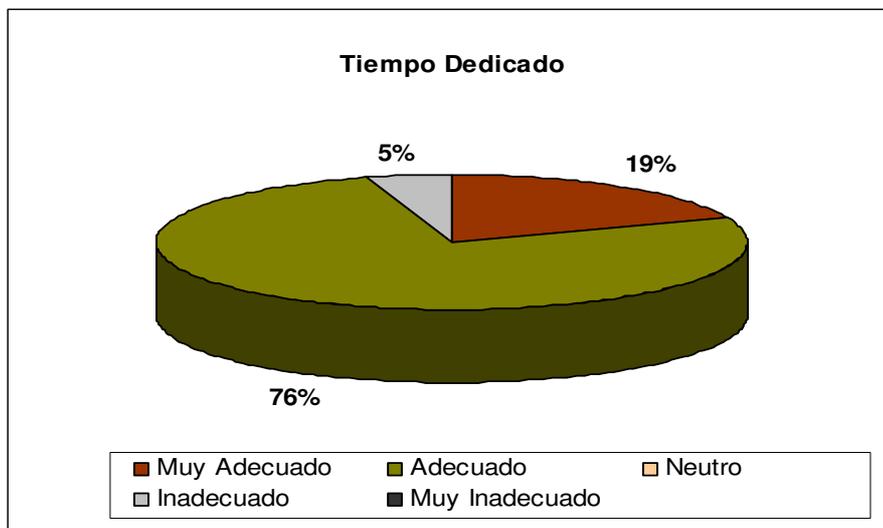
- Baena
- Lucena
- Montilla
- Zuheros

Adecuado: (Total 16)

- Aguilar de la frontera
- Almedinilla
- Bujalance
- Cabra
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Rambla
- La Victoria
- Palma del Río
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villaviciosa de Córdoba

Inadecuado: (Total 1)

- La Carlota



En relación con los servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 13: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 8)

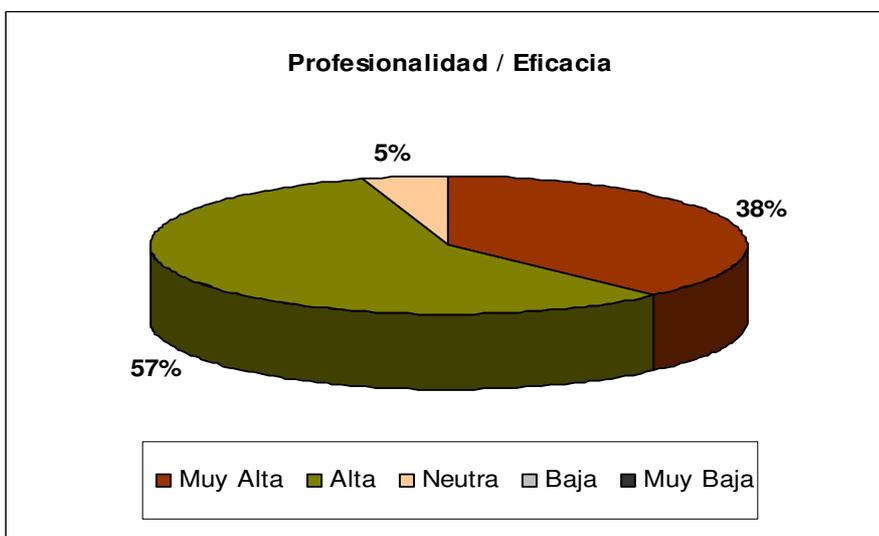
- Aguilar del Frontera
- Baena
- Bujalance
- El Viso
- Lucena
- Montilla
- Palma del Río
- Zuheros

Alta: (Total 12)

- El Carpio
- Pedroche
- Puente Genil
- Torrecampo
- La Victoria
- La Rambla
- Rute
- Cabra
- Villaviciosa de Córdoba
- Priego de Córdoba
- Castil de Campos
- Almedinilla

Neutra: (Total 1)

- La Carlota



En relación con los servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 14: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 18)

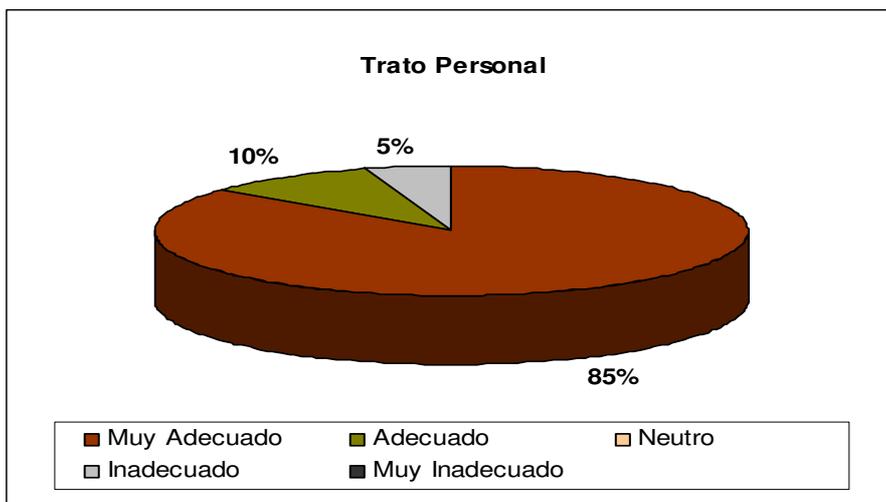
- Aguilar de la Frontera
- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Palma del Río
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Adecuado: (Total 2)

- Almedinilla
- Torrecampo

Inadecuado: (Total 1)

- La Carlota



En relación con el servicio global prestado por EPRINSA: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 15: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 2)

- Aguilar de la Frontera
- Villaviciosa de Córdoba

Adecuada: (Total 13)

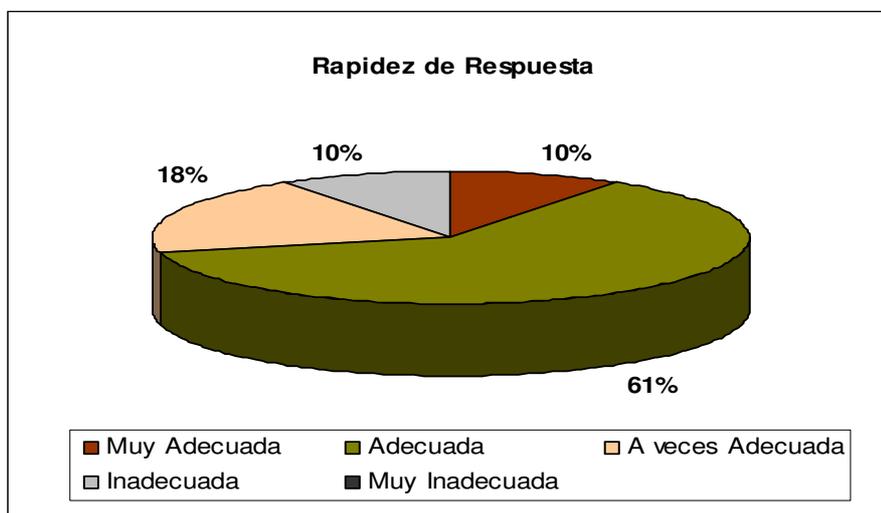
- Almedinilla
- Baena
- Cabra
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Palma del Río
- Pedroche
- Puente Genil
- Torrecampo

A veces adecuada: (Total 4)

- La Rambla
- Priego de Córdoba
- Rute
- Zuheros

Inadecuada: (Total 2)

- Bujalance
- La Carlota



En relación con el servicio global prestado por EPRINSA: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 16: Calidad de las Aplicaciones Informáticas:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 4)

- Aguilar de la Frontera
- Montilla
- Priego de Córdoba
- Zuheros

Alta: (Total 12)

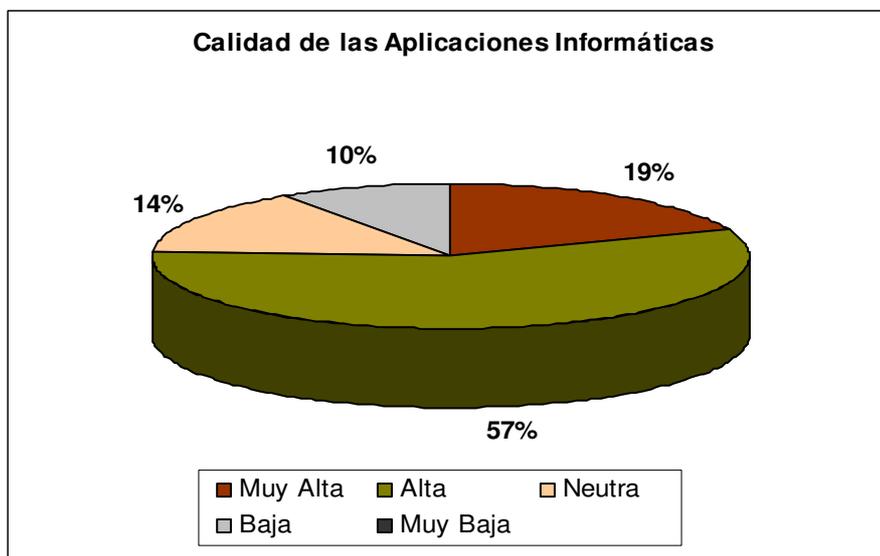
- Almedinilla
- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- La Rambla
- La Victoria
- Palma del Río
- Pedroche
- Villaviciosa de Córdoba

Neutra: (Total 3)

- Lucena
- Rute
- Torrecampo

Baja: (Total 2)

- La Carlota
- Puente Genil



En relación con el servicio global prestado por EPRINSA: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 17: Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 4)

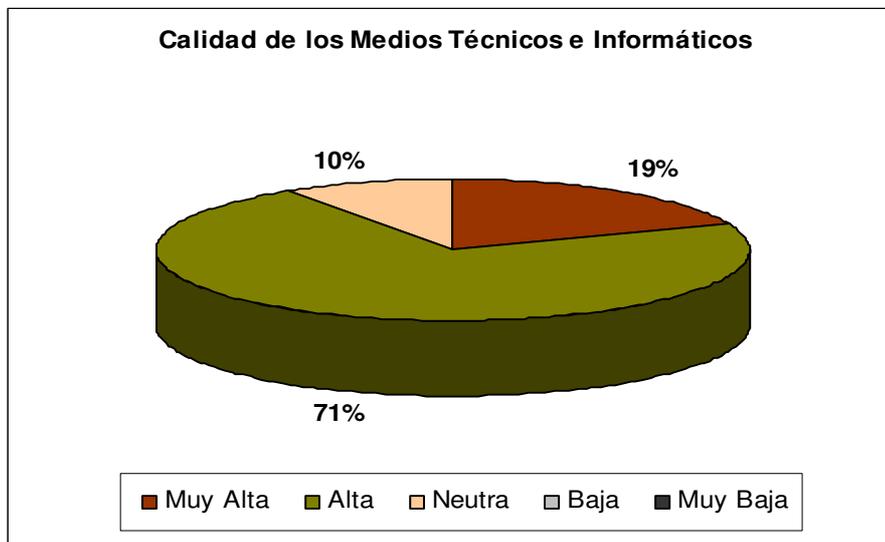
- El Viso
- Montilla
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Alta: (Total 15)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Castil de Campos
- El Carpio
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Palma del Río
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo

Neutra: (Total 2)

- La Carlota
- Puente Genil



En relación con el servicio global prestado por EPRINSA: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

PREGUNTA 18: Relación Calidad/Tarifas:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 3)

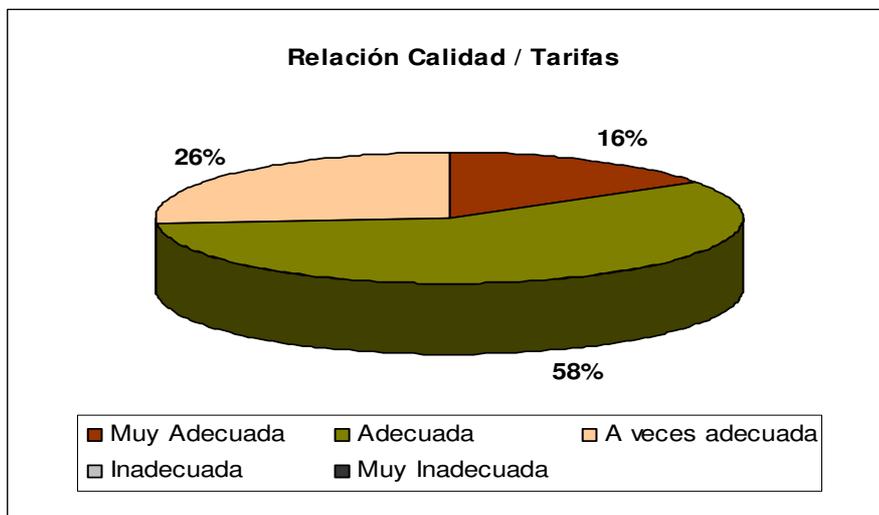
- El Carpio
- Montilla
- Priego de Córdoba

Adecuada: (Total 11)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Baena
- El Viso
- La Rambla
- La Victoria
- Palma del Río
- Pedroche
- Rute
- Torrecampo
- Zuheros

A veces Adecuada: (Total 5)

- Cabra
- Castil de Campos
- La Carlota
- Lucena
- Puente Genil



PREGUNTA 19: De una forma global: ¿Cómo considera que hemos cumplido con los requisitos que esperaba o nos ha facilitado?:

Valoraciones:

Muy Adecuadamente: (Total 1)

- Villaviciosa de Córdoba

Adecuadamente: (Total 11)

- La Carlota
- El Carpio
- Pedroche
- Montilla
- Palma del Río
- Torrecampo
- La Victoria
- Baena
- Cabra
- Zuheros
- El Viso

A veces Adecuada: (Total 4)

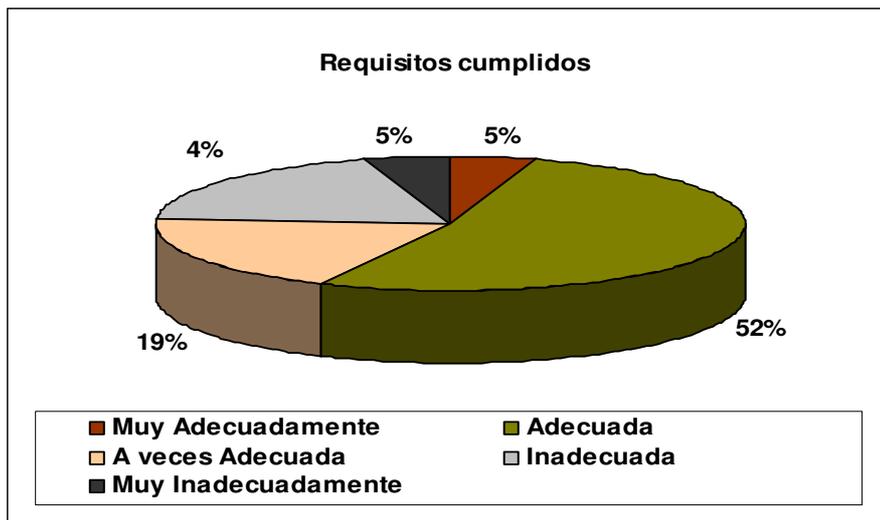
- Bujalance
- La Rambla
- Lucena
- Puente Genil

Inadecuada: (Total 4)

- Almedinilla
- Castil de Campos
- Priego de Córdoba
- Rute

Muy Inadecuadamente: (Total 1)

- Aguilar de la Frontera



PREGUNTA 20: Por favor, indíquenos si tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio:**Sugerencias:**

- **La Carlota:** Enhorabuena por tantos años de servicios.
- **Lucena:** Mejorar la atención de problemas y cambios. Adaptar las aplicaciones a las necesidades de los usuarios.
- **Pedroche:** En el Perfil del Contratante sería útil contar con un proceso que permita publicar concesiones ya realizadas sin tener que realizar todo el proceso previamente.

Deberían adecuar los procesos para automatizar las facturas recibidas por FAES. Para las facturas que entran por correo o mostrador, podrían vincular el Registro de Entradas con el Registro de facturas para hacer en un único proceso ambas gestiones.

- **Montilla:** Sería necesario incrementar el servicio de formación; fundamentalmente en la aplicación GEX, que por ser muy generalista afecta a prácticamente la totalidad de los trabajadores de este ayuntamiento, donde contamos con más de 80 usuarios y, sin embargo, muy escasa la formación que se imparte; teniendo que ser los propios Administradores de la aplicación los que se encarguen de la formación.
- **Puente Genil:** Elevar todo lo que sea posible el grado de interlocución con los clientes para que la toma de decisiones estratégicas sea lo más consensuada posible.
- **La Victoria:** Potenciar la formación on line.
- **La Rambla:** Cuando un funcionario pone un parte para una incidencia es porque en ése momento tiene un problema. Si el tiempo de respuesta es mucho ,el tiempo de respuesta en el puesto de trabajo de ese funcionario también es mucho, por lo que no es eficaz en su trabajo o , al menos, no todo lo eficaz que debiera.
- **Rute:** Mejorar notablemente el tiempo medio de respuesta en la resolución de incidencias, ya que en el último año se ha sufrido un visible empeoramiento.
- **Baena:** Mayor rapidez en la tramitación de las incidencias. Se podría mejorar el diseño de las páginas web.
- **Cabra:** Mayor agilidad, rapidez, a la vez de crear nuevas tareas (informes, por ejemplo) en las aplicaciones.

Gex: Aplicación muy generalizada que no se complementa en su totalidad con las aplicaciones específicas. Hay que dar veinticinco clic para hacer lo que antes se hacía en uno. Pocas actualizaciones de las aplicaciones para adecuarlas a los servicios que deben prestar (en concreto Gex no contempla como debería ser con multas, por ejemplo no gestiona el envío masivo de documentos a registro, ...)

Mucha burocracia ante la gestión de incidencias para al final tener que explicar las mismas varias veces a distintas personas para poder acceder al técnico que realmente gestiona la aplicación. (no nos sirve derivarnos a formación porque ésta no nos puede solucionar el problema.)

De todas nuestras necesidades se da cuenta al servicio de incidencias obteniendo por respuesta que el problema se soluciona en la siguiente actualización ¡¡que nunca llega!!

P.D.- Por favor, no derivar esto a formación.

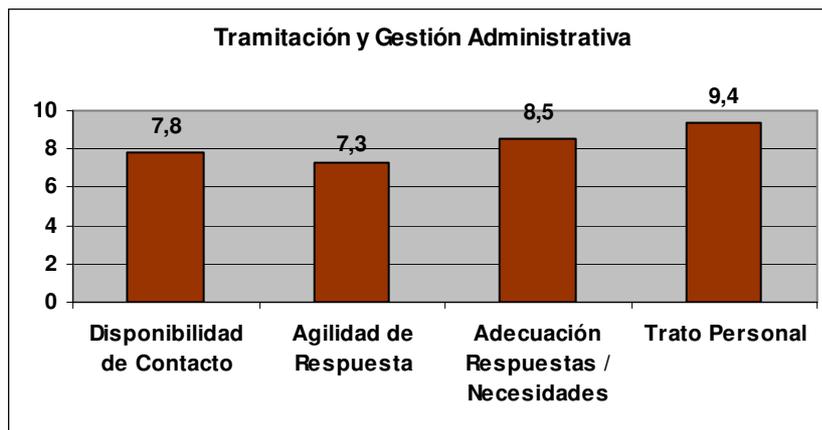
- **Bujalance:** La atención mediante partes no creo q sea la más adecuada. Desde hace tiempo esperamos la atención de un parte remitido en varias ocasiones.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación se muestran las valoraciones medias obtenidas que hacen los participantes en relación con cada una de las cuestiones planteadas.

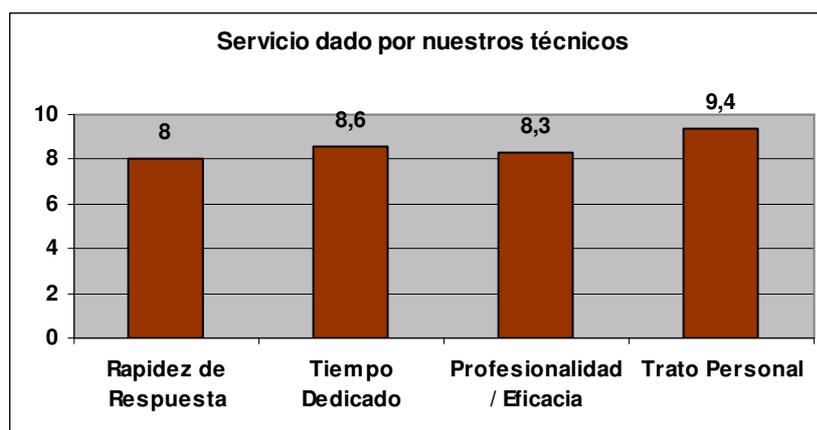
En relación con la tramitación y gestión administrativa de **nuestros servicios: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
3. Disponibilidad de Contacto	7,8
4. Agilidad de Respuesta	7,3
5. Adecuación Respuestas/Necesidades	8,5
6. Trato Personal	9,4



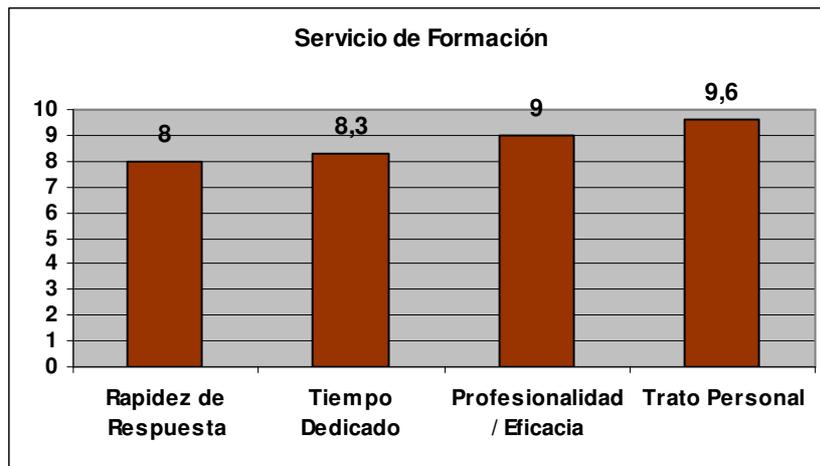
En relación con el servicio dado por **nuestros técnicos: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
7. Rapidez de Respuesta	8
8. Tiempo Dedicado	8,6
9. Profesionalidad/Eficacia	8,3
10. Trato Personal	9,4



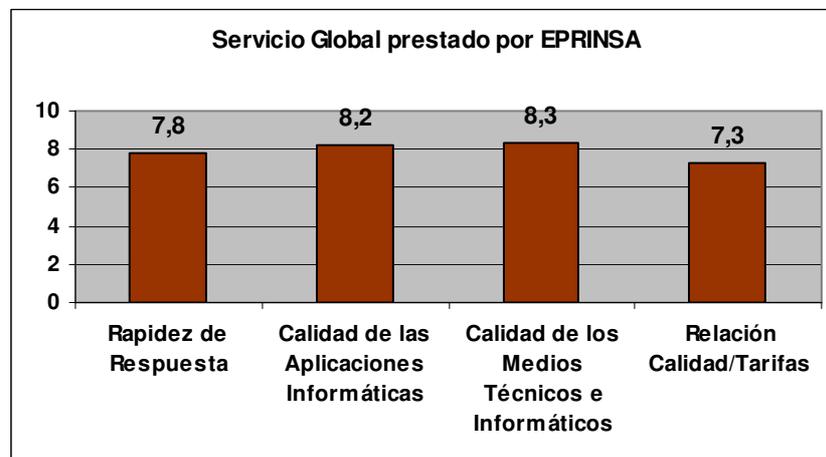
En relación con el **Servicio de Formación**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
11. Rapidez de Respuesta	8
12. Tiempo Dedicado	8,3
13. Profesionalidad/Eficacia	9
14. Trato Personal	9,6



En relación con el **servicio global prestado por EPRINSA**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
15. Rapidez de Respuesta	7,8
16. Calidad de las Aplicaciones Informáticas	8,2
17. Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos	8,3
18. Relación Calidad/Tarifas	7,3



19. De una forma **global**: ¿Cómo considera que hemos cumplido con los requisitos que esperaba o nos ha facilitado?

Valoración
6,6

