

Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Clientes 2016.

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:** 17 de junio y 1 de diciembre de 2016
- **Número de encuestas contestadas por los clientes:** 216 usuarios (56 municipios)
- **Las preguntas realizadas en la encuesta son las siguientes:** En este año 2016 las preguntas de servicio de Atención al Usuario, Servicio de Apoyo a la Administración Electrónica y Eprinsa Responde no se han tenido en cuenta para la valoración de los resultados del Sistema de Dirección por Objetivos 2016, ya que sólo servirán sus valoraciones como guía para su inclusión definitiva en la encuesta del año siguiente.

ENCUESTA A CLIENTES 2016

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 Disponible A veces disponible Difícilmente disponible No disponible

4. Agilidad de Respuesta:

- Muy ágil Ágil A veces ágil Lenta Muy lenta

5. Adecuación de Respuesta/Necesidades:

- Muy adecuada Adecuada A veces adecuada Inadecuada Muy inadecuada

6. Trato Personal:

- 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 Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

8. Tiempo Dedicado:

- Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

9. Profesionalidad/Eficacia:

- Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

10. Trato Personal:

- Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

En relación con el nuevo servicio de Atención al Usuario implantado recientemente: **¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

11. Rapidez de Respuesta:

Muy adecuada Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

12. Tiempo de Resolución

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

13. Profesionalidad/Eficacia:

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

14. Trato Personal:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

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

15. Rapidez de Respuesta:

Muy adecuada Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

16. Tiempo Dedicado:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

17. Profesionalidad/Eficacia:

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

18. Trato Personal:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

Servicio de Apoyo a la Administración Electrónica. ¿Conoce el nuevo servicio ofrecido de apoyo a la Administración Electrónica in situ?

Si No

Si ha marcado "Si" en la pregunta anterior conteste: En relación con el nuevo Servicio de Implantación de la Administración Electrónica in situ: **¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

19. Utilidad del Servicio:

Muy adecuado Adecuado A veces adecuado Inadecuado Muy inadecuado

20. Tiempo Dedicado:

- Muy adecuado Adecuado A veces adecuado Inadecuado Muy inadecuado

21. Profesionalidad/Eficacia:

- Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

22. Trato Personal:

- Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

Eprinsa Responde. ¿Conoce la plataforma Web Eprinsa Responde?

- Si No

Si ha marcado "Si" en la pregunta anterior conteste: En relación con a Eprinsa Responde: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

23. Grado de facilidad en el uso cotidiano:

- Muy fácil Fácil Neutro Difícil Muy difícil

24. Atención recibida por Eprinsa:

- Muy adecuada Adecuada Neutro Inadecuada Muy inadecuada

25. Información recibida tras cada actuación:

- Muy adecuada Adecuada Neutro Inadecuada Muy inadecuada

26. Tiempo de Resolución:

- Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

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

27. Rapidez de Respuesta:

- Muy adecuada Adecuada A veces adecuada Inadecuada Muy inadecuada

28. Calidad de las Aplicaciones Informáticas:

Muy alta
 Alta
 Neutra
 Baja
 Muy baja

29. Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos:

Muy alta
 Alta
 Neutra
 Baja
 Muy baja

30. Relación Calidad/Tarifas (*):

Muy adecuada
 Adecuada
 A veces adecuada
 Inadecuada
 Muy inadecuada

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

Muy Adecuadamente
 5
 4
 3
 2
 1
 Muy Inadecuadamente

32. Por favor, indíquenos si tiene alguna **sugerencia para mejorar el servicio:**

Respuesta: _____

VALORACIÓN GLOBAL OBTENIDA

La **valoración media global** obtenida en la encuesta es de **8,19** (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 (9,32), de los técnicos (9,31) y de los formadores (9,13).

DISTRIBUCIÓN DE LA VALORACIÓN

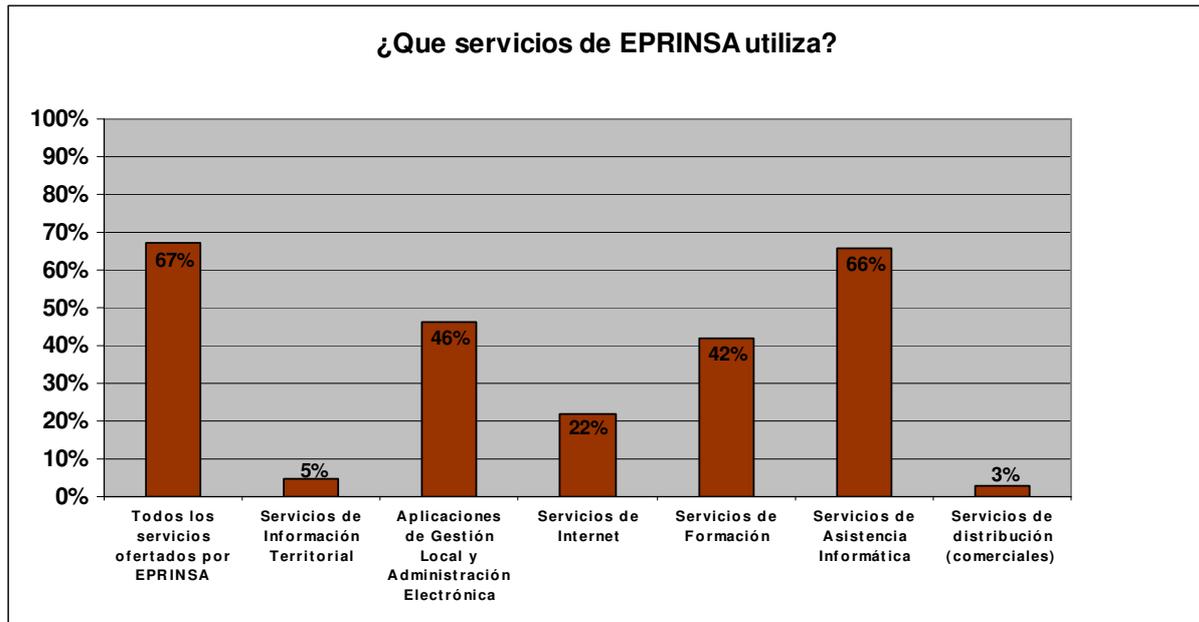
En el año 2016, el **64,3%** de los clientes participantes se sienten en términos medios, satisfechos o muy satisfechos con nuestra gestión (puntuación igual o superior a 8 puntos).

AYUNTAMIENTOS	MEDIA 2015	MEDIA 2016
Aguilar de la Frontera		8,51
Almodóvar del Río		8,43
Añora		9,88
Baena	8,8	7,84
Belalcázar		8,39
Belmez		8,37
Benamejí		8,93
Bujalance	6,4	8,98

AYUNTAMIENTOS	MEDIA 2015	MEDIA 2016
Cabra	8,1	8,30
Cañete de las Torres		8,51
Castro del Río		8,17
Conquista		7,75
Dos Torres		8,67
El Carpio	9,3	9,06
El Guijo		6,83
Encinarejo		8,71
Encinas Reales		9,57
Espiel		8,12
Fernán Nuñez		8,29
Fuente Carreteros		8,35
Fuente Obejuna		8,55
Fuente Tójar		8,50
Hinojosa del Duque		8,12
Hornachuelos		7,40
Iznájar		7,41
La Carlota		8,08
La Granjuela		9,35
La Guijarrosa		8,24
La Victoria	9,1	7,99
Los Blázquez		8,35
Lucena	8,5	7,62
Luque		8,41
Montilla	8,9	7,94
Montoro		7,41
Monturque		6,35
Moriles		7,58
Obejo		8,06
Palenciana		8,53
Palma del Río	8,9	7,62
Pedro Abad		8,71
Pedroche	8,2	8,41
Peñarroya-Pueblonuevo		7,55
Posadas		8,66
Pozoblanco		7,47
Priego de Córdoba	8,2	7,76
Puente Genil	7,1	7,54
Rute	7,6	8,18
Santaella		7,06
Torrecampo	8,5	8,39
Valenzuela		8,49
Villafranca de Córdoba		7,94
Villanueva de Córdoba		7,76
Villanueva del Rey		9
Villarlalto		8,06
Villaviciosa de Córdoba	8,6	8,53
Zuheros		7,75

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

PREGUNTA 2: ¿Qué servicios de EPRINSA utiliza?



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

PREGUNTA 3: Disponibilidad de Contacto:

Valoraciones:

1. Siempre Disponible: (Total: 4)

- Añora
- Encinarejo
- Espiel
- Pedro Abad

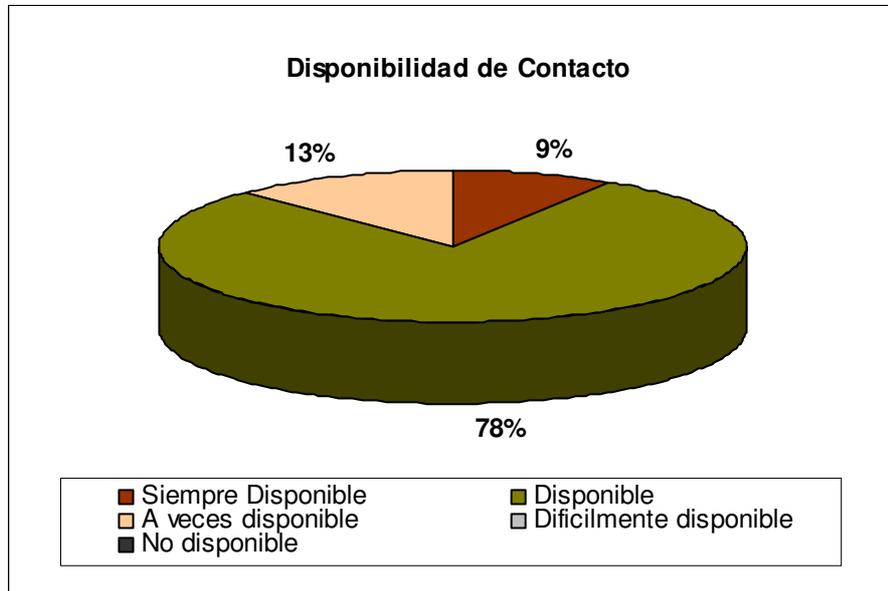
Disponible: (Total: 38)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance

- Cabra
- Cañete de las Torres
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- Encinas Reales
- Fernán- Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Moriles
- Palenciana
- Pedroche
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba

A veces Disponible: (Total: 14)

- Baena
- Castro del Rio
- Fuente Carreteros
- Hornachuelos
- Iznájar
- Lucena
- Monturque
- Obejo
- Palma del Rio
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Santaella
- Villafranca de Córdoba
- Zuheros



PREGUNTA 4: Agilidad de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Ágil: (Total 2)

- Encinas Reales
- La Granjuela

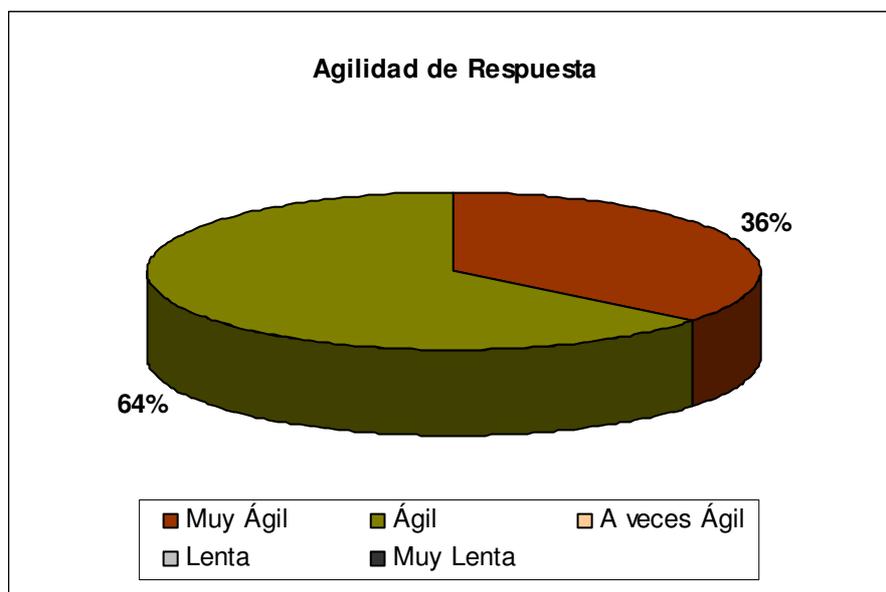
Ágil: (Total 31)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Añora
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Tojar
- Hinojosa del Duque

- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Obejo
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- Rute
- Valenzuela
- Villanueva del Rey

A veces Ágil: (Total 23)

- Baena
- Cañete de las Torres
- El Guijo
- Fuente Carreteros
- Hornachuelos
- Lucena
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Palenciana
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Santaella
- Torrecampo
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros



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 5)

- Añora
- Encinas Reales
- Fuente Tójar
- La Granjuela
- Villaralto

Adecuada: (Total 44)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benameji
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán-Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Moriles
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba

- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

A veces adecuada: (Total 7)

- El Guijo
- Hornachuelos
- Lucena
- Monturque
- Obejo
- Pozoblanco
- Santaella



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

PREGUNTA 6: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 20)

- Añora
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- La Granjuela
- Los Blázquez
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Torrecampo
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Adecuado: (Total 36)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benameji
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba

- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Valenzuela
- Villanueva de Córdoba



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

PREGUNTA 7: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 5)

- Añora
- El Carpio
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Pedro Abad

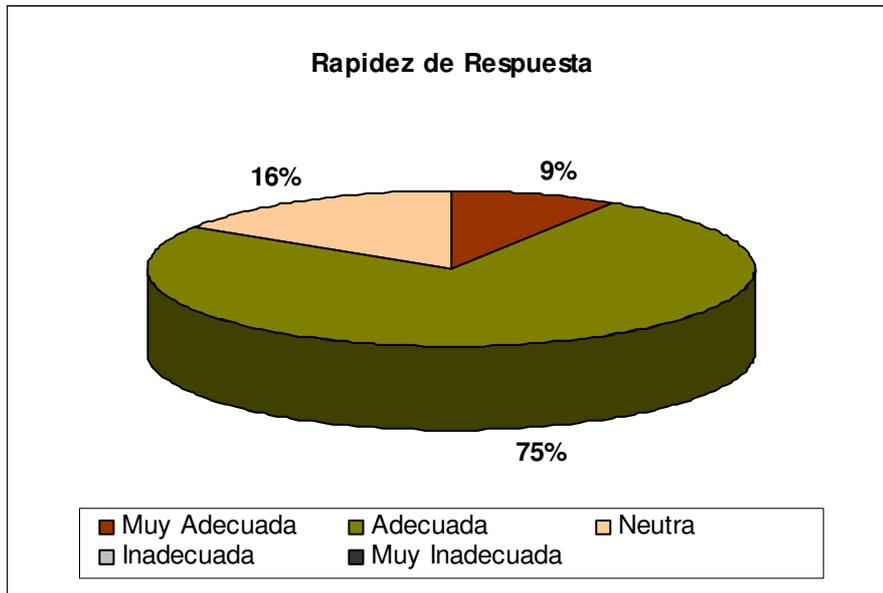
Adecuada: (Total 42)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar

- Belmez
- Benameji
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Guijo
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Obejo
- Palenciana
- Posadas
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 9)

- Hornachuelos
- La Guijarrosa
- Monturque
- Moriles
- Palma del Río
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Puente Genil
- Santaella



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

PREGUNTA 8: Tiempo de Resolución

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 4)

- Añora
- El Carpio
- Encinas Reales
- Pedro Abad

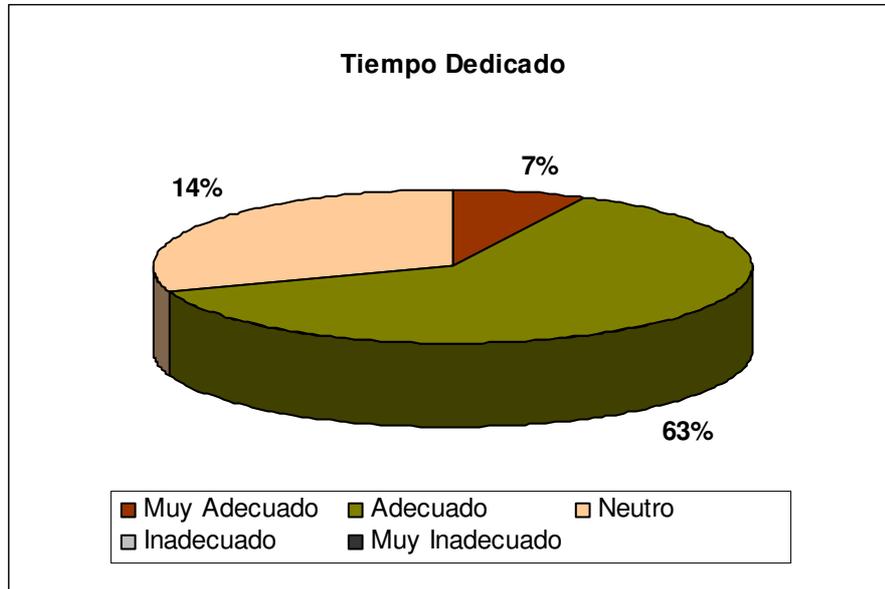
Adecuado: (Total 35)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Belmez
- Benameji
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Encinarejo
- Espiel

- Fernán-Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Los Blázquez
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villanueva del Rey
- Villarlalto

Neutro: (Total 17)

- Baena
- Belalcázar
- El Guijo
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Lucena
- Monturque
- Palma del Río
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Priego de Córdoba
- Santaella
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros



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

PREGUNTA 9: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 10)

- Añora
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Los Blázquez
- Obejo
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas

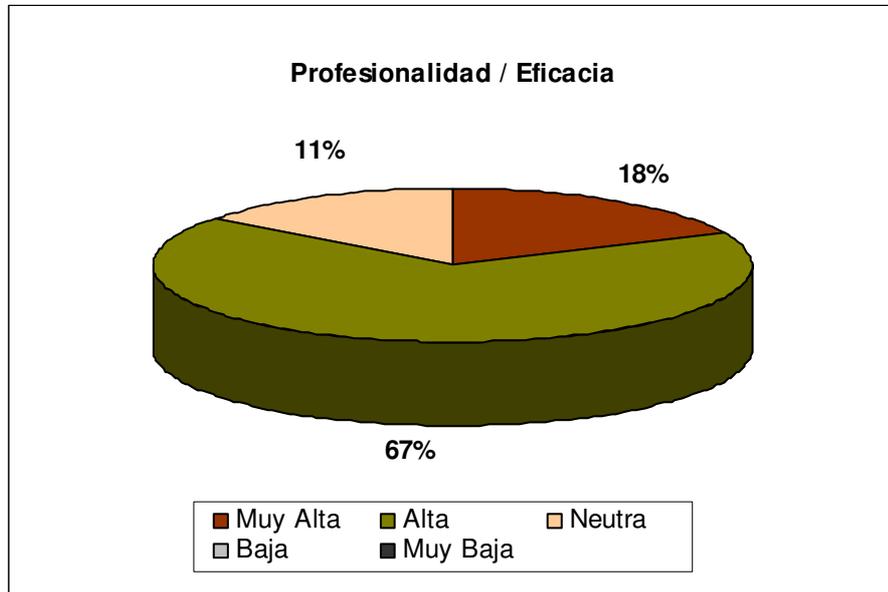
Alta: (Total 37)

- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benameji
- Bujalance

- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Guijo
- Espiel
- Fernán-Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Moriles
- Palenciana
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 8)

- Hornachuelos
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Santaella



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

PREGUNTA 10: Trato Personal:

Valoraciones:

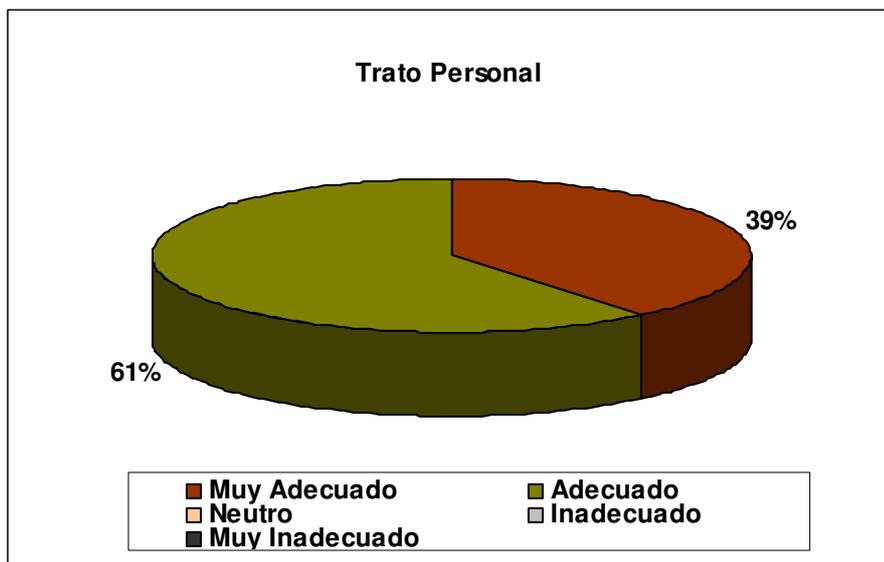
Muy Adecuado: (Total 22)

- Aguilar de la Frontera
- Añora
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- La Granjuela
- Los Blázquez
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Torrecampo
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto

- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Adecuado: (Total 34)

- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benameji
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Valenzuela
- Villanueva de Córdoba



****En relación con los servicio de Atención al usuario implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 11: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 1)

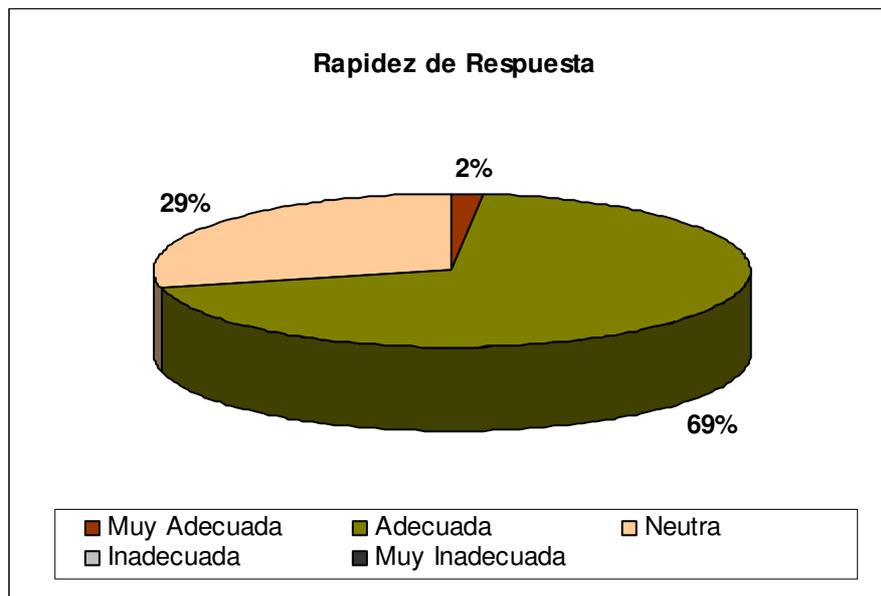
- Añora

Adecuada: (Total 39)

- Aguilar de la Frontera
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán-Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- Los Blázquez
- Luque
- Montilla
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 16)

- Almodóvar del Río
- Baena
- El Guijo
- Hornachuelos
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Puente Genil
- Santaella
- Villanueva del Rey



****En relación con los servicio de Atención al usuario implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 12: Tiempo de Resolución

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 2)

- Añora
- La Granjuela

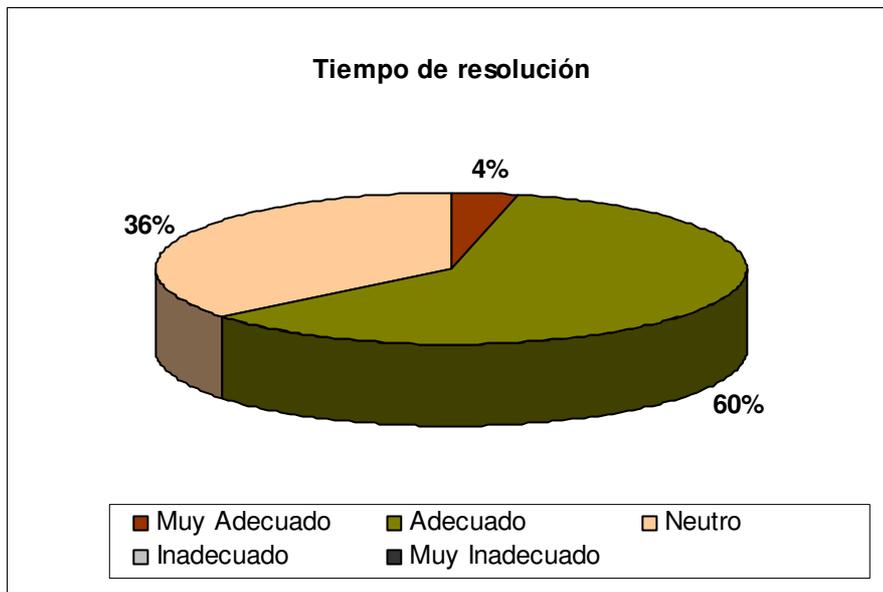
Adecuado: (Total 34)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- Los Blázquez
- Luque
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villaralto

Neutro: (Total 20)

- Baena
- Castro del Río
- El Guijo
- Fernán Nuñez
- Hornachuelos
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles

- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Rute
- Santaella
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros



****En relación con los servicio de Atención al usuario implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 13: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 6)

- Añora
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Los Blázquez
- Pedro Abad
- Torrecampo

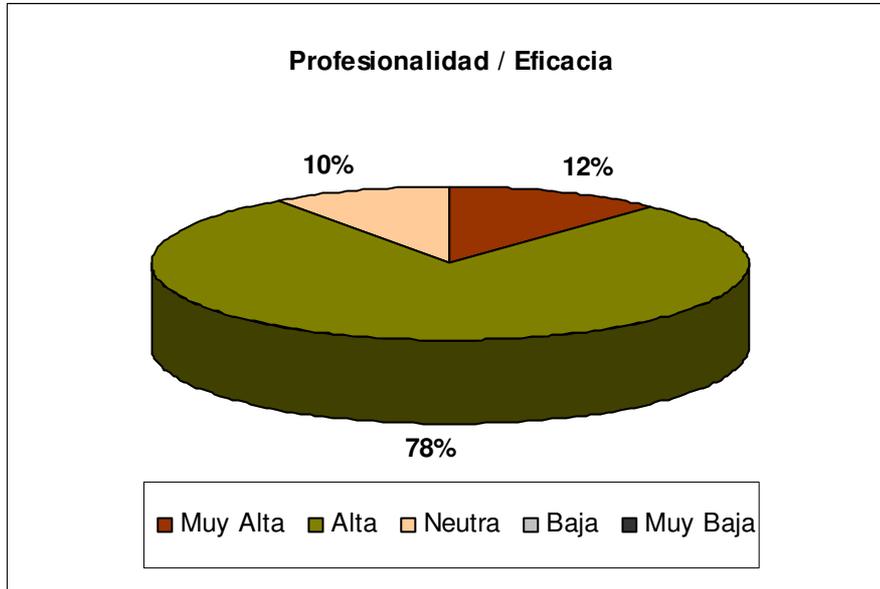
Alta: (Total 40)

- Aguilar de la Frontera

- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Obejo
- Palenciana
- Pedroche
- Posadas
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 5)

- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Hornachuelos
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Santaella



****En relación con los servicio de Atención al usuario implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 14: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 19)

- Añora
- Benamejí
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- La Granjuela
- Los Blazquez
- Palenciana
- Pedro abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Torrecampo
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba

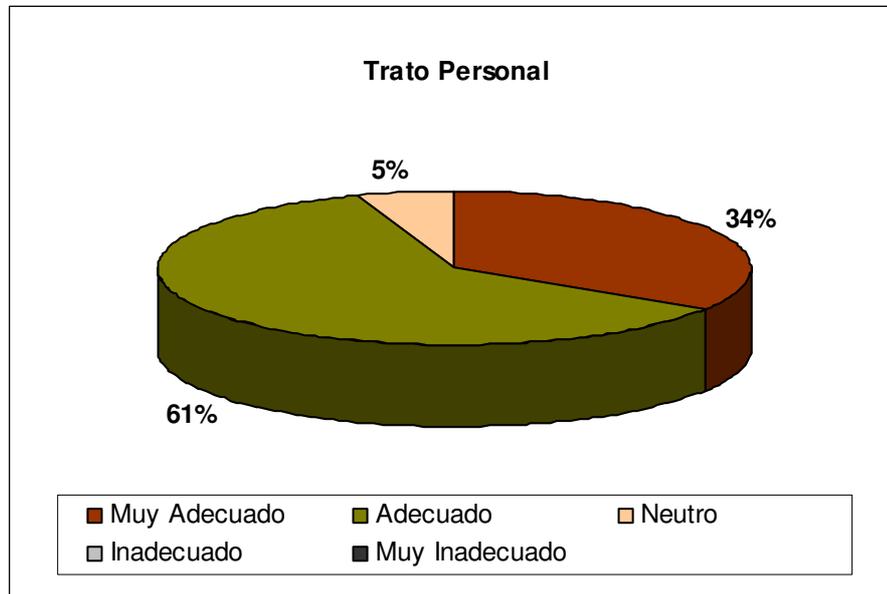
- Zuheros

Adecuado: (Total 34)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar de Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Encinas Reales
- Fernán-Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montilla
- Monturque
- Obejo
- Palma del Río
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villaralto

Neutro: (Total 3)

- Montoro
- Moriles
- Peñarroya-Pueblonuevo



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

PREGUNTA 15: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 3)

- Añora
- La Granjuela
- Villaviciosa de Córdoba

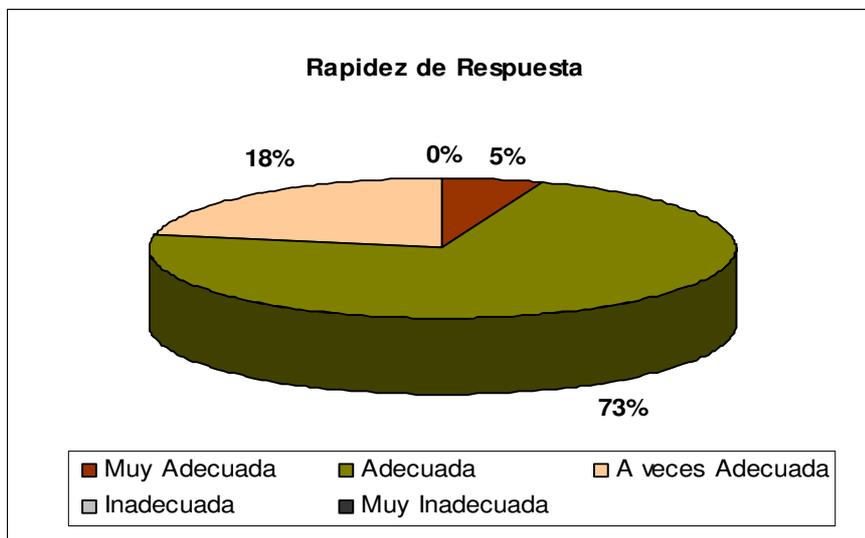
Adecuada: (Total 40)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernan Núñez

- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Guijarrosa
- Los Blázquez
- Luque
- Montoro
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Zuheros

Neutra: (Total 12)

- Belalcázar
- Cabra
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Monturque
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Puente Genil
- Santaella



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

PREGUNTA 16: Tiempo dedicado:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 1)

- Añora

Adecuado: (Total 38)

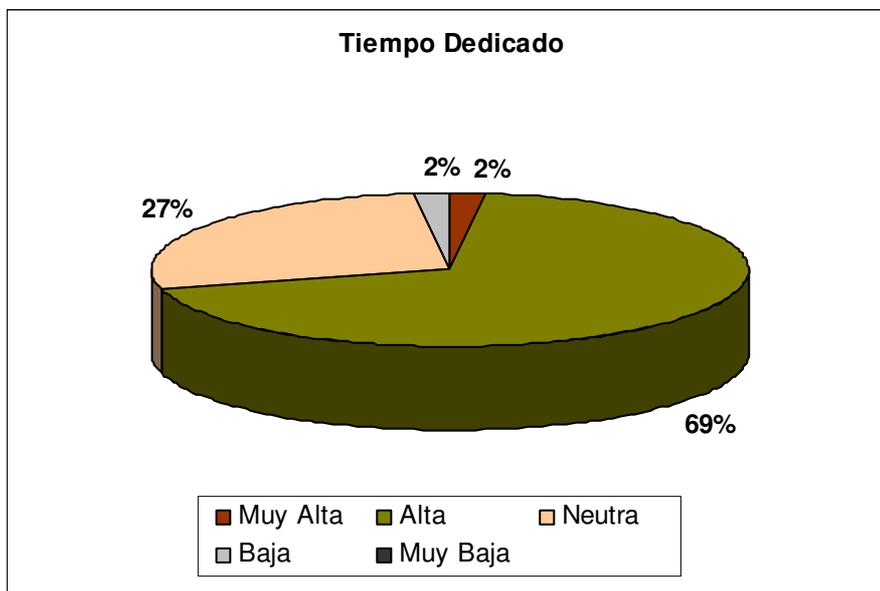
- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán-nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Granjuela
- Los Blázquez
- Montoro
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 15)

- Belalcázar
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Torrecampo

Inadecuado: (Total 1)

- Santaella



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

PREGUNTA 17: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 6)

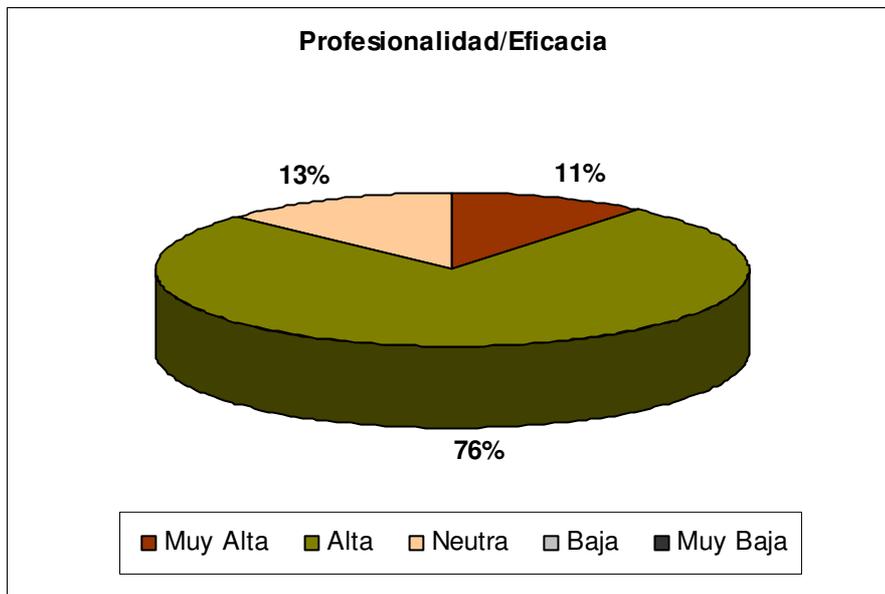
- Añora
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Los Blázquez
- Pedro Abad
- Zuheros

Alta: (Total 42)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán-Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Luque
- Montilla
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedroche
- Posadas
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba

Neutra: (Total 7)

- Hornachuelos
- Lucena
- Montoro
- Monturque
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Puente Genil



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

PREGUNTA 18: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 21)

- Añora
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- La Granjuela
- Los Blázquez

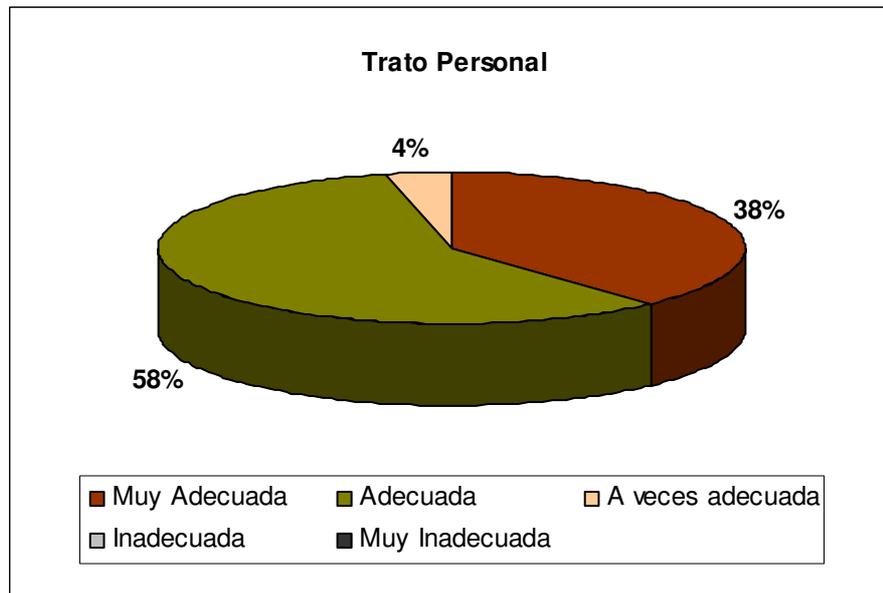
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Torrecampo
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Adecuado: (Total 32)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Valenzuela
- Villanueva de Córdoba
- Villarlalto

Neutro: (Total 2)

- Moriles
- Puente Genil



****En relación al Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 19: Utilidad del Servicio:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 8)

- Añora
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- El Carpio
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Villaviciosa de Córdoba

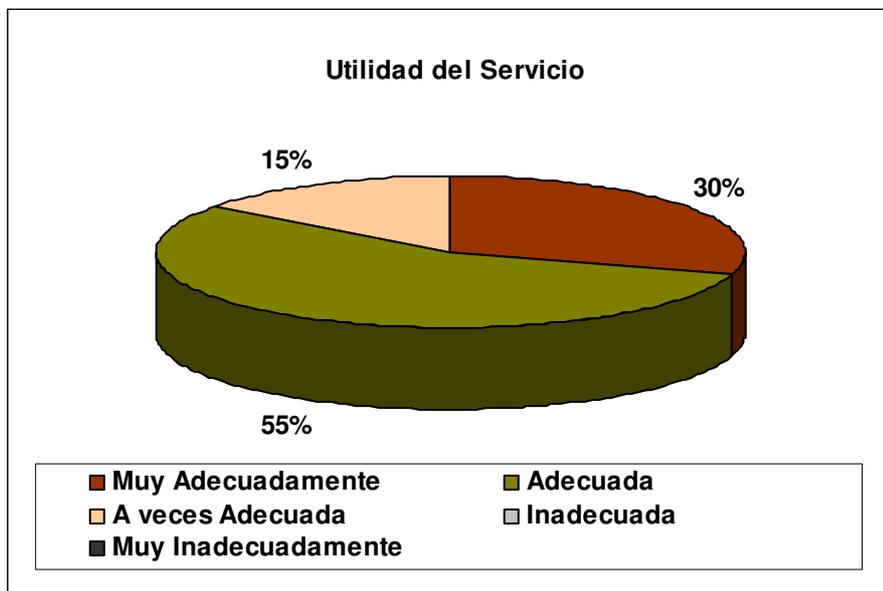
Adecuado: (Total 15)

- Baena
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Fernán Nuñez
- Iznájar
- Monturque
- Pedro Abad

- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Villanueva de Córdoba

Neutro: (Total 4)

- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Puente Genil
- Torrecampo



****En relación al Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 20: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 5)

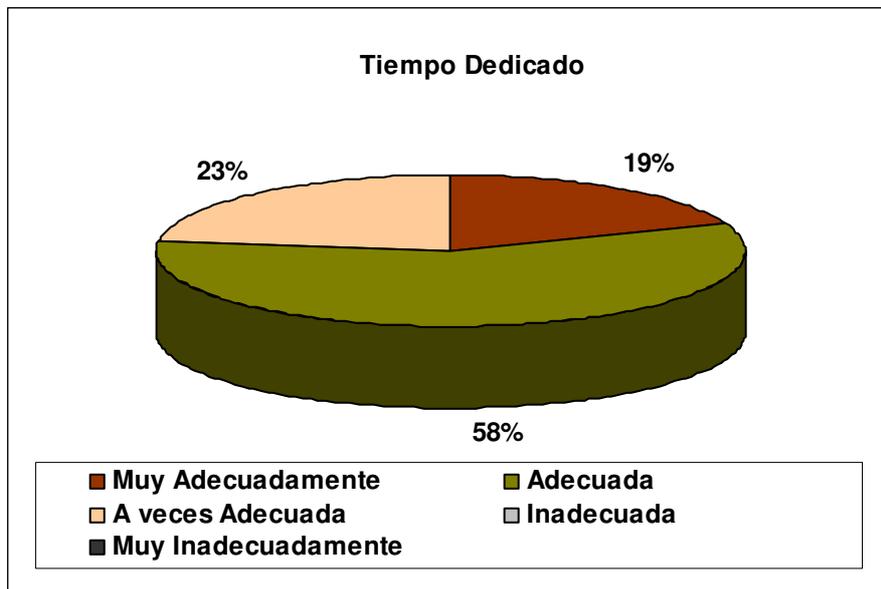
- Añora
- Cañete de las Torres
- El Carpio
- Encinas Reales
- Posadas

Adecuado: (Total 15)

- Baena
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Fernan Nuñez
- Iznájar
- Monturque
- Pedro Abad
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Villanueva de Córdoba

Neutro: (Total 6)

- Baena
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Puente Genil
- Santaella
- Torrecampo



****En relación al Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 21: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy alta: (Total 9)

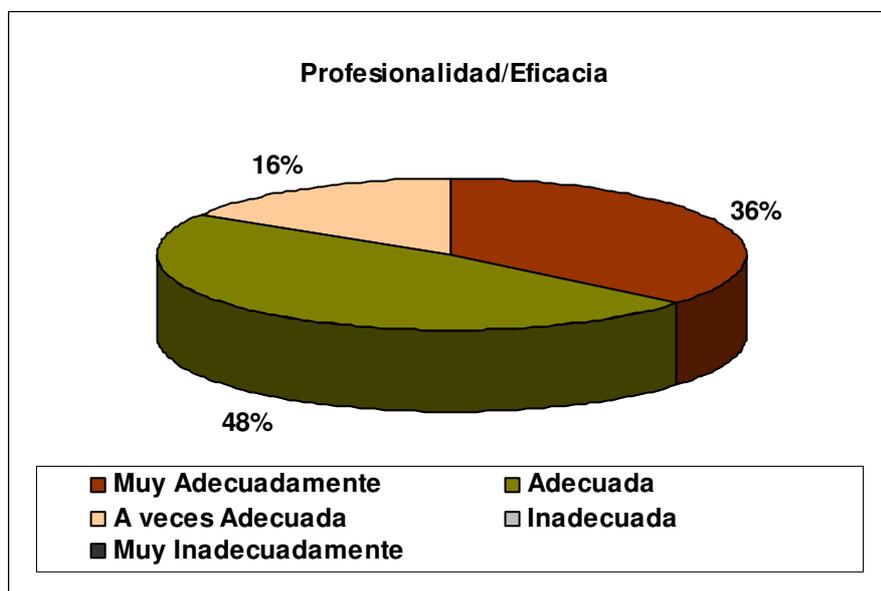
- Añora
- Belalcázar
- Benameji
- Cañete de las Torres
- El Carpio
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Pedro Abad
- Posadas

Alta: (Total 12)

- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Castro del Río
- Dos Torres
- Fernán Nuñez
- Iznájar
- Monturque
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Villanueva de Córdoba

Neutro: (Total 4)

- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Puente Genil
- Torrecampo



****En relación al Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 22: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 9)

- Añora
- Belalcázar
- Benamejí
- Cañete de las Torres
- El Carpio
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Pedro Abad
- Posadas

Adecuado: (Total 13)

- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Castro del Río
- Conquista
- Fernán Nuñez
- Iznájar
- Monturque
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Priego de Córdoba
- Santaella
- Villanueva de Córdoba

Neutro: (Total 3)

- Dos Torres
- Puente Genil
- Torrecampo

****En relación con la plataforma Eprinsa Responde, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 23: Grado de facilidad:

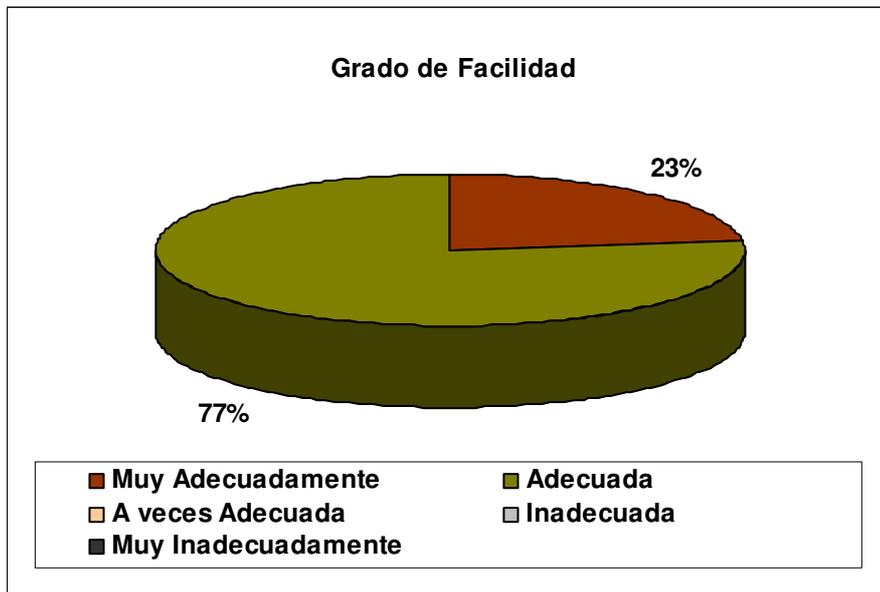
Valoraciones:

Muy fácil: (Total 9)

- Añora
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- El Carpio
- Encinas Reales
- Fuente Carreteros
- Priego de Córdoba
- Villanueva del Rey

Fácil: (Total 30)

- Almodóvar del Río
- Baena
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Luque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villanueva de Córdoba
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros



****En relación con la plataforma Eprinsa Responde, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 24: Atención recibida por Eprinsa:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 4)

- Añora
- Belmez
- El Carpio
- Espiel

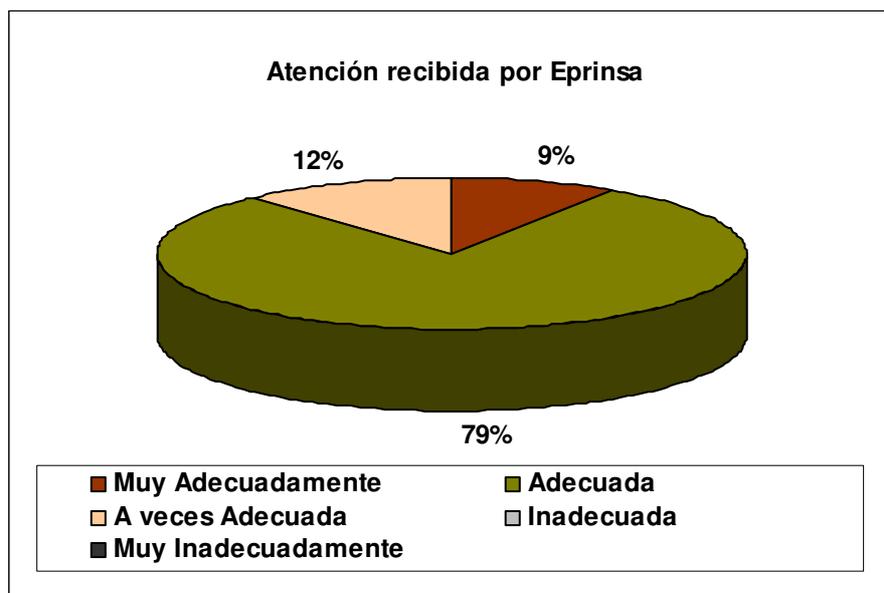
Adecuada: (Total 34)

- Almodóvar del Río
- Benameji
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque

- La Carlota
- La Granjuela
- Luque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 5)

- Baena
- El Guijo
- La Guijarrosa
- Palma del Río
- Villafranca de Córdoba



****En relación con la plataforma Eprinsa Responde, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

PREGUNTA 25: Información recibida tras cada actuación:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 5)

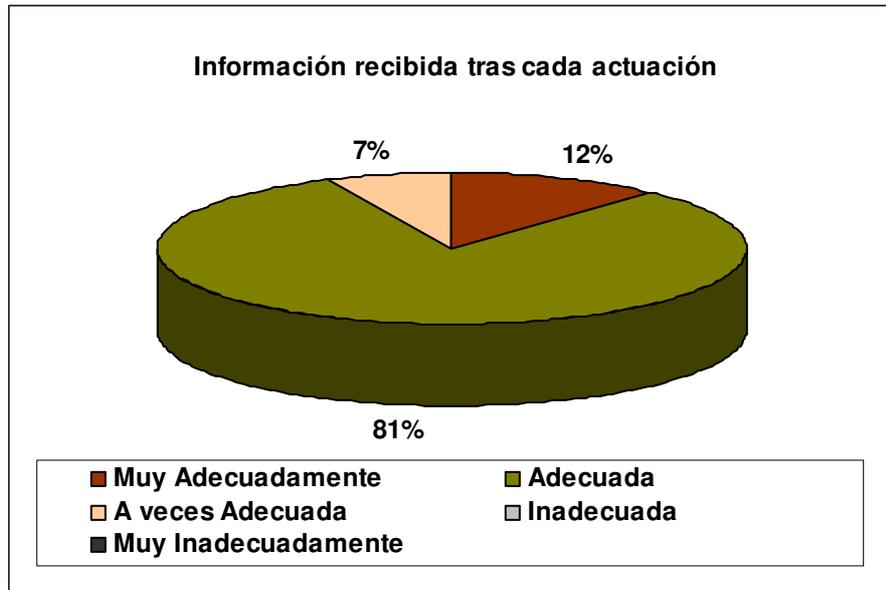
- Añora
- Belmez
- El Carpio
- Espiel
- Fuente Obejuna

Adecuada: (Total 35)

- Almodóvar del Río
- Baena
- Benameji
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Tojar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Luque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 3)

- El Guijo
- Puente Genil
- Villaralto



PREGUNTA 26: Tiempo de Resolución:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 5)

- Añora
- Belmez
- El Carpio
- Encinas Reales
- Fuente Obejuna

Adecuada: (Total 29)

- Almodóvar del Río
- Baena
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Dos Torres
- Espiel

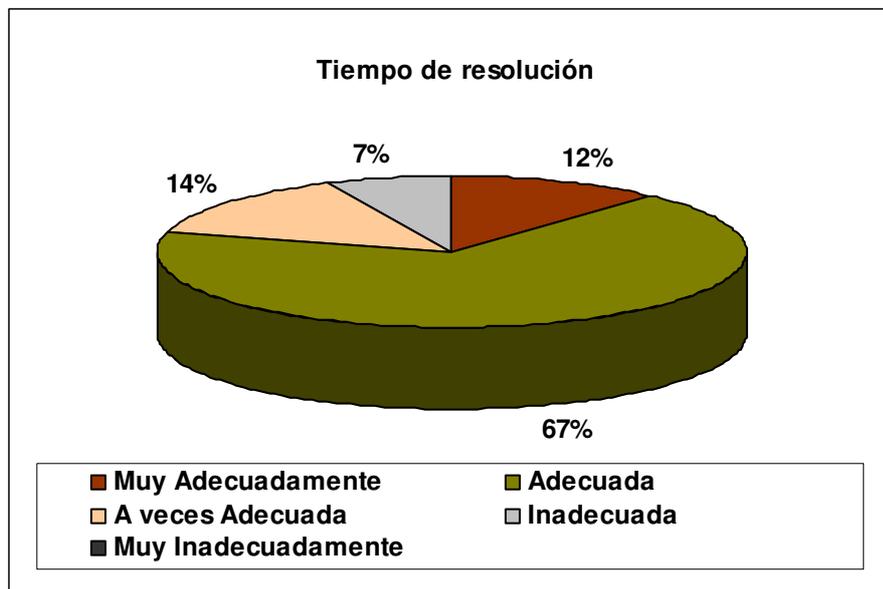
- Fernán-Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Granjuela
- Luque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Posadas
- Puente Genil
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba

Neutro: (Total 6)

- El Guijo
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Zuheros

Inadecuado: (Total 3)

- La Guijarrosa
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo



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

PREGUNTA 27: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 3)

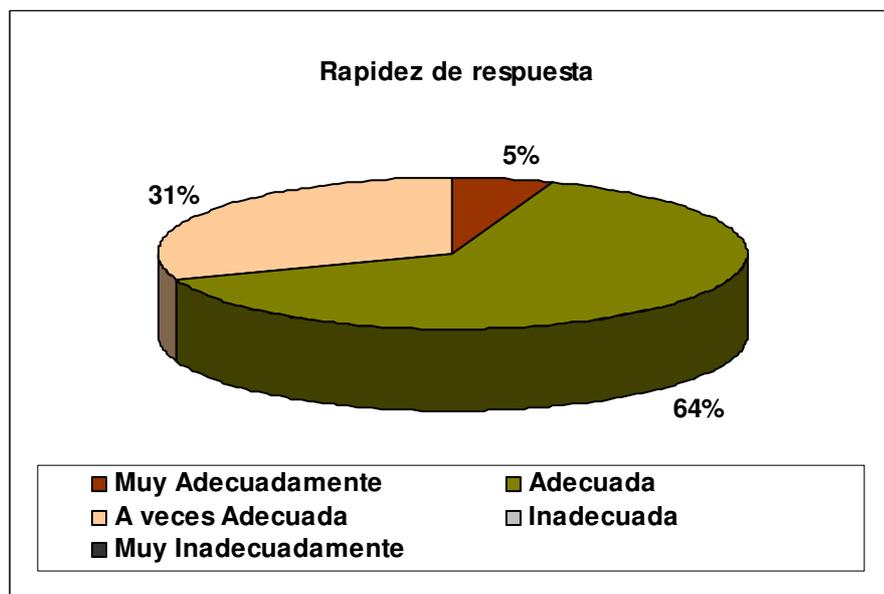
- Añora
- Encinas Reales
- La Granjuela

Adecuada: (Total 35)

- Aguilar del Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Montilla
- Montoro
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba

A veces adecuada: (Total 17)

- Castro del Río
- El Guijo
- Fernán Nuñez
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Guijarrosa
- Lucena
- Monturque
- Moriles
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Villanueva de Córdoba
- Zuheros



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

PREGUNTA 28: Calidad de las Aplicaciones Informáticas:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 2)

- Cañete de las Torres
- Encinas Reales

Alta: (Total 38)

- Aguilar de la Frontera
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Los Blázquez
- Luque
- Montoro
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba

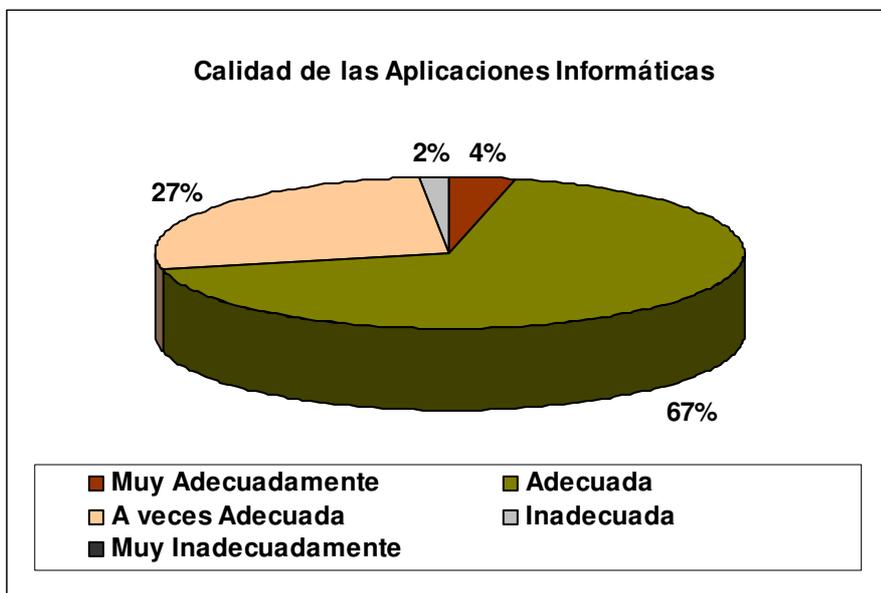
Neutra: (Total 15)

- Almodóvar del Río
- Hornachuelos
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Monturque
- Moriles

- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Zuheros

Baja: (Total 1)

- El Guijo



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

PREGUNTA 29: Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 2)

- Añora
- Encinas Reales

Alta: (Total 41)

- Aguilar de la Frontera

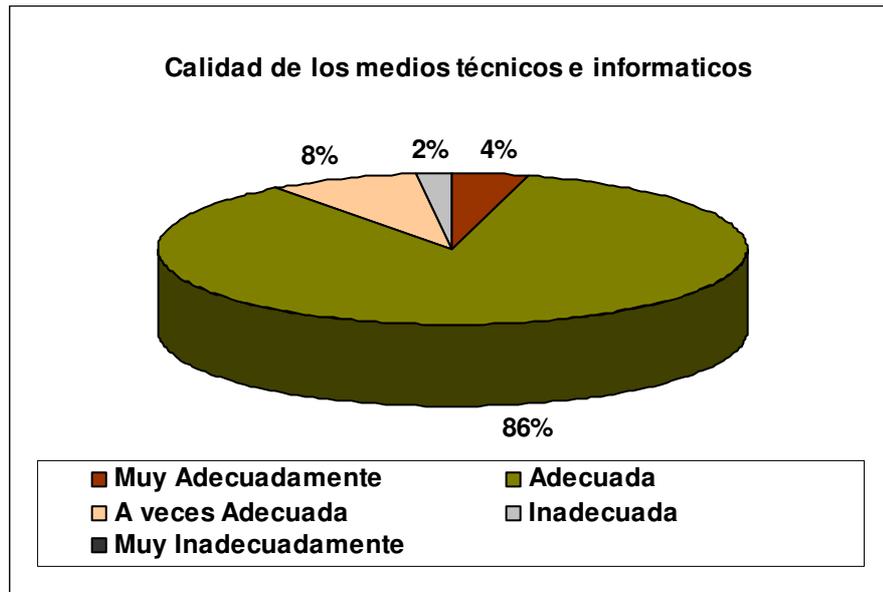
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villatalto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 4)

- Hornachuelos
- Lucena
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palma del Río
- Puente Genil
- Santaella
- Villafranca de Córdoba

Baja: (Total 1)

- El Guijo



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

PREGUNTA 30: Relación Calidad/Tarifas:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 3)

- Añora
- El Carpio
- Encinas Reales

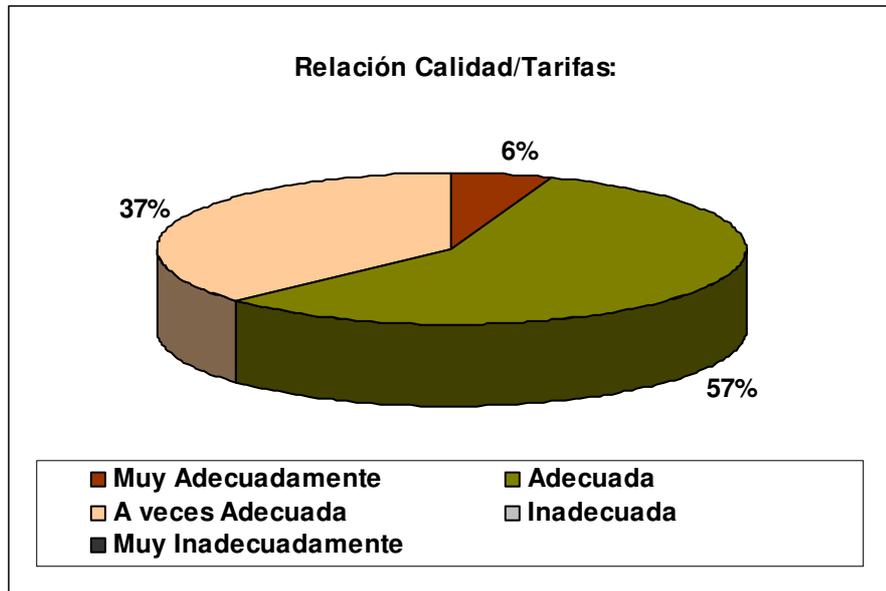
Adecuada: (Total 31)

- Aguilar de la Frontera
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista

- Dos Torres
- Encinarejo
- Espiel
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Los Blázquez
- Montoro
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Torrecampo
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba

A veces Adecuada: (Total 20)

- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Hornachuelos
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palma del Río
- Pozoblanco
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Valenzuela
- Zuheros



PREGUNTA 31: De una forma global: ¿Cómo considera que hemos cumplido con los requisitos que esperaba o nos ha facilitado?:

Valoraciones:

Muy Adecuadamente: (Total 2)

- Añora
- Encinarejo

Adecuadamente: (Total 10)

- Belalcázar
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Guijarrosa
- Obejo
- Palenciana
- Posadas
- Villanueva del Rey
- Villanueva de Córdoba

A veces Adecuada: (Total 25)

- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Benameji

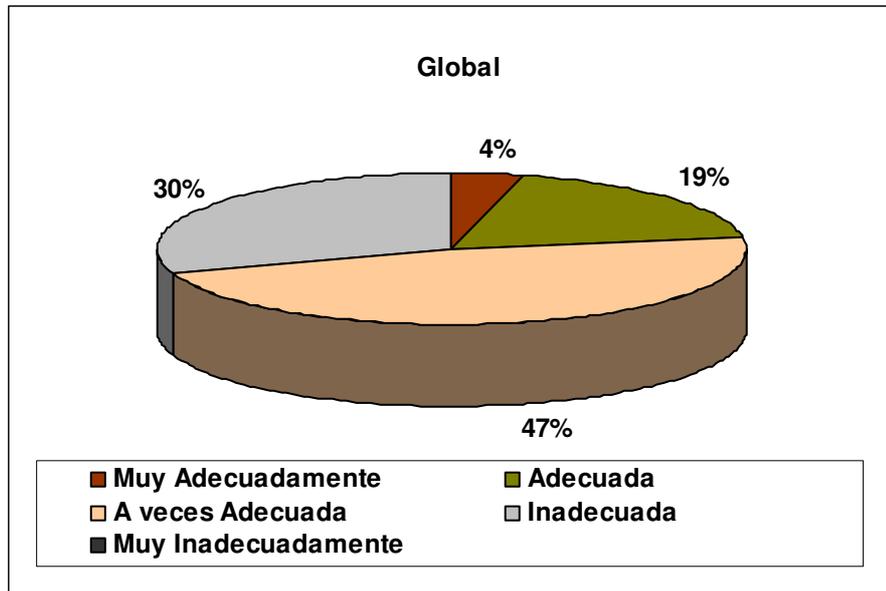
- Bujalance
- Cañete de las Torres
- Dos Torres
- El Guijo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- La Granjuela
- La Victoria
- Luque
- Montoro
- Monturque
- Palma del Río
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Santaella
- Villafranca de Córdoba
- Zuheros

Inadecuada: (Total 16)

- Aguilar de la Frontera
- Cabra
- Castro del Río
- Conquista
- Hornachuelos
- Iznájar
- Los Blázquez
- Lucena
- Montilla
- Moriles
- Pedro Abad
- Pozoblanco
- Rute
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villanueva de Córdoba

Muy Inadecuadamente: (Total 3)

- El Carpio
- Espiel
- Villaralto



PREGUNTA 32: Por favor, indíquenos si tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio:

Sugerencias:

- **Benamejí:** Utilizar un entorno gráfico de windows en las aplicaciones.
- **Bujalance:** Continuar en la línea de ofrecernos siempre lo mejor.
- **Castro del Río:** Más personal
- **Conquista:** Que vengan más a los municipios para la mejora del servicio.
- **El Guijo:** La velocidad para trabajar no es adecuada.
- **Fernán Nuñez:** Debería de haber algún servicio que tenga una respuesta casi inmediata porque te encuentras con problemas sobre todo de las nuevas aplicaciones que debes resolver rápidamente y la apertura de una incidencia no tiene esa respuesta rápida, sobre todo por la saturación de incidencias que existe últimamente.
- **La Carlota:** Contratación electrónica y Perfil del Contratante: En virtud de artículo 21 y siguientes del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, las administraciones tienen que publicar Anuncios (nombramiento miembros Mesa de Contratación, Actos Públicos de Apertura de Sobres) donde tiene que quedar constancia de la fecha de publicación. Pues bien, en el Perfil del Contratante no existe esta opción. Necesitaríamos que se quedará reflejada la fecha en la que publicamos los distintos Anuncios (sello de tiempo).

Nuevas leyes 39/2015. Artículo 41 de la Ley 39/2015 Notificaciones electrónicas. Actualmente no tengo los medios para cumplir con este artículo, de obligado cumplimiento desde el 2 de octubre de 2016.

Nuevas leyes 39/2015. Artículo 28. Obligación de todas las Administraciones a no requerir documentos elaborados por las administraciones públicas. Actualmente no tengo los medios para cumplir con este artículo de obligado cumplimiento desde el 2 de octubre de 2016.

- **La Victoria:** Mejoras en la accesibilidad, gestión y eficiencia de la gestión de la sede web municipal.

- **Lucena:** Últimamente deja mucho que desear el servicio Eprinsa Responde, sobretodo en lo concerniente a desarrollo, los tiempos de respuestas son lentos aunque su prioridad sea alta excluyendo las incidencias referentes a formación cuyo tiempo de respuesta es adecuado.

Mayor atención a las necesidades y requisitos de los ayuntamientos. Mejor comunicación hacia los ayuntamientos.

A veces hay ciertas desconexiones que dificultan el trabajo y hay que volver a entrar en la aplicación.

Falta implantar comunicación electrónica entre negociados, con acuse de recibo.

No tengo una sugerencia concreta, pero sí constatar que los servicios de EPRINSA han empeorado en este año.

La adaptación del servicio a cada Ayuntamiento.

Soy funcionario admón local. Tenemos un equipo de informáticos competentes pero las aplicaciones de EPRINSA no están debidamente implantadas/formadas/usadas por nosotros. La formación es a título personal, da para hablar del tema...

- **Luque:** Después de más de 20 años de trato con Eprinsa, es significativo la profesionalidad y el trato recibido por los empleados de Eprinsa. Mi felicitación y un saludo para todos. Muchos me conocen soy Paulino.

- **Montilla:** Mejora de la señal wifi/ mejorar el tamaño y las opciones de GEX.

- **Palma del Río:** El Gex es una muy buena herramienta pero tendría que tener mas posibilidades para copiar expedientes parecidos, portar interesados de unos a otros, facilitar la inclusion de los interesados en los expedientes, porque en esos aspectos es muy rudimentario.

Las aplicaciones de Eprinsa se están ralentizando mucho.

- **Pedroche:** Más personas en centralita. En incidencias incluir una categoría de INMEDIATO, aunque pueda parecer inadecuado, hay veces que es si o si.

Creo que de un tiempo a esta parte han reducido el número de técnicos dedicados al servicio y apoyo a los Ayuntamientos, por lo que se ha visto mermado éste. Deberían de potenciar la contratación dirigida a estos servicios.

- **Puente Genil:** La visualización de GEX es a tamaño miniatura. La aplicación debería abarcar la totalidad de la pantalla.

- **Santaella:** Los cursos de formación que se imparten sobre aplicaciones departamento de información territorial son insuficientes en cuanto al tiempo de duración de los mismos. El tiempo de respuesta de las incidencias cuya fecha límite es largo plazo lo considero excesivo, aunque entiendo que se atiende en función de la demanda que existe en ese momento a nivel provincial.

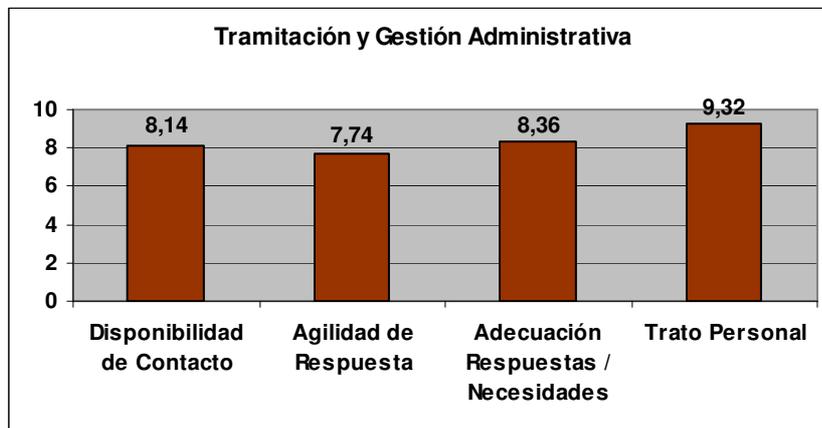
Las aplicaciones no se pueden maximizar en pantalla. Vale que, cuando se crearon éstas, las pantallas eran más pequeñas y con relación 4:3, pero hoy en día tenemos mayores pantallas. Sería bueno que existiera la posibilidad de maximizar ventanas. La interfaz de las aplicaciones no es "muy agradable a la vista" (este es un tema muy subjetivo).

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.

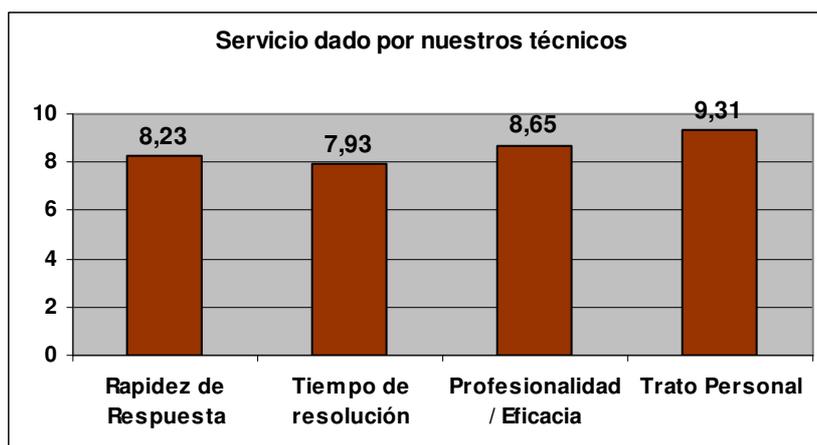
En relación con la tramitación y gestión administrativa de **los servicios de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
3. Disponibilidad de Contacto	8,14
4. Agilidad de Respuesta	7,74
5. Adecuación Respuestas/Necesidades	8,36
6. Trato Personal	9,32



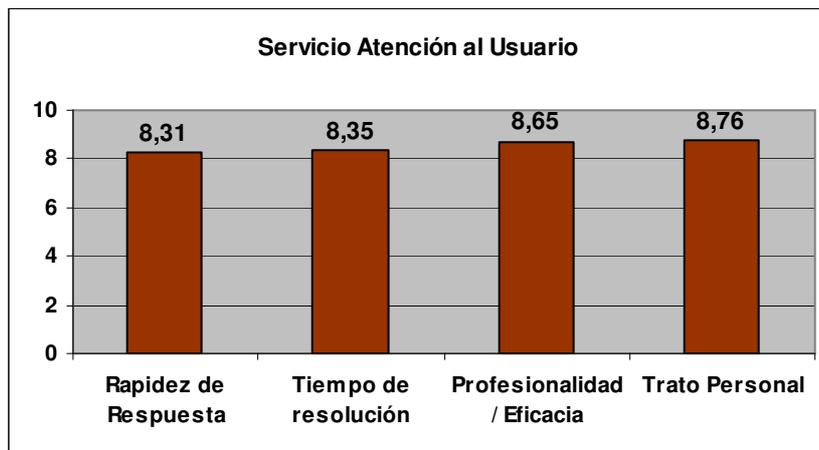
En relación con el servicio dado por **los técnicos de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
7. Rapidez de Respuesta	8,23
8. Tiempo de Resolución	7,93
9. Profesionalidad/Eficacia	8,65
10. Trato Personal	9,31



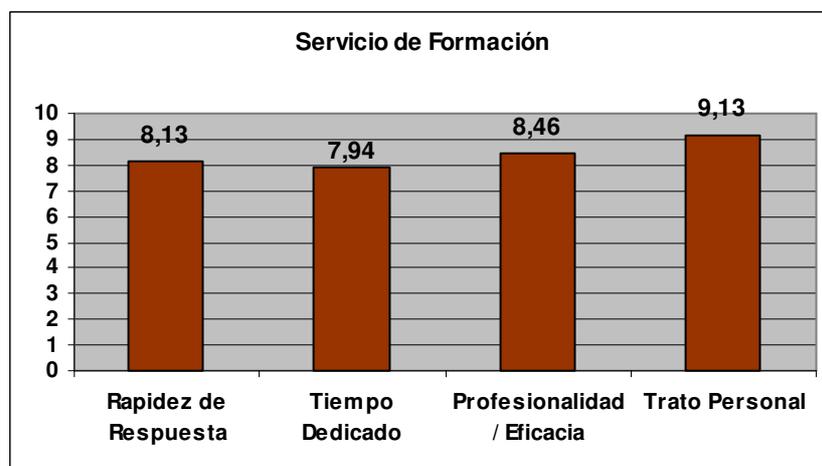
****En relación con el nuevo servicio de Atención al Usuario implantado recientemente ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
11. Rapidez de Respuesta	8,31
12. Tiempo de Resolución	8,35
13. Profesionalidad/Eficacia	8,65
14. Trato Personal	8,76



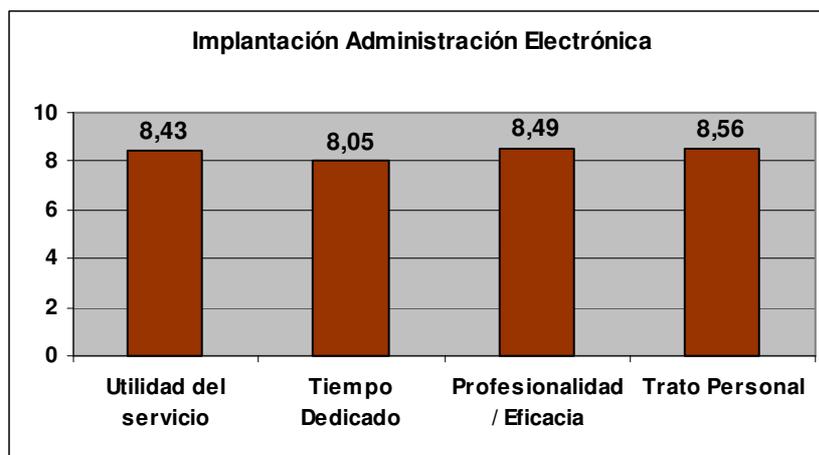
En relación con el **Servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
15. Rapidez de Respuesta	8,13
16. Calidad de las Aplicaciones Informáticas	7,94
17. Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos	8,46
18. Relación Calidad/Tarifas	9,13



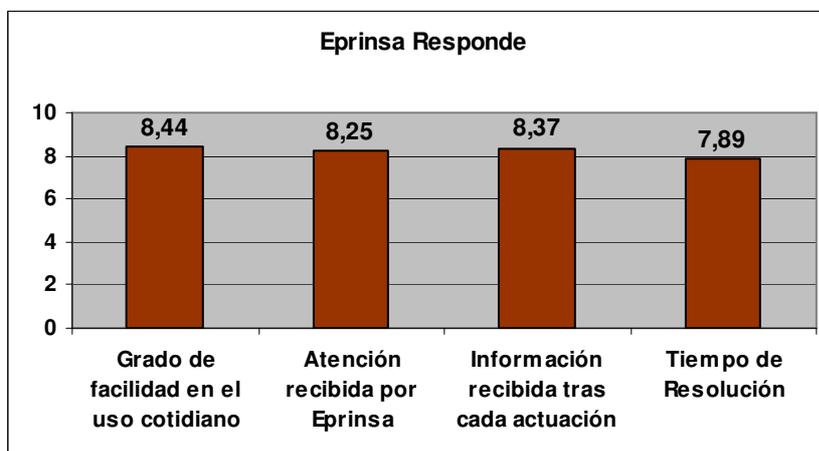
Servicio de apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica: Si conoce el nuevo **servicio ofrecido **de apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica**, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
19. Utilidad del Servicio	8,43
20. Tiempo Dedicado	8,05
21. Profesionalidad/Eficacia	8,49
22. Trato Personal	8,56



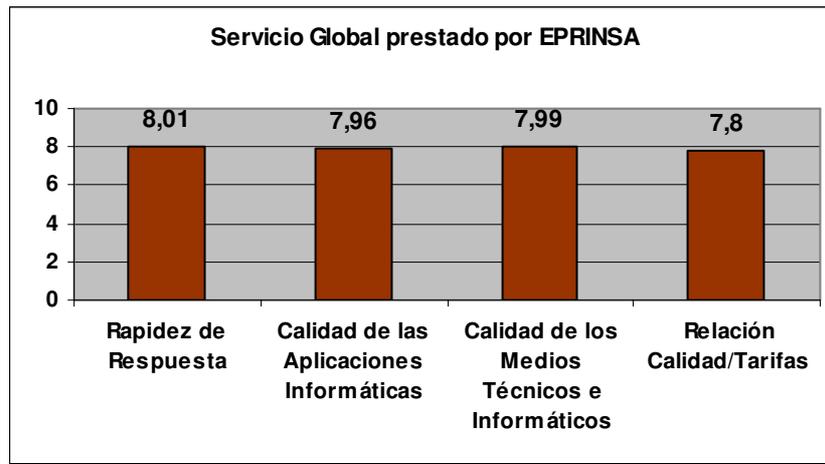
Eprinsa Responde: Si conoce la **Plataforma Web Eprinsa Responde ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
23. Grado de facilidad en el uso cotidiano	8,44
24. Atención recibida por Eprinsa	8,25
25. Información recibida tras cada actuación	8,37
26. Tiempo de Resolución	7,89



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

Pregunta	Valoración
27. Rapidez de Respuesta	8,01
28. Calidad de las Aplicaciones Informáticas	7,96
29. Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos	7,99
30. Relación Calidad/Tarifas	7,80



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

Valoración
6,21

