

## 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**

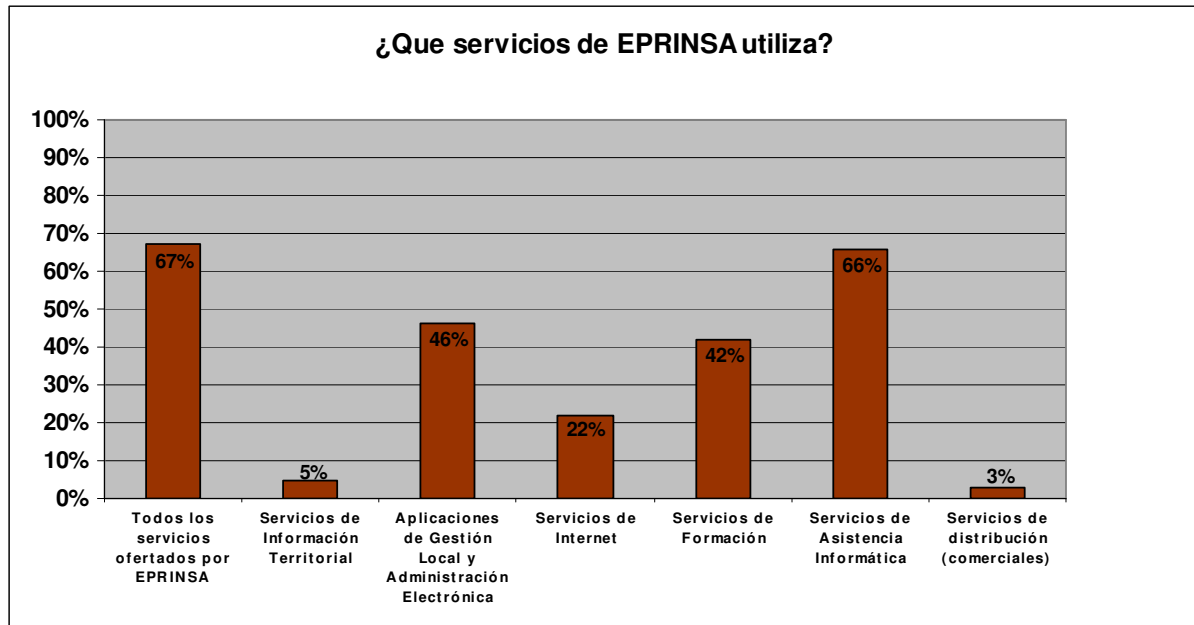
En el año 2016, el **64,3%** de los clientes participantes se sienten en términos medios, satisfechos o muy satisfechos con nuestra gestión (puntuación igual o superior a 8 puntos).

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

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

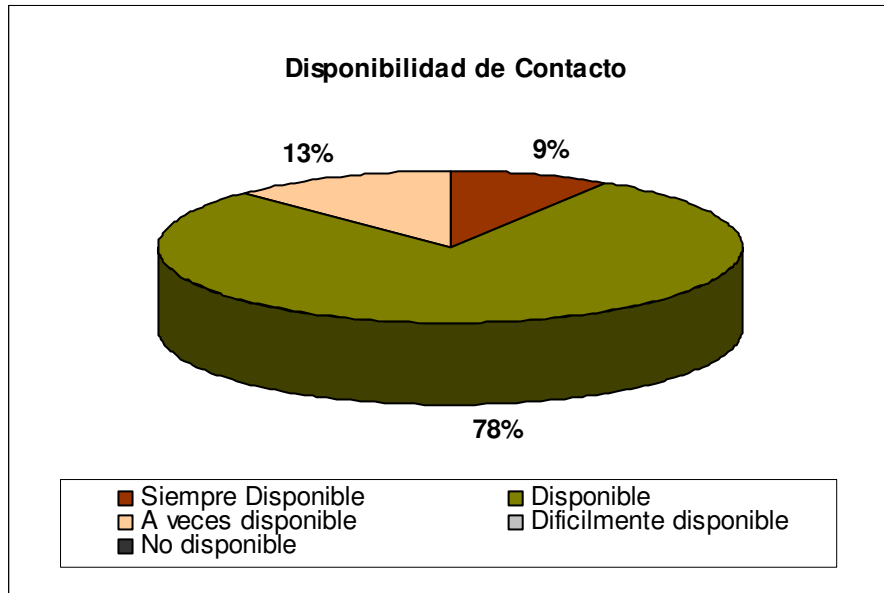
- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance

- 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

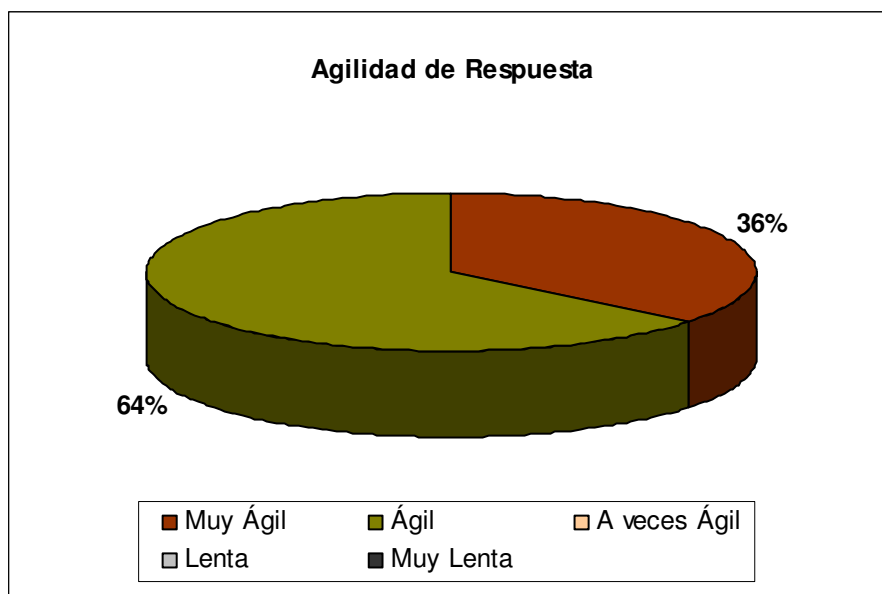
**Ágil: (Total 31)**

- 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

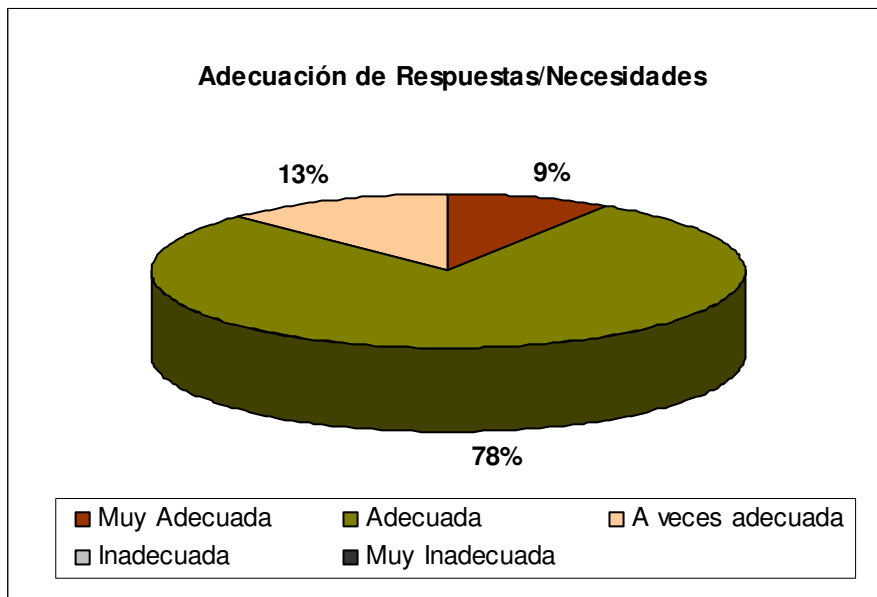
**Adecuada: (Total 44)**

- 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

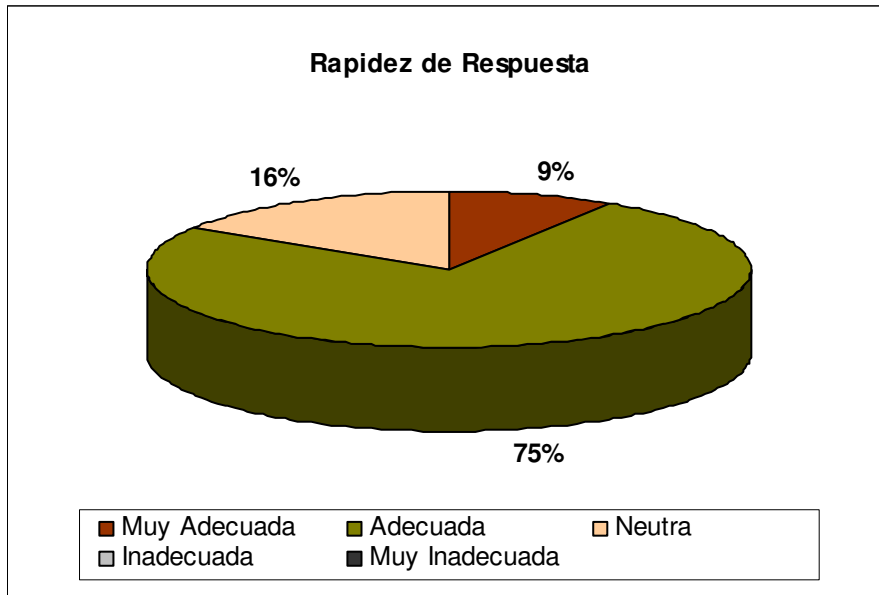
**Adecuada: (Total 42)**

- 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)**

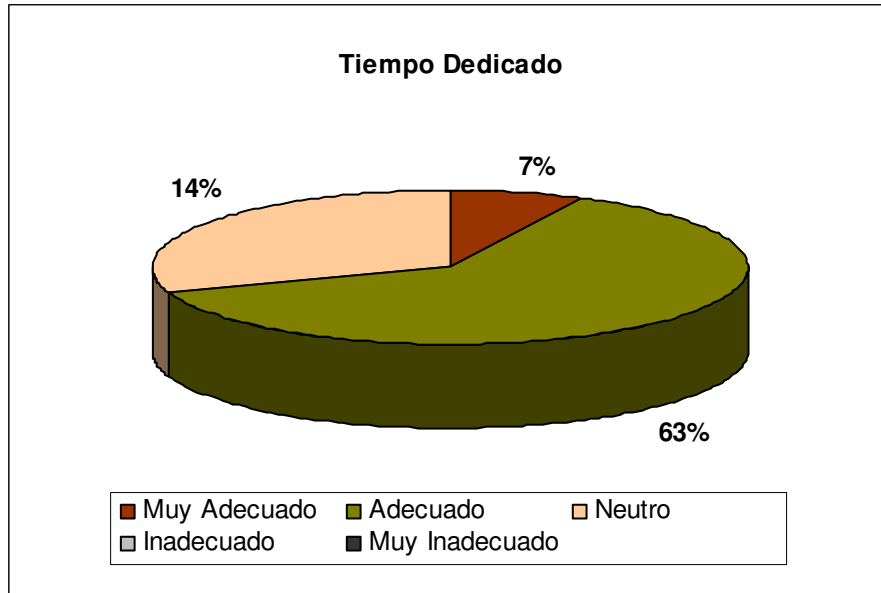
- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Belmez
- Benameji
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- Encinarejo
- Espiel



- 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

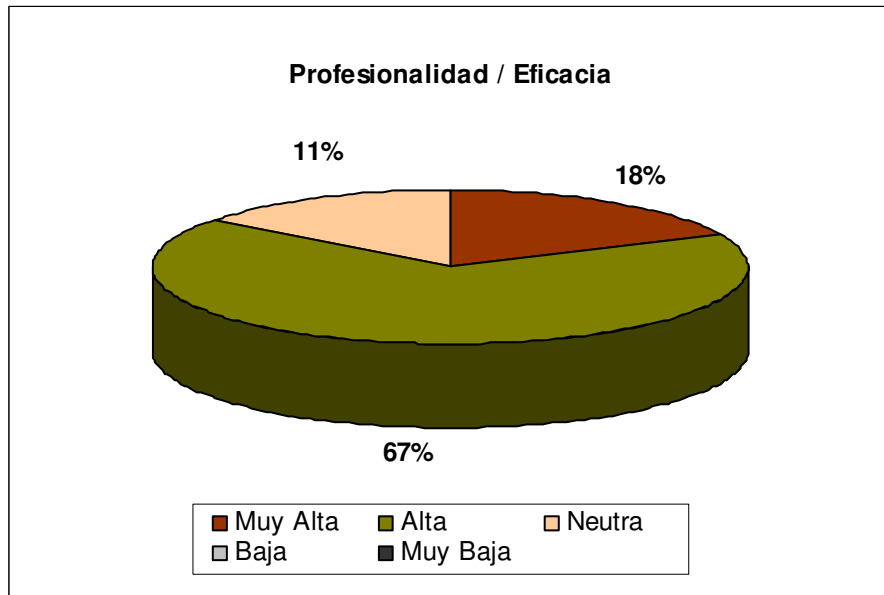
**Alta: (Total 37)**

- 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:**

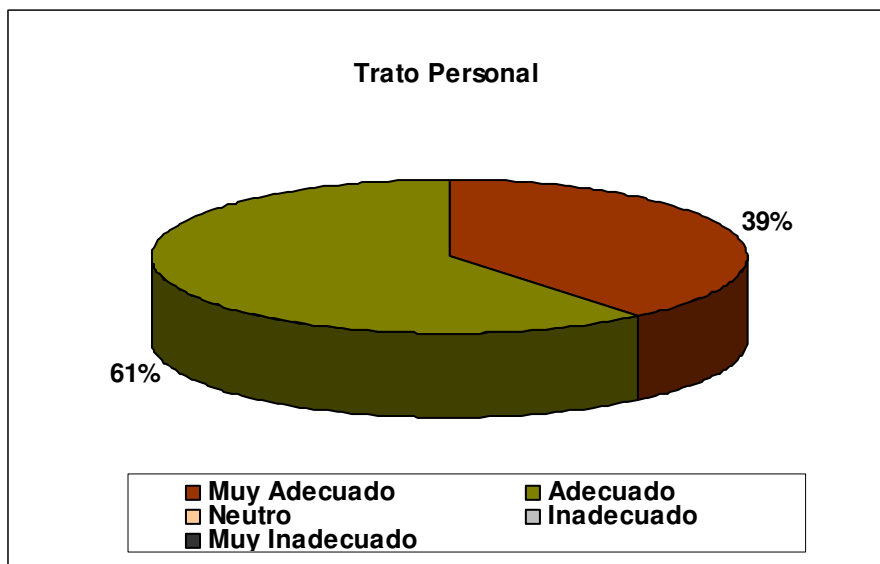
**Muy Adecuado: (Total 22)**

- 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)**

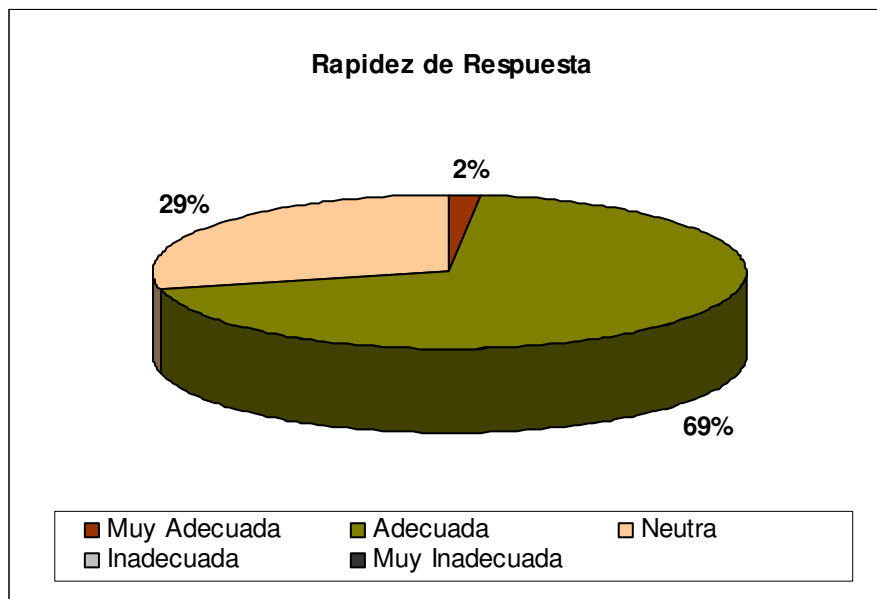
- Añora

**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
- Villarlalto
- 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)**

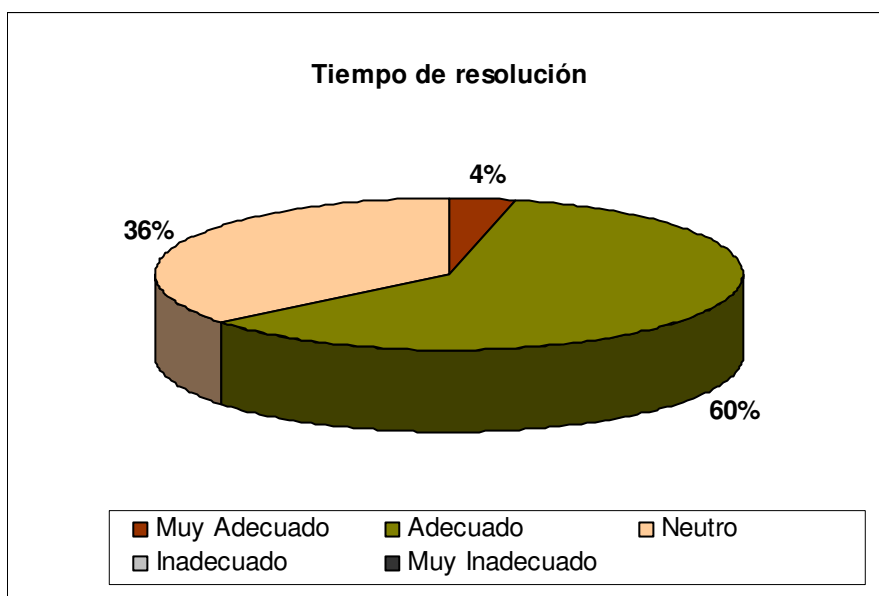
- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- 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

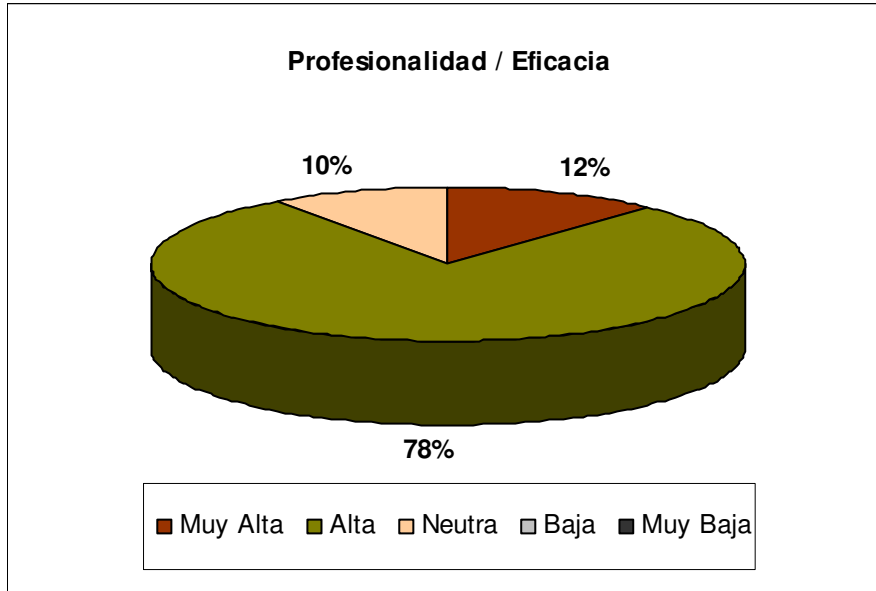
**Alta: (Total 40)**

- 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 servicios de Atención al usuario implantados 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

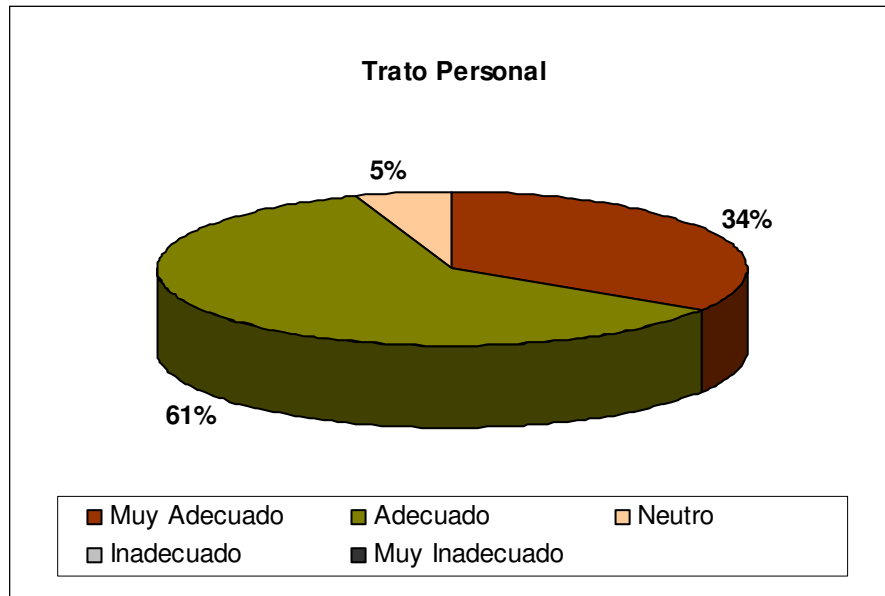
- Zuheros

**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

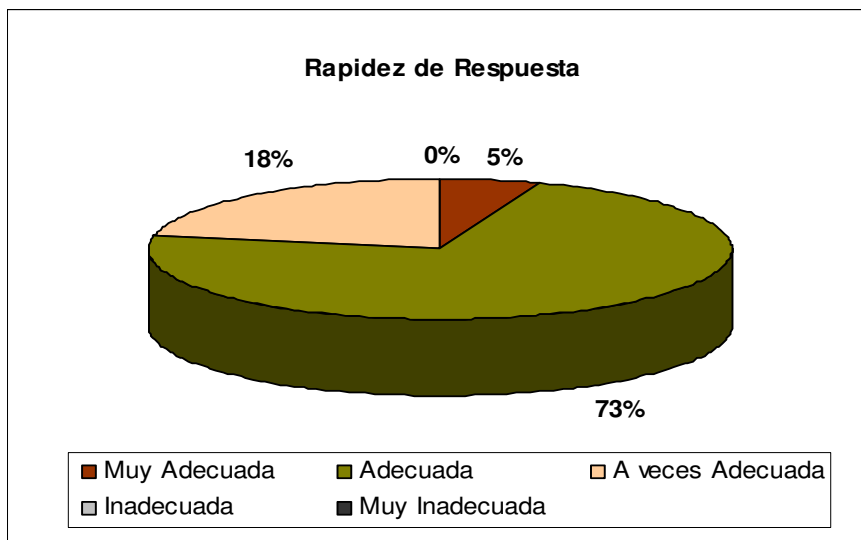
**Adecuada: (Total 40)**

- 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)**

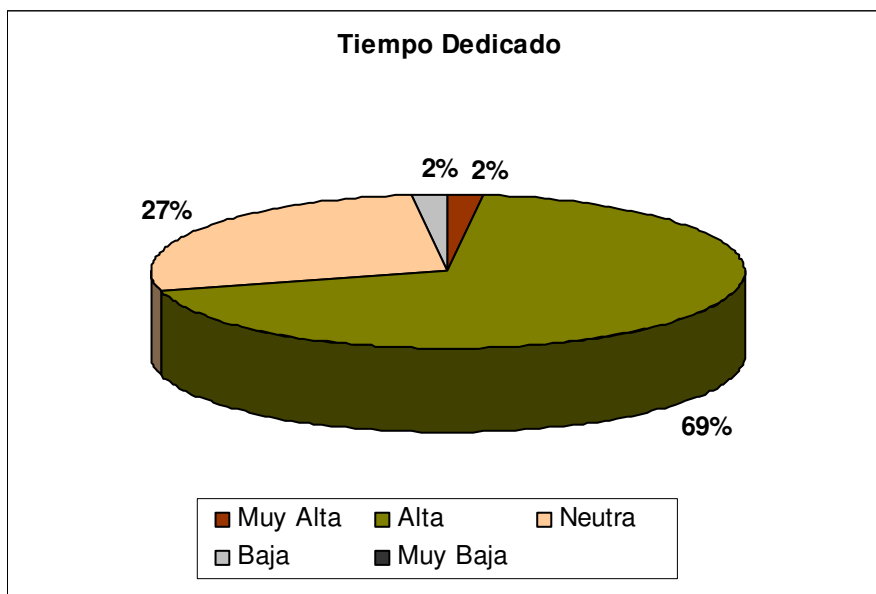
- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Conquista
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán-nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La 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)**

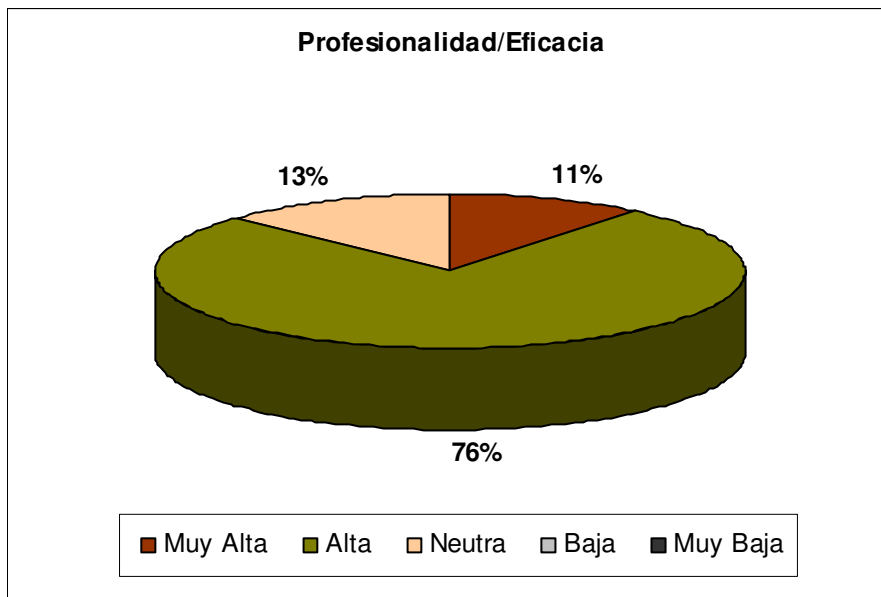
- Añora
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Los Blázquez
- Pedro Abad
- Zuheros

**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

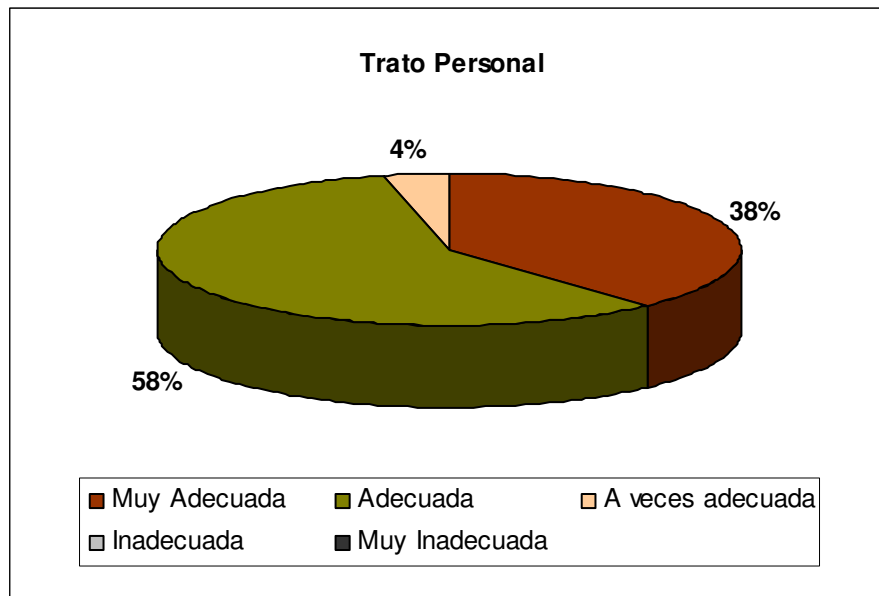
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Torrecampo
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

**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

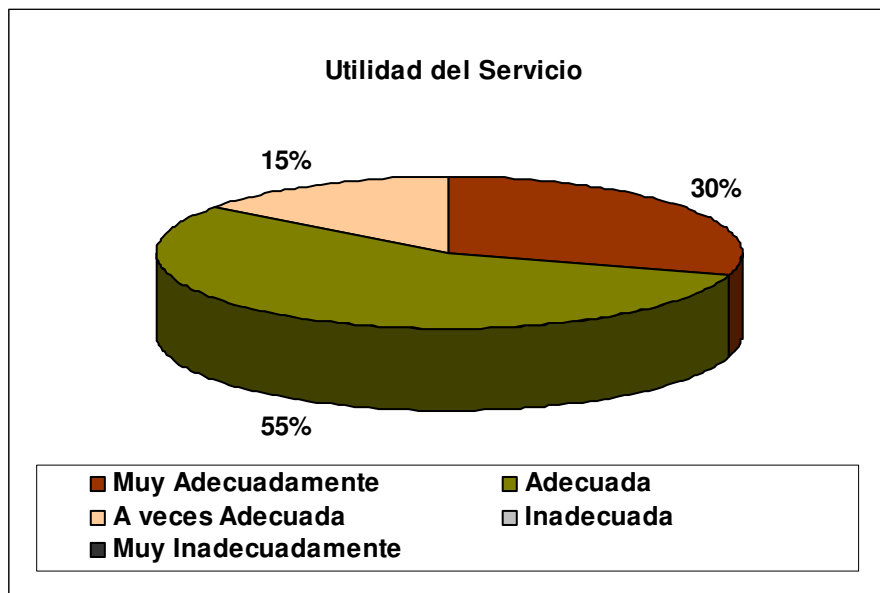
**Adecuado: (Total 15)**

- 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)**

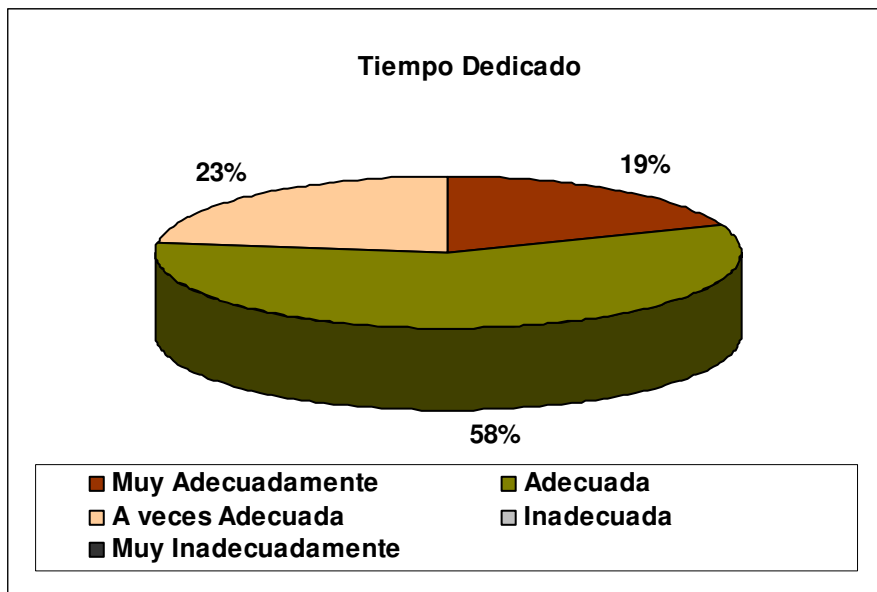
- Añora
- Cañete de las Torres
- El Carpio
- Encinas Reales
- Posadas

**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)**

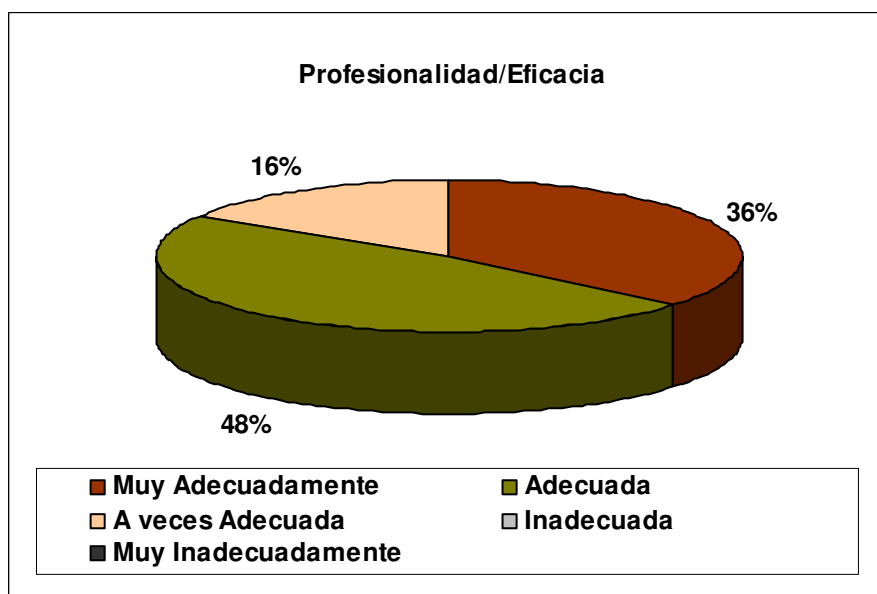
- Añora
- Belalcázar
- Benameji
- Cañete de las Torres
- El Carpio
- Encinas Reales
- La Granjuela
- Pedro Abad
- Posadas

**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:**

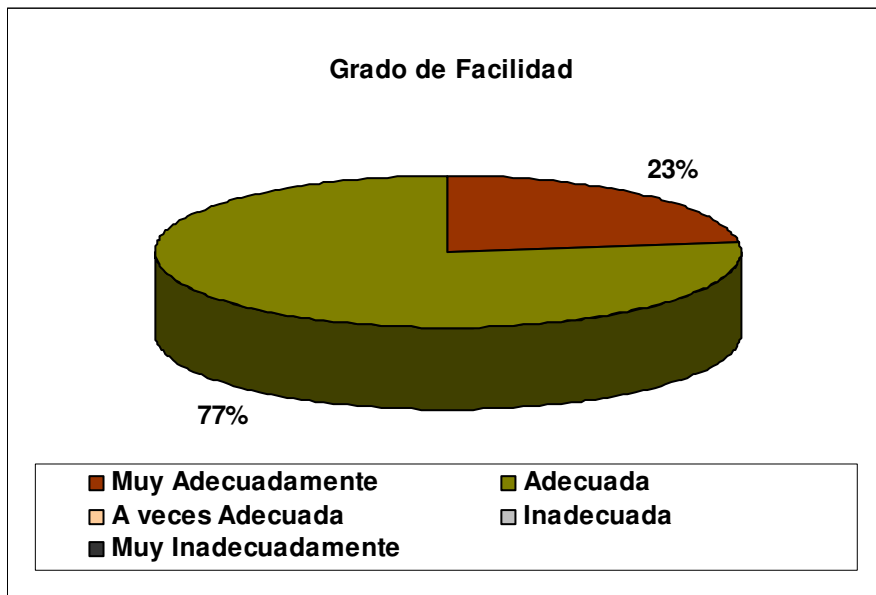
**Muy fácil: (Total 9)**



- 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

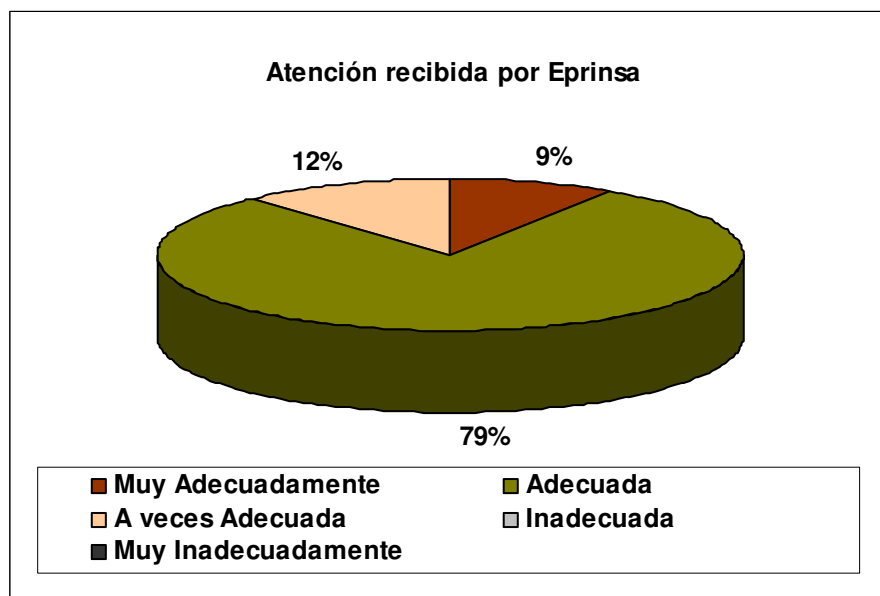
**Adecuada: (Total 34)**

- 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)**

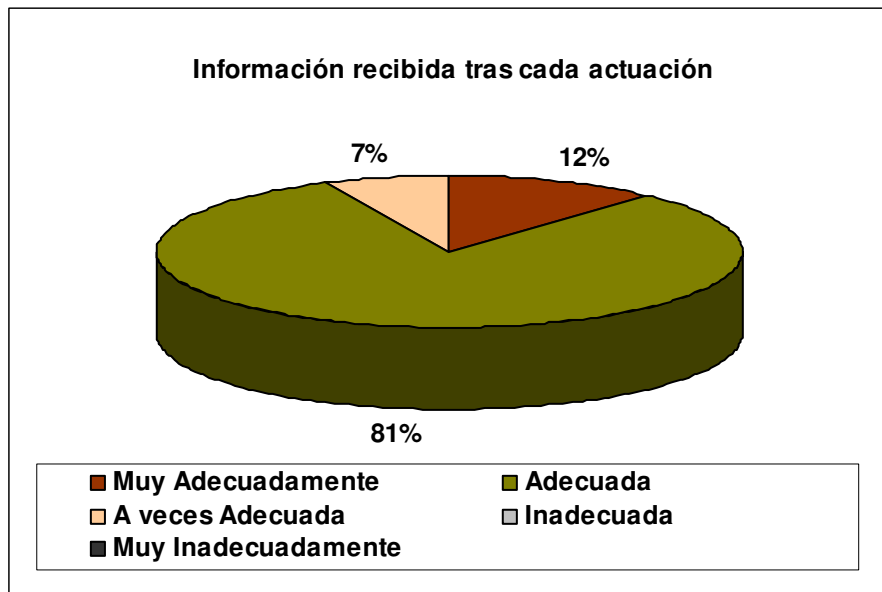
- Añora
- Belmez
- El Carpio
- Espiel
- Fuente Obejuna

**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
- Villarlalto



**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

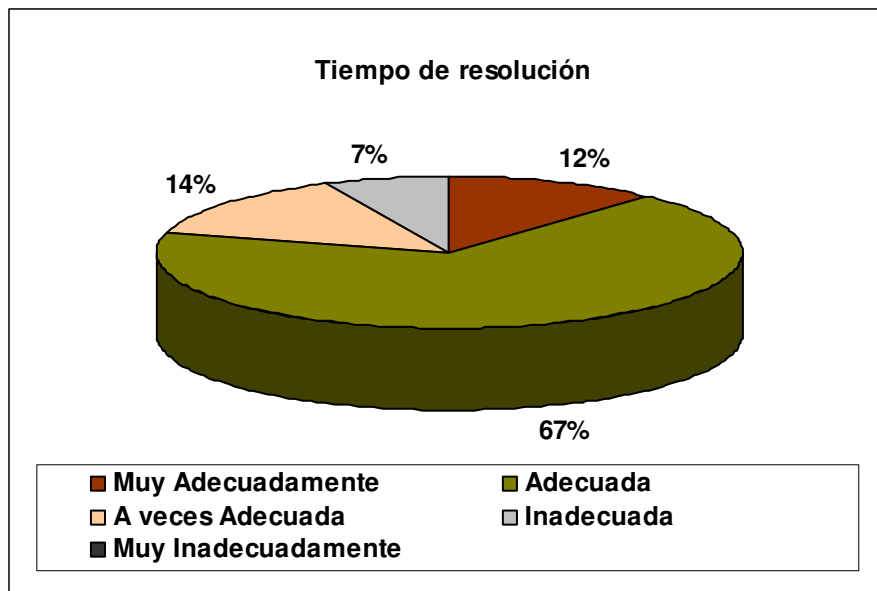
- Fernán-Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Granjuela
- Luque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Posadas
- Puente Genil
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villafranca de Córdoba
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de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

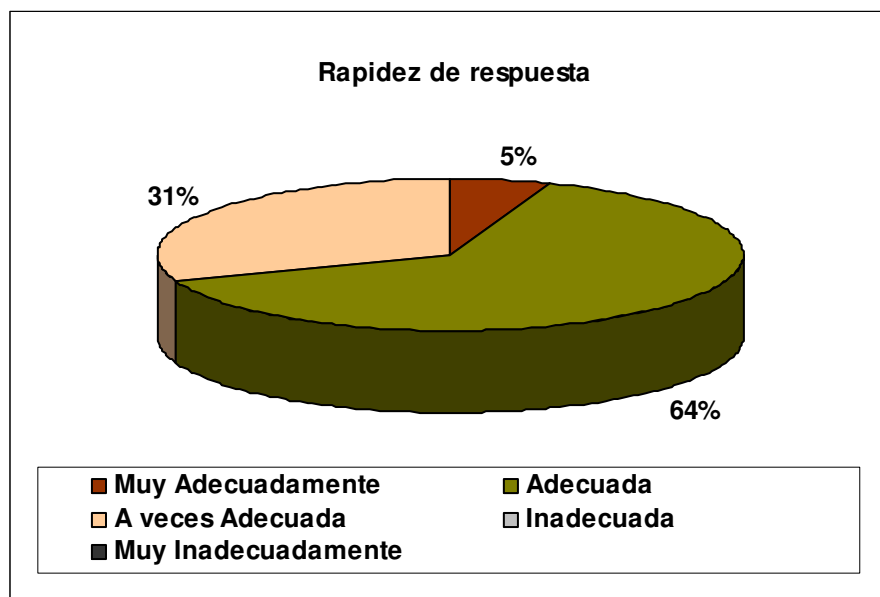
- Añora
- Encinas Reales
- La Granjuela

**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

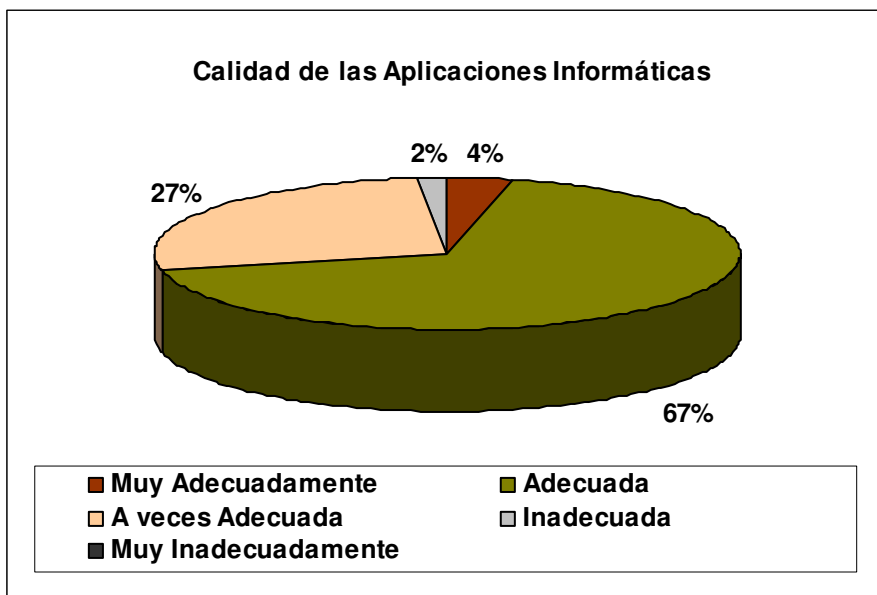
**Neutra: (Total 15)**

- 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

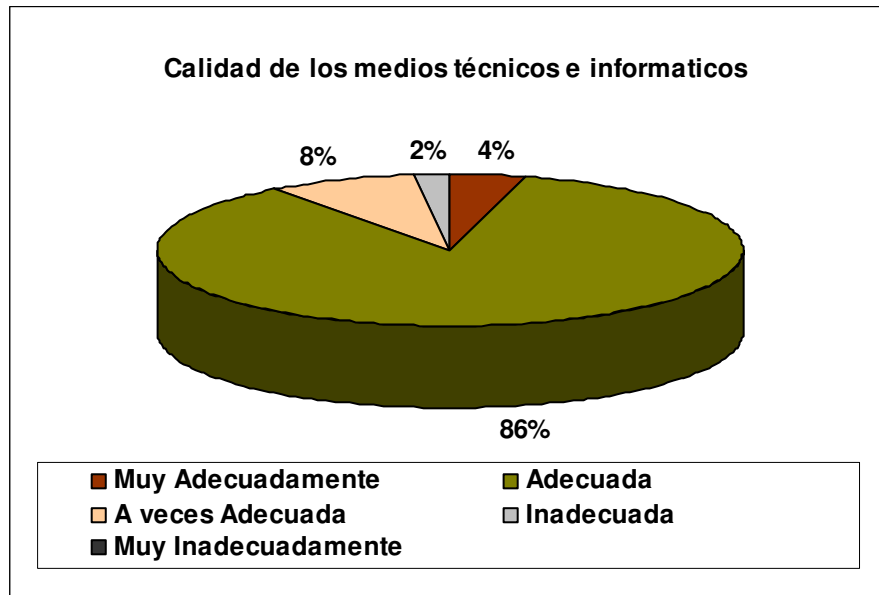
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- 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

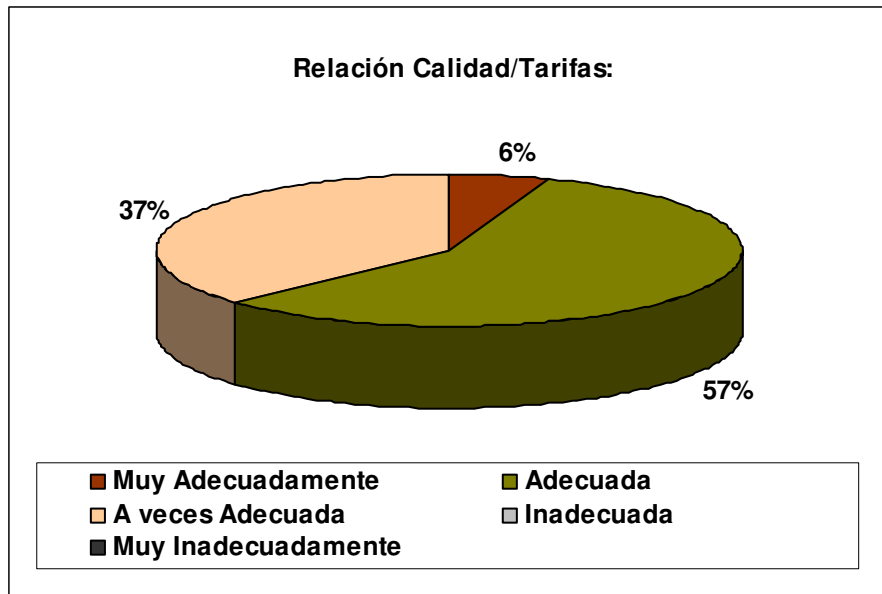
**Adecuada: (Total 31)**

- 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

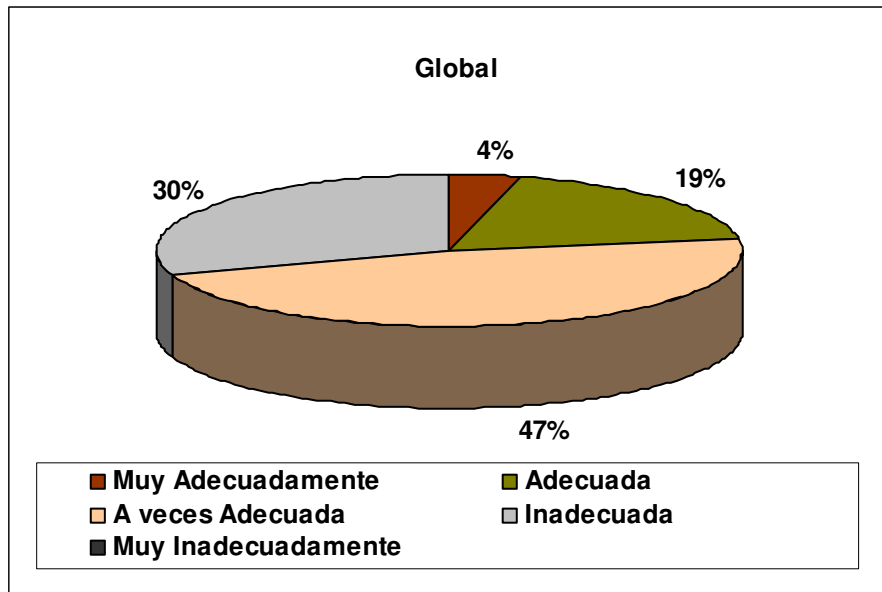
- Bujalance
- Cañete de las Torres
- Dos Torres
- El Guijo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- La Granjuela
- La Victoria
- Luque
- Montoro
- Monturque
- Palma del Río
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Priego de Córdoba
- Puente Genil
- Santaella
- Villafranca de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

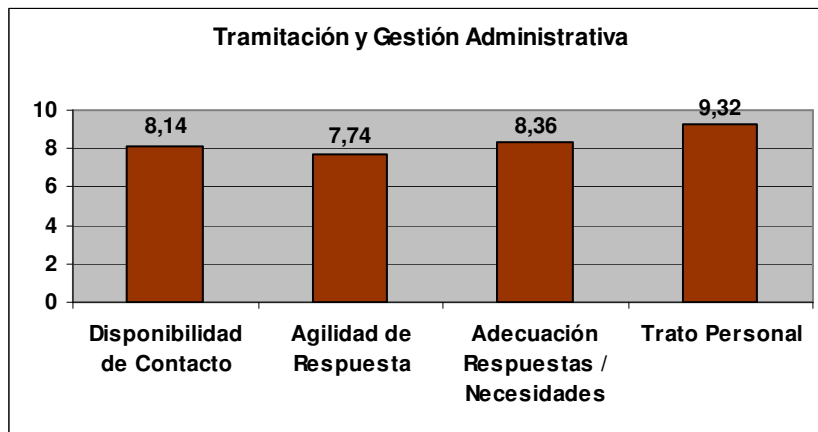
Las aplicaciones no se pueden maximizar en pantalla. Vale que, cuando se crearon éstas, las pantallas eran más pequeñas y con relación 4:3, pero hoy en día tenemos mayores pantallas. Sería bueno que existiera la posibilidad de maximizar ventanas. La interfaz de las aplicaciones no es "muy agradable a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

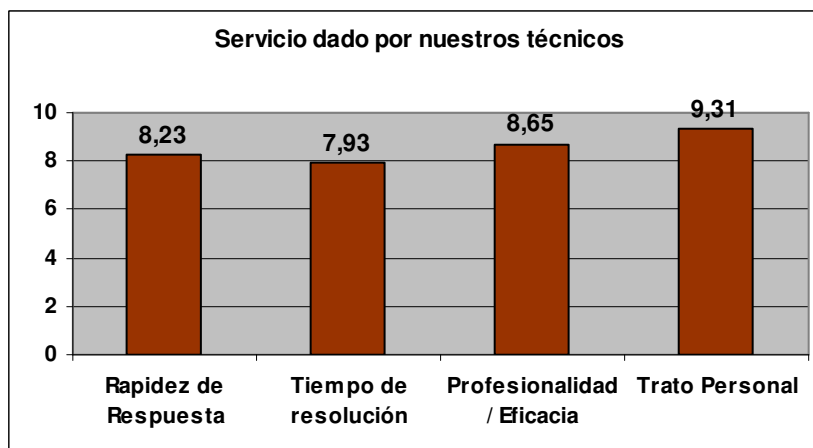
En relación con la tramitación y gestión administrativa de **los servicios de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

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



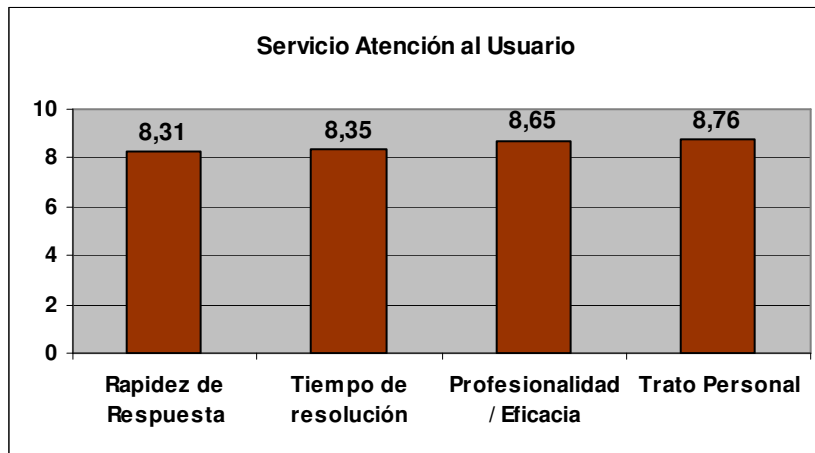
En relación con el servicio dado por **los técnicos de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

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



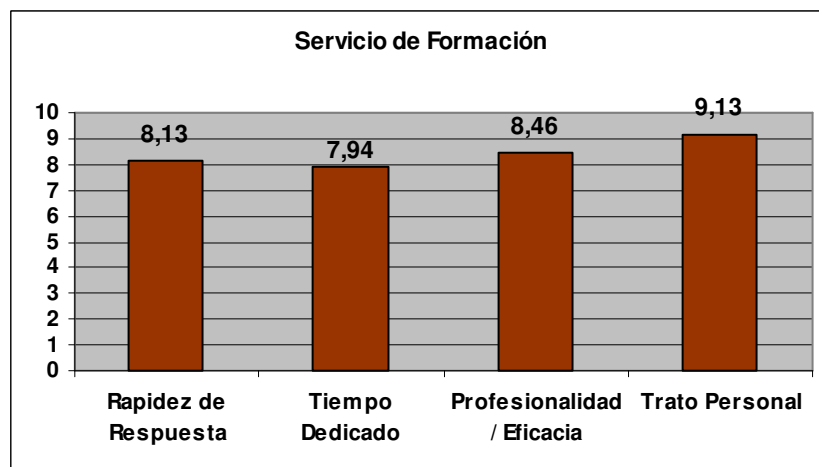
**\*\*En relación con el nuevo servicio de Atención al Usuario implantado recientemente ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

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



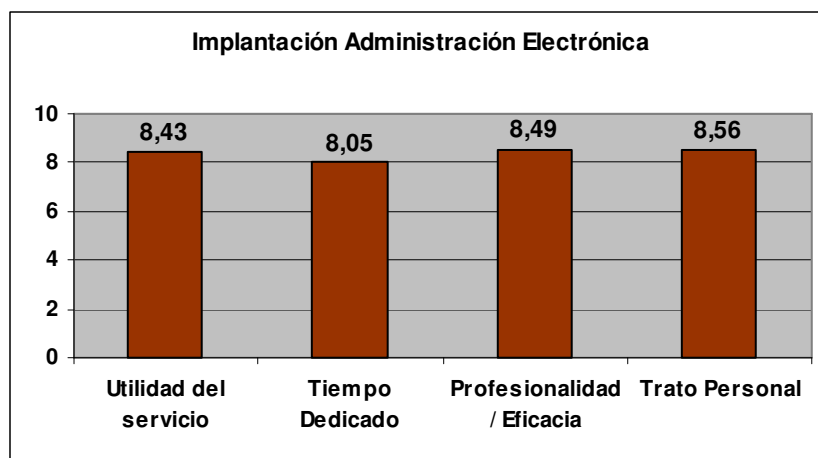
En relación con el **Servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

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



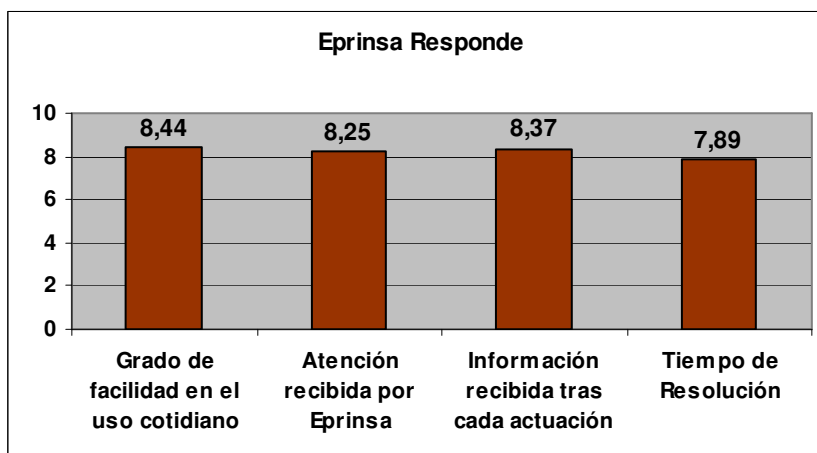
**\*\*Servicio de apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica: Si conoce el nuevo servicio ofrecido de apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica, ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

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



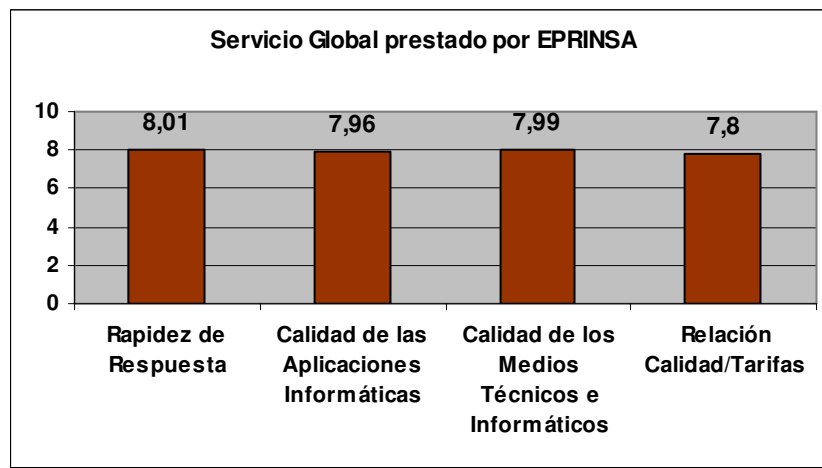
**\*\*Eprinsa Responde: Si conoce la Plataforma Web Eprinsa Responde ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

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

