

Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Clientes 2017.

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:** 23 de octubre de 2017
- **Número de encuestas contestadas por los clientes:** 207 (63 Clientes)
- **Las preguntas realizadas en la encuesta son las siguientes:**

ENCUESTA A CLIENTES 2017

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.

Cargo/Puesto de trabajo de la persona que contesta:

Respuesta:

1. ¿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)

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

2.1 Disponibilidad de Contacto:

- Siempre disponible Disponible A veces disponible Difícilmente disponible No disponible

2.2 Agilidad de Respuesta:

- Muy ágil Ágil A veces ágil Lenta Muy lenta

2.3 Adecuación de Respuesta/Necesidades:

- Muy adecuada Adecuada A veces adecuada Inadecuada Muy inadecuada

2.4 Trato Personal:

- Muy adecuado Adecuado A veces adecuado Inadecuado Muy inadecuado

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

3.1 Rapidez de Respuesta:

- Muy adecuada Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

3.2 Tiempo de Resolución:

- Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

3.3 Profesionalidad/Eficacia:

- Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

3.4 Trato Personal:

- Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

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

4.1 Rapidez de Respuesta:

Muy adecuada Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

4.2 Tiempo de Resolución:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

4.3 Profesionalidad/Eficacia:

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

4.4 Trato Personal:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

5. En relación con los servicios de Formación de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

5.1 Rapidez de Respuesta:

Muy adecuada Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

5.2 Tiempo Dedicado:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

5.3 Profesionalidad/Eficacia:

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

5.4 Trato Personal:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

6. Servicio de apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica in situ. ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

6.1 Utilidad del Servicio:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

6.2 Tiempo Dedicado:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

6.3 Profesionalidad/Eficacia:

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

6.4 Trato Personal:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

7. Eprinsa Responde. ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

7.1 Grado de facilidad en el uso cotidiano:

Muy fácil Fácil Neutro Difícil Muy difícil

7.2 Atención recibida por Eprinsa:

Muy adecuada Adecuada Neutra Inadecuada Muy inadecuada

7.3 Información recibida tras cada actuación:

Muy adecuada Adecuada Neutro Inadecuada Muy inadecuada

7.4 Tiempo de Resolución:

Muy adecuado Adecuado Neutro Inadecuado Muy inadecuado

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

8.1 Rapidez de Respuesta:

Muy adecuada Adecuada A veces adecuada Inadecuada Muy inadecuada

8.2 Calidad de las Aplicaciones Informáticas:

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

8.3 Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos:

Muy alta Alta Neutra Baja Muy baja

8.4 Relación Calidad/Tarifas (*): Para servicios facturables

Muy adecuada Adecuada A veces adecuada Inadecuada Muy inadecuada

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

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

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

Respuesta: _____

VALORACIÓN GLOBAL OBTENIDA

La **valoración media global** obtenida en la encuesta es de **7,9** (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), de los técnicos (9) y de los formadores (9).

DISTRIBUCIÓN DE LA VALORACIÓN

En el año 2017, el **66,7%** de los clientes participantes se sienten en términos medios, satisfechos o muy satisfechos con nuestra gestión (puntuación igual o superior a 8 puntos).

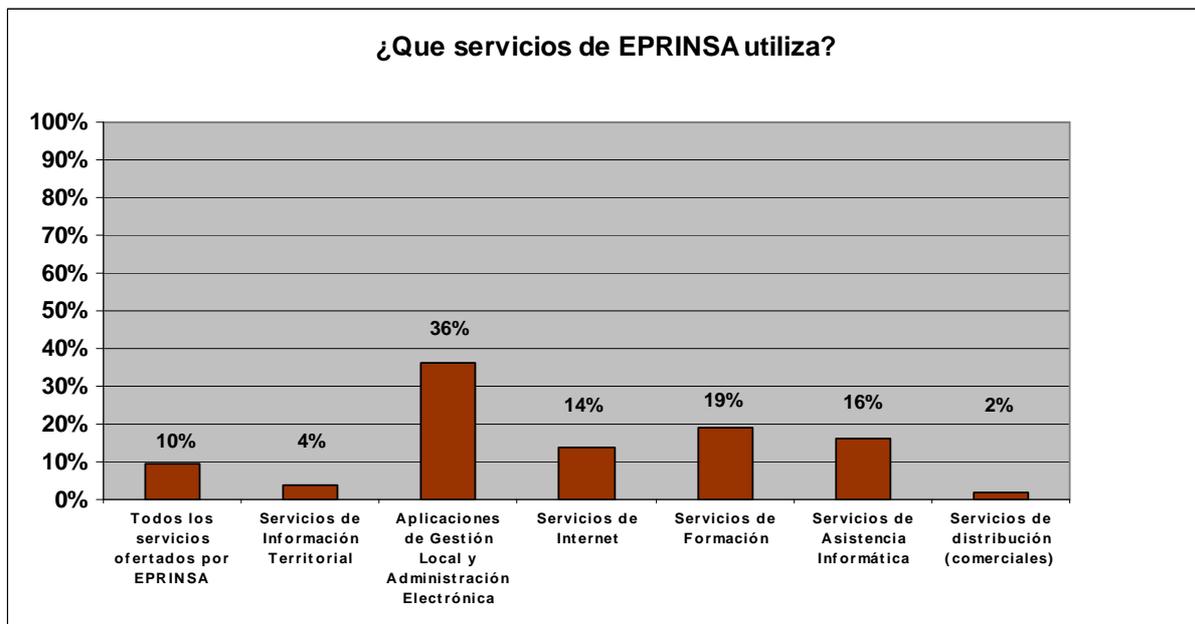
AYUNTAMIENTOS	MEDIA 2016	MEDIA 2017
Adamuz		7,8
Aguilar de la Frontera	8,8	
Alcaracejos		8,4
Almedinilla	7,9	
Almodóvar del Río		8,1
Dos Torres		9,5
Baena	8,8	8,3
Belalcázar		8,4
Belmez		8,4
Benamejí		8,8
Bujalance	6,4	8,5
Cabra	8,1	8
Cañete de las Torres		7,7
Carcabuey		7,8
Castil de Campos	8,1	
Castro del Río		8,2
Doña Mencía		7,6
Dos Torres		7,9
ELA Castil de Campos		9,1
El Carpio	9,3	8,1
El Guijo		7,9
El Viso	8,9	8,1
ELA Encinarejo		8,3

AYUNTAMIENTOS	MEDIA 2016	MEDIA 2017
ELA Fuente Carreteros		9,6
Encinas Reales		9,3
Espejo		8,2
Espiel		8,7
Fernán Nuñez		8,1
Fuente Obejuna		8,1
Fuente Palmera		7,5
Fuente Tójar		6,3
Guadalcázar		8,2
Hinojosa del Duque		7,6
Hornachuelos		7,9
Iznájar		9,4
La Carlota	6,5	8,4
La Rambla	7,6	
La Victoria	9,1	8,7
Los Blázquez		8,7
Lucena	8,5	7,3
Luque		8,5
Montalbán		7,6
Montilla	8,9	7,4
Monturque		8,2
Moriles		7,7
Nueva Carteya		8,2
Obejo		8,2
Palenciana		8
Palma del Río	8,9	7
Pedro Abad		8,4
Pedroche	8,2	8,7
Peñarroya-Pueblonuevo		8
Posadas		8,7
Priego de Córdoba	8,2	7,6
Puente Genil	7,1	
Rute	7,6	8,4
San Sebastián de los Ballesteros		9,5
Santaella		7,9
Torrecampo	8,5	8,8
Valenzuela		9,5
Valsequillo		8
Villa del Río		7,6
Villaharta		8,8
Villanueva del Duque		6,5
Villanueva del Rey		7,9
Villaralto		8
Villaviciosa de Córdoba	8,6	7,8
Zuheros	8,6	8,2

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

PREGUNTA 1: ¿Qué servicios de EPRINSA utiliza?

Respuesta	Nº usuarios
Todos los servicios ofertados por EPRINSA	43
Servicios de Información Territorial	16
Aplicaciones de Gestión Local y Administración Electrónica	161
Servicios de Internet	61
Servicios de Formación	84
Servicios de Asistencia Informática	71
Servicios de Distribución (comerciales)	8



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

PREGUNTA 2.1: Disponibilidad de Contacto:

Valoraciones:

Siempre Disponible: (Total: 9)

- Almodóvar del Río
- Dos Torres
- Bujalance
- Castil de Campos
- Fuente Obejuna

- Iznájar
- Obejo
- Santaella
- Villaharta

Disponible: (Total: 47)

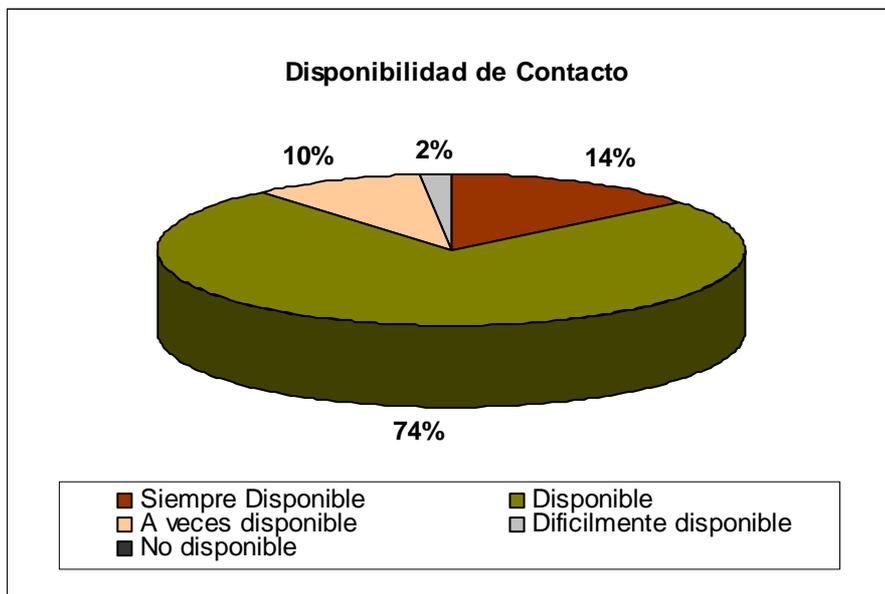
- Adamuz
- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Fuente Carreteros
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo
- Valenzuela
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba

A veces Disponible: (Total: 6)

- Fuente Palmera
- Palenciana
- Palma del Río
- Priego de Córdoba
- Villanueva del Duque
- Zuheros

Difícilmente Disponible: (Total: 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 2.2: Agilidad de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Ágil: (Total 6)

- Dos Torres
- Bujalance
- El Carpio
- Iznájar
- Obejo
- Valenzuela

Ágil: (Total 40)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Viso
- Fuente Carreteros
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villaviciosa de Córdoba

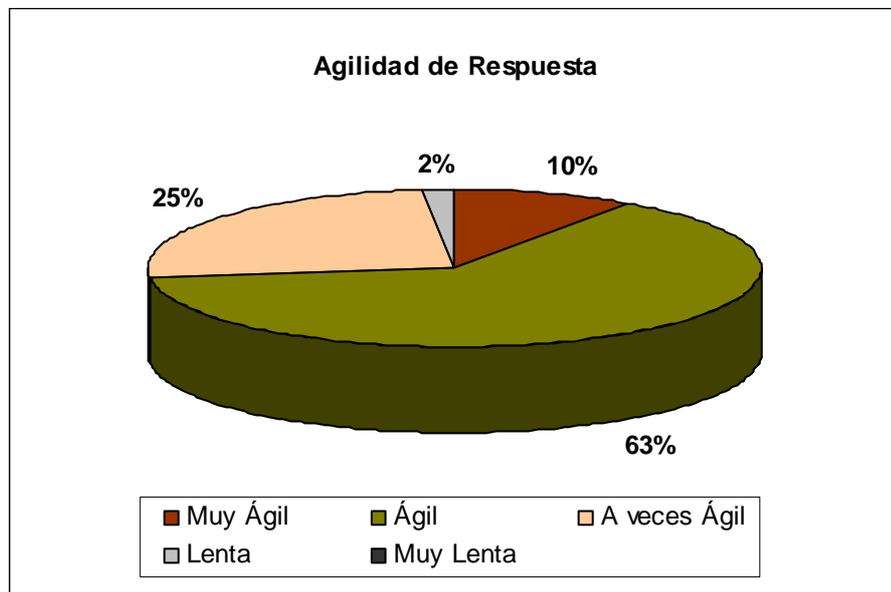
A veces Ágil: (Total 16)

- Baena
- El Guijo
- Encinarejo
- Guadalcazar
- Lucena
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río

- Pedro Abad
- Priego de Córdoba
- Santaella
- Valsequillo
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Zuheros

Lenta: (Total 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 2.3: Adecuación de Respuesta/Necesidades:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 13)

- Alcaracejos
- Dos Torres
- Belalcázar
- Benamejí
- Castil de Campos
- Fuente Carreteros
- Fuente Obejuna
- Iznájar

- Los Blázquez
- Pedroche
- San Sebastián de los Balleneros
- Torrecampo
- Valenzuela

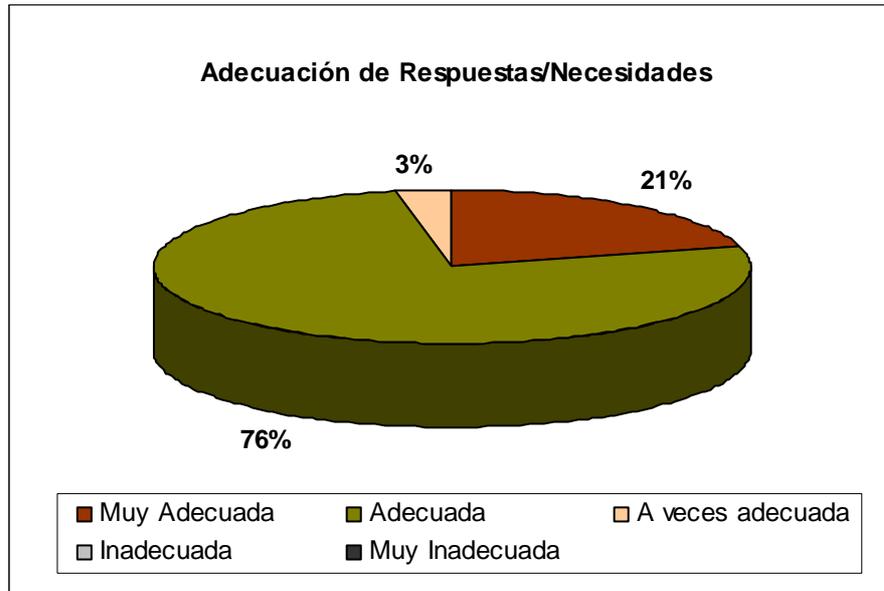
Adecuada: (Total 48)

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villaralto

- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

A veces adecuada: (Total 2)

- Fuente Tójar
- Pedro Abad



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

PREGUNTA 2.4: Trato Personal:

Valoraciones:

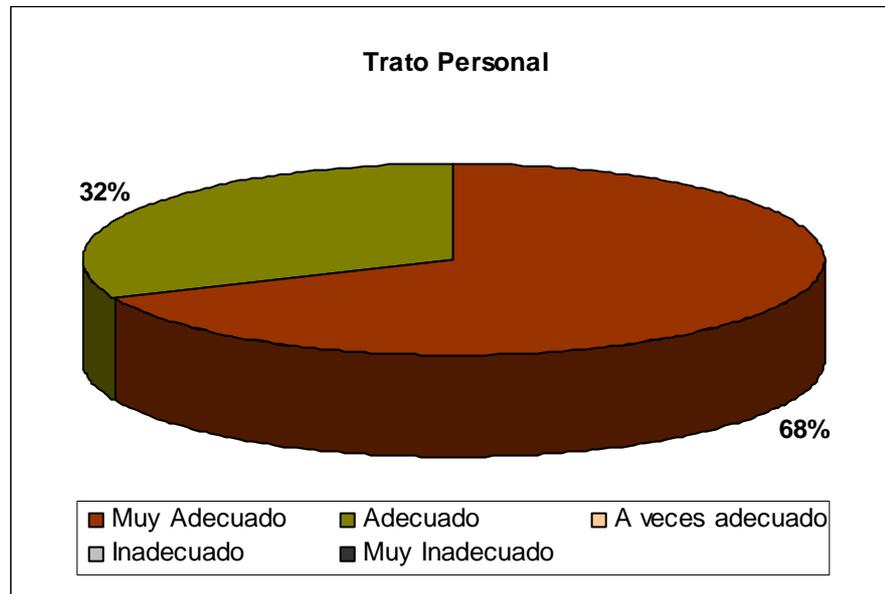
Muy Adecuado: (Total 43)

- Alcaracejos
- Almodóvar del Río
- Dos Torres
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Castil de Campos

- El Carpio
- El Viso
- Encinarejo
- Fuentecarreteros
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Guadalcazar
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
-
-
-
-
-
-
-

Adecuado: (Total 20)

- Adamuz
- Cañete de las Torres
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Guijo
- Espejo
- Hinojosa del Duque
- Lucena
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Palma del Río
- Priego de Córdoba
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba



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

PREGUNTA 3.1: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 10)

- Dos Torres
- Bujalance
- Castil de Campos
- El Viso
- Fuente Carreteros
- Encinas Reales
- Fuente Obejuna
- Iznájar
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela

Adecuada: (Total 48)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez

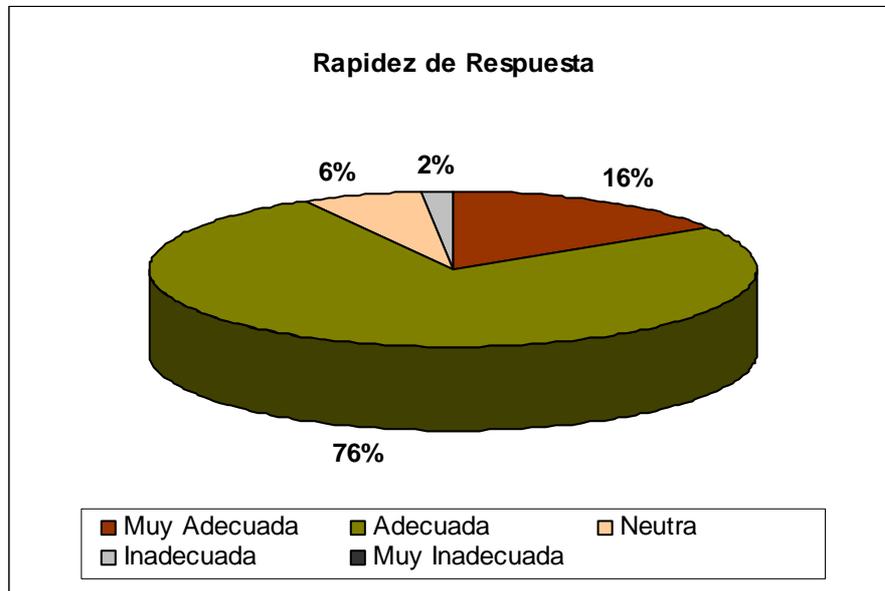
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- Encinarejo
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 4)

- El Guijo
- Palenciana
- Priego de Córdoba
- Villanueva del Duque

Inadecuada: (Total 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 3.2: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 6)

- Dos Torres
- Fuente Carreteros
- Iznájar
- Posadas
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela

Adecuado: (Total 47)

- Alcaracejos
- Almodóvar
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía

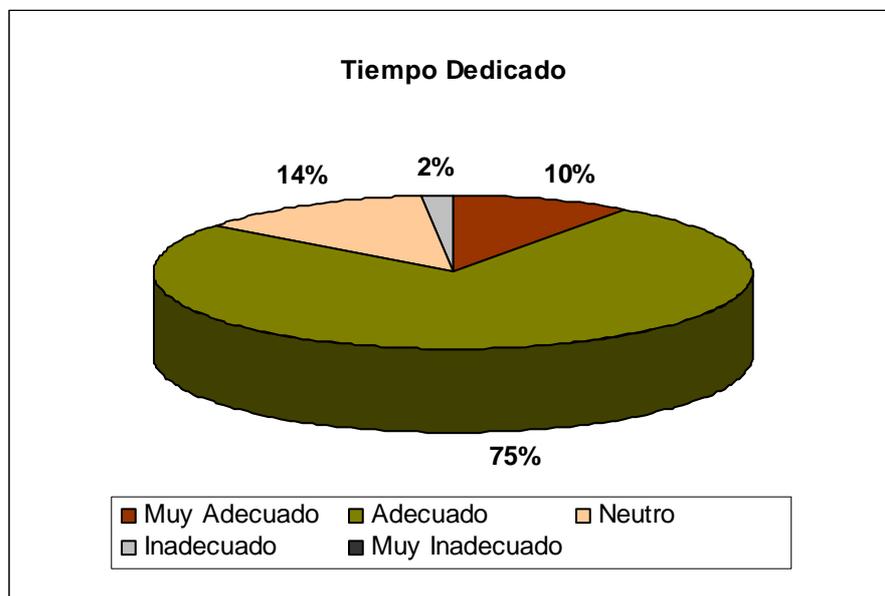
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villaharta
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 8)

- Baena
- El Guijo
- Lucena
- Palenciana
- Priego de Córdoba
- Villa del Río
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey

Inadecuada: (Total 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 3.3: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 15)

- Dos Torres
- Benamejí
- Castro del Río
- Castil de Campos
- Fuente Carreteros
- Encinas Reales
- Iznájar
- La Victoria
- Los Blázquez
- Obejo
- Pedroche
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villanueva del Rey

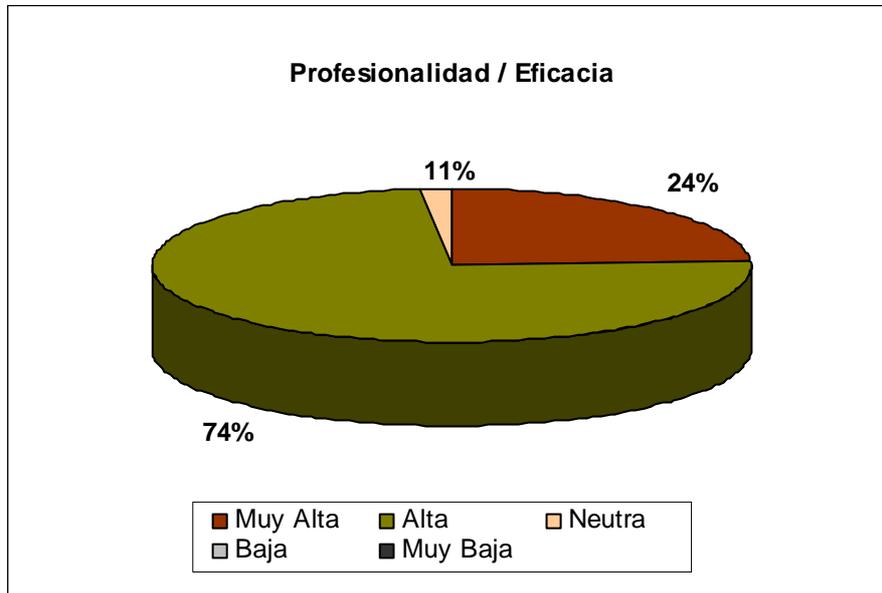
Alta: (Total 47)

- Adamuz
- Alcaracejos

- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 1)

- Villanueva del Duque



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

PREGUNTA 3.4: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 37)

- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Viso
- Encinarejo
- Fuente Carreteros
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Obejuna
- Fuente Tójar
- Guadalcazar
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque

- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Zuheros

Adecuado: (Total 25)

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Guijo
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- Lucena
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Palma del Río
- Priego de Córdoba
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa de Córdoba



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

PREGUNTA 4.1: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 4)

- Dos Torres
- Fuentecarreteros
- Valenzuela
- Villaharta

Adecuada: (Total 47)

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Carpio

- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Guadalcazar
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 6)

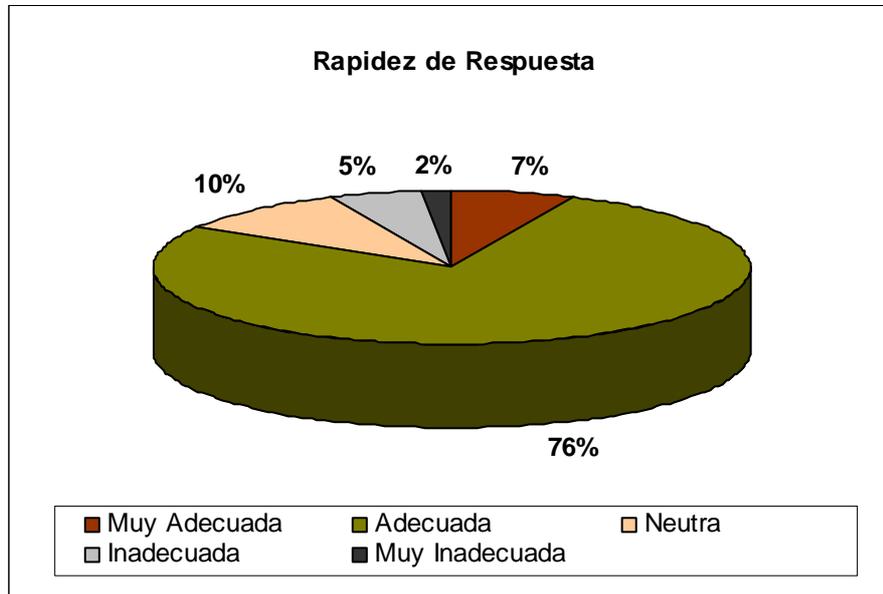
- Doña Mencía
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Priego de Córdoba
- Villa del Río
- Villanueva del Duque

Inadecuada: (Total 3)

- El Guijo
- Fuente Tójar
- Palma del Río

Muy Inadecuada: (Total 1)

- Cañete de las Torres



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

PREGUNTA 4.2: Tiempo de Resolución:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 4)

- Dos Torres
- Fuente Carreteros
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo

Adecuada: (Total 46)

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belacázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Carpio

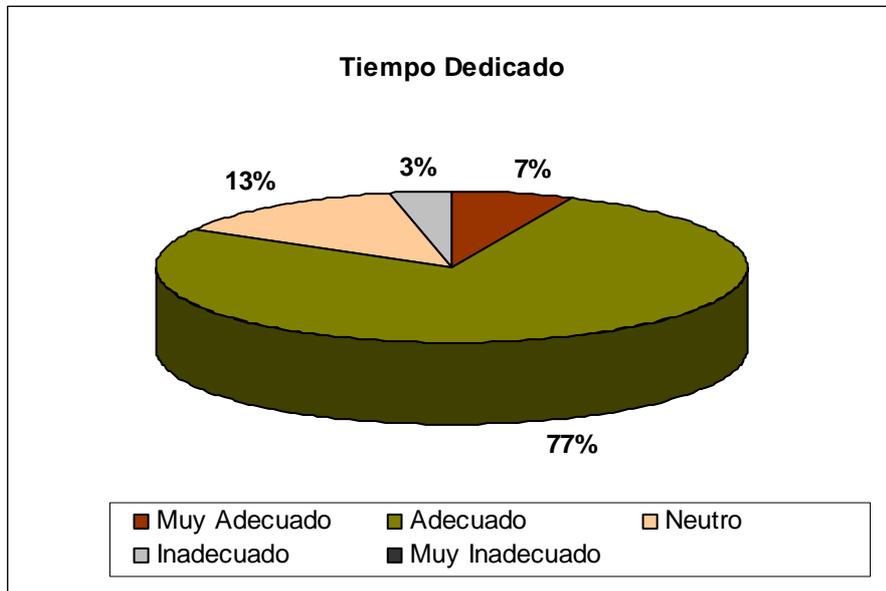
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Guadalcazar
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- Santaella
- Valenzuela
- Valsequillo
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 8)

- Cañete de las Torres
- Doña Mencía
- El Guijo
- Hinojosa del Duque
- Lucena
- Priego de Córdoba
- Villa del Río
- Villanueva del Duque

Inadecuado: (Total 2)

- Fuente Tójar
- Palma del Río



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

PREGUNTA 4.3: Profesionalidad/Eficiencia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 7)

- Benamejí
- Castil de Campos
- Espiel
- Hornachuelos
- La Victoria
- Priego de Córdoba
- Torrecampo

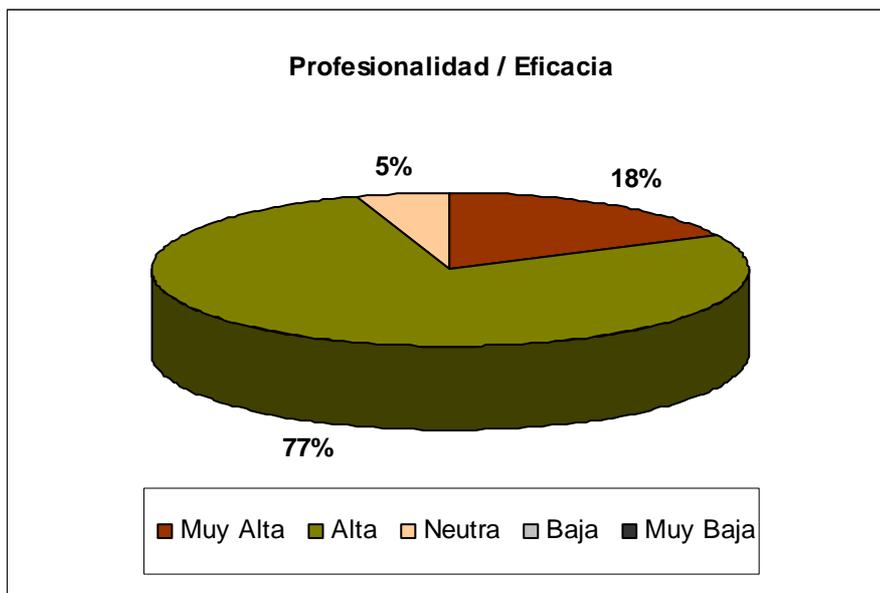
Alta: (Total 31)

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres

- Carcabuey
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- La Carlota
- Lucena
- Luque
- Monturque
- Nueva Carteya
- Obejo
- Pedroche
- Peñarroya- Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaviciosa de Córdoba

Neutra: (Total 2)

- Doña Mencía
- Montilla
- Palma del Río



4. En relación con el nuevo servicio de Atención al Usuario implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**PREGUNTA 4.4: Trato Personal:****Muy adecuado: (Total 26)**

- Dos Torres
- Baena
- Benamejí
- Castil de Campos
- El Viso
- Encinarejo
- Fuente Carreteros
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Tójar
- Guadalcázar
- Hornachuelos
- La Victoria
- Los Blázquez
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto

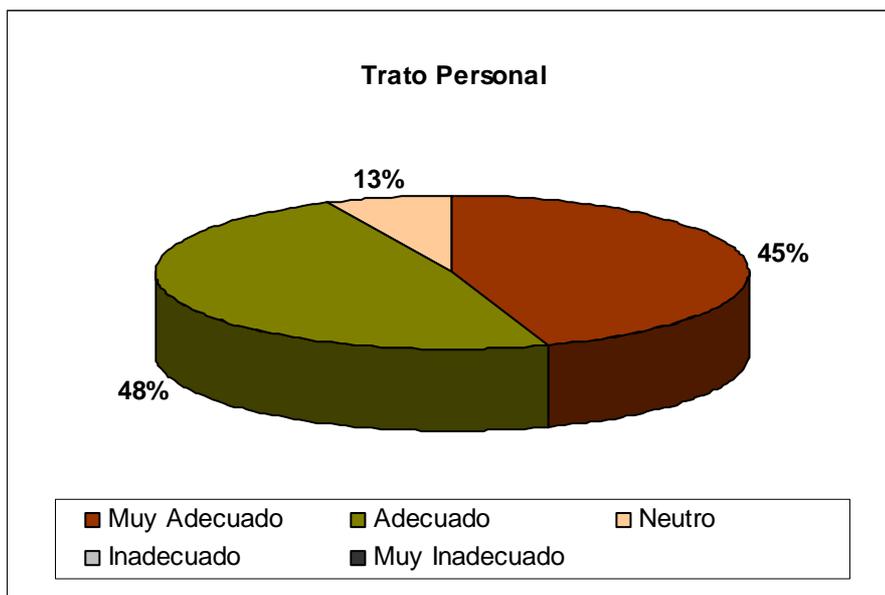
Adecuado: (Total 28)

- Adamuz
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- El Carpio
- El Guijo
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- La Carlota
- Lucena
- Luque

- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Peñarroya Pueblonuevo
- Priego de Córdoba
- Rute
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 4)

- Doña Mencía
- Hinojosa del Duque
- Palma del Río
- Villanueva del Duque



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

PREGUNTA 5.1: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 8)

- Almodóvar del Río

- Dos Torres
- Belmez
- Benamejí
- Fuente Carreteros
- Pedro Abad
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela

Adecuada: (Total 47)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Montalbán
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta

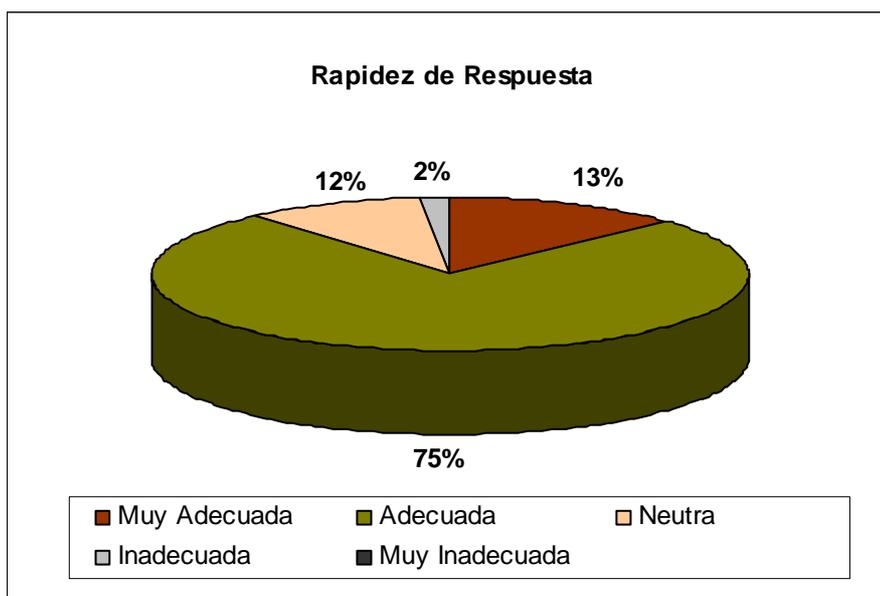
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 6)

- Cañete de las Torres
- Iznájar
- Luque
- Montilla
- Palma del Río
- Santaella
- Villanueva del Rey

Inadecuada: (Total 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 5.2: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 4)

- Almodóvar del Río
- Dos Torres

- Fuente Carreteros
- Pedro Abad

Adecuada: (Total 47)

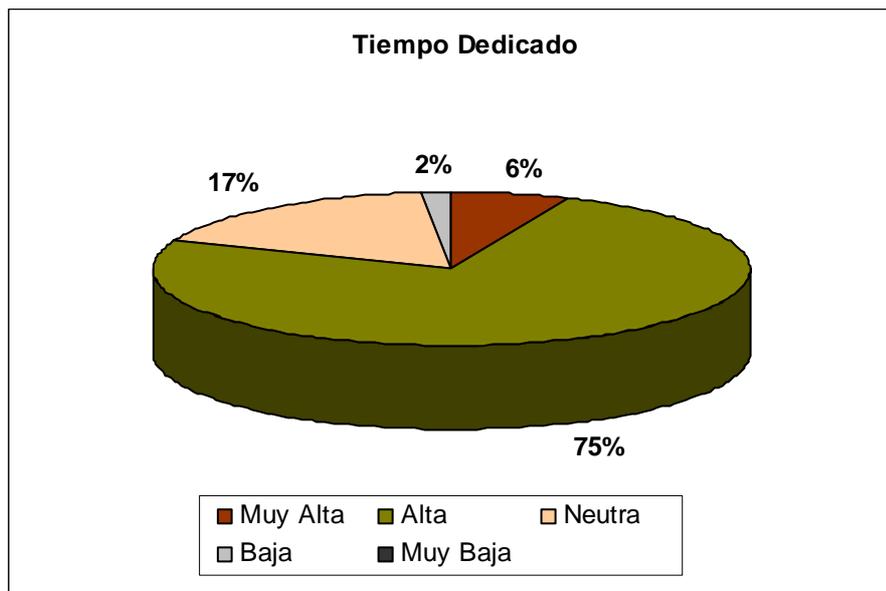
- Adamuz
- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Guadalcazar
- Iznájar
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Monturque
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo
- Valenzuela
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 11)

- Cañete de las Torres
- Fuente Tójar
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Montilla
- Moriles
- Priego de Córdoba
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villaralto

Inadecuado: (Total 1)

- Santaella



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

PREGUNTA 5.3: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 11)

- Almodóvar del Río
- Dos Torres

- Benamejí
- Fuente Carreteros
- Espiel
- Los Blázquez
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela

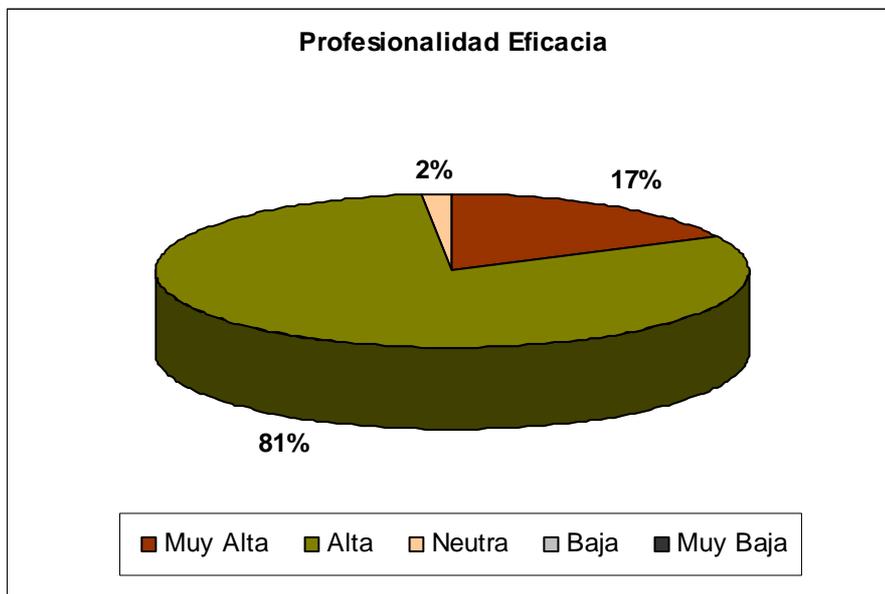
Alta: (Total 51)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Peñarroya Pueblonuevo
- Priego de Córdoba
- Rute

- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra (Total 1)

- Palma del Río



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

PREGUNTA 5.4: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 28)

- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- Castil de Campos
- Encinarejo
- Fuente Carreteros

- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Tójar
- Guadalcazar
- Hornachuelos
- La Victoria
- Los Blázquez
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valenzuela
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Zuheros

Adecuado: (Total 33)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Belmez
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Iznájar
- La Carlota
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Priego de Córdoba
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta

- Villanueva del Duque
- Villaviciosa de Córdoba

Neutro: (Total 1)

- Doña Mencía



6. Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración electrónica in situ.

PREGUNTA 6.1: Utilidad del Servicio:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 4)

- Encinas Reales
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedroche

Adecuado: (Total 16)

- Dos Torres
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra

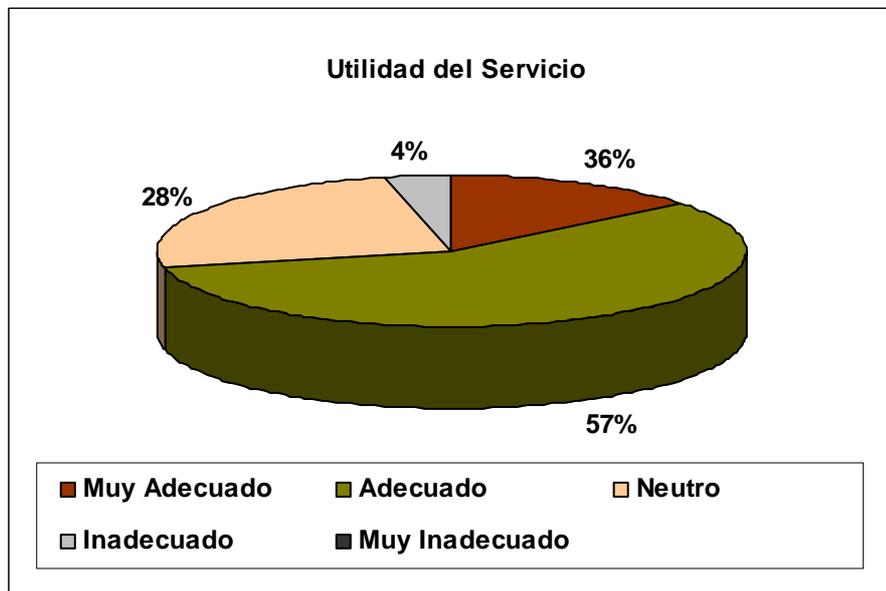
- Dos Torres
- Fernán Nuñez
- Guadalcazar
- Lucena
- Pedro Abad
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Valenzuela
- Valsequillo

Neutro: (Total 7)

- Belalcázar
- Fuente Palmera
- Hornachuelos
- Montilla
- Peñarroya Pueblonuevo
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa de Córdoba

Inadecuado: (Total 1)

- Obejo



6. Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración electrónica in situ.

PREGUNTA 6.2: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 2)

- Encinas Reales
- Nueva Carteya

Adecuado: (Total 13)

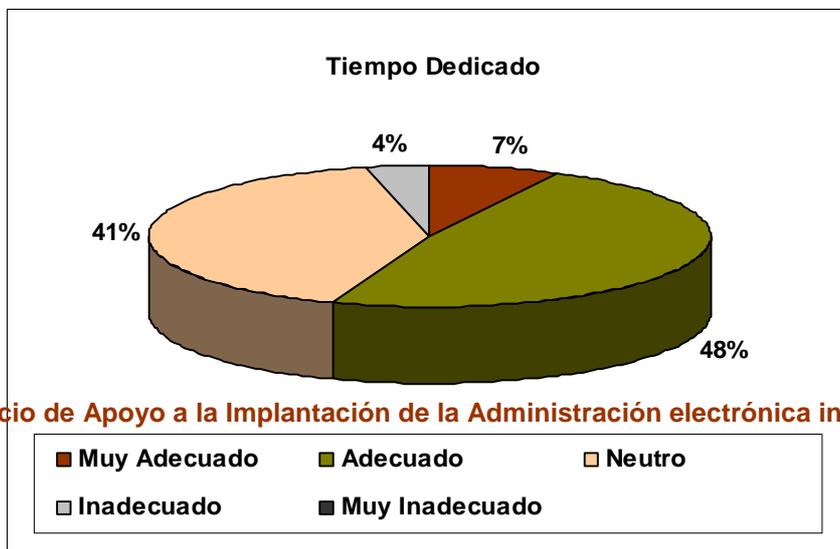
- Dos Torres
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Dos Torres
- Fernán Nuñez
- Guadalcazar
- Pedro Abad
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Valenzuela
- Valsequillo

Neutro: (Total 11)

- Belalcázar
- Bujalance
- Cabra
- Fuente Palmera
- Hornachuelos
- Lucena
- Montilla
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa de Córdoba

Inadecuado: (Total 1)

- Obejo



6. Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración electrónica in situ.

PREGUNTA 6.3: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 2)

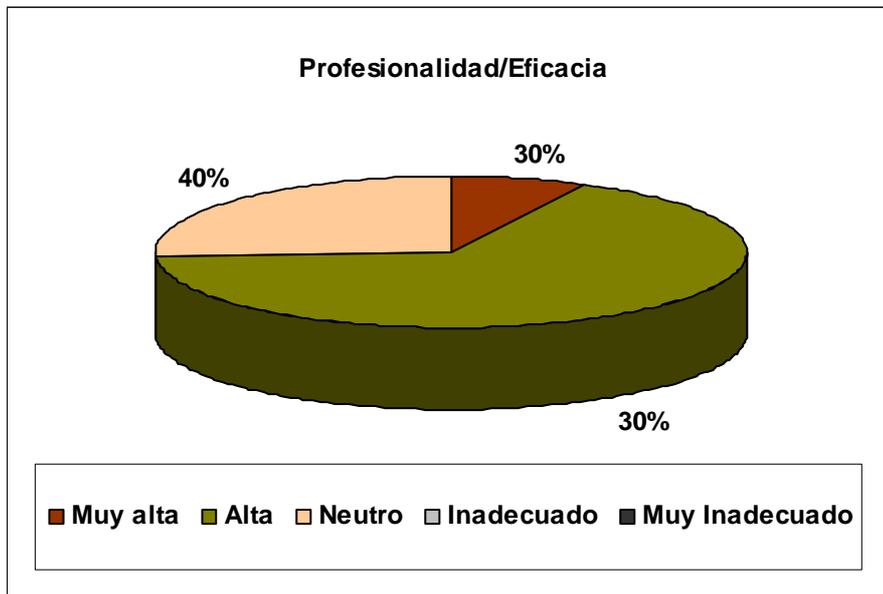
- Baena
- Encinas Reales

Alta: (Total 18)

- Dos Torres
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Dos Torres
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Guadalcázar
- Lucena
- Nueva Carteya
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Valenzuela
- Valsequillo

Neutra: (Total 7)

- Belalcázar
- Hornachuelos
- Montilla
- Obejo
- Peñarroya Pueblonuevo
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa de Córdoba



6. Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración electrónica in situ.

PREGUNTA 6.4: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 8)

- Dos Torres
- Baena
- Bujalance
- Encinas Reales
- Guadalcázar
- Nueva Carteya
- Pedro Abad
- Rute

Adecuado: (Total 12)

- Belmez
- Cabra
- Dos Torres
- Fernan Nuñez
- Fuente Palmera
- Lucena
- Pedroche
- Posadas
- Priego de Córdoba

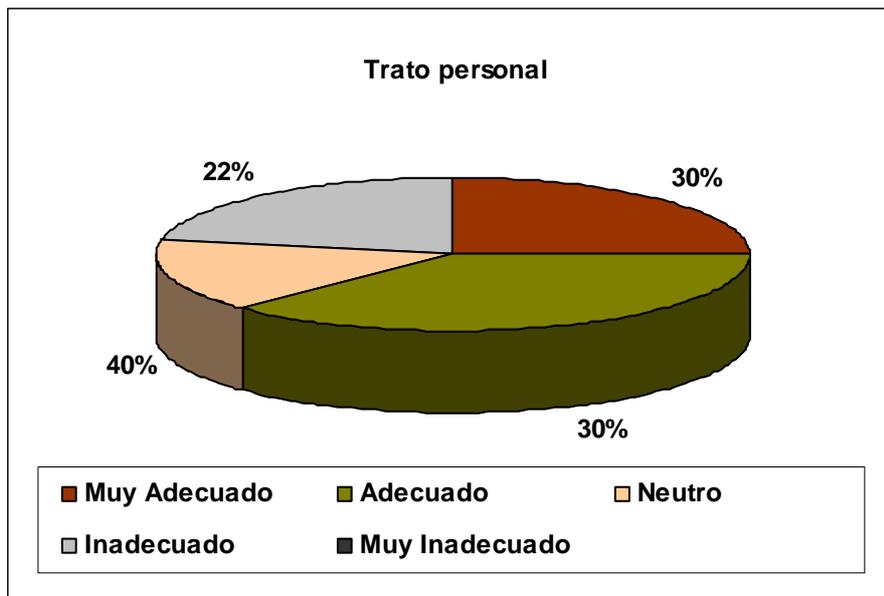
- Valenzuela
- Valsequillo
- Villaviciosa de Córdoba

Neutro: (Total 5)

- Benamejí
- Hornachuelos
- Montilla
- Obejo
- Peñarroya Pueblonuevo

Inadecuado: (Total 7)

- Belalcázar



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.1: Grado de facilidad en el uso cotidiano:

Valoraciones:

Muy Fácil: (Total 14)

- Benamejí
- Castil de Campos
- El Guijo
- Encinarejo
- Fuente Carreteros

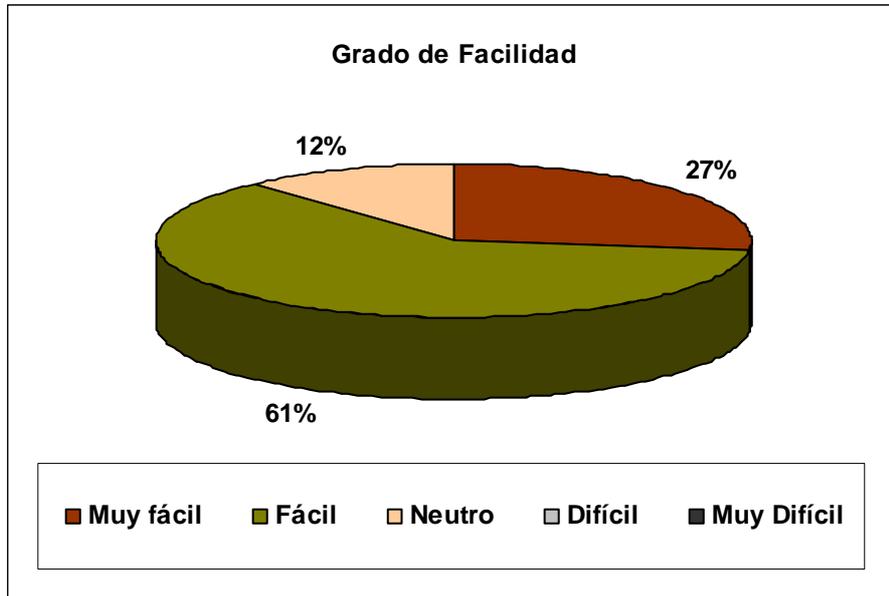
- La Victoria
- Los Blázquez
- Obejo
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela
- Villaralto
- Zuheros

Fácil: (Total 32)

- Dos Torres
- Baena
- Belmez
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Guadalcázar
- Hornachuelos
- La Carlota
- Lucena
- Luque
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba

Neutro: (Total 6)

- Adamuz
- Fuente Tójar
- Montalbán
- Santaella
- Villa del Río
- Villanueva del Duque



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.2 Atención recibida por Eprinsa:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 7)

- Benamejí
- Fuente Carreteros
- Guadalcázar
- La Victoria
- Pedroche
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela

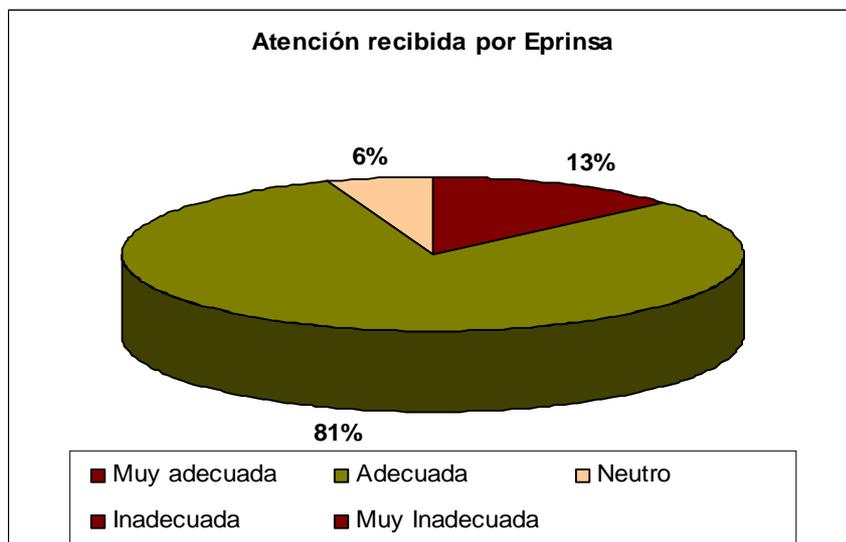
Adecuada: (Total 43)

- Adamuz
- Dos Torres
- Baena
- Belmez
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- Castil de Campos
- El Guijo

- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Obejo
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hornachuelos
- La Carlota
- Los Blázquez
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 3)

- Lucena
- Villa del Río
- Villanueva del Duque



7. Eprinsa Responde.**PREGUNTA 7.3. Información recibida tras cada actuación:****Valoraciones:****Muy adecuada: (Total 7)**

- Castil de Campos
- Fuente Carreteros
- La Victoria
- Pedroche
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela
- Villaralto

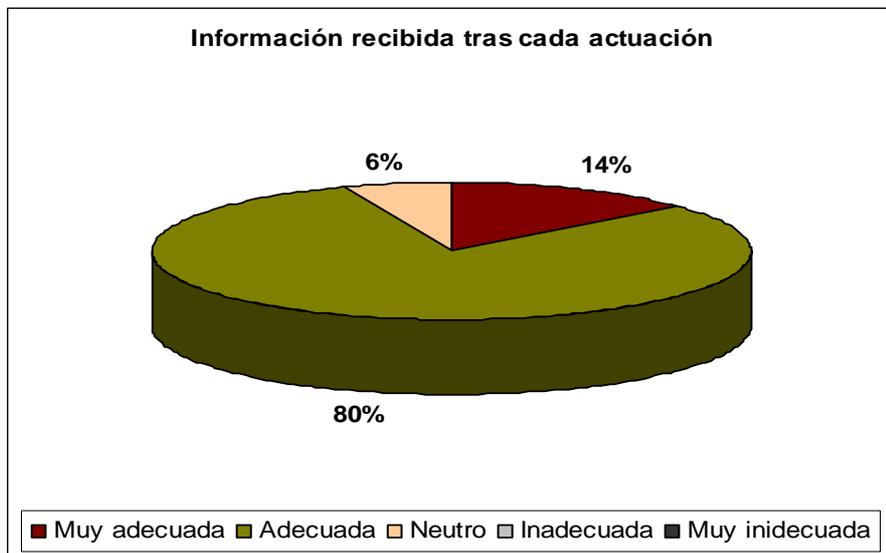
Adecuada: (Total 41)

- Adamuz
- Dos Torres
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Guadalcazar
- Hornachuelos
- La Carlota
- Los Blázquez
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Pedro Abad
- Peñarroya Pabellón
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Torrecampo

- Valsequillo
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutro: (Total 3)

- Lucena
- Palma del Río
- Villa del Río



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.4. Tiempo de Resolución:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 3)

- Baena
- Benamejí
- San Sebastián de los Ballesteros

Adecuada: (Total 37)

- Adamuz
- Baena
- Belmez
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey

- Doña Mencía
- Castil de Campos
- El Guijo
- Encinarejo
- Fuente Carreteros
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Guadalcazar
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Obejo
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pablonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villaharta
- Villaralto
- Zuheros

Neutro: (Total 10)

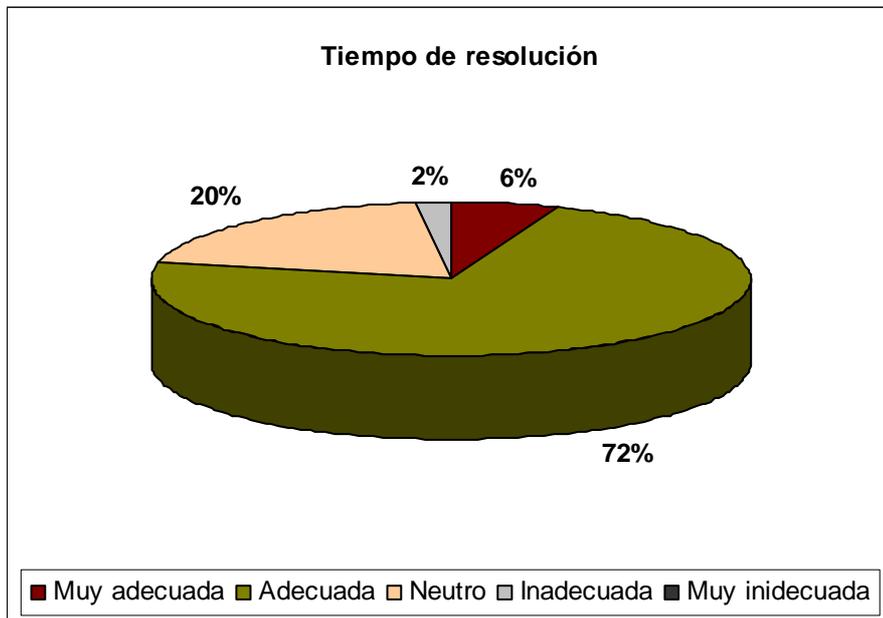
- El Viso
- Fuente Palmera
- Lucena
- Luque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Villa del Río
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba

Inadecuado: (Total 1)

- Palma del Río

Muy Inadecuado: (Total 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 8.1: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 7)

- Dos Torres
- Benamejí
- El Carpio
- Fuente Carreteros
- Iznájar
- Obejo
- Valenzuela

Adecuada: (Total 49)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía

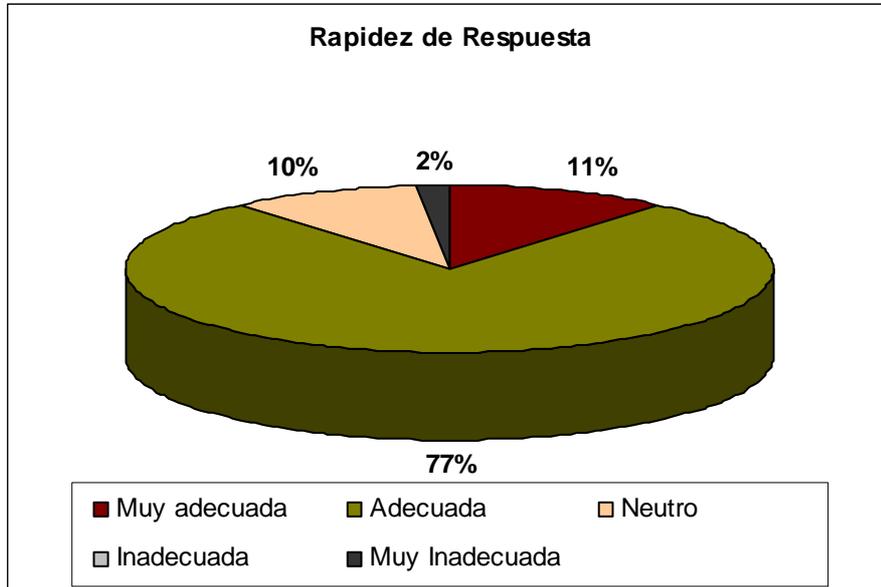
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Guadalcázar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

A veces adecuada: (Total 6)

- Almodóvar del Río
- Fernán Nuñez
- Palma del Río
- Priego de Córdoba
- Santaella
- Villanueva del Duque

Muy Inadecuada: (Total 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 8.2: Calidad de las Aplicaciones Informáticas:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 7)

- Dos Torres
- Castil de Campos
- Fuente Carreteros
- Iznájar
- Pedro Abad
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela

Alta: (Total 46)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bemanéj
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres

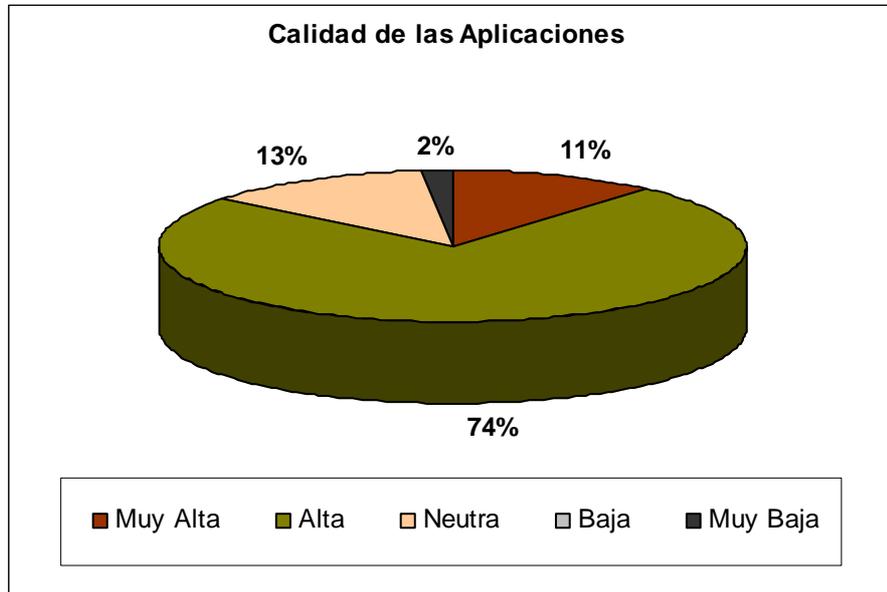
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palma del Río
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 8)

- Almodóvar del Río
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hornachuelos
- Lucena
- Luque
- Priego de Córdoba
- Villanueva del Duque

Muy Baja: (Total 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 8.3: Calidad de los Medios Técnicos e Informáticos:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 9)

- Castil de Campos
- Encinas Reales
- Fuente Carreteros
- Iznájar
- Monturque
- Obejo
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valenzuela
- Villaharta

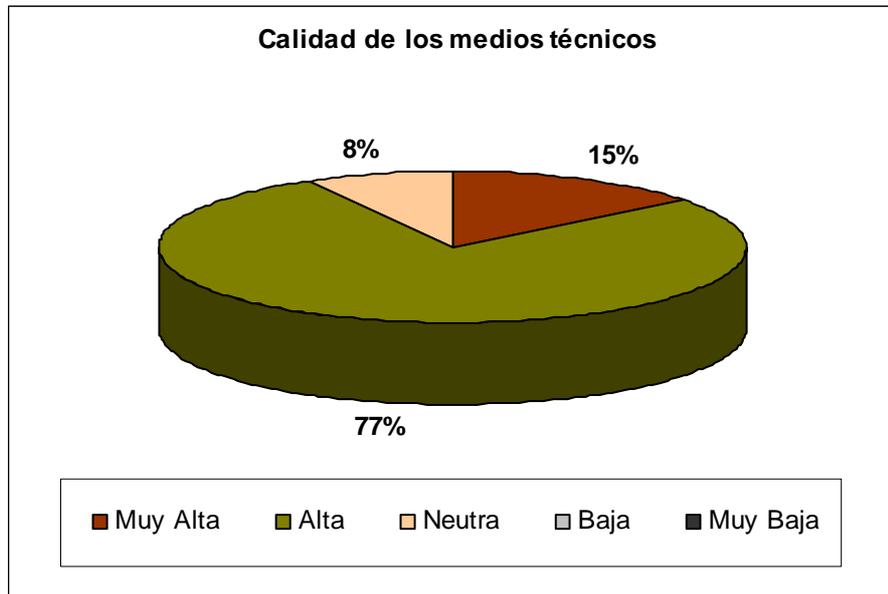
Alta: (Total 48)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra

- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Espejo
- Espiel
- Fernán Núñez
- Fuente Tójar
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

Neutra: (Total 5)

- Almodóvar del Río
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Villanueva del Duque
- Villaralto



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

PREGUNTA 8.4: Relación Calidad/Tarifas:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 2)

- Iznájar
- Monturque

Adecuada: (Total 40)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- Dos Torres
- Castil de Campos
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Fuente Carreteros

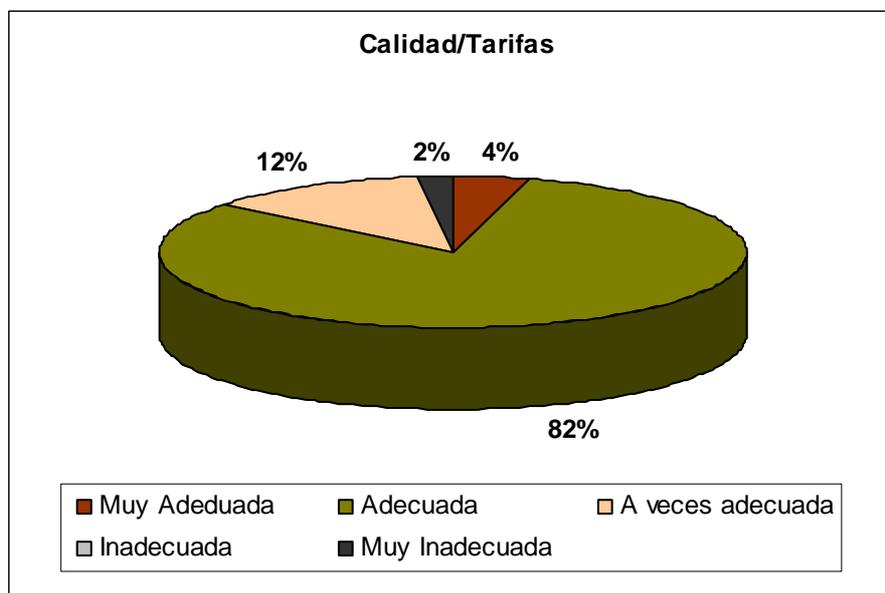
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Guadalcazar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Los Blázquez
- Luque
- Montilla
- Nueva Carteya
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Rute
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villaharta
- Villanueva del Rey

A veces Adecuada: (Total 6)

- Almodóvar del Río
- Lucena
- Obejo
- Palma del Río
- Villa del Río
- Villaviciosa de Córdoba

Muy Inadecuada: (Total 1)

- Fuente Tójar



PREGUNTA 9: De una forma global: ¿Cómo considera que Eprinsa ha cumplido con los requisitos que esperaba o que ha facilitado?:**Valoraciones:****Muy Adecuadamente: (Total 4)**

- Dos Torres
- Castil de Campos
- Iznájar
- Valenzuela

Adecuadamente: (Total 24)

- Alcaracejos
- Baena
- Belalcázar
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Guijo
- Encinarejo
- Fuente Carreteros
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Los Blázquez
- Luque
- Montalbán
- Monturque
- Palenciana
- Pedroche
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Villanueva del Rey
- Villaviciosa de Córdoba
- Zuheros

A veces Adecuada: (Total 23)

- Almodóvar del Río
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Dos Torres
- El Viso
- Fuente Palmera
- Hornachuelos
- La Carlota

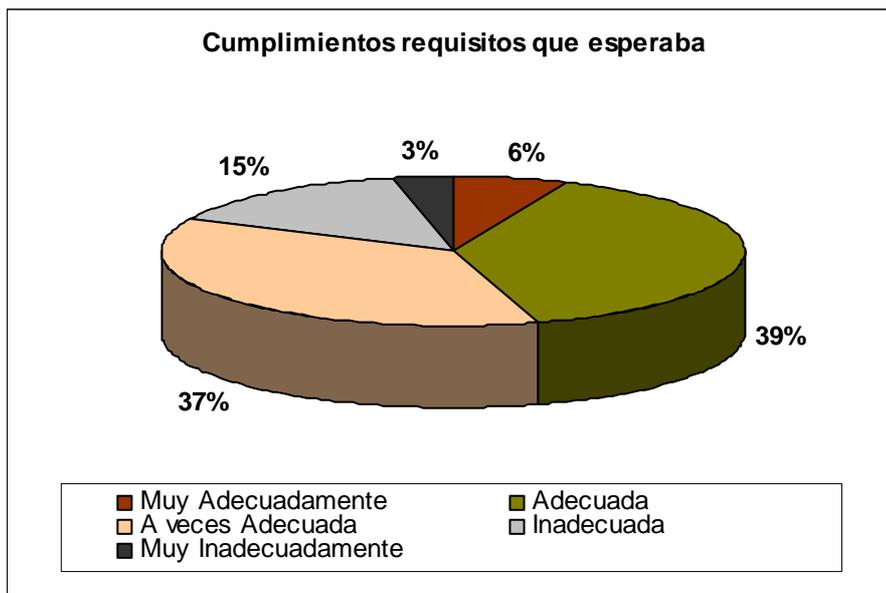
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Obejo
- Palma del Río
- Peñarroya Pueblonuevo
- Posadas
- Priego de Córdoba
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villanueva del Duque

Inadecuada: (Total 9)

- Adamuz
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Guadalcazar
- Moriles
- Nueva Carteya
- Pedro Abad
- Rute
- Villarlto

Muy Inadecuadamente: (Total 2)

- Carcabuey
- El Carpio



PREGUNTA 10: Por favor, indique si tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio de Eprinsa:**Sugerencias:**

- **Baena:**
 - Agilizar las propuestas de mejora a las aplicaciones. Puesta en marcha de alguna nueva (Inventario Municipal de Bienes , p.ejem)
 - Contactar con los que diariamente manejan los programas en la administración para cubrir las necesidades diarias del trabajo para simplificar el manejo de los programas.

- **Benamejí:**
 - Que las respuestas a las incidencias sea más rápido.

- **Cabra:**
 - Algunas incidencias sobre el soporte para los modelos de retenciones que están pendientes de resolver.
 - Que cuando haya actualizaciones de aplicaciones tengamos sesiones informativas en nuestro Ayuntamiento, bien con personal de Eprinsa o nuestro informático.

- **El Guijo:**
 - En determinadas ocasiones se nota la falta de personal.

- **El Viso:**
 - Que la atención sea más rápida. Mayor celeridad en la atención a los diferentes problemas que se suscitan.

- **Encinas Reales:**
 - Todo lo considero correcto excepto en las incidencias de Eprinsa que tardan en contestar.

- **Fuente Palmera:**
 - Más rapidez en la respuesta, Cursos mas diversos, aplicaciones con menos pasos: Gex por ejemplo, cuando te da el documento firmado al guardarlo no identifica el documento con el mismo nombre, si no con un código y para guardarlo hay que buscar el archivo que era....

- **Fuente Tójar:**

- Las aplicaciones son tediosas y nada intuitivas. Creo que hay que actualizar su entorno y hacerlas más fáciles de usar. Deberían tomar todas una base de datos común (ejemplo: la lista del padrón cobratorio no coincide con la lista del registro de entrada) La creación de nuevos usuarios (vecinos u órganos en mantenimiento de personas) siempre de fallos y no los reconoce o no los crea correctamente. Jamás hemos creado una dirección nueva para la lista de valores porque al parecer requiere un montón de trámites etc, etc... Aunque el trato es PERFECTO, el tiempo de espera es aún muy alto. Hay ocasiones que se queda un expediente urgente paralizado varios días aún indicando que cumple en menos de 48 horas. Creo que falta personal en EPRINSA.

- **Hornachuelos:**

- Las aplicaciones no son nada intuitivas, más bien son muy enrevesadas y al final se dejan de utilizar la mayoría de las funciones que tienen.

- **La Carlota:**

- El Perfil del Contratante no me permite justificar los plazos que hay que cumplir, según la normativa aplicable, en algunas publicaciones, por ejemplo: Anuncio nombramiento miembros Mesa Contratación (hay que justificar que se publica 7 días antes de que se reúna la Mesa y la aplicación no te da esa opción), otro ejemplo son los Anuncios de Acto Público de la Mesa (hay que justificar que se publican 2 días antes de que se reúna la Mesa). Como no puedo justificar que cumplimos los plazos con la aplicación del Perfil del Contratante, porque no genera sellos de tiempo, imprimo las pantallas a PDF, porque en la parte de abajo se ve la fecha, y es eso lo que subo al expediente GEX. Un saludo.

- **Lucena:**

- Que se establezca un criterio en las aplicaciones para unificar la interfaz con el usuario, en cuanto a ventanas, botones y accesos directos de teclas a botones, haciendo así las aplicaciones más intuitivas. Que se estudie, en las acciones muy repetitivas de las aplicaciones, cuántas veces hay que pulsar botones o despleables para hacer una determinada acción. En Epritax y Gex hacemos multitud de acciones repetitivas, que en ocasiones, con motivos de revisiones de la versión de la aplicación, nos aumenta el número de pulsaciones/desplazamientos de ratón/despleables, que tenemos que hacer.
- Generalmente los programas y aplicaciones no son intuitivos y presentan problemas de rigidez. No soy informático y carezco de conocimientos para evaluar como mejorarlos.
- Necesita más personal para atender con la rapidez que se necesita a resolución de problemas e incidencias de los programas informáticos.

- **Montilla:**
 - Mayor rapidez en los tiempos de respuesta. Poder utilizar la vía telefónica con los técnicos para resolver antes los problemas planteados

- **Nueva Carteya:**
 - Las aplicaciones deberían de simplificarse bastante, y ser un poco más atractivas. Hecho en falta información sobre aplicaciones disponibles, enlaces de unas aplicaciones con otras. Creo que no se le saca todo el rendimiento que se podría sacar a las aplicaciones por desconocimiento de funciones y formas de hacer las cosas.

- **Pedroche:**
 - Implementar un foro de Faq´s para los diversos usuarios, donde se expongan ideas, posibles soluciones adaptadas en cada ayuntamiento.

- **Priego de Córdoba:**
 - Más cursos de formación y menor tiempo de espera para resolver problemas planteados.
 - La respuesta a ciertas incidencias urgentes ha de ser inmediata y no entrar en el circuito, ya que generalmente tarda horas y a veces tenemos toda la administración parada. Hay ciertas incidencias que se quedan en el limbo y tardan en resolverse mucho tiempo.

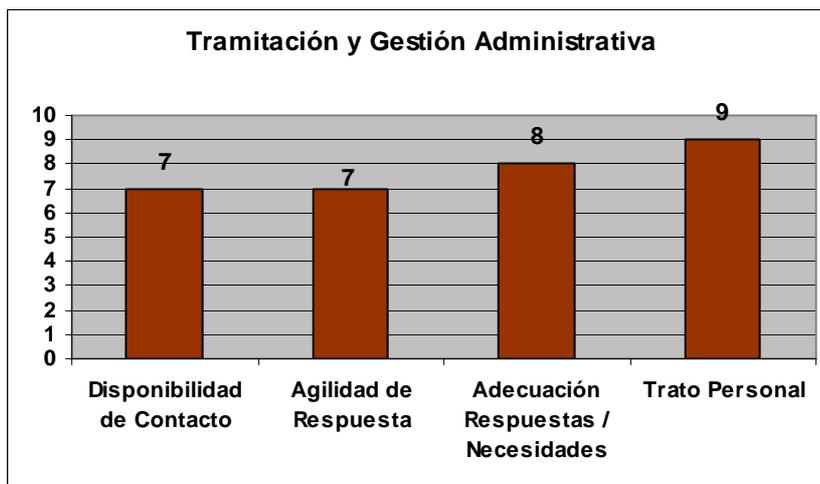
- **Rute:**
 - Necesitamos un programa o aplicación para la gestión del Inventario Municipal de Bienes.

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.

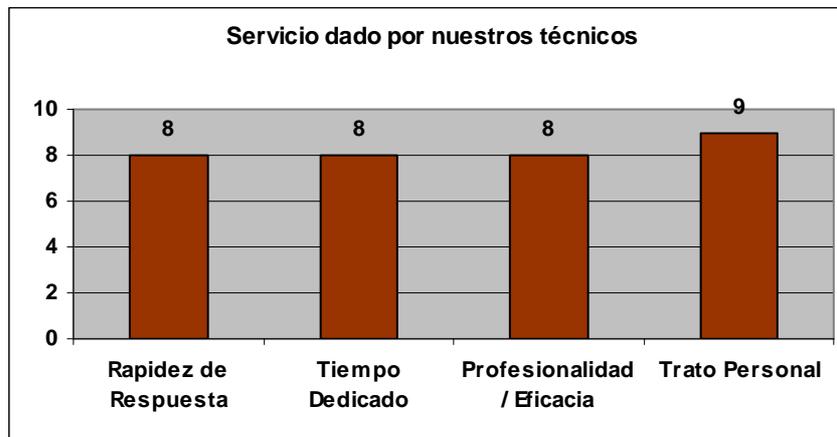
2. En relación con la tramitación y gestión administrativa de los **servicios de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**
- 3.

Pregunta	Valoración
2.1 Disponibilidad de Contacto	7
2.2 Agilidad de Respuesta	7
2.3 Adecuación Respuestas/Necesidades	8
2.4 Trato Personal	9



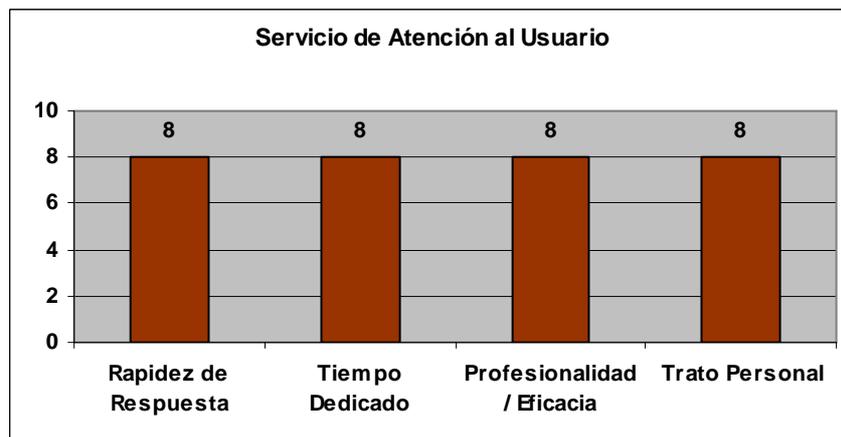
3. En relación con el servicio dado por los **técnicos de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
3.1 Rapidez de Respuesta	8
3.2 Tiempo Dedicado	8
3.3 Profesionalidad/Eficacia	8
3.4 Trato Personal	9



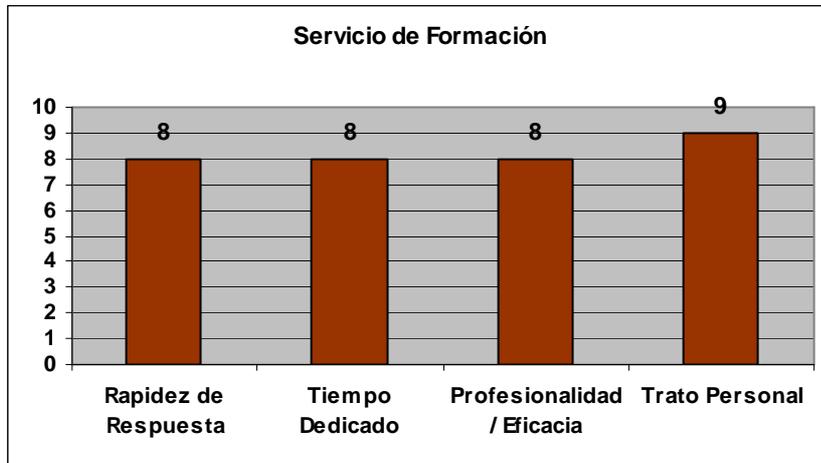
4. En relación con el nuevo **Servicio de Atención al Usuario** implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
4.1 Rapidez de Respuesta	8
4.2 Tiempo de resolución	8
4.3 Profesionalidad/Eficacia	8
4.4 Trato Personal	8



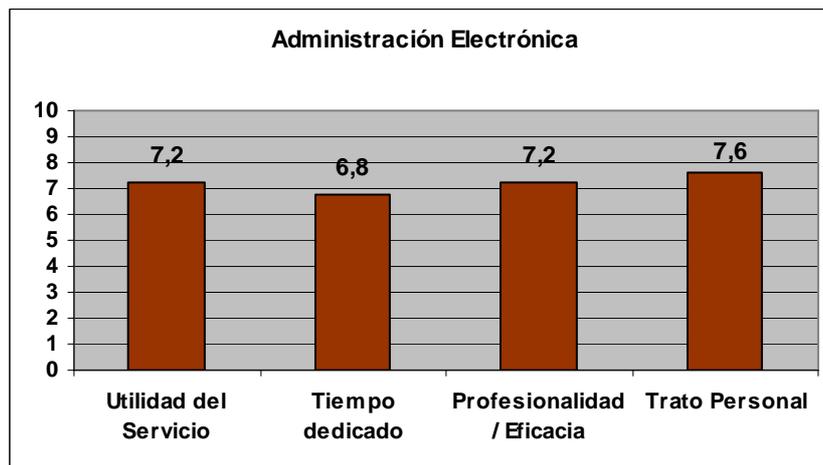
5. En relación con el **Servicio de Formación**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
5.1 Rapidez de Respuesta	8
5.2 Tiempo Dedicado	8
5.3 Profesionalidad/Eficacia	8
5.4 Trato Personal	9



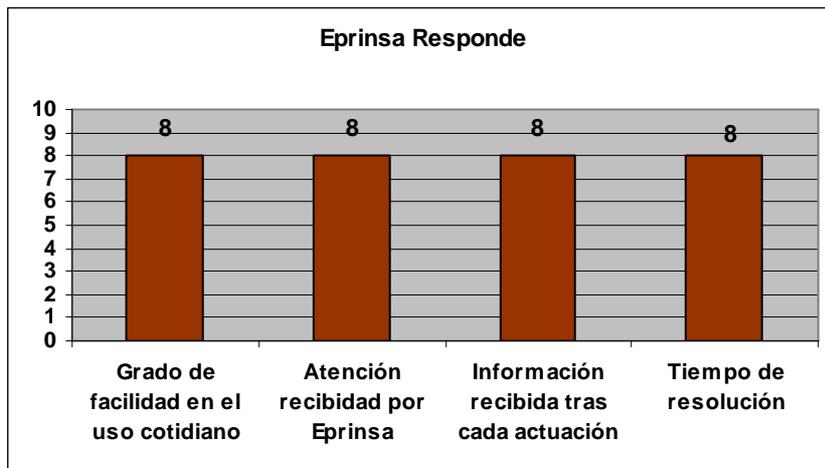
6. Servicio de Apoyo a la Implantación de la Administración Electrónica in situ: **¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
6.1 Utilidad del Servicio	7,2
6.2 Tiempo dedicado	6,8
6.3 Profesionalidad/Eficacia	7,2
6.4 Trato personal	7,6

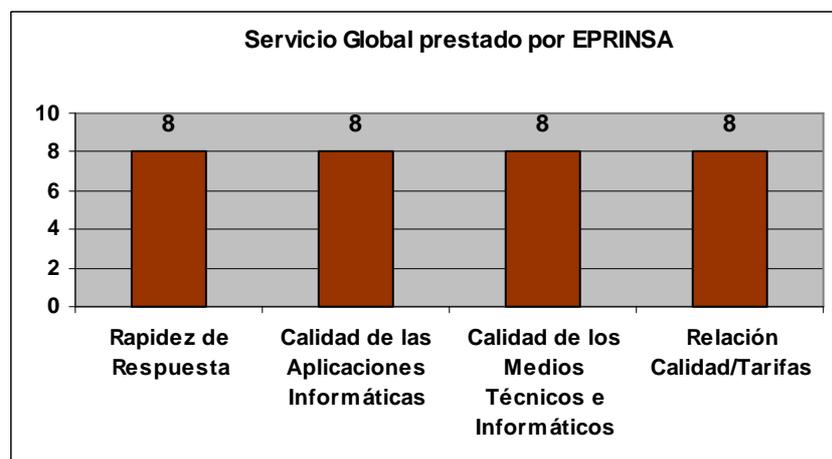


7. EPRINSA Responde: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
7.1 Grado de facilidad en el uso cotidiano	8
7.2 Atención recibida por Eprinsa	8
7.3 Información recibida tras cada actuación	8
7.4 Tiempo de resolución	8


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

Pregunta	Valoración
8.1 Rapidez de respuesta	8
8.2 Calidad de las aplicaciones	8
8.3 Calidad de los medios técnicos e informáticos	8
8.4 Relación Calidad/Tarifas	8



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

Valoración
6

