

## **Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Clientes 2020.**

### **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:** 1 de octubre de 2020
- **Número de encuestas contestadas por los clientes:** 292 (69 Clientes)
- **Las preguntas realizadas en la encuesta son las siguientes:**

### **ENCUESTA A CLIENTES 2020**

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. Servicios de Información Geográfica, Callejero y Cartografía
- b. Aplicaciones de Gestión Local y Administración Electrónica
- c. Servicios de Internet
- d. Servicios de Formación
- e. Servicios de Asistencia Informática
- f. Servicios de Distribución
- g. Todos los Servicios ofertados por EPRINSA

**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.** ¿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 **8,42** (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 (9,18), de los técnicos (9,28) y del servicio de Atención al Usuario (9,03).

### DISTRIBUCIÓN DE LA VALORACIÓN

En el año 2020, el índice nps ha sido del **78%**, es decir el 78% de los clientes participantes se sienten en términos medios, satisfechos o muy satisfechos con nuestra gestión (puntuación igual o superior a 8 puntos).

AYUNTAMIENTOS	2019	2020
<b>Adamuz</b>		<b>9,52</b>
<b>Aguilar de la Frontera</b>	8,5	<b>8,3</b>
<b>Alcaracejos</b>	7	7,57
<b>Almedinilla</b>	7,9	<b>8</b>
<b>Almodóvar del Río</b>	9	<b>8,5</b>
<b>Añora</b>	7,1	<b>8,08</b>
<b>Baena</b>	8,4	<b>8</b>
<b>Belalcázar</b>	8,8	<b>9,35</b>
<b>Belmez</b>	9,5	7,81
<b>Benamejí</b>	9,3	<b>9,43</b>
<b>Bujalance</b>	8,8	<b>8,86</b>
<b>Cabra</b>	8,2	<b>8,63</b>
<b>Cañete de las Torres</b>	8,8	<b>8,95</b>
<b>Carcabuey</b>	8,2	<b>8,57</b>
<b>Cardeña</b>	8,3	<b>8,28</b>
<b>Castil de Campos</b>		<b>9,92</b>
<b>Castro del Río</b>	8,8	<b>8,69</b>
<b>Doña Mencía</b>	8,6	<b>9,13</b>
<b>Dos Torres</b>		7,94
<b>El Carpio</b>		7,55
<b>El Guijo</b>	8,5	7,57
<b>El Viso</b>	8	<b>9,21</b>
<b>Encinarejo</b>		<b>10</b>
<b>Encinas Reales</b>		<b>9,07</b>
<b>Espejo</b>	8,7	<b>8,48</b>

AYUNTAMIENTOS	2019	2020
Espiel	9	<b>8,76</b>
Fernán Nuñez	8,4	<b>8,4</b>
Fuente Carreteros	9,7	
Fuente la Lancha	8,8	
Fuente Obejuna		<b>8,15</b>
Fuente Palmera	7,9	7,34
Fuente Tójar	7,2	6,73
Hinojosa del Duque	7,9	<b>8,4</b>
Hornachuelos	8,1	<b>8,44</b>
Iznájar	6,9	6,74
La Carlota	8,3	<b>8,69</b>
La Granjuela	9,5	<b>8,24</b>
La Guijarrosa	9,2	<b>8,43</b>
La Rambla	7,6	<b>8,05</b>
La Victoria	8,5	<b>8,33</b>
Los Blazquez		<b>8,48</b>
Lucena	7,6	<b>8,22</b>
Luque	8,3	<b>9,08</b>
Montalbán	6,9	<b>8,14</b>
Montemayor	8,3	7,76
Montilla	7,7	7,86
Montoro		<b>8,92</b>
Monturque	8,2	<b>8,51</b>
Moriles	7,3	<b>8,24</b>
Nueva Carteya	7,1	<b>8,48</b>
Obejo	9,9	
Ochavillo del Río	9,5	
Palenciana	8,6	<b>8,03</b>
Palma del Río	7,9	<b>8,08</b>
Pedro Abad	8,5	<b>8,34</b>
Peñarroya-Pueblonuevo	7,8	<b>8,16</b>
Posadas	8,2	<b>9,28</b>
Pozoblanco	8,1	<b>8,01</b>
Puente Genil	7,9	7,84
Rute	8,6	7,94
San Sebastián de los Ballesteros	8,5	<b>8,44</b>
Santaella	7,3	<b>8,04</b>
Torrecampo	9,2	<b>8,72</b>
Valenzuela	6,6	
Valsequillo		<b>8,59</b>
Villa del Río	8,8	<b>9,28</b>
Villafranca	8,3	<b>8,05</b>
Villaharta	8	<b>8,64</b>

AYUNTAMIENTOS	2019	2020
Villanueva de Córdoba		<b>9,14</b>
Villanueva del Duque	7,7	<b>9,28</b>
Villanueva del Rey	8,5	<b>8,38</b>
Villaralto	9	<b>8,58</b>
Villaviciosa	7,4	<b>8,5</b>
Zuheros	8,6	7,81

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

## 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: 14)

- Adamuz
- Belalcázar
- Carcabuey
- Castil de Campos
- Dos Torres
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Montoro
- Torrecampo
- Villanueva de Córdoba

#### Disponible: (Total: 52)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Castro del Río



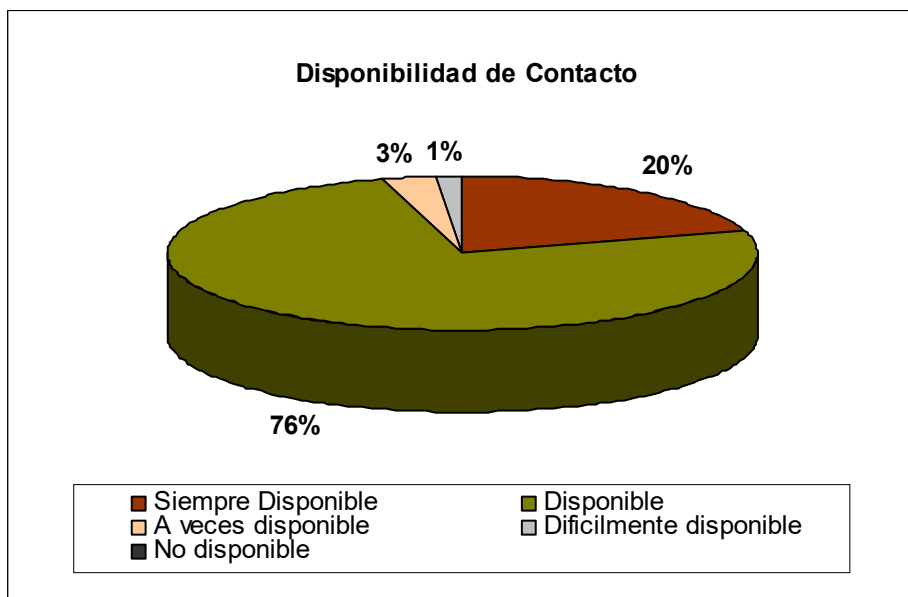
- Doña Mencía
- El Carpio
- Espejo
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- La Rambla
- La Victoria
- Los Blazquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

**A veces Disponible: (Total: 2)**

- Alcaracejos
- Peñarroya-Pueblonuevo

**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)**

- Belalcázar
- Castil de Campos
- Doña Mencía
- Encinarejo
- Bujalance
- Villanueva del Duque

**Ágil: (Total 51)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey

- Cardeña
- Dos Torres
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

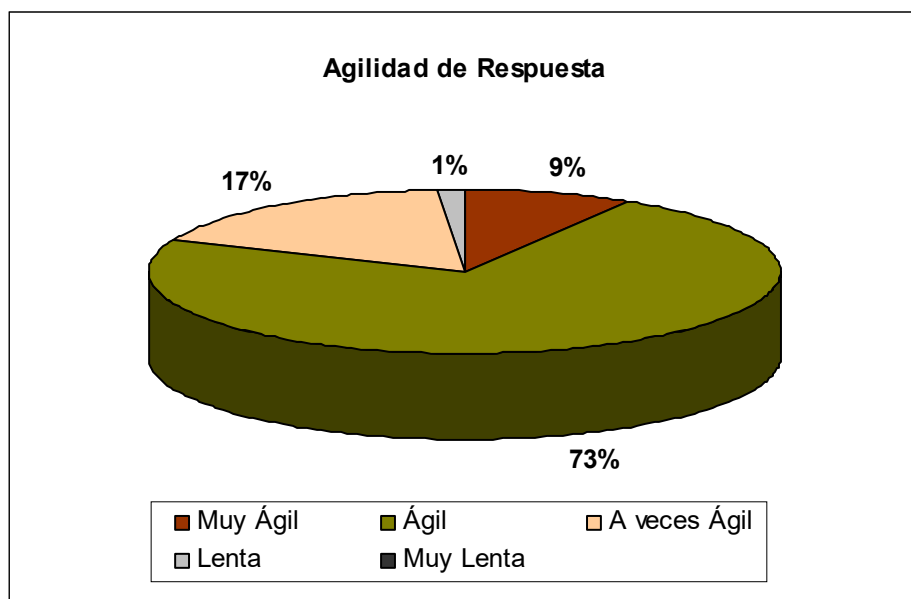
**A veces Ágil: (Total 11)**

- Alcaracejos
- Añora
- Belmez
- El Carpio
- Fuente Palmera
- Iznájar
- Montemayor
- Nueva Carteya
- Palenciana

- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo

**Lenta: (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 15)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Belalcázar
- Bujalance
- Castil de Campos
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- La Guijarrosa

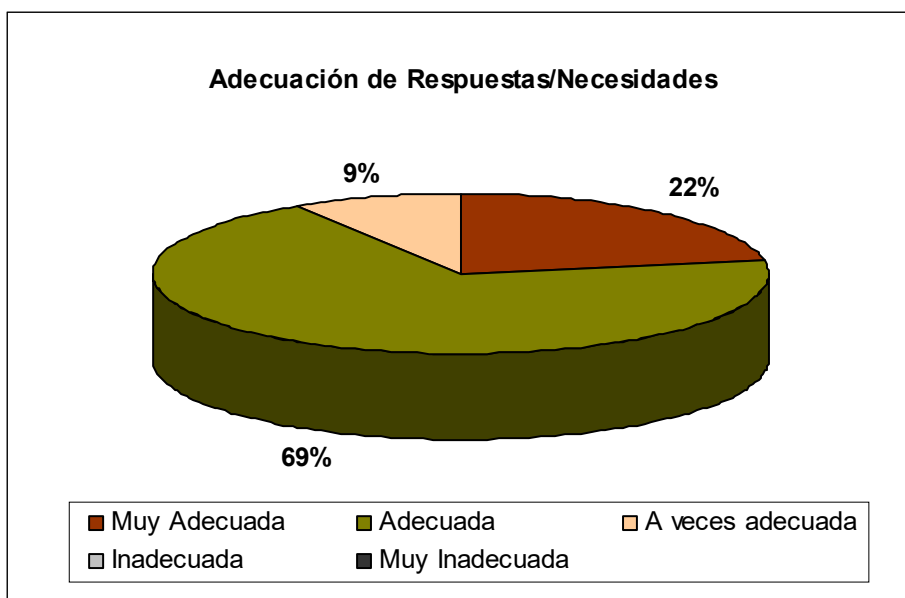
- Montoro
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque

**Adecuada: (Total 46)**

- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Benamjí
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Los Blázquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa

**A veces adecuada: (Total 6)**

- Alcaracejos
- Belmez
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Montemayor
- Zuheros



**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 34)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Añora
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres

- Cardeña
- Castil de Campos
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Los Blázquez
- Montoro
- Pedro Abad
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villafranca
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villa del Río
- Villarlalto

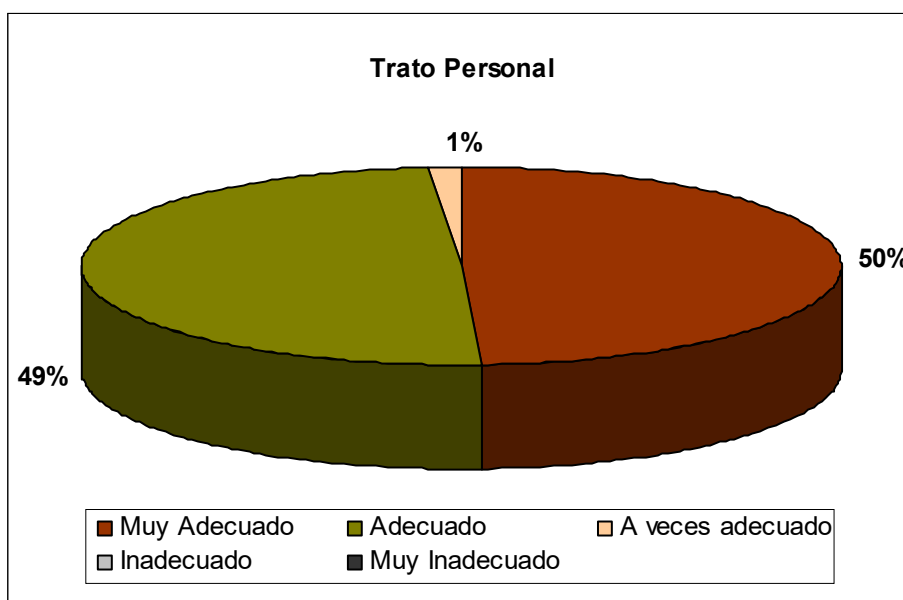
**Adecuado: (Total 34)**

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Baena
- Carcabuey
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Granjuela
- La Rambla
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río

- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Villaharta
- Villaviciosa
- Zuheros

**Neutro: (Total 1)**

- Belmez



**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 9)**

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Bujalance
- Castil de Campos



- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Montalbán

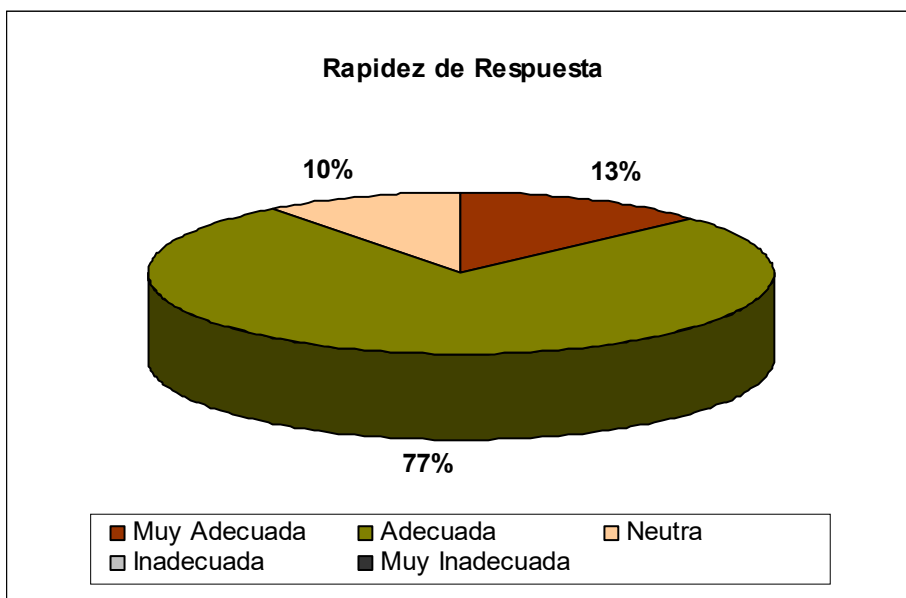
**Adecuada: (Total 53)**

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Añora
- Baena
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Los Blazquez
- Lucena
- Luque
- Montemayor
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca

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

**Neutra: (Total 7)**

- Alcaracejos
- Belmez
- Fuente palmera
- Fuente Tójar
- Iznájar
- Palenciana
- Peñarroya-Pueblonuevo



**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)**

- Bujalance
- Castil de Campos
- Encinarejo

- Encinas Reales
- Villanueva del Córdoba
- Villanueva del Duque

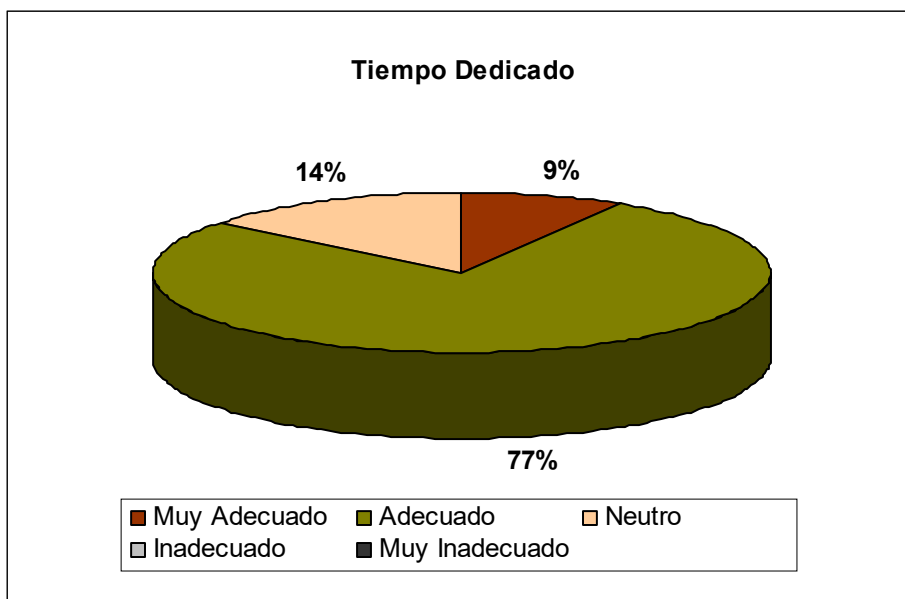
**Adecuado: (Total 54)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Benamejí
- Belalcázar
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo

- Valsequillo
- Villa del Río
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

**Neutro: (Total 10)**

- Alcaracejos
- Belmez
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Iznájar
- Los Blazquez
- Montemayor
- Palenciana
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Villafranca



**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)**

- Adamuz

- Belalcázar
- Bujalance
- Castil de Campos
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- La Guijarrosa
- Montalbán
- Montoro
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa

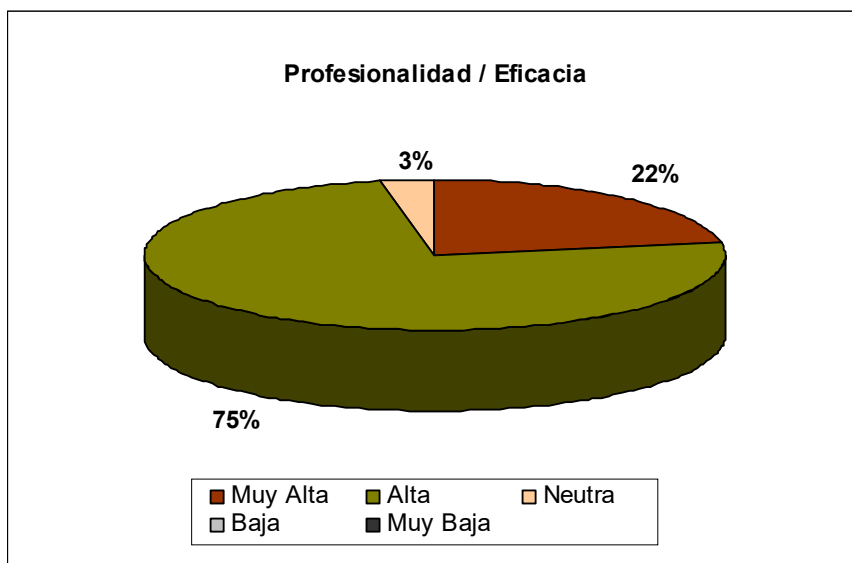
**Alta: (Total 50)**

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Los Blazquez
- Lucena
- Luque
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo

- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Zuheros

**Neutra: (Total 2)**

- Belmez
- Iznájar



**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)**

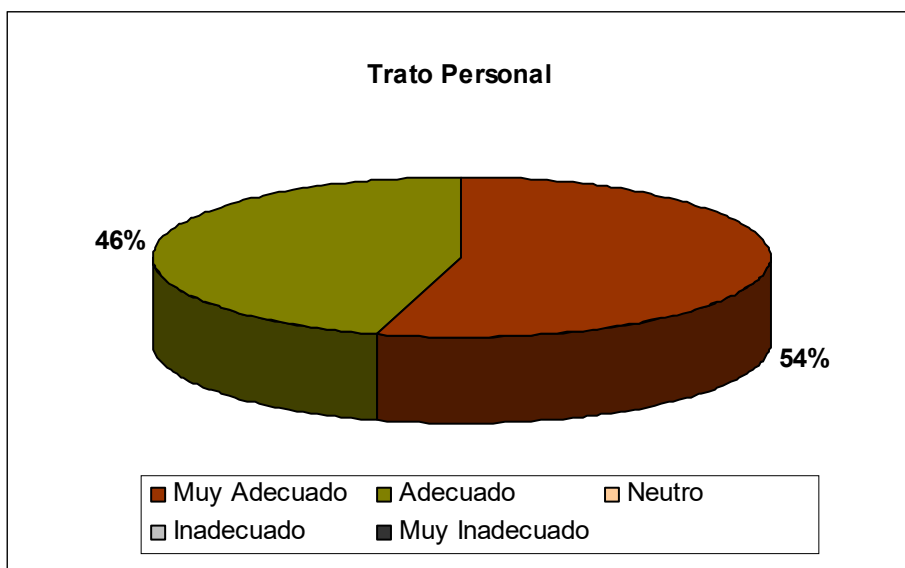
- Adamuz
- Almodóvar del Río

- Añora
- Baena
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Castil de Campos
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Los Blazquez
- Montoro
- Pedro Abad
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villafranca
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villa del Río
- Villaralto
- Villaviciosa

**Adecuado: (Total 31)**

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Belmez
- Carcabuey
- Dos Torres
- El Guijo
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Granjuela
- La Rambla
- Lucena
- Luque

- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Villaharta
- Zuheros



**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 6)**

- Belalcázar
- Castil de Campos
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinarejo



- Los Blazquez

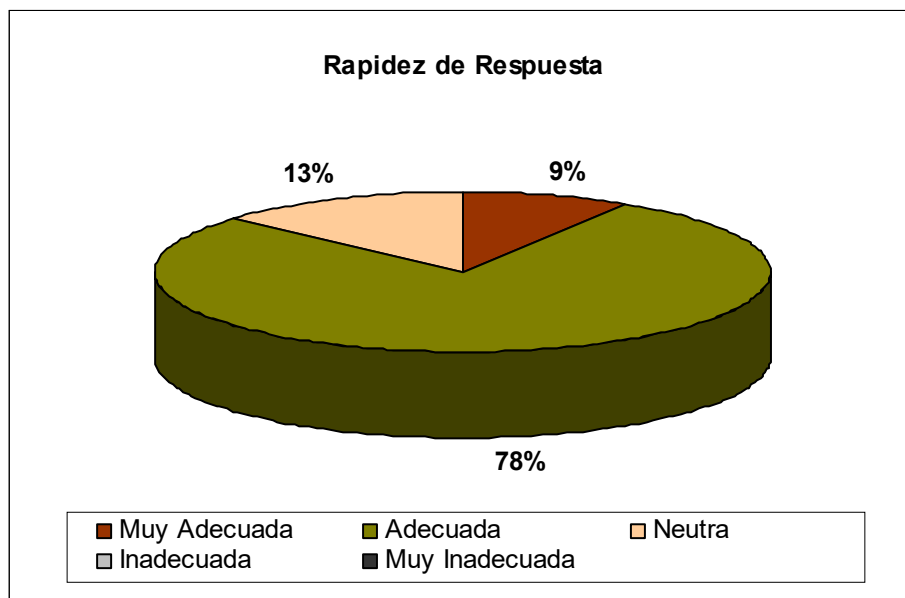
**Adecuada: (Total 52)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque

- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

**Neutra: (Total 9)**

- Alcaracejos
- Añora
- Belmez
- Fuente Tójar
- Iznájar
- La Guijarrosa
- Montemayor
- Palenciana
- Peñarroya- Pueblonuevo



**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 6)**

- Belalcázar
- Castil de Campos
- Doña Mencía

- El Viso
- Encinarejo
- Villanueva del Duque

**Adecuada: (Total 51)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Guijo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Los Blazquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta

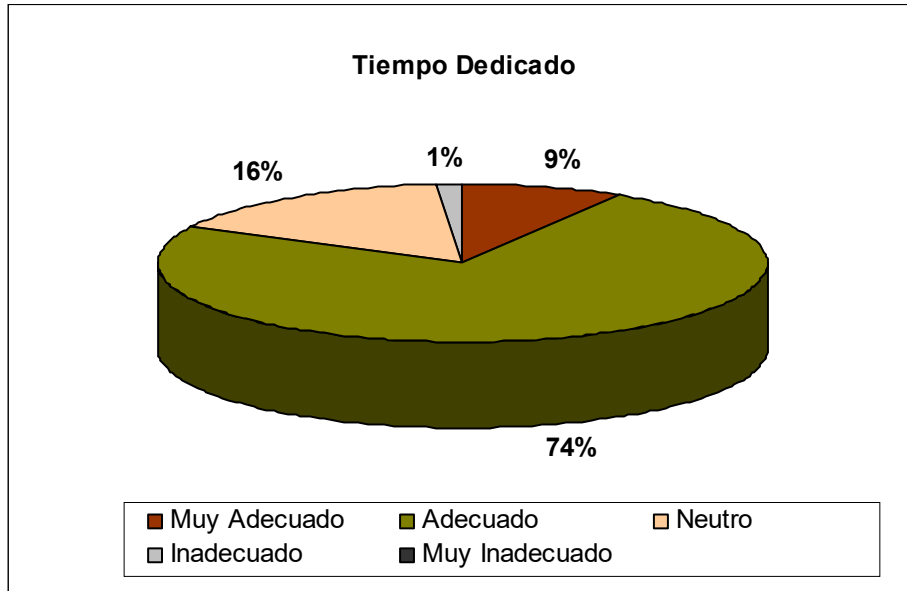
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

**Neutro: (Total 11)**

- Alcaracejos
- Añora
- Belmez
- El Capiro
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- La Guijarrosa
- Montemayor
- Palenciana
- Peñarroya- Pueblonuevo
- Villanueva de Córdoba

**Inadecuado (Total 1)**

- Iznájar



**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 12)**

- Adamuz
- Belalcázar
- Benamejí
- Castil de Campos
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Montoro
- Torrecampo
- Villanueva del Duque

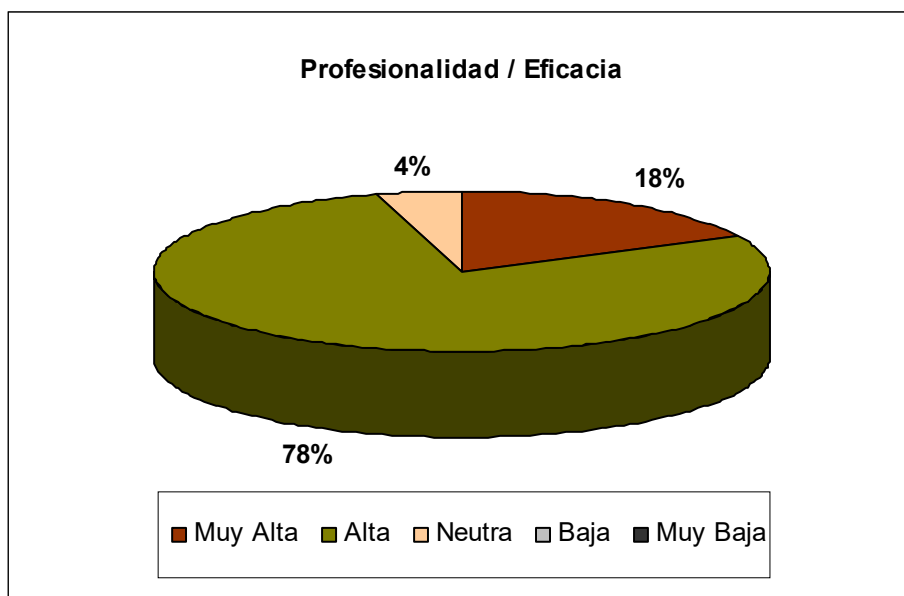
**Alta: (Total 53)**

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles

- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

**Neutra (Total 3)**

- Alcaracejos
- Belmez
- Iznájar



**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 27)**

- Adamuz
- Baena
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castil de Campos
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Montoro
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villanueva del Duque
- Villa del Rey
- Villarlalto

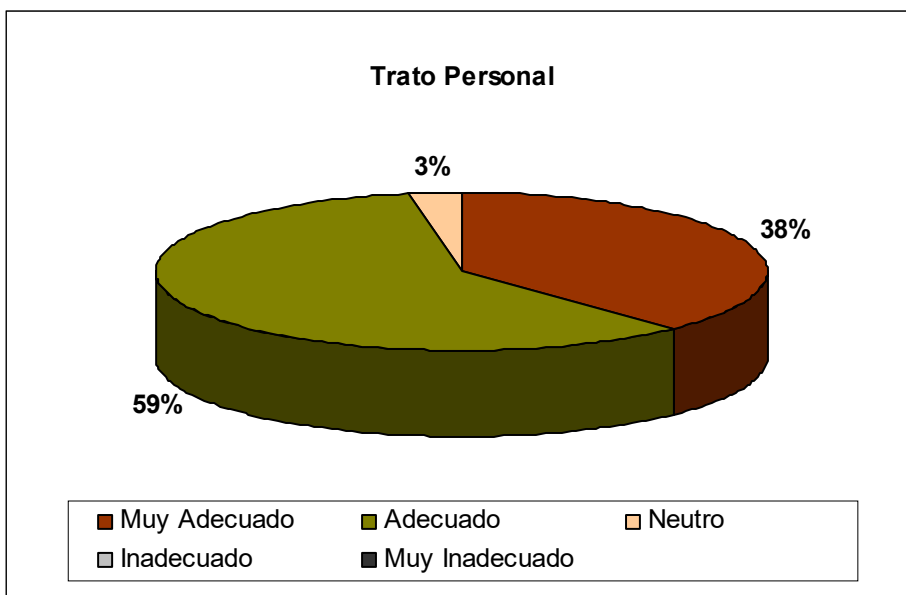
**Adecuado: (Total 40)**

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Belmez
- Carcabuey
- Cardeña
- Dos Torres
- El Carpio
- El Viso
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Granjuela
- La Rambla
- Los Blazquez

- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva de Córdoba
- Villaviciosa
- Zuheros

**Neutra (Total 2)**

- Alcaracejos



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

**PREGUNTA 5.1: Rapidez de Respuesta:**



**Valoraciones:**

**Muy Adecuada: (Total 10)**

- Adamuz
- Belalcázar
- Benamejí
- Castil de Campos
- El Viso
- Encinarejo
- Espiel
- Montoro
- Villa del Río
- Villanueva del Duque

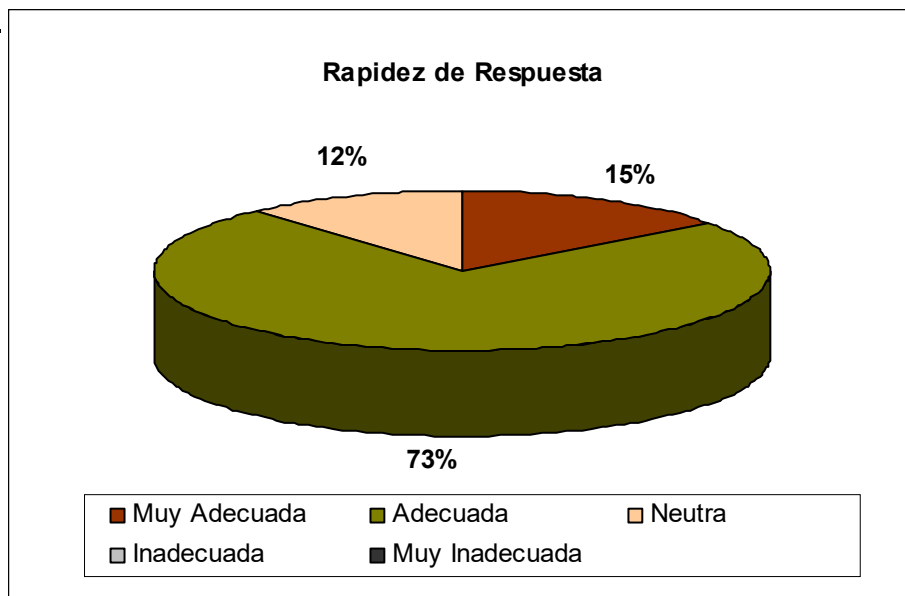
**Adecuada: (Total 50)**

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- Encinas Reales
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana

- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villafranca
- Villaharta
- Villaralto
- Villaviciosa

**Neutra: (Total 8)**

- Alcaracejos
- Añora
- El Carpio
- El Guijo
- Fuente Tójar
- Los Blazquez
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey



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

**PREGUNTA 5.2: Tiempo Dedicado:**

**Valoraciones:**

**Muy Adecuada: (Total 8)**

- Adamuz
- Belalcázar
- Benamejí
- Castil de Campos
- Encinarejo
- Montoro
- Villa del Río
- Villaviciosa

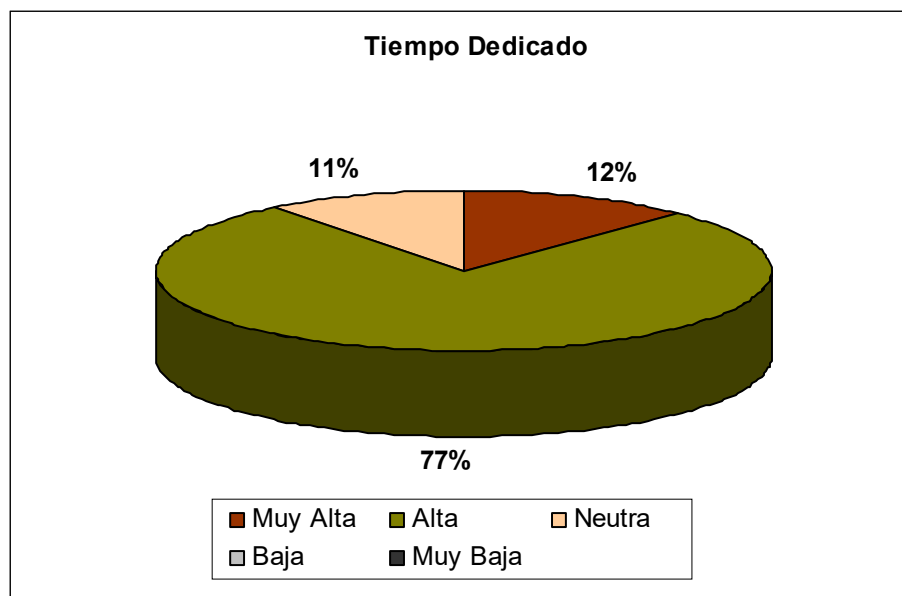
**Adecuada: (Total 51)**

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Palenciana

- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Duque
- Villaralto

**Neutro: (Total 7)**

- El Carpio
- El Guijo
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Los Blázquez
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Rey



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

**PREGUNTA 5.3: Profesionalidad/Eficacia:**

**Valoraciones:**

**Muy Alta: (Total 16)**

- Almodóvar del Río
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cardeña
- Espejo
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Obejo
- Ochavillo del Río
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo
- Villa del Río

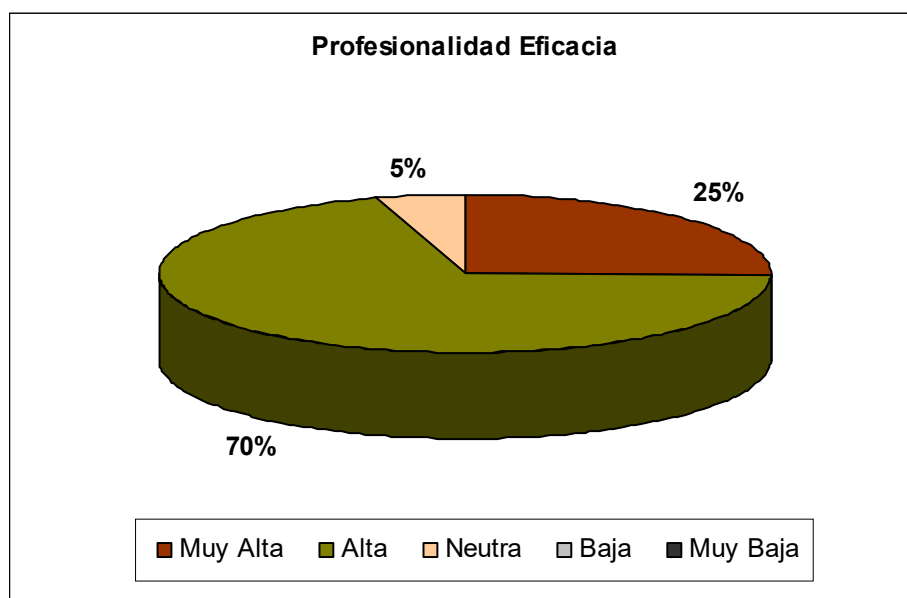
**Alta: (Total 44)**

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Añora
- Baena
- Belalcázar
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Guijo
- El Viso
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles

- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Valenzuela
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Zuheros

**Neutra (Total 3)**

- Montalbán
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa



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

**PREGUNTA 5.4: Trato Personal:**

**Valoraciones:**

**Muy Adecuado: (Total 30)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Añora
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Castil de Campos
- Doña Mencía
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- La Carlota
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Montoro
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villaralto
- Villaviciosa

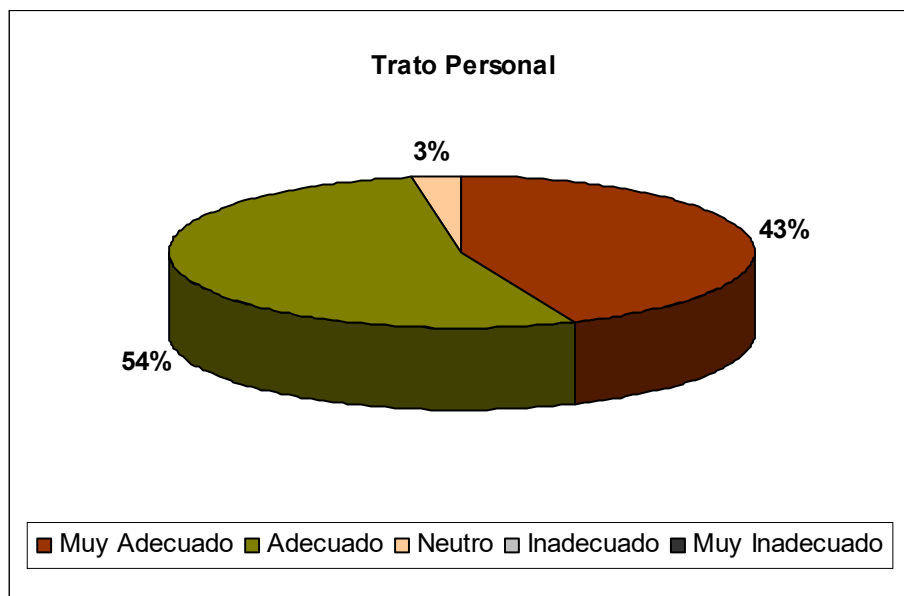
**Adecuado: (Total 37)**

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Baena
- Belmez
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- El Viso
- Espejo
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Granjuela
- La Rambla
- Lucena

- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Villafranca
- Villaharta
- Zuheros

**Neutro: (Total 2)**

- El Guijo
- Los Blázquez



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

**PREGUNTA 6.1: Utilidad del Servicio:**



**Valoraciones:**

**Muy adecuado: (Total 11)**

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- La Carlota
- La Victoria
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Posadas
- Villanueva de Córdoba

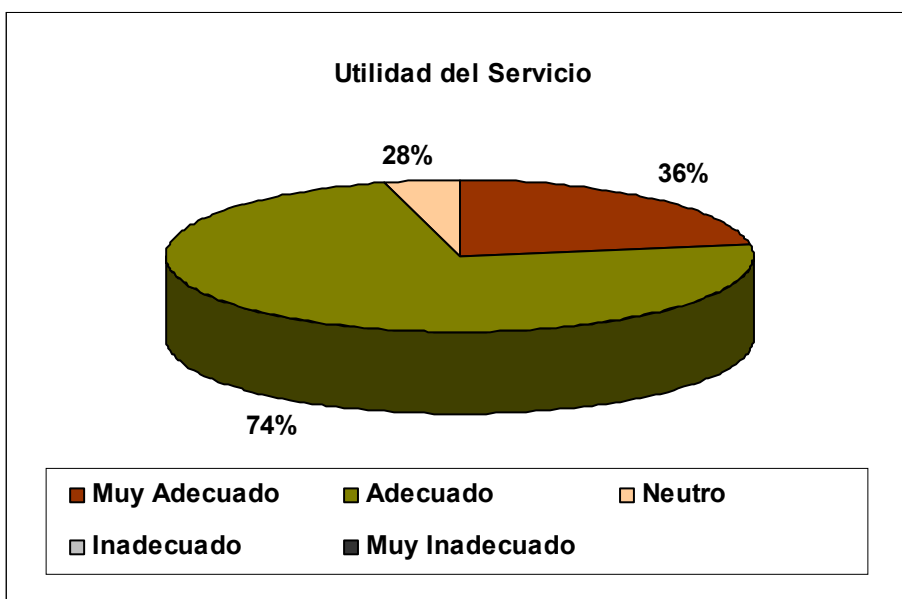
**Adecuado: (Total 36)**

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Añora
- Baena
- Belalcázar
- Bujalance
- Cabra
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Granjuela
- La Rambla
- Lucena
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Valsequillo
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Rey

- Zuheros

**Neutro: (Total 2)**

- El Carpio
- La Guijarrosa



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

**PREGUNTA 6.2: Tiempo Dedicado:**

**Valoraciones:**

**Muy adecuado: (Total 3)**

- Adamuz
- Posadas
- Villanueva de Córdoba

**Adecuado: (Total 37)**

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Añora
- Baena
- Belalcázar
- Bujalance

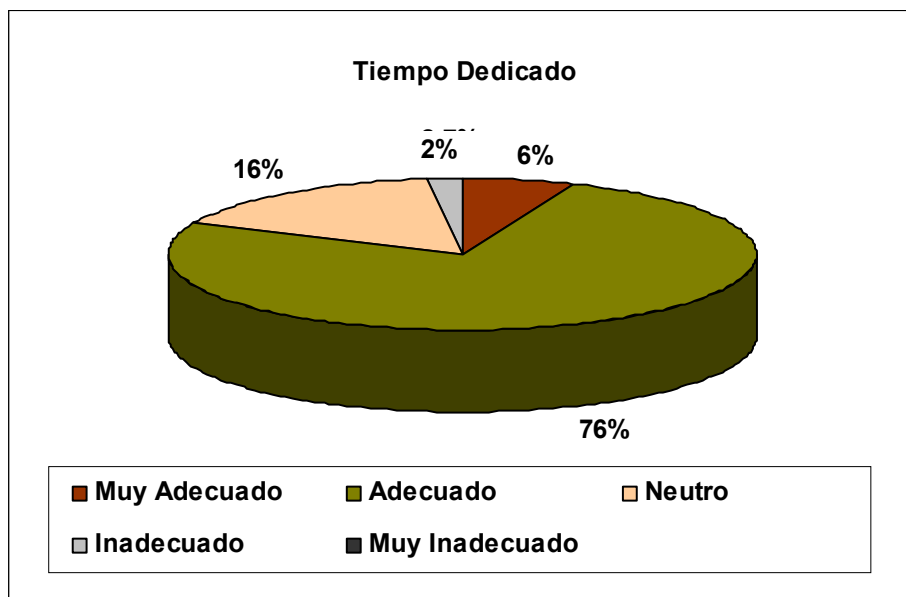
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Villafranca
- Villaharta
- Zuheros

**Neutro: (Total 8)**

- El Carpio
- El Guijo
- Fuente Palmera
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Moriles
- Pozoblanco
- Valsequillo

**Inadecuado: (Total 1)**

- Almodóvar del Río



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

### PREGUNTA 6.3: Profesionalidad/Eficacia:

#### Valoraciones:

#### Muy Alta: (Total 5)

- Adamuz
- Cañete de las Torres
- Palenciana
- Posadas
- Villanueva de Córdoba

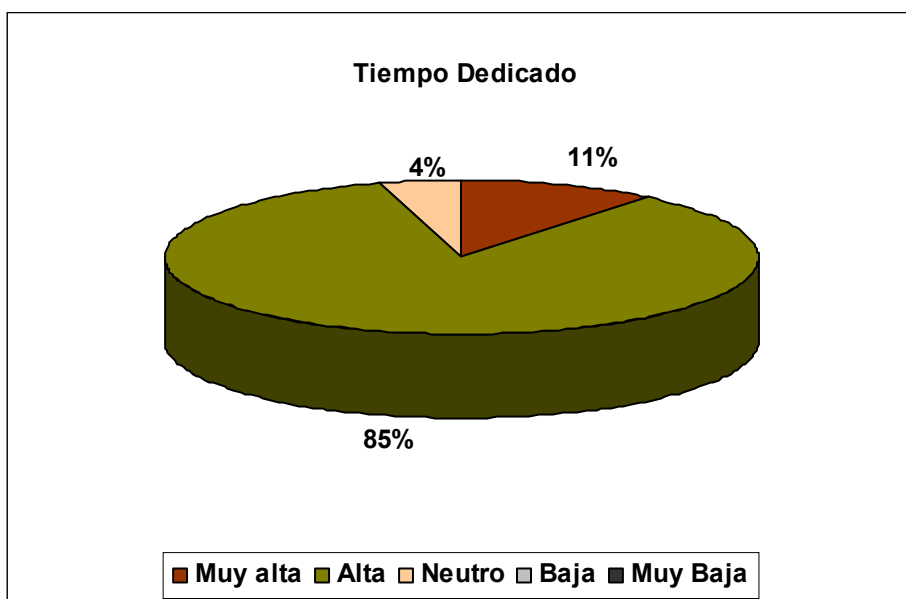
#### Alta: (Total 39)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Belalcázar
- Bujalance
- Cabra
- Cardeña
- Castro del Río
- El Carpio
- El Viso
- Encinas Reales

- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Santaella
- Valsequillo
- Villafranca
- Villaharta

**Neutra: (Total 2)**

- El Guijo
- Fuente Palmera



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

### PREGUNTA 6.4: Trato Personal:

#### Valoraciones:

#### Muy Adecuado: (Total 18)

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Añora
- Cañete de las Torres
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fuente Obejuna
- La Carlota
- La Guijarrosa
- Lucena
- Montoro
- Palenciana
- Posadas
- Santaella
- Valsequillo
- Villafranca
- Villanueva de Córdoba

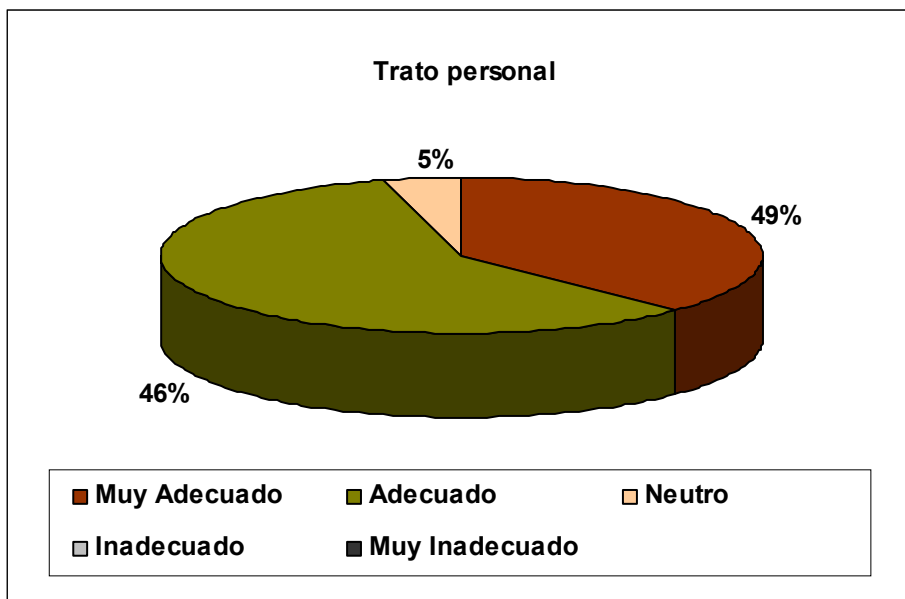
#### Adecuado: (Total 28)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Baena
- Belalcázar
- Bujalance
- Cabra
- Cardeña
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Montalbán
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pozoblanco

- Puente Genil
- Rute
- Villaharta
- Zuheros

**Neutro: (Total 2)**

- El Guijo
- Monturque



**7. Eprinsa Responde.**

**PREGUNTA 7.1: Grado de facilidad en el uso cotidiano:**

**Valoraciones:**

**Muy Fácil: (Total 18)**

- Adamuz
- Añora
- Belmez
- Cabra
- Cardeña
- Castil de Campos
- Castro del Río
- La Guijarrosa
- Los Blázquez
- Luque

- Montoro
- Nueva Carteya
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque

**Fácil: (Total 43)**

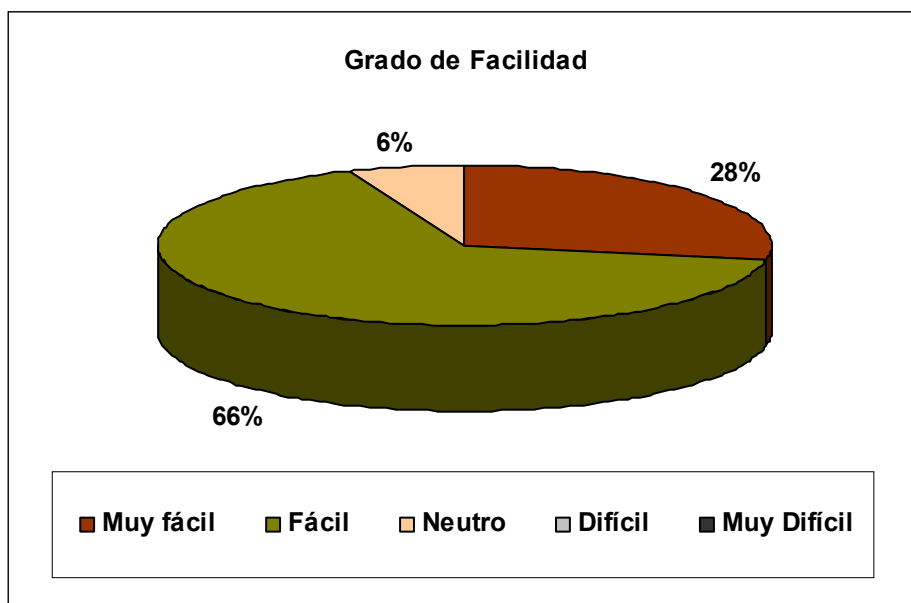
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montilla
- Monturque
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Valsequillo
- Villafranca
- Villaharta



- Villanueva del Rey

**Neutro: (Total 4)**

- Aguilar de la Frontera
- Iznájar
- Montemayor
- Villaralto



## 7. Eprinsa Responde.

### PREGUNTA 7.2 Atención recibida por Eprinsa:

**Valoraciones:**

**Muy Adecuada: (Total 16)**

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Cabra
- Castil de Campos
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Los Blázquez
- Montoro
- Nueva Carteya
- Peñarroya- Pueblonuevo

- Posadas
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque

**Adecuada: (Total 45)**

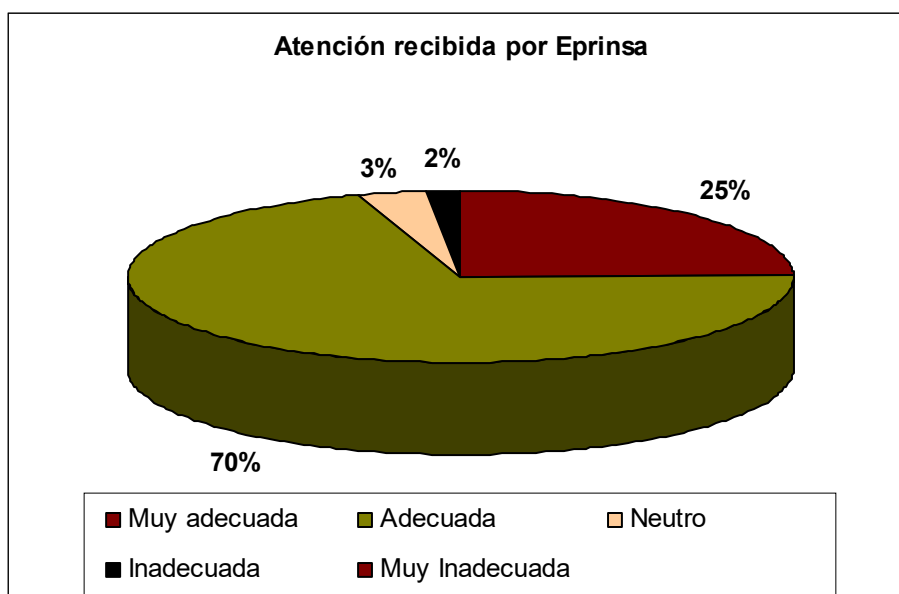
- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Añora
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Monturque
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Valsequillo
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villaralto

**Neutro: (Total 2)**

- Fuente Tójar
- Palenciana

**Inadecuada: (Total 1)**

- Iznájar



**7. Eprinsa Responde.**

**PREGUNTA 7.3. Información recibida tras cada actuación:**

**Valoraciones:**

**Muy adecuada: (Total 15)**

- Adamuz
- Belalcázar
- Belmez
- Cabra
- Castil de Campos
- Castro del Río
- Encinas Reales
- Los Blázquez
- Luque

- Nueva Carteya
- Peñarroya- Pueblonuevo
- Posadas
- Villa del Río
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque

**Adecuada: (Total 46)**

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Benamejí
- Bujalance
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villafranca
- Villaharta

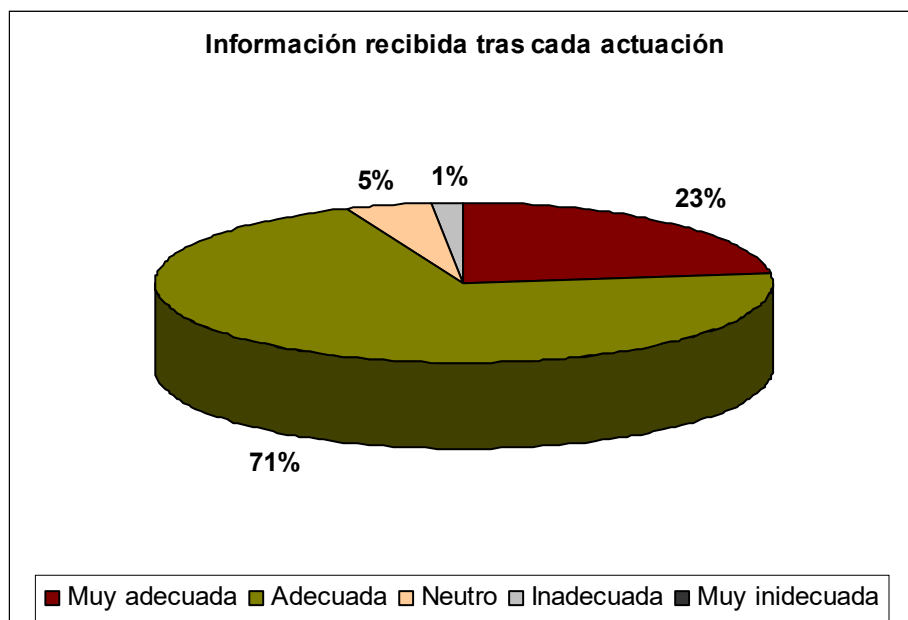
- Villanueva del Rey
- Villaralto

**Neutro: (Total 3)**

- Fuente Tójar
- Palenciana
- Santaella

**Inadecuada: (Total 1)**

- Iznájar



**7. Eprinsa Responde.**

**PREGUNTA 7.4. Tiempo de Resolución:**

**Valoraciones:**

**Muy adecuada: (Total 8)**

- Adamuz
- Belalcázar
- Castil de campos
- Los Blázquez
- Luque
- Posadas

- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque

**Adecuada: (Total 47)**

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Benamejí
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Rey
- Villarlalto

**Neutro: (Total 7)**

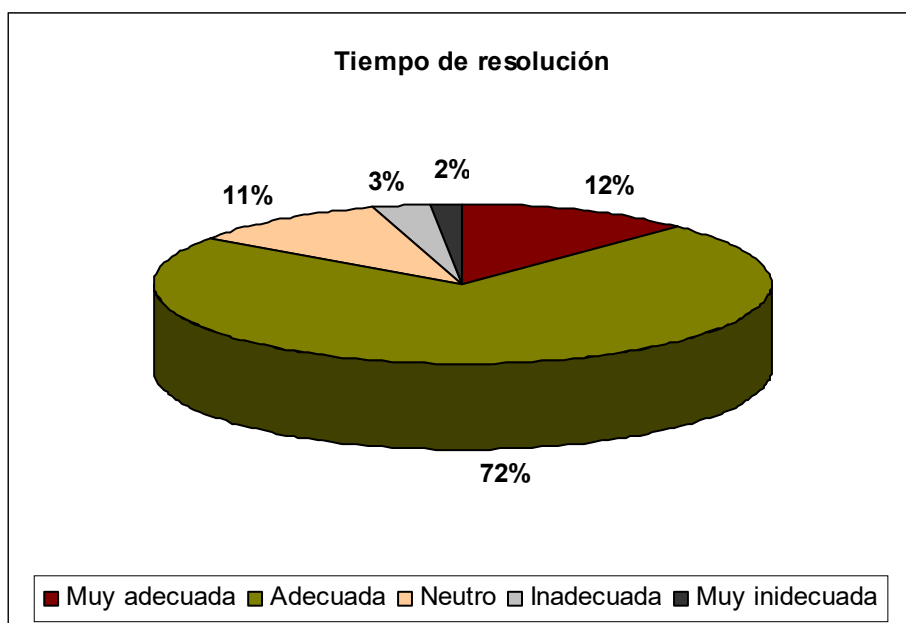
- Fuente Palmera
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Palenciana
- Pozoblanco
- Santaella
- Torrecampo

**Inadecuado: (Total 2)**

- Fuente Tójar
- Peñarroya- Pueblonuevo

**Muy Inadecuado: (Total 1)**

- Iznájar



**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)**

- Adamuz

- Belalcázar
- Castil de Campos
- Doña Mencía
- Encinarejo
- Los Blázquez
- Villanueva de Córdoba

**Adecuada: (Total 56)**

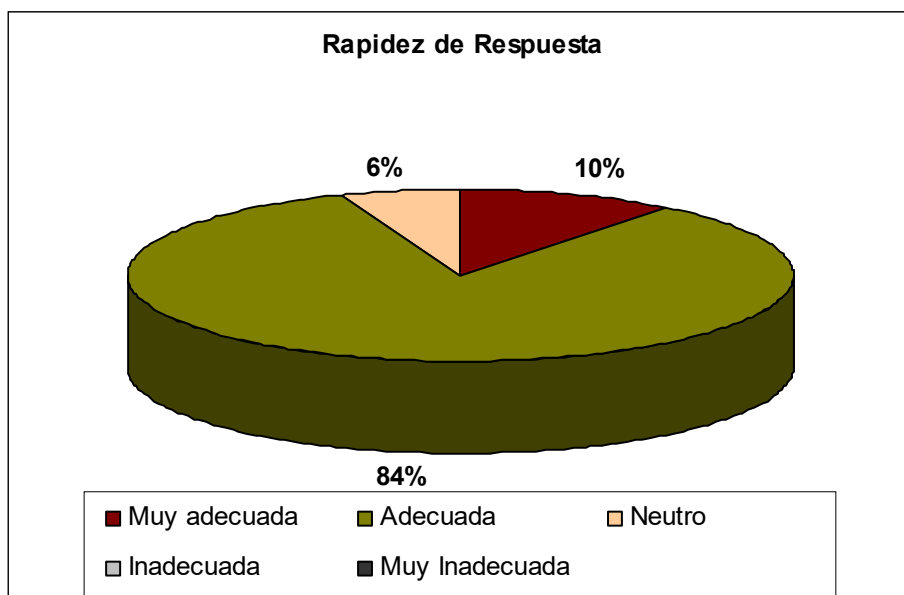
- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros



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

**A veces adecuada: (Total 4)**

- Fuente Tójar
- Iznájar
- Palenciana
- Peñarroya- Pueblonuevo



**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 6)**

- Belalcázar
- Castil de Campos

- Encinarejo
- La Guijarrosa
- Los Blázquez
- Torrecampo

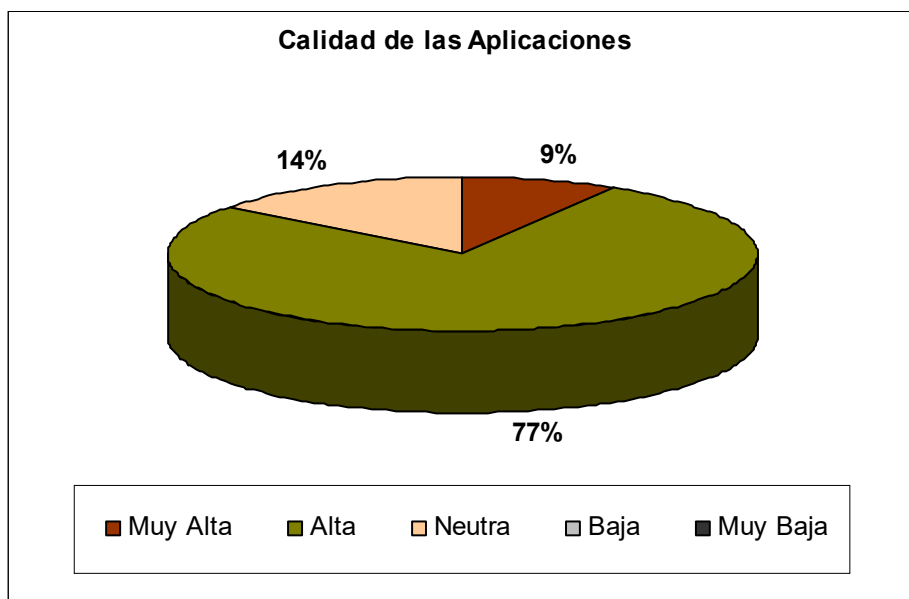
**Alta: (Total 53)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Valsequillo
- Villa del Río

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

**Neutra: (Total 10)**

- Alcaracejos
- Añora
- Dos Torres
- El Carpio
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Montemayor
- Nueva Carteya
- Villa del Río
- Villafranca



**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 6)**

- Belalcázar

- Castil de Campos
- Encinarejo
- La Guijarrosa
- Los Blázquez
- Montoro

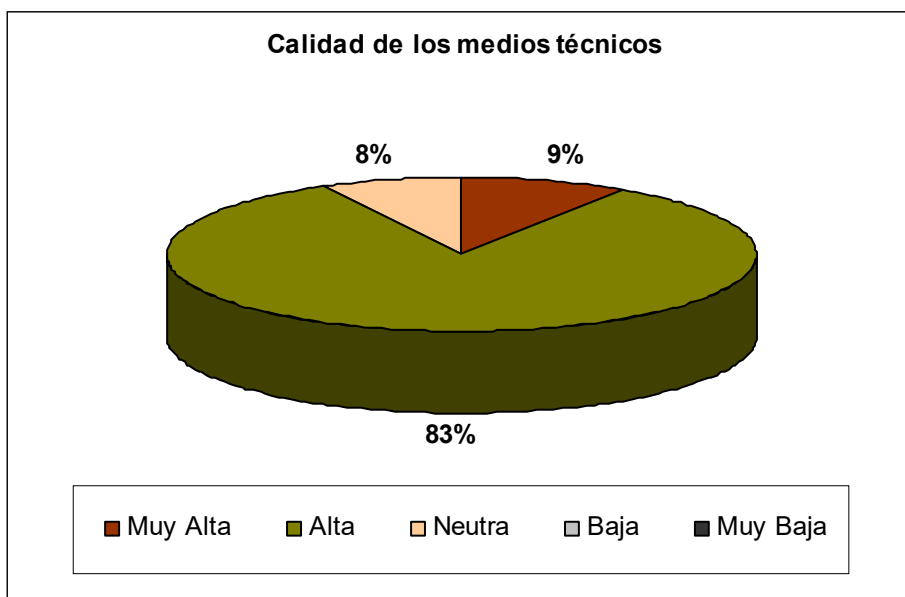
**Alta: (Total 55)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Añora
- Baena
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- Dos Torres
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Obejuna
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo

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

**Neutra: (Total 5)**

- Alcaracejos
- Fuente Tójar
- Montemayor
- Santaella
- Villa del Río



**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 3)**

- Castil de Campos
- Encinarejo

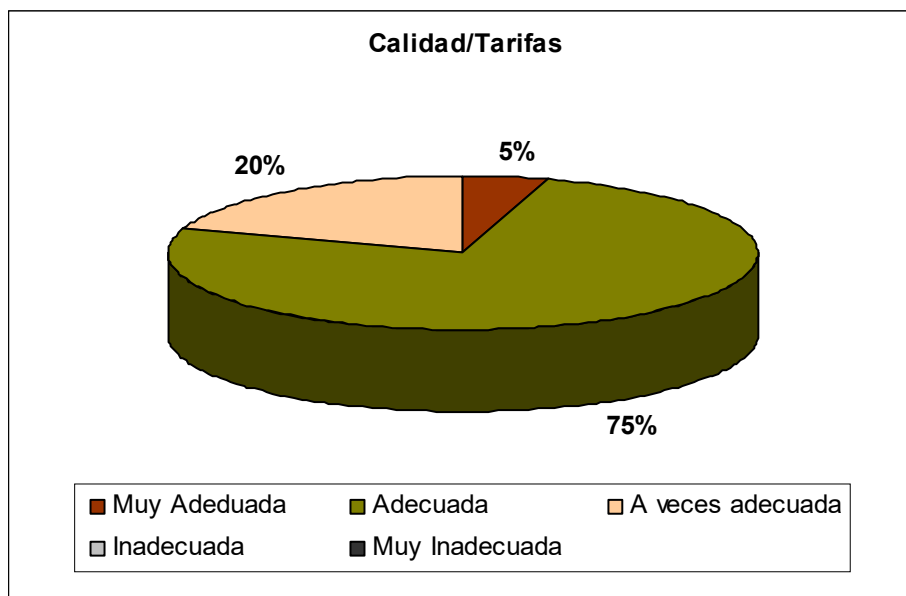
- Los Blazquez

**Adecuada: (Total 49)**

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Guijo
- El Viso
- Encinas Reales
- Espejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Zuheros

**A veces Adecuada: (Total 13)**

- Alcaracejos
- Añora
- Cardeña
- Dos Torres
- El Carpio
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Iznájar
- La Carlota
- Montemayor
- Nueva Carteya
- Puente Genil
- Santaella



**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 12)**

- Adamuz
- Belalcázar
- Belmez
- Castil de Campos
- Doña Mencía

- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espejo
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Montoro

**Adecuadamente: (Total 45)**

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Cardena
- Castro del Río
- Dos Torres
- El Guijo
- Espejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- San Sebastián de los Ballesteros
- Santaella
- Torrecampo
- Valsequillo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva de Córdoba
- Villanueva del Duque
- Villanueva del Rey
- Villaralto



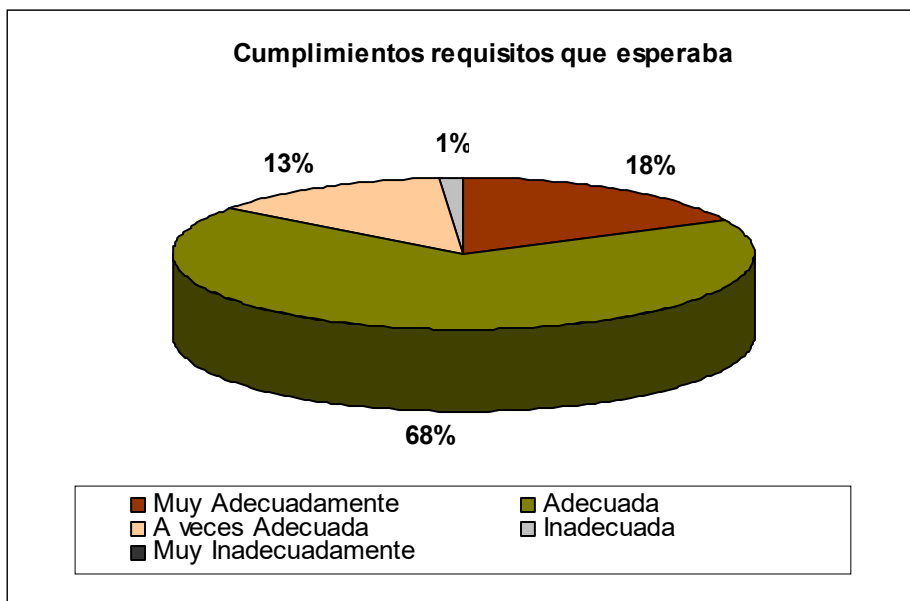
- Villaviciosa
- Zuheros

**A veces Adecuada: (Total 9)**

- Alcaracejos
- Añora
- El Carpio
- Fuente Tójar
- Iznájar
- La Rambla
- Los Blazquez
- Montemayor
- Montilla

**Inadecuada: (Total 1)**

- Fuente Obejuna



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

**Sugerencias:**

- **Aguilar de la Frontera:**

- La gestión de expediente no proporciona mayor eficacia para el trámite, sólo un cajón donde guardar documentos. Entiendo que es un recurso sin explotar.

○ **Almodóvar del Río:**

- Cuando efectúan labores de actualización y mantenimiento, no podemos trabajar, y a veces perdemos casi todo el día, y considero que hay horas suficientes a lo largo del día, como para no coincidir en horario administrativo.

○ **Añora:**

- Se debería actualizar el entorno de las aplicaciones informáticas.

○ **Baena:**

- En algunas aplicaciones debería tenerse en cuenta las necesidades del personal de los Ayuntamientos para agilizar los trámites en la resolución.

○ **Cabra:**

- Disponibilidad de implementar otras herramientas con las aplicaciones que ofrece Eprinsa.

○ **Castro del Río:**

- Que los cursos de formación, se dieran en el Ayuntamiento.

○ **El Carpio:**

- Han puesto nuevos iconos (azules) y fallan bastante.

- Las aplicaciones se ejecutan de manera más lenta que antes.

- Una respuesta para la formación en los cursos. Tardan mucho en admitir en los cursos. Llevo desde abril apuntada a uno y no recibo respuesta.

○ **El Guijo:**

- Podrían facilitar/aumentar el suministro de manuales de utilización y la formación de las distintas aplicaciones.

○ **Fuente Palmera:**

- El entorno y uso de las aplicaciones no es precisamente intuitivo.

- Las aplicaciones dejan abrir muy pocas pantallas, en ocasiones te obligan a cerrar pantallas que estás utilizando.

○ **Fuente Tójar:**

- Hay problemas que necesitan solución inmediata, y no se consigue. Tampoco se hace caso a las propuestas de mejora de los usuarios. En ocasiones se ciñen a mandar un tutorial para solucionar los problemas. Los programas están obsoletos y no son nada intuitivos, esto hace que cada persona que entre al Ayuntamiento como refuerzo o planes de empleo temporales se tenga que perder muchísimo tiempo en enseñarles. El personal de Eprinsa es magnífico, pero se nota que están saturados y falta mucho personal. Por otra parte, parece que el servidor está saturado o no rinde en las condiciones que debiera. Al parecer es normal la tardanza al abrir los programas y los ficheros por lo que hablo con otros compañeros de otros Ayuntamientos. Si fuera una empresa privada posiblemente hubiera cerrado hace años.
- Las aplicaciones van muy lentas, sería bueno que fueran mucho más rápidas.
- o **Hinojosa del Duque:**
  - Los equipos que nos mandan son muy lentos y algo desfasados respecto a lo que se ofrece en el mercado en ese momento. La conexión remota falla bastantes veces y el tiempo de respuesta hasta que se imprime algo es muy largo. Desde que nos pusieron Azahara va todo más lento.
  - Citrix funciona a veces muy lentamente y hay problemas de desconexión cada dos o tres semanas
- o **Hornachuelos:**
  - Las aplicaciones informáticas hay días que van fatal.
  - Mi sugerencia no tiene como objeto en sí a Eprinsa, sino las aplicaciones informáticas facilitadas, debido a que en mi opinión tienen una interfaz algo más atractiva visualmente e intuitiva.
  - Mejorar la rapidez de inicio de sesión en las aplicaciones y mejorar el tiempo de respuesta de las aplicaciones.
  - Hay ocasiones en que la respuesta a algunas incidencias se demora demasiado.
- o **La Carlota:**
  - Mejoraría la interfaz de la aplicación de EPRICAL, generación y exportación de listados en Excel sin necesidad de ser tratados, generación de ficheros para su envío, informes trimestrales y de morosidad por ejemplo, sin tener que incorporar los datos manualmente.
  - En GEX, incorporaría ciertos automatismos de procedimientos, que se repiten mecánicamente.
- o **La Guijarrosa:**
  - Creo que son muchos los campos que tiene que regar y pocas regaderas
- o **Lucena:**

- Las modificaciones de las aplicaciones deberían ser consensuadas con funcionarios puntuales de cada ayuntamiento, con gran actividad y experiencia en las aplicaciones.
- Mi ayuntamiento facilita el acceso a GEX, portal empleado, admón. electrónica. Sin embargo hay otros programas, p.e., cartografía y de tipo técnico que desconozco y desde Eprinsa me informan que no están habilitados en mi puesto/ayuntamiento. El potencial de uso es limitado. A mi parecer la interfaz de GEX es poco intuitiva y sigue generando la misma burocracia en los procesos, alejándose de una verdadera transformación digital.
- Ergonomía en la interfaz.
- el sistema de gestión documental es penoso, no es útil, no se comunica con otras aplicaciones de forma local, no es intuitivo, es más creo que obedece a otros cánones de software distintos a los de gestión documental que hay en el mercado
- El sistema de facturas es horrible no permite comunicarse con otras aplicaciones ni expedientes, sería útil que sacaran algo compatible con gestión de estocages y pliegos de contratación.
- Las interfaces son muy anticuadas y nada intuitivas. Hay que hacer una gran cantidad de clics para cualquier operación.
- **Montilla:**
  - La aplicación Gex es demasiado lenta.
  - En los errores en las aplicaciones un poco mas de agilidad en la resolución.
  - Contacto directo entre técnicos y Eprinsa.
  - Quisiera saber si hay alguna aplicación Base de Datos para implementar el Registro de Establecimientos de Montilla.
- **Montoro:**
  - Más información en los diferentes programas.
- **Palenciana:**
  - Como explicación a mis respuestas y de manera genérica, quisiera aclarar que el trato del personal que nos atiende es por lo general muy adecuado, aunque siempre hay excepciones. Sin embargo, la inmensa mayoría de las ocasiones, el plazo de resolución de problemas o dudas es muy largo, más teniendo presente que cuando planteamos un problema solemos necesitar la respuesta de manera inmediata o a la mayor brevedad posible y eso casi nunca suele suceder. El tiempo de respuesta es mucho mayor al deseable, al menos en la mayoría de las ocasiones.
- **Palma del Río:**

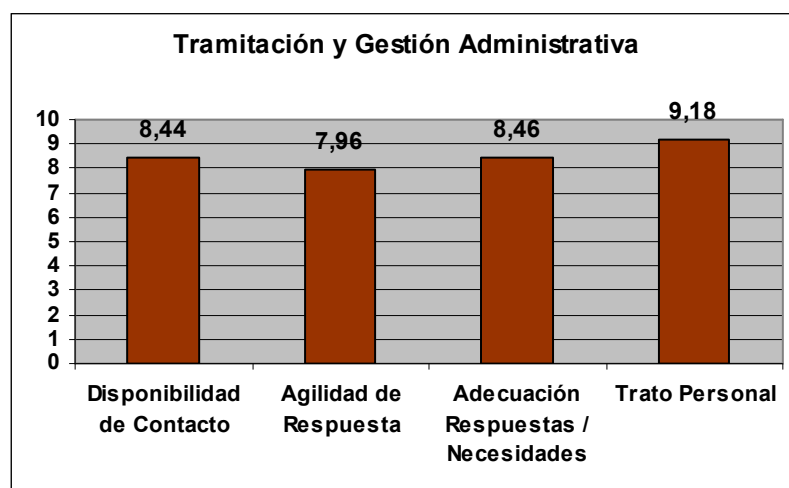
- En GMU, sería conveniente la búsqueda mas exacta de los expedientes por matriculas de vehiculos.
- **Pozoblanco:**
  - El sistema Citrix es manifiestamente mejorable
- **Puente Genil:**
  - Las aplicaciones son instaladas sin formación previa.
  - Que dispongan de más personal para así contestar ante las incidencias.
  - Los tiempos de espera cuando se pone una incidencia, que sean más breves
- **Rute:**
  - Mejorar la comunicación con los clientes en lo relativo a las caídas de los servicios, especialmente tras la adopción del modelo SaaS.
- **Santaella:**
  - En general, considero correctos los servicios prestados por EPRINSA. Las respuestas que he marcado como neutras se deben al problema de lentitud que tenemos desde que se realizó la migración de aplicaciones desde el servidor del Ayuntamiento a los servidores de EPRINSA.
  - Desde que trabajamos contra el servidor de Eprinsa mejorar la lentitud del sistema en todas las aplicaciones.
  - Eprinsa está tardando mucho en mejorar Gex. Es una aplicación con muchas posibilidades pero actualmente es infumable y está muy poco desarrollada y muy lenta para gestionar los procedimientos (Hay que renombrar los documentos cada vez que los extraemos de gex, mandar algo desde Gex por mail es un suplicio, no se pueden mover columnas, por ejemplo). No se adapta a las necesidades reales de los técnicos que la usamos (íbamos mucho mejor con el papel) Es más un problema para la e-administración que una solución ya que obliga a duplicar en trabajo en algunas áreas. Tiene una limitada interfaz y no permite realizar muchas tareas. Quedo a su disposición para ofrecerle los problemas que hacen que perdamos mucho tiempo en ella. Hay que solventar también como aplicar el tiempo que se tarda en cerrar automáticamente Citrix, nos tiramos la mitad de la mañana abriendo sesión, es otra queja generalizada.
- **Villanueva de Córdoba:**
  - Poder tener mas accesos liberados en la plataforma de enlace a colaboradores, como poder ver embargos, sacar abonares en traba, etc..

## 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.

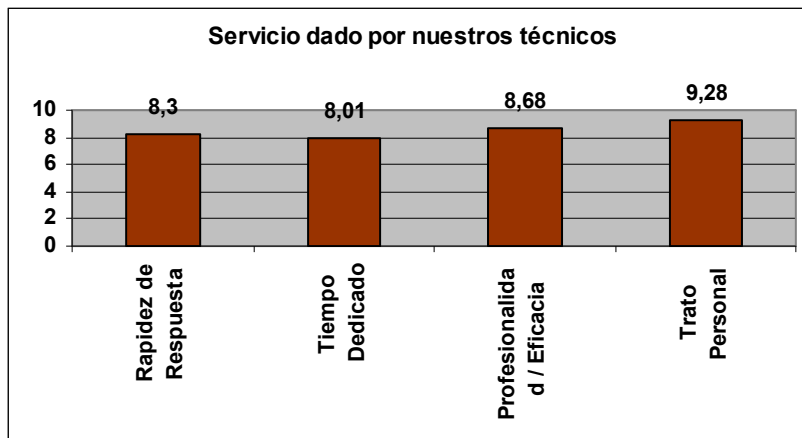
2. En relación con la **tramitación y gestión administrativa** de los servicios de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
2.1 Disponibilidad de Contacto	8,44
2.2 Agilidad de Respuesta	7,96
2.3 Adecuación Respuestas/Necesidades	8,46
2.4 Trato Personal	9,18



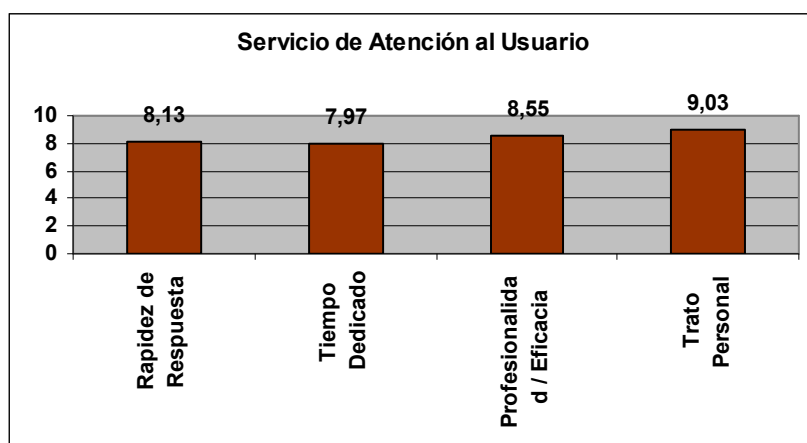
3. En relación con el servicio dado por **los técnicos de Eprinsa**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
3.1 Rapidez de Respuesta	8,30
3.2 Tiempo Dedicado	8,01
3.3 Profesionalidad/Eficacia	8,68
3.4 Trato Personal	9,28



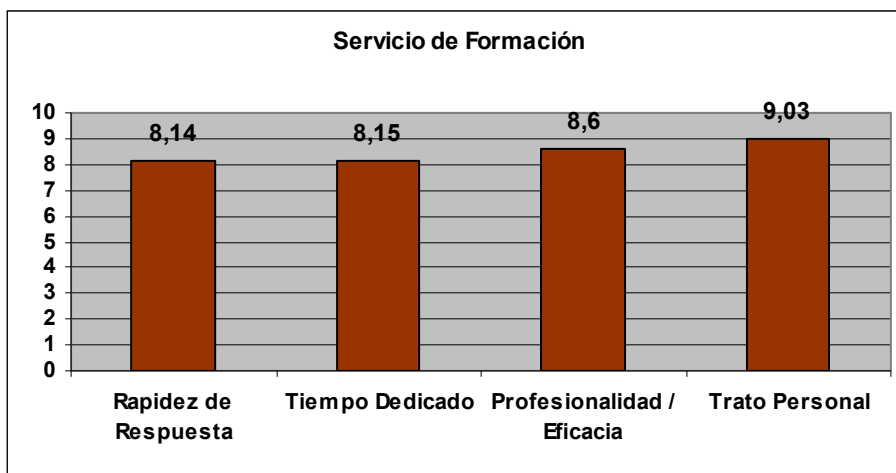
4. En relación con el nuevo **Servicio de Atención al Usuario** implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
4.1 Rapidez de Respuesta	8,13
4.2 Tiempo de resolución	7,97
4.3 Profesionalidad/Eficacia	8,55
4.4 Trato Personal	9,03



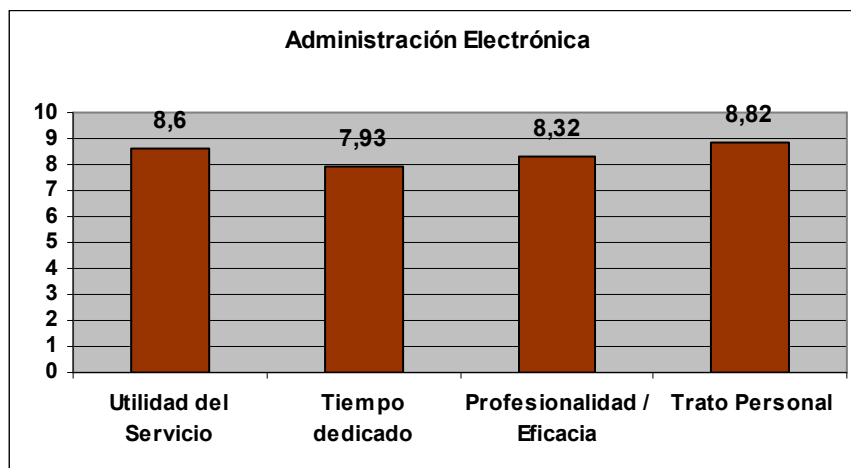
5. En relación con el **Servicio de Formación**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
5.1 Rapidez de Respuesta	8,14
5.2 Tiempo Dedicado	8,15
5.3 Profesionalidad/Eficacia	8,60
5.4 Trato Personal	9,03



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

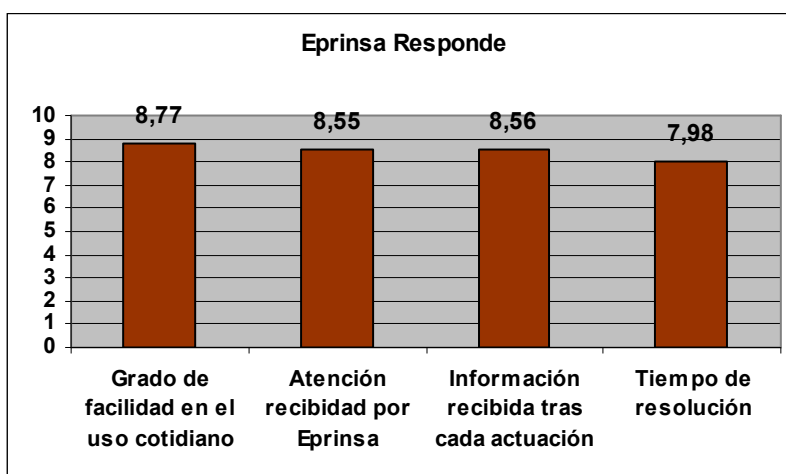
Pregunta	Valoración
6.1 Utilidad del Servicio	8,60
6.2 Tiempo dedicado	7,93
6.3 Profesionalidad/Eficacia	8,32
6.4 Trato personal	8,82



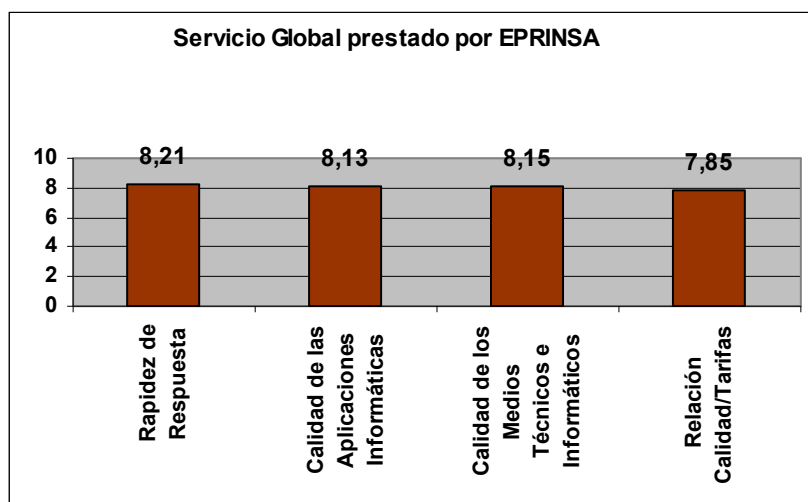


**7. EPRINSA Responde: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**

Pregunta	Valoración
7.1 Grado de facilidad en el uso cotidiano	8,77
7.2 Atención recibida por Eprinsa	8,55
7.3 Información recibida tras cada actuación	8,56
7.4 Tiempo de resolución	7,98


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

Pregunta	Valoración
8.1 Rapidez de respuesta	8,21
8.2 Calidad de las aplicaciones	8,13
8.3 Calidad de los medios técnicos e informáticos	8,15
8.4 Relación Calidad/Tarifas	7,85



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

<b>Valoración</b>
8,17

