

Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Clientes 2021.

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 2021
- **Número de encuestas contestadas por los clientes:** 189 (63 Clientes)
- **Las preguntas realizadas en la encuesta son las siguientes:**

ENCUESTA A CLIENTES 2021

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 **8,37** (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 (9,14), de los técnicos (9,20) y del servicio de Atención al Usuario (9,09).

DISTRIBUCIÓN DE LA VALORACIÓN

En el año 2021, el índice nps ha sido del **71%**, es decir el **81%** de los clientes participantes se sienten en términos medios, satisfechos o muy satisfechos con nuestra gestión (puntuación igual o superior a 8 puntos).

AYUNTAMIENTOS	2020	2021
Adamuz	9,52	9,92
Aguilar de la Frontera	8,3	7,37
Alcaracejos	7,57	7,76
Almedinilla	8	8,07
Almodóvar del Río	8,5	8,52
Añora	8,08	
Baena	8	8,32
Belalcázar	9,35	8,72
Belmez	7,81	8,40
Benamejé	9,43	8,69
Bujalance	8,86	9,22
Cabra	8,63	8
Cañete de las Torres	8,95	7,72
Carcabuey	8,57	8,53
Cardena	8,28	6,76
Castil de Campos	9,92	
Castro del Río	8,69	9,28
Doña Mencía	9,13	8,95
Dos Torres	7,94	
El Carpio	7,55	8,28
El Guijo	7,57	8
El Viso	9,21	9,17
Encinarejo	10	8,32
Encinas Reales	9,07	9,11
Espejo	8,48	
Espiel	8,76	9,24
Fernán Nuñez	8,4	8,20
Fuente Carreteros		8,36
Fuente la Lancha		8,64
Fuente Obejuna	8,15	

AYUNTAMIENTOS	2020	2021
Fuente Palmera	7,34	7
Fuente Tójar	6,73	7,12
Hinojosa del Duque	8,4	8,21
Hornachuelos	8,44	8,50
Iznájar	6,74	8
La Carlota	8,69	8,76
La Granjuela	8,24	9,14
La Guijarrosa	8,43	8,45
La Rambla	8,05	8,80
La Victoria	8,33	7,38
Los Blazquez	8,48	9,26
Lucena	8,22	8,15
Luque	9,08	8,24
Montalbán	8,14	8,67
Montemayor	7,76	8
Montilla	7,86	7,10
Montoro	8,92	8,83
Monturque	8,51	9,53
Moriles	8,24	8
Nueva Carteya	8,48	8,07
Obejo		8
Palenciana	8,03	8,09
Palma del Río	8,08	7,30
Pedro Abad	8,34	7,93
Pedroche		8,72
Peñarroya-Pueblonuevo	8,16	8,14
Posadas	9,28	9,59
Pozoblanco	8,01	7,96
Puente Genil	7,84	8,20
Rute	7,94	8,65
San Sebastián de los Ballesteros	8,44	
Santaella	8,04	
Torrecampo	8,72	8,42
Valsequillo	8,59	
Villa del Río	9,28	9,66
Villafranca	8,05	8,93
Villaharta	8,64	6,48
Villanueva de Córdoba	9,14	
Villanueva del Duque	9,28	8,76
Villanueva del Rey	8,38	
Villaralto	8,58	8,83
Villaviciosa	8,5	8,20
Zuheros	7,81	9,10

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: 11)

- El Viso
- Espiel
- Fernán Nuñez
- La Carlota
- La Rambla
- Montemayor
- Nueva Carteya
- Pedroche
- Posadas
- Torrecampo
- Villanueva del Duque

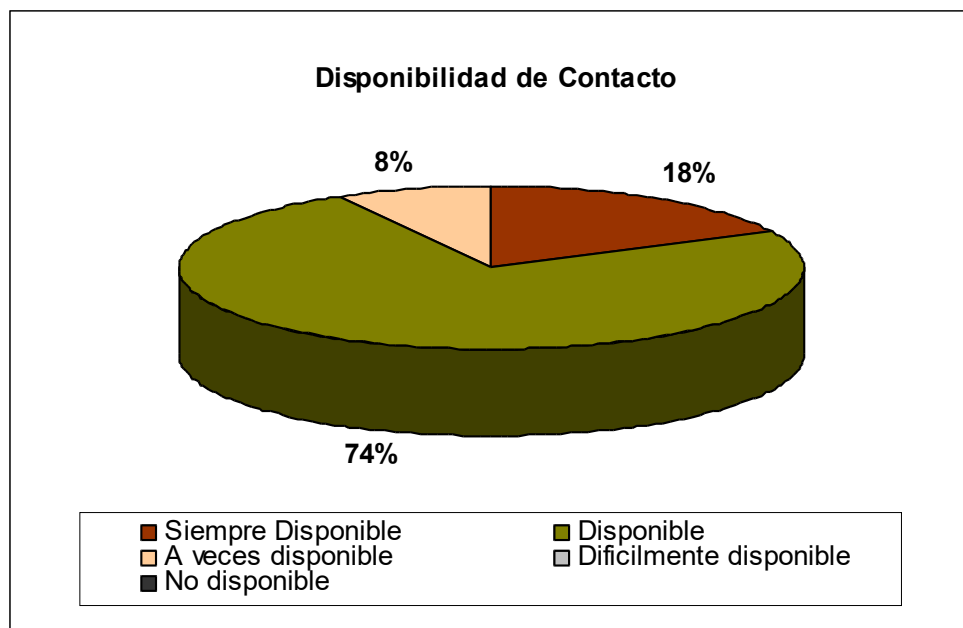
Disponible: (Total: 46)

- Adamuz
- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar

- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Los Blazquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montilla
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaralto
- Zuheros

A veces Disponible: (Total: 5)

- Cañete de las Torres
- Fuente Tójar
- Palma del Río
- Villaharta
- Villaviciosa



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)

- Adamuz
- El Viso
- Los Blazquez
- Posadas
- Villa del Río
- Villanueva del Duque

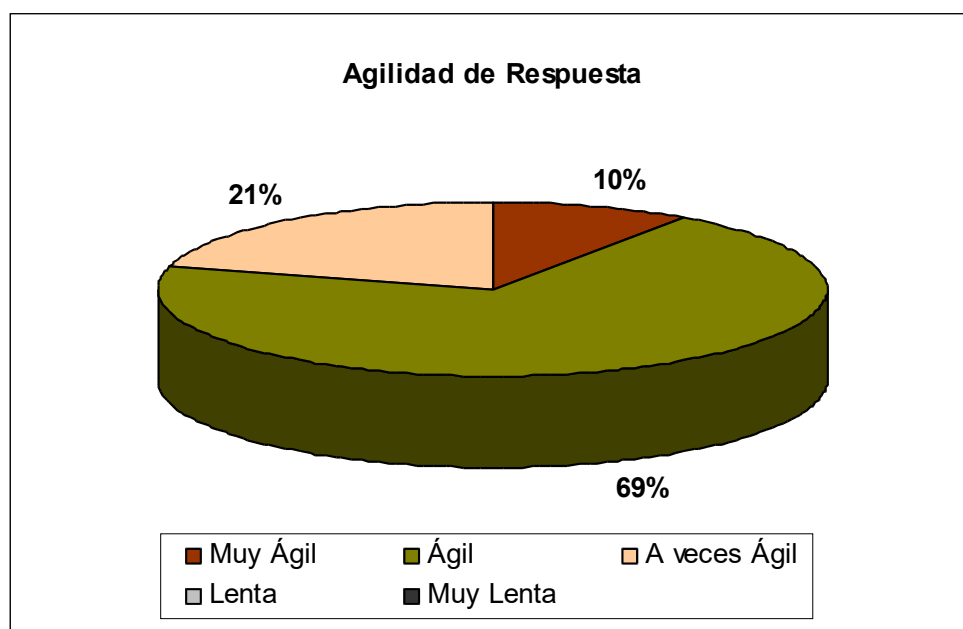
Ágil: (Total 43)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán

- Montemayor
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villafranca
- Villaralto

A veces Ágil: (Total 13)

- Alcaracejos
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- La Guijarrosa
- Luque
- Montilla
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Villaharta
- Villaviciosa
- Zuheros



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 9)**

- Adamuz
- Cañete de las Torres
- El Viso
- Espiel
- La Granjuela
- Monturque
- Posadas
- Villa del Río
- Zuheros

Adecuada: (Total 47)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Benamjí
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque

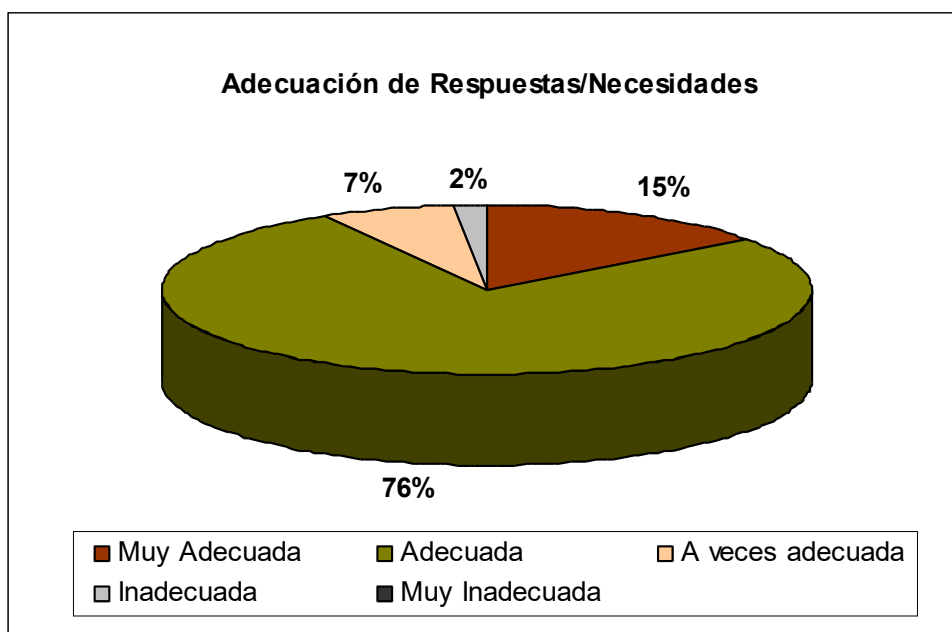
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Montoro
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villafranca
- Villaharta
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa

A veces adecuada: (Total 4)

- Cardeña
- Fuente Palmera
- La Guijarrosa
- Nueva Carteya

Inadecuada: (Total 1)

- Fuente Tójar



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

PREGUNTA 2.4: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 33)

- Adamuz
- Baena
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinarejo
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- Los Blázquez
- Luque
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Nueva Carteya
- Pedroche
- Posadas
- Rute
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa
- Zuheros

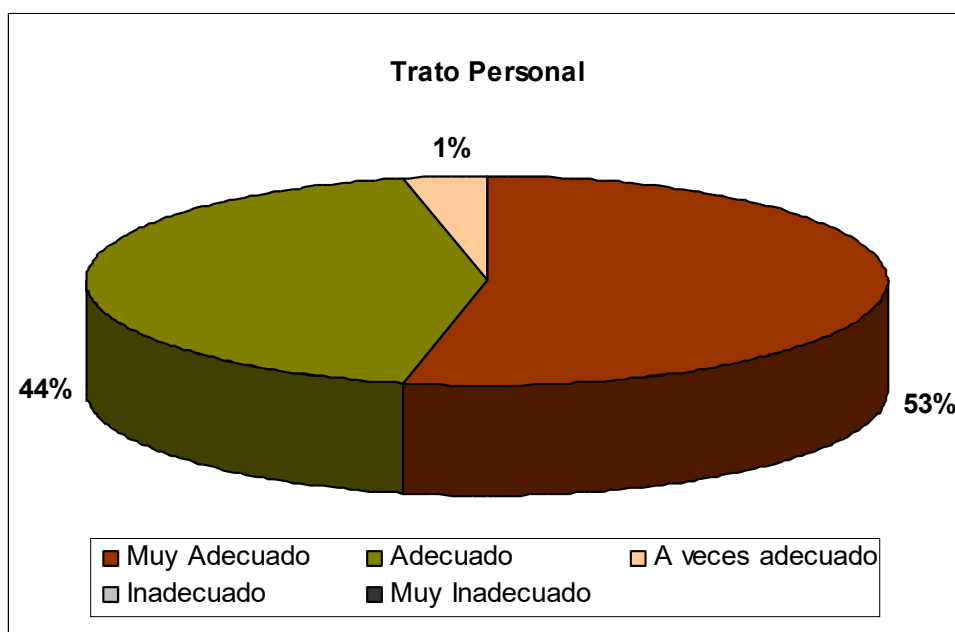
Adecuado: (Total 27)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río

- Belalcázar
- Carcabuey
- Cardeña
- El Carpio
- El Guijo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Montemayor
- Montilla
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Villaralto

Neutro: (Total 2)

- Aguilar de la Frontera
- Villaharta



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 11)

- Adamuz
- Bujalance
- El Viso
- Espiel
- Fuente Tójar
- La Rambla
- Los Blazquez
- Monturque
- Posadas
- Rute
- Villa del Río

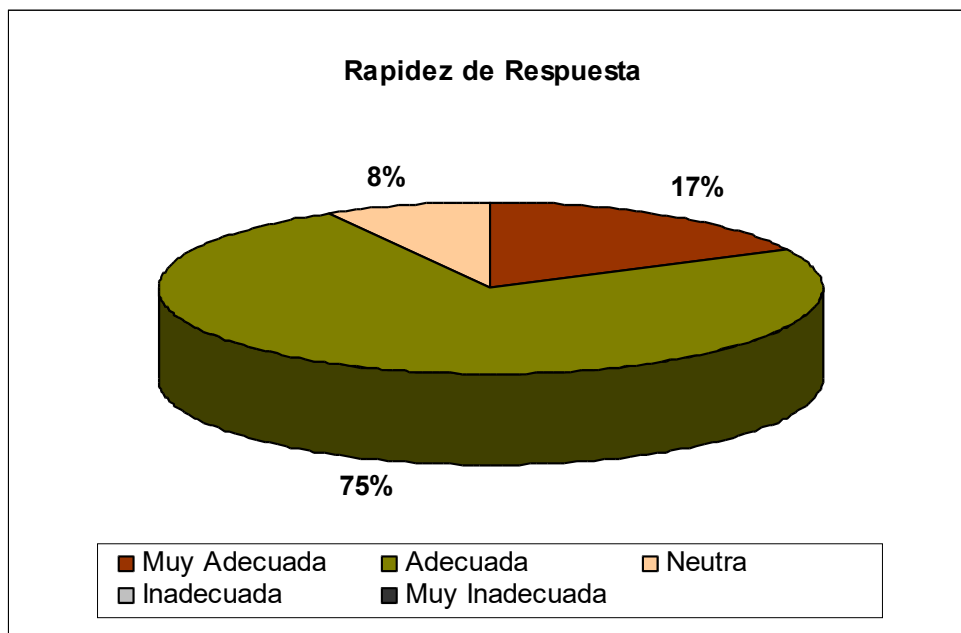
Adecuada: (Total 47)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela

- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Montoro
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutra: (Total 5)

- Aguilar de la Frontera
- Fuente palmera
- Luque
- Montilla
- Villaharta



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 5)

- Adamuz
- El Viso
- Los Blazquez
- Monturque
- Posadas

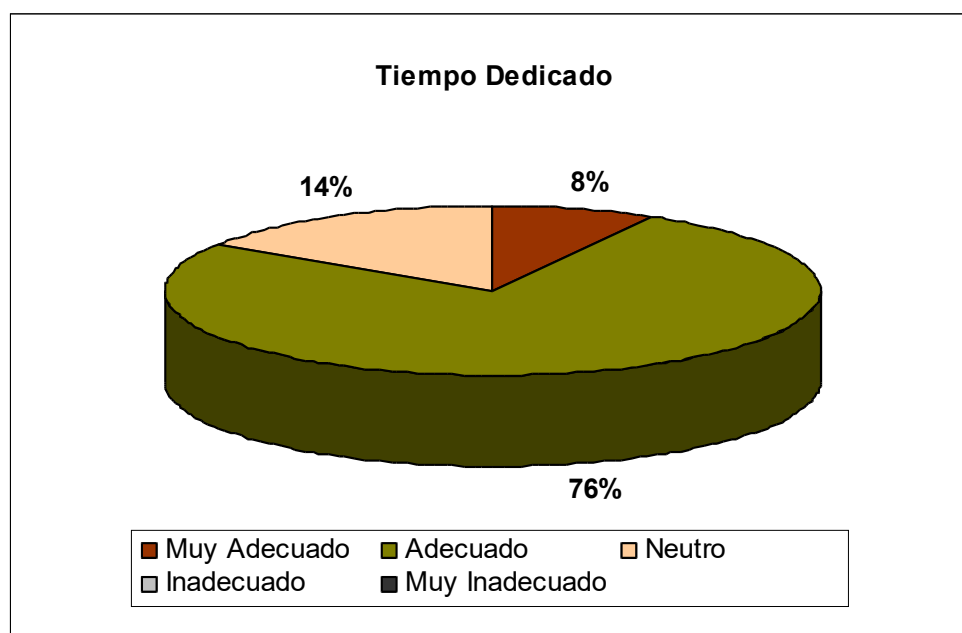
Adecuado: (Total 48)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán

- Montenayor
- Montoro
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutro: (Total 10)

- Alcaracejos
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Fuente Palmera
- La Guijarrosa
- Montilla
- Palenciana
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Villaharta



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 23)

- Adamuz
- Baena
- Bujalance
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- Los Blazquez
- Luque
- Montoro
- Monturque
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Posadas
- Rute
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaviciosa
- Zuheros

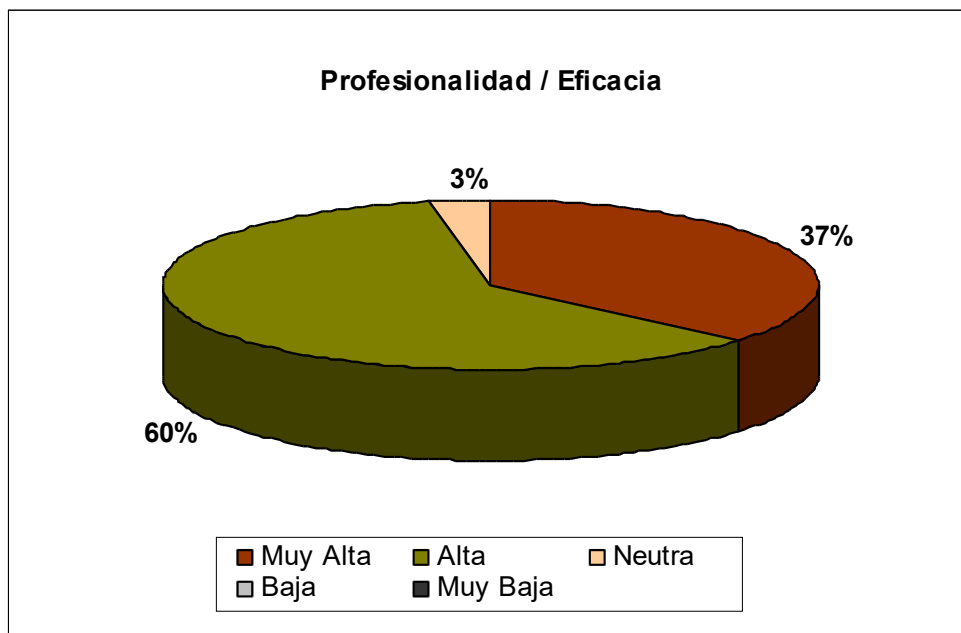
Alta: (Total 38)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo

- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Moriles
- Obejo
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villanueva del Duque
- Villaralto

Neutra: (Total 2)

- Cardeña
- Villaharta



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

PREGUNTA 3.4: Trato Personal:

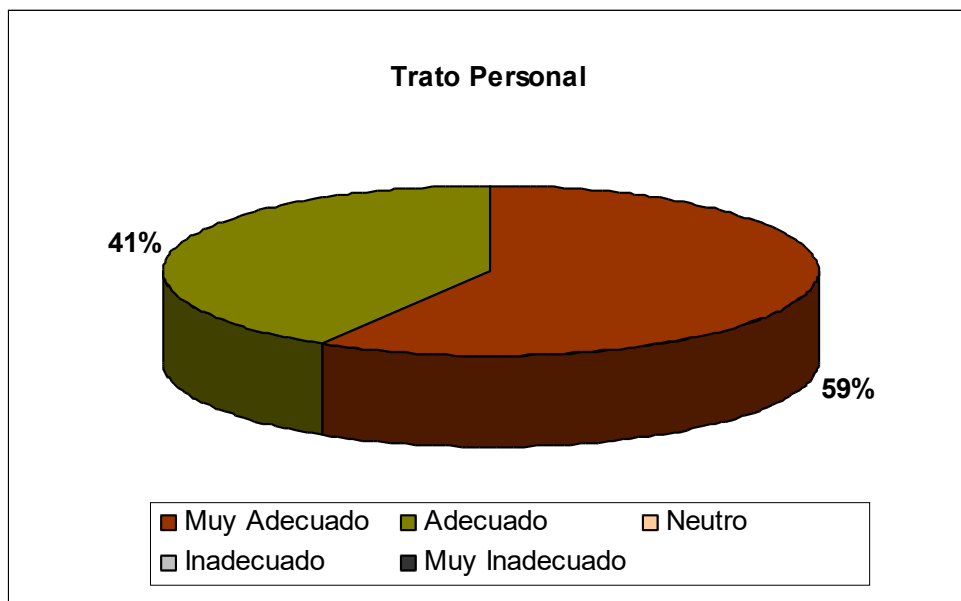
Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 37)

- Adamuz
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- Los Blazquez
- Luque
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Nueva Carteya
- Palenciana
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Posadas
- Rute
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa
- Zuheros

Adecuado: (Total 26)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Benamejí
- Carcabuey
- Cardeña
- El Carpio
- El Guijo
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Montemayor
- Montilla
- Moriles
- Obejo
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Villaharta
- Villaralto



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 8)

- Adamuz
- Bujalance
- La Granjuela
- Los Blazquez
- Monturque
- Nueva Carteya
- Posadas
- Villa del Río

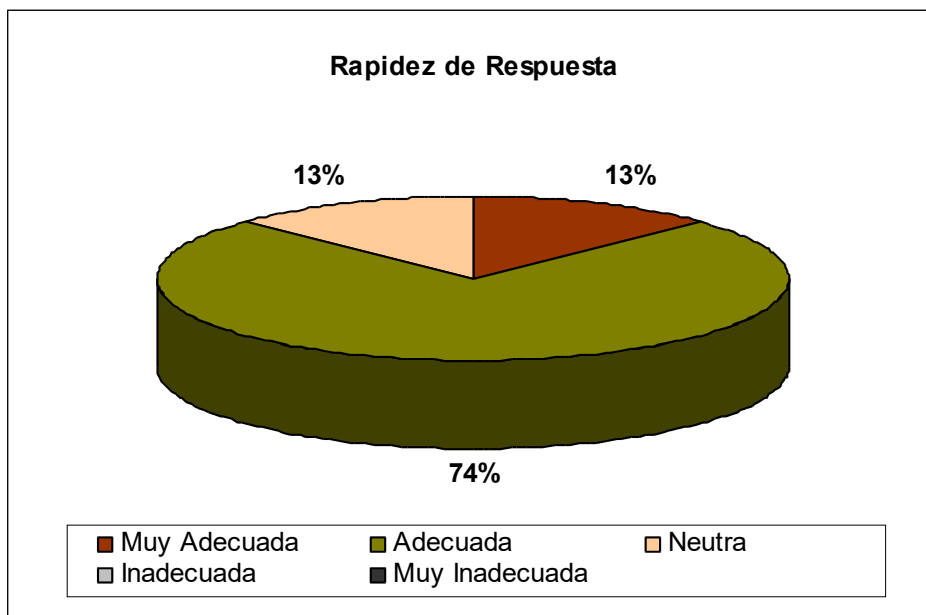
Adecuada: (Total 46)

- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena

- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montoro
- Moriles
- Obejo
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutra: (Total 8)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Fuente Palmera
- La Guijarrosa
- Montilla
- Palenciana
- Palma del Río
- Villaharta



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 5)

- Adamuz
- Bujalance
- Los Blazquez
- Monturque
- Posadas

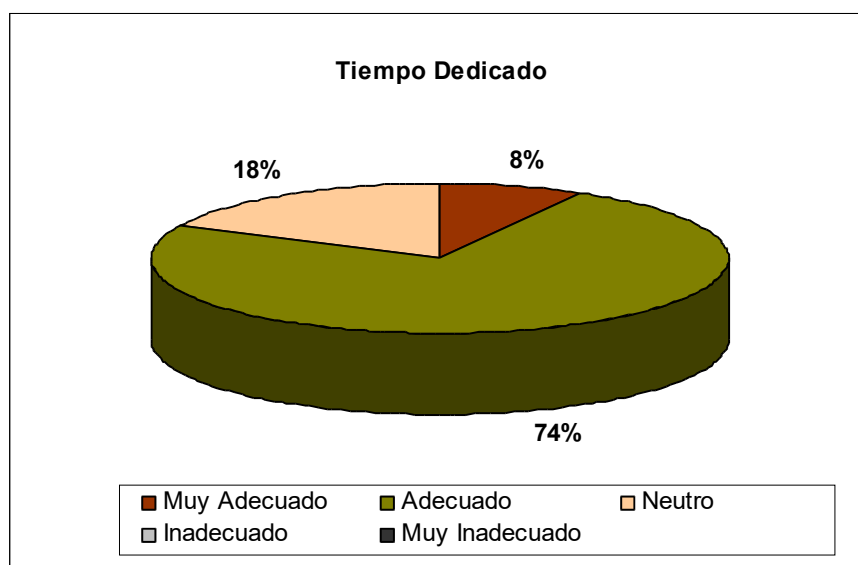
Adecuada: (Total 46)

- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Cabra
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor

- Montoro
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutro: (Total 11)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Fuente Tójar
- La Guijarrosa
- Luque
- Montilla
- Palenciana
- Palma del Río
- Villaharta



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 20)

- Adamuz
- Bujalance
- Doña Mencía
- El Viso
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- Los Blazquez
- Luque
- Montoro
- Monturque
- Posadas
- Rute
- Villa del Río
- Villafranca
- Zuheros

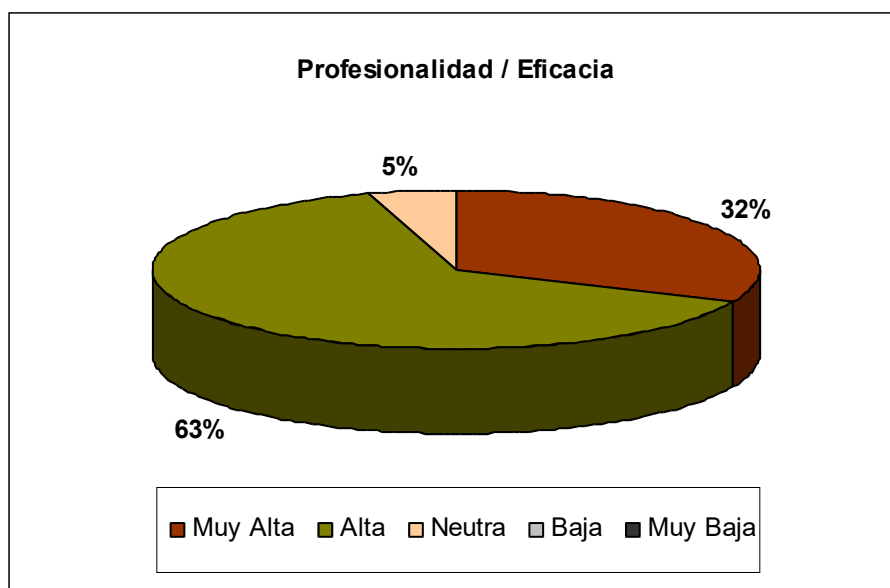
Alta: (Total 40)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- El Carpio

- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Montilla
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa

Neutra (Total 3)

- Aguilar de la Frontera
- Fuente Palmera
- Villaharta



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 33)

- Adamuz
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Viso
- Encinarejo
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Tójar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- Los Blazquez
- Luque
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Nueva Carteya
- Pedroche
- Posadas
- Rute
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa
- Zuheros

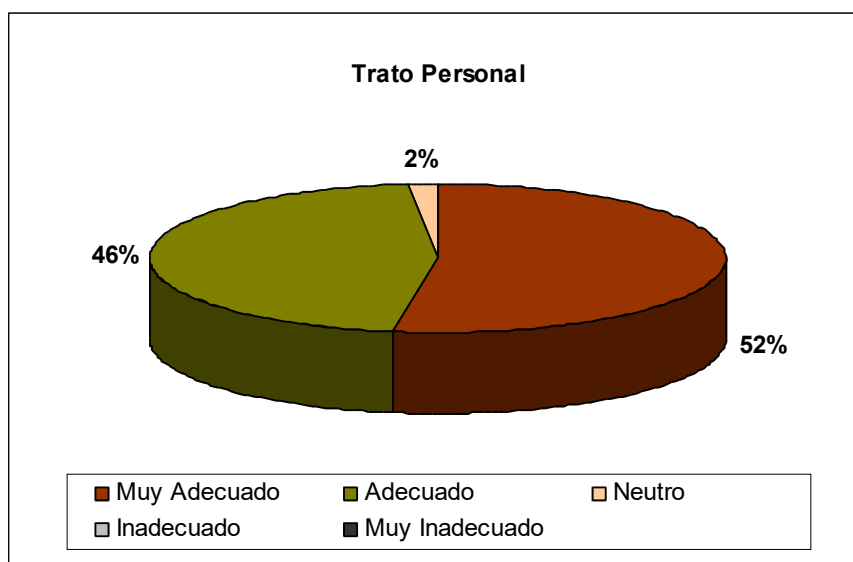
Adecuado: (Total 29)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Baena
- Benamejí
- Carcabuey

- Cardeña
- El Carpio
- El Guijo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Montemayor
- Montilla
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Villaralto

Neutra (Total 1)

- Villaharta



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

PREGUNTA 5.1: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 9)

- Adamuz
- Bujalance
- Castro del Río
- El Viso
- Encinas Reales
- Espiel
- Monturque
- Posadas
- Villafranca

Adecuada: (Total 39)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Cabra
- Carcabuey
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Montoro
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río

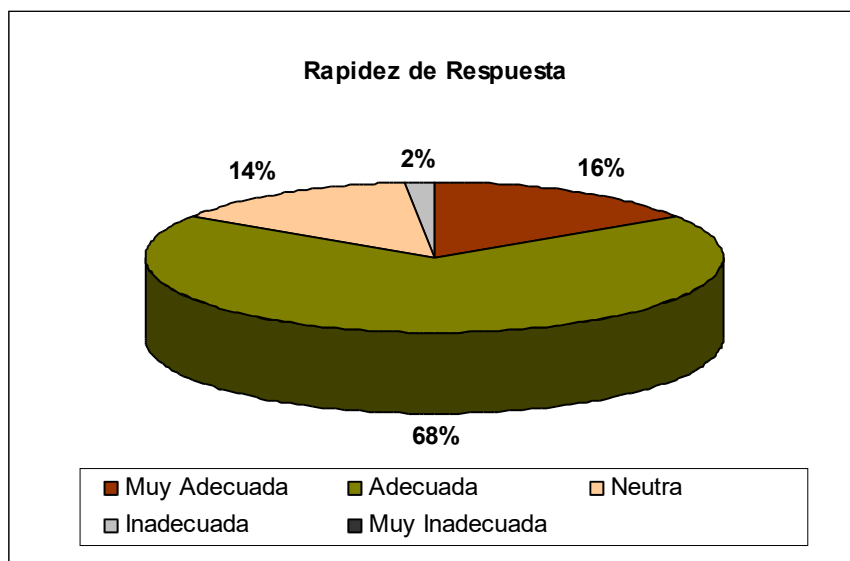
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutra: (Total 8)

- Alcaracejos
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- La Victoria
- Montilla
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Villaharta

Inadecuada: (Total 1)

- Nueva Carteya



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

PREGUNTA 5.2: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 10)

- Adamuz
- Bujalance
- Castro del Río
- El Viso
- Espiel
- Montoro
- Monturque
- Posadas
- Villa del Río
- Villaviciosa

Adecuada: (Total 39)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Carcabuey
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Moriles

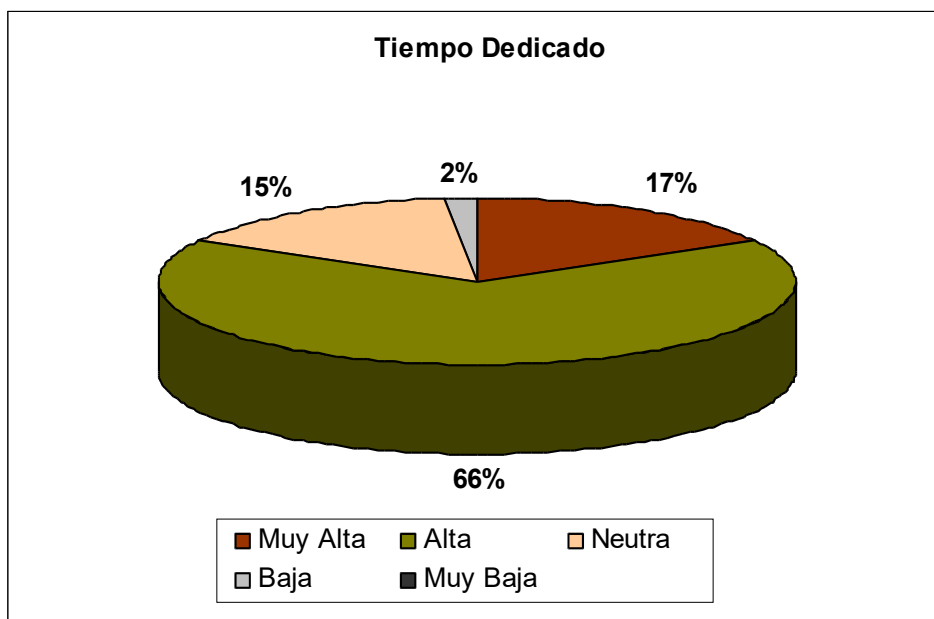
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Zuheros

Neutro: (Total 9)

- Aguilar de la Frontera
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Fuente Palmera
- La Victoria
- Montilla
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Rute
- Villaharta

Neutro: (Total 1)

- Fuente Tójar



5. En relación con el servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**PREGUNTA 5.3: Profesionalidad/Eficacia:****Valoraciones:****Muy Alta: (Total 13)**

- Bujalance
- Castro del Río
- El Viso
- Espiel
- Fuente Carreteros
- La Carlota
- La Rambla
- Montoro
- Monturque
- Posadas
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaviciosa

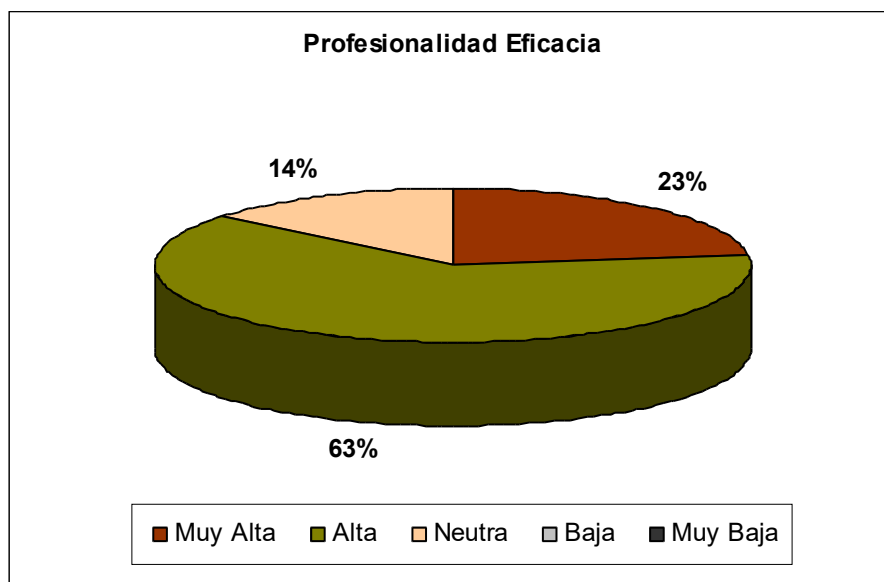
Alta: (Total 36)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Cabra
- Carcabuey
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Lucena
- Montalbán
- Montemayor
- Moriles

- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Zuheros

Neutra (Total 8)

- Aguilar de la Frontera
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- La Victoria
- Montilla
- Villaharta



5. En relación con los servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**PREGUNTA 5.4: Trato Personal:****Valoraciones:****Muy Adecuado: (Total 25)**

- Adamuz
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Castro del Río
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente Carreteros
- Fuente Tójar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Nueva Carteya
- Pedroche
- Posadas
- Villa del Río
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa
- Zuheros

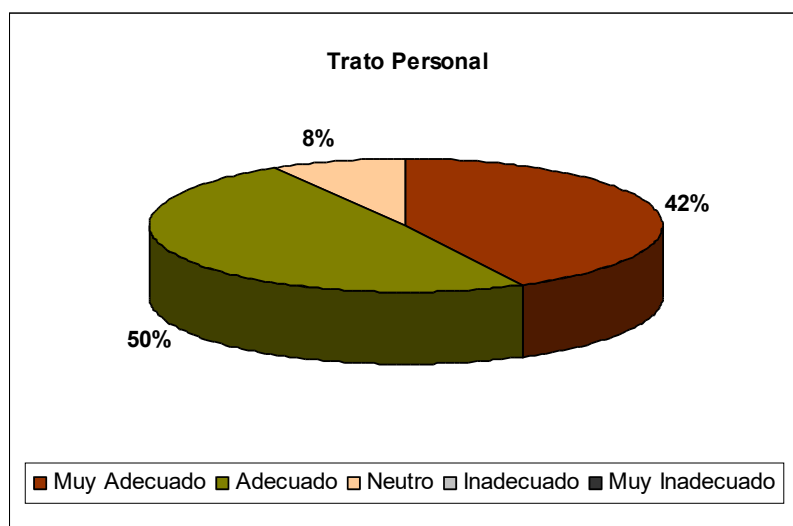
Adecuado: (Total 29)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Benamejí
- Cabra
- Carcabuey
- El Carpio
- El Guijo
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar

- La Guijarrosa
- Lucena
- Montemayor
- Montilla
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villaharta
- Villaralto

Neutro: (Total 5)

- Aguilar de la Frontera
- Cañete de las Torres
- Cardeña
- Fuente Palmera
- La Victoria



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

PREGUNTA 6.1: Utilidad del Servicio:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 15)

- Almedinilla
- Belalcázar
- Castro del Río
- El Viso
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente la Lancha
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Monturque
- Pedroche
- Pozoblanco
- Villa del Río
- Villaralto

Adecuado: (Total 24)

- Aguilar de la Frontera
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Bujalance
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- El Carpio
- El Guijo
- Fernán Nuñez
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Moriles
- Palenciana
- Pedro Abad
- Posadas
- Puente Genil
- Villafranca
- Villanueva del Duque

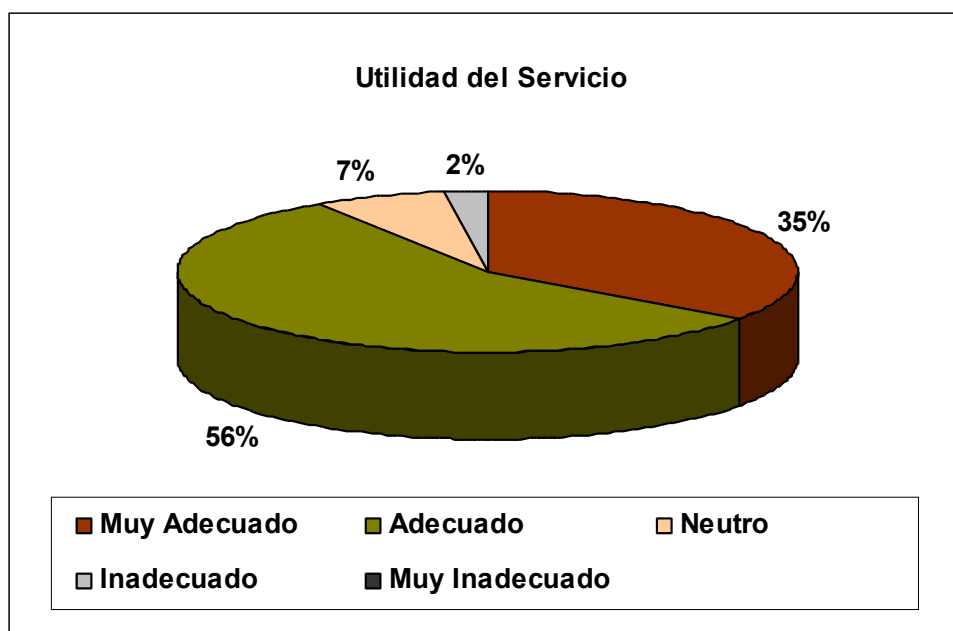
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutro: (Total 3)

- Cabra
- Montilla
- Villaharta

Inadecuado: (Total 1)

- Nueva Carteya



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

PREGUNTA 6.2: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 9)

- Castro del Río
- Encinas Reales
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Monturque

- Pedroche
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaralto

Adecuado: (Total 31)

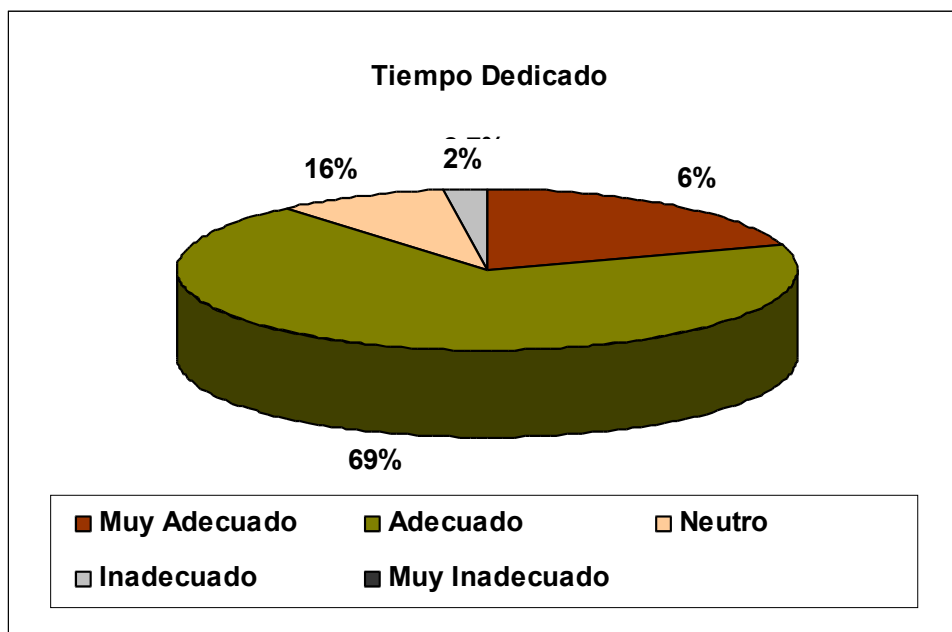
- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- El Carpio
- El Guijo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente la Lancha
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Moriles
- Palenciana
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutro: (Total 4)

- Belalcázar
- El Viso
- Montilla
- Villaharta

Muy Inadecuado: (Total 1)

- Nueva Carteya



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

PREGUNTA 6.3: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 13)

- Baena
- Castro del Río
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente la Lancha
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Monturque
- Nueva Carteya
- Pedroche
- Villa del Río
- Villaralto

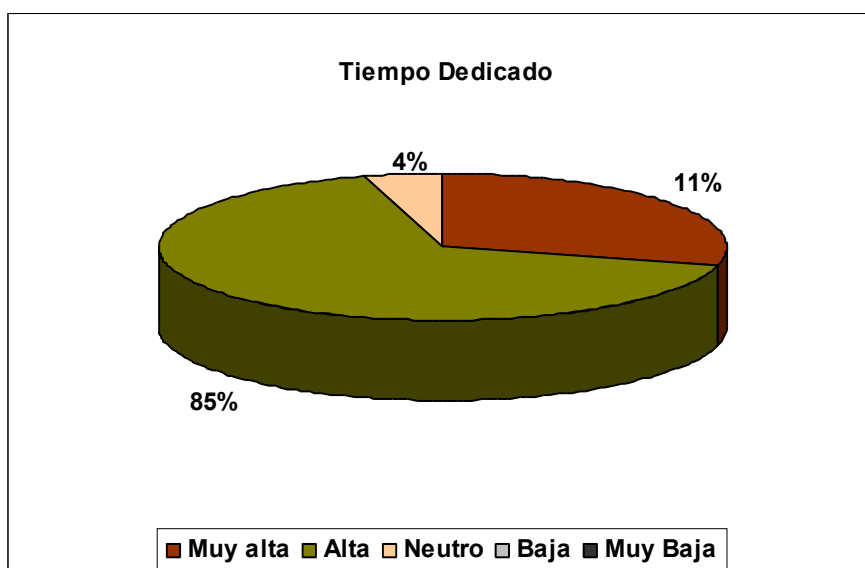
Alta: (Total 30)

- Aguilar de la Frontera

- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- El Carpio
- El Guijo
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Moriles
- Palenciana
- Pedro Abad
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutra: (Total 2)

- El Viso
- Villaharta



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

PREGUNTA 6.4: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 17)

- Baena
- Belmez
- Bujalance
- Castro del Río
- Encinas Reales
- Espiel
- Fuente la Lancha
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Montalbán
- Monturque
- Nueva Carteya
- Pedroche
- Villa del Río
- Villanueva del Duque
- Villaralto

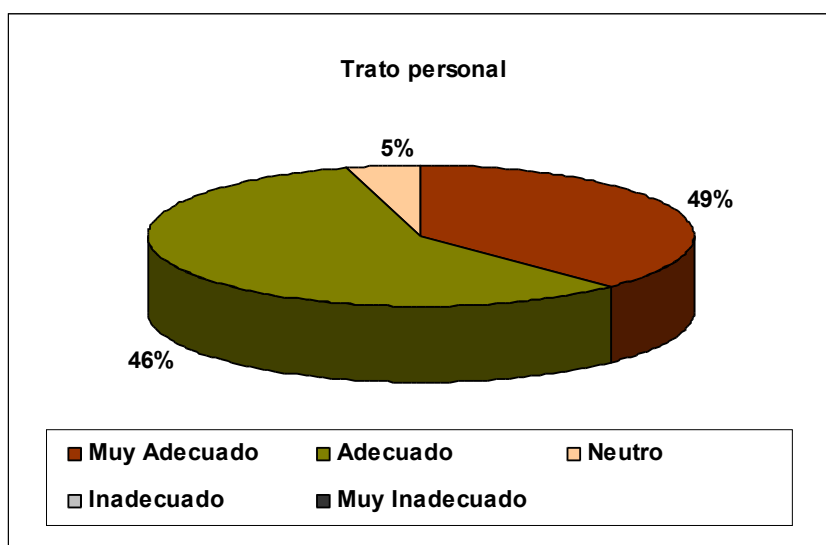
Adecuado: (Total 26)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Belalcázar
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- El Carpio
- El Guijo
- Fernán Nuñez
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Moriles
- Palenciana
- Pedro Abad

- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Villafranca
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutro: (Total 2)

- El Viso
- Villaharta



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.1: Grado de facilidad en el uso cotidiano:

Valoraciones:

Muy Fácil: (Total 16)

- Adamuz
- Belmez
- Bujalance
- El Viso
- Espiel
- Fuente la Lancha
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa

- Montoro
- Monturque
- Nueva Carteya
- Rute
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villafranca

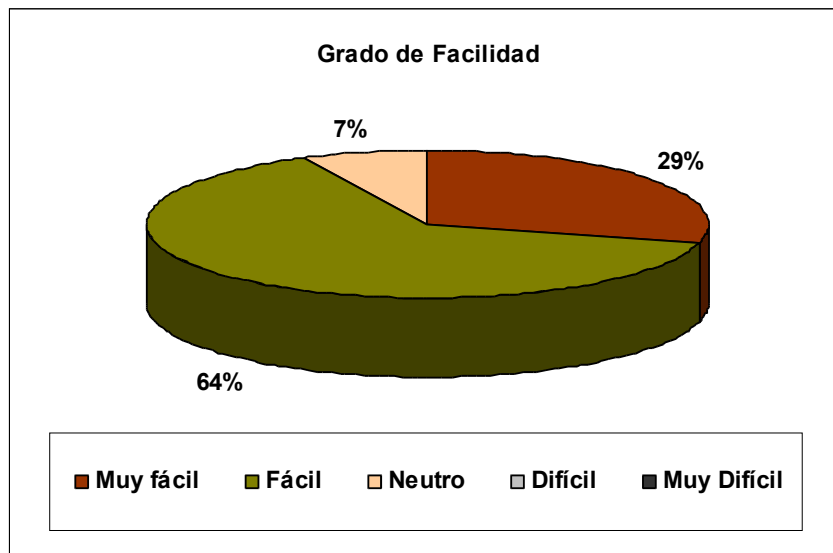
Fácil: (Total 35)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Castro del Río
- Doña Mencía
- El Carpio
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Rambla
- Los Blazquez
- Lucena
- Montalbán
- Montilla
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedroche
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutro: (Total 4)

- Fuente Palmera
- Palma del Río

- Pedro Abad
- Villaharta



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.2 Atención recibida por Eprinsa:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 10)

- Adamuz
- Bujalance
- Castro del Río
- El Viso
- Encinas Reales
- La Guijarrosa
- Monturque
- Rute
- Villa del Río
- Villafranca

Adecuada: (Total 42)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena

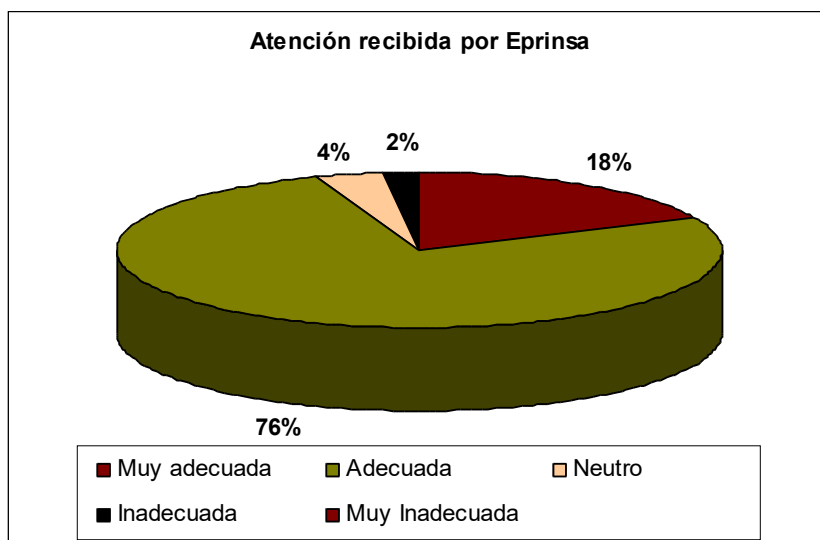
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- El Carpio
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- Los Blazquez
- Lucena
- Montalbán
- Montilla
- Montoro
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Posadas
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutro: (Total 2)

- Fuente Tójar
- Palma del Río

Inadecuada: (Total 1)

- Villaharta



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.3. Información recibida tras cada actuación:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 12)

- Adamuz
- Bujalance
- Castro del Río
- El Viso
- Encinas Reales
- Espiel
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Posadas
- Rute
- Villa del Río
- Villafranca

Adecuada: (Total 46)

- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejé

- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Rambla
- Los Blazquez
- Lucena
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Palma del Río
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa
- Zuheros

Neutro: (Total 2)

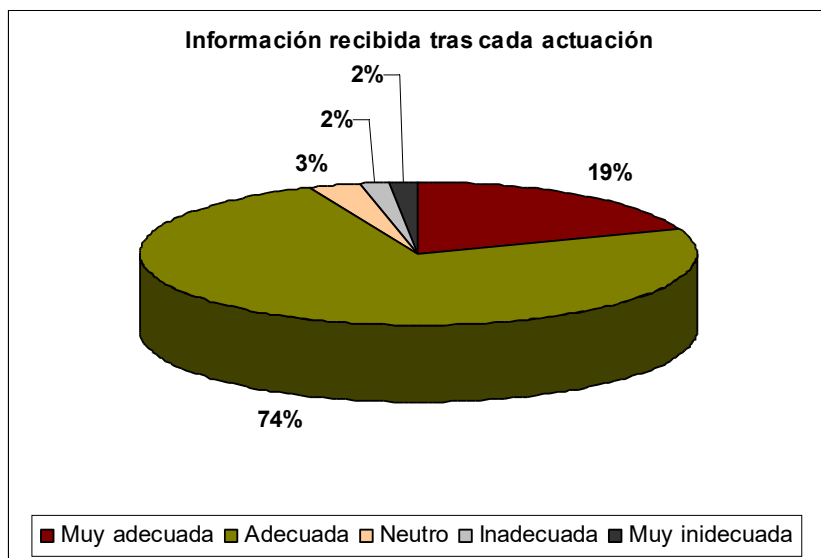
- Fuente Palmera
- Montilla

Inadecuada: (Total 1)

- Villaharta

Muy Inadecuada: (Total 1)

- Fuente Tójar



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.4. Tiempo de Resolución:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 9)

- Adamuz
- Bujalance
- Castro del Río
- Encinas Reales
- La Guijarrosa
- Monturque
- Posadas
- Villa del Río
- Villafranca

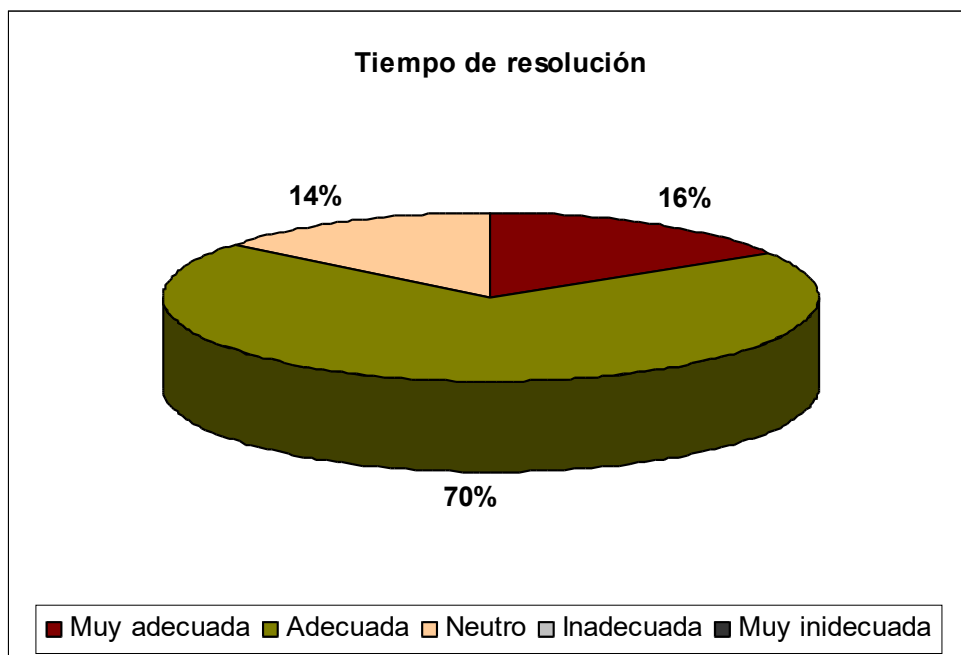
Adecuada: (Total 39)

- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- El Carpio

- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Montalbán
- Montoro
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Zuheros

Neutro: (Total 8)

- Alcaracejos
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Montilla
- Nueva Carteya
- Palma del Río
- Villaharta
- Villaviciosa



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 8)

- Adamuz
- Castro del Río
- El Viso
- Los Blazquez
- Posadas
- Villa del Río
- Villafranca
- Zuheros

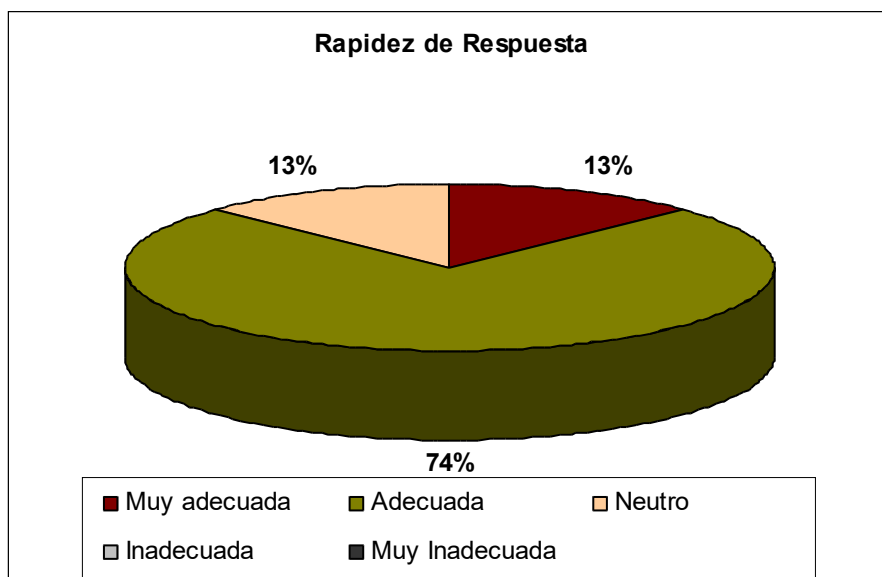
Adecuada: (Total 47)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí

- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- La Victoria
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Nueva Carteya
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa

A veces adecuada: (Total 8)

- Cardeña
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- La Guijarrosa
- Montilla
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Villaharta



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)

- Adamuz
- Castro del Río
- Los Blazquez
- Posadas
- Villa del Río
- Zuheros

Alta: (Total 42)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía

- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente Palmera
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Granjuela
- La Rambla
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Torrecampo
- Villafranca
- Villaralto
- Villaviciosa

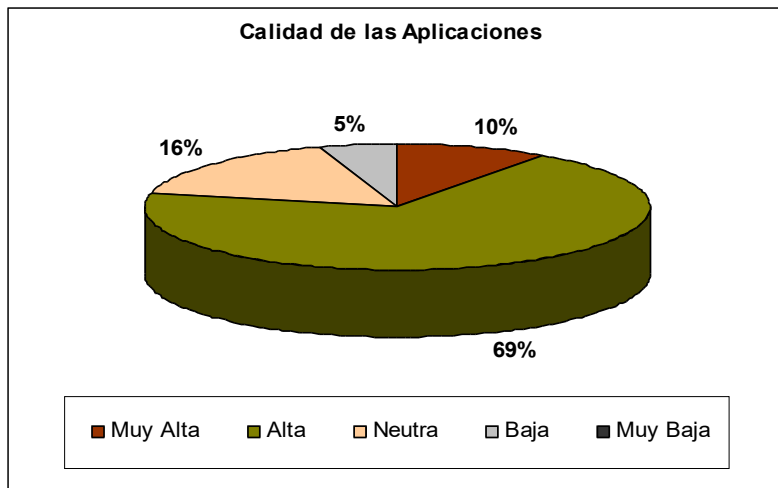
Neutra: (Total 10)

- Alcaracejos
- Cardeña
- Fuente la Lancha
- La Carlota
- La Victoria
- Montilla
- Palma del Río
- Rute
- Villaharta
- Villanueva del Duque

Muy baja: (Total 3)

- Fuente Tójar
- La Guijarrosa

- Nueva Carteya



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 5)

- Adamuz
- Castro del Río
- Nueva Carteya
- Posadas
- Villa del Río
- Zuheros

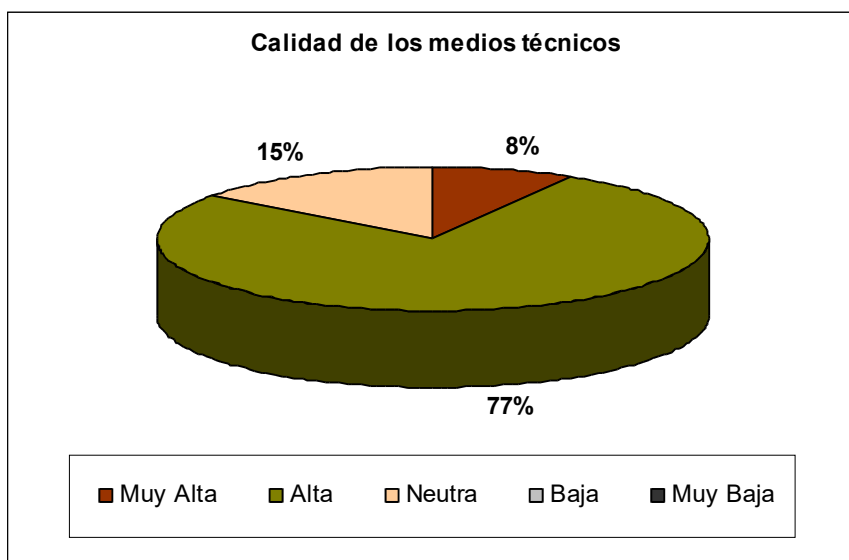
Alta: (Total 47)

- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso

- Encinarejo
- Encinas Reales
- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- Los Blazquez
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villafranca
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa

Neutra: (Total 9)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Cardeña
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Lucena
- Montilla
- Palma del Río
- Villaharta



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 4)

- Adamuz
- Castro del Río
- Nueva Carteya
- Posadas

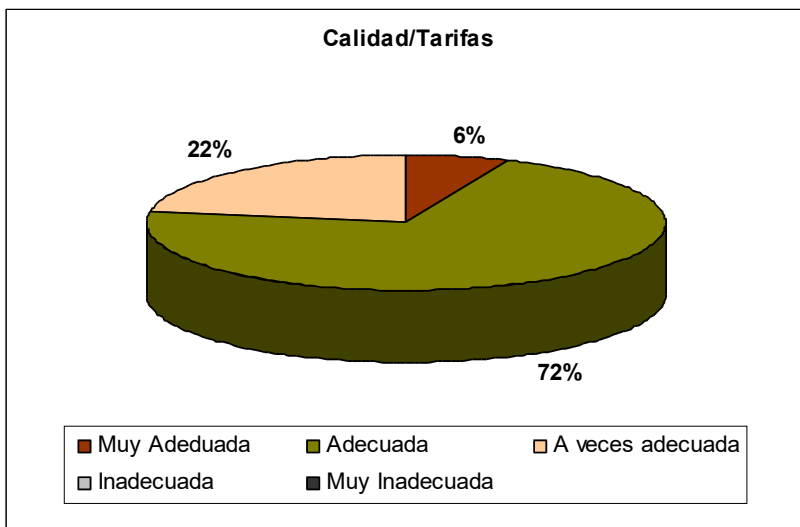
Adecuada: (Total 45)

- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Guijo
- El Viso
- Encinarejo
- Encinas Reales

- Espiel
- Fernán Nuñez
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- La Rambla
- Los Blazquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montemayor
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villa del Río
- Villafranca
- Villaralto
- Zuheros

A veces Adecuada: (Total 14)

- Aguilar de la Frontera
- Alcaracejos
- Belalcázar
- Cardeña
- Fuente Carreteros
- Fuente Palmera
- Fuente Tójar
- La Victoria
- Montilla
- Palma del Río
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Villaharta
- Villanueva del Duque
- Villaviciosa



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 6)

- Adamuz
- El Viso
- Posadas
- Villa del Río
- Villafranca
- Zuheros

Adecuadamente: (Total 46)

- Aguilar de la Frontera
- Almedinilla
- Almodóvar del Río
- Baena
- Belalcázar
- Belmez
- Benamejí
- Bujalance
- Cabra
- Cañete de las Torres
- Carcabuey
- Cardeña
- Castro del Río
- Doña Mencía

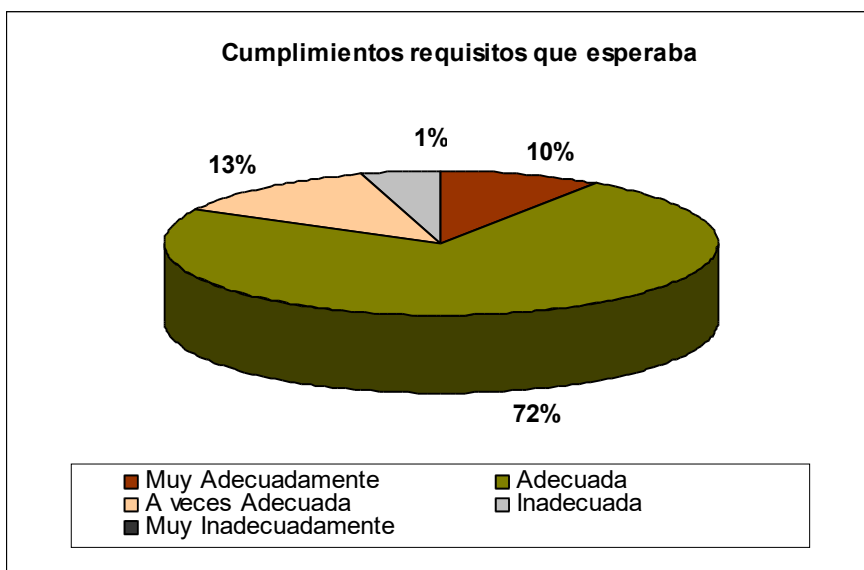
- El Carpio
- El Guijo
- Encinarejo
- Encinas Reales
- Fernán Nuñez
- Fuente Carreteros
- Fuente la Lancha
- Hinojosa del Duque
- Hornachuelos
- Iznájar
- La Carlota
- La Granjuela
- La Rambla
- Los Blazquez
- Lucena
- Luque
- Montalbán
- Montoro
- Monturque
- Moriles
- Obejo
- Palenciana
- Pedro Abad
- Pedroche
- Peñarroya-Pueblonuevo
- Pozoblanco
- Puente Genil
- Rute
- Torrecampo
- Villanueva del Duque
- Villaralto
- Villaviciosa

A veces Adecuada: (Total 8)

- Alcaracejos
- Espiel
- Fuente Palmera
- La Guijarrosa
- La Victoria
- Montemayor
- Montilla
- Palma del Río

Inadecuada: (Total 3)

- Fuente Tójar
- Nueva Carteya
- Villaharta



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

Sugerencias:

○ **Almodóvar del Río:**

- **Sin especificar cargo (Departamento de Recursos Humanos):** Cada vez que he necesitado ayuda, la respuesta ha sido inmediata y la solución igual. Eso me da una tranquilidad, que os lo agradezco inmensamente. Así que, un sobresaliente con mayúscula, para EPRINSA y todos sus colaboradores. Muchísimas gracias por el servicio que prestáis (las cosas buenas también hay que reconocerlas).

○ **Baena:**

- **Sin especificar cargo (Tesorería):** Desde el área de Gestión Tributaria se han propuesto mejoras que no han sido atendidas, estando ya disponibles para ICHL. La justificación recibida es que evitan crear "mini Haciendas Locales". No es esa nuestra intención sino lograr procedimientos más eficientes. El servicio de asistencia informática a los ayuntamientos debería prestarse en el mismo grado que se presta a ICHL.

- **Técnico del Área de Secretaría:** Hay cuestiones específicas de mi departamento que no se resuelven con las aplicaciones existentes. También solicité formación respecto a una aplicación que no me ha sido facilitada.
- **Cabra:**
 - **Concejal Delegado:** Que intenten abrirse más y dar cabida a empresas o sistemas operativos más ágiles. No ofrecer algún servicio y poner impedimentos para que algún ayuntamiento lo contrate a alguna empresa, no debe ser. Considero a Eprinsa muy atrasada y de poca calidad. Es una opinión personal.
 - **Técnico Administrativo del Padrón Municipal:** Que el operario que responda disponga de una Plantilla de Incidencias donde se recoja hora de la incidencia, persona de contacto (del ayuntamiento), asunto, técnico responsable que atiende (de Eprinsa) y quién solventará la incidencia si fuera distinto, tiempo aproximado de resolución del problema y tiempo real empleado en ello.
 - **Responsable Oficina Municipal de Aguas:** Las aplicaciones siempre están dando problemas y el tiempo de respuesta ante una incidencia demasiado dilatado. Más rapidez en la atención y mejor funcionamiento de las aplicaciones (sería lo deseable).
- **Castro del Río:**
 - **Administrativo:** Las propuestas que hacemos en base a que detectamos algo que nos facilitaría el trabajo las tengan en cuenta a poder ser en un período a corto plazo.
- **El Carpio:**
 - **No especifica cargo:** que deje comprobar recibos de años anteriores
 - **Ordenanza:** Estoy muy satisfecho con el servicio de Eprinsa
- **Encinas Reales:**
 - **Administrativo:** Muy eficientes y eficaces. Yo sugiero que los programas que tenemos abiertos para nuestro trabajo habitual. Al irnos por ejemplo a desayunar cuando venimos ya se han ido y hay que volver a abrirlos, pues que no pase esto. Gracias.
- **Fernán Nuñez:**

- **Coordinador de la emisora municipal:** algunas veces le planteas un problema que tienes de algún programa y parece que le hablar en chino.
- **Fuente la Lancha:**
 - **Técnico administrativo:** excesiva lentitud al visualizar documentos.
- **Fuente Palmera:**
- **No especifica cargo:** Web obsoleta, contraten informáticos actualizados, ofrezcan descuentos por abono anticipado de pagos, en vez de fraccionamientos que no sirven de nada.
- **Fuente Tójar:**
- **Arquitecto Técnico:** Los técnicos son inmejorables. Falla mucho las aplicaciones, ya que no se actualizan en función de las necesidades de los usuarios. Todas las aplicaciones son farragosas, repetitivas y poco intuitivas. Hay que repetir millones de veces los mismos pasos, creo que podría ser más liviana respecto a procesos. Por ejemplo: Una mejora que me pareció un 10 fue poder adjuntar el PDF generado de los expedientes. Sigue fallando mucho la búsqueda de personas, el callejero y los medios de notificación. (Ya me dijeron que se estaba encargando Hacienda Local de ello, pero entiendo que para nuestro municipio hay notificaciones que no merecen la pena que la haga Hacienda Local porque se demora mucho más el expediente). Rogaría hicieran por reducir los pasos y automatizaran más las acciones. Otro ejemplo es cuando tienes que dar de alta a un usuario y tienes que darle acceso a los expedientes, o firmas, etc...
- **La Carlota:**
 - - **Tesorero:** Dedicaría alguna mejora a la aplicación de EPRICAL, especialmente con la generación de ficheros, por ejemplo la Morosidad que hay que enviar trimestral al Ministerio y listados en formato Excel, pues el tipo de generación ofimática ya está prácticamente en desuso, y a mejorar también la aplicación de Tasas EPRITAX, que ha perdido funcionalidad. Gracias
- **La Guijarrosa:**
 - **Administrativo:** No tengo nada que aportar. Sólo dar las gracias.
 - **Concejal:** Mejora y rapidez en la comunicación con la persona coordinadora del ayuntamiento.

- **Lucena:**
 - **Jefe de negociado de cementerios:** Con aplicaciones como GEX la respuesta genial, otras aplicaciones como la de cementerios, fatal llevamos más de una semana esperando respuesta.
 - **Auxiliar Administrativo:** Vais por buen camino.
 - **Jefe de Sección de Informática y telecomunicaciones:** Este año el principal problema han sido las interrupciones del servicio por fallos en las plataformas que dan soporte a Azahara o las aplicaciones.
 - **Administrativo:** Quizás adecuar programas a necesidades reales de cada servicio, aunque entiendo que ello es muy complicado.

- **Montilla:**
 - **Jefa de la Unidad de Gestión Informática:** Llevamos demasiado tiempo esperando que se nos instalen unas licencias que les adquirimos y que nos consta que están en su poder desde hace ya algunos meses (al menos eso nos han comunicado). Sólo sugerirles que si no pueden efectuar los suministros de las licencias que lo digan antes de comprarlas, así no perdemos el tiempo.

- **Montoro:**
 - **Técnico Superior:** Siempre hay cuestiones que mejorar en las aplicaciones en función de cómo se sean usadas por cada administración, aunque tal vez algunas de estas cuestiones se podrían resolver formando a los ayuntamientos para utilizar las aplicaciones de una determinada forma. Otra sugerencia es sobre la utilización de programas informáticos específicos sujetos a licencias costosas y que necesitamos en los ayuntamientos pero no utilizamos de forma continúa, por ejemplo revit (entre otros), si se pudiera prestar un servicio de licencias conjunto creo que resolvería el problema de las licencias en los Ayuntamientos con un mejor aprovechamiento de los recursos.

- **Nueva Carteya:**
 - **Informático:** Demasiados cortes/lentitud/no funciona. Muy poca información en cuanto a cambios, actualizaciones, mejoras etc. Hay buenas nuevas opciones que no usamos por desconocimiento.

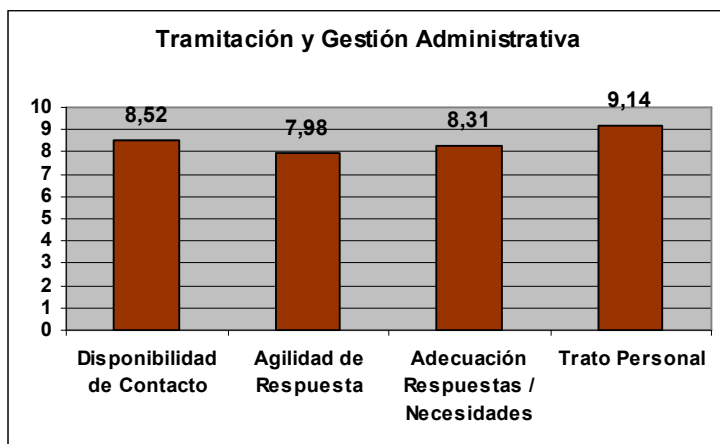
- **Puente Genil:**
 - **Técnico Informático:** Mejoras en las aplicaciones que tienes actualmente Eprinsa, ya que tenemos quejas de los usuarios de la lentitud de las mismas y el cuelgue cada vez mas continuo de estas y sin previo aviso.
- **Torrecampo:**
 - **Técnico Desarrollo Local:** que en GEX se puedan adjuntar varios documentos a la vez, antes se podía y ahora creo que no, al menos yo no sé cómo hacerlo.
- **Villaviciosa de Córdoba:**
 - **Secretaría Interventora:** Las nueva versiones de las aplicaciones (GEX y EPRICAL, que son las que mas uso) no funcionan bien y se quedan colgadas.

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.

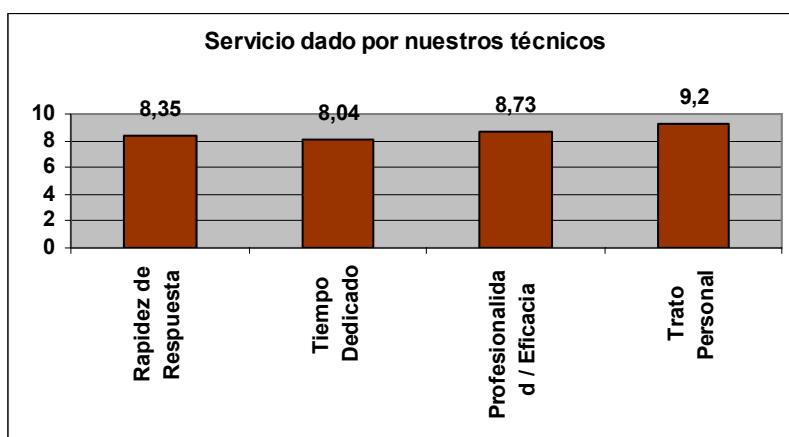
2. En relación con la **tramitación y gestión administrativa** de los servicios de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
2.1 Disponibilidad de Contacto	8,41
2.2 Agilidad de Respuesta	7,98
2.3 Adecuación Respuestas/Necesidades	8,31
2.4 Trato Personal	9,14



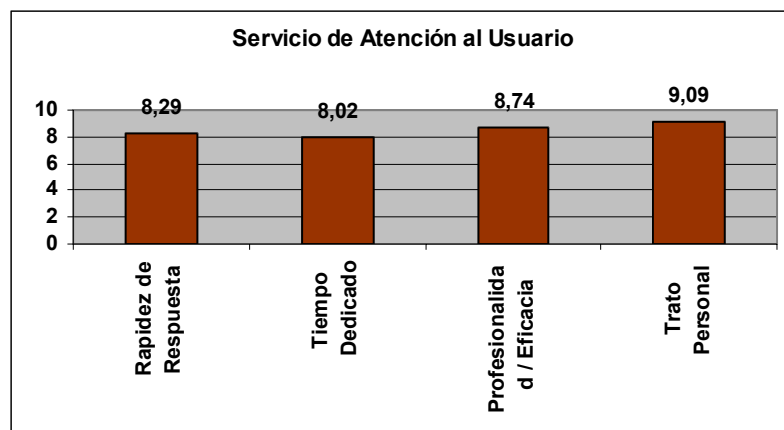
3. En relación con el servicio dado por **los técnicos de Eprinsa**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
3.1 Rapidez de Respuesta	8,35
3.2 Tiempo Dedicado	8,04
3.3 Profesionalidad/Eficacia	8,73
3.4 Trato Personal	9,20



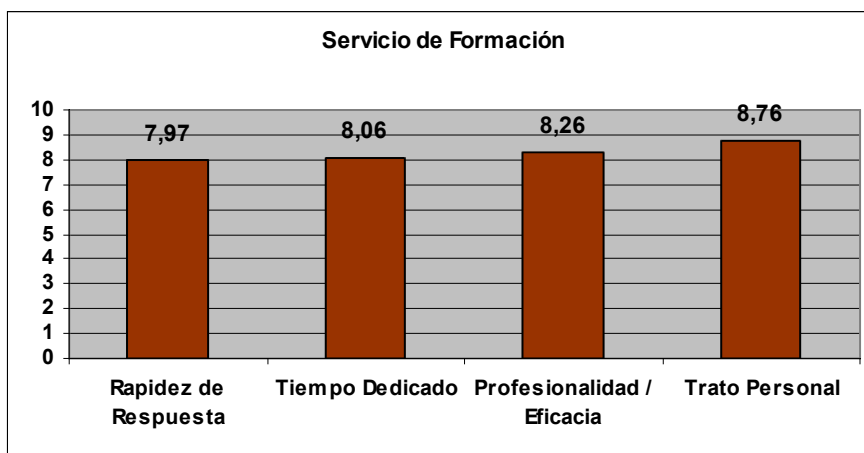
4. En relación con el nuevo **Servicio de Atención al Usuario** implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
4.1 Rapidez de Respuesta	8,29
4.2 Tiempo de resolución	8,02
4.3 Profesionalidad/Eficacia	8,74
4.4 Trato Personal	9,09



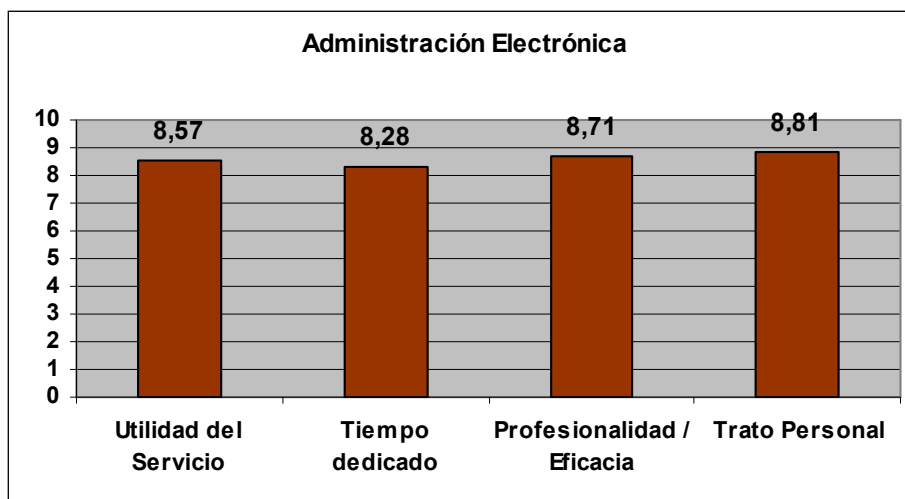
5. En relación con el **Servicio de Formación**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
5.1 Rapidez de Respuesta	7,97
5.2 Tiempo Dedicado	8,06
5.3 Profesionalidad/Eficacia	8,26
5.4 Trato Personal	8,76



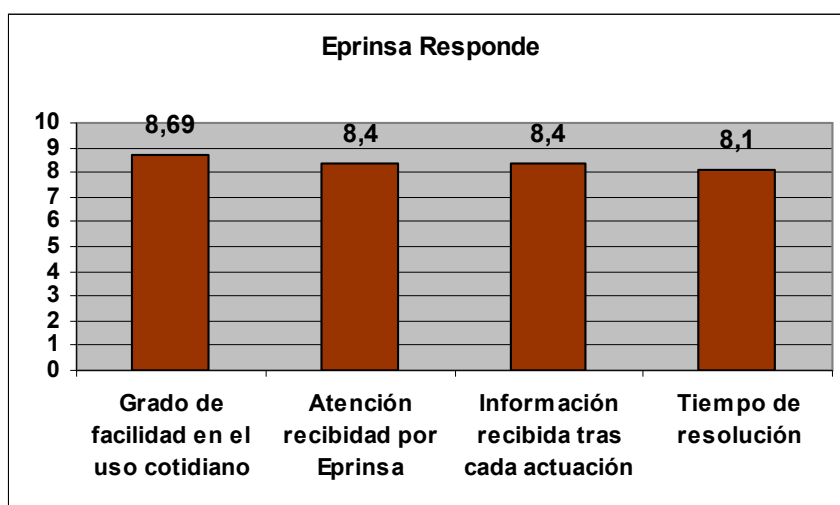
6. Servicio de Apoyo a la Implantación de la **Administración Electrónica in situ**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
6.1 Utilidad del Servicio	8,57
6.2 Tiempo dedicado	8,28
6.3 Profesionalidad/Eficacia	8,71
6.4 Trato personal	8,81

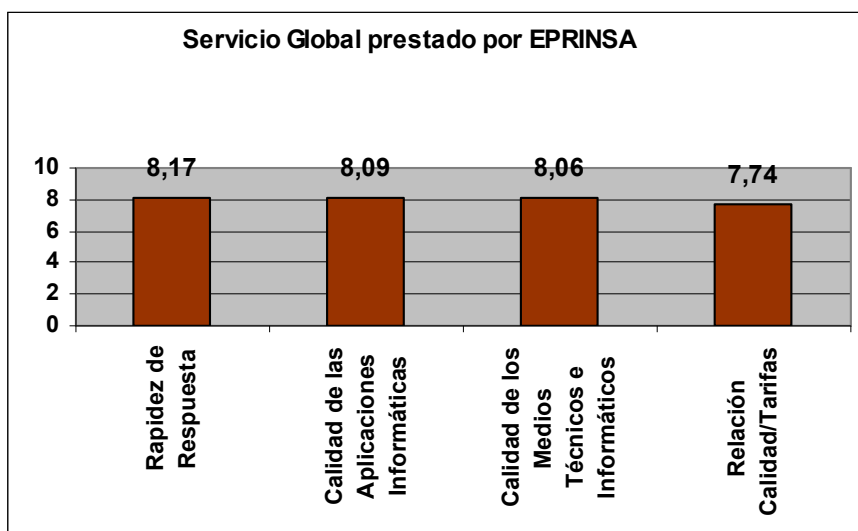


7. EPRINSA Responde: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
7.1 Grado de facilidad en el uso cotidiano	8,69
7.2 Atención recibida por Eprinsa	8,44
7.3 Información recibida tras cada actuación	8,38
7.4 Tiempo de resolución	8,12


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

Pregunta	Valoración
8.1 Rapidez de respuesta	8,17
8.2 Calidad de las aplicaciones	8,09
8.3 Calidad de los medios técnicos e informáticos	8,06
8.4 Relación Calidad/Tarifas	7,74



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

Valoración
7,96

