

Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Clientes 2022.

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:** 6 de octubre de 2022
- **Número de encuestas contestadas por los clientes:** 343 (70 Clientes)
- **Las preguntas realizadas en la encuesta son las siguientes:**

ENCUESTA A CLIENTES 2022

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 **8,40** (en una escala de 0 a 10). Cabe destacar que en las preguntas en las que se ha obtenido la mayor valoración son las referidas al Trato Personal tanto de administración (9,32), de los técnicos (9,23) y del servicio de Atención al Usuario (9,15).

DISTRIBUCIÓN DE LA VALORACIÓN

En el año 2022, el índice nps ha sido del **80%**, es decir el **80%** de los clientes participantes se sienten en términos medios, satisfechos o muy satisfechos con nuestra gestión (puntuación igual o superior a 8 puntos).

AYUNTAMIENTOS	2021	2022
Adamuz	9,92	9,17
Aguilar de la Frontera	7,37	7,94
Alcaracejos	7,76	8,29
Almedinilla	8,07	8,03
Almodóvar del Río	8,52	8,60
Añora		8,65
Baena	8,32	8,26
Belalcázar	8,72	
Belmez	8,40	9,86
Benamejé	8,69	9,34
Bujalance	9,22	8,25
Cabra	8	8,01
Cañete de las Torres	7,72	8,82
Carcabuey	8,53	8,86
Cardena	6,76	
Castil de Campos		9,12
Castro del Río	9,28	8,17
Doña Mencía	8,95	9,07
Dos Torres		8,38
El Carpio	8,28	9,33
El Guijo	8	7,60
El Viso	9,17	9,10
Encinarejo	8,32	
Encinas Reales	9,11	9,95
Espejo		8,35
Espiel	9,24	8,50
Fernán Nuñez	8,20	7,49
Fuente Carreteros	8,36	9,38
Fuente la Lancha	8,64	
Fuente Obejuna		7,39

AYUNTAMIENTOS	2021	2022
Fuente Palmera	7	8,05
Fuente Tójar	7,12	6,45
Hinojosa del Duque	8,21	8,25
Hornachuelos	8,50	8,09
Iznájar	8	8,19
La Carlota	8,76	8,41
La Granjuela	9,14	8,80
La Guijarrosa	8,45	8,89
La Rambla	8,80	7,86
La Victoria	7,38	7,84
Los Blázquez	9,26	8,11
Lucena	8,15	7,27
Luque	8,24	8,46
Montalbán	8,67	8,73
Montemayor	8	8,08
Montilla	7,10	8,14
Montoro	8,83	8,97
Monturque	9,53	8,73
Moriles	8	7,03
Nueva Carteya	8,07	8,08
Obejo	8	8,81
Ochavillo del Río		7
Palenciana	8,09	9,13
Palma del Río	7,30	7,75
Pedro Abad	7,93	8,73
Pedroche	8,72	8,91
Peñarroya-Pueblonuevo	8,14	8,38
Posadas	9,59	8,91
Pozoblanco	7,96	7,16
Puente Genil	8,20	7,66
Rute	8,65	8,18
San Sebastián de los Ballesteros		8,75
Santaella		8,06
Torrecampo	8,42	9,11
Valsequillo		9,22
Villa del Río	9,66	8,52
Villafranca	8,93	8,17
Villaharta	6,48	8,80
Villanueva de Córdoba		8,93
Villanueva del Duque	8,76	7,83
Villanueva del Rey		8,56
Villaralto	8,83	8,33
Villaviciosa	8,20	8,14
Zuheros	9,10	8,55

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: 9)

Alcaracejos
Belmez
Benamejí
El Carpio
Encinas Reales
Espiel
Montemayor
Obejo
Palenciana

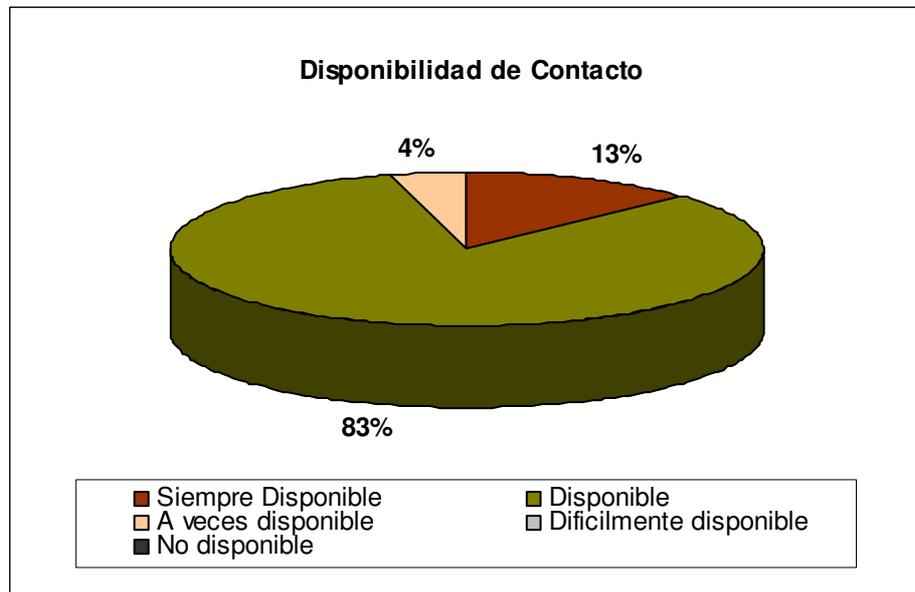
Disponible: (Total: 58)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Fuente Carreteros
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Fuente Tójar
Hinojosa del Duque
Hornachuelos

Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montilla
Montoro
Monturque
Nueva Carteya
Ochavillo del Río
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
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
Villarlalto
Villaviciosa
Zuheros

A veces Disponible: (Total: 3)

Fernán Nuñez
Moriles
Pozoblanco



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 4)

Benamejí
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros

Ágil: (Total 55)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Belmez
Bujalance
Cabra

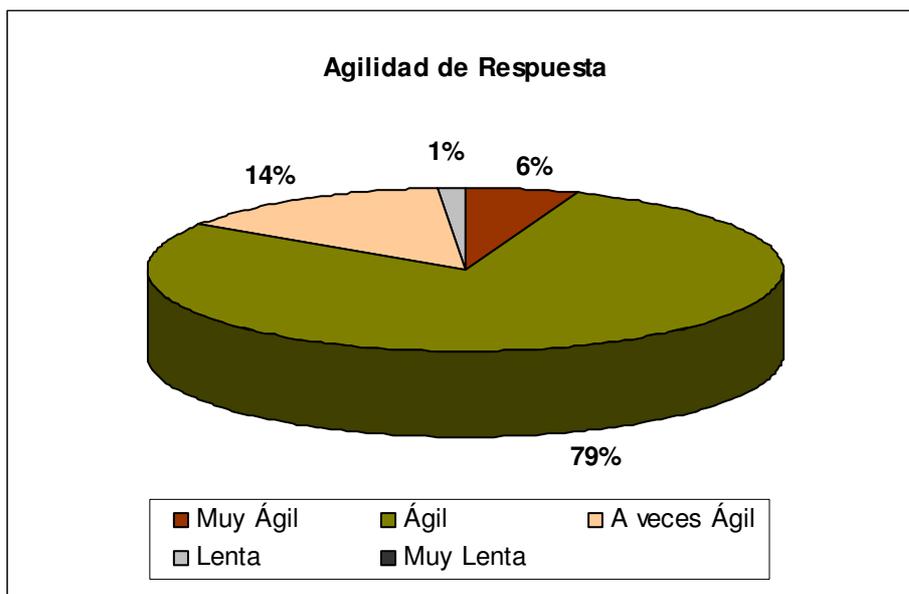
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Espiel
Fuente Palmera
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Obejo
Palenciana
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
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

A veces Ágil: (Total 10)

Fernán Nuñez
Fuente Obejuna
Hinojosa del Duque
Lucena
Moriles
Nueva Carteya
Ochavillo del Río
Palma del Río
Pozoblanco
Santaella

Lenta: (Total 1)

Fuente Tójar



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

PREGUNTA 2.3: Adecuación de Respuesta/Necesidades:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 11)

Belmez
Benamejí
Castil de Campos
El Carpio
El Viso
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Guijarrosa
Montalbán
Pedroche
Valsequillo

Adecuada: (Total 56)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
Espejo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montemayor
Montilla
Montoro

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

A veces adecuada: (Total 3)

Fuente Obejuna
Fuente Tójar
Ochavillo del Río



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 45)

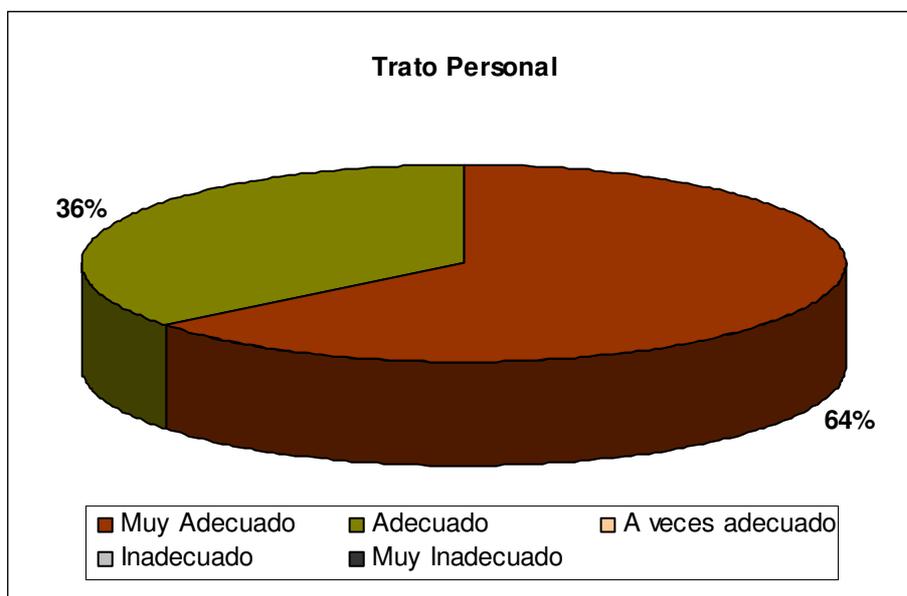
Adamuz
Alcaracejos
Añora
Belmez
Benamejí
Cañete de las Torres
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
El Carpio
El Viso
Encinas Reales
Espejo
Espiel
Fuente Carreteros

Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Victoria
Montalbán
Montilla
Montoro
Monturque
Nueva Carteya
Obejo
Ochavillo del Río
Palenciana
Pedro Abad
Pedroche
Posadas
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Torrecaampo
Valsequillo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Rey
Villarlalto
Zuheros

Adecuado: (Total 25)

Aguilar de la Frontera
Almedinilla
Almodóvar del Río
Baena
Bujalance
Cabra
Carcabuey
Dos Torres
El Guijo
Fernán Nuñez
Fuente Obejuna
Fuente Tójar
La Rambla

Los Blázquez
Lucena
Luque
Montemayor
Moriles
Palma del Río
Peñarroya-Pueblonuevo
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
Villanueva del Duque
Villaviciosa



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

PREGUNTA 3.1: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 10)

Belmez
Benamejí
Cañete de las Torres
El Carpio

Encinas Reales
Fuente Carreteros
Palenciana
Valsequillo
Villaharta
Villanueva de Córdoba

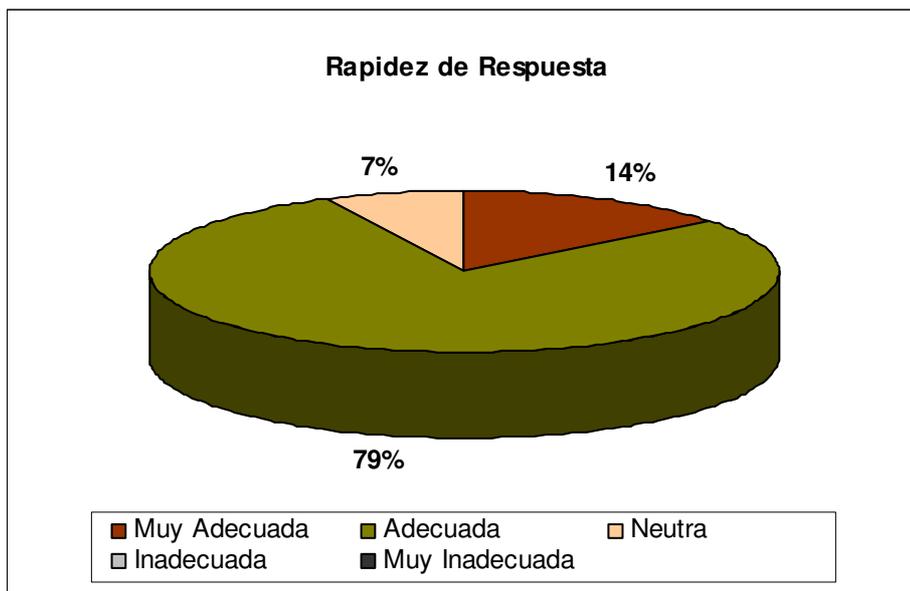
Adecuada: (Total 55)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Viso
Espejo
Espiel
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Moriles
Nueva Carteya
Obejo
Ochavillo del Río

Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Torrecampo
Villa del Río
Villafranca
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutra: (Total 5)

El Guijo
Fernán Nuñez
Fuente Tójar
Pozoblanco
Santaella



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)

Benamejí
Doña Mencía
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
Valsequillo

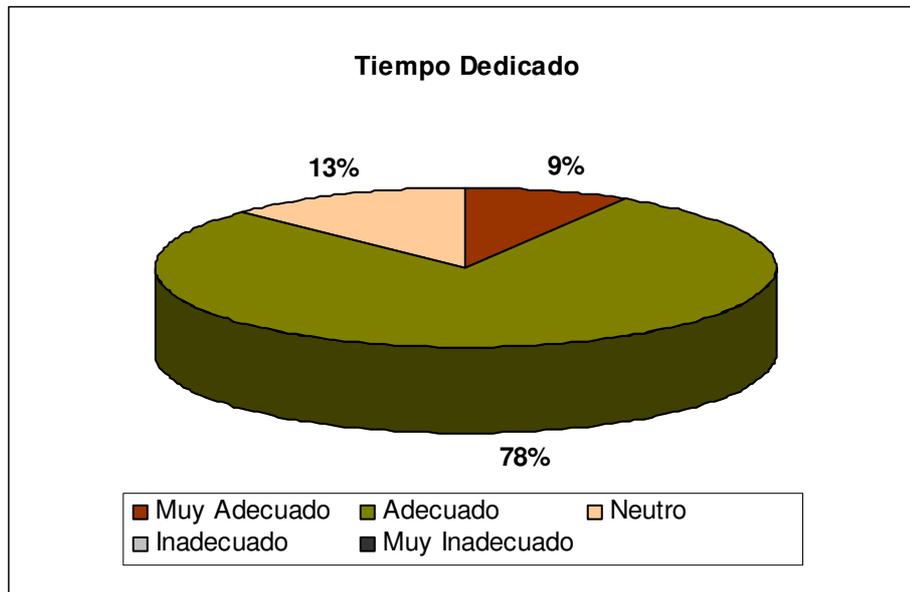
Adecuado: (Total 55)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Baena
Belmez
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Dos Torres
El Viso
Espejo
Espiel
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Luque
Montalbán
Montemayor

Montilla
Montoro
Monturque
Obejo
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Torrecampo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutro: (Total 9)

Añora
El Guijo
Fernán Nuñez
Fuente Tójar
Lucena
Moriles
Nueva Carteya
Ochavillo del Río
Santaella



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 17)

Belmez
Benamejí
Castil de Campos
Doña Mencía
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Guijarrosa
Montoro
Monturque
Obejo
Palenciana
Pedroche
Posadas
Torrecampo
Valsequillo
Villanueva del Rey

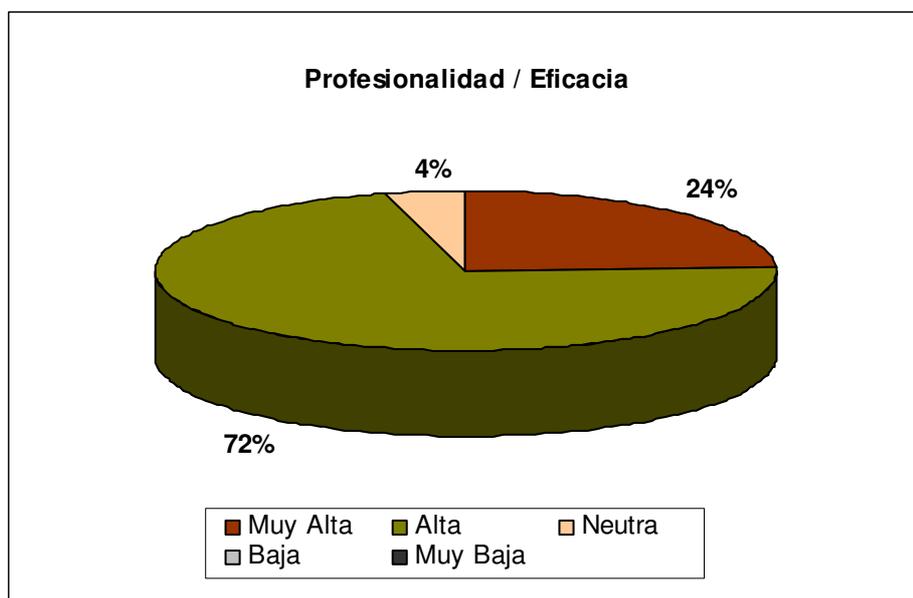
Alta: (Total 50)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castro del Río
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Moriles
Nueva Carteya
Palma del Río
Pedro Abad
Peñarroya-Pueblonuevo
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque

Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutra: (Total 3)

Fuente Obejuna
Fuente Tójar
Ochavillo del Río



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 41)

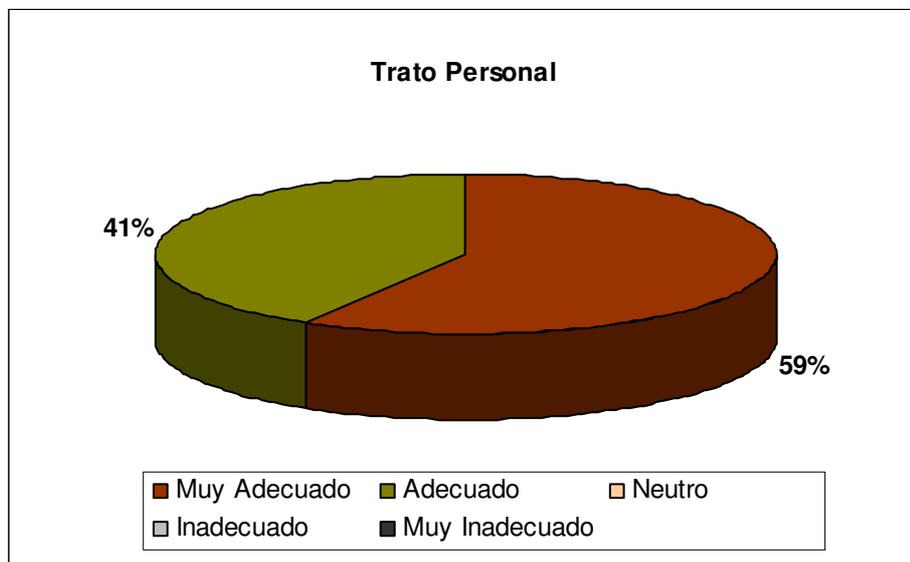
Adamuz
Alcaracejos
Baena
Belmez
Benamejí
Cañete de las Torres
Castil de Campos

Doña Mencía
El Carpio
El Viso
Encinas Reales
Espejo
Fuente Carreteros
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Victoria
Montalbán
Montilla
Montoro
Monturque
Nueva Carteya
Obejo
Ochavillo del Río
Palenciana
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Santaella
Torrecampo
Valsequillo
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Rey
Villaralto
Zuheros

Adecuado: (Total 29)

Aguilar de la Frontera
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Bujalance
Cabra
Carcabuey
Castro del Río
Dos Torres

El Guijo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Obejuna
Fuente Tójar
Hornachuelos
La Rambla
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montemayor
Moriles
Palma del Río
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Villa del Río
Villanueva del Duque
Villaviciosa



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 10)

Belmez
Benamejí
Doña Mencía
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
Monturque
Valsequillo
Villaharta
Zuheros

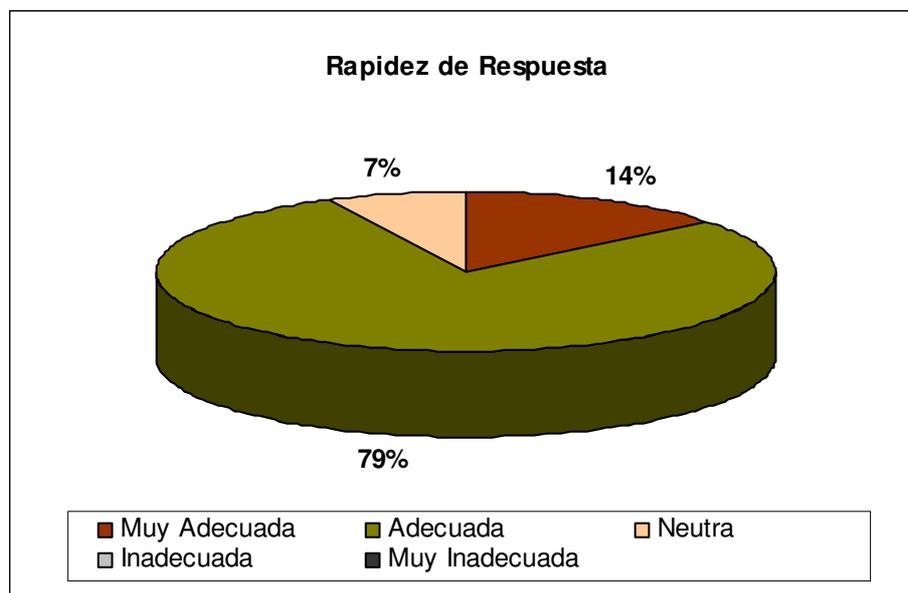
Adecuada: (Total 55)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Espiel
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor

Montilla
Montoro
Nueva Carteya
Obejo
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Torrecampo
Villa del Río
Villafranca
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa

Neutra: (Total 5)

Añora
Fernán Nuñez
Fuente Tójar
Moriles
Ochavillo del Río



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)

Belmez
Benamejí
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
Valsequillo

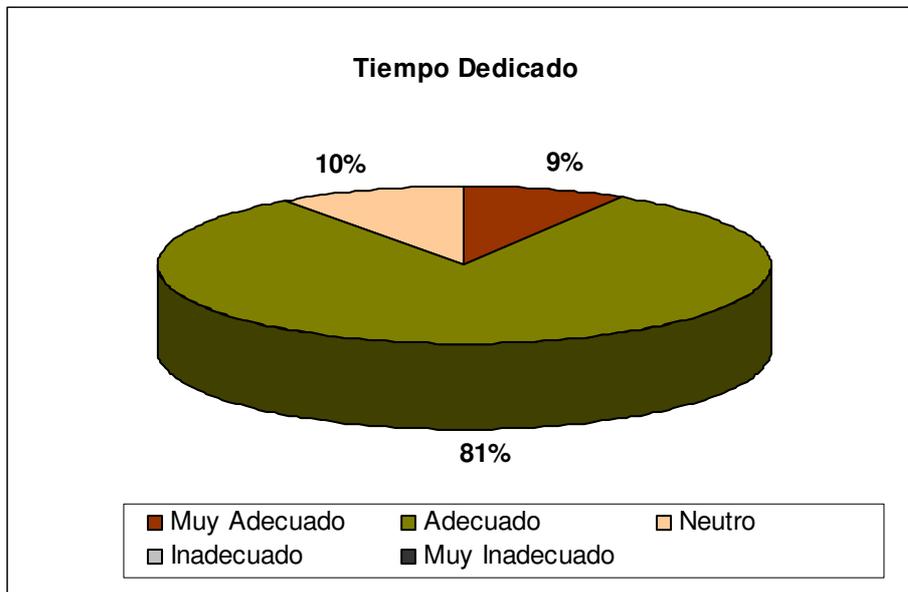
Adecuada: (Total 57)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Espiel
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria

Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Obejo
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Torrecampo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutro: (Total 7)

Añora
Fernán Nuñez
Fuente Tójar
Moriles
Nueva Carteya
Ochavillo del Río
Pozoblanco



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 15)

Belmez
Benamejí
Castil de Campos
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Guijarrosa
Montoro
Monturque
Obejo
Palenciana
Torrecampo
Valsequillo
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Rey

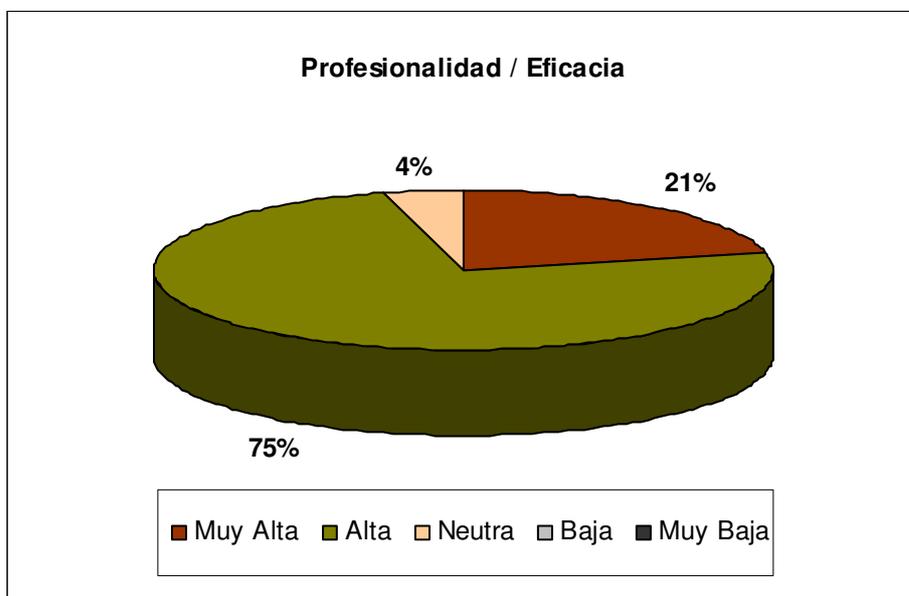
Alta: (Total 52)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Moriles
Nueva Carteya
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Villa del Río
Villafranca

Villaharta
Villanueva del Duque
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutra (Total 3)

Fuente Obejuna
Fuente Tójar
Ochavillo del Río



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

PREGUNTA 4.4: Trato Personal:

Muy adecuado: (Total 38)

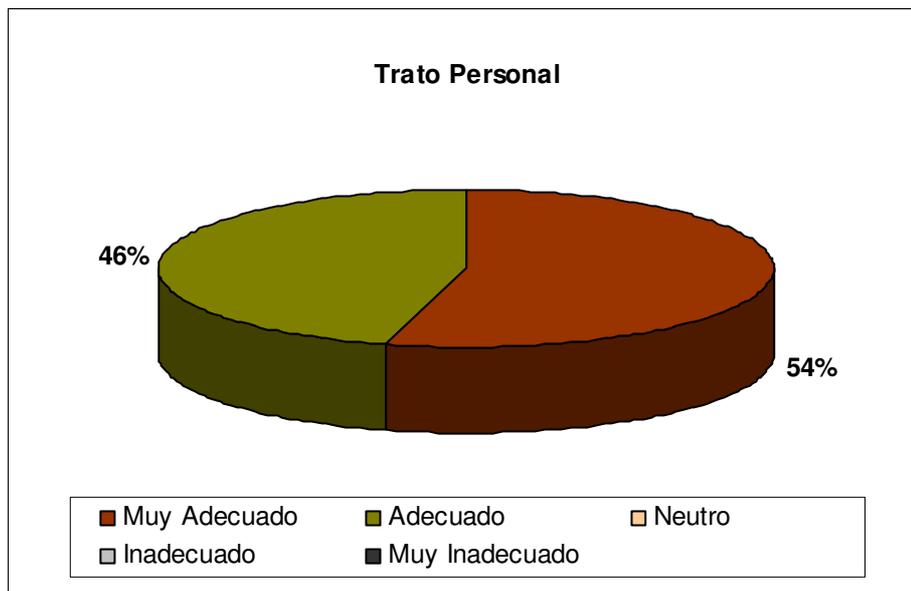
Adamuz
Alcaracejos
Añora
Baena
Belmez
Benamejí
Cañete de las Torres

Castil de Campos
Doña Mencía
El Carpio
El Viso
Encinas Reales
Fuente Carreteros
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Iznájar
La Granjuela
La Guijarrosa
La Victoria
Montalbán
Montilla
Montoro
Monturque
Obejo
Ochavillo del Río
Palenciana
Pedro Abad
Pedroche
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Torrecampo
Valsequillo
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Rey
Villaralto
Zuheros

Adecuado: (Total 32)

Aguilar de la Frontera
Almedinilla
Almodóvar del Río
Bujalance
Cabra
Carcabuey
Castro del Río
Dos Torres
El Guijo
Espejo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Obejuna

Fuente Tójar
Hornachuelos
La Carlota
La Rambla
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montemayor
Moriles
Nueva Carteya
Palma del Río
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
Villa del Río
Villanueva del Duque
Villaviciosa



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

PREGUNTA 5.1: Rapidez de Respuesta:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 10)

Belmez
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Guijarrosa
Montoro
Ochavillo del Río
Santaella
Valsequillo
Villanueva de Córdoba

Adecuada: (Total 55)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Benamejí
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Viso
Espejo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Rambla
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Monturque
Moriles

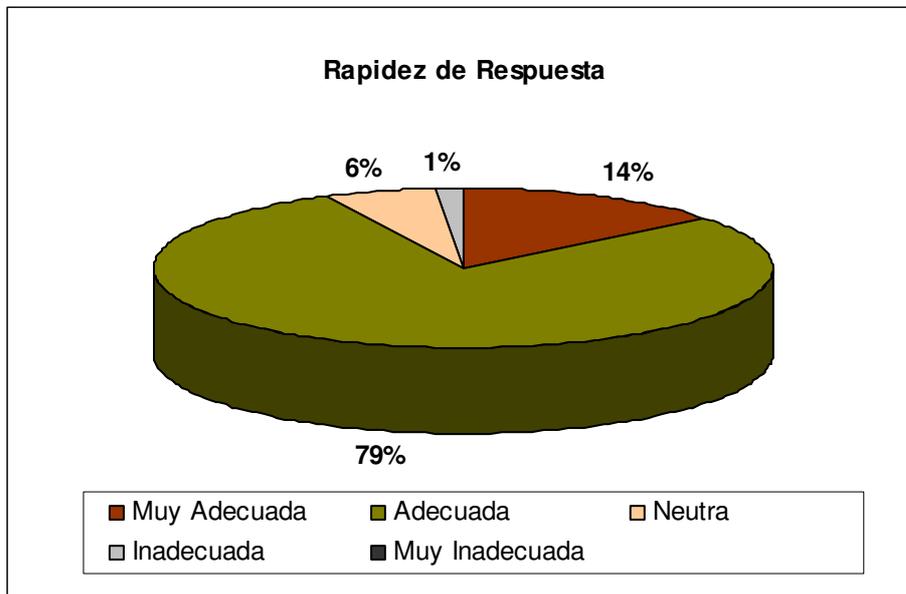
Nueva Carteya
Obejo
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
San Sebastián de los Ballesteros
Torrecampo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutra: (Total 4)

El Guijo
Fuente Obejuna
La Victoria
Rute

Inadecuada: (Total 1)

Fuente Tójar



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

PREGUNTA 5.2: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 9)

Belmez
Benamejí
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
Montoro
Torrecampo
Villanueva de Córdoba
Villalalto

Adecuada: (Total 56)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena

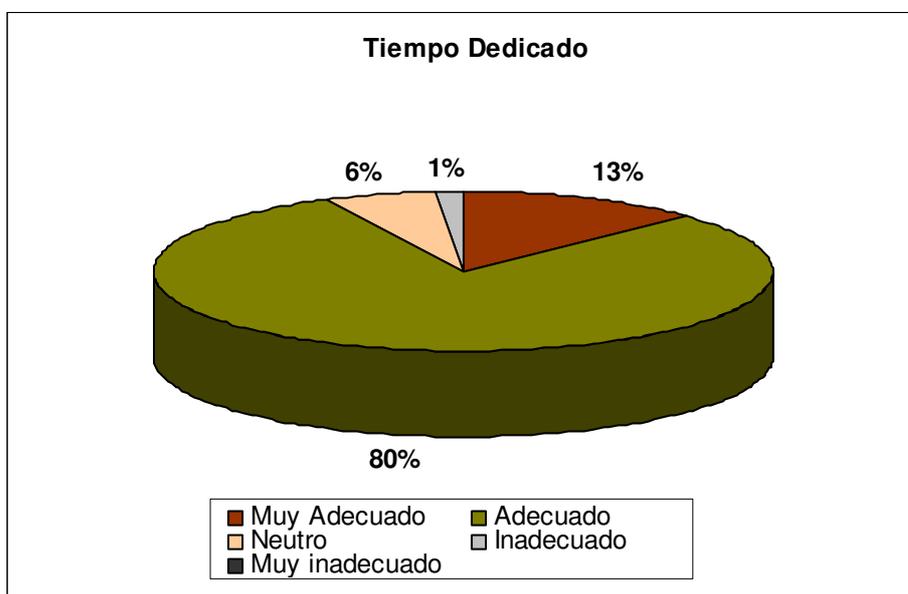
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Viso
Espejo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Monturque
Moriles
Nueva Carteya
Obejo
Ochavillo del Río
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Valsequillo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaviciosa
Zuheros

Neutro: (Total 4)

El Guijo
Fuente Obejuna
La Victoria
Rute

Inadecuado: (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 18)

Belmez
Benamejí
Cañete de las Torres
Castil de Campos

El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Guijarrosa
Montoro
Nueva Carteya
Obejo
Pedro Abad
Pedroche
Santaella
Torrecampo
Valsequillo
Villanueva de Córdoba
Villaralto

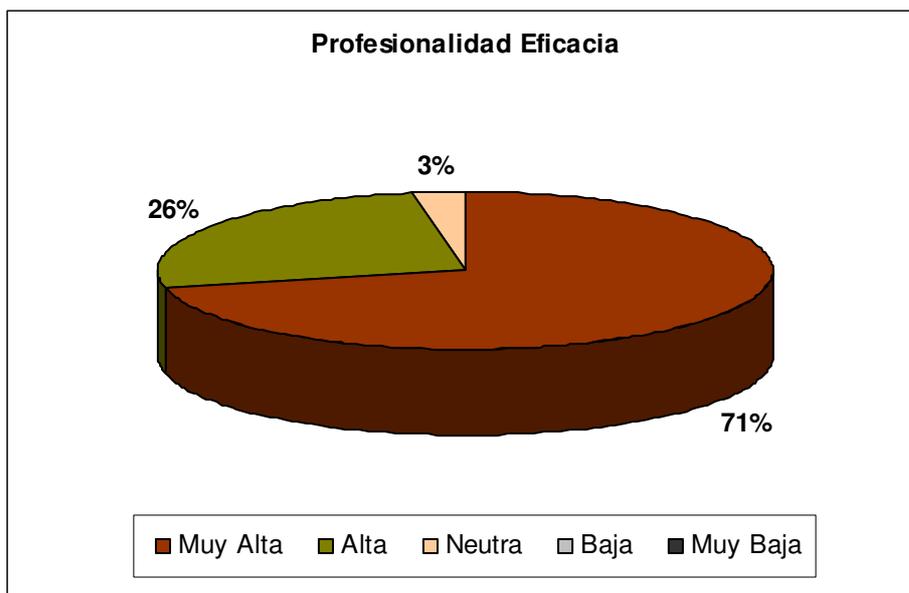
Alta: (Total 50)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Carcabuey
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor

Montilla
Monturque
Moriles
Ochavillo del Río
Palenciana
Palma del Río
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaviciosa
Zuheros

Neutra: (Total 2)

Fuente Obejuna
Fuente Tójar



5. En relación con los servicio de Formación: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?**PREGUNTA 5.4: Trato Personal:****Valoraciones:****Muy Adecuado: (Total 28)**

Adamuz
Añora
Baena
Belmez
Benamejí
Cañete de las Torres
Castil de Campos
Castro del Río
El Carpio
El Viso
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Granjuela
La Guijarrosa
Montoro
Monturque
Nueva Carteya
Obejo
Ochavillo del Río
Palenciana
Pedro Abad
Pedroche
Torrecampo
Valsequillo
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villarlalto

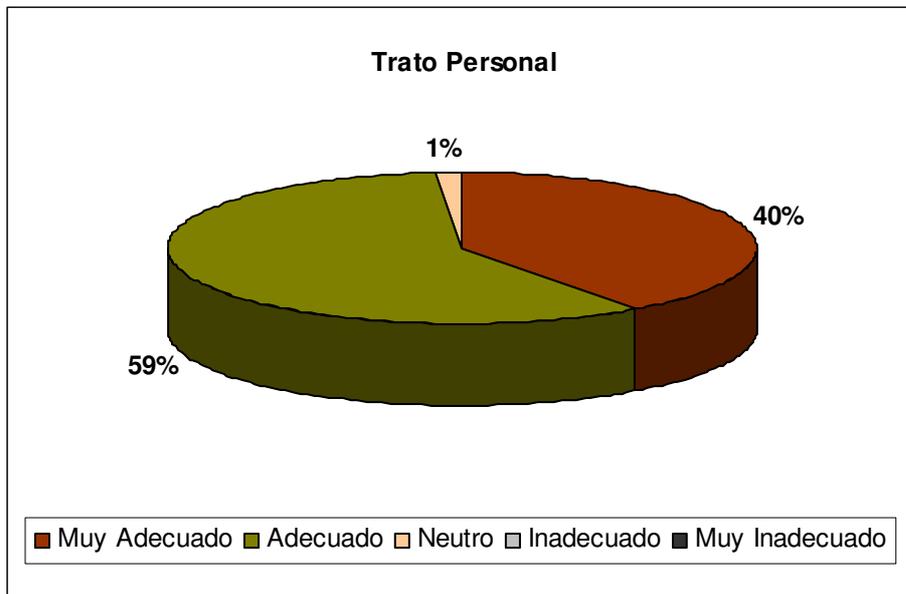
Adecuado: (Total 41)

Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Bujalance
Cabra
Carcabuey
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo

Espejo
Espiel
Fernán Nuñez
Fuente Palmera
Fuente Tójar
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Moriles
Palma del Río
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Villa del Río
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaviciosa
Zuheros

Neutro: (Total 1)

Fuente Obejuna



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

PREGUNTA 6.1: Utilidad del Servicio:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 16)

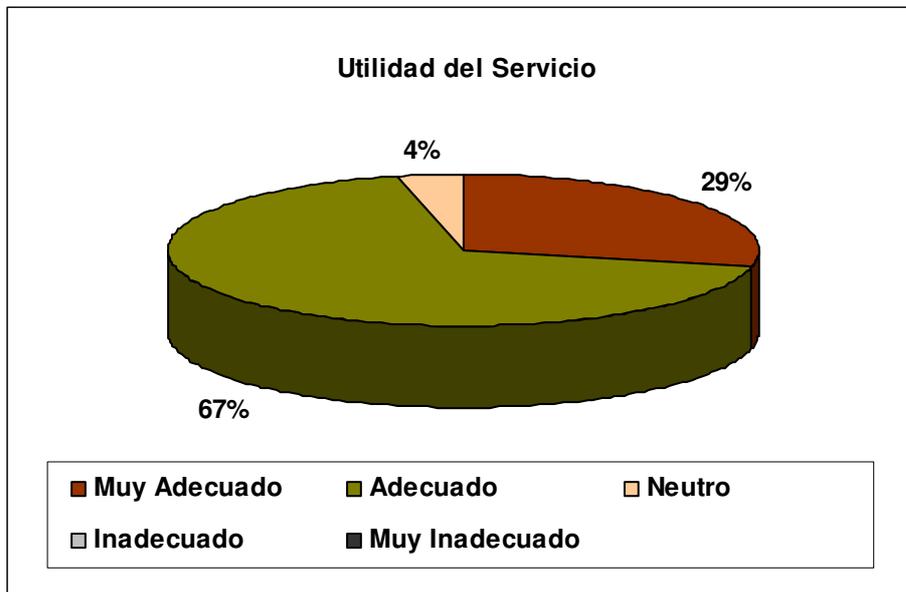
Adamuz
Almedinilla
Añora
Cañete de las Torres
Dos Torres
Encinas Reales
Hinojosa del Duque
Iznájar
La Carlota
La Guijarrosa
Montalbán
Montoro
Obejo
Pedro Abad
Villa del Río
Villanueva de Córdoba

Adecuado: (Total 38)

Aguilar de la Frontera
Almodóvar del Río
Baena
Benamejí
Bujalance
Cabra
Castil de Campos
Castro del Río
El Carpio
El Viso
Espejo
Espiel
Fuente Carreteros
Fuente Palmera
Hornachuelos
La Granjuela
La Rambla
La Victoria
Lucena
Luque
Montilla
Moriles
Nueva Carteya
Palenciana
Palma del Río
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
Santaella
Valsequillo
Villafranca
Villaharta
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villarlalto

Neutro: (Total 2)

Fernán Nuñez
Monturque



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

PREGUNTA 6.2: Tiempo Dedicado:

Valoraciones:

Muy adecuado: (Total 11)

Adamuz
Almedinilla
Añora
Cañete de las Torres
Dos Torres
Encinas Reales
Hinojosa del Duque
Iznájar
La Carlota
La Guijarrosa
Montalbán
Montoro
Obejo
Pedro Abad
Villa del Río
Villanueva de Córdoba

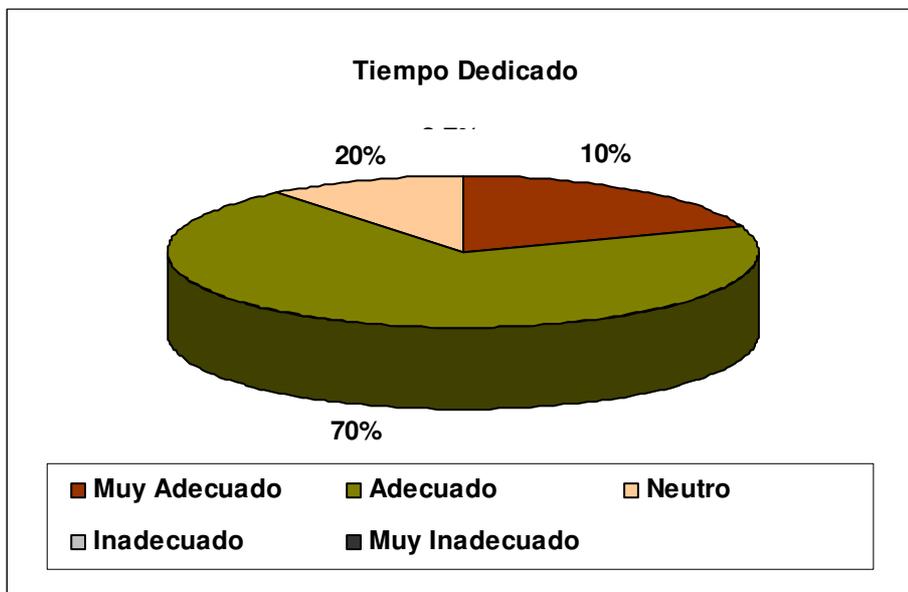
Adecuado: (Total 39)

Aguilar de la Frontera
Almodóvar del Río
Baena
Benamejí
Bujalance
Cabra
Castil de Campos
Castro del Río
El Carpio
El Viso
Espejo
Espiel
Fuente Carreteros
Fuente Palmera
Hornachuelos
La Granjuela
La Rambla
La Victoria
Lucena
Luque
Montilla
Moriles
Nueva Carteya
Palenciana
Palma del Río
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Puente Genil
Rute
Santaella
Valsequillo
Villafranca
Villaharta
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villarlalto

Neutro: (Total 6)

Castil de Campos
Fernán Nuñez
Luque
Monturque

Palma del Río
Puente Genil



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

PREGUNTA 6.3: Profesionalidad/Eficacia:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 19)

Adamuz
Añora
Cañete de las Torres
Dos Torres
El Viso
Encinas Reales
Hinojosa del Duque
Iznájar
La Carlota
La Guijarrosa
Montoro
Nueva Carteya
Obejo
Palenciana

Pedro Abad
Rute
Villa del Río
Villafranca
Villanueva de Córdoba

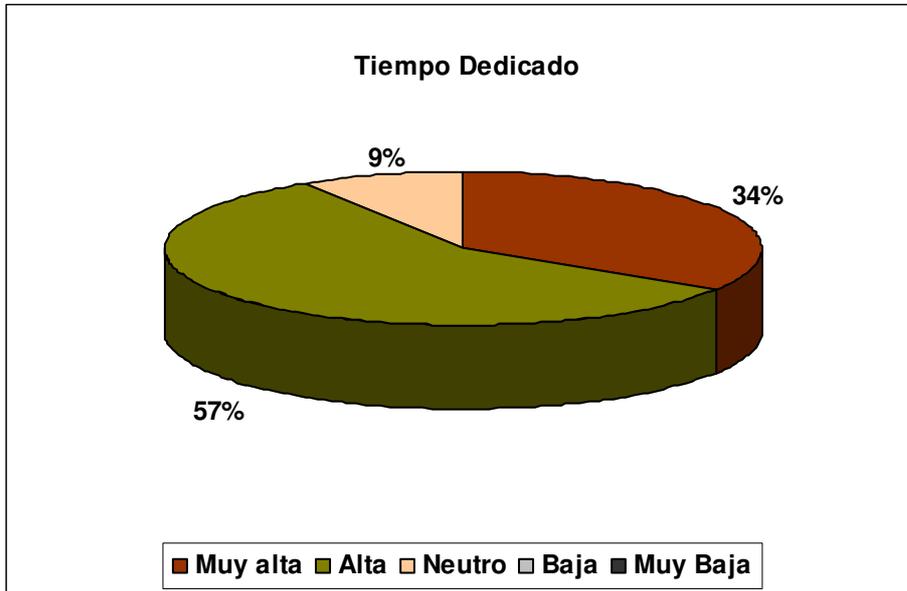
Alta: (Total 32)

Aguilar de la Frontera
Almedinilla
Almodóvar del Río
Baena
Benamejí
Bujalance
Cabra
Castil de Campos
Castro del Río
El Carpio
Espejo
Espiel
Fuente Carreteros
Fuente Palmera
Hornachuelos
La Granjuela
La Rambla
La Victoria
Montalbán
Montilla
Moriles
Palma del Río
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Santaella
Valsequillo
Villaharta
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villarlalto

Neutra: (Total 5)

Fernán Nuñez
Lucena
Luque

Monturque
Puente Genil



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

PREGUNTA 6.4: Trato Personal:

Valoraciones:

Muy Adecuado: (Total 24)

Adamuz
Añora
Benamejí
Castil de Campos
Dos Torres
El Viso
Encinas Reales
Fuente Carreteros
Hinojosa del Duque
Iznájar
La Carlota
La Guijarrosa
Montoro
Nueva Carteya

Obejo
Palenciana
Pedro Abad
Pedroche
Rute
Valsequillo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba

Adecuado: (Total 29)

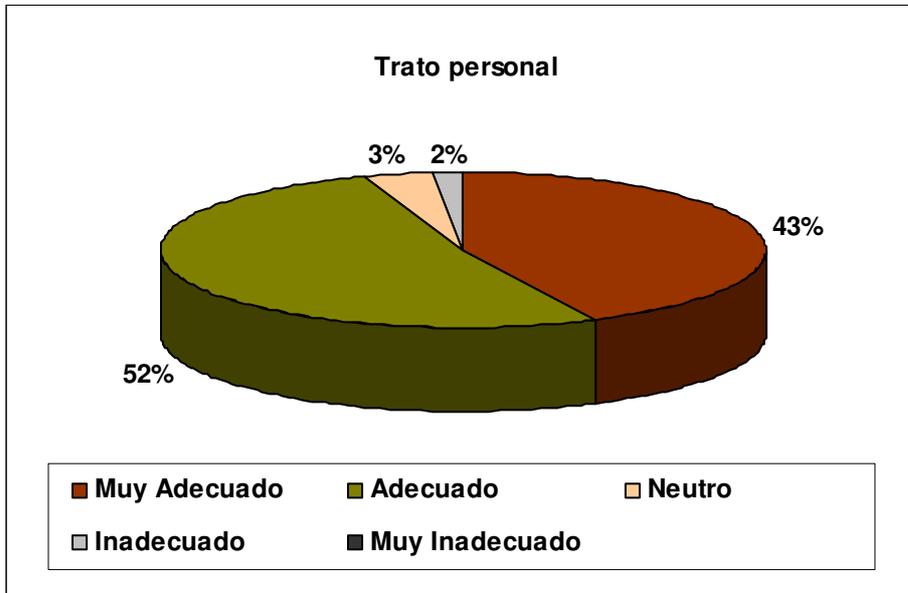
Aguilar de la Frontera
Almedinilla
Almodóvar del Río
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Castro del Río
El Carpio
Espejo
Espiel
Fuente Palmera
Hornachuelos
La Granjuela
La Victoria
Lucena
Luque
Montalbán
Montilla
Monturque
Moriles
Palma del Río
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Pozoblanco
Santaella
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto

Neutro: (Total 2)

Fernán Nuñez
Puente Genil

Muy Inadecuado: (Total 1)

La Rambla



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.1: Grado de facilidad en el uso cotidiano:

Valoraciones:

Muy Fácil: (Total 22)

- Adamuz
- Alcaracejos
- Belmez
- Benamejí
- Castil de Campos
- Doña Mencía
- El Carpio
- El Viso
- Encinas Reales
- Fuente Carreteros
- La Granjuela
- La Guijarrosa
- Montalbán
- Montemayor
- Montoro

Obejo
Palenciana
Pedroche
Posadas
Torrecampo
Villa del Río
Zuheros

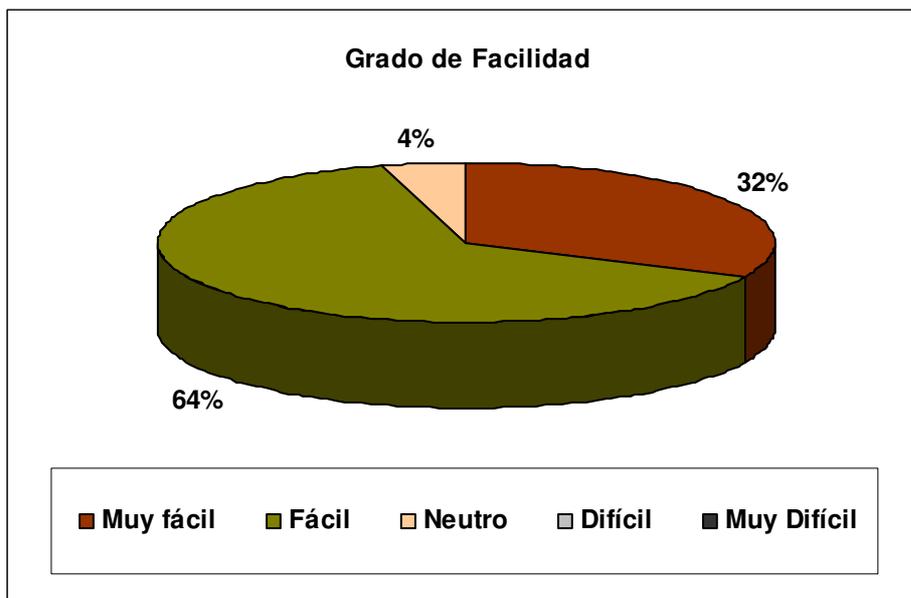
Fácil: (Total 44)

Aguilar de la Frontera
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castro del Río
Dos Torres
El Guijo
Espejo
Fuente Palmera
Fuente Tójar
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montilla
Monturque
Moriles
Nueva Carteya
Ochavillo del Río
Palma del Río
Pedro Abad
Peñarroya-Pueblonuevo
Pozoblanco
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Valsequillo

Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa

Neutro: (Total 3

Fernán Nuñez
Fuente Obejuna
Puente Genil



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.2 Atención recibida por Eprinsa:

Valoraciones:

Muy Adecuada: (Total 12)

Adamuz

Belmez
Benamejí
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Granjuela
Montalbán
Montemayor
Montoro
Posadas
Zuheros

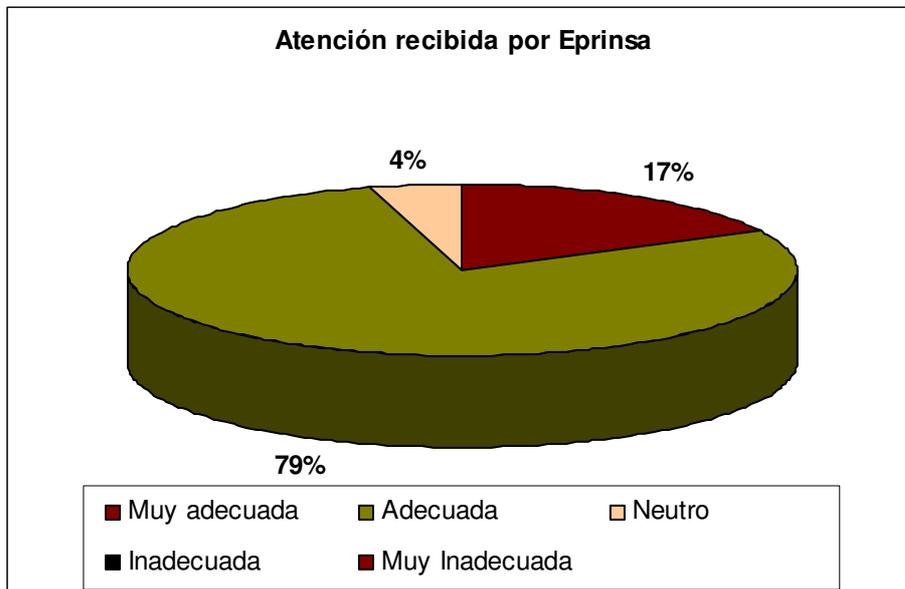
Adecuada: (Total 54)

Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Fernán Nuñez
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montilla
Monturque
Moriles
Nueva Carteya

Obejo
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Pozoblanco
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Torrecampo
Valsequillo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villarlalto
Villaviciosa

Neutro: (Total 3)

Fuente Tójar
Ochavillo del Río
Puente Genil



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.3. Información recibida tras cada actuación:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 12)

Adamuz
Belmez
Benamejí
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Granjuela
Montalbán
Posadas
Rute
Villa del Río
Zuheros

Adecuada: (Total 52)

Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla

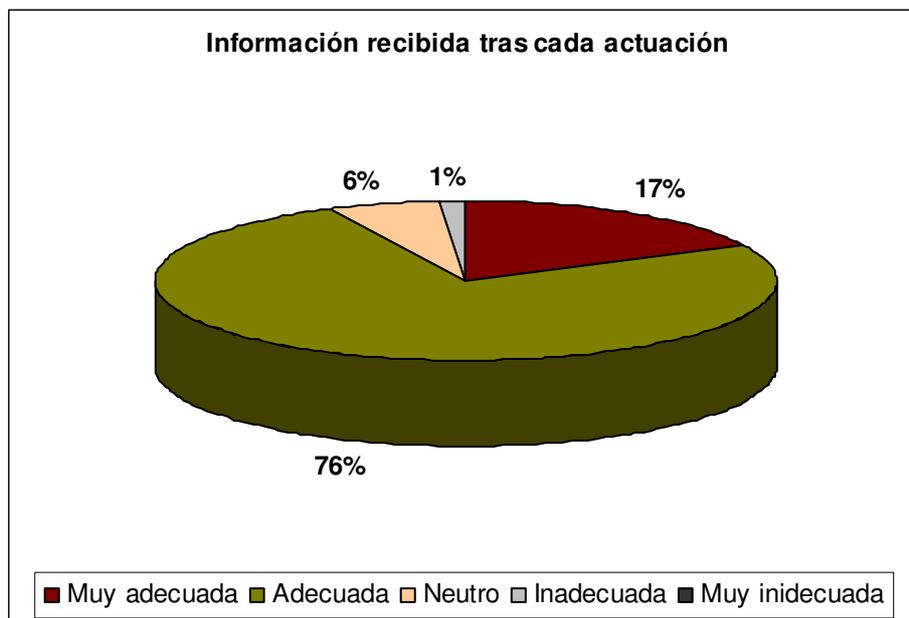
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Fernán Nuñez
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Guijarrosa
La Rambla
Los Blázquez
Luque
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Moriles
Nueva Carteya
Obejo
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Pozoblanco
Puente Genil
San Sebastián de los Ballesteros
Torrecampo
Valsequillo
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa

Neutro: (Total 4)

La Victoria
Lucena
Ochavillo del Río
Santaella

Inadecuada: (Total 1)

Fuente Tójar



7. Eprinsa Responde.

PREGUNTA 7.4. Tiempo de Resolución:

Valoraciones:

Muy adecuada: (Total 8)

Adamuz
Belmez
Benamejí
El Carpio

Encinas Reales
Fuente Carreteros
Montalbán
Posadas

Adecuada: (Total 51)

Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
Los Blázquez
Luque
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Obejo
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros

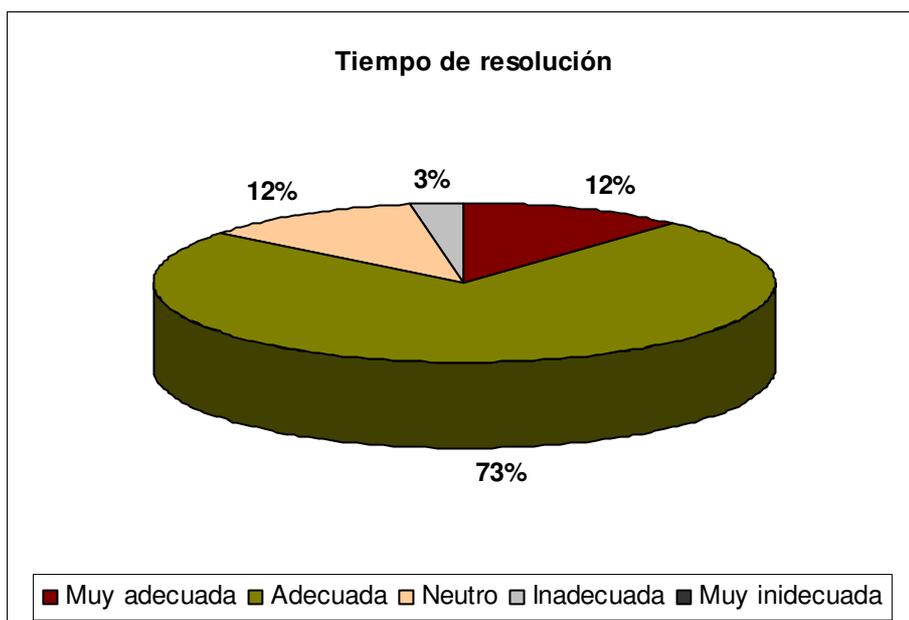
Valsequillo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutro: (Total 8)

Fernán Nuñez
La Victoria
Lucena
Moriles
Nueva Carteya
Pozoblanco
Santaella
Torrecampo

Inadecuado: (Total 2)

Fuente Tójar
Ochavillo del Río



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)

Belmez
Benamejí
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
Palenciana
Valsequillo

Adecuada: (Total 56)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Guijo
El Viso
Espejo
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla

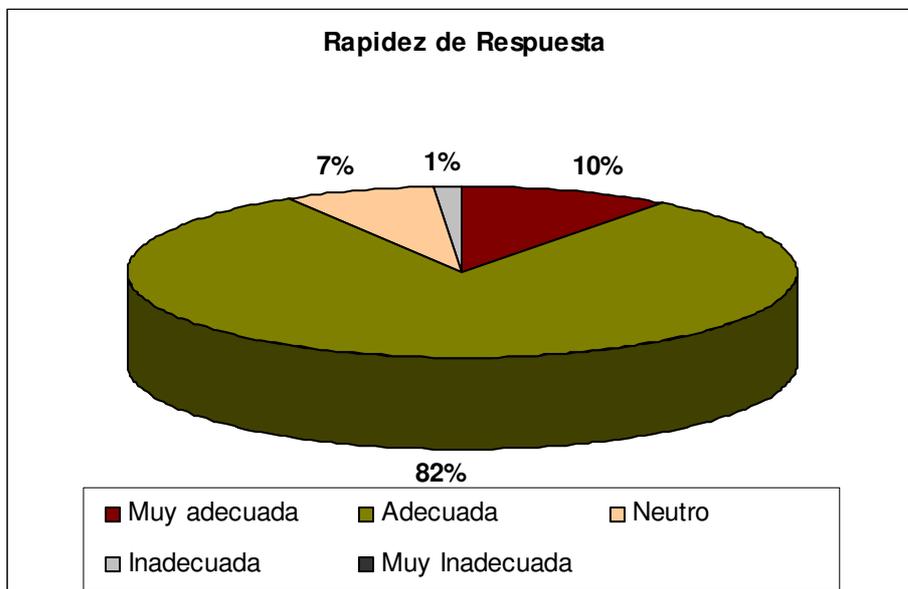
La Victoria
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Obejo
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Torrecampo
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

A veces adecuada: (Total 5)

Fernán Nuñez
Moriles
Nueva Carteya
Ochavillo del Río
Pozoblanco

Inadecuada: (Total 1)

Fuente Tójar



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

PREGUNTA 8.2: Calidad de las Aplicaciones Informáticas:

Valoraciones:

Muy Alta: (Total 4)

Belmez
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros

Alta: (Total 52)

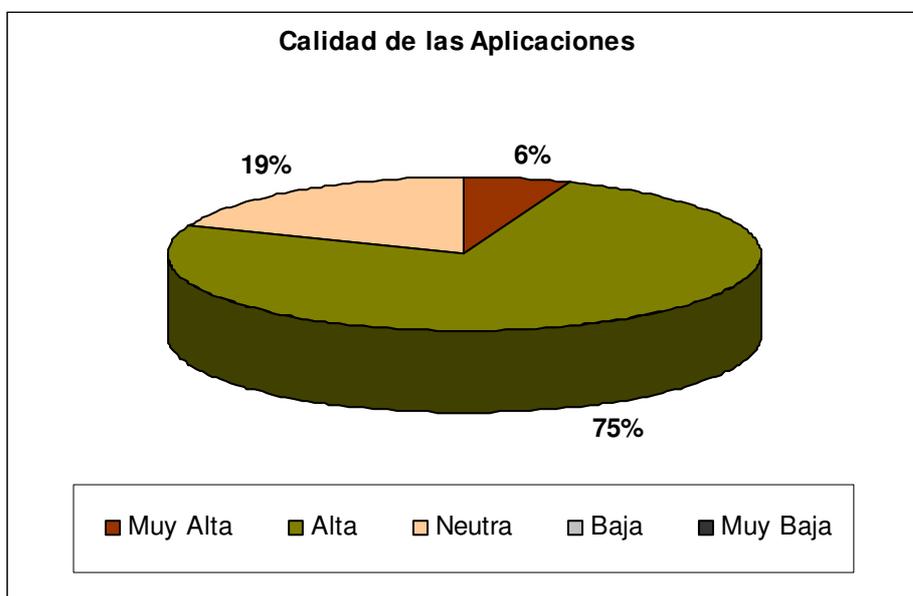
Adamuz
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Benamejí
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres

Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Viso
Espejo
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Nueva Carteya
Obejo
Palenciana
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Torrecampo
Valsequillo
Villa del Río
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutra: (Total 13)

Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
El Guijo

Fernán Nuñez
Fuente Obejuna
Fuente Tójar
Hornachuelos
Lucena
Moriles
Ochavillo del Río
Pozoblanco
Santaella
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 9)

Belmez
El Carpio
Encinas Reales
Fuente Carreteros
La Guijarrosa

Montalbán
Palenciana
Valsequillo
Villanueva de Córdoba

Alta: (Total 50)

Adamuz
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Benamejé
Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Viso
Espejo
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Rambla
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Obejo
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Torrecampo

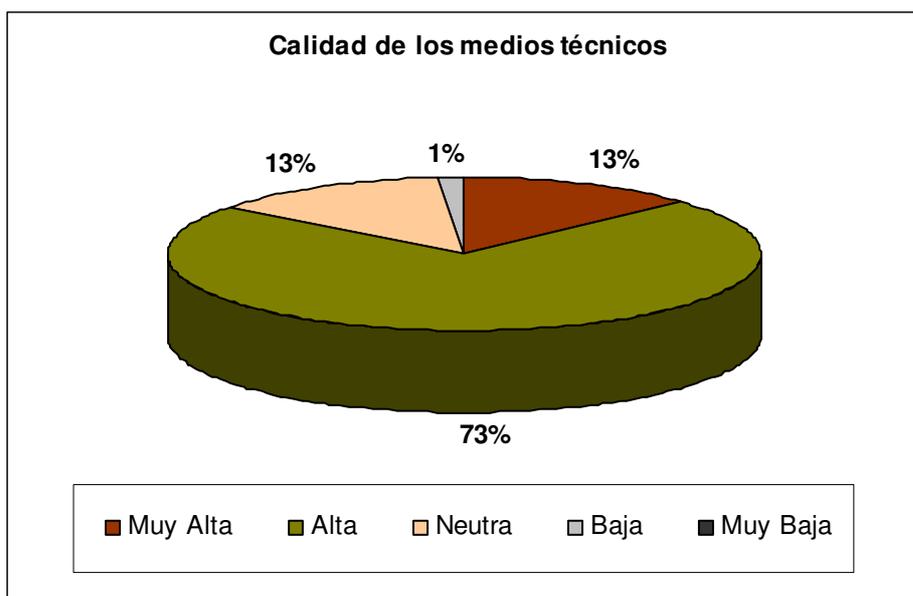
Villa del Río
Villafranca
Villaharta
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

Neutra: (Total 9)

Aguilar de la Frontera
El Guijo
Fernán Nuñez
Fuente Obejuna
La Victoria
Moriles
Nueva Carteya
Ochavillo del Río
Pozoblanco

Baja: (Total 1)

Fuente Tójar



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)**

Belmez
El Carpio
El Viso
Encinas Reales

Adecuada: (Total 46)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Almodóvar del Río
Añora
Baena
Bujalance
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
Fuente Carreteros
Fuente Obejuna
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
Los Blázquez
Lucena
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Montoro
Obejo
Palenciana
Pedro Abad

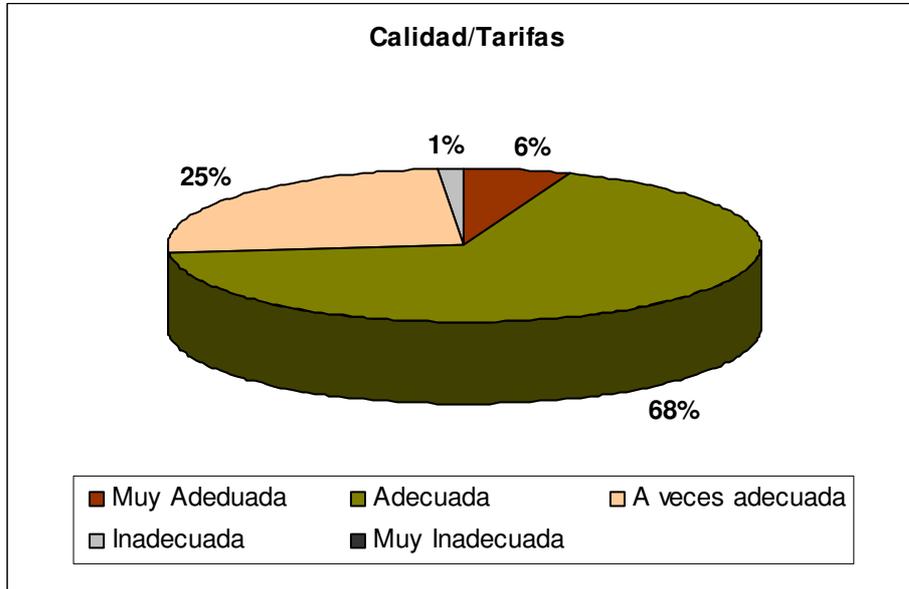
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Rute
Torrecampo
Valsequillo
Villa del Río
Villaharta
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Villanueva del Rey
Villaralto
Zuheros

A veces Adecuada: (Total 17)

Benamejí
Cabra
El Guijo
Espejo
La Rambla
La Victoria
Monturque
Moriles
Nueva Carteya
Ochavillo del Río
Palma del Río
Pozoblanco
Puente Genil
San Sebastián de los Ballesteros
Santaella
Villafranca
Villaviciosa

Inadecuada: (Total 1)

Fuente Tójar



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

Valoraciones:

Muy Adecuadamente: (Total 8)

Almodóvar del Río
Belmez
Benamejí
Encinas Reales
Espiel
Fuente Carreteros
Palenciana
Villaharta

Adecuadamente: (Total 54)

Adamuz
Aguilar de la Frontera
Alcaracejos
Almedinilla
Añora
Baena

Bujalance
Cabra
Cañete de las Torres
Carcabuey
Castil de Campos
Castro del Río
Doña Mencía
Dos Torres
El Carpio
El Guijo
El Viso
Espejo
Fernán Nuñez
Fuente Palmera
Hinojosa del Duque
Hornachuelos
Iznájar
La Carlota
La Granjuela
La Guijarrosa
La Rambla
La Victoria
Los Blázquez
Luque
Montalbán
Montemayor
Montilla
Montoro
Monturque
Nueva Carteya
Obejo
Palma del Río
Pedro Abad
Pedroche
Peñarroya-Pueblonuevo
Posadas
Puente Genil
Rute
San Sebastián de los Ballesteros
Torrecampo
Valsequillo
Villa del Río
Villafranca
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Rey
Villaralto
Villaviciosa
Zuheros

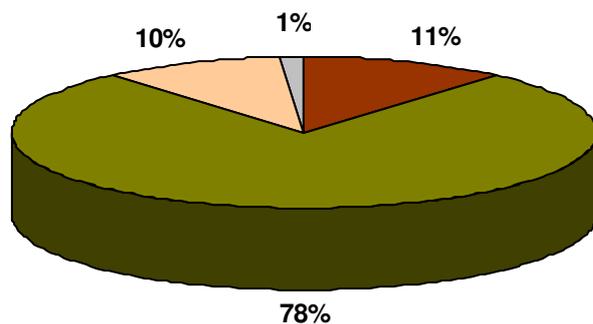
A veces Adecuada: (Total 7)

Fuente Obejuna
Lucena
Moriles
Ochavillo del Río
Pozoblanco
Santaella
Villanueva del Duque

Inadecuada: (Total 1)

Fuente Tójar

Cumplimientos requisitos que esperaba



■ Muy Adecuadamente	■ Adecuada
■ A veces Adecuada	■ Inadecuada
■ Muy Inadecuadamente	

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

Sugerencias:

- **Añora:**
 - **Secretario-Interventor:** Se propone en los Ayuntamientos menores de 3000 habitantes que EPRINSA realice un seguimiento individualizado para una óptima implantación y utilización de los servicios ofrecidos y las aplicaciones disponibles.
- **Baena:**
 - **Informática (Sin especificar cargo):** Si se puede hacer, abrir la posibilidad a que aparezcan las impresoras conectadas a un equipo y no solo la predeterminada en el visor de documentos de las aplicaciones de Eprinsa.
- **Cabra:**
 - **Administrativo:** Aplicaciones lentas, aunque últimamente han mejorado.
- **Castro del Río:**
 - **Administrativo:**
 - Atención telefónica deficiente.
 - Siempre hay algo que mejorar pero lo más urgente siempre tienen solución. Muchas gracias por todo a todos.
- **Encinas Reales:**
 - **Administrativo:** Muy eficientes y eficaces en todas las cuestiones.
- **Fuente Tójar:**
 - **Arquitecto Técnico:** He mandado muchas sugerencias de mejora de las aplicaciones pero la respuesta siempre es negativa o que no se puede realizar. Las aplicaciones son farragosas y poco intuitivas. Hay que dar muchos pasos para cualquier acción. El personal técnico es

estupendo. Las aplicaciones y respuestas ofrecidas (enviar un manual no es solucionar el problema) en ocasiones es malo....

○ **La Guijarrosa:**

- **Técnico Administrativo:** Los cursos de formación además de los de iniciación, debería de haber de niveles más avanzados, reciclaje.....

○ **La Rambla:**

- **Tesorera:** Mejora de las aplicaciones informáticas.

○ **Lucena:**

- **Jefe de Sección de Informática y telecomunicaciones:** La baja calificación respecto a la tramitación y gestión administrativa de los servicios de Eprinsa no se refiere a la gestión ordinaria de alta de servicios o de contratos de suministros. Es relativa a la gestión de los servicios que no están incluidos en el Convenio entre este Ayuntamiento y la Diputación Provincial y que tampoco pueden ser facturados con cargo a un contrato menor ni por su cuantía, ni por su duración en el tiempo.

- **Administrativo:** El acceso a los correos electrónicos en GEX, hay que copiarlos desde Mail y es un engorro.

- **Auxiliar Administrativo:** Cuando se envían email desde Gex, no tenemos la certeza de la notificación.

○ **Montilla:**

- **Interventora:** En ocasiones se ha solicitado desde el Ayuntamiento mejorar determinados servicios en las aplicaciones, en concreto en materia de tributos, que por venir solo desde el Ayuntamiento de Montilla y no del resto de Ayuntamientos no se atienden.

- **Administrativo:** Buen Trabajo

○ **Monturque:**

- **Auxiliar administrativo:** Estaría bien que cuando se hace una consulta masiva en las aplicaciones (por ejemplo, en GEX "consulta múltiple de expedientes" el resultado de la consulta pueda exportarse a un formato como Excel o/y PDF.

○ **Nueva Carteya:**

- **Informático:** Muchas incidencias o mejoras son fáciles y rápidas de implantar y no se hacen o se dilatan mucho en el tiempo. EL acceso a las aplicaciones a funcionado demasiado

tiempo muy mal, algunas aplicaciones, entre ellas el padrón de habitantes tienen mucho margen de mejora. Sabemos que existen muchos automatismos ya posibles en GEX, pero la formación e Información la considero muy escasa. Que desde Eprical un listado de transferencias que se usa muy a menudo no se pueda cargar en un expediente es poco entendible.

La interfaz de las aplicaciones esta muy desfasada. Que en el programa de cobros se hagan ingresos y para cargar el certificado de cobros en un expediente tengamos que abrir Epritax tampoco se entiende.

Las mejoras de las aplicaciones que son muchas y muy a menudo tendrían que tener mucha más formación.

○ **Palma del Río:**

- **Asesor Jurídico:** Las aplicaciones informáticas deberían ser más intuitivas, atender más las necesidades de los usuarios y los manuales de uso deberían ser más accesibles.
- **Asesora Jurídica Responsable Asesoría Urbanismo:** El Gex debería de tener más rendimiento y ser más eficaz y ágil (al pasar documentos de unos a otros expedientes, analizar y emitir informes de los expedientes en tramitación, ser más operativos con documentos que ocupan muchos mB, etc).
- **Jefe de Negociado:** Mayor flexibilidad en la implantación de otras aplicaciones externas. Sobre todo policiales.

○ **Pedro Abad:**

- **Auxiliar administrativo:** Habilitar método de contacto en caso de urgencias, tardan bastante en resolver incidencias.
- **Técnico de Urbanismo:** Sincronización de distintas bases para no repetir tramites.

○ **Pedroche:**

- **Auxiliar Administrativo:** Con la implantación de las aplicaciones, deberían tener un buzón de sugerencias para mejoras

○ **Posadas:**

- **Arquitecto:** En Gex para la búsqueda de expedientes se podría implementar una línea para referencias catastrales y así si existen expedientes abiertos a una finca o inmueble.
- **Oficial servicio de Agua Potable:** Aplicaciones más rápidas.

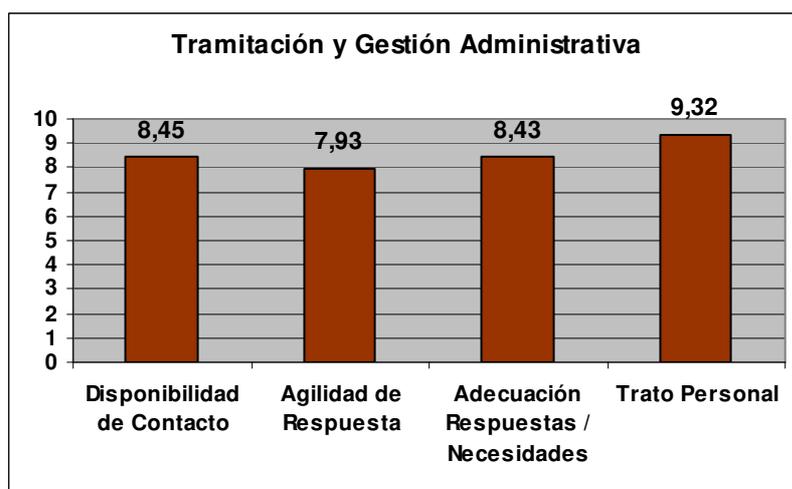
- **Pozoblanco:**
 - **Delineante:** Un teléfono de contacto donde explicar incidencias.
- **Puente Genil**
 - **Coordinador A. de Cultura:** La formación deja que desear. Va surgiendo aplicaciones nuevas o nuevas actualizaciones y tienes que verte y desearte para avanzar mediante consultas a compañeros.
- **Santaella**
 - **Técnico de Desarrollo:** Eprinsa debería conocer las necesidades reales de los usuario para los futuros desarrollos de las aplicaciones,
- **Villa del Río**
 - **Administrativo** Mejoraría la rapidez en la resolución de incidencias relativas a Epriper. Por lo demás, perfecto.
- **Villanueva de Córdoba**
 - **Recaudación:** el poder hacer fraccionamientos de los ciudadanos en ejecutiva.

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.

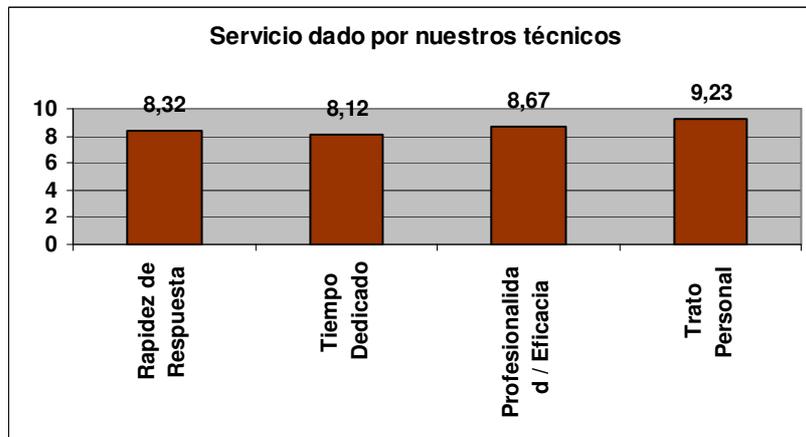
2. En relación con la **tramitación y gestión administrativa** de los servicios de Eprinsa: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
2.1 Disponibilidad de Contacto	8,45
2.2 Agilidad de Respuesta	7,93
2.3 Adecuación Respuestas/Necesidades	8,43
2.4 Trato Personal	9,32



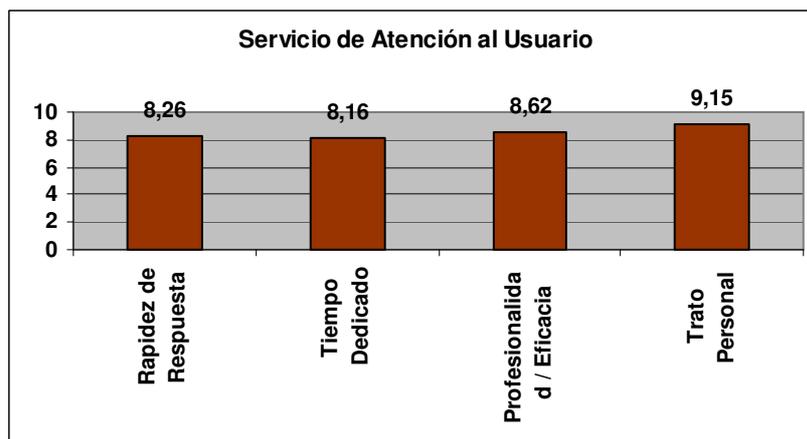
3. En relación con el servicio dado por **los técnicos de Eprinsa**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
3.1 Rapidez de Respuesta	8,32
3.2 Tiempo Dedicado	8,12
3.3 Profesionalidad/Eficacia	8,67
3.4 Trato Personal	9,23



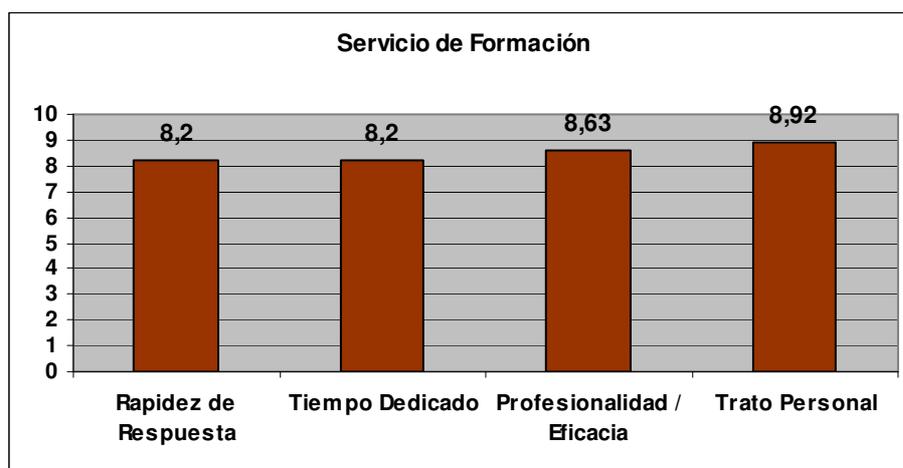
4. En relación con el nuevo **Servicio de Atención al Usuario** implantado recientemente: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
4.1 Rapidez de Respuesta	8,26
4.2 Tiempo de resolución	8,16
4.3 Profesionalidad/Eficacia	8,62
4.4 Trato Personal	9,15



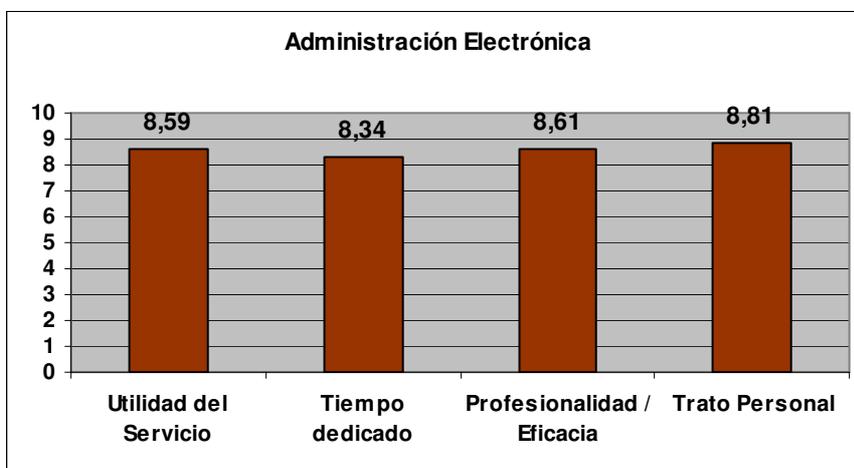
5. En relación con el **Servicio de Formación**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
5.1 Rapidez de Respuesta	8,20
5.2 Tiempo Dedicado	8,20
5.3 Profesionalidad/Eficacia	8,63
5.4 Trato Personal	8,92



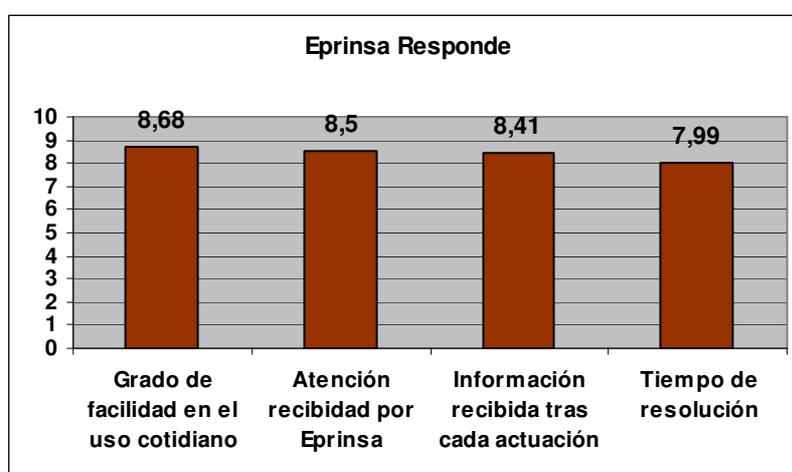
6. Servicio de Apoyo a la Implantación de la **Administración Electrónica in situ**: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
6.1 Utilidad del Servicio	8,59
6.2 Tiempo dedicado	8,34
6.3 Profesionalidad/Eficacia	8,61
6.4 Trato personal	8,81

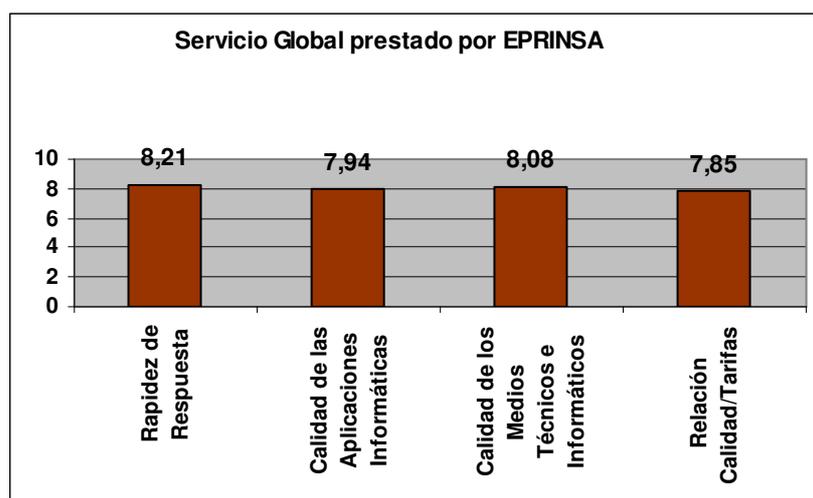


7. EPRINSA Responde: ¿Cómo considera los siguientes aspectos?

Pregunta	Valoración
7.1 Grado de facilidad en el uso cotidiano	8,68
7.2 Atención recibida por Eprinsa	8,50
7.3 Información recibida tras cada actuación	8,41
7.4 Tiempo de resolución	7,99


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	7,94
8.3 Calidad de los medios técnicos e informáticos	8,08
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?

Valoración
8,15

