



Resultados de la encuesta sobre la atención a la ciudadanía 2021

Fecha	23 de diciembre de 2021
Versión	1.1
Línea	L1 Mejora de los servicios públicos
Proyecto	P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía



1 Introducción.

El desarrollo del sistema de evaluación sobre la atención presencial a la ciudadanía en que se enmarca la encuesta de satisfacción sobre la que trata el presente informe, tiene su respaldo en el Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023. Dentro de éste, el proyecto “P1.4 Atención a la ciudadanía” está definiendo un nuevo modelo de atención en cuyo desarrollo estamos inmersos, y en el que la intervención de la ciudadanía es fundamental para una mejor adaptación a sus necesidades. Ya en 2020 se hizo llegar a las personas que acudieron a atención presencial a nuestras oficinas, a través de los correos electrónicos indicados al concertar su cita, la primera de las encuestas de satisfacción promovidas dentro del Plan de Modernización. Y con ésta de 2021 vamos completando más fielmente la imagen de la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de nuestro servicio.

El presente informe se estructura en 4 apartados: 1) introducción; 2) la encuesta (datos de fechas y población a la que se destina el cuestionario); 3) los resultados (con epígrafes relativos a cada una de las preguntas); 4) conclusiones (con propuestas y compromisos de mejora).

Agradecemos la participación de todos los encuestados que nos hicieron llegar sus aportaciones, que tendremos muy en cuenta para la mejora continua del servicio. El presente informe se hace público, entre otros medios, insertándose en la página de Transparencia del Cabildo de Tenerife y a través de los correos electrónicos indicados en su solicitud de cita previa por las personas que acudieron a recibir atención presencial a nuestras oficinas, entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2021. Por motivos de seguridad y confidencialidad, para garantizar el anonimato, las respuestas recibidas no quedaron vinculadas a los correos electrónicos de los encuestados. Pedimos por tanto disculpas a las personas que reciban este informe en su buzón de correo electrónico y que hubieran preferido que no se les enviara.

Esperamos que la información que contiene sirva, además de herramienta con la que emprender acciones de mejora por nuestra parte, para conocer y acercar a la ciudadanía la realidad del Cabildo Insular de Tenerife, la casa de todos los tinerfeños.



2 La encuesta.

La encuesta se realizó a las personas que solicitaron cita previa para acceder a los servicios que prestamos en las oficinas del Centro de Servicios a la Ciudadanía (CSC) entre el 1 de enero y el 30 de septiembre, periodo éste en que se atendieron 59.779 citas. Fue enviada a 32.671 direcciones de correo electrónico, teniendo en cuenta que previamente se eliminaron las cuentas duplicadas y que algunas de ellas correspondían a personas que solicitaron más de un servicio de atención durante el periodo. Del total se han recibido 2.917 encuestas respondidas, lo que supone un porcentaje de 8,93.

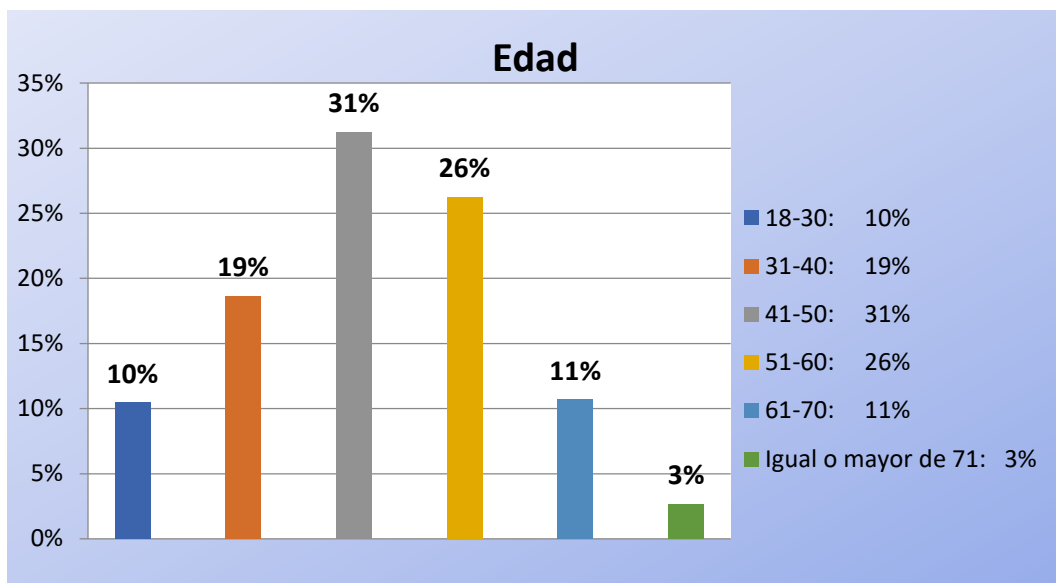
La encuesta permaneció disponible para su realización entre el 8 y el 18 de octubre. Se estructura en 17 preguntas que bien permiten opción de respuesta única, respuesta múltiple o texto libre.

3 Los resultados.

En cada uno de los subapartados de este punto se muestra gráficamente los resultados que se obtuvieron e información aclaratoria o adicional relevante respecto a cada cuestión planteada.

3.1 Edad.

Se han obtenido los siguientes datos sobre la edad de los participantes en la encuesta de satisfacción: porcentaje de encuestados por grupos de edad (18-30, 31-40, 41-50, 51-60, 61-70, 71 o más) y media de edad.

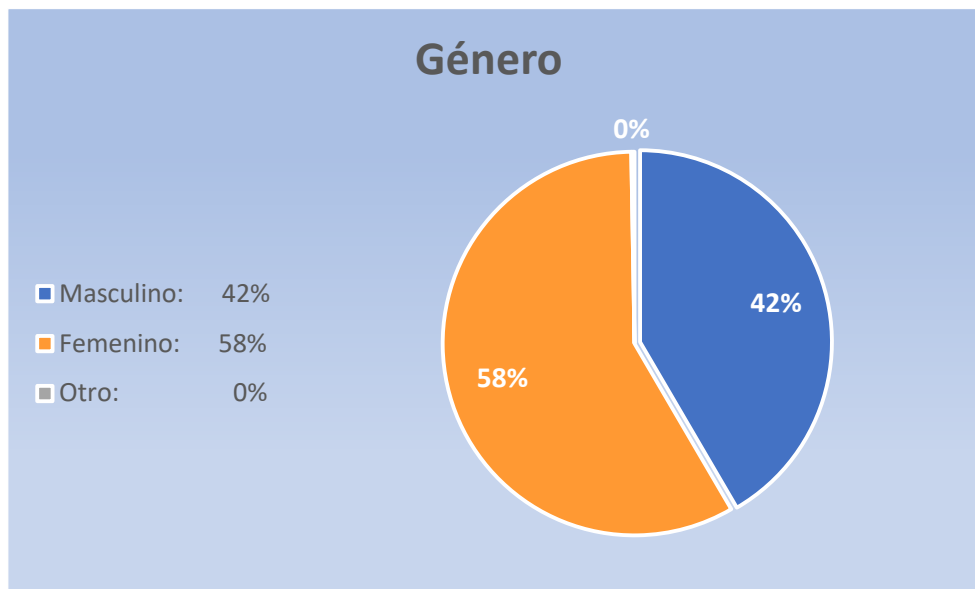


La edad media de las personas que han respondido la encuesta es de 46,9 años.



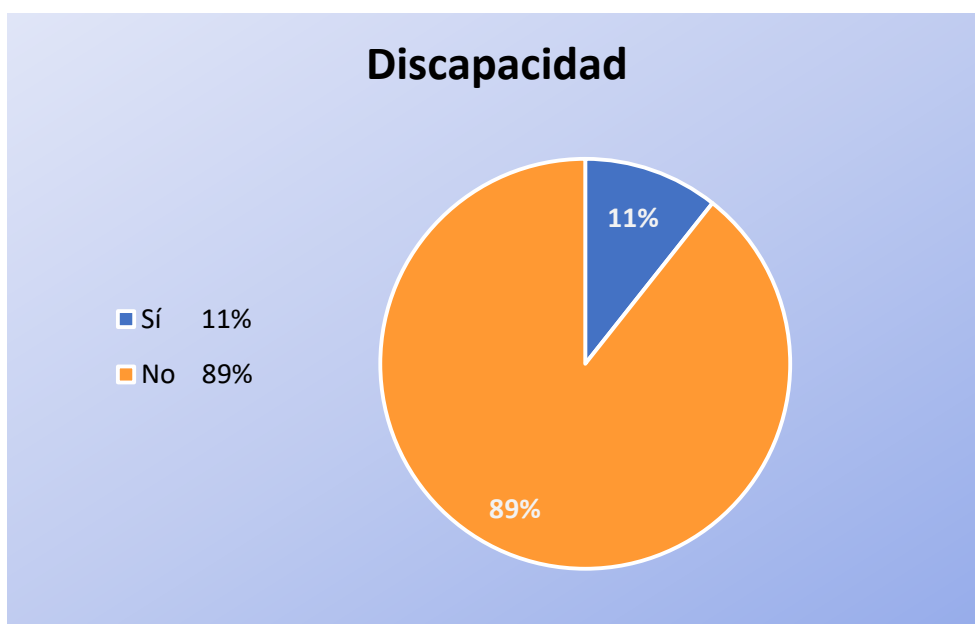
3.2 Género.

En cuanto al género, de las 2.917 respuestas recibidas 1.696 fueron de personas que seleccionaron la opción “femenino”, 1.213 “masculino” y 8 “otro”.



3.3 ¿Tiene Ud. alguna discapacidad?

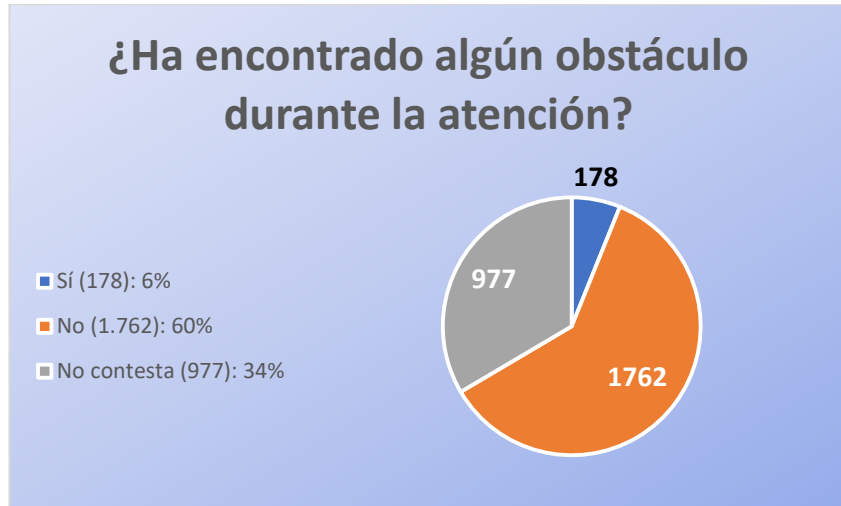
Hubo 310 respuestas afirmativas y 2.607 negativas a esta cuestión, que se representan porcentualmente de la manera que se recoge en la siguiente imagen:





3.4 ¿Ha encontrado algún obstáculo durante la atención?

Respecto a esta pregunta que se respondía con texto opcional libre, 1.762 expresaron que no se observan obstáculos (60%), 178 encuestados (6%) manifestaron haber encontrado alguna dificultad y 977 (34%) no contestaron.



En la siguiente tabla se categorizan las 178 respuestas afirmativas, que suponen el 6% del total de encuestados:

Obstáculos encontrados	Nº respuestas
Cita previa (solicitud, servicio, exigencia)	26
Problemas para acceder a atención de Call Center	10
Dificultad acceso sede electrónica, brecha digital, trámites a realizar por internet	17
Desconocimiento ubicación red de oficinas	3
Espera en la calle	14
Atención del personal de seguridad	10
Problemas de accesibilidad física a la oficina de La Orotava	5
Atención recibida del personal de oficina (trato, falta de empatía)	24

Obstáculos encontrados	Nº respuestas
Problemas de comunicación, falta de claridad en información recibida, deficiente atención, ineficacia del personal	33
Dificultades derivadas de la situación de pandemia COVID-19	4
Incomodidad para firmar en oficina	1
Dificultad de aparcamiento cercano y gratuito	4
Posibilidad de ser atendido en lengua de signos	2
Falta de personal en oficinas	6
Recursos tecnológicos de las oficinas	2
Burocracia, lentitud, tiempo de espera	17



3.5 Municipio de residencia.

En el cuestionario se ofrecía la posibilidad de indicar el municipio de residencia a través del código postal. De las respuestas recibidas se obtiene el siguiente cuadro:

Municipio de residencia	Cantidad	Porcentaje (%)
Santa Cruz de Tenerife	750	27
San Cristóbal de La Laguna	615	22
La Orotava	188	7
Arona	176	6
Icod de los Vinos	133	5
Candelaria	110	4
Granadilla de Abona	102	4
Los Realejos	89	3
Güímar	85	3
El Rosario	82	3
Tacoronte	68	2
Puerto de la Cruz	63	2
Adeje	57	2
Santa Úrsula	40	1
Tegueste	29	1
El Sauzal	26	1
Guía de Isora	21	1
Arafo	19	1
La Victoria de Acentejo	18	1
La Guancha	17	1
Arico	16	1
San Juan de la Rambla	16	1
Fasnia	14	0
La Matanza de Acentejo	12	0
San Miguel de Abona	10	0
Santiago del Teide	8	0
Los Silos	7	0
Buenavista del Norte	5	0
Garachico	5	0
El Tanque	4	0
Vilaflor de Chasna	0	0
Otros de Canarias excepto Tenerife	10	0
Otros de España excepto Canarias	33	1



3.6 ¿A qué oficina ha acudido?

Se muestra a continuación un cuadro con la cantidad numérica absoluta de respuestas por oficina de atención y un gráfico que expresa los porcentajes que éstas suponen.

Oficina de atención	Nº respuestas
Santa Cruz (Pza. España)	818
La Laguna (Pza. Adelantado)	523
La Orotava	404
Los Cristianos	341
Pabellón Santiago Martín (LL)	233
Alcalde Mandillo (S/C)	223
Icod de los Vinos	175
Güímar	160
Videoconferencia	40



3.7 Valore la atención recibida por el personal que le atendió.

La valoración media de las respuestas obtenidas a esta pregunta es de **4,50** sobre el máximo de 5. La distribución por porcentaje de las puntuaciones en la escala de 1 (valoración más baja) a 5 (valoración más alta) se presenta en el siguiente gráfico:



3.8 ¿Qué destacaría de la atención recibida?

Se ofrecía la posibilidad de respuesta múltiple entre estas 8 opciones: “Amabilidad; “Asesoramiento; “Calidad del servicio; “Cercanía del personal; “Disponibilidad del servicio aun con restricciones por la pandemia COVID-19”; “Puntualidad”; “Rapidez en la gestión”; “Otro”. A quienes seleccionaron la opción “otro” se les proporcionaba luego la posibilidad de respuesta de texto libre (“si quiere destacar otro aspecto de la atención recibida puede aportarlo aquí”), no recibándose ninguna respuesta adicional o diferente a las planteadas inicialmente.

Al existir la posibilidad de respuesta múltiple, el número de opciones señaladas fue más de tres veces superior al número de participantes: los 2.917 participantes en la encuesta seleccionaron un total de 9.206 respuestas entre las opciones que se les ofrecieron. Se muestran dos gráficos diferentes, uno en función del número total de respuestas por cada aspecto y otro que expresa el porcentaje de participantes que eligió cada opción.

Aspectos destacados de la atención recibida (sobre el número total de respuestas)

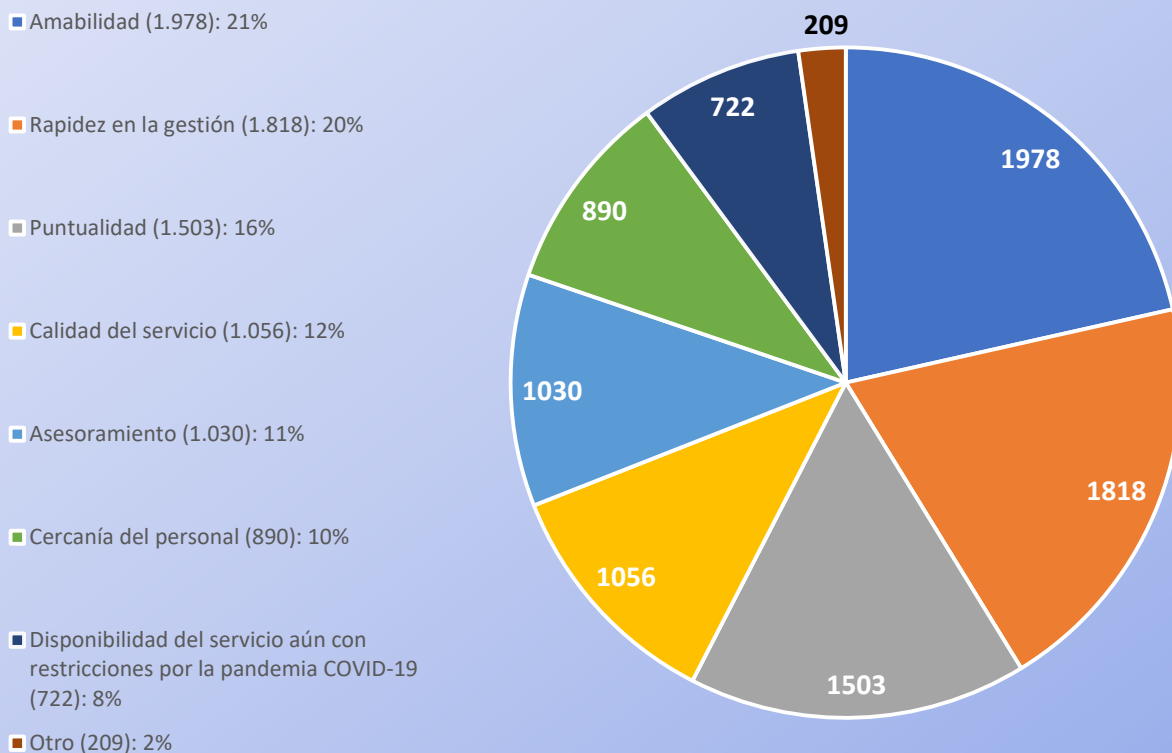


Gráfico 1: Distribución y porcentajes en función de las 9.206 respuestas recibidas.

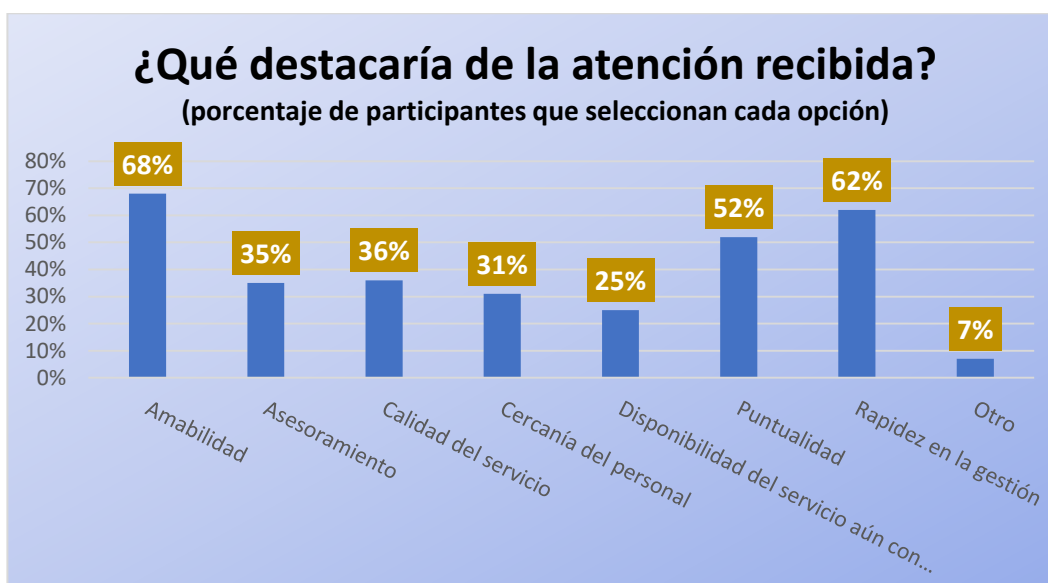


Gráfico 2: Porcentaje de participantes, sobre un total de 2.917, que seleccionaron cada opción.



3.9 Valore el horario de atención.

El horario de atención de las oficinas durante el intervalo de tiempo que se evalúa en la encuesta (de 1 de enero a 30 de septiembre) fue el siguiente:

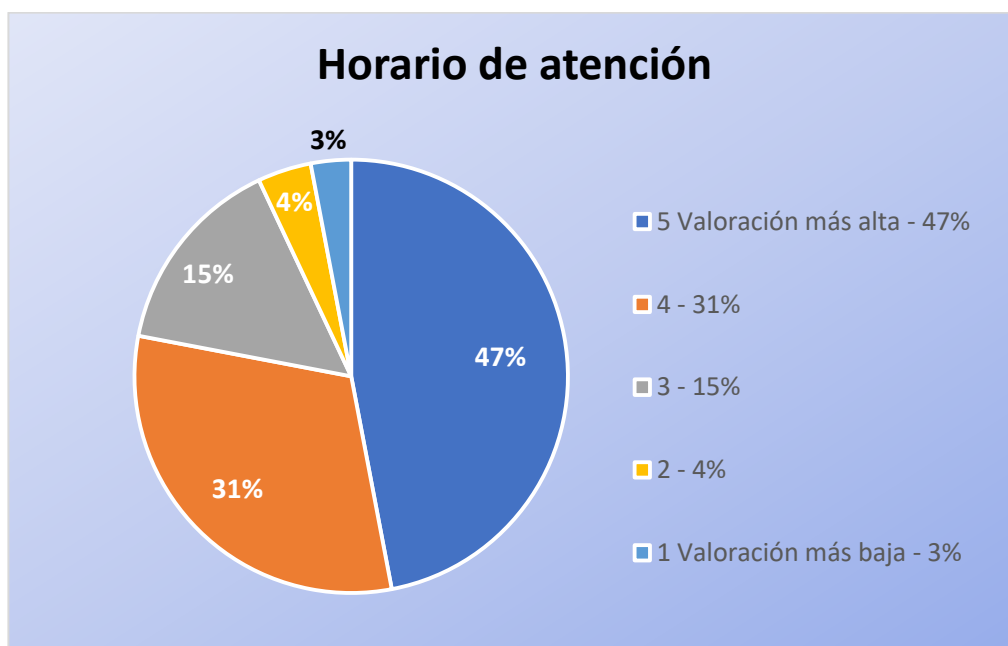
·Oficina de Plaza de España (Santa Cruz de Tenerife): lunes a viernes de 08:30 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 13:00 horas. Entre el 1 y el 15 de enero y los meses de julio y septiembre, lunes, miércoles y viernes de 8:30 a 14:00 horas, martes y jueves de 8:30 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas. En el mes de agosto de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas.

·Oficinas de La Laguna, La Orotava y Los Cristianos: lunes, miércoles y viernes de 8:30 a 18:00 horas, martes y jueves de 8:30 a 18:00 horas. Entre el 1 y el 15 de enero y los meses de julio, agosto y septiembre, de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas.

·Oficinas de Alcalde Mandillo, Pabellón Santiago Martín, Güímar e Icod de los Vinos: lunes a viernes de 08.30 a 14:00 horas.

Se ofrece valoración en una escala de 1 a 5, siendo 1 la valoración más baja y 5 la más alta. En el gráfico que sigue se expresa en porcentajes el número de respuestas referidas a cada valor de la escala.

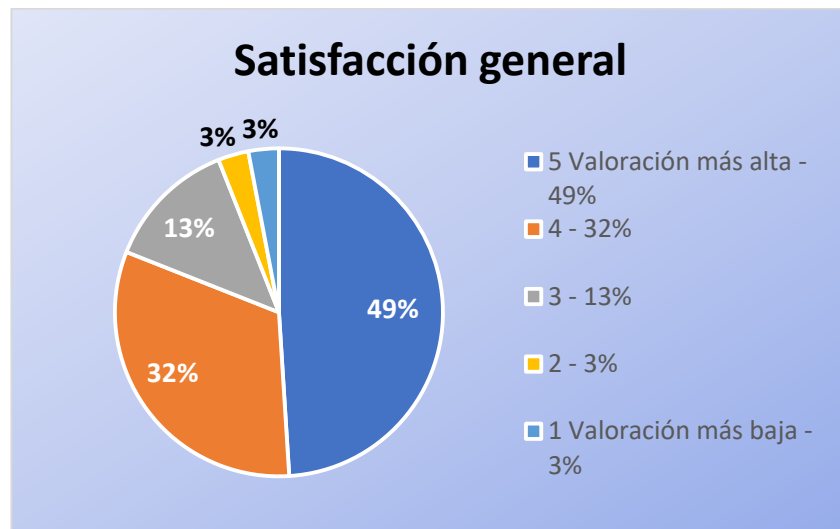
La valoración media del horario de atención es de **4,16** sobre el máximo de 5.





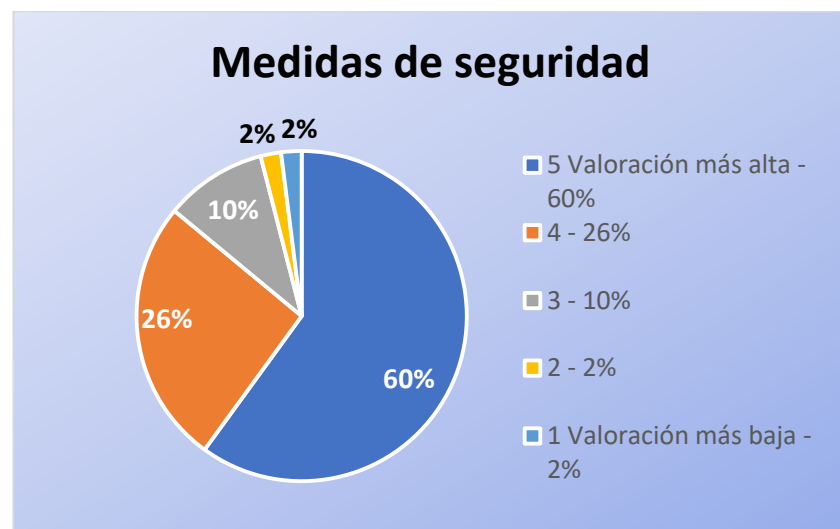
3.10 Valore su satisfacción general con los servicios de atención a la ciudadanía que presta el Cabildo Insular de Tenerife.

En la figura siguiente se recoge el porcentaje de respuestas a cada opción en una escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la más alta. La valoración media de la satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía alcanza **4,21** puntos sobre el máximo de 5.



3.11 Valore las medidas de seguridad adoptadas por el Cabildo en sus oficinas de atención.

De los datos recogidos de la encuesta respecto a esta cuestión, que se expresan en porcentajes en el gráfico que se muestra, se obtiene una valoración media de **4,41** puntos sobre 5, en una escala en que 1 es la valoración más baja y 5 la más alta.





3.12 ¿Qué elementos destacaría de la seguridad en las oficinas?

En esta pregunta de respuesta múltiple se permitía elegir entre las siguientes siete posibilidades: “Distancia de seguridad en sala de espera”; “Distancia de seguridad con el personal gestor”; “Mamparas en mesas de atención”; “Disponibilidad de gel hidroalcohólico”; “Sensación de higiene en general”; “Uso obligatorio de mascarillas”; “Otro”. Quienes seleccionaban la opción “otro” tenían luego facultad de respuesta de texto libre (“si quiere destacar otro elemento de seguridad en las oficinas puede aportarlo aquí”), no realizándose ninguna aportación específica.

La posibilidad de respuesta múltiple proporcionó un número de opciones señaladas ligeramente superior al triple de los participantes en la encuesta: los 2.917 participantes seleccionaron un total de 9.035 respuestas entre las opciones que se les ofrecieron. A continuación se recogen dos gráficos que analizan las respuestas desde sendos puntos de vista: por un lado en función del número de respuestas otorgadas a cada aspecto, con distribución de cantidades y porcentajes, y por otro en relación con el porcentaje de participantes que eligió cada opción.

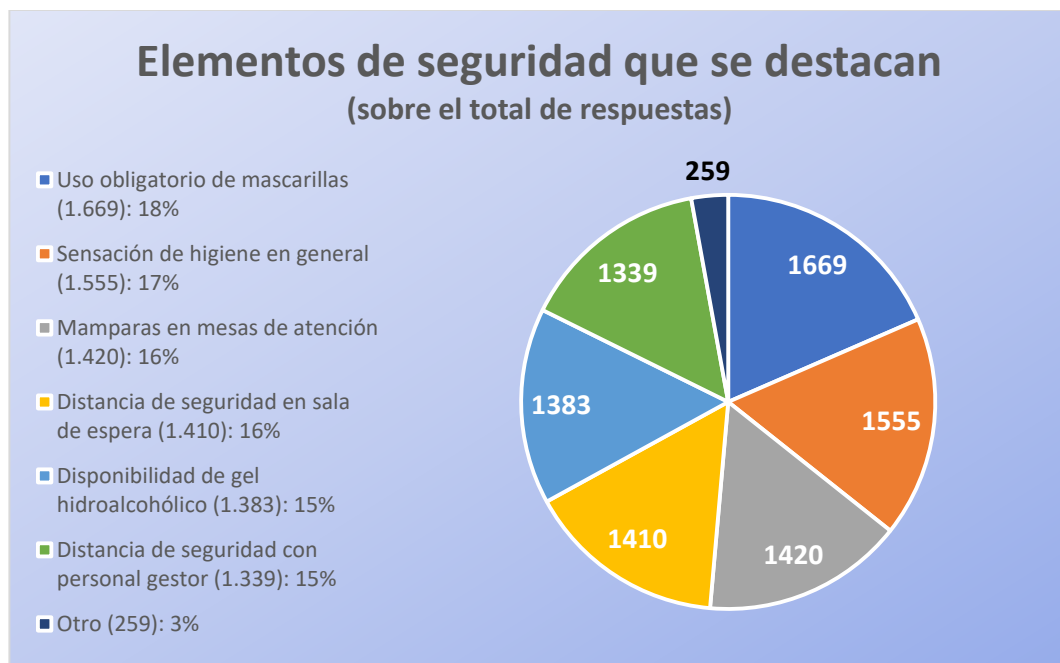


Gráfico 1: Distribución y porcentajes en función de las 9.035 respuestas recibidas.

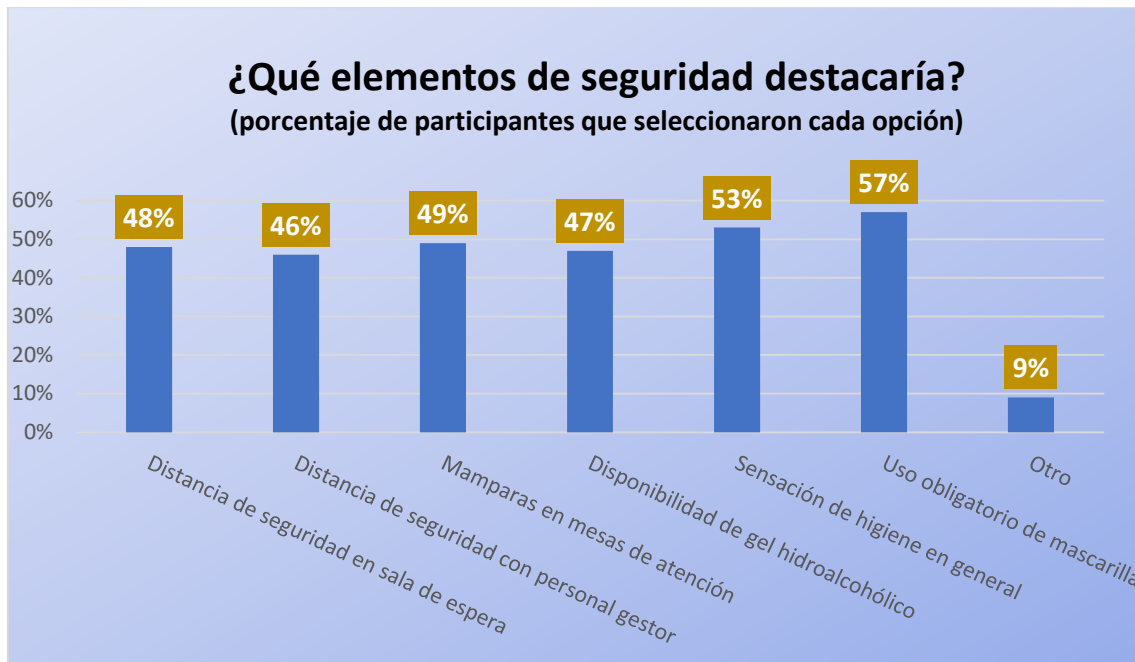
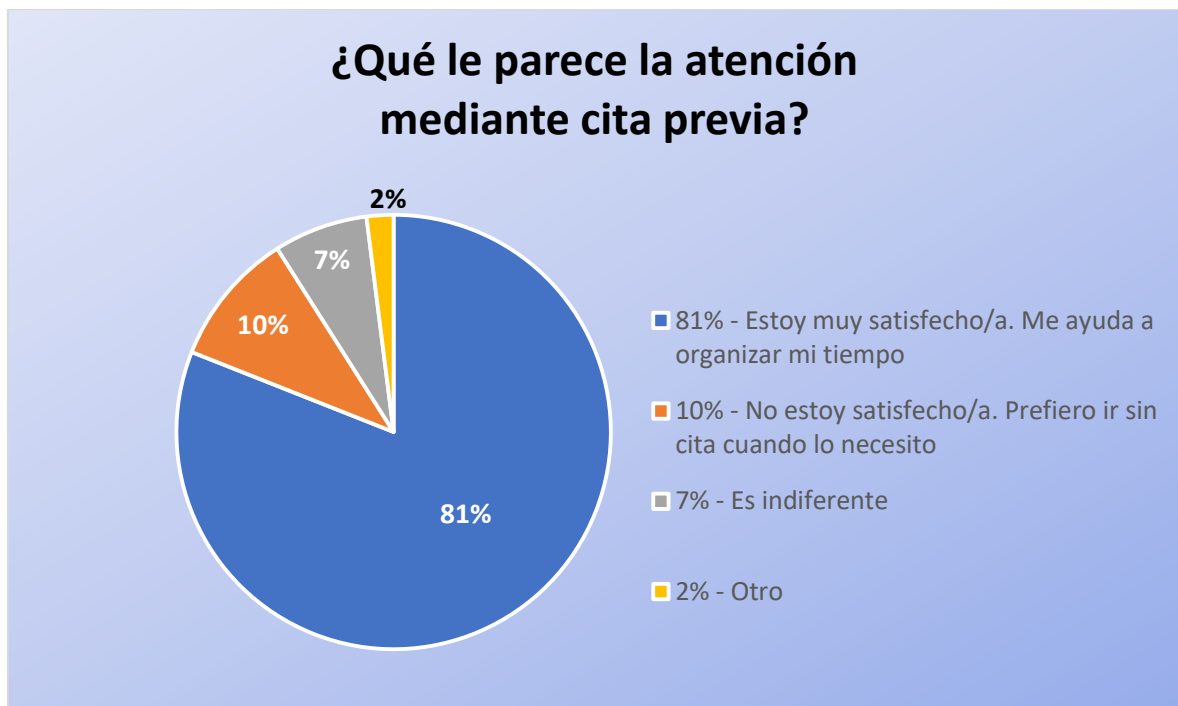


Gráfico 2: Porcentaje de participantes, sobre un total de 2.917, que seleccionaron cada opción.

3.13 ¿Qué le parece la atención mediante cita previa?



En esta cuestión se proponía una serie de cuatro respuestas cerradas de elección única (“Estoy muy satisfecho/a. Me ayuda a organizar mi tiempo”; “No estoy satisfecho/a.



Prefiero ir sin cita cuando lo necesito”; “Es indiferente”; “Otro”). A quienes seleccionaban la última respuesta (“otro”) se les desplegaba en pantalla la posibilidad de aportar sus respuestas personales en texto libre. Los 2.917 participantes expresaron sus respuestas en los porcentajes que se exponen en el gráfico anterior.

Un 2% de los participantes, que representa un número total de 78 encuestados, escogió la opción “otro”, proporcionando las aportaciones libres que se categorizan en la tabla dispuesta a continuación:

No procede	Nº respuestas	Aportaciones	Nº respuestas
Asuntos no relativos al sistema de cita previa, ambigüedad en la respuesta, no clasificable	18	Buen servicio	6
Sobre cita previa con otras administraciones	1	La cita previa es un mal servicio, debe eliminarse, disconforme con el servicio	4
		Posibilidad de atención sin cita para casos urgentes o excepcionales	7
		Disponibilidad de atención sin cita en franjas horarias específicas (inicio o fin del horario de atención)	3
		Falta de citas disponibles en fechas próximas	1
		Disponibilidad específica de cita para profesionales (gestorías, asesorías)	1
		Atender sin cita si hay puestos de atención libres	1
		Atender sin cita para asuntos rápidos o para solicitar información	1
		Dificultad por brecha digital de personas mayores	2
		Problemas tecnológicos para conseguir cita, dificultad del sistema	5
		Mayor disponibilidad de cita para atender antes	4

3.14 ¿Le han atendido con puntualidad en su cita?

La gran mayoría de encuestados ha coincidido en que se les atendió con puntualidad en su cita, un total de 2.742 respuestas afirmativas a esta pregunta. En el siguiente gráfico se recogen los porcentajes correspondientes a las dos opciones de respuesta:



3.15 ¿Cómo supo que el Cabildo atendía mediante cita previa?

Esta cuestión se planteó con una serie de 8 respuestas de elección múltiple (“Fui a la oficina directamente y allí me informaron”; “Llamé al teléfono de información del Cabildo”; “Escribí por redes sociales y me explicaron”; “Envié un correo electrónico”; “Entré en la sede electrónica”; “Lo vi en los medios de comunicación”; “A través de amistades, familiares o entorno laboral”, “Otro”). Quien elegía la última opción obtenía la posibilidad de facilitar su propia respuesta de texto libre; no hubo ninguna nueva aportación en ese apartado.

Se recabó un total de 3.203 elecciones de respuesta de los 2.917 encuestados. A continuación se dispone de dos gráficos: el gráfico 1 muestra cantidades y porcentajes en cada aspecto en relación con el número total de respuestas (3.203) y el gráfico 2 expresa los porcentajes del total de encuestados (2.917) que seleccionaron cada opción.

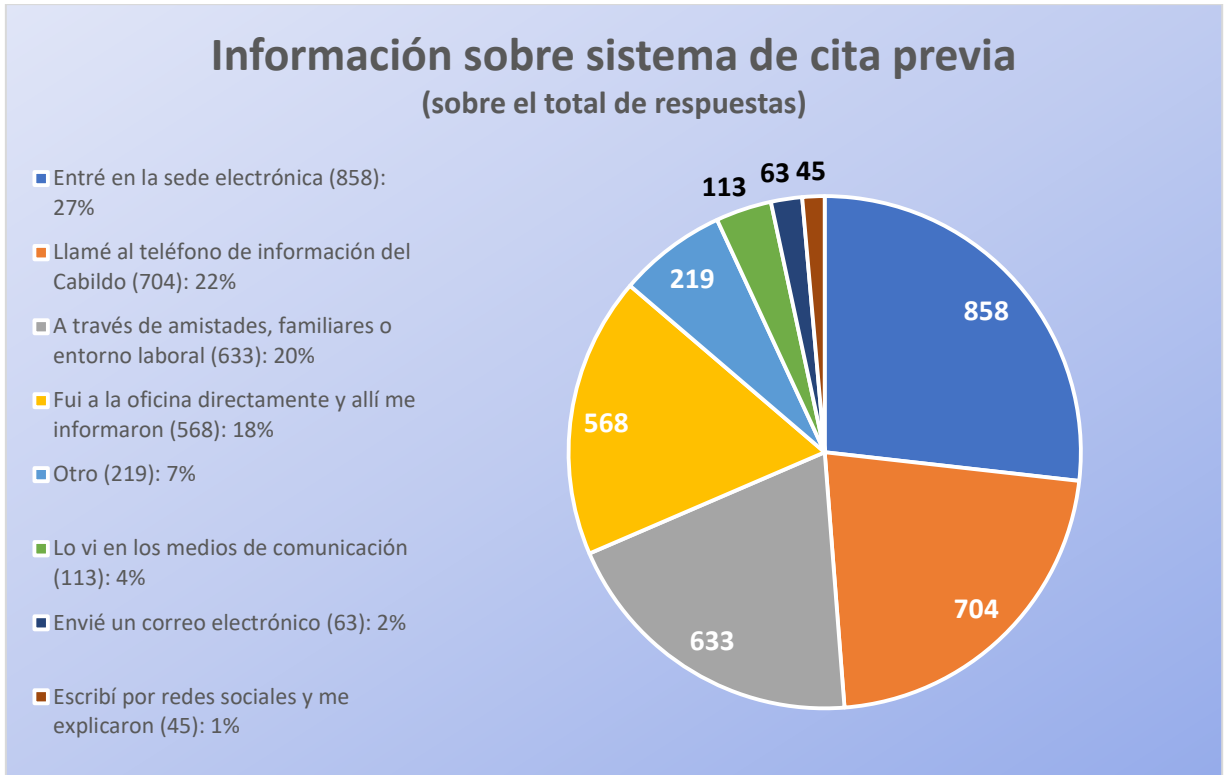


Gráfico 1: Distribución y porcentajes en función de las 3.203 respuestas recibidas.

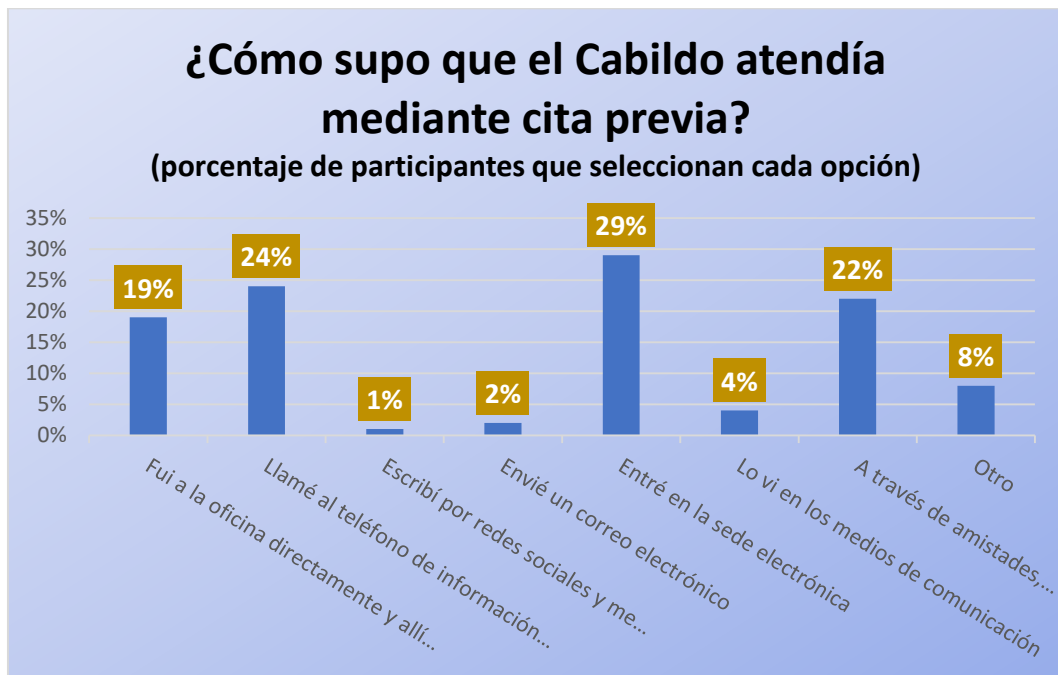
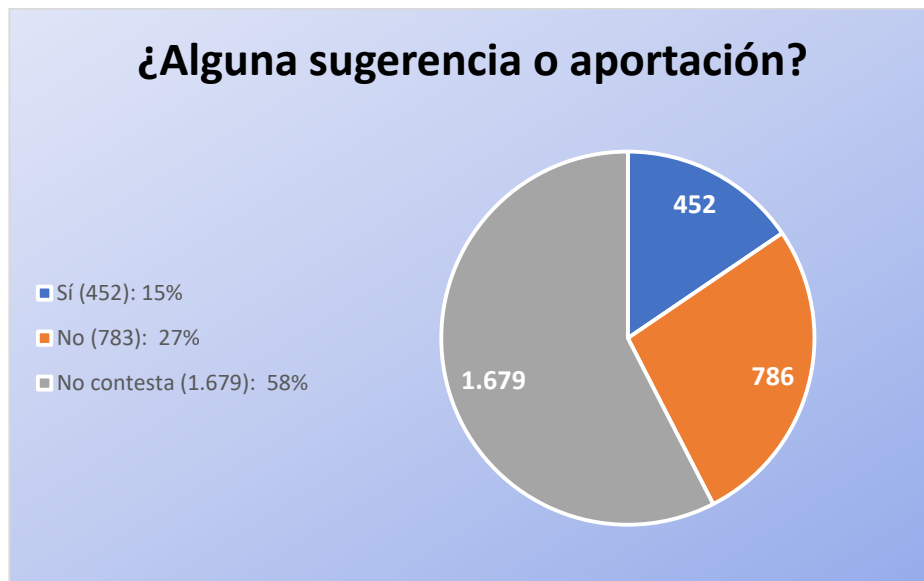


Gráfico 2: Porcentaje de participantes, sobre un total de 2.917, que seleccionaron cada opción.

3.16 ¿Tiene usted alguna sugerencia o aportación que hacer al Cabildo Insular de Tenerife en relación con la atención a la ciudadanía?

Respecto a esta pregunta opcional de texto libre se obtuvo un total de 1.238 respuestas, de las cuales 786 tenían sentido negativo (no o similar) y 452 eran afirmativas y aportaban sugerencias o propuestas. No contestaron a esta pregunta 1.679 encuestados.



Las 452 respuestas afirmativas (15% del total de encuestados) aportaban las propuestas que se incluyen en la siguiente tabla, singularizadas o agrupadas en base a la homogeneidad de su contenido dentro de las categorías que se expresan. Se indica el número de respuestas en cada categoría y el porcentaje que representa en relación con el total de 452.

SOBRE MOBILIARIO EXTERIOR E INTERIOR Y SEGURIDAD COVID 19	Nº	%
Mobiliario urbano para la espera en la calle (sillas, toldos, carpas, ...)	8	1,77%
Controlar que las personas mantengan distancia de seguridad	1	0,22%
Ofrecer un lugar de espera más adecuado, distinto a la calle	10	2,21%
Aumentar el aforo de las oficinas por mejora de la situación COVID-19	2	0,44%
Relajar con carácter general las medidas de seguridad COVID-19	8	1,77%
SOBRE CITA PREVIA, HORARIOS, ACCESO A OFICINAS	Nº	%
Mantener la cita previa de manera indefinida, solicitada a través de web y Call Center	10	2,21%
Mantener sistema de cita previa pero ofrecer la posibilidad de atención presencial sin cita (franja horaria, motivos de urgencia, ...)	31	6,86%



Eliminar el sistema de cita previa	7	1,55%
Mejorar la puntualidad de la cita previa	14	3,10%
Acceso al servicio de atención por riguroso orden de cita	1	0,22%
Flexibilidad en la atención de personas citadas, dar margen de cortesía en caso de retraso	4	0,88%
Dar más citas simultáneas en oficinas con espacio suficiente para atender a más personas	1	0,22%
No exigir más de una cita para más de una gestión	5	1,11%
Que la propia oficina asigne citas si hay disponibilidad	2	0,44%
Ofrecer citas libres para el mismo día	1	0,22%
Más facilidad para solicitar cita previa	2	0,44%
Ofrecer cita presencial para asesorías, profesionales y entidades jurídicas	4	0,88%
Ampliar horarios de atención presencial (tardes, horario de apertura y cierre, sábados) en las distintas oficinas	48	10,62%
Permitir entrada de acompañante	1	0,22%
Facilitar a mayores y/o discapacitados el traslado a la oficina, la solicitud de cita y las gestiones	8	1,77%
Disponer de aparcamientos para realizar trámites en las oficinas	2	0,44%
Disponibilidad de plazas de aparcamiento con carga de coches eléctricos	1	0,22%
Disponer de un programa de previsión de flujos de usuarios accesible online, para conocer concurrencia en tiempo real	2	0,44%
Facilitar más información sobre ubicación y características de la red de oficinas	1	0,22%
SOBRE LA SEDE ELECTRÓNICA Y LA TRAMITACIÓN ONLINE	Nº	%
Fomentar, mejorar y simplificar la web y la sede electrónica	16	3,54%
Proporcionar ayuda para el uso de la sede y las nuevas tecnologías (brecha digital)	8	1,77%
SOBRE EL PERSONAL, EL TRATO, LA GESTIÓN Y LA INFORMACIÓN	Nº	%
Mejorar la eficacia general	46	10,18%
Mejorar la información presencial	16	3,54%
Mejorar la amabilidad en el trato	28	6,19%
Mejorar la competencia y profesionalidad	10	2,21%
Incorporar más personal al servicio de atención presencial	21	4,65%
Más formación para el personal	11	2,43%
Adaptarse a las circunstancias de cada ciudadano (trato personalizado), especialmente en caso de mayores y discapacitados	4	0,88%

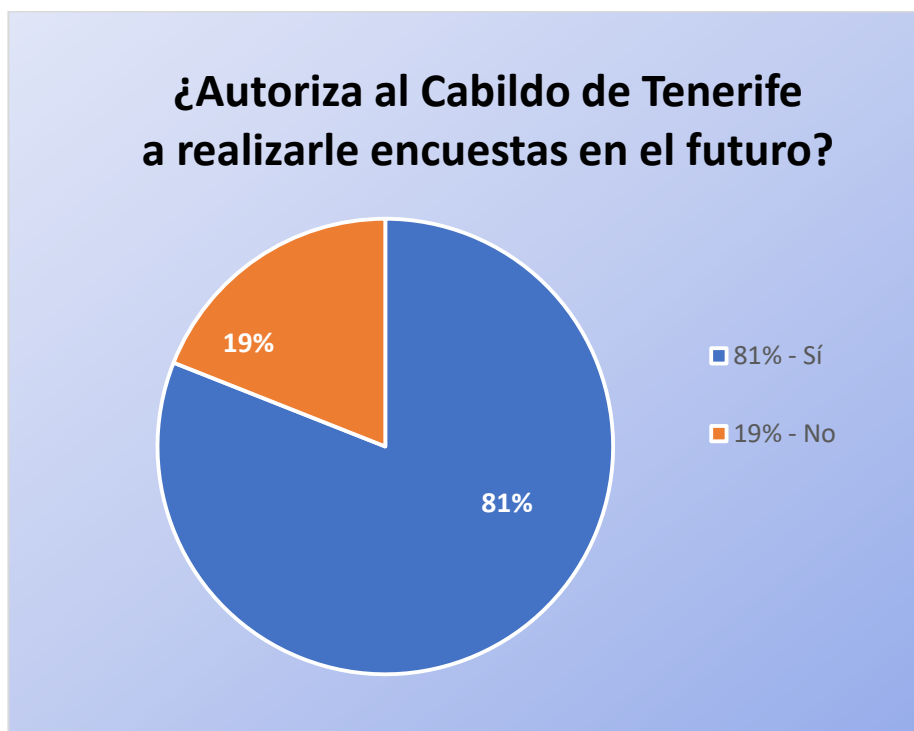


Atención con lenguaje de signos	1	0,22%
Asistencia al ciudadano/a en la cumplimentación de formularios administrativos	1	0,22%
Mayor discreción, mejorar el trato confidencial y la privacidad para que unos/as usuarios/as no conozcan los asuntos que se tratan con otros/as	2	0,44%
Atender sin prisas, dedicar más tiempo a cada ciudadano/a	4	0,88%
Facilitar información a los/as interesados/as sobre estado de tramitación de sus expedientes	3	0,66%
Facilitar el acceso a la ciudadanía a ser atendida por personal técnico de los Servicios Gestores	1	0,22%
Dotar los puestos de atención con equipamiento informático más rápido (PC, escáner)	2	0,44%
Mejorar la actitud del personal de seguridad	8	1,77%
Disposición de ordenadores de uso público en oficinas	2	0,44%
SOBRE EL CALL CENTER	Nº	%
Aumentar la plantilla de agentes del call center, reducir tiempos de espera	6	1,33%
Mejorar la información telefónica	2	0,44%
Ampliar los servicios telefónicos	1	0,22%
Mejora de la disponibilidad del servicio, respuesta a todas las llamadas con prontitud	6	1,33%
Al solicitar cita previa informar a la ciudadanía de los documentos que se precisan para realizar el trámite	2	0,44%
Activación del buzón de voz si no se atiende la llamada	1	0,22%
SOBRE LA COMUNICACIÓN	Nº	%
Comunicar a la ciudadanía los servicios que ofrece el Cabildo (RR.SS. y otros medios)	7	1,55%
Rotulación de locales en exterior, revisión de la cartelería de oficina (Los Cristianos y otras)	4	0,88%
Posibilidad de que la ciudadanía pueda contactar por llamada telefónica sin costo	1	0,22%
OTROS	Nº	%
Mayor agilidad y simplificación en la tramitación de expedientes por parte de los Servicios Gestores	41	9,07%
Ampliar oferta de servicios	2	0,44%
Mayor proactividad para llevar las ayudas a la población más necesitada	1	0,22%

Disponer de agua para la ciudadanía en la sala de espera	1	0,22%
Mejorar ubicación de oficina de Los Cristianos	2	0,44%
Mejorar la accesibilidad de la oficina de La Orotava	1	0,22%
Posibilidad de aportación de documentación digitalizada, no solo en papel	1	0,22%
Apertura de más oficinas para acercar el servicio a la ciudadanía	14	3,10%
Realización de encuestas de satisfacción más próximas al momento del servicio	1	0,22%

3.17 ¿Autoriza a que el Cabildo de Tenerife pueda realizarle encuestas en el futuro?

Como última pregunta del cuestionario se incluía ésta, que nos proporciona referencia sobre el interés de la ciudadanía en participar en acciones de evaluación del servicio en el formato en que se ha hecho (encuesta en formulario web remitido a través de correo electrónico); esta información nos es de gran valor, pues nos permitirá conocer la conveniencia de implementar vías alternativas de valoración de la satisfacción ciudadana por la prestación del servicio público que tenemos encomendado.





4 Conclusiones.

Si bien estimamos que las valoraciones recibidas a través de la encuesta que se informa en el presente documento son significativamente altas (satisfacción general por los servicios de atención, horario, atención dispensada por el personal, medidas de seguridad), apreciamos con mucho interés las sugerencias y aportaciones y las disconformidades con la prestación del servicio, que nos servirán de acicate y razón para emprender continuamente acciones de mejora. La retroalimentación que se obtiene con estos datos propicia la identificación de necesidades que deben ser cubiertas y es base para la adopción de los compromisos que establecemos en el siguiente apartado.

4.1 Propuestas de mejora.

Del estudio de las aportaciones contenidas en la encuesta sobre la atención a la ciudadanía de 2021, considerando las carencias y demandas más destacadas, asumimos el compromiso de llevar a cabo en los próximos meses las siguientes propuestas de mejora, que se agrupan en las cuatro áreas de intervención que hemos establecido: 1) cita previa; 2) información sobre ubicación de oficinas; 3) accesibilidad; 4) equipamiento informático y sistemas de información.

- 1) Cita previa: si bien el sistema es ampliamente aceptado (81% de los encuestados se considera “muy satisfecho” con él y un 7% es indiferente) se detecta cierta demanda de mejora, principalmente en cuanto a disponibilidad de citas libres y reducción de tiempos de espera. De nuestras estadísticas podemos extraer los siguientes datos objetivos: el tiempo de espera entre la solicitud y la atención de cita es de 1 día como media; la inasistencia a las citas se eleva al 15,16% (datos desglosados por oficinas: Los Cristianos 17,57%; Icod 16,16%; Güímar 15,96%; Plaza de España 15,75%; Alcalde Mandillo 15,09%; La Laguna 14,86%; Pabellón Santiago Martín 13,52%; La Orotava 11,89%). La reducción del índice de inasistencia a las citas abre una línea de acción que favorecerá una notable mejora del sistema. En este aspecto asumimos el siguiente compromiso:

- 1.1 Optimización del sistema de cita previa con el fin ampliar la disponibilidad de citas libres y reducir los tiempos de espera, disminuyendo los índices de inasistencia y mejorando la puntualidad (sensibilizar a las personas que reservan cita sobre la importancia de asistir con puntualidad a la oficina que indicó, a través de recordatorio en el justificante de confirmación de cita u otros medios; facilitar vías más accesibles para cancelación de citas; indicar en la aplicación web la necesidad de solicitar una cita por cada trámite que desea realizar).

- 2) Información sobre ubicación de oficinas:
 - 2.1 Mejora de la señalética exterior de las oficinas para favorecer su identificación.
 - 2.2 Comunicación de la ubicación de oficinas a los solicitantes de cita previa a través de referencia en el justificante de confirmación de cita o proporcionando datos de geolocalización digital.



3) Accesibilidad:

3.1 Eliminación de las barreras físicas (mamparas) y de las actuales restricciones de acceso a las oficinas tan pronto los indicadores de riesgo para la salud de las personas por la pandemia lo permitan, retomando la espera en sala.

3.2 Puesta a disposición de mascarillas transparentes a los gestores para la atención de personas con dificultades de audición.

3.3 Establecimiento de un sistema de citas y atención específico para personas hipoacúsicas (video-traducción en línea en lengua de signos).

3.4 Instalación de ascensor para mejorar el acceso a la oficina de La Orotava.

4) Equipamiento informático y sistemas de información:

4.1 Participación en el desarrollo de sistemas de información que permitan facilitar a las personas interesadas, en tiempo real, los datos que solicitan.

4.2 Mejora del equipamiento informático del personal de atención para favorecer mayor agilidad en la tramitación (escáneres de gran capacidad).

4.3 Disposición de equipos informáticos de uso público en las oficinas para la gestión de trámites administrativos.

5) Finalmente, y como aspecto global, si bien consideramos bastante altas las puntuaciones que obtuvimos en 2021 en la valoración ciudadana de la atención recibida del personal (4,5 sobre máximo de 5) y de la satisfacción general con los servicios de atención a la ciudadanía (4,21 sobre máximo de 5), adoptamos el compromiso de poner los medios para intentar mejorar esos índices en al menos una décima (4,6 en la valoración de la atención recibida por el personal y 4,31 como puntuación respecto a la satisfacción general con los servicios de atención a la ciudadanía).