



## Resultados de la encuesta sobre el uso de la sede electrónica 2021

Fecha	15 de noviembre 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 Excmo. Cabildo Insular de Tenerife ha decidido impulsar su modernización administrativa, a través de la elaboración del Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023, que se ha estructurado en torno a siete líneas de actuación. En la línea de actuación 1 “Calidad de los servicios públicos”, se pretende que el Cabildo se comprometa con una mejora continua de la calidad, empleando sistemas de evaluación permanente de la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos prestados por la Corporación, difundiendo dichas evaluaciones, tanto interna como externamente, como medida para fomentar la transparencia y la mejora de los servicios.

En virtud de lo anterior, se emite el presente informe como resultado de una primera evaluación para la mejora de la experiencia de la ciudadanía en el uso de la sede electrónica del Cabildo Insular de Tenerife.

## 2 La encuesta.

La encuesta se envió a 12.284 ciudadano/as que realizaron la presentación de una solicitud en la sede electrónica durante el año 2021.

La encuesta se publicó el 29 de octubre de 2021 y estuvo disponible hasta el 11 de noviembre de 2021, ambos inclusive. Durante este periodo de tiempo se recibieron 1.951 respuestas (lo que supone una participación de un 16% aprox.).

Las 10 primeras cuestiones eran afirmaciones para las que se solicita a la ciudadanía, en base a su experiencia en el uso de la sede electrónica, el grado de acuerdo con las mismas, usando la siguiente escala:

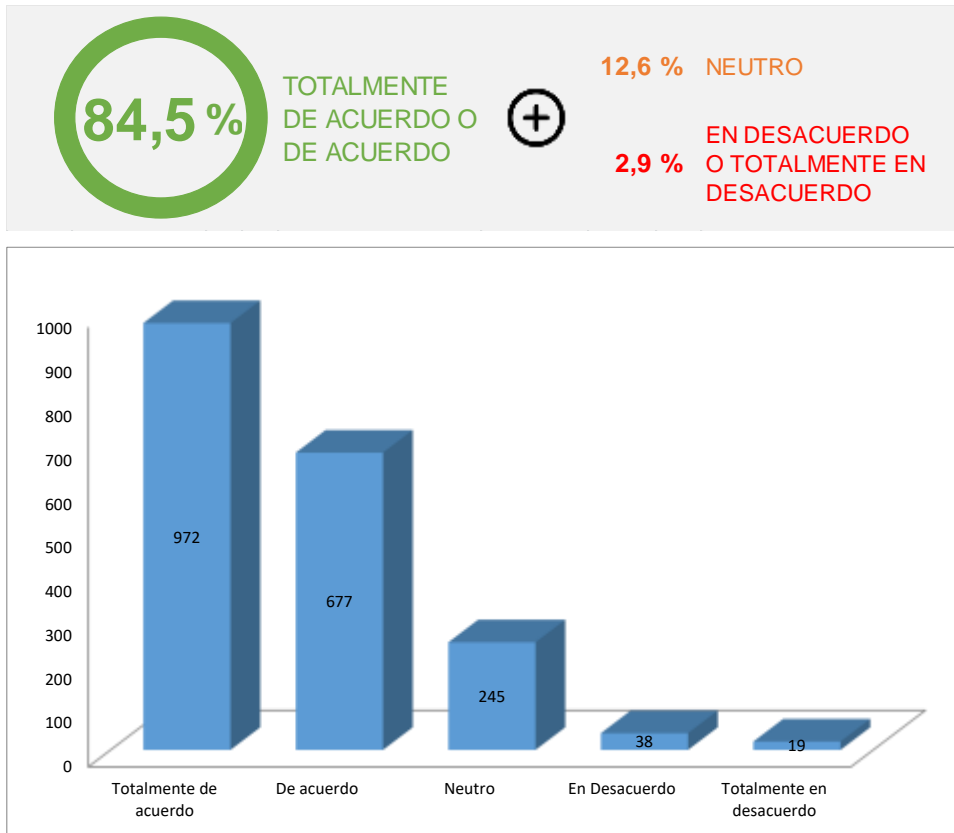
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mientras que la última cuestión consistió en un comentario libre sobre las cuestiones a mejorar.

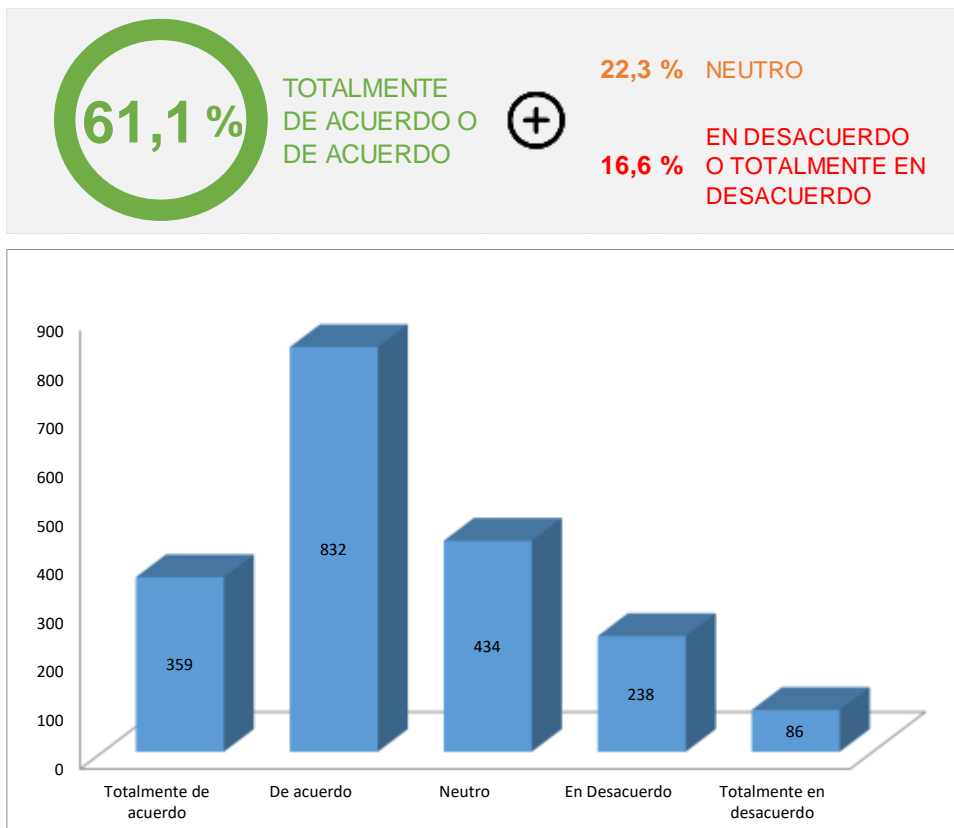
## 3 Los resultados.

En cada uno de los subapartados de este punto se muestra gráficamente los resultados que se obtuvieron.

### 3.1 Me gustaría usar la sede electrónica frecuentemente.



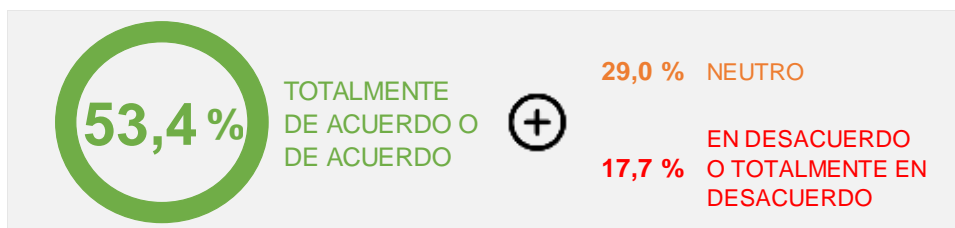
### 3.2 Creo que la sede electrónica ha sido fácil de usar.

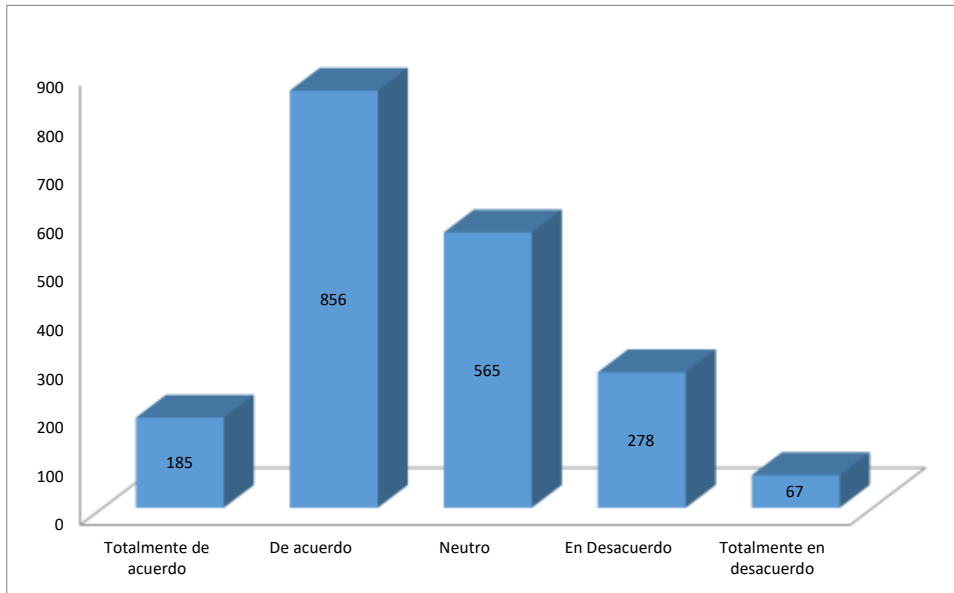


### 3.3 Creo que necesitaría ayuda de una persona con conocimientos técnicos para poder usar la sede electrónica.

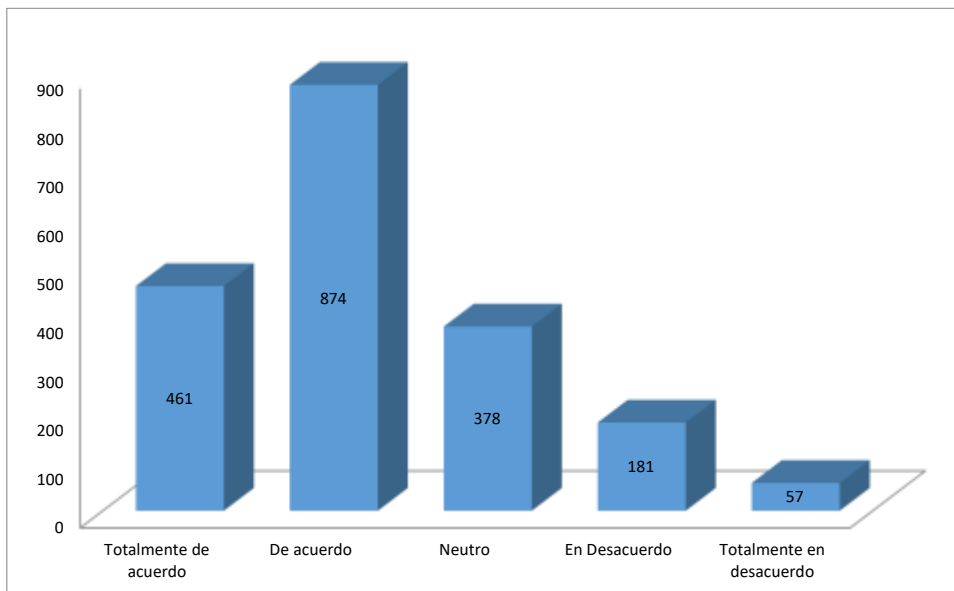
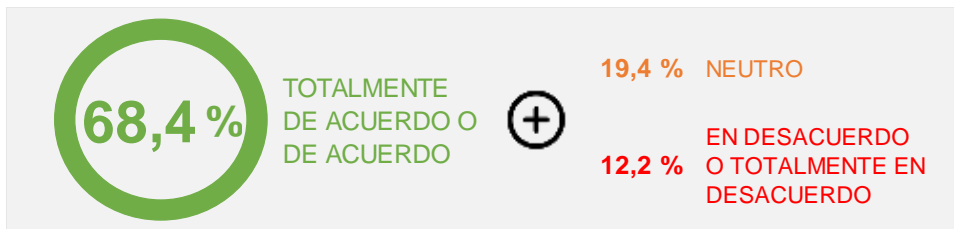


### 3.4 Creo que las diferentes funciones y partes de la sede electrónica están bien integradas.





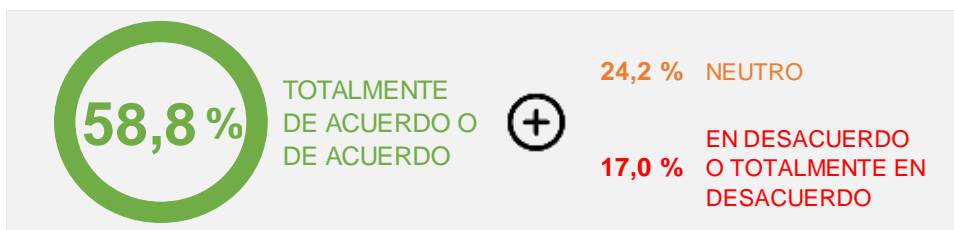
### 3.5 Me siento muy confiado cuando uso la sede electrónica.

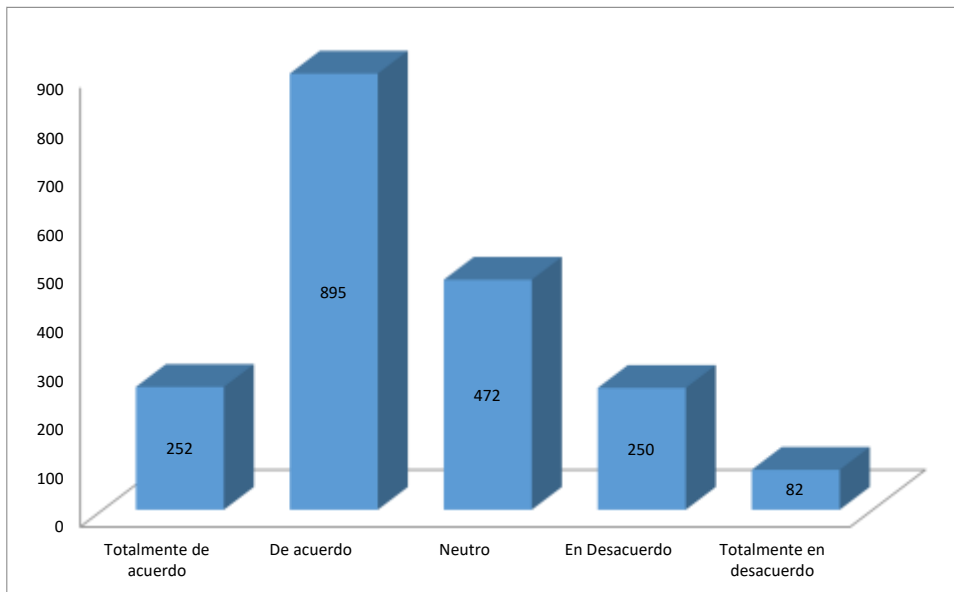


### 3.6 He encontrado sin dificultad el procedimiento o servicio que quería presentar.

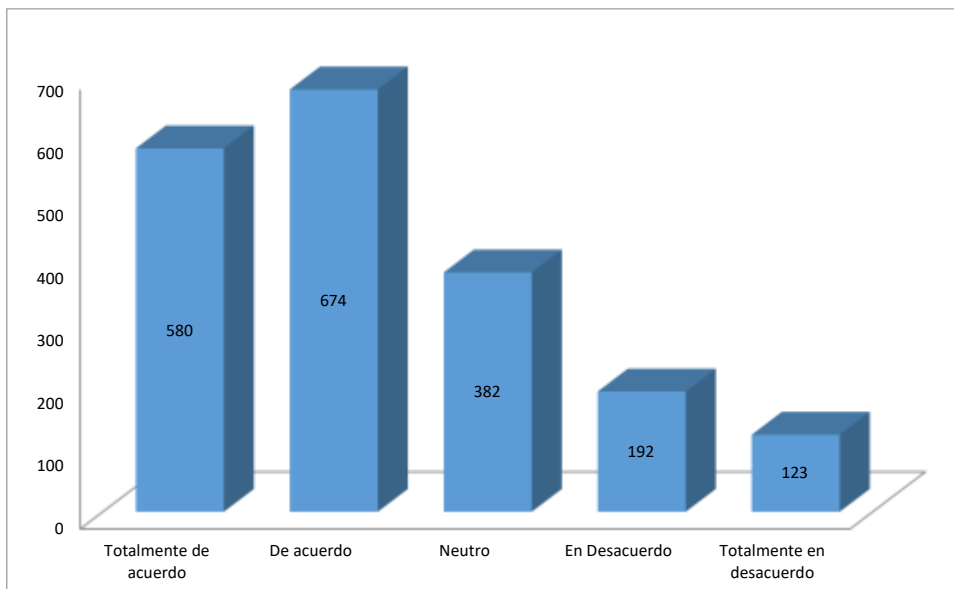
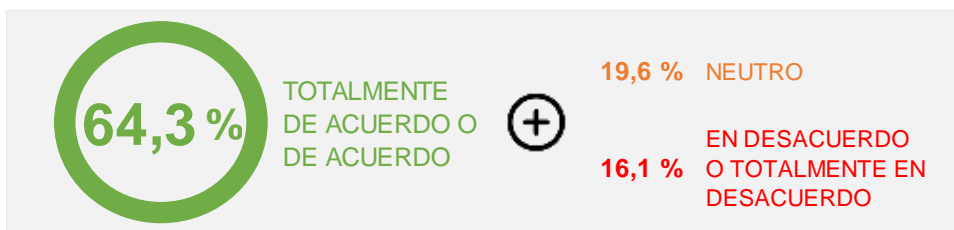


### 3.7 La información relacionada con el procedimiento o servicio ha sido suficiente.

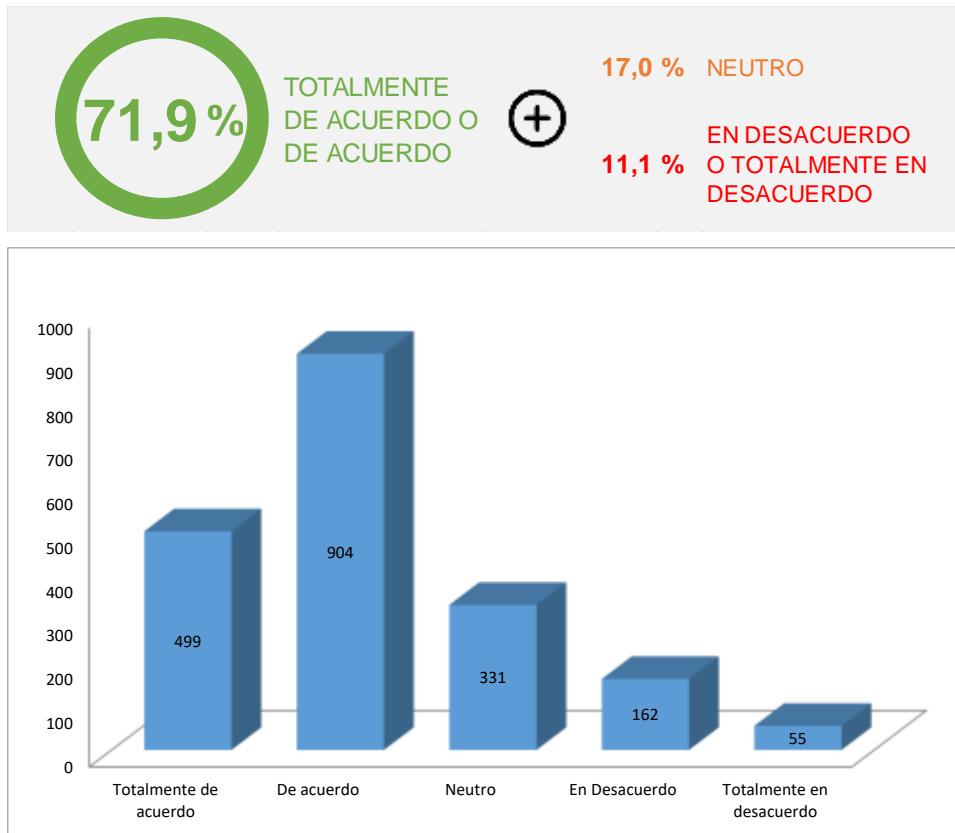




### 3.8 Conozco la tramitación sin certificado (con usuario y contraseña, a través de cl@ve permanente).



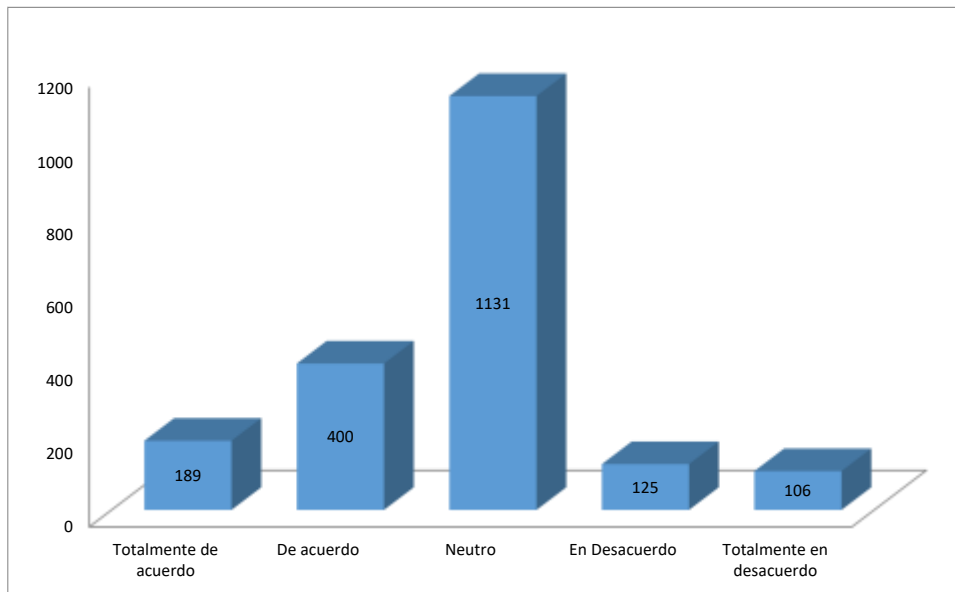
3.9 En el caso de que haya tenido que adjuntar documentación. Me ha resultado sencillo.



3.10 En el caso de que haya tenido que poner una incidencia. Estoy satisfecho con el servicio de resolución de incidencias.

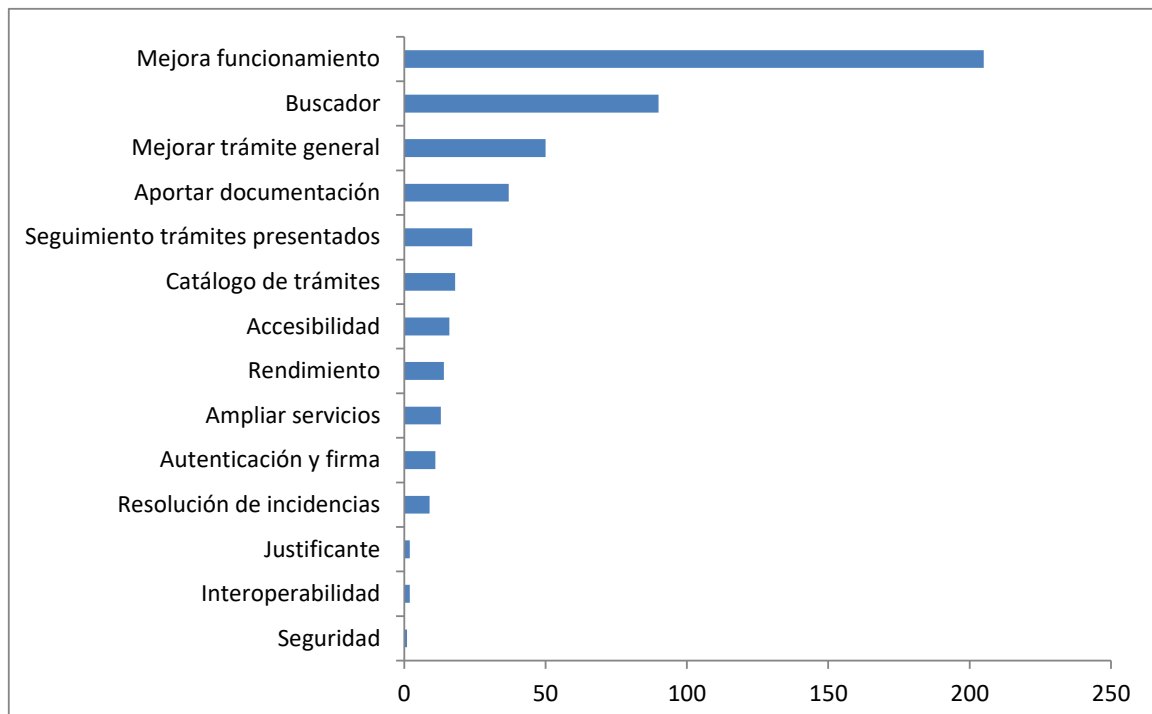






### 3.11 Indique las cuestiones a mejorar en la sede electrónica.

En este apartado se recibieron 647 aportaciones en texto libre, de las cuales 492 hacen referencia a la sede electrónica, que se analizaron para identificar categorías de mejora y acciones concretas a abordar. A continuación, se muestran las categorías de mejora identificadas, y el número de comentarios asociados a cada una:





A continuación, se incluye una tabla con las acciones concretas de mejora con más referencias:

<b>Categoría</b>	<b>Mejora</b>
<i>Mejorar funcionamiento</i>	Simplificación de textos e información
<i>Mejorar funcionamiento</i>	Interfaz más sencilla
<i>Buscador</i>	Mejorar búsqueda de servicios y anuncios
<i>Mejora trámite general</i>	Simplificar localización/acceso a trámites específicos
<i>Aportar documentación</i>	Poder enviar documentos de gran tamaño
<i>Seguimiento trámites presentados</i>	Confirmación de recepción por unidad/Área y resolución/respuesta en sede/buzón
<i>Catálogo de trámites</i>	Ampliar servicios

#### 4 Acciones de mejora

En relación con las propuestas recibidas que ya fueron identificadas en la encuesta previa del 2019, se actualiza a continuación el estado de las mismas:

- Implementados:
  - Implantar clave permanente de Cl@ve como mecanismo de firma de las solicitudes.
  - Revisar y mejorar el tratamiento de ficheros de gran tamaño.
  - Añadir un campo de destinatario a la solicitud general y publicar la solicitud general en trámites destacados.
  - Publicar el trámite de aportación de documentación a un expediente o solicitud presentada.
- Parcialmente:
  - Análisis y mejora de la estructura de trámites y del buscador de la sede electrónica para una localización más sencilla de los trámites específicos.
- En desarrollo:
  - Revisar y simplificar el catálogo de procedimientos.
- Planificadas:
  - Publicar documentos y guías de ayuda que faciliten la tramitación de las solicitudes.



- Valorar algún mecanismo de confirmación a la ciudadanía de la recepción/inicio de tratamiento de una solicitud en el Área/Servicio Gestor.
- Implantar un mecanismo de confirmación a la ciudadanía de la recepción e inicio del expediente de una solicitud presentada.

En relación con las nuevas propuestas recibidas, se adquiere el compromiso de abordar las siguientes acciones de mejora:

- Simplificar los textos a un lenguaje claro y comprensivo para la ciudadanía.
- Mejorar la localización/acceso de algunos trámites de interés para la ciudadanía como las becas o la solicitud general.

Director Insular de Modernización

Fdo.: Daniel González Morales