



Resultados de la encuesta sobre la atención a la ciudadanía durante el estado de alarma

Fecha	10 de septiembre de 2020
Versión	1.3
Línea	L1 Mejora de los servicios públicos
Proyecto	P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía



1 Introducción

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 produjo una alteración importante en el servicio de atención a la ciudadanía.

El 22 de abril se recupera la actividad de información presencial en cinco oficinas, siendo el Cabildo de las primeras administraciones que comienza a prestar el servicio dentro de la nueva normalidad.

El estado de alarma finaliza el 21 de junio de 2020, aunque se mantienen un conjunto de medidas sanitarias que continúan afectando a la prestación del servicio de atención presencial, como las mamparas, la no utilización de las zonas de espera, la implantación de la cita previa, etc.

Las condiciones de prestaciones de la atención presencial han cambiado de forma importante a como se venían prestando anteriormente al estado de alarma.

Por otro lado, en el marco del proyecto P1.4 Atención a la ciudadanía del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020 – 2023 se han comenzado los trabajos para definir un nuevo modelo de atención a los ciudadanos, que sea capaz de adaptarse a las nuevas circunstancias derivadas del estado de alarma.

Por todo lo anterior, la primera actuación en dicho proyecto ha consistido en realizar una encuesta a las personas atendidas presencialmente en los Centros de Servicios a la Ciudadanía con el objetivo de evaluar la atención a la ciudadanía durante el estado de alarma y más concretamente entre el 22 de abril en que comenzaron a abrir las oficinas y el 21 de junio, en que finalizó el estado de alarma.

Los resultados de esta encuesta son un importante punto de partida a la hora de definir el nuevo modelo de atención a la ciudadanía.

En el segundo apartado de este documento se describe las condiciones en que se realizó la encuesta, mientras que el apartado tercero se muestran los resultados de cada una de las cuestiones planteadas.

2 La encuesta

La encuesta se realizó a las personas que solicitaron cita previa para ser atendidos desde que se abrieron los Centros de servicios a la Ciudadanía (CSC) el 22 de abril hasta la finalización del estado de alarma el 21 de julio, o bien, que utilizaron el servicio de videoconferencia durante las semanas de servicios esenciales. Durante este periodo se atendieron a 12.235 personas.

La encuesta se envió a 10.318 correos electrónicos distintos, algunos de ellos corresponden a personas que solicitaron más de un servicio de atención, de ellos han respondido 948, lo que supone un 9,18 %.



La encuesta ha permanecido disponible para su realización desde 14 de julio al 4 de agosto.

La encuesta se estructura en 16 preguntas, que en su mayoría permiten una respuesta única, algunas una respuesta múltiple o bien texto libre.

3 Los resultados

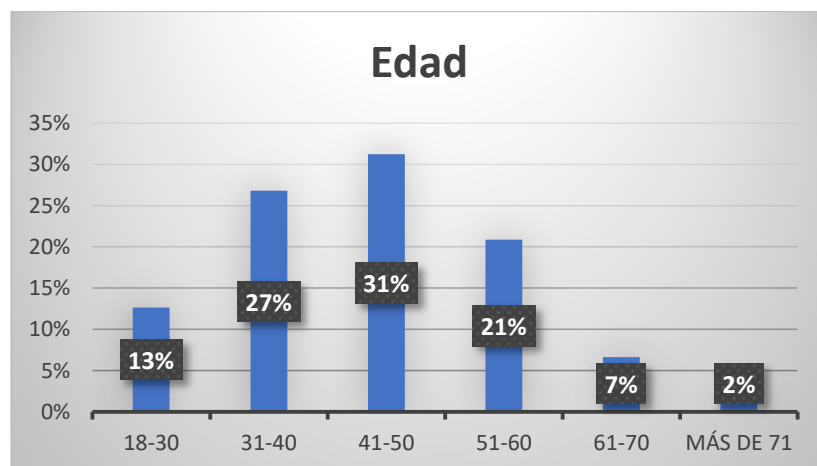
En cada uno de los apartados se muestra la pregunta planteada y los resultados obtenidos.

3.1 Edad

EDAD: (seleccione un tramo de edad) *

- ☐ 18-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-70
- ☐ más de 71

La edad media de las personas que han respondido a la encuesta es de 44 años y la distribución por décadas se muestra en la siguiente figura.





3.2 Género

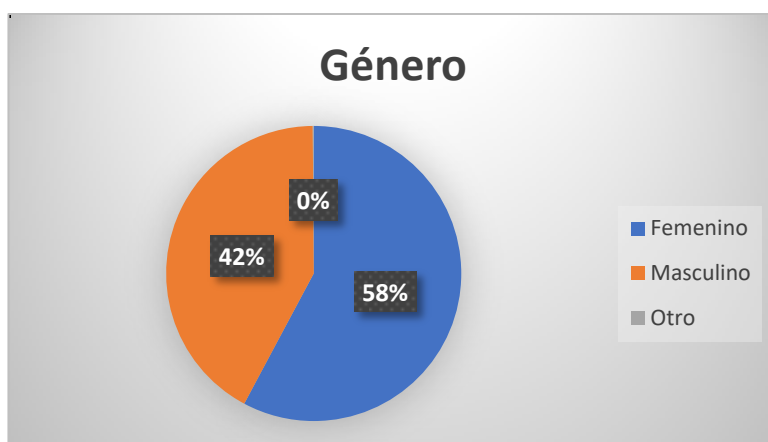
GÉNERO *

☐ Masculino

☐ Femenino

☐ Otro: _____

Sólo hubo una respuesta con el valor “Otro”. La distribución de respuestas se muestra en la siguiente figura.



3.3 ¿Tiene ud. alguna discapacidad?

¿TIENE UD. ALGUNA DISCAPACIDAD? *

☐ Sí

☐ No

Los resultados se muestran en la siguiente figura.



3.4 ¿Ha encontrado algún obstáculo durante la atención?

Datos Discapacidad

¿HA ENCONTRADO ALGÚN OBSTÁCULO DURANTE LA ATENCIÓN? ESPECIFIQUE CUÁL:

Tu respuesta

En caso de que la respuesta a la pregunta anterior fuera positiva se muestra esta pregunta. La respuesta es de texto libre. Se han realizado 20 aportaciones:

NO PROCEDE... Obstáculos para personas con discapacidad...	Nº	COMENTARIOS POSITIVOS	Nº	COMENTARIOS NEGATIVOS	Nº
Quejas sobre la atención y recursos en otras administraciones	4	Soy paciente Oncológico y la atención es inmejorable, excelente, atentos, colaboradores.	1	Esperar de pie en la calle	1
Queja sobre la exigencia del certificado digital para los trámites	1			No respetar la hora sino atender por orden de llegada	1
Quejas sobre el colapso del call center	2			Falta de puntualidad	1
Queja sobre brecha digital	1			Dificultades en la	1



en mayores				sede electrónica	
Falta de citas próximas en el tiempo	1				
Indican que no han tenido dificultades	6				

3.5 Municipio de residencia

Datos de procedencia

MUNICIPIO DE RESIDENCIA: *

Elige

▼

Los municipios de residencia de las personas que respondieron a la encuesta son los siguientes:

<i>Municipio</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
San Cristóbal de la Laguna	286	30%
Granadilla de Abona	186	20%
Santa Cruz de Tenerife	82	9%
La Orotava	53	6%
Arona	45	5%
El Sauzal	42	4%
Güímar	33	3%
Arico	28	3%
Los Realejos	25	3%
Icod de los Vinos	25	3%
Adeje	22	2%
Puerto de la Cruz	16	2%
La Matanza de Acentejo	15	2%
San Miguel de Abona	14	1%
Guía de Isora	12	1%



El Rosario	11	1%
Santa Úrsula	10	1%
Candelaria	9	1%
Arafo	8	1%
Santiago del Teide	6	1%
Tegueste	6	1%
La Victoria de Acentejo	5	1%
Tacoronte	4	0%
La Guancha	2	0%
Fasnia	1	0%
Buenvista del Norte	1	0%
Garachico	1	0%

3.6 ¿A qué oficina ha acudido?

Datos de atención

¿A QUÉ OFICINA HA ACUDIDO? *

☐ Icod de los Vinos

☐ La Orotava

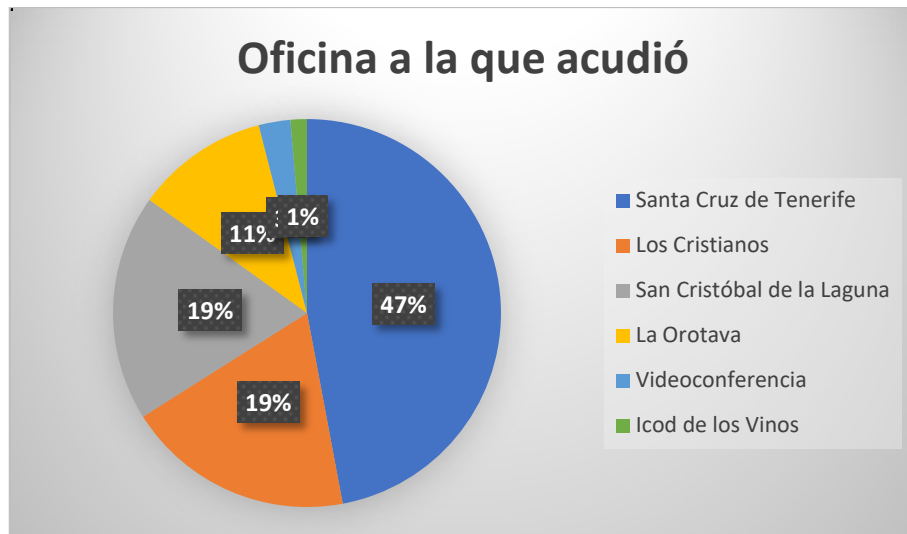
☐ Los Cristianos

☐ San Cristóbal de la Laguna

☐ Santa Cruz de Tenerife

☐ Videoconferencia

Las oficinas a las que acudió para ser atendido son las que se muestran en la figura. Se incluye la videoconferencia, que estuvo prestando servicio durante un periodo de tiempo en las dos semanas de servicios esenciales.



3.7 Valore la atención recibida por el personal que le atendió

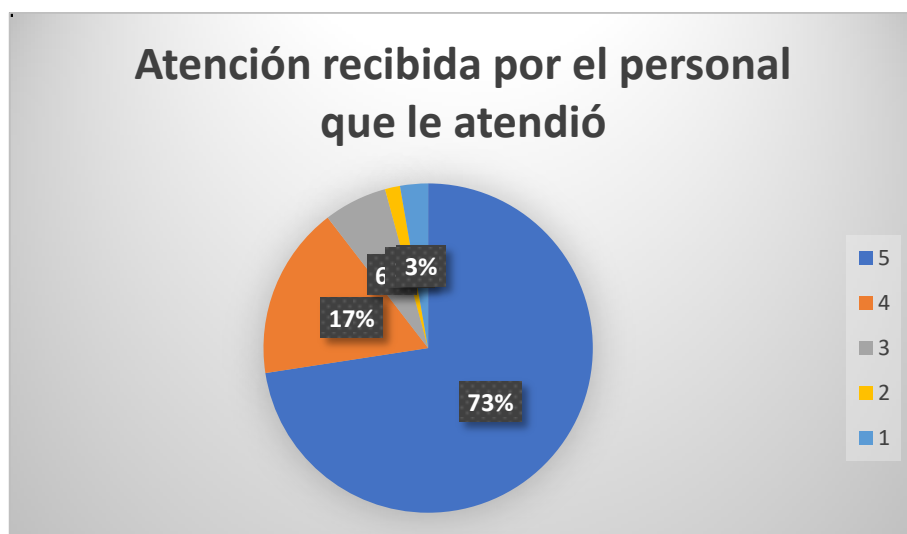
VALORE DEL 1 AL 5 LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ

*

1 2 3 4 5

Valoración más baja ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Valoración más alta

La valoración media de las respuestas obtenidas a esta pregunta es de un **4,55** y su distribución es la siguiente.





3.8 ¿Qué destacaría de la atención recibida?

¿QUÉ DESTACARÍA DE LA ATENCIÓN RECIBIDA? puede marcar una o varias opciones *

- ☐ Amabilidad
- ☐ Puntualidad
- ☐ Rapidez en la gestión
- ☐ Asesoramiento
- ☐ Disponibilidad del servicio aún estando en Estado de Alarma
- ☐ Cercanía del personal
- ☐ Calidad del servicio
- ☐ Otro: _____

En esta pregunta se puede seleccionar más de una respuesta e incluso realizar una aportación como texto libre.



Amabilidad	68%
Puntualidad	54%
Rapidez en la gestión	67%
Asesoramiento	33%
Disponibilidad del servicio aún estando en Estado de Alarma	44%



Cercanía del personal	27%
Calidad del servicio	35%

Se realizaron 28 aportaciones de texto libre, 4 se corresponden con las categorías anteriores y las 24 restantes se agrupan en la siguiente tabla:

NO PROCEDE	Nº	COMENTARIOS POSITIVOS	Nº	COMENTARIOS NEGATIVOS	Nº
Niega que hubiera atención presencial o por videoconferencia	1			Falta de puntualidad en la cita concertada	1
Nadie contesta las alarmas	1			No dan toda la información necesaria por teléfono	2
				No dan toda la información necesaria presencial	2
				Teléfonos colapsados	3
				Ineficiencia general	4
				Poca amabilidad presencial	6
				Falta de personal en atención presencial	1
				Falta de entendimiento por las mascarillas y distancia de seguridad	2
				Mala atención por parte del personal de seguridad	1
				Falta de recursos presenciales para coger cita en las oficinas	1
				El personal no llevaba mascarilla	1



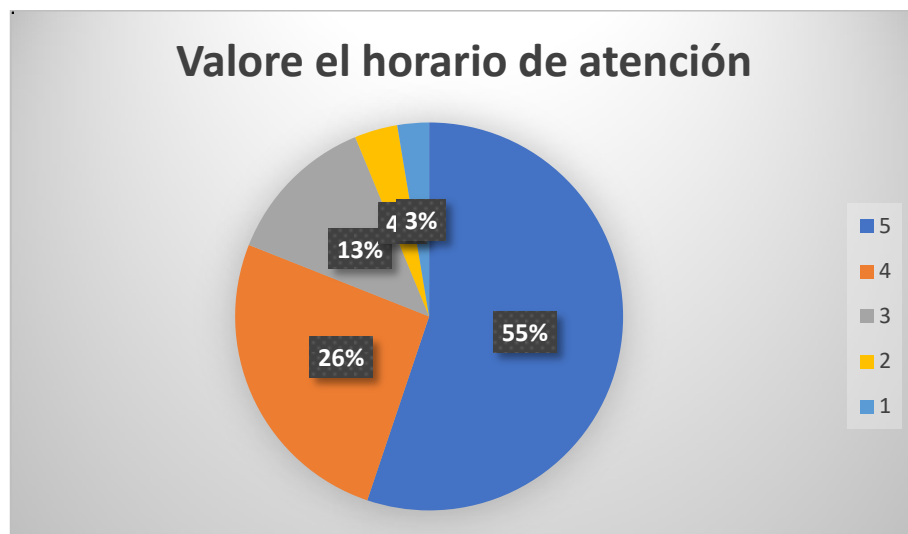
3.9 Valore el horario de atención

VALORE DEL 1 AL 5 EL HORARIO DE ATENCIÓN (09-14H Y EN SANTA CRUZ DE TENERIFE HASTA LAS 18:00) *

1 2 3 4 5

Valoración más baja ○ ○ ○ ○ ○ Valoración más alta

El horario de atención a la ciudadanía durante el estado de alarma fue de lunes a viernes de 9:00 a 14:00. La valoración media del horario de atención es de **4,27** y la distribución de la puntuación se muestra en el siguiente gráfico.





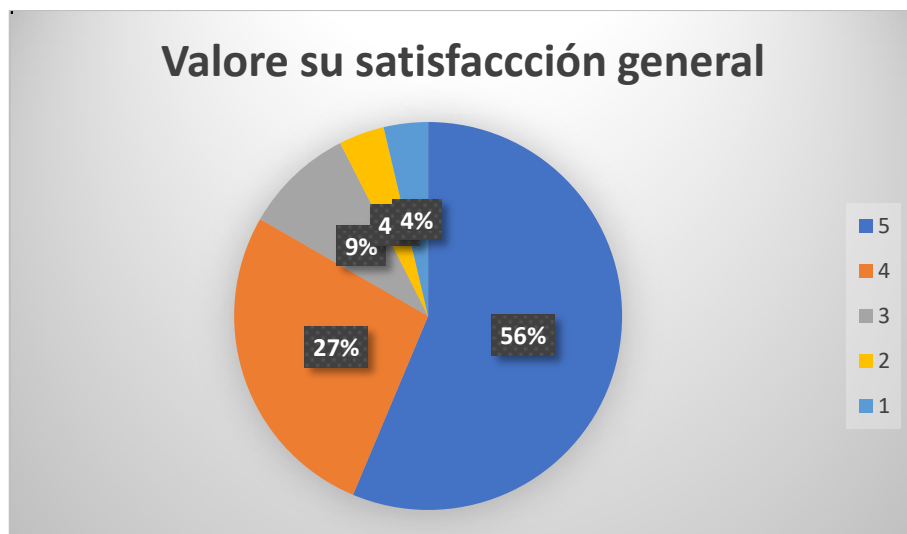
3.10 Valore su satisfacción general con los servicios de atención a la ciudadanía que presta el Cabildo Insular de Tenerife durante el estado de alarma

VALORE DEL 1 AL 5 SU SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA QUE PRESTA EL CABILDO INSULAR DE TENERIFE DURANTE EL ESTADO DE ALARMA *

1 2 3 4 5

Valoración más baja ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Valoración más alta

La valoración media de la satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía es de **4,51** y su distribución la que se muestra en el gráfico.





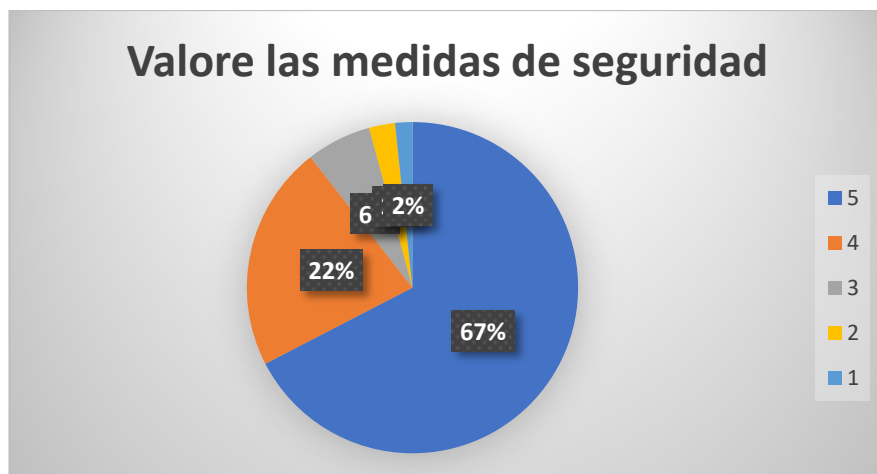
3.11 Valore las medidas de seguridad adoptadas por el Cabildo en sus oficinas de atención

VALORE DEL 1 AL 5 LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL CABILDO EN SUS OFICINAS DE ATENCIÓN *

1 2 3 4 5

Valoración más baja ○ ○ ○ ○ ○ Valoración más alta

Las medias de seguridad adoptadas por el Cabildo se valoran con **4,51** de media y la distribución de dichas valoraciones es la siguiente:



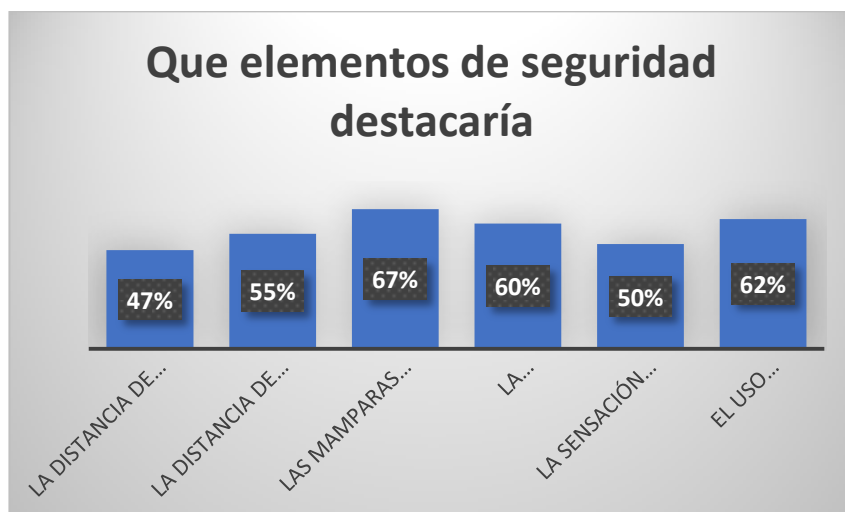
3.12 ¿Qué elementos destacaría de la seguridad en las oficinas?

¿QUÉ ELEMENTOS DESTACARÍA DE LA SEGURIDAD EN LAS OFICINAS? puede marcar una o varias opciones

- ☐ La distancia de seguridad en la sala de espera
- ☐ La distancia de seguridad con el personal gestor
- ☐ Las mamparas en las mesas de atención
- ☐ La Disponibilidad de gel hidroalcohólico
- ☐ La Sensación de higiene en general
- ☐ El uso obligatorio de mascarillas
- ☐ Otro: _____



En esta pregunta se pueden seleccionar múltiples respuestas e incluso realizar una aportación como texto libre.



La distancia de seguridad en la sala de espera	47%
La distancia de seguridad con el personal gestor	55%
Las mamparas en las mesas de atención	67%
La Disponibilidad de gel hidroalcohólico	60%
La Sensación de higiene en general	50%
El uso obligatorio de mascarillas	62%

La siguiente tabla resume las 12 aportaciones como texto libre:

NO PROCEDE... Sobre seguridad en las oficinas	Nº	COMENTARIOS POSITIVOS	Nº	COMENTARIOS NEGATIVOS	Nº
Impuntualidad cita previa	2	Personal de control de acceso	1	No uso de mascarillas por parte del personal	2
Ineficiencia general	1	Cita previa: ordena y planifica la atención	1		
No poder coger cita presencialmente	1	La atención telefónica y por videoconferencia.	3		
Oficinas cerradas	1				

3.13 ¿Qué le parece la atención mediante cita previa?

¿QUÉ LE PARECE LA ATENCIÓN MEDIANTE CITA PREVIA?

☐ Estoy muy satisfecho/a. Me ayuda a organizar mi tiempo

☐ No estoy satisfecho/a. Prefiero ir sin cita cuando lo necesito

☐ Es indiferente

☐ Otro: _____



Se realizaron 41 aportaciones de texto libre que se resumen en la siguiente tabla. Algunas aportaciones incluyen varios conceptos o materias y se han repartido.

NO PROCEDE	Nº	COMENTARIOS POSITIVOS	Nº	COMENTARIOS NEGATIVOS	Nº
No atendían ni con cita ni sin cita	2	Positivo	7	Falta de fechas próximas	4
Sobre cita previa con otras administraciones	2	Gestión de cita rápida	1	Falta de comunicación del sistema cita previa	1
Solicitud de más oficinas en el sur de la isla	1	Menos esperas	1	Falta de puntualidad en la hora citada	5
Sobre la cita previa con el SCS	1			Falta de solicitud de cita por web	1



				Esperas en la calle a personas enfermas con cita previa	1
				Eliminar la atención sin cita	6
				Colapso telefónico	10
				Sistema complejo	1
				Error en el asunto de la cita	1
				La llamada de teléfono para solicitar cita es cara	1

3.14 ¿Le han atendido con puntualidad en su cita?

¿LE HAN ATENDIDO CON PUNTUALIDAD EN SU CITA?

☐ Sí

☐ No

Las respuestas a esta pregunta se muestran en la siguiente figura.





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

Contactar

¿CÓMO SUPO QUE EL CABILDO ATENDÍA MEDIANTE CITA PREVIA? *

☐

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

☐

Otro: _____

Las respuestas a esta pregunta se muestran en la siguiente figura.



Llamé al teléfono de información del Cabildo	48%
Fui a la oficina directamente y allí me informaron	16%
Entré en la sede electrónica	13%
Lo vi en los medios de comunicación	10%
Envié un correo electrónico	9%



Escribí por redes sociales y me explicaron	3%
--	----

131 personas optaron por un texto libre que se han agrupado en la siguiente tabla.

Otros canales	Nº
Entorno social: amistades, familiares y entorno laboral	54
Colegios profesionales	3
Por sentido común	1
Ya lo sabía de antes de la pandemia	2
Asesoría/gestoría	19
Por SMS desde el cabildo	1
Trabajadora Social del HUNSC	1
Sindicatos: UGT, INSUCAN	4
Soy trabajador/a del cabildo: comunicación interna no oficial	1
Otras administraciones: Aytos. Santa Cruz, Candelaria, Santiago del Teide, La Orotava. 012, SEPE, FNMT, Seguridad Social.	22
Institutos: CIFP, Cesar Manríquez	2
Me llamaron para darme cita para recoger una documentación	1
No procede	20

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

¿TIENE USTED ALGUNA SUGERENCIA O APORTACIÓN QUE HACER AL CABILDO INSULAR DE TENERIFE EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA?

Tu respuesta

Se han realizado 212 sugerencias o aportaciones, de las cuales 55 corresponden a respuestas del tipo “no” o “ninguna” y 6 no proceden. El resto se resume en la siguiente tabla:

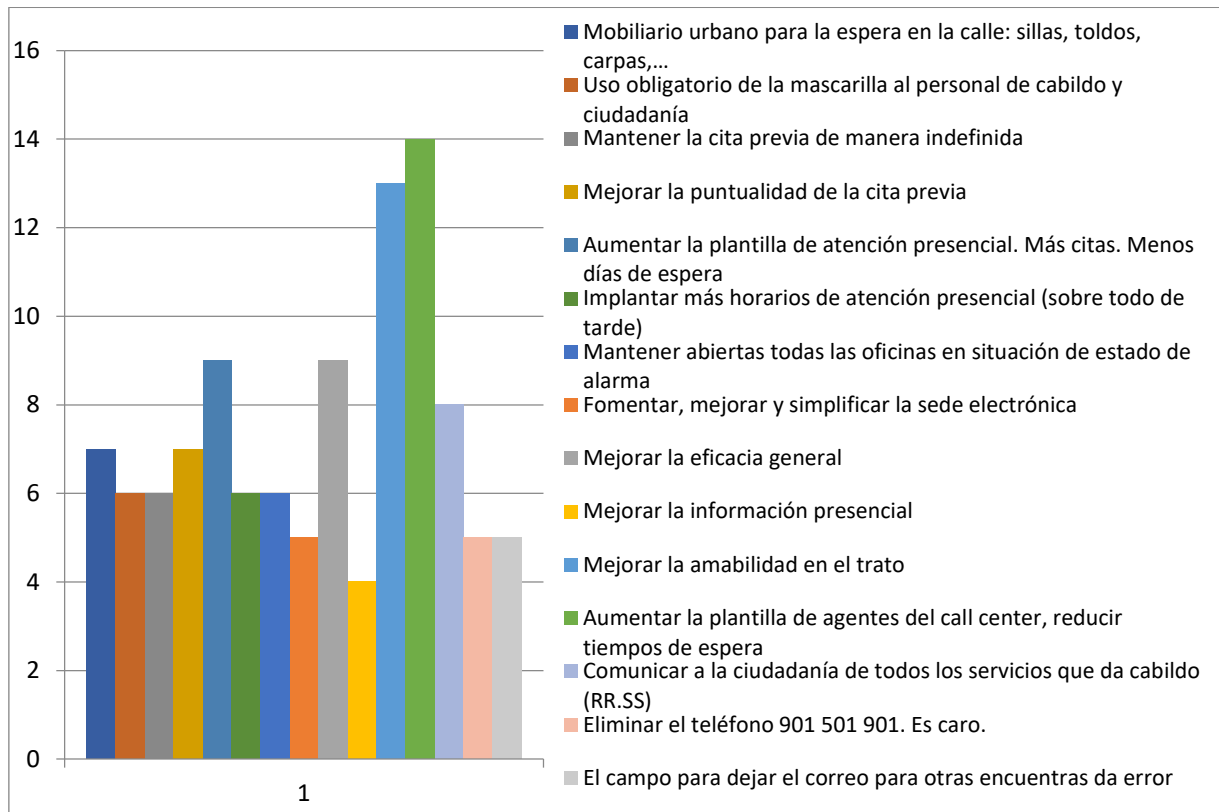


SOBRE MOBILIARIO EXTERIOR E INTERIOR y SEGURIDAD COVID19	Nº	%
Mobiliario urbano para la espera en la calle: sillas, toldos, carpas,...	7	5%
Uso obligatorio de la mascarilla al <u>personal de cabildo</u> y ciudadanía	6	4%
Uso de mascarilla de boca transparente	1	1%
Atención preferente y ubicación especial para personas con discapacidad, movilidad reducida, enfermedad, mayores,... en interiores	3	2%
SOBRE CITA PREVIA, ATENCIÓN SIN CITA, HORARIOS	Nº	%
Mantener la cita previa de manera indefinida	6	4%
Mejorar la puntualidad de la cita previa	7	5%
Aumentar la plantilla de atención presencial. Más citas. Menos días de espera	9	6%
Implantar más horarios de atención presencial (sobre todo de tarde)	6	4%
Ofrecer cita presencial para las asesorías	1	1%
Ofrecer también atención presencial sin cita previa	3	2%
Indicar hora local de referencia si la cita es online	1	1%
Ampliar horarios y días en oficina Alcalde Mandillo Tejera	1	1%
Más días de turno de tarde en oficina de La Laguna	1	1%
Mantener abiertas todas las oficinas en situación de estado de alarma	6	4%
Ofrecer citas por videoconferencia	1	1%
Crear una web para solicitar cita previa	4	3%
SOBRE LA SEDE ELECTRÓNICA Y LA TRAMITACIÓN ONLINE	Nº	%
Fomentar, mejorar y simplificar la sede electrónica	5	3%
Proporcionar ayuda para el uso de la sede (brecha digital mayores y discapacidad)	4	3%
Mejorar la comunicación (accesibilidad) de la web y de la sede electrónica	1	1%
SOBRE EL PERSONAL, EL TRATO, LA GESTIÓN Y LA INFORMACIÓN	Nº	%
Mejorar la eficacia general	9	6%
Mejorar la información presencial	4	3%
Mejorar la amabilidad en el trato	13	9%
Mejorar la actitud del personal de seguridad	2	1%



Más personal control de acceso e información y control de citas	2	1%
Personal gestor con idiomas	1	1%
SOBRE EL CALL CENTER	Nº	%
Mejorar la información telefónica: amplia, certera,...	3	2%
Aumentar la plantilla de agentes del call center, reducir tiempos de espera	14	9%
Personal con idiomas	1	1%
Ampliar los servicios telefónicos	1	1%
SOBRE LA COMUNICACIÓN	Nº	%
Comunicar a la ciudadanía de todos los servicios que da cabildo (RR.SS)	8	5%
Eliminar el teléfono 901 501 901. Es caro.	5	3%
Proporcionar correo en la encuesta resta anonimato	1	1%
El campo para dejar el correo para otras encuestas da error	5	3%
Revisar la cartelería de Los Cristianos. Es pequeña. (Y otras oficinas)	2	1%
OTROS		%
Mejorar la políticas de reciclaje en las oficinas	1	1%
Oficina especial de migrantes y trámites	2	1%
Cambio de gobierno insular urgente	1	1%
Preguntar si quieren recibir encuesta antes de enviarla	1	1%
El Cabildo nos dio un código informático, necesario para tramitar con administraciones locales, pero que finalmente tampoco solucionó los problemas de capacidad comunicativa de estas administraciones locales durante el estado de alarma.	1	1%
No había nadie a cargo de transportes	1	1%

Las propuestas que tiene una incidencia superior a 4 se muestran en la siguiente figura y se han utilizado para las propuestas de mejora:



4 Conclusiones

Las valoraciones, tanto de la atención recibida por el personal que le atención, el horario de atención y la satisfacción general con los servicios de atención a la ciudadanía que presta el Cabildo de Tenerife durante el estado de alarma son bastante altas.

4.1 Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora a desarrollar en los próximos meses son las siguientes:

- Publicar la solicitud de citas previas en el portal de internet y permitir que se pueda pedir cita para el mismo día si hay posibilidad.
- Gestionar de forma más adecuada la capacidad de la atención telefónica con el objetivo de reducir los tiempos de espera.
- Mejorar las condiciones de espera hasta que es atendido recuperando la espera en sala.



- Mejorar la puntualidad en la atención de la cita previa.
- Garantizar la asignación de citas durante los dos días siguientes, a no ser que el ciudadano elija una fecha concreta.
- Mejorar el horario incluyendo mayor capacidad de atención por la tarde.
- Mejorar la sede electrónica para facilitar su uso.
- Difundir el teléfono de atención a la ciudadanía 922239500.
- Trabajar en un servicio de asesoramiento para el uso de los servicios digitales.
- Establecer el uso obligatorio de las mascarillas en los Centros de Servicios a la Ciudadanía.