



Evaluación de la sede electrónica del Cabildo Insular de Tenerife durante el tercer trimestre de 2019

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.

Para ello se envió una encuesta a 1200 ciudadano/as que realizaron la presentación de una solicitud en la sede electrónica durante el año 2019.

La encuesta se publicó el 23 de octubre de 2018 y estuvo disponible hasta el 7 de Noviembre de 2019, ambos inclusive. Durante este periodo de tiempo se recibieron 229 respuestas (lo que supone una participación de un 19% aprox.).

Las 9 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.

En los siguientes apartados se muestra el resultado del análisis de las respuestas recibidas.

Calle Clavel, 2
38003 Santa Cruz de Tenerife
Tfno.: 922 239 999
Fax: 922 239 468
www.tenerife.es

Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	1/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		

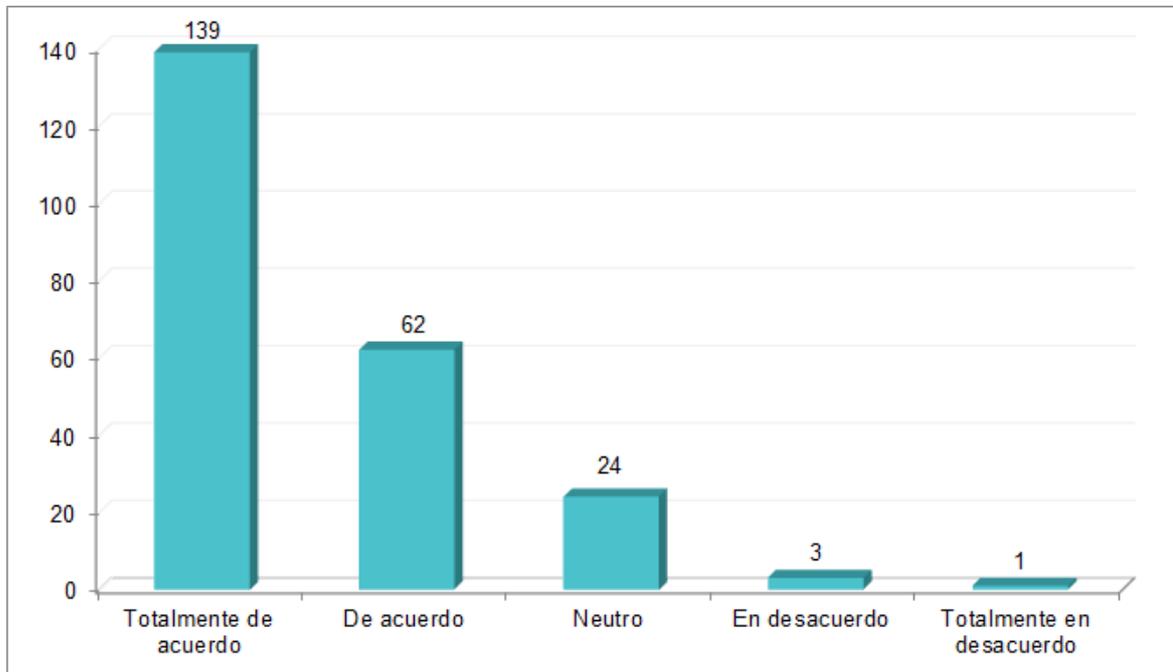




Resultados

A continuación, se muestran las respuestas a cada una de las cuestiones planteadas:

1. ME GUSTARÍA USAR LA SEDE ELECTRÓNICA FRECUENTEMENTE

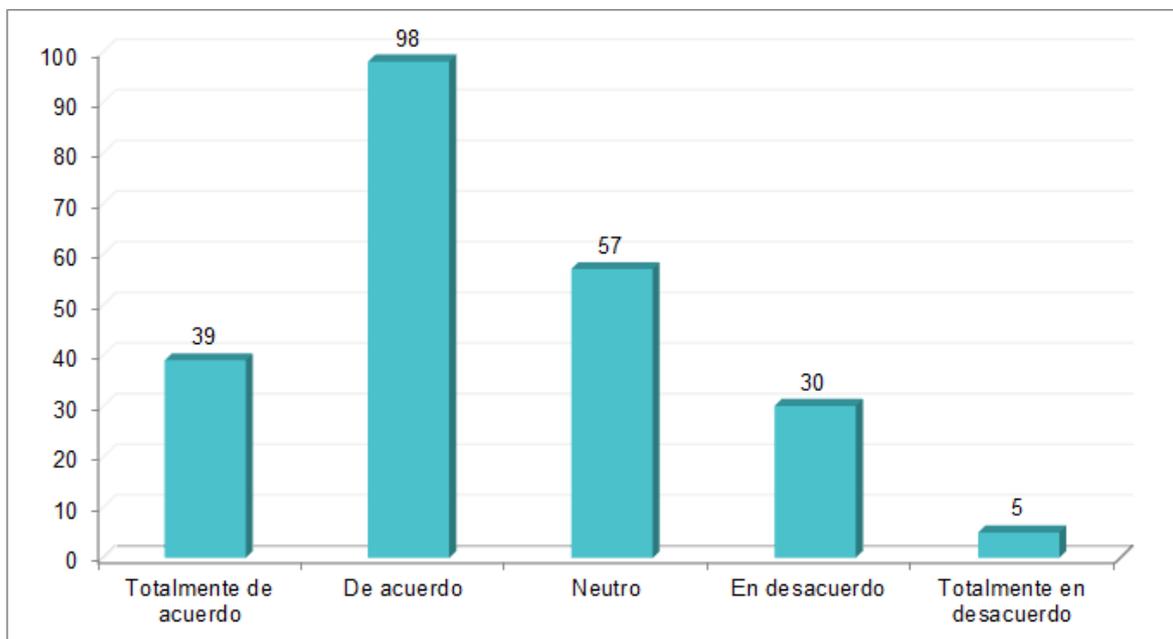
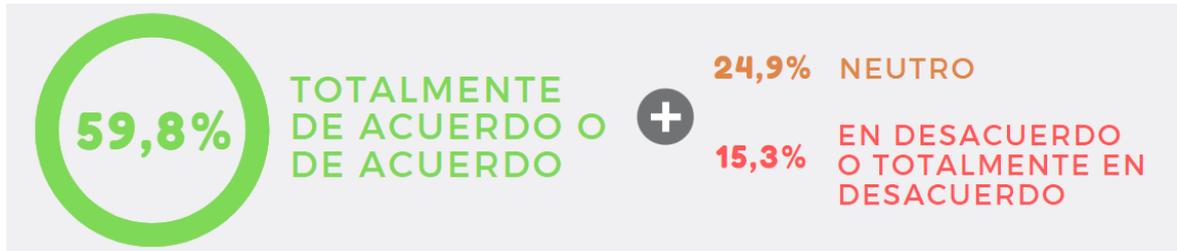


Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	2/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





2. CREO QUE LA SEDE ELECTRÓNICA HA SIDO FÁCIL DE USAR

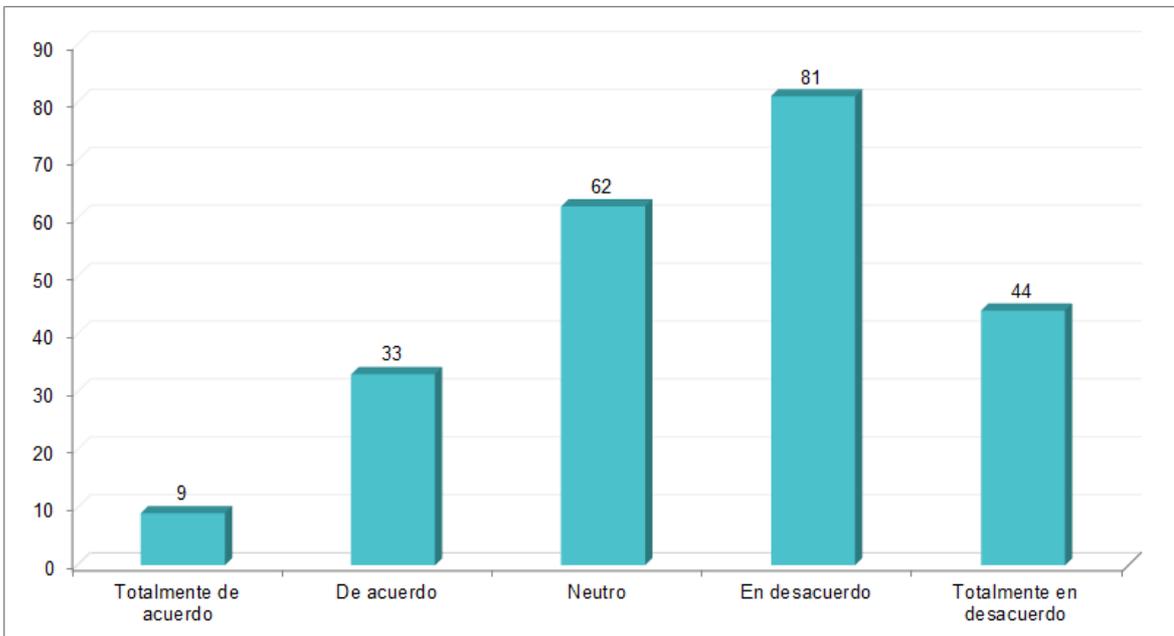
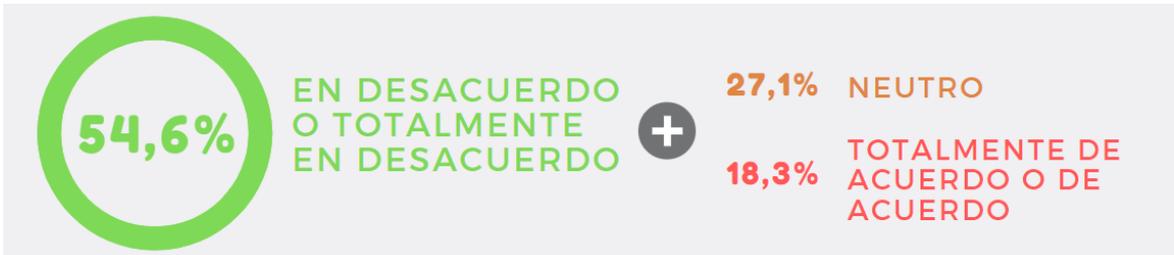


Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	3/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





3. CREO QUE NECESITARÍA AYUDA DE UNA PERSONA CON CONOCIMIENTOS TÉCNICOS PARA PODER USAR LA SEDE ELECTRÓNICA

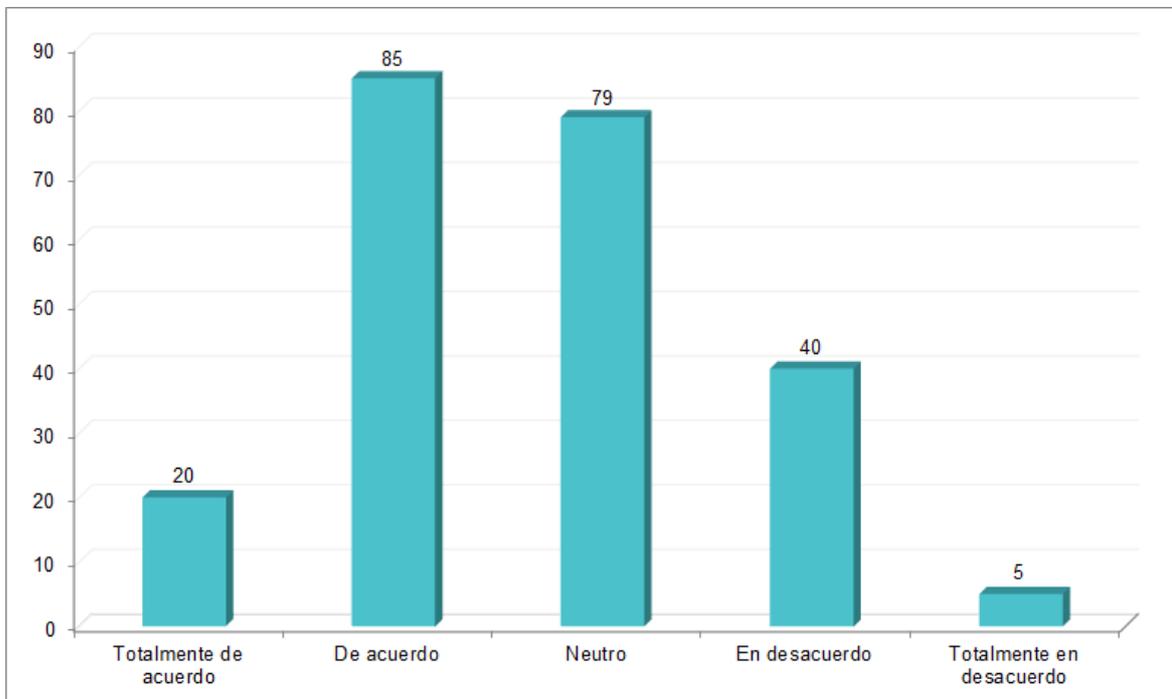


Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	4/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





4. CREO QUE LAS DIFERENTES FUNCIONES Y PARTES DE LA SEDE ELECTRÓNICA ESTÁN BIEN INTEGRADAS

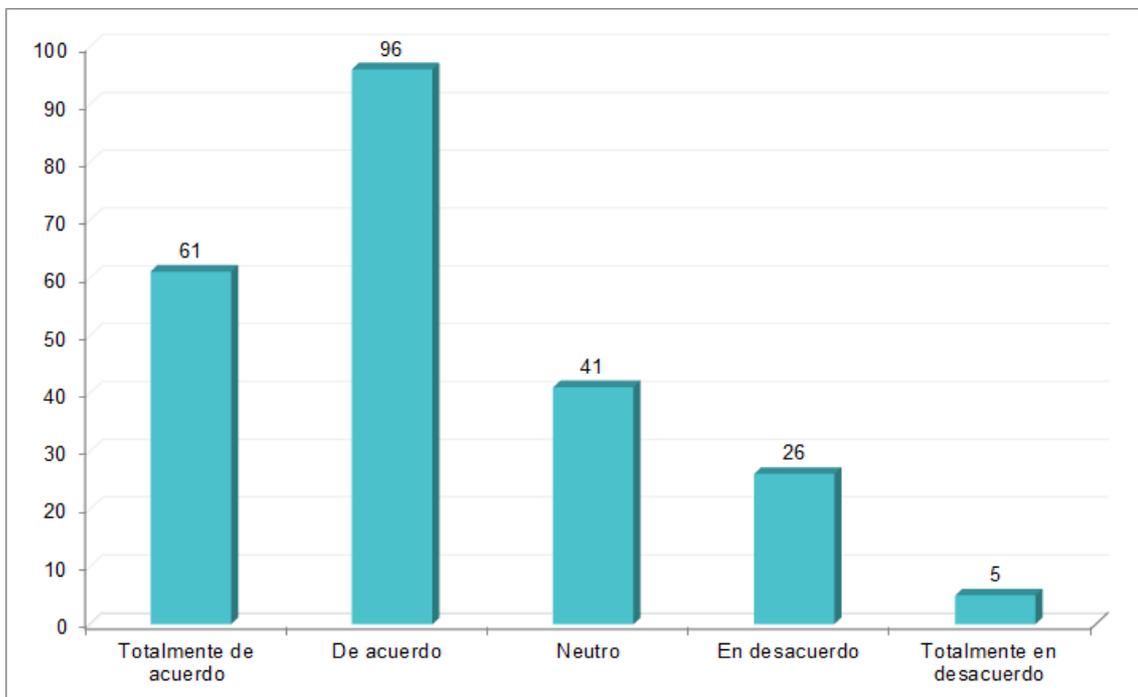


Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	5/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





5. ME SIENTO MUY CONFIADO CUANDO USO LA SEDE ELECTRÓNICA

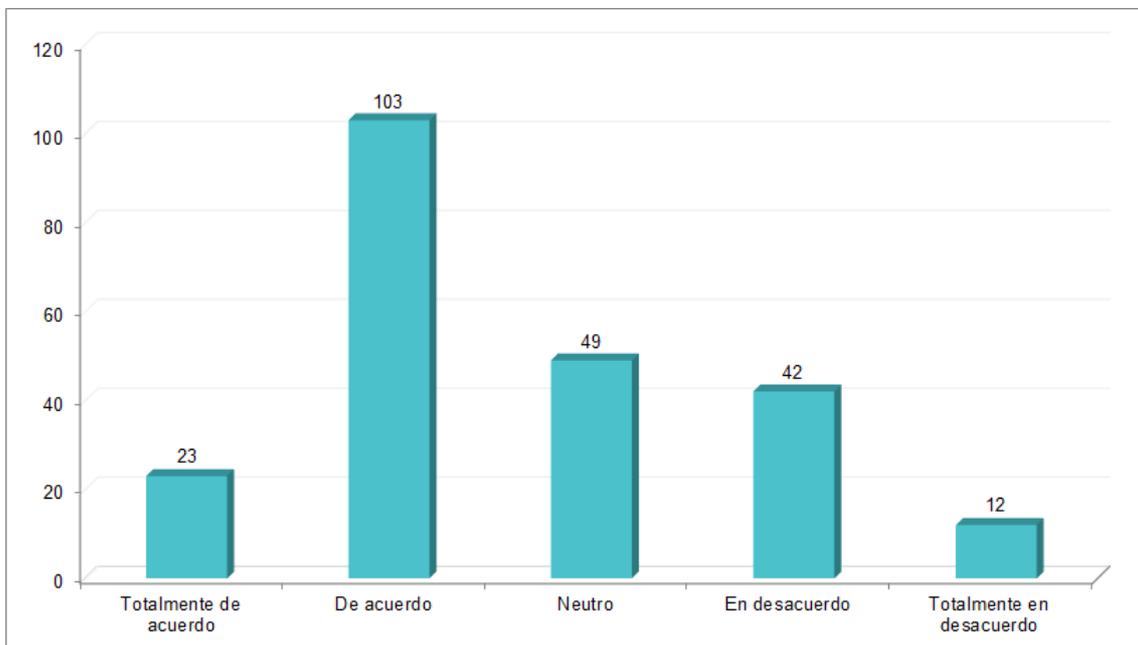


Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	6/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





6. LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROCEDIMIENTO O SERVICIO HA SIDO SUFICIENTE

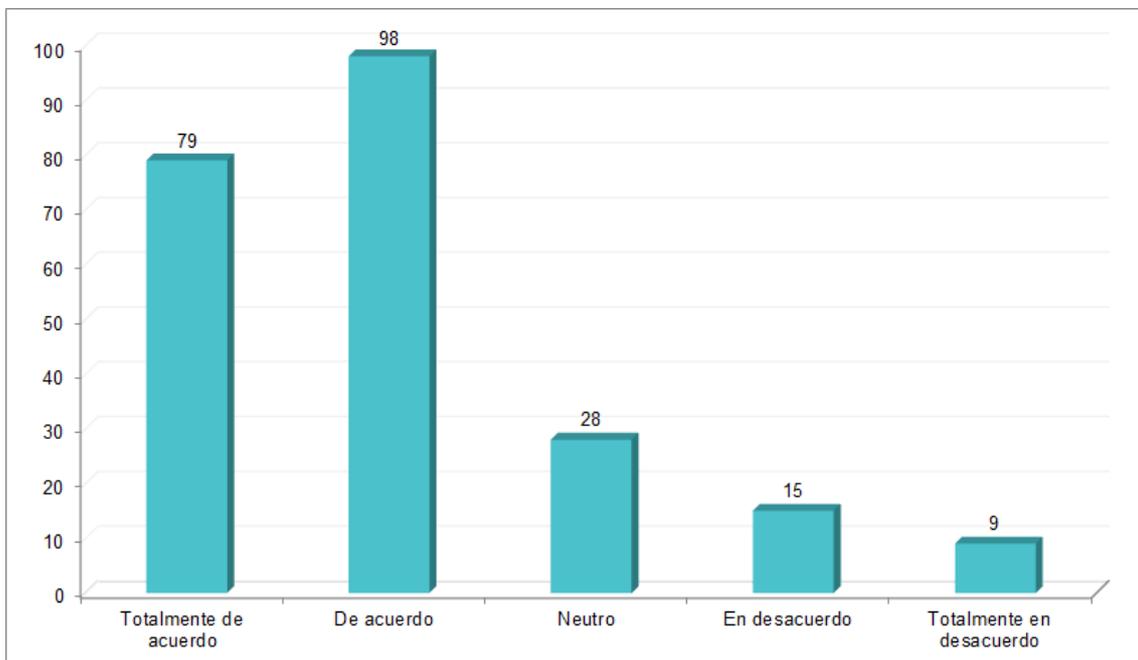


Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	7/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





7. ME HA RESULTADO SENCILLO EL USO DEL CERTIFICADO ELECTRÓNICO

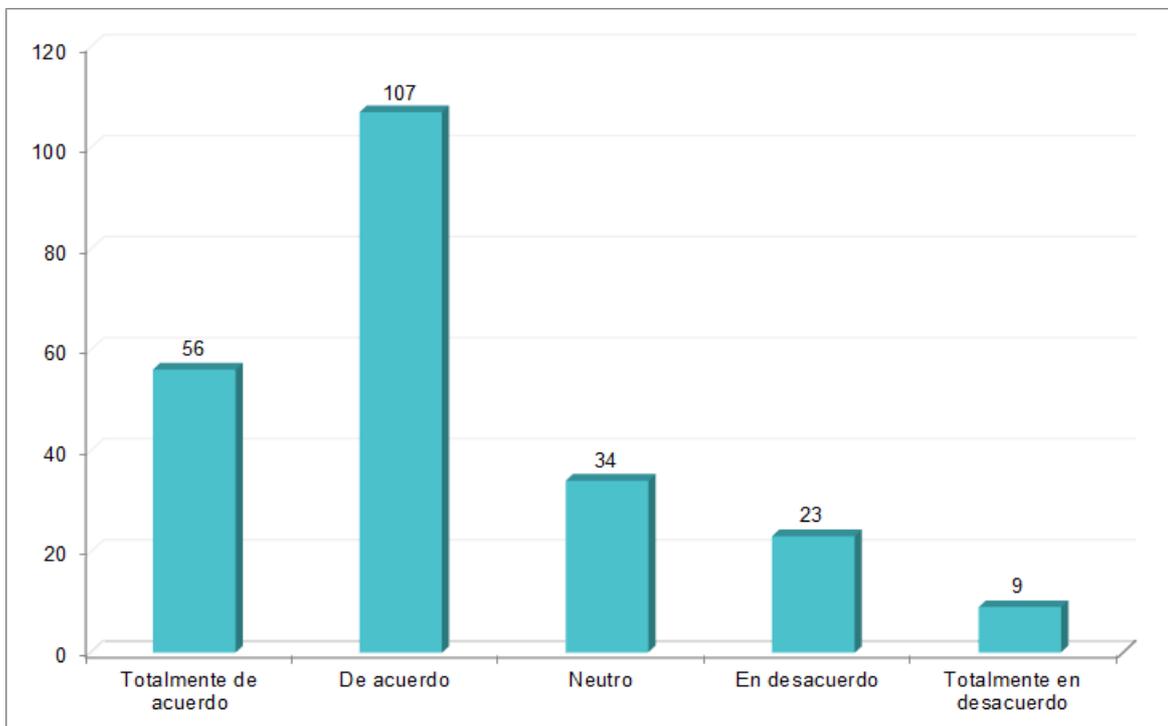


Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	8/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





8. EN EL CASO DE QUE HAYA TENIDO QUE ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN. ME HA RESULTADO SENCILLO

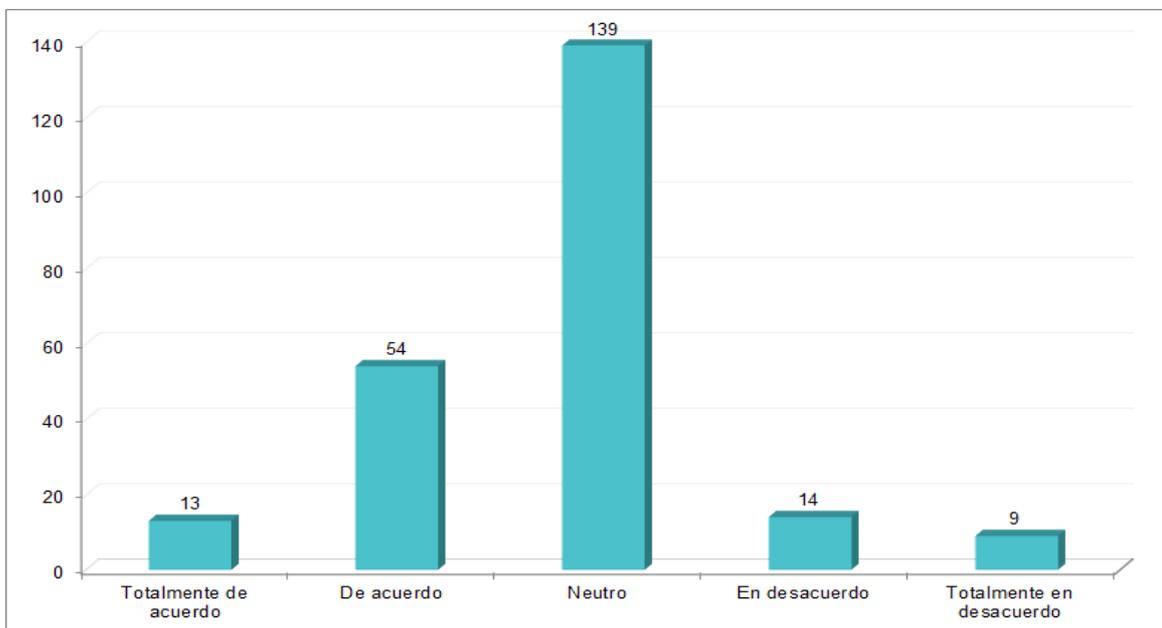
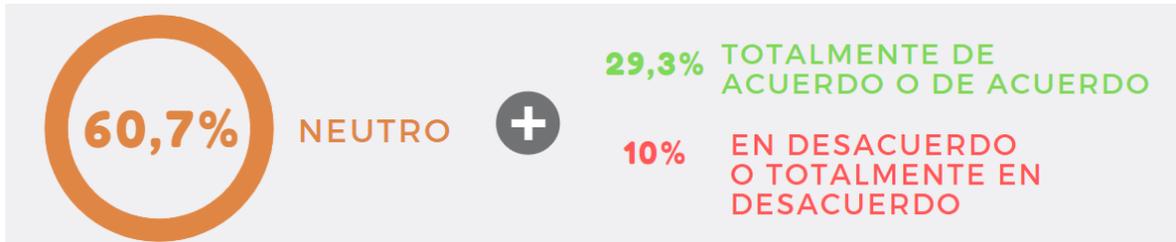


Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	9/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





9. EN EL CASO DE QUE HAYA TENIDO QUE PONER UNA INCIDENCIA. ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS



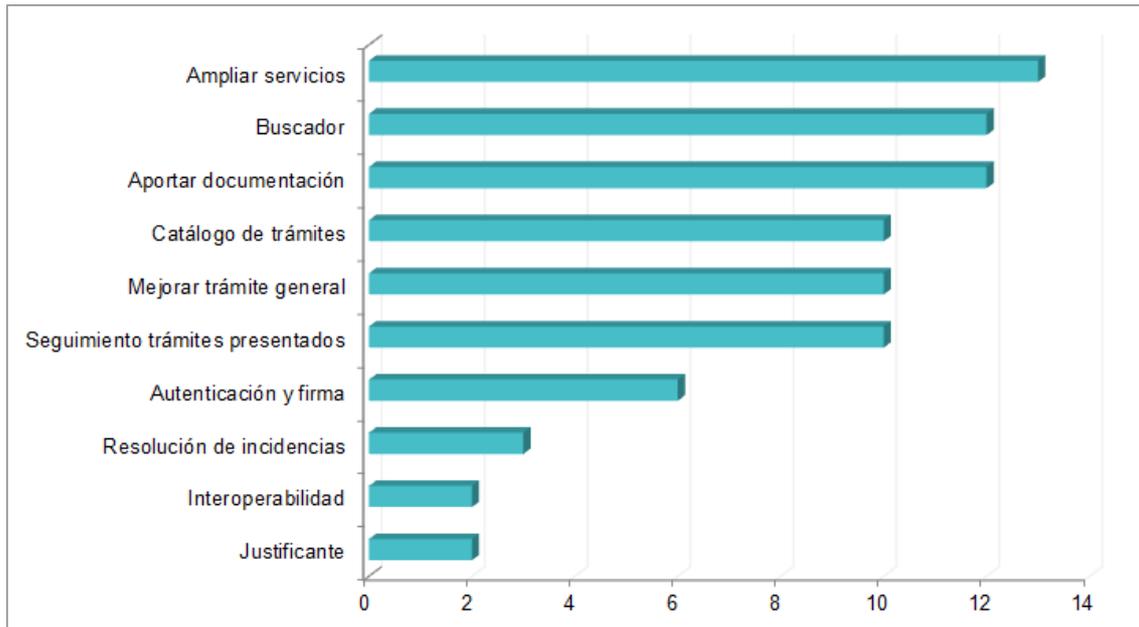
Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	10/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==		





10. INDIQUE LAS CUESTIONES A MEJORAR EN LA SEDE ELECTRÓNICA

En este apartado se recibieron 110 aportaciones en texto libre, 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 (4 o más referencias):

Categoría	Mejora	Nº de referencias
<i>Buscador</i>	Mejorar búsqueda de servicios y anuncios	10
<i>Catálogo de trámites</i>	Ampliar servicios	9
<i>Mejorar funcionamiento</i>	Interfaz más sencilla	9
<i>Catálogo de trámites</i>	Simplificar localización/acceso a trámites específicos	8
<i>Seguimiento trámites presentados</i>	Confirmación de recepción por unidad/Área y resolución/respuesta en sede/buzón	8
<i>Mejorar funcionamiento</i>	Poder enviar documentos de gran tamaño	7
<i>Mejorar funcionamiento</i>	Mejorar rendimiento	4
<i>Trámite general</i>	Mejorar visibilidad de la solicitud general	4
<i>Trámite general</i>	Añadir campo de destinatario de la solicitud	4

Código Seguro De Verificación	D+9ZeJy j6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48
Observaciones		Página	11/12
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJy j6XXWMr6AB6rS8Q==		





Acciones de mejora

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

- Publicar documentos, guías y videos de ayuda que faciliten la tramitación de las solicitudes en la sede electrónica.
- Revisar y simplificar el catálogo de procedimientos.
- Implantar clave pin/permanente de CI@ve como mecanismo de firma de las solicitudes.
- Analizar y mejorar de la estructura de trámites y del buscador de la sede electrónica para una localización más sencilla de los trámites específicos.
- Revisar y mejorar el tratamiento de ficheros de gran tamaño.
- Implantar un mecanismo de confirmación a la ciudadanía de la recepción e inicio del expediente de una solicitud presentada.
- 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.

Director Insular de Modernización

Fdo.: Daniel González Morales

Código Seguro De Verificación	D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel González Morales - Director Insular de Modernización	Firmado	17/12/2019 11:05:48	
Observaciones		Página	12/12	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/D+9ZeJyj6XXWMr6AB6rS8Q==			