

13/9/2021

## RESULTADOS VALORACIÓN CIUDADANA DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN GNSIS CITA PREVIA

### Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>4</b>
<b>Pregunta 1: ¿Qué canal o canales suele utilizar para pedir cita para trámites municipales?</b>	<b>4</b>
<b>Pregunta 2: ¿Qué servicios de cita previa ha probado? .....</b>	<b>5</b>
<b>Pregunta 3: ¿Qué trámite/s ha elegido para la cita de la prueba? .....</b>	<b>6</b>
<b>Pregunta 4: ¿Leyó algún aviso del trámite o de la oficina durante la prueba? .....</b>	<b>7</b>
<b>Pregunta 5: Indique si le ha parecido útil el aviso .....</b>	<b>8</b>
<b>Pregunta 6: En caso de no haber leído el aviso, seleccione el motivo por el que no lo leyó</b>	<b>9</b>
<b>Pregunta 7: En caso de seleccionar Otra causa, indíquela .....</b>	<b>10</b>
<b>Pregunta 8 (Grupo de preguntas) .....</b>	<b>10</b>
Pregunta 8.1: ¿La navegación es sencilla e intuitiva? .....	10
Pregunta 8.2: ¿Se reconocen de forma fácil los iconos y botones de navegación? .....	11
Pregunta 8.3: ¿La interfaz es homogénea y coherente? .....	12
Pregunta 8.4: ¿El diseño de la aplicación es atractivo? .....	12
Pregunta 8.5: ¿El lenguaje utilizado es fácilmente comprensible? .....	13
Pregunta 8.6: ¿Le parece una aplicación eficaz para la gestión de citas? .....	14
<b>Pregunta 9: Si conoce la aplicación de cita previa actual del Ayuntamiento de Madrid, compárela con esta nueva aplicación que acaba de probar .....</b>	<b>15</b>
<b>Pregunta 10: Valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción con la nueva aplicación de cita previa .....</b>	<b>15</b>
<b>Pregunta 11: ¿Recomendaría su uso? .....</b>	<b>16</b>
<b>Pregunta 12: ¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentarios? .....</b>	<b>17</b>
<b>Pregunta 13: En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra? .....</b>	<b>19</b>
<b>Pregunta 14: ¿Es usted una persona con discapacidad? .....</b>	<b>19</b>
<b>Pregunta 15: Usted es (género) .....</b>	<b>20</b>
<b>3. ANEXO 1: Detalle de Pregunta 12: Sugerencias, incidencias y felicitaciones .....</b>	<b>21</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante el mes de agosto, en las **Oficinas de Atención a la ciudadanía (OAC)**, si la capacidad lo permitía, se ha dado la opción a la ciudadanía que acudía a la Oficina a valorar el frontal web de la nueva aplicación GNSIS cita previa. Dicha valoración consistía en:

- probar la nueva aplicación de cita previa, realizando **una gestión** de forma autónoma en la nueva aplicación,
- y cumplimentar una **encuesta de valoración**.

En relación a la **muestra de personas** a las que se invitaba a realizar la prueba, se ha tenido en cuenta que correspondieran a diferentes rangos de edad, género y manejo digital (ej. joven mujer que concierta la cita a través del frontal web, mayor hombre que no concierta la cita a través del frontal web, etc.)

- **DE EDAD:**
  - **JOVÉNES:** 15 a 30 años
  - **ADULTOS:** 30 a 65 años
  - **MAYORES:** Más de 65 años
- **DE GÉNERO:**
  - Hombre
  - Mujer
  - Ns/Nc
- **DE MANEJO DIGITAL**

Se preguntaba cómo fue concertada la cita para el trámite realizado (o cómo suele concertar las citas para trámites con la Administración):

- Si la respuesta es a través del frontal web, se ha informado de que la nueva aplicación tiene un interfaz con más funcionalidades. Y se ha indicado que su opinión será de mucha ayuda a la hora de la configuración definitiva de la nueva aplicación, ya que puede comparar la asignación de cita a través de la web actual y futura.
- Si la respuesta es a través de canales con asistencia personal, se ha informado de la posibilidad de gestionar las citas de forma sencilla y autónoma. Y se ha indicado que su opinión es muy valiosa para comprobar si la aplicación es usable para personas que no suelen utilizar este tipo de herramientas.

Las pruebas se han llevado a cabo en un equipo informático con conexión a la red municipal situado en una zona no pública, que tenía en el escritorio enlaces directos al:

- entorno de reproducción del frontal web GNSIS Cita Previa para realizar la prueba de usabilidad. Una vez dentro de este entorno, la persona optaba por el trámite/s de preferencia
- un formulario wem para cumplimentar la encuesta de valoración.

Las personas que han realizado la prueba han estado acompañadas siempre por personal de la OAC. Este personal asistente

1. Ha velado para que la interacción se realizara siempre dentro de GNSIS Cita Previa. No ha tutelado ni dirigido de ninguna manera la prueba.
2. Ha facilitado información (se puede explicar verbalmente o entregarle la información por escrito) sobre:

**PRUEBA**

- Se va a realizar en un entorno de formación
- En qué consiste el ensayo (partes, posibles gestiones a realizar explicando que puede asignarse una cita y si tiene más tiempo puede posteriormente consultarla, modificarla, eliminarla, descargar un justificante, etc.) y cómo acceder (los enlaces situados en el escritorio para poder llevarlo a cabo)
  - Prueba GNSIS cita previa
  - Valoración (encuesta) GNSIS cita previa
- La aplicación envía comunicaciones a la cuenta de correo electrónico que se mecanice, por lo tanto, se utilizarán los datos personales de contacto para evitar envíos erróneos a otras personas.
- En cuanto a protección de datos, los datos personales mecanizados durante la prueba serán tratados de modo adecuado y se borrarán cuando el proceso de pruebas de la ciudadanía finalice.

**ENCUESTA**

- Se garantiza el anonimato
- Los datos y respuestas solo se utilizarán para fines de estudio y evaluación.
- La encuesta se publicará en el Portal Institucional en el trámite Servicio de cita previa al que puede acceder con esta url [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia)

En CRM se ha reflejado que se había realizado una prueba con la siguiente tipificación:

Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3
Cita previa	Cita previa	Encuesta GNSIS

**En total se han cumplimentado 82 encuestas**

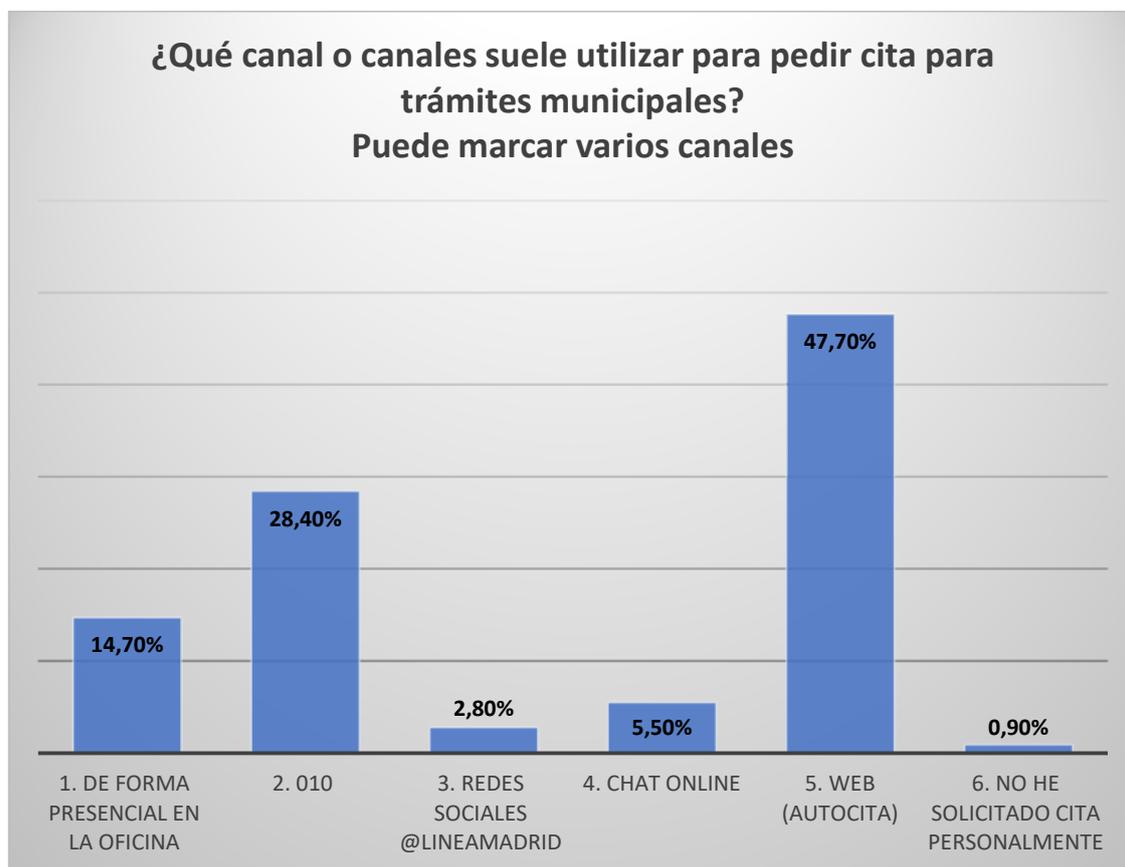
## 2. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN CIUDADANA

### Pregunta 1: ¿Qué canal o canales suele utilizar para pedir cita para trámites municipales?

#### 1 ¿Qué canal o canales suele utilizar para pedir cita para trámites municipales? Puede marcar varios canales

<input checked="" type="checkbox"/>	1. De forma presencial en la Oficina	<b>14,7% (16)</b>
	2. 010	<b>28,4% (31)</b>
	3. Redes sociales @LineaMadrid	<b>2,8% (3)</b>
	4. Chat online	<b>5,5% (6)</b>
	5. Web (autocita)	<b>47,7% (52)</b>
	6. No he solicitado cita personalmente	<b>0,9% (1)</b>

Total de respuestas: 109

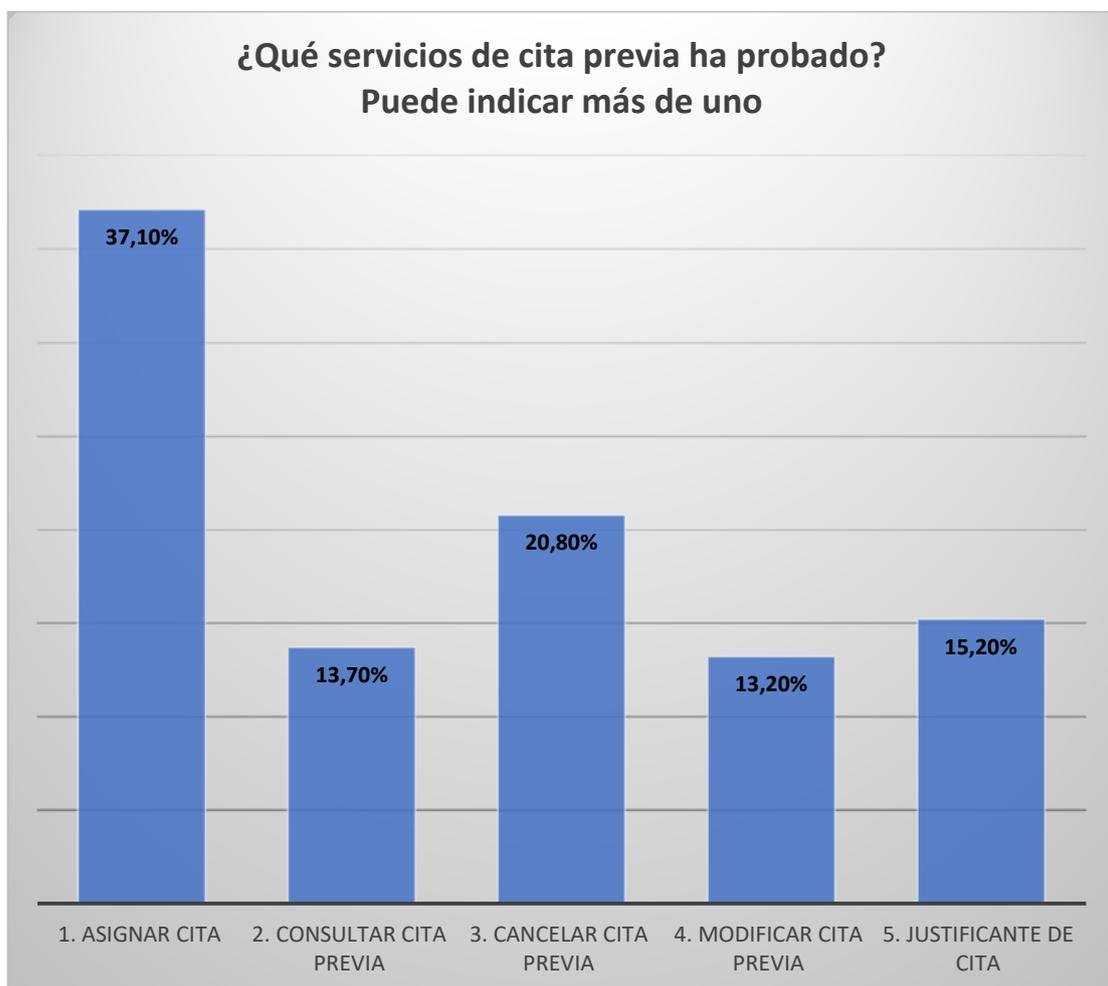


## Pregunta 2: ¿Qué servicios de cita previa ha probado?

### 2 ¿Qué servicios de cita previa ha probado? Puede indicar más de uno

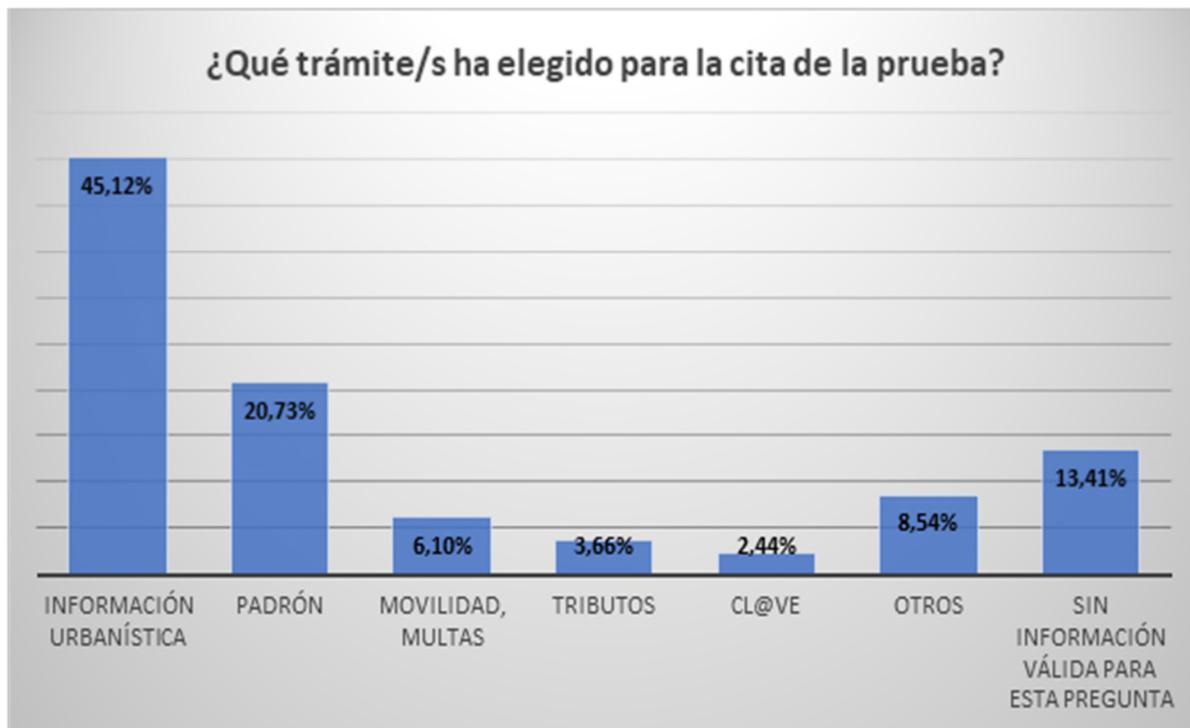
<input checked="" type="checkbox"/>	1. Asignar cita	<b>37,1% (73)</b>
	2. Consultar cita previa	<b>13,7% (27)</b>
	3. Cancelar cita previa	<b>20,8% (41)</b>
	4. Modificar cita previa	<b>13,2% (26)</b>
	5. Justificante de cita	<b>15,2% (30)</b>

Total de respuestas: 197



**Pregunta 3: ¿Qué trámite/s ha elegido para la cita de la prueba?****3 ¿Qué trámite/s ha elegido para la cita de la prueba?**

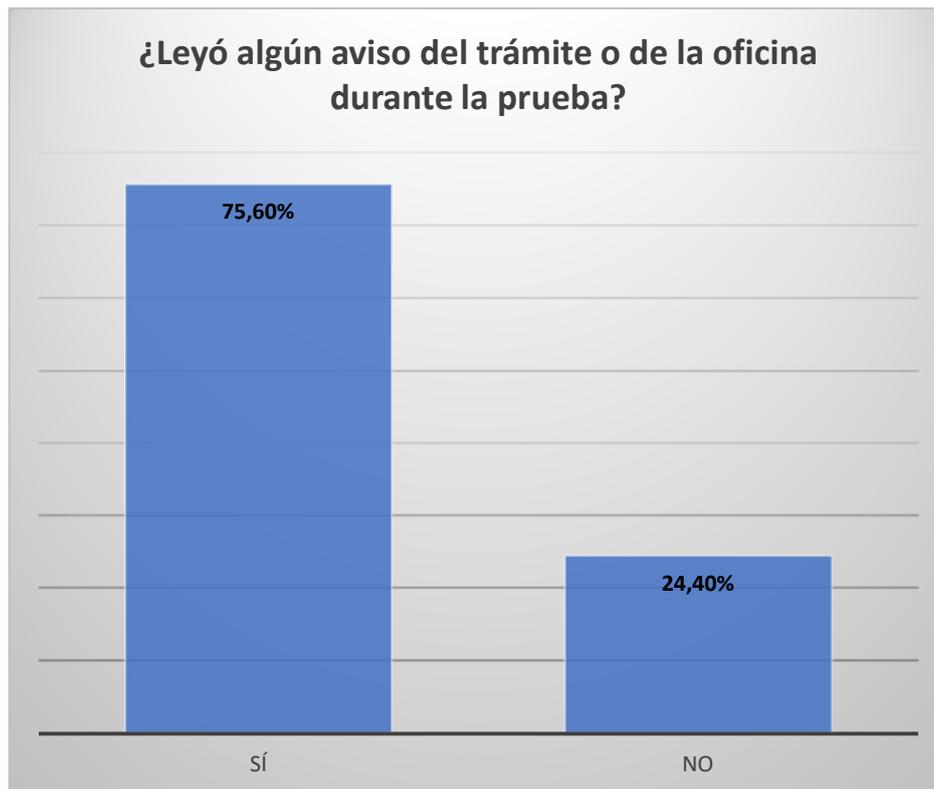
Respuesta de texto libre



**Pregunta 4: ¿Leyó algún aviso del trámite o de la oficina durante la prueba?****4 ¿Leyó algún aviso del trámite o de la oficina durante la prueba?**

- |                          |       |                   |
|--------------------------|-------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Sí | <b>75,6% (62)</b> |
| <input type="checkbox"/> | 2. No | <b>24,4% (20)</b> |

Total de respuestas: 82





## Pregunta 5: Indique si le ha parecido útil el aviso

### 5 Indique si le ha parecido útil el aviso



- 1. Sí **98,4% (61)**
- 2. No **1,6% (1)**

Total de respuestas: 62



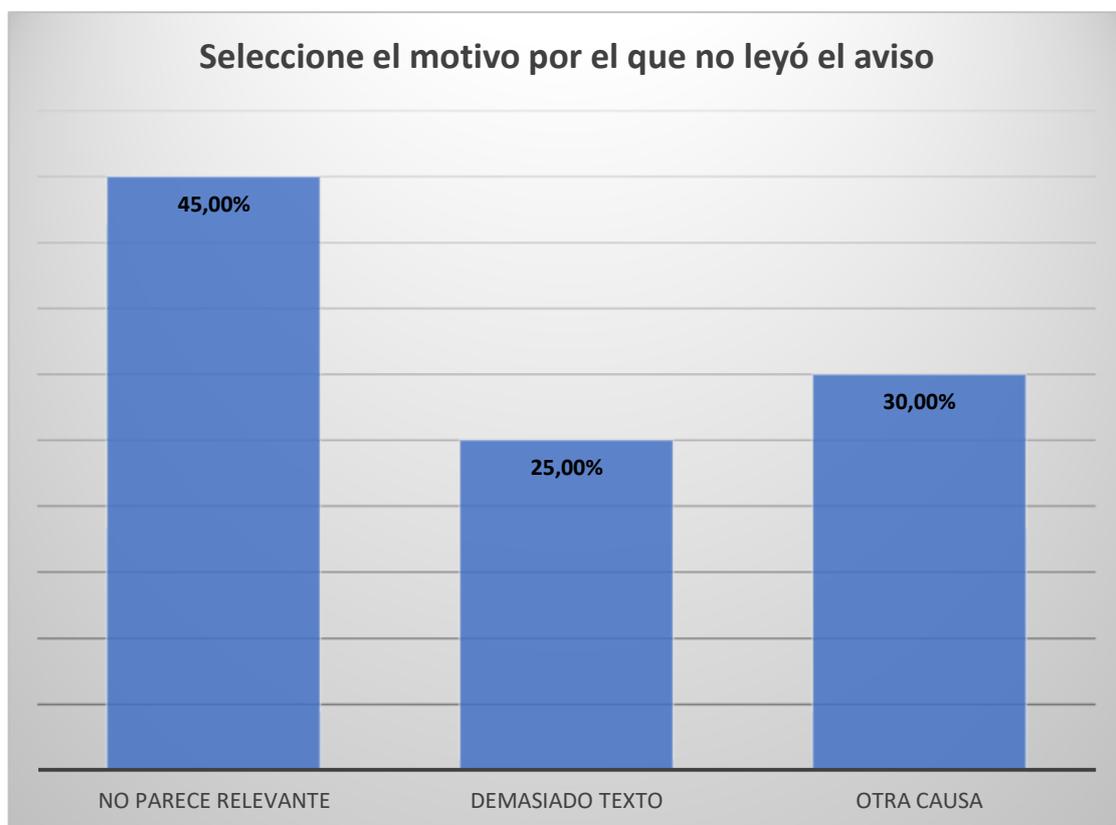


## Pregunta 6: En caso de no haber leído el aviso, seleccione el motivo por el que no lo leyó

### 6 Seleccione el motivo por el que no leyó el aviso

- 1. No parece relevante **45% (9)**
- 2. Demasiado texto **25% (5)**
- 3. Otra causa **30% (6)**

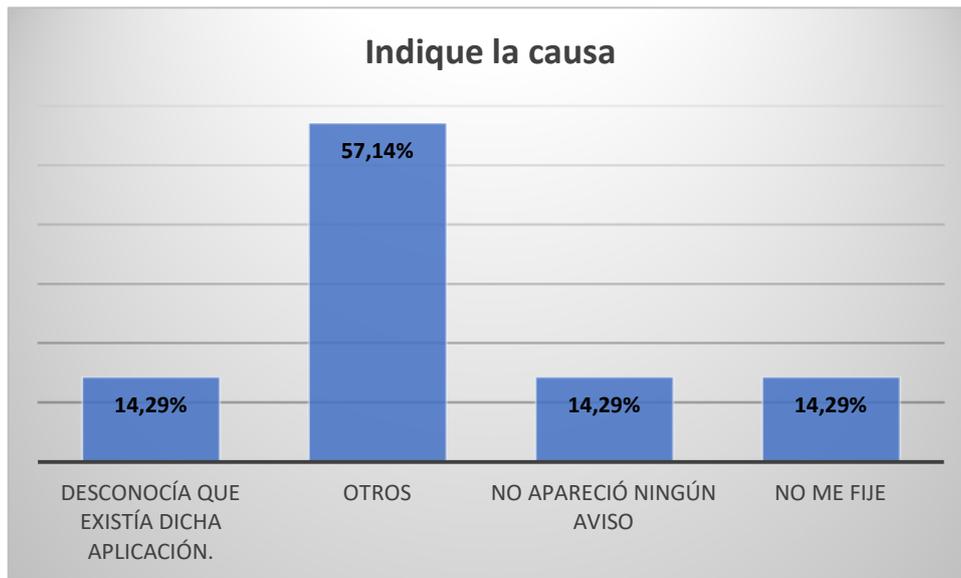
Total de respuestas: 20



## Pregunta 7: En caso de seleccionar Otra causa, indíquela

### 7 Indique la causa

Respuesta de texto libre



## Pregunta 8 (Grupo de preguntas)

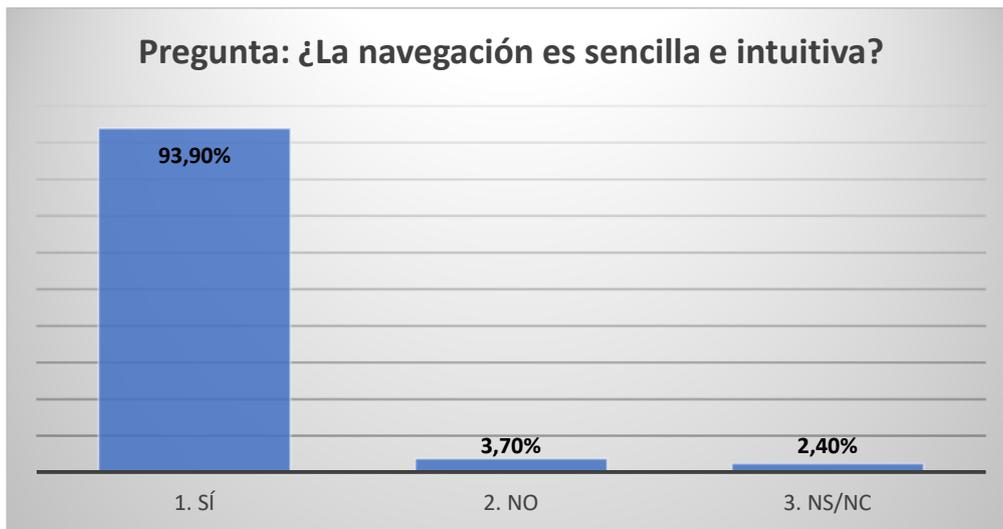
### Pregunta 8.1: ¿La navegación es sencilla e intuitiva?

#### 8 Marque en la columna correspondiente la respuesta a cada cuestión

¿La navegación es sencilla e intuitiva?

<input checked="" type="checkbox"/>	1. Sí	93,9% (77)
<input type="checkbox"/>	2. No	3,7% (3)
<input type="checkbox"/>	3. Ns/Nc	2,4% (2)

Total de respuestas: 82

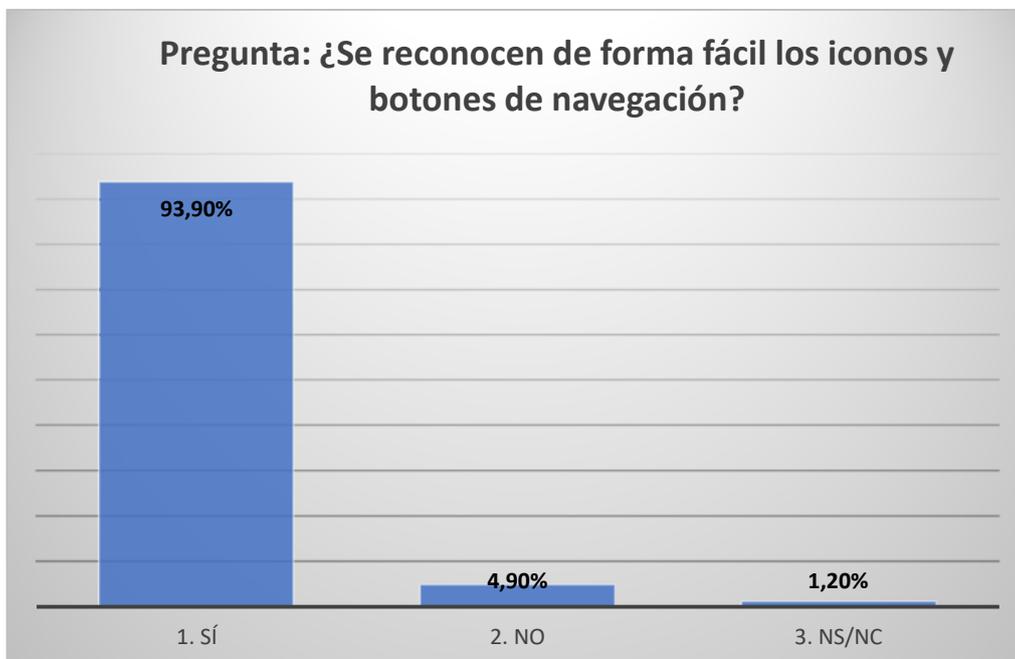


**Pregunta 8.2: ¿Se reconocen de forma fácil los iconos y botones de navegación?**

¿Se reconocen de forma fácil los iconos y botones de navegación?

<input checked="" type="checkbox"/>	1. Sí	93,9% (77)
<input type="checkbox"/>	2. No	4,9% (4)
<input type="checkbox"/>	3. Ns/Nc	1,2% (1)

Total de respuestas: 82



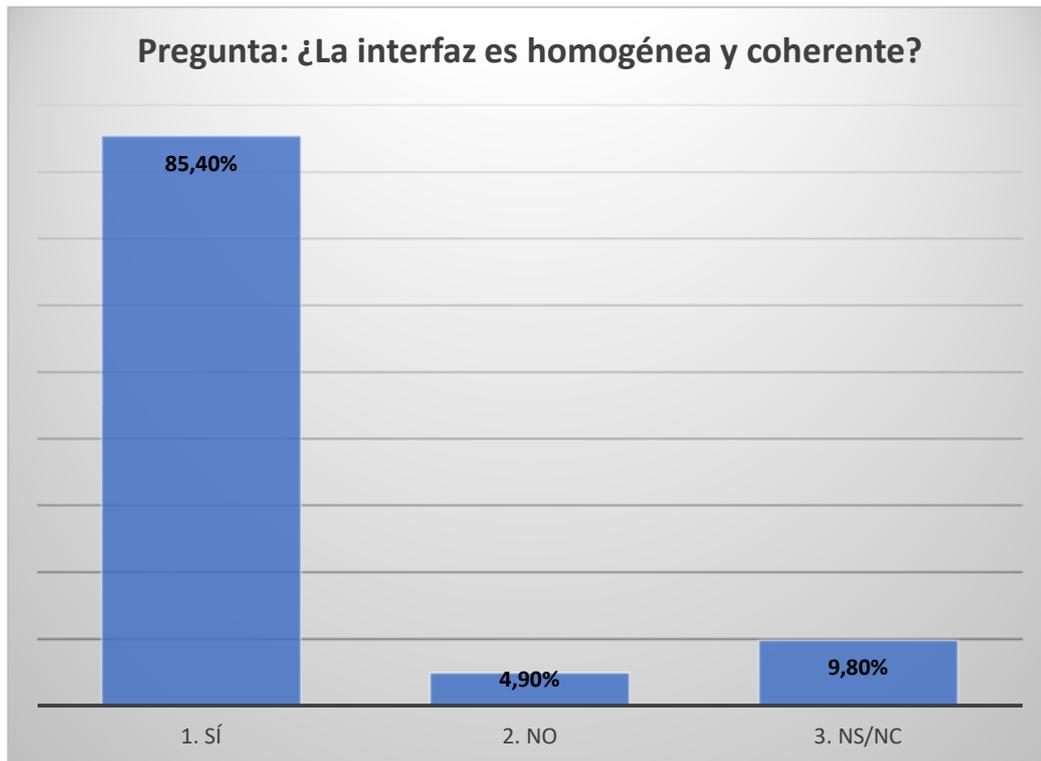


## Pregunta 8.3: ¿La interfaz es homogénea y coherente?

¿La interfaz es homogénea y coherente?

- |                                     |          |            |
|-------------------------------------|----------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1. Sí    | 85,4% (70) |
|                                     | 2. No    | 4,9% (4)   |
|                                     | 3. Ns/Nc | 9,8% (8)   |

Total de respuestas: 82

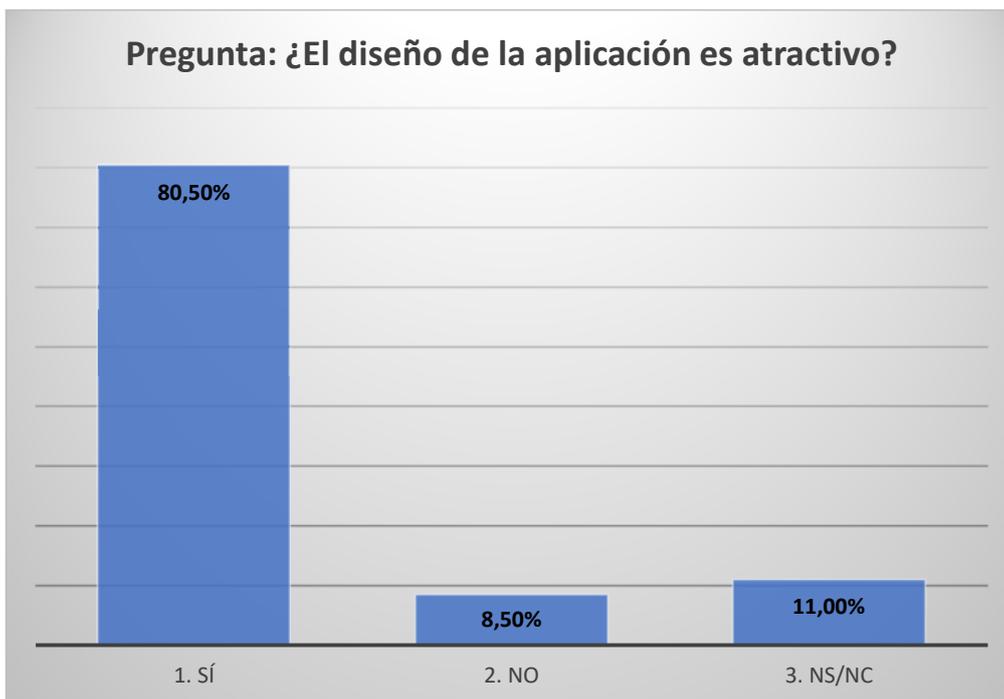


## Pregunta 8.4: ¿El diseño de la aplicación es atractivo?

¿El diseño de la aplicación es atractivo?

- |                                     |          |            |
|-------------------------------------|----------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1. Sí    | 80,5% (66) |
|                                     | 2. No    | 8,5% (7)   |
|                                     | 3. Ns/Nc | 11% (9)    |

Total de respuestas: 82

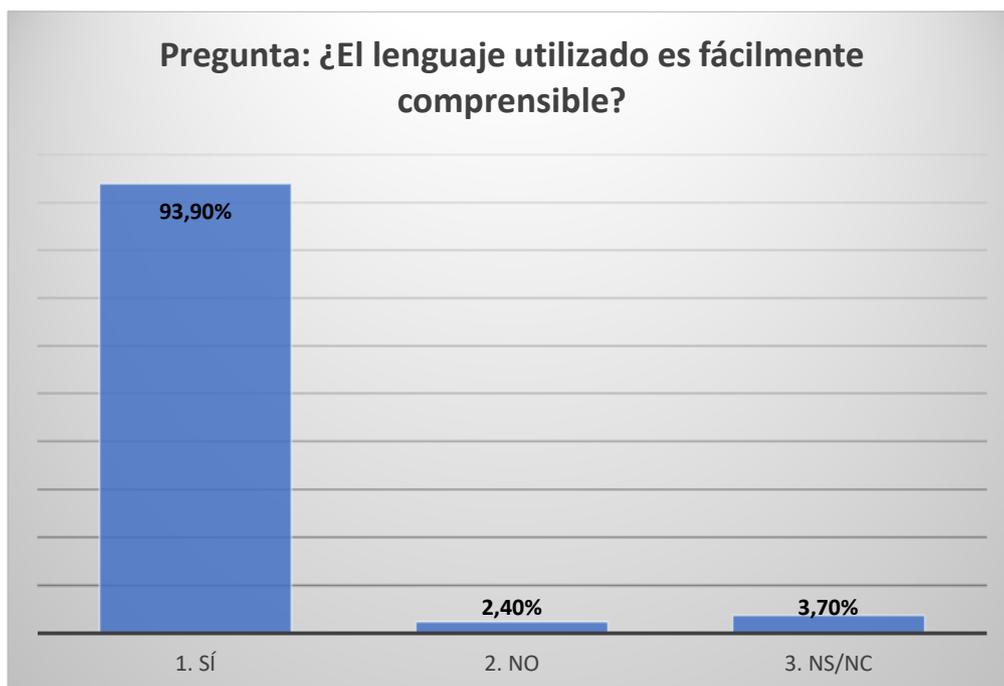


**Pregunta 8.5: ¿El lenguaje utilizado es fácilmente comprensible?**

¿El lenguaje utilizado es fácilmente comprensible?

- 1. Sí **93,9% (77)**
- 2. No **2,4% (2)**
- 3. Ns/Nc **3,7% (3)**

Total de respuestas: 82



**Pregunta 8.6: ¿Le parece una aplicación eficaz para la gestión de citas?**

¿Le parece una aplicación eficaz para la gestión de citas?

<input checked="" type="checkbox"/>	1. Sí	<b>93,9% (77)</b>
<input type="checkbox"/>	2. No	<b>1,2% (1)</b>
<input type="checkbox"/>	3. Ns/Nc	<b>4,9% (4)</b>

Total de respuestas: 82

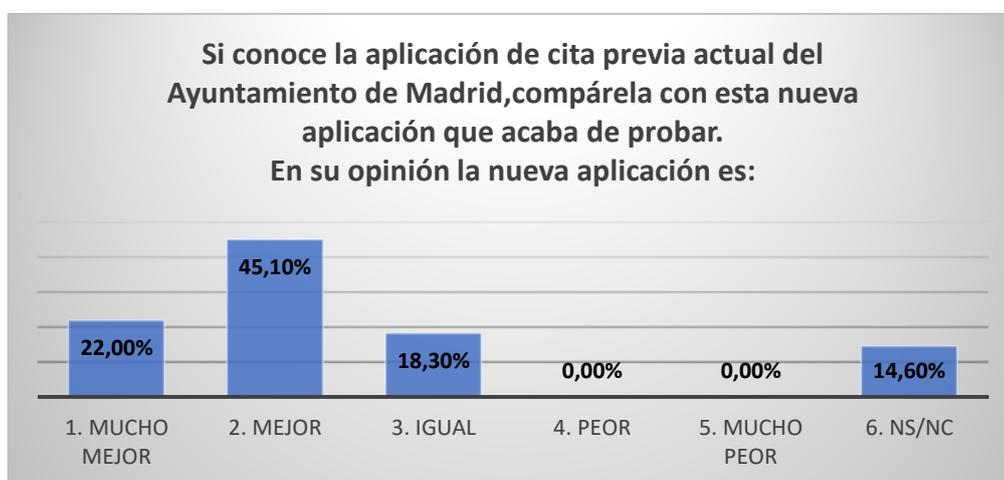


### Pregunta 9: Si conoce la aplicación de cita previa actual del Ayuntamiento de Madrid, compárela con esta nueva aplicación que acaba de probar

9 Si conoce la aplicación de cita previa actual del Ayuntamiento de Madrid, compárela con esta nueva aplicación que acaba de probar. En su opinión la nueva aplicación es:

<input checked="" type="checkbox"/>	1. Mucho mejor	22% (18)
	2. Mejor	45,1% (37)
	3. Igual	18,3% (15)
	4. Peor	0% (0)
	5. Mucho peor	0% (0)
	6. Ns/Nc	14,6% (12)

Total de respuestas: 82

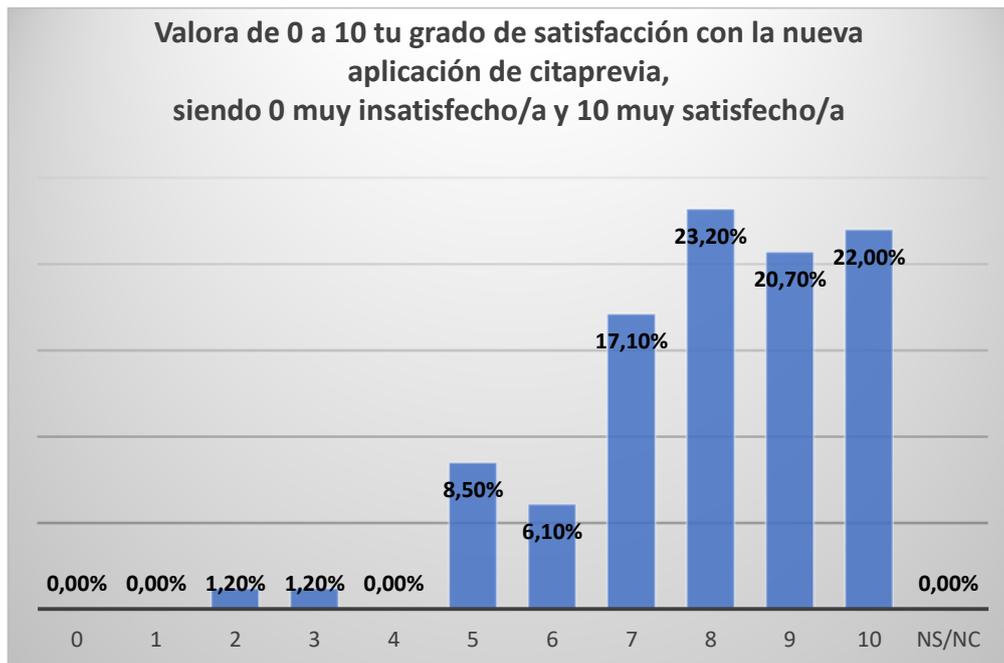


### Pregunta 10: Valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción con la nueva aplicación de cita previa

10 Valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción con la nueva aplicación de cita previa, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a

<input checked="" type="checkbox"/>	1. 0	0% (0)
	2. 1	0% (0)
	3. 2	1,2% (1)
	4. 3	1,2% (1)
	5. 4	0% (0)
	6. 5	8,5% (7)
	7. 6	6,1% (5)
	8. 7	17,1% (14)
	9. 8	23,2% (19)
	10. 9	20,7% (17)
	11. 10	22% (18)
	12. Ns/Nc	0% (0)

Total de respuestas: 82



## Pregunta 11: ¿Recomendaría su uso?

### 11 ¿Recomendaría su uso?

- 1. Sí **93,9% (77)**
- 2. No **1,2% (1)**
- 3. Ns/Nc **4,9% (4)**

Total de respuestas: 82



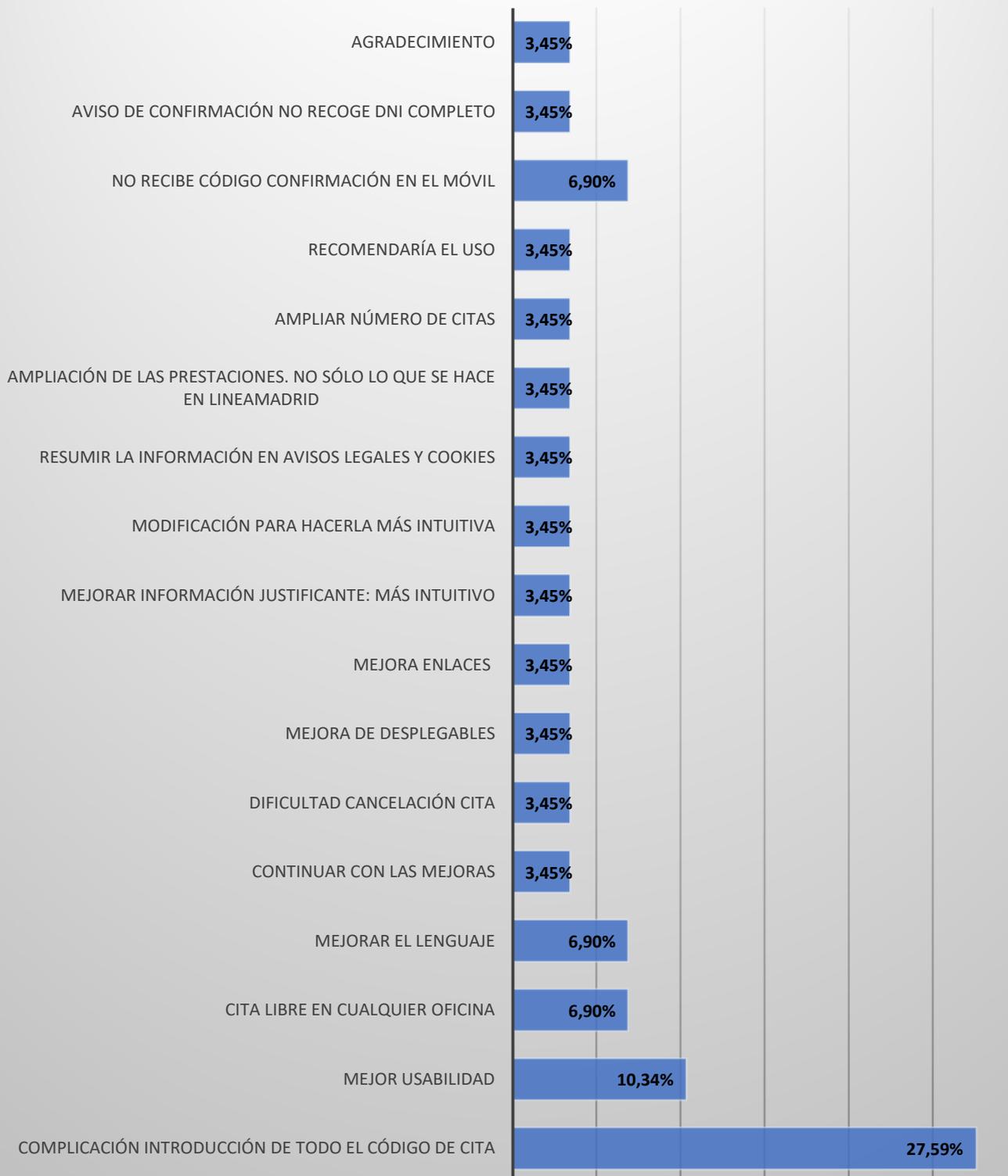
**Pregunta 12: ¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentarios?**
**12 ¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentario?**

Respuesta de texto libre

SUGERENCIAS , INCIDENCIAS Y FELICITACIONES		Nº	%
Sugerencias aplicación GNSIS	Complicación introducción de todo el código de cita	8	27,59%
	Mejor usabilidad	3	10,34%
	Cita libre en cualquier oficina	2	6,90%
	Mejorar el lenguaje	2	6,90%
	Continuar con las mejoras	1	3,45%
	Dificultad cancelación cita	1	3,45%
	Mejora de desplegados	1	3,45%
	Mejora enlaces	1	3,45%
	Mejorar información justificante: más intuitivo	1	3,45%
	Modificación para hacerla más intuitiva	1	3,45%
	Resumir la información en avisos legales y cookies	1	3,45%
Sugerencias no relacionadas con la aplicación GNSIS	Ampliación de las prestaciones. No sólo lo que se hace en Linea Madrid	1	3,45%
	Ampliar número de citas	1	3,45%
	Recomendaría el uso	1	3,45%
Incidencias	No recibe código confirmación en el móvil	2	6,90%
	Aviso de confirmación no recoge DNI completo	1	3,45%
Felicitaciones	Agradecimiento	1	3,45%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>29</b>	<b>100,00%</b>

 \*Ver detalle en **Anexo 1**

## Sugerencias, incidencias y felicitaciones

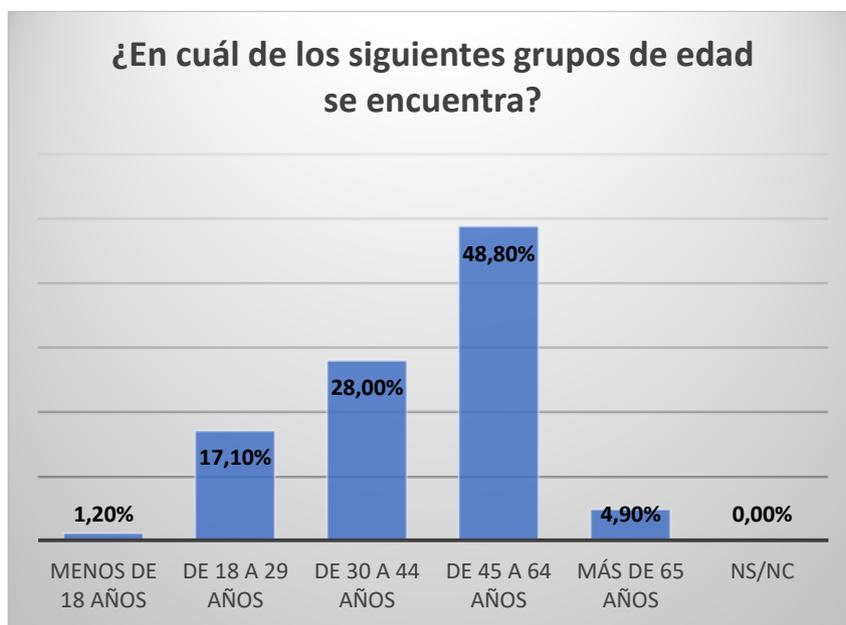


### Pregunta 13: En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra?

#### 13 ¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra?

<input checked="" type="checkbox"/>	1. Menos de 18 años	<b>1,2%</b> (1)
	2. De 18 a 29 años	<b>17,1%</b> (14)
	3. De 30 a 44 años	<b>28%</b> (23)
	4. De 45 a 64 años	<b>48,8%</b> (40)
	5. Más de 65 años	<b>4,9%</b> (4)
	6. Ns/Nc	<b>0%</b> (0)

Total de respuestas: 82

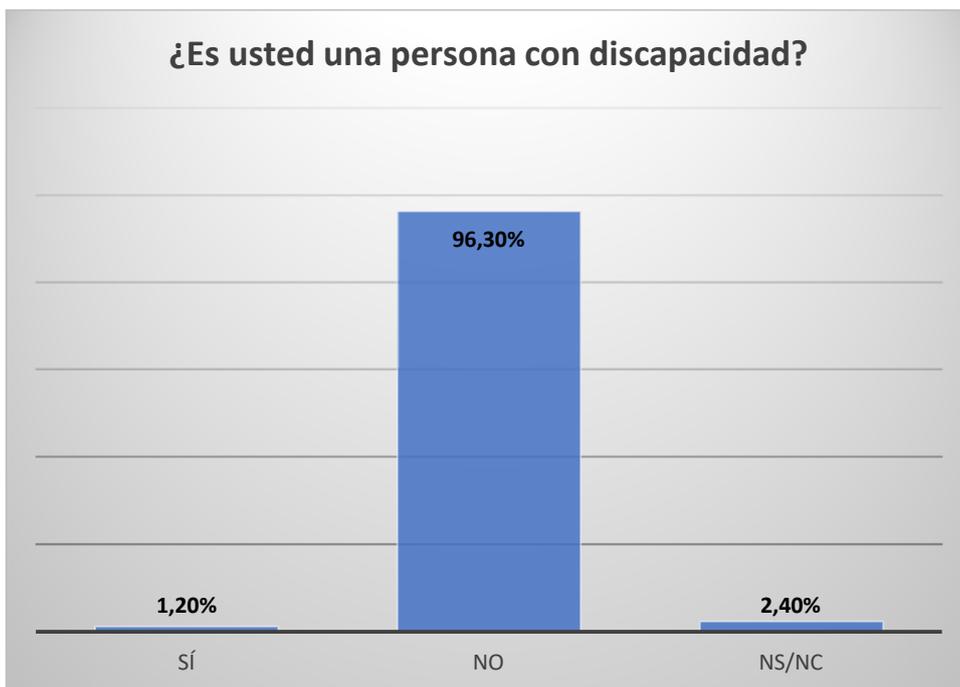


### Pregunta 14: ¿Es usted una persona con discapacidad?

#### 14 ¿Es usted una persona con discapacidad?

<input checked="" type="checkbox"/>	1. Sí	<b>1,2%</b> (1)
	2. No	<b>96,3%</b> (79)
	3. Ns/Nc	<b>2,4%</b> (2)

Total de respuestas: 82

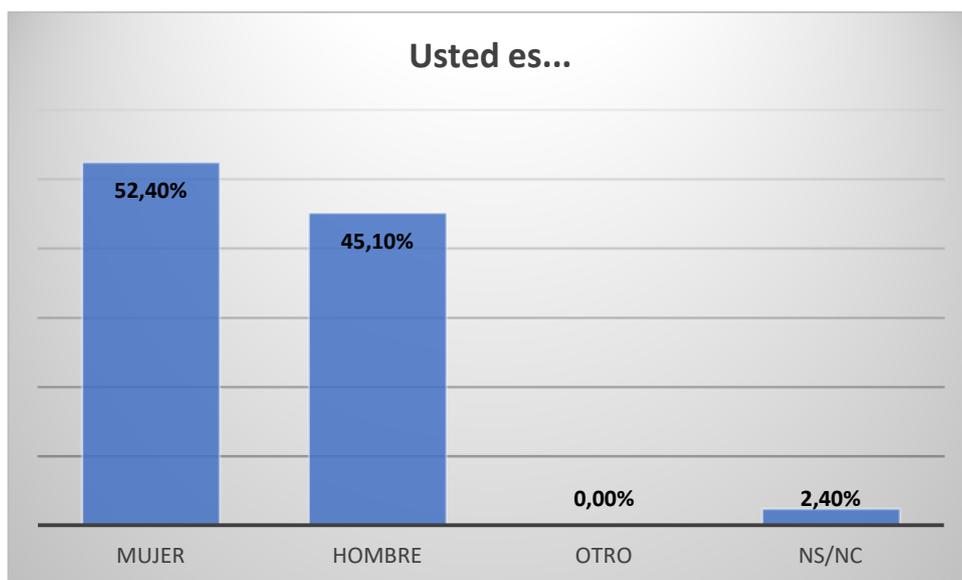


## Pregunta 15: Usted es (género)

### 15 Usted es...

<input checked="" type="checkbox"/>	1. Mujer	52,4% (43)
<input type="checkbox"/>	2. Hombre	45,1% (37)
<input type="checkbox"/>	3. Otro	0% (0)
<input type="checkbox"/>	4. Ns/NC	2,4% (2)

Total de respuestas: 82



### 3. ANEXO 1: Detalle de Pregunta 12: Sugerencias, incidencias y felicitaciones

SUGERENCIAS , INCIDENCIAS Y FELICITACIONES		TEXTO LITERAL CIUDADANÍA
Sugerencias aplicación GNSIS	Complicación introducción de todo el código de cita	Cuando se da de baja la cita es complicado saber que hay que poner todo el código indicado, es decir OAC-BARAJ/000000843 por lo que habría que subrayarlo en negrita o especificarlo de algún modo.
		El número de cita es tedioso de introducir a la hora de consultar, modificar o cancelar. Podría al menos no ser necesario introducir los ceros previos al número de cita. Poder modificar el trámite de la cita.
		Al buscar tu cita para modificar y/o cancelar, haya que poner el código de la cita y no se pueda consultar tus citas sólo indicando el DNI. No creo que sea intuitivo para personas que no estén habituadas al manejo del ordenador
		Es mejor que las opciones de cancelar, modificar etc aparezcan juntas y no en diferentes pestañas. Además, debe dar más opciones como el teléfono, nombre y apellidos por ejemplo por si se ha perdido o no se tiene a mano el código de la cita
		PARA CAMBIAR, MODIFICAR, CANCELAR, etc hay que rellenar dos campos obligatoriamente: Documento identidad y código de la cita. Sería mas operativo el seleccionar indistintamente uno u otro campo
		Para modificar la cita he tenido que introducir código y no lo coge con minúsculas
		Al proceder a modificar una cita o eliminarla hay que teclear completo el código de la cita y debería estar más claro (en negrita) que hay que poner el código completo (por ejemplo, OAC-BARAJ/000000825).
	Cita libre en cualquier oficina	El resultado ha sido negativo y no funciona si no eliges oficina.
		Obliga a elegir oficina. Sería recomendable que se pudiera acceder también a la cita libre más temprana
	Mejorar el lenguaje	Usar lenguaje más comprensible para gente que no está acostumbrada a utilizar este tipo de aplicaciones.
Alguna redacción no es del todo clara		
Continuar con las mejoras	Sigan mejorando	
Dificultad cancelación cita	Para cancelar la cita no es fácil encontrar dónde se hace	
Mejora de despleables	Mejorar los despleables. No se pueden ver todas las posibilidades de citas.	
Mejora enlaces	Mejorar los enlaces del correo electrónico. Algunos NO abren.	
Mejorar información justificante: más intuitivo	El justificante de la cita es muy largo, yo haría un documento más pequeño y pondría de color rojo la advertencia "Si desea realizar varias gestiones que requieren cita previa, ha de concertar una cita diferente para cada una de ellas". Si no se puede cambiar el color, en negrita o	

SUGERENCIAS , INCIDENCIAS Y FELICITACIONES		TEXTO LITERAL CIUDADANÍA
		mayúsculas. No sé para qué sirve la zona del justificante que dice: escriba aquí y aparece un recuadro.
	Modificación para hacerla más intuitiva	A la hora de editar la cita, las pestañas que aparecen arriba serían más intuitivas si estuvieran a pie de ésta página.
	Resumir la información en avisos legales y cookies	Respecto a avisos legales y a cookies deberían ser más escuetos y resumir más la info
	Mejor usabilidad	Podría aparecer un aviso de lo que puedes cambiar al editar cita, aunque luego sorprende gratamente que se mantengan los datos personales ya tecleados y no haya que volver a hacerlo.
		En la selección de cita, sería más fácil que los trámites estuviesen agrupados, el título en negrita no es intuitivo. Echo de menos un botón de volver para poder corregir selección de cita antes de finalizar el proceso. En la opción "más información del tramita" me lleva a información de otros departamentos.
		Sería bueno que hubiera desplegables para seleccionar por ejemplo dentro de urbanismo: información urbanística. Creo que la cancelación y modificación de la cita podría realizarse de forma más intuitiva
<b>Sugerencias no relacionadas con la aplicación GNSIS</b>	Ampliación de las prestaciones. No sólo lo que se hace en Línea Madrid	Se deberían poner más cosas de las prestaciones de las que se hacen en Línea madrid
	Ampliar número de citas	Cuesta mucho conseguir una cita
	Recomendaría el uso	Recomendaría el uso porque es el único existente para solicitar cita vía web.
<b>Incidencias</b>	No recibe código confirmación en el móvil	Han pasado más de cinco minutos y no he recibido el mensaje en el móvil. No entiendo muy bien que en la pantalla que da opción a editar o confirmar vuelvas al principio (trámite, oficina, día) da lugar a confusión pensando que lo has hecho mal.
		No llega un SMS de confirmación al número de teléfono asociado.
	Aviso de confirmación no recoge DNI completo	Que en el aviso de confirmación de cita aparezca el DNI completo
<b>Felicitación</b>	Agradecimiento	Agradecer siempre las mejoras posibles como lo están haciendo.