

# RESULTADOS DEL PROYECTO PILOTO DEPENDENCIA 3.0

PLAN  
AVANZA»»



**SUBPROGRAMA AVANZA CIUDADANÍA DIGITAL**

**TSI-040202**

## Resultados del Proyecto Piloto Dependencia 3.0

Los usuarios pertenecientes al proyecto piloto nos remitieron una encuesta de valoración y satisfacción al finalizar esta fase y los **resultados obtenidos de forma global** son los mostrados a continuación:

### Resultados globales (50 usuarios piloto)

Módulo	Opciones	Satisface expectativas (% usuarios)	Valoración utilidad (% usuarios)
Tramites	DNI electrónico	60%	90%
	Abono de transporte	70%	85%
	Cita médica	82%	80%
	Certificado de empadronamiento	58%	55%
	Certificado de discapacidad	63%	55%
	<b>Valoración módulo trámites</b>	<b>66%</b>	<b>73%</b>

Módulo	Opciones	Satisface expectativas (% usuarios)	Valoración utilidad (% usuarios)
Noticias	Noticias por categorías	90%	100%
	<b>Valoración módulo noticias</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>

Módulo	Opciones	Satisface expectativas (% usuarios)	Valoración utilidad (% usuarios)
	<b>Valoración global aplicación</b>	<b>78%</b>	<b>87%</b>

La cifra global con la que los 50 usuarios valoran la satisfacción de sus expectativas con la aplicación es de un 78%.

Al analizar estos resultados se obtiene una diferencia de valoración significativa entre los cinco trámites debido a la frecuencia con que los usuarios tendrían que recurrir a cada uno de ellos. Si comparamos en un periodo de un año la probabilidad de solicitar una cita médica y un certificado de empadronamiento, la diferencia entre ambos trámites es abismal. Y es por ello que el porcentaje de satisfacción haya sido parejo al de utilidad que han manifestado los usuarios del piloto.

También existe una probabilidad de uso muy diferente en algunos trámites según la comunidad autónoma analizada, por ejemplo, las expectativas para el trámite de un abono transporte son muy diferentes entre un usuario de la ciudad de Madrid y Cuenca.

Y a continuación mostramos los **resultados obtenidos por comunidades**, según expectativas cubiertas y utilidad encontrada a la aplicación:

## Resultados por Comunidades Autónomas (Madrid, Comunidad Valenciana, Castilla y León y Castilla La Mancha) - ESPECTATIVAS

Módulo	Opciones	Comunidad de Madrid (25 usuarios)	Comunidad Valenciana (15 usuarios)	Castilla y León (5 usuarios)	Castilla La Mancha (5 usuarios)	Satisface expectativas
Tramites	DNI electrónico	60%	60%	60%	60%	60%
	Abono de transporte	80%	85%	60%	55%	70%
	Cita médica	84%	82%	80%	80%	82%
	Certificado de empadronamiento	50%	50%	50%	80%	58%
	Certificado de discapacidad	52%	58%	60%	80%	63%
	<b>Valoración módulo trámites</b>	<b>65%</b>	<b>67%</b>	<b>62%</b>	<b>71%</b>	<b>66%</b>
<b>Módulo</b>	<b>Opciones</b>					
Noticias	Noticias por categorías	90%	88%	80%	100%	90%
	<b>Valoración módulo noticias</b>	<b>90%</b>	<b>88%</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>
<b>Módulo</b>						
	<b>Valoración global aplicación</b>	<b>78%</b>	<b>78%</b>	<b>71%</b>	<b>86%</b>	<b>78%</b>

Fte: Elaboración propia

## Resultados por Comunidades Autónomas (Madrid, Comunidad Valenciana, Castilla y León y Castilla La Mancha) - UTILIDAD

Módulo	Opciones	Comunidad de Madrid (25 usuarios)	Comunidad Valenciana (15 usuarios)	Castilla y León (5 usuarios)	Castilla La Mancha (5 usuarios)	Valoración Utilidad
Tramites	DNI electrónico	90%	90%	100%	80%	90%
	Abono de transporte	92%	88%	80%	80%	85%
	Cita médica	84%	76%	80%	80%	80%
	Certificado de empadronamiento	50%	50%	60%	60%	55%
	Certificado de discapacidad	50%	50%	60%	60%	55%
	<b>Valoración módulo trámites</b>	<b>73%</b>	<b>71%</b>	<b>76%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>
<b>Módulo</b>	<b>Opciones</b>					
Noticias	Noticias por categorías	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>Valoración módulo noticias</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Módulo</b>	<b>Valoración global aplicación</b>	<b>87%</b>	<b>85%</b>	<b>88%</b>	<b>86%</b>	<b>87%</b>

Fte: Elaboración propia