

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 248**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
CON LAS INSCRIPCIONES ONLINE EN  
COLONIAS Y CAMPAMENTOS DE VERANO**

**(herramienta Opinator)**

**Octubre 2015**



**Área de Gobierno  
Administración Municipal**

**Departamento  
Planificación y Evaluación**





# Observatorio de la ciudad



Departamento de Planificación y Evaluación

## **INDICE**

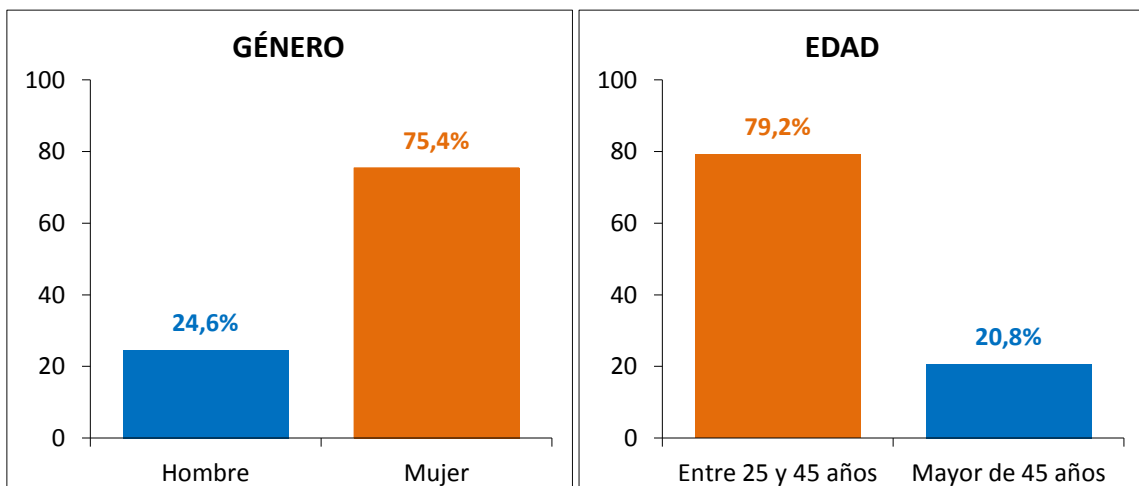
<b>1. PERFIL DEL USUARIO/A.....</b>	<b>1</b>
1.1. Perfil del entrevistado.....	1
1.2. Tipo de acceso a la encuesta .....	3
1.3. Administración inclusiva .....	4
<b>2. VALORACIONES GENERALES.....</b>	<b>5</b>
2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado .....	5
2.2. Razones que justifican la valoración .....	6
2.3. Comparativa datos 2014-2015 .....	11
<b>3. SUGERENCIAS.....</b>	<b>13</b>
<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO (Texto literal de las respuestas de los usuarios/as a las preguntas abiertas) .....</b>	<b>15</b>

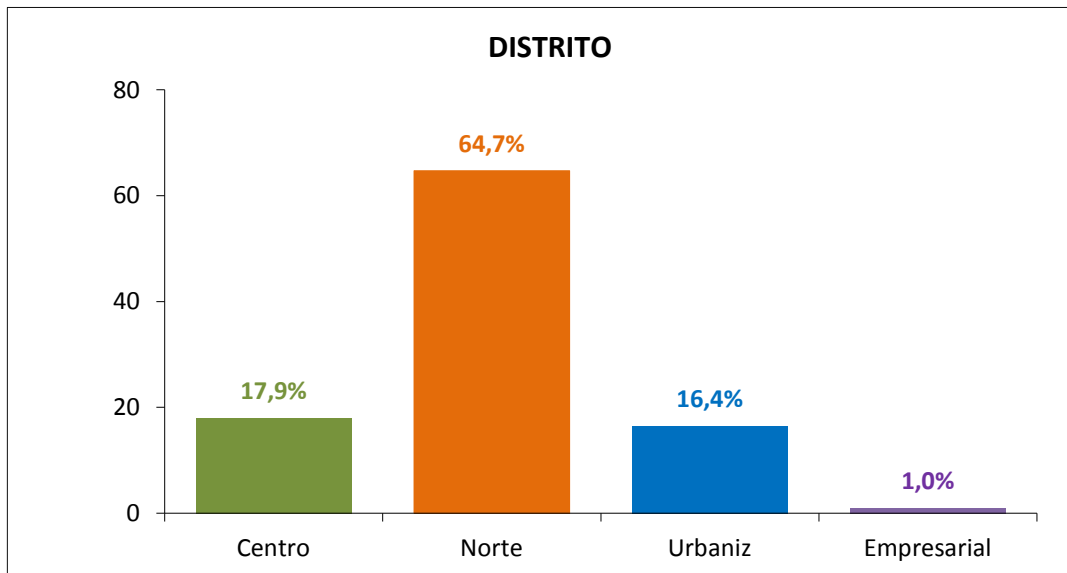
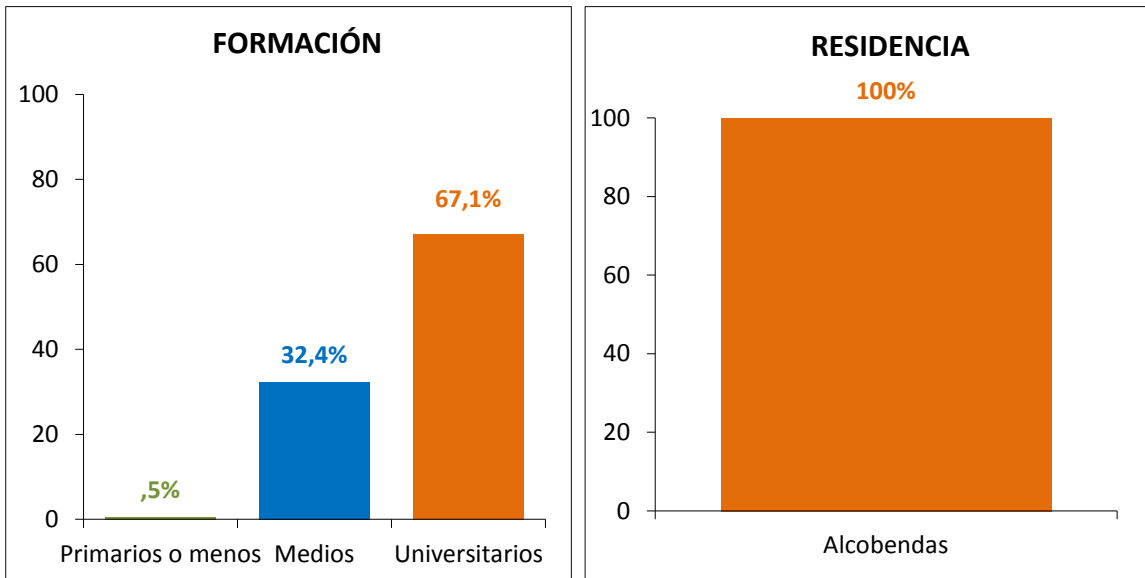


## 1. Perfil del usuario

### 1.1. Perfil del entrevistado

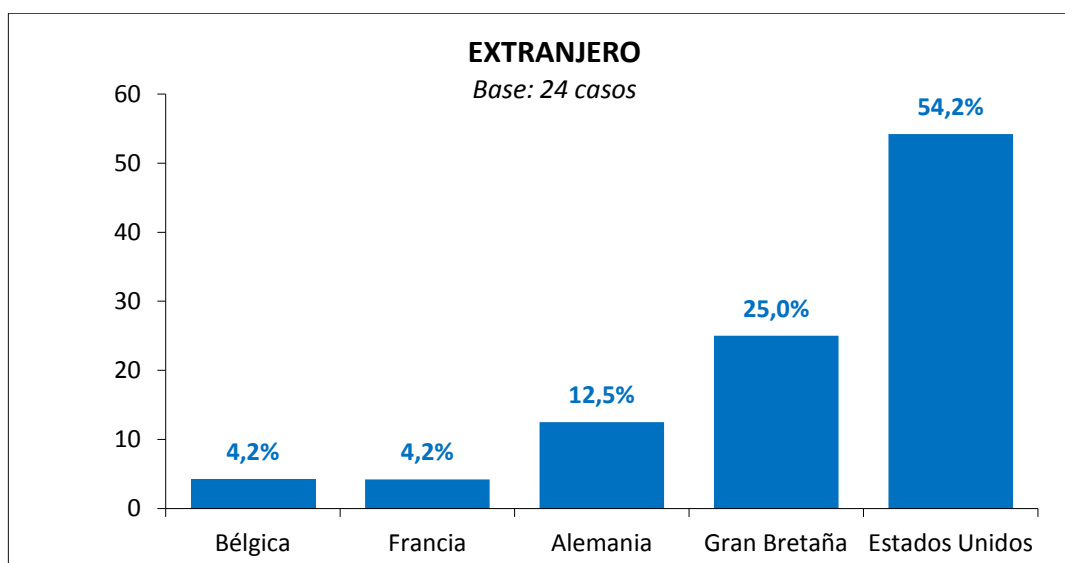
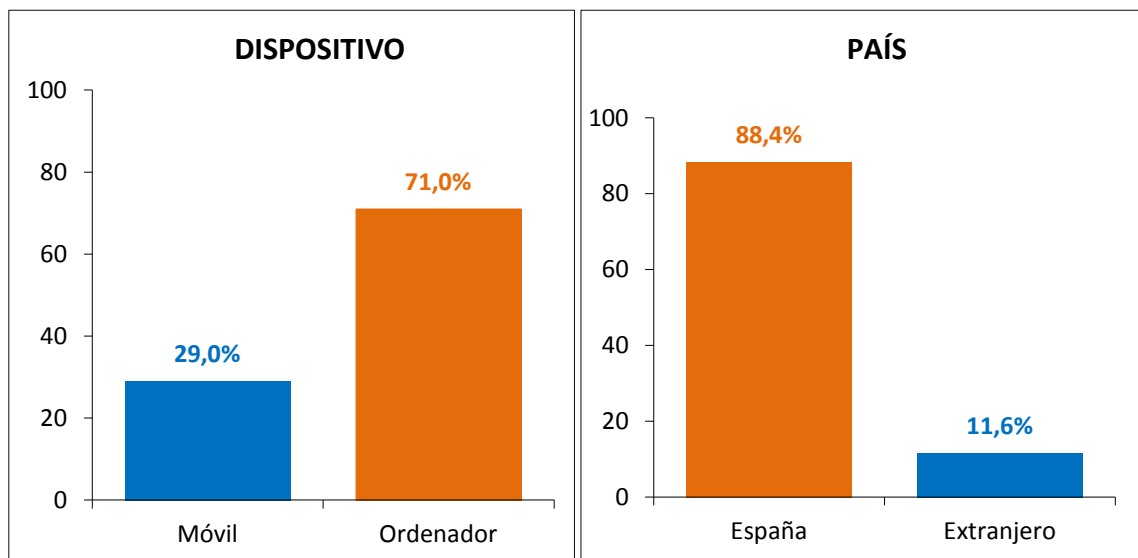
- El **perfil del entrevistado/a** más representativo en la inscripción online en colonias y campamentos de verano, responde a las siguientes características:
  - ✓ **Mujer**
  - ✓ **Entre 25 y 45 años**
  - ✓ **Estudios Universitarios**
  - ✓ **Distrito Norte**





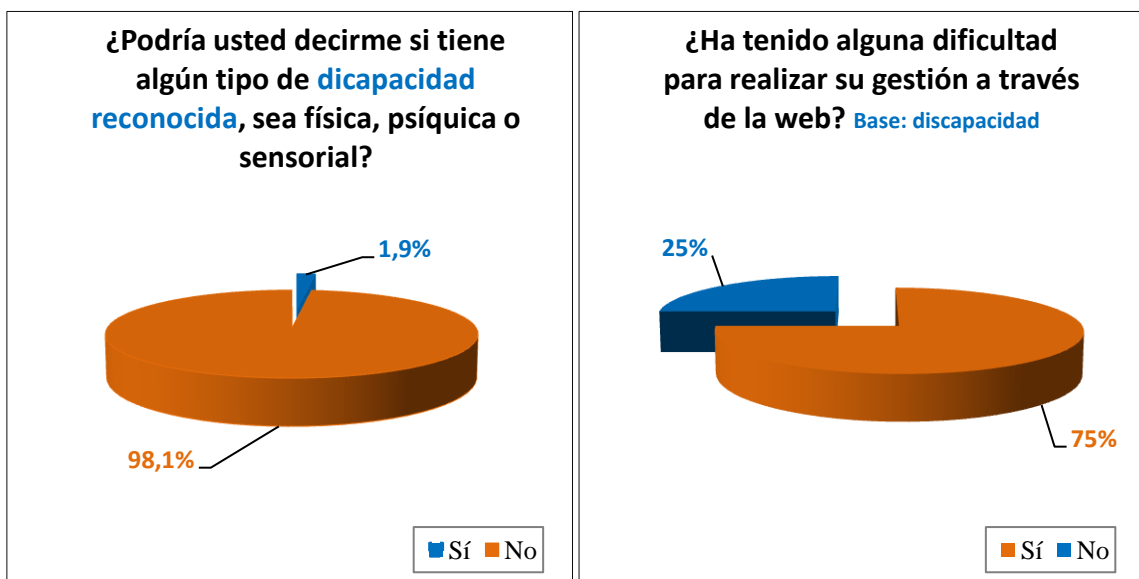
## 1.2. Tipo de acceso a la encuesta

- El dispositivo más utilizado para cumplimentar la encuesta ha sido el **ordenador (71%)**. A través del móvil se han cumplimentado el 29% de los cuestionarios.
- La mayor parte de los usuarios/as han accedido al cuestionario desde España, pero **hay un 11,6% de usuarios/as que lo han hecho desde el extranjero**, fundamentalmente, desde Estados Unidos y Gran Bretaña.



### 1.3. Administración inclusiva

- **Un 2% de los usuarios/as tienen alguna discapacidad** reconocida. El 75% de estos usuarios manifiesta haber tenido alguna dificultad para realizar la gestión a través de la web.
- **Las dificultades argumentadas no tienen nada que ver con la situación de discapacidad**, sino con los problemas generales que padecieron los usuarios los primeros días de inscripción: hubo un mal funcionamiento de la página web (colapsada).



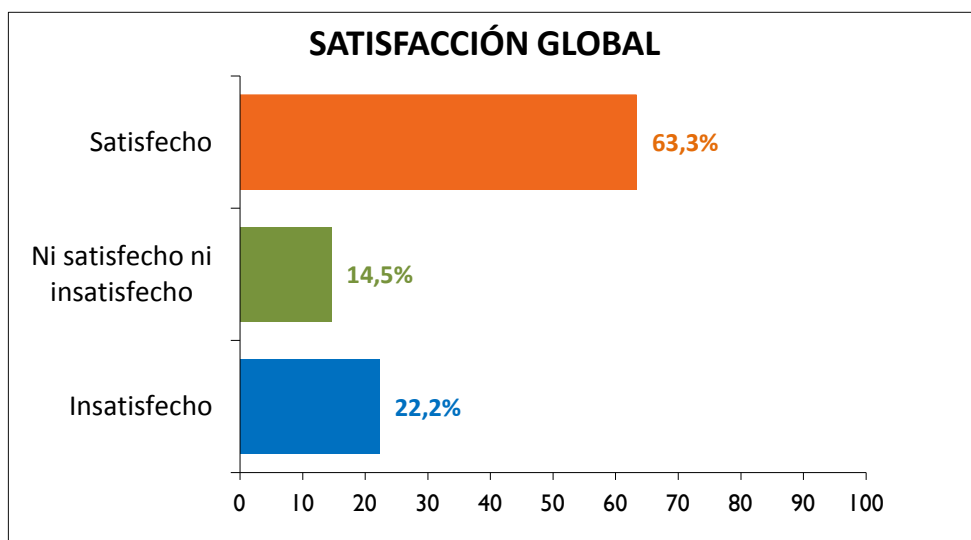


## 2. Valoraciones generales

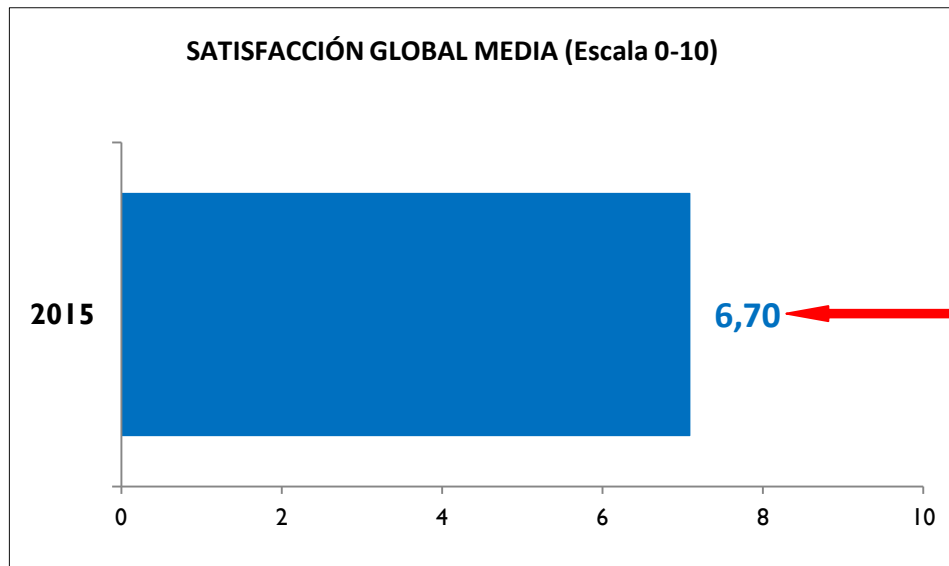
El cuestionario de “Satisfacción de usuarios/as con la Tramitación on line de Inscripciones en Colonias y Campamentos de Verano” ha sido aplicado entre el 26 de marzo y el 31 de agosto de 2015 y ha sido **cumplimentado por 207 usuarios/as** que han recibido un correo electrónico con la encuesta una vez finalizada la tramitación.

### 2.1. Satisfacción Global con el trámite realizado

- El **63,3%** de los usuarios/as que han inscrito a sus hijos/as telemáticamente en Colonias y Campamentos de Verano se muestran **satisfechos<sup>1</sup>** con la tramitación. Un 14,5% dice no estar “ni satisfecho ni insatisfecho” y un significativo 22,2% se siente insatisfecho con la tramitación realizada.
- El grado de satisfacción media con la inscripción online es de **6,70 puntos de media** en una escala 0 a 10.



<sup>1</sup> La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.

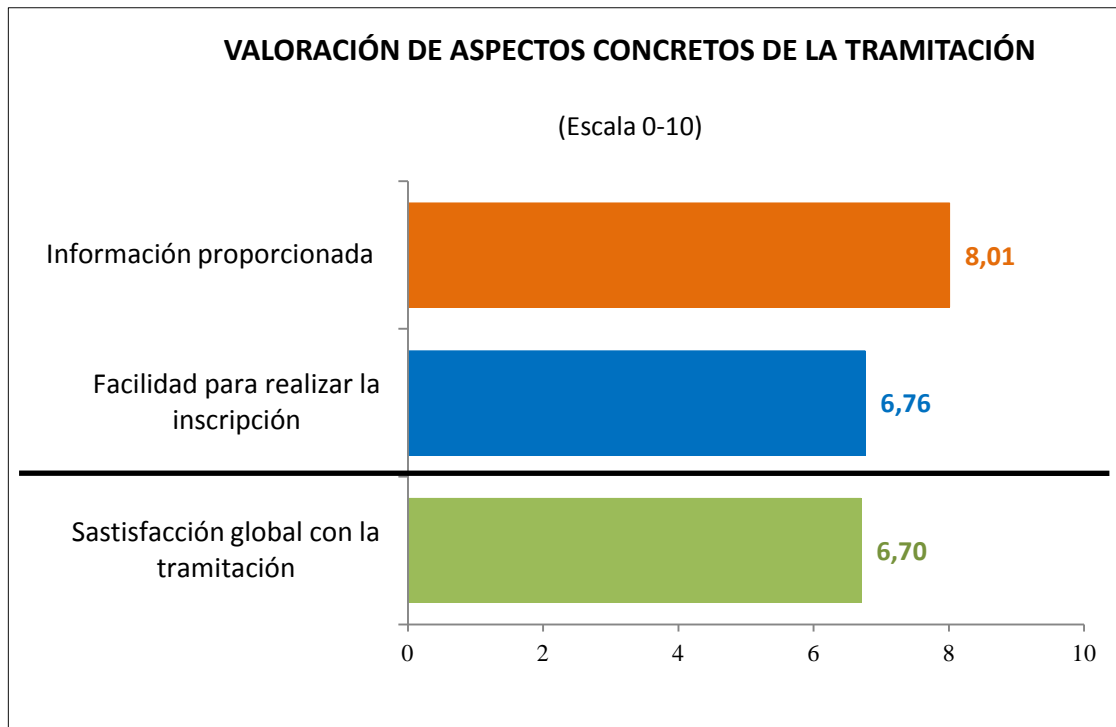


## 2.2. Razones que justifican la valoración

Los dos aspectos concretos que se valoran en la inscripción online obtienen calificaciones positivas:

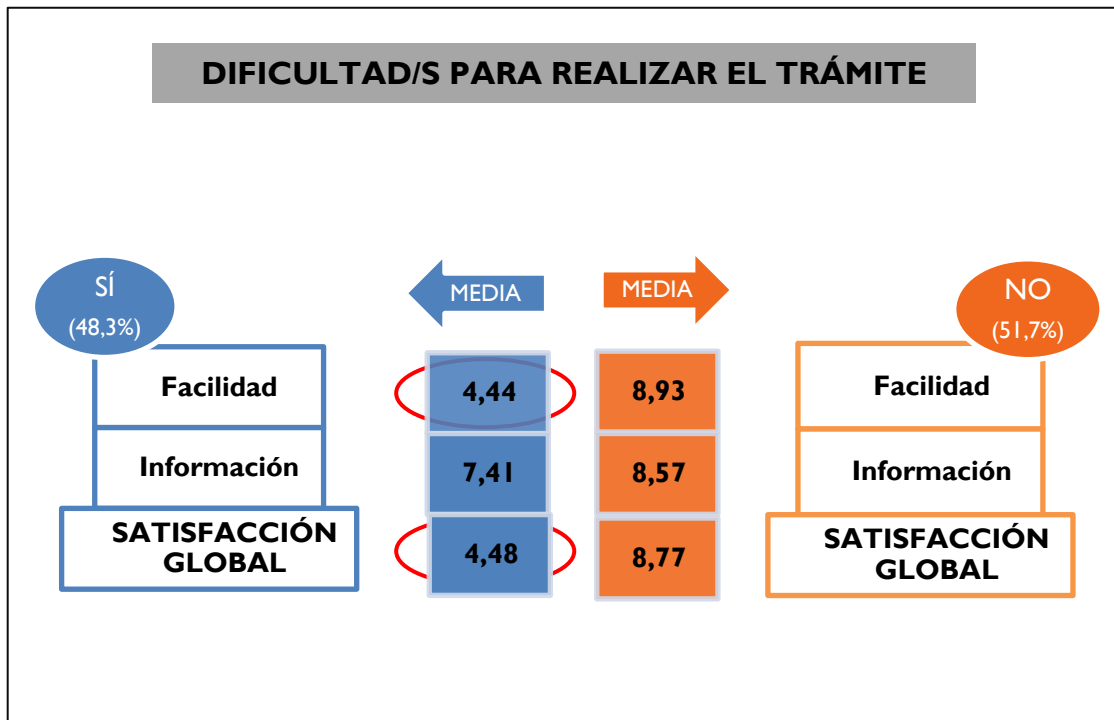
- En primer lugar, la **“información proporcionada”** para realizar la inscripción, calificada con un **8,01 de media**.
- En segundo lugar, la **“facilidad para realizar la inscripción”**, cuya valoración media es de un **6,76**.

Este último aspecto, la *“facilidad para realizar la inscripción”*, es el menos homogéneo en la valoración, ya que su calificación está estrechamente relacionada con si el usuario ha tenido o no alguna/s dificultad/s al realizar la inscripción telemáticamente, situación que determina significativamente el grado de satisfacción global con la gestión.



La **variable que tiene más incidencia** en la valoración global de la satisfacción con este trámite es el hecho de haber tenido alguna **dificultad al realizar la gestión**.

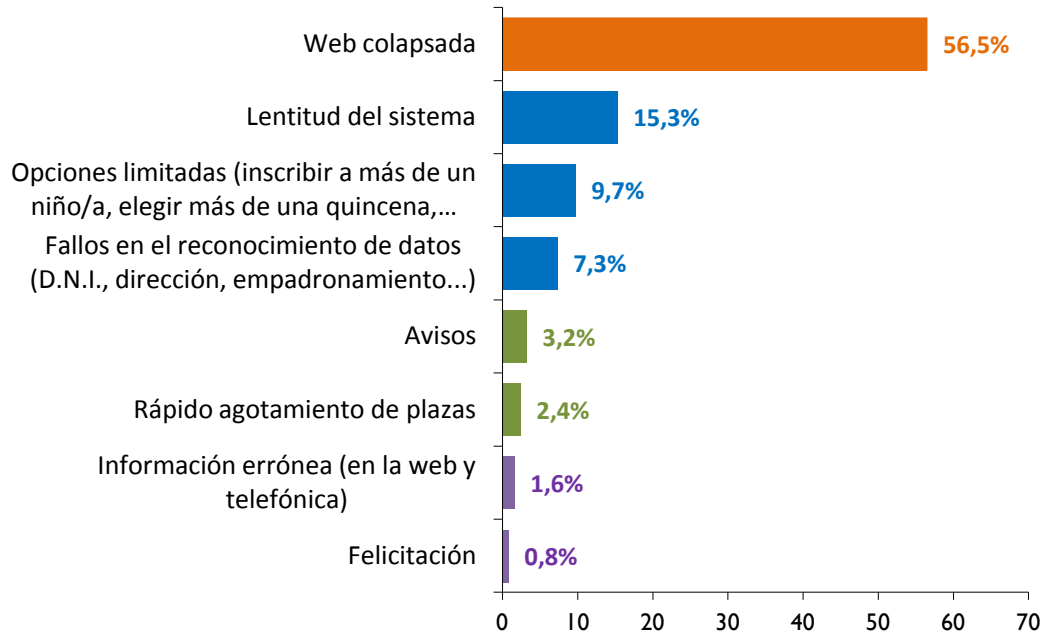
- **Los usuarios/as que han tenido alguna dificultad** al realizar la inscripción otorgan **puntuaciones por debajo del 5**, tanto a la “facilidad para realizar la inscripción” (4,44) como a la “satisfacción global con el trámite realizado” (**4,48**).
- **Los usuarios/as que no han tenido ningún problema** al realizar la inscripción otorgan **puntuaciones próximas al sobresaliente**: “facilidad para realizar el trámite” (8,93), “información proporcionada para realizar el trámite” (8,57) y “satisfacción global con el trámite realizado” (8,77).



- Las **dificultades** más citadas a la hora de realizar la inscripción son:
  - ✓ **Web colapsada/mal funcionamiento** (un aspecto en el que se incide especialmente, es el mal funcionamiento de la *pasarela de pago*)
  - ✓ **Lentitud del sistema**
  - ✓ **Opciones limitadas** (inscribir a más de un niño/a, elegir más de una quincena, incorporar la autorización...)
  - ✓ **Fallos en el reconocimiento de datos** (especialmente, en el reconocimiento de la *dirección –calle-*)
  - ✓ **Faltan Avisos en la aplicación** y algunos de los que están son poco claros (intentos máximos permitidos, incongruencia en los datos, ...)

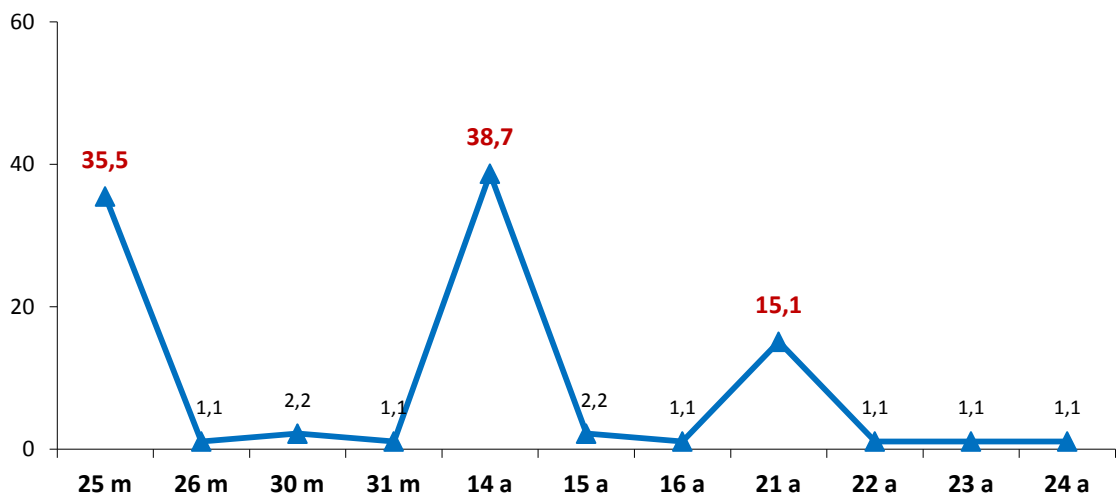
Los picos en los que más dificultades se producen coinciden con las apertura de las diferentes fechas de inscripción, que es dónde se concentran más usuarios/as tramitando simultáneamente.

**DIFICULTADES PARA REALIZAR LA INSCRIPCIÓN**



Base dificultades 2015: **124 respuestas**

**DISTRIBUCIÓN DE LAS DIFICULTADES DE INSCRIPCIÓN MANIFESTADAS  
Año 2015 (días de marzo y abril)**



- Atendiendo a las **variables sociodemográficas** que están representadas suficientemente en la muestra, podemos apreciar algunas diferencias significativas en las valoraciones otorgadas a los aspectos evaluados:

Usuarios/as **MÁS SATISFECHOS**  
con el trámite realizado:

- ✓ **Mujeres**
- ✓ **Mayor de 45 años**
- ✓ **Estudios medios**
- ✓ **Distrito Urbanizaciones**

Usuarios/as **MENOS SATISFECHOS**  
con el trámite realizado:

- ✓ **Hombres**
- ✓ **Entre 25 y 45 años**
- ✓ **Estudios universitarios**
- ✓ **Distrito Norte**

**VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS DE LA INSCRIPCIÓN ONLINE EN COLONIAS Y CAMPAMENTOS DE VERANO**

<b>VARIABLES</b>	<b>Fácil de realizar</b>	<b>Información proporcionada</b>	<b>Satisfacción Global</b>
<b>SEXO</b>			
Hombre	5,94	8,08	<b>6,08</b>
Mujer	7,03	7,99	<b>6,90</b>
<b>EDAD</b>			
Menor de 25 años*	-	-	-
Entre 25 y 45 años	6,80	7,94	<b>6,63</b>
Mayor de 45 años	6,58	8,28	<b>6,93</b>
<b>FORMACIÓN</b>			
Estudios primarios o menos*	8,00	5,00	<b>7,00</b>
Estudios medios	6,90	8,07	<b>6,84</b>
Estudios universitarios	6,68	8,00	<b>6,63</b>
<b>DISTRITO</b>			
Centro	6,70	7,68	<b>6,78</b>
Norte	6,66	8,08	<b>6,54</b>
Urbanizaciones	7,24	8,06	<b>7,24</b>
Empresarial*	6,00	8,50	<b>6,00</b>

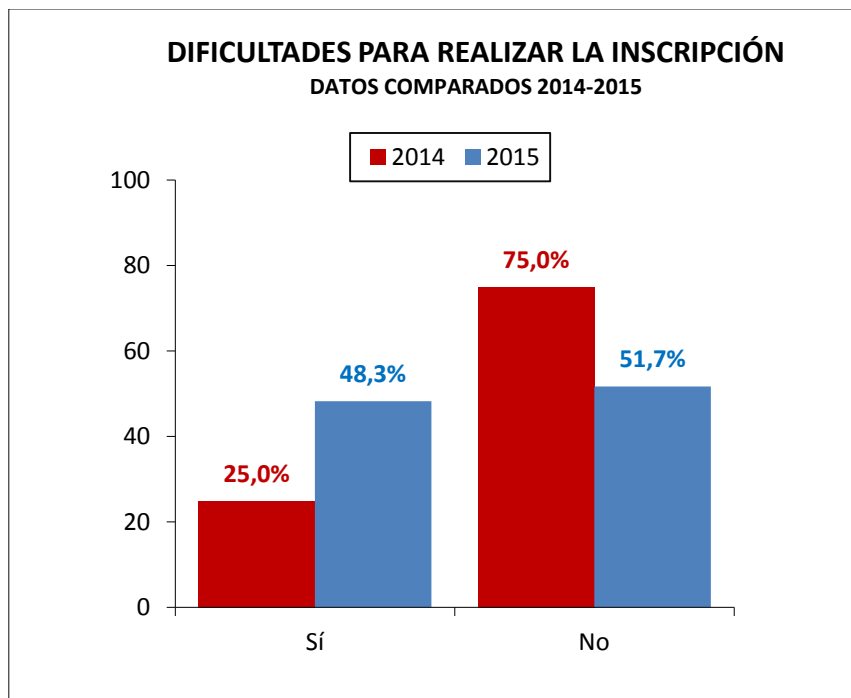
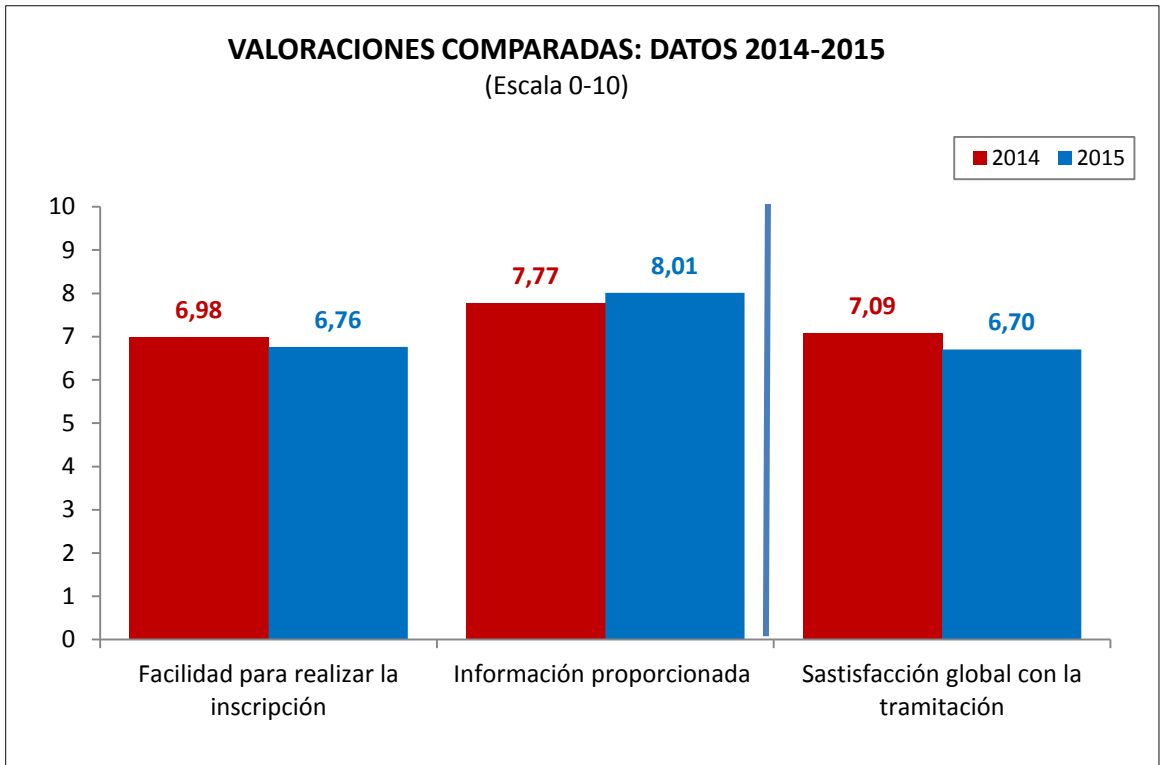
\*Nota: El nº entrevistados/as que representa estas categoría es demasiado pequeño como para considerar el dato representativo.

### 2.3. Comparativa datos 2014-2015

- La **satisfacción global media** con la inscripción en colonias y campamentos de verano **ha bajado su valoración** de 7,09 a 6,70, aunque sólo son 4 décimas menos que el año anterior. Esta pérdida en el grado de satisfacción de los usuarios/as es una muestra de las dificultades tenidas en el uso de la aplicación a la hora de realizar la inscripción online, máxime si tenemos en cuenta que muchos de estos usuarios ya habían utilizado este servicio el año anterior y, probablemente, su expectativa con respecto a este nuevo curso era más alta.
- En esta nueva temporada de inscripciones se han resuelto **problemas** que ocasionaron muchas molestias al usuario el año anterior, como la cantidad, calidad y accesibilidad a la información o los fallos en el reconocimiento de datos. Otros problemas persisten, como el bloqueo del sistema el primer día de inscripción o la flexibilidad de la aplicación para poder inscribir a más de un niño, elegir más de una quincena, incorporar las autorizaciones, etc. Además, surgen nuevas dificultades, como la problemática a la hora de realizar el pago (falta de respuesta, bloqueo, etc.) o la necesidad de incorporar más avisos en la aplicación y clarificar los existentes.

Por otra parte, hay una demanda clara de que se incremente el número de plazas para colonias y campamentos de verano, lo que evitaría estos colapsos de la aplicación y, consecuentemente, redundaría en una mayor satisfacción del usuario/a.

- El único aspecto a valorar que queda al margen de las incidencias que pudieran darse en la aplicación, la **“información facilitada” ha mejorado**, pasando de una valoración media de 7,77 puntos a 8,01 en 2015.





### 3. Sugerencias

En el cuestionario de satisfacción de usuarios se ha incluido una pregunta en la que los entrevistados/as puede indicar qué otros trámites, servicios o gestiones les gustaría que ofreciera la web municipal. En la tabla que sigue a continuación se sintetizan las **10 sugerencias** aportadas en relación a las inscripciones online<sup>2</sup>:

SUGERENCIAS EN RELACIÓN A LA INSCRIPCIÓN ONLINE EN COLONIAS Y CAMPAMENTOS DE VERANO
<p><b>FLEXIBILIZAR LA APLICACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opciones de inscripción por quincenas, semanas, meses....Todo ello en un solo registro.</li> <li>• Modificar el colegio para la colonia seleccionada.</li> <li>• Inscribir a más de un niño/a simultáneamente.</li> <li>• Intercambio de colonias con otros usuarios.</li> </ul>
<p><b>APLAZAMIENTO DEL PAGO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar reservada la plaza y pagar más adelante.</li> <li>• Igualdad de trato que a las inscripciones presenciales.</li> </ul>
<p><b>AMPLIAR INFORMACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contemplar/aclarar en la información facilitada todas las posibilidades de situaciones familiares: <i>por ejemplo, plazo de inscripción para niños escolarizados en el municipio, con padres que también trabajan en el municipio y, además, son antiguos participantes en colonias.</i></li> </ul>

<sup>2</sup> Las sugerencias relativas a otros servicios que les gustaría que ofreciese la web, es decir, las que no se refieren propiamente a mejoras relativas al trámite *inscripción online en colonias y campamentos de verano*, aparecen recogidas en el informe general de Trámites Online. En cualquier caso, en el anexo se recogen literalmente.

## FICHA TÉCNICA

El *Estudio de Satisfacción de Usuarios con las Inscripciones Online en Colonias y Campamentos de Verano 2015*, se ha llevado a cabo en el periodo comprendido entre el 26 de marzo y el 31 de agosto de 2015.

La herramienta utilizada para la administración del cuestionario y recogida de datos ha sido **Opinator**. El cuestionario ha sido enviado al usuario a través de su correo electrónico una vez finalizada su gestión. Un total de **207 usuarios/as** han cumplimentado la encuesta

El margen de error para datos globales, sobre un total de 1.000 tramitaciones realizadas en 2015, es de  $\pm 6\%$  en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos  $p=q=50$  y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5%). El margen de error supera ligeramente el error máximo de referencia, el 5%.

## ANEXO

**TEXTO LITERAL DE LAS RESPUESTAS DE LOS USUARIOS/AS A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

**-Dificultades al realizar el trámite o gestión en la web municipal**

**-Sugerencias de otros trámites o gestiones en la web municipal**

DIFICULTADES AL REALIZAR LA GESTIÓN EN LA WEB	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>el periodo que pone en fechas está mal, cada año es una sorpresa.</li> </ul>	25/03/2015	8:43
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estaba preparada desde las 8 de la mañana. A las 8:30 he intentado entrar, me indicaba que NO se podía, a las 8:31 me indica que está saturado, y a las 8:37 YA NO HAY PLAZAS DISPONIBLES en la PRIMERA QUINCENA del Bachiller Alonso ...solo en la segunda quincena que SOLO QUEDABAN 6 plazas.....</li> </ul>	25/03/2015	8:52
<ul style="list-style-type: none"> <li>No he tenido dificultad alguna con la inscripción en sí, pero ayer realicé telefónicamente una consulta sobre las colonias a la cual me contestaron erróneamente, por lo que creo que es mejorable. Yo tenía que apuntar a mis dos hijos en dos quincenas, y quería saber si tenía que hacer 4 formularios, 2 o 1. Me contestaron que 4, y esta mañana nos hemos dado cuenta, aunque tarde, de que se podían meter 2 niños en el mismo formulario. Al final hemos realizado 3 trámites, cuando podíamos haberlo hecho en 2. Creo que esto tampoco está bien explicado en preguntas frecuentes. Por lo demás, todo perfecto. Habéis mejorado los errores del año pasado.</li> </ul>	25/03/2015	9:01
<ul style="list-style-type: none"> <li>* AL MARCAR EN MI PRIMER HIJO LA FAMILIA NUMEROSA LUEGO NO HE MARCADO ESTA CASILLA, POR ERROR EN MI SEGUNDO HIJO Y LA APLICACIÓN NO ME A AVISADO O POR LO MENOS NO LO HA TENIDO EN CUENTA Y ME HA COBRADO A MÍ SEGUNDO HIJO SIN ESTE CONDICIONANTE Y CREO QUE SE PODRÍA MEJORAR PARA QUE UNA VEZ MARCADO LA SITUACIÓN DE FAMILIA NUMEROSA NO REPETIRLA, YA QUE FORMA PARTE DE LA UNIDAD FAMILIAR. GRACIAS.</li> </ul>	25/03/2015	9:24
<ul style="list-style-type: none"> <li>No funciona el trámite de inclusión de la autorización a colonias.</li> </ul>	25/03/2015	9:26
<ul style="list-style-type: none"> <li>no se puede enviar la autorización por el otro trámite web.</li> </ul>	25/03/2015	9:28
<ul style="list-style-type: none"> <li>está la pagina saturada y no funciona</li> </ul>	25/03/2015	9:50

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nada más entrar se ha bloqueado y lleva así desde 10 m después de apertura, debían preveer el nº de acceso simultaneos para la carga de la web. Es penoso</li> </ul>	25/03/2015	10:01
<ul style="list-style-type: none"> <li>problemas para acceder. Página bloqueada</li> </ul>	25/03/2015	10:03
<ul style="list-style-type: none"> <li>El sistema se colapsa y no te deja acceder por lo que pierdes las plazas por falta de rapidez. Si quieren que el usuario utilice este sistema tendran que mejorarlo pero mucho mucho. Es desesperante.</li> </ul>	25/03/2015	10:21
<ul style="list-style-type: none"> <li>El sistema del Ayuntamiento no soporta todas las visitas que se producen de forma simultánea. No me ha permitido realizar las inscripciones adecuadamente.</li> </ul>	25/03/2015	10:31
<ul style="list-style-type: none"> <li>Al hacer la inscripcion para la segunda quincena no me ha dejado, y son las 10.30 de la mañana y sigo sin poder</li> </ul>	25/03/2015	10:31
<ul style="list-style-type: none"> <li>A lo mejor soy muy torpe, pero este año me he vuelto a "despistar" con la segunda pantalla en la que piden datos personales y dirección porque no tenía claro si me pedía el dni mío o de mi hija. Torpeza mía que ha provocado que no consiga plaza en la segunda quincena en el centro que quería. Sugerencia: o poder cursar el alta en las dos quincenas a la vez; o que el programa avise de los intentos máximos permitidos, antes del "descanso obligatorio"</li> </ul>	25/03/2015	10:41
<ul style="list-style-type: none"> <li>HE CONSEGUIDO ENTRAR EN LA PAGINA Y HE ESTADO UNA HORA ESPERANDO PARA PODER HACER EL TRAMITE</li> </ul>	25/03/2015	10:50
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tengo cuatro hijos y aunque pregunté previamente si iba a tener problemas y me dijeron que no, no he sido capaz de apuntar a los 4 teniendo que dejar a uno sin inscribir. Tendrían que hacer una pequeña comprobación a la hora de inscribir viendo que si el DNI del solicitante/responsable es el mismo, permitiera apuntar a más de 3 niños. Esto con el procedimiento de ir guardando niño a niño resultaría sencillo.</li> </ul>	25/03/2015	10:52

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>he estado desde las 8.30 y No había forma de conectar. Cuando lo he conseguido se me quedaba enganchado en el paso 2 y no avanzaba. Después de esperar el tiempo te echaba. Errores constantes. Un verdadero horror.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>11:06</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La web se caía constantemente o no contestaba. He tardado 2:30 horas en tramitar la operación y aun estoy intentando tramitar la segunda quincena porque mi inscripción se ha bloqueado antes del pago y ahora no me deja ni realizar una nueva ni completar el pago.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>11:11</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasarela de pago colapsada. Se solucionaría con un sistema de prereserva sin tener que pagar en ese momento, así no saturaríamos la red y no habríamos problemas de devolución de recibos. Por otro lado, veo un retraso que no pueda hacer la inscripción de 2 quincenas (o más) de una sola vez, corriendo el peligro de que se acaben las plazas y el niño tenga que ir a 2 coles en un mes.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>11:13</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aun quedando 20 plazas para el periodo de la 2ª quincena de Julio para la colonia de Gabriel y Galán, no me permitió gestionar la reserva al dar "error de que ya se estaba gestionando una petición para este usuario". Pero si me permitió realizar la reserva para la 1ª Quincena? que es la que finalmente tuve que elegir.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>11:21</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha caído el servidor y no ha sido posible la conexión e inscripción hasta las 10:40</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>11:30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A los cinco minutos de la apertura de la inscripción, ya se habían superado el número máximo de usuarios permitidos.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>11:31</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Al reservar la 1ª quincena de julio no ha salido la parte del pago y no se ha hecho la reserva, y al reservar la 2ª quincena sí ha salido y he recibido el correo, y por esto me he dado cuenta que no se había reservado la 1ª quincena. Al intentarlo de nuevo ya no quedaban plazas para esta fecha.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>11:37</b>

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>La página a las 8:30h estaba saturada Después de una hora consigo rellenas los datos de la primera pantalla y se cuelga, más de 10' mirando al "relojito" y el mensaje que sale es de error del servidor. He perdido más de una hora...</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>11:42</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MUY DIFICIL PODER ACCEDER A LA WEB DE TRÁMITE</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>12:07</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MUY DIFICIL ACCEDER A LA WEB DE TRAMITES.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>12:10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>primero, poner el nombre de lacalle no reconocia mi calle y no podía avanzar en la inscripción, luego los tiempos de espera desesperantes.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>12:26</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la web se ha quedado bloqueada en mitad de la reserva cuando había tenido opción a poder solicitar plaza, de esta manera he perdido la oportunidad de realizar el trámite.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>12:27</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No he podido hacer la inscripción en dos quincenas diferentes, al tener que meter los datos para cada quincena por separado. Cuando he ido a solicitar la segunda quincena de julio, unos segundo después de finalizar la solicitud de la primera quincena, ya que no quedaban plazas vacantes en la colonia que me interesaba (la misma que para la primera quincena)</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>12:40</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A las 8.30 el sistema estaba totalmente bloqueado, he intentado en tres ocasiones hacer la inscripción y ha sido imposible. Daba error. Cuando he podido volver a conectarme ya no había plazas para la primera quincena en Gabriel y Galán. Si dan la oportunidad de hacer la inscripción online deberían pre veer que nos conectemos la mayoría a primera hora.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>13:17</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intentos de conexión agotados durante 2 horas</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>14:11</b>

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Me decía que mi hija no estaba dada de alta en el padrón al hacer la segunda inscripción y he tenido que contactar con el ayuntamiento. Por cierto aun estoy esperando que la señorita que me ha tomado los datos y me ha dicho que me llamaría, se ponga en contacto conmigo. Finalmente he conseguido hacer la inscripción dos horas después, tras intentarlo en bastantes ocasiones, ya que la web estaba saturada</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>17:53</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No habría la página, supongo que por saturación, y no he podido hacer la reserva en las fechas ni colegio que necesitaba.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>19:47</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El acceso a la web a primera hora ha sido dificultoso. Daba problemas.</li> </ul>	<b>25/03/2015</b>	<b>23:18</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El servidor no respondía peticiones. Al intentar agilizar la gestión usando otro navegador para reservar en paralelo otra quincena se cancelaba la petición en curso, cuando en ningún sitio se avisa de que esto pueda ocurrir. Esto ha hecho que pierda la plaza en la primera quincena. Además la plataforma de pago no respondía lo que ha hecho que al intentar varias veces pagar (esperando respuesta del navegador; sin actualizar página ni nada parecido) se cobrara varias veces y se reservara 2 plazas para la misma quincena recibiendo únicamente una notificación.</li> </ul>	<b>26/03/2015</b>	<b>7:18</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>error de pagina saturacion del servidor</li> </ul>	<b>26/03/2015</b>	<b>19:42</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio no operativo durante las primeras horas del día de la inscripción sin que en el SAC dieran alternativa, los que estamos trabajando no pudimos estar continuamente pendiente de si la web funcionaba o no.</li> </ul>	<b>30/03/2015</b>	<b>7:39</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El sistema de pago se bloquea continuamente y en el peor de los casos no sabes si tienes la reserva y toca hacer llamada para confirmarla y ya hacerla</li> </ul>	<b>30/03/2015</b>	<b>9:29</b>



Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página bloqueada varias horas.</li> </ul>	<b>31/03/2015</b>	<b>20:09</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colapso absoluto de la web</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>8:45</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengo 4 hijos y no he podido apuntarles en la colonia que me interesaba aun viendo que había plazas en el 1er plazo y tampoco realizar ninguna gestión eficiente en el 2o. Les rogaría que ampliaran la funcionalidad comprobando el DNI del padre/madre o los apellidos para que permitieran apuntar a 4 hijos de una misma familia en una misma solicitud.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>9:09</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO HA RECONOCIDO LA CALLE DONDE VIVIMOS - CALLE FRANCISCO LARGO CABALLERO, HE TENIDO QUE PONER OTRA PARA PODER CONTINUAR. DEJA HACE CONJUNTAMENTE UNA INSCRIPCION HASTA 3 NIÑOS PERO NO DEJA COGER VARIAS QUINCENAS A LA VEZ. MUY LENTO ENTRE PASO Y PASO. WEB SATURADA. NO HA SALIDO EL JUSTIFICANTE DE INSCRIPCION Y CUANDO LLAMO AL 010 TAMPOCO ME HAN PODIDO CONFIRMAR SI LA GESTION LA HE REALIZADO CORRECTAMENTE. ME HAN COGIDO LOS DATOS Y ME LLAMARAN.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>9:16</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy, muy lento</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>9:21</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• se queda bloqueada la pagina y tarda mucho en guardar datos lo que hace que te de error y vuelvas al principio</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>9:30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando metíamos la calle nos daba error</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>9:44</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me ha echado constantemente a mitad de la solicitud y al final no he podido inscribir a mis hijos donde quería habiendo iniciado los tramites a las 8:30</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>9:46</b>

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lentitud extrema y cuando casi lo consigues te echa y no deja entrar de nuevo. Entre la primera vez a las 8.30 y fue bien los 3 primeros minutos, pero luego no dejaba avanzar y no permitía cumplimentar los datos. a las 9.40 conseguí entrar y formalizar la primera de las 3 inscripciones que tenía planteado realizar.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>9:47</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque inicialmente pude acceder al formulario el trámite se quedaba en espera y terminaba caducando obligando a volver a empezar desde el principio. Y entonces no se podía volver a acceder al formulario porque todas las conexiones estaban ya ocupadas (un máximo de 100). Si el servidor limita el número de conexiones a 100 por favor garanticen que esas 100 conexiones van a poder funcionar con normalidad. De lo contrario limiten aún más el número de conexiones para que el servidor pueda con todo el volumen de peticiones simultáneas.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>9:50</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>he tenido que empezar desde el principio varias veces porque la página se quedaba colgada</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:06</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>tiempo de espera en la tramitación</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LENTITUD Y CAIDA DE PAGINA</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:17</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mucha sobrecarga en la página web, ha tardado bastante en poder hacerse el registro.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Problema: 30 minutos por saturación web en colonias verano. Se bloqueaba incluso con la búsqueda de Calles de Alcobendas. Me ha echado para atrás al mismo paso hasta 5 veces</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:29</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>He tenido que estar más de 1 hora para poder inscribirme</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:35</b>

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se quedaba parado el sistema y me decía q lo intentara de nuevo No he podido realizar la inscripción de la segunda quincena, me decía continuamente q tenia otra sesion abierta y tenia todo cerrado, al final he perdido la plaza. Deberia dejar seleccionar las 2 quincenas en una misma solicitud. Mi sensación ha sido de impotencia al no poder hacer la inscripción de la segunda quincena y perder las plazas.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:45</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la página no se actualizada con cada passo y pasado un tiempo se caducaba la sesión. la inscripción de dos niños en un mismo tramite , era lentisima y por tanto poco efectiva.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:46</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Saturación de la web e interrupción de la inscripción</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>10:46</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Me parece mal que solo haya un día para realizarlo, las plazas son muy limitadas y los padres que trabajamos necesitamos mas apoyo y facilidades para realizar este tipo de gestiones</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>11:13</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los tiempos de espera han sido largos y finalmente no he conseguido hacer la inscripción en el colegio deseado.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>11:20</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No salía la dirección y se cortaba y daba error continuamente. He necesitado 30 min para hacer la inscripción</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>11:52</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensajes de que no está empadronado, y resulta que es por fallos a la hora de escribir su segundo nombre, que nunca usamos. Fallos a la hora de dar con la calle, lo cual deja al programa pensando hasta que te saca por exceso de tiempo. Al final, despues de todo el proceso, fallos a la hora de pagar, con lo cual aunque pone que la inscripcion se ha realizado, no es verdad. Esto lleva con cada inscripcion mas de 15-20 minutos, hasta que vuelves a empezar, lo suficiente para que las plazas se vayan acabando...</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>12:54</b>

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallos a la hora de encontrar la calle, a pesar de ser una de las mas conocidas, lo cual deja al programa bloqueado un rato hasta que se cumplen los 10 munitos. Mensajes preliminares sorprendentes de que el niño no está empadronado, y es que lo han metido usando el segundo nombre , que ademas está mal escrito. Problemas finales con el pago, diciendo que la incipcion si se ha hecho, pero no es verdad. Desde las 8,30 que han abierto, he conseguido apuntar al niño, en otro sitio al que queria, a las 9,35...mas de una hora. Mientras fallaba el sistema por todo esto las plazas se iban acabando. Y eso que se bloqueaba mucho porque solo dejaba 100 personas a la vez...</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>13:00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bloqueo de la página web</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>13:13</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>me ha generado un poco de estres el ver como corría el reloj sin haber finalizado la inscripción.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>13:28</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La dificultad ha sido en cuestión de bloqueo y espera de la página. he tardado 50 minutos en poder realizar la inscripción, porque daba todo el rato fallos, y eso que estaba dentro de la inscripción. No ha sido un problema en el acceso, a las 100 inscripciones simultaneas que se permitían. Saludos</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>14:15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Demasiadas conexiones concurrentes que hacían que el sistema se colgara.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>15:06</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A primera hora de la mañana se ha bloqueado el servidor.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>16:01</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pagina tardaba mucho en cargar. Aparecian plazas disponibles y al terminar casi el tramite no las habia</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>16:26</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagina con alto tiempo en espera. Aparecian plazas disponibles y a mitad del tramite no lo estaban, haciendo perder tiempo para coger una plaza disponible real en otro colegio</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>16:30</b>

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>En la identificación del solicitante, se sólo cita dos veces el nombre del niño y otra vez la del tutor, si no te fijas en el frame izdo. No sabes a que datos incluir</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>17:18</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hubo un cambio en el caché o en el tratamiento de datos durante la gestión porque en la primera solicitud cada vez que tenía que pasar al siguiente paso me llevaba más de cinco minutos de espera. Luego el sistema me dijo que se había limitado a 100 solicitudes a la vez, y aunque la espera a entrar en el sistema te provoca inseguridad, una vez que entras realizar las gestiones se hizo en un minuto exactamente, por los 35 minutos que me llevo la primera solicitud. Desde luego valoro más positivamente la segunda opción que la primera.</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>18:12</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NO tenía buena conexión a Internet</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>18:19</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>no me daba opcion para poner mi direccion</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>18:42</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En el pago he tenido un error. He llamado al sac para confirmar esto mismo y me han dicho q no tenían nada y q debería repetir la inscripcion. Consecuencia: me han cargado por duplicado la inscripcion</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>22:04</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se colapsada muchísimo, si hubiera podido hacer las tres inscripciones a la vez de mi hija hubiera sido mucho más ágil, k tener k entrar tres veces</li> </ul>	<b>14/04/2015</b>	<b>22:37</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Al realizar la solicitud de plaza para las colonias me decía que mi hija no estaba empadronada en Alcobendas (no es correcto) y no me dejaba continuar por lo que perdí la opción de optar al colegio que quería que era DAOIZ Y VELARDE si no hubiese tenido ese error estoy segura de haber conseguido plaza en ese colegio.</li> </ul>	<b>15/04/2015</b>	<b>18:37</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 hora y media por colapso</li> </ul>	<b>15/04/2015</b>	<b>23:25</b>

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>colapso en la web y colapso en la pasarela de pago, esto ultimo no deberia pasar por que se da el caso de que no recibes confirmacion del pago,estando realizado en algunos casos, deberia mejorar ese aspecto ya que es vital para el usuario.</li> </ul>	<b>16/04/2015</b>	<b>15:24</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>el pago ha sido un caos, porque a la hora de hacerlo, me decia que lo servidores estaban ocupado, vuelva a intentarlo, a si he estado 15 minutos hasta que ha entrado.</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>8:58</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Me contacté a las 8:30 en punto, introduje los primeros datos y al tratar de realizar la inscripción el sistema me mostraba un mensaje diciendo que no había plazas disponibles. Lo intenté varias veces y siempre me daba el mismo error. Ya pensaba darlo por perdido, pero por suerte lo volví a intentar y al pulsar el botón siguiente después de elegir el campamento de Andorra, me funcionó y conseguí la plaza. Si no hubiera vuelto a intentarlo como 10 veces, hubiera perdido la plaza con el consiguiente disgusto para todos. Además, otro problema que tuve fué al pagar el primer plazo con la tarjeta, porque después de introducir los datos el sistema daba error. Tuve que intentarlo otras 10 veces, al menos, hasta que conseguí pagarlo (mientras tanto llamaba por teléfono al SAC pero me cortaban la llamada) En fin, ha sido todo un estrés conseguir la dichosa plaza. Necesitan mejorar el sistema lo antes posible para evitar todos estos problemas en los momentos que se conocen van a suceder, es decir, el día de inicio de las inscripciones en colonias y campamentos. Un saludo, Angel Sevillano</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>9:01</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL SERVIDOS HA ESTADO BLOQUEADO BASTANTE TIEMPO.Y TE INFORMAN DE QUE TIENES DIEZ MINUTOS PARA REALIZAR EL TRAMITE .</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>9:05</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Al intentar apuntar a mis dos hijas en los campamentos de verano, ell sistema no ha reconocido a una de ellas comoempadronada en Alcobendas</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>9:15</b>

Continuación:	Día	Hora
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE ME BLOQUEABA el pago y el error era de la WEB Y en lugar de inscribirme a los 3 niños que solicitaba me ha inscrito a 2. Se que después han podido inscribir más gente detrás de mi y yo ya había rellenado para 3 niños.</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>9:17</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA PÁGINA SE CUELGA.</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>9:20</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>bloqueo de plazas</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>9:46</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>error en la pagina, se quedaba continuamente colgada</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>9:54</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El servidor a tardado mucho y no me ha dado tiempo en hace otra reserva</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>10:28</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Líneas saturadas a la hora de pagar. 20 minutos he tardado. He dado al pago fraccionado y no se ha reflejado</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>13:25</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Al introducir la tarjeta como forma de pago, me ha dado un error de servidor. he introducido otra tarjeta y ha ido bien. pero el aviso de la web no ha sido suficientemente claro</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>15:07</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La conexion a la pagina de iscripcion ha estado saturada y he tenido que intentarlo en distintas ocasiones</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>15:13</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servidpr colapsado.</li> </ul>	<b>21/04/2015</b>	<b>20:53</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de pago con tarjeta ha sido dificil, el servidor daba fallos y tuve que repetirlo bastantes veces (30 o 40) hasta que finalmente conseguí completar el pago.</li> </ul>	<b>22/04/2015</b>	<b>10:50</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Iba lento,se quedaba colgado para realizar el pago</li> </ul>	<b>23/04/2015</b>	<b>10:39</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se pueden inscribir varios hermanos a la vez, hay que ir uno a uno,</li> </ul>	<b>24/04/2015</b>	<b>13:54</b>

**SUGERENCIAS DE OTROS TRÁMITES O GESTIONES EN LA WEB**

- Inscripción actividades deportivas
- Mas informacion acerca de la inscripcion a las colonias de los niños escolarizados en alcobendas, con padres trabajando en alcobendas y ya habiendo participado en las colonias en años anteriores... no se confirma una fecha concreta de inscripcion.
- Deberíamos tener la opción de elegir las 2 quincenas a la vez
- Así ninguno
- Todos aquellos que faciliten las gestiones a los ciudadanos y eviten paseos y colas
- Para apuntarnos a actividades, el teléfono del SAC es bastante desesperante....
- Posibilidad de elegir más de una quincena a la vez. Muchos padres necesitamos tener a los niños más de una quincena y, con lo que cuesta entrar, sería de agradecer que se pudieran solicitar más quincenas en el mismo formulario.
- Todos los posibles pero con una buena herramienta
- cualquier trámite que actualmente solo se puede hacer presencialmente, como la solicitud de huerto
- Me gustaría que a través de la aplicación se pudiera modificar el colegio para las colonias elegidas en las futuras apertura de inscripciones a través de la aplicación.
- tramite becas escolares: comedor, libros...
- presentacion de la hoja de inmagina



**Continuación:**

- 1. Posibilidad de registrar a los niños por rangos de semanas en lugar de quincenas. P.ej. si se ve que un niño se ha apuntado a la primera quincena del mes, dejar que para la segunda se le apunte sólo para una semana. Es el tercer año consecutivo donde posiblemente dejemos de llevar al niño en una semana de Agosto (sin posibilidad de reintegro de importe alguno) y sin embargo hemos tenido que pagar la quincena completa. Otra facilidad que podría dar la web es, en lugar de tener que repetir todos los datos cuatro veces como es nuestro caso que hemos apuntado al niño para los dos meses completos, con un sólo registro se pudiera indicar los períodos que se quieren. Por último, no considero trato igualitario que si realizas el registro por la web tengas que adelantar el dinero 3-4 meses y si lo haces presencialmente puedas aplazar el pago, las condiciones deberían ser iguales para todos.
- creo que el sistema de pago debería desaparecer y dejarlo en sistema de reserva para poder pagarlo en un plazo determinado
- becas de comedor, ayudas de libros,,,,
- Con este mismo funcionamiento mejor no ofrecer nada.
- Cambio localidades Abono Teatro
- Todos los relacionados con el ayuntamiento o colegios
- todos los posibles, lo malo es la premura de tiempo en estos casos, y el caos si entramos todos a la vez.
- Los relativos a campus deportivos y deportes.
- opciones de intercambio de colonias c otros usuarios
- Todos los tramites municipales.
- Todos en general...

<b>Continuación:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• todo tipo de gestiones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estoy contenta con todas las posibilidades que nos ofrece el Ayuntamiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TODOS SIEMPRE Y CUANDO LOS SISTEMAS ESTEN PREPARADOS PARA ELLO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberia permitir inscribir a los niños todo el mes en la primera conexion, asi te asegurarias que los niños fueran todo el mes al mismo centro de colonia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberia permitir inscribir a los niños todo el mes en la primera conexion, asi te asegurarias que los niños fueran todo el mes al mismo centro de colonia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creo que todos los trámites que puedo necesitar del Ayuntamiento se pueden hacer on-line</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• todos los que gestione el ayuntamiento: empadronamiento, cambio de titularidad, ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• poder inscribir a la vez a otro niño, no tener q salir y volver a empezar se pierde mucho tiempo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me gustaría que se pudieran hacer otro tipo de inscripciones: natación, tenis, ...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No sabría decir, porque ya son muchos las gestiones que se pueden hacer.</li> </ul>