

Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	<input type="text"/>	Nº CUESTIONARIO
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	2. 4 7 9	<input type="text"/>	
Municipio _____	<input type="text"/>	(14)(15)(16)	(1)(2)(3)(4)		(5)(6)(7)(8)(9)
(nombre municipio)					
Tamaño de hábitat _____	<input type="text"/>	(17)(18)			
Distrito _____	<input type="text"/>	(19)(20)			
Sección _____	<input type="text"/>	(21)(22)(23)			
Entrevistador _____	<input type="text"/>	(24)(25)(26)(27)			

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando un estudio sobre temas de interés general. Por este motivo solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar mediante métodos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos inmediatamente.

P.1 Para empezar, me gustaría que me dijese el grado de confianza que tiene Ud. en una serie de instituciones. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de 0 a 10 puntos. ¿En qué casilla colocaría Ud. a cada una de las siguientes instituciones, sabiendo que 0 significa que no tiene ninguna confianza en ella y 10 que tiene mucha confianza? **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala 00 – 10	NS	NC	
- La Monarquía	___	98	99	(28)(29)
- El Parlamento	___	98	99	(30)(31)
- El Gobierno de la Nación	___	98	99	(32)(33)
- El Gobierno de su Comunidad Autónoma. ___	___	98	99	(34)(35)
- El Parlamento de su Comunidad Autónoma	___	98	99	(36)(37)
- El Tribunal Constitucional	___	98	99	(38)(39)
- El Defensor del Pueblo	___	98	99	(40)(41)
- El Ayuntamiento de su pueblo o ciudad. ___	___	98	99	(42)(43)

P.2 Vamos a hablar sobre las distintas Administraciones Públicas españolas (central, autonómica o local). Dígame, por favor, si, en su opinión, las Administraciones Públicas han mejorado o han empeorado en los aspectos que le voy a mencionar.

	Han me jorado	Siguen igual	Han em peorado	NS	NC	
- La sencillez de los procedimientos administrativos ...	1	2	3	8	9	(44)
- La información al ciudadano.	1	2	3	8	9	(45)
- La rapidez en resolver las gestiones	1	2	3	8	9	(46)
- La incorporación de nuevas tecnologías	1	2	3	8	9	(47)
- El trato al ciudadano	1	2	3	8	9	(48)
- Las instalaciones de las oficinas de atención al público	1	2	3	8	9	(49)
- La profesionalidad	1	2	3	8	9	(50)

P.3 Y, en general, ¿cree Ud. que los ciudadanos somos muy exigentes, bastante exigentes, poco o nada exigentes con el funcionamiento de la Administración Pública?

- Muy exigentes 1
- Bastante exigentes 2
- Poco exigentes 3 (51)
- Nada exigentes 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.4 En el último año, ¿ha tenido Ud. que hacer alguna gestión en una oficina de la Administración Pública (incluida la Administración de Justicia, Tribunales, Hospitales...)?

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.5** (52)
- N.C. 9

P.4a ¿Tuvo Ud. algún problema para hacer la gestión? **(ENTREVISTADOR: Si ha realizado varias visitas en el último año, referirse a la última vez).**

- Sí 1 (53)
- No 2
- No recuerda ... 3 → **Pasar a P.5**
- N.C. 9

P.4b ¿Y presentó Ud. alguna queja formal o reclamación como consecuencia de ese problema?

- Sí 1
- No 2 (54)
- N.C. 9

P.4c ¿Y está Ud. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con el resultado de su queja o reclamación?

- Muy satisfecho 1
- Bastante satisfecho 2
- Poco satisfecho 3 (55)
- Nada satisfecho 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.4d

P.4d ¿Cuál fue la causa por la que no presentó una reclamación o queja formal? (**MOSTRAR TARJETA B**). (**UNA SOLA RESPUESTA**).

- Creo que no sirve para nada 1
- No sabía cómo o dónde hacerlo 2
- Para evitar más trámites 3
- Busqué una solución alternativa 4 (56)
- No era importante 5
- Otra respuesta 6
- No recuerda 8
- N.C. 9

A TODOS

P.5 ¿En alguna ocasión ha dejado Ud. de reclamar algo importante con tal de evitar los trámites?

- Sí 1
- No 2 (57)
- No recuerda ... 8
- N.C. 9

P.6 En general, ¿se siente Ud. muy, bastante, poco o nada protegido frente a los errores o arbitrariedades que pudieran cometer contra Ud. las Administraciones Públicas?

- Muy protegido 1
- Bastante protegido ... 2
- Poco protegido 3 (58)
- Nada protegido 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.7 ¿Cree Ud. que los españoles conocen muy bien, bien, regular, mal o muy mal sus derechos?

- Muy bien 1
- Bien 2
- Regular 3 (59)
- Mal 4
- Muy mal 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.8 ¿Ha oído Ud. hablar del Defensor del Pueblo?

- Sí 1 (60)
 - No 2
 - N.C. 9
- ➔ **Pasar a P.22**

ENTREVISTADOR: HACER PREGUNTAS 9 a 21 SÓLO A LOS QUE HAN QUE HAN OIDO HABLAR DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (1 en P.8).

P.9 Por lo que Ud. sabe, ¿cuál de las siguientes funciones define mejor la labor del Defensor del Pueblo? (**MOSTRAR TARJETA C**). (**UNA RESPUESTA**).

- Defender los derechos y libertades que proclama la Constitución 01
- Vigilar que la actuación de la Administración respete los derechos de los ciudadanos 02
- Defender a los ciudadanos de los abusos de la Administración 03 (61)(62)
- (**NO LEER**) Todas ellas por igual 04
- Otra respuesta, ¿cuál? _____
- 05
- N.S. 98
- N.C. 99

P.10 En su opinión, ¿la gente conoce para qué sirve el Defensor del Pueblo?

- Sí 1
- No 2 (63)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.11 ¿Recuerda Ud. el nombre del actual Defensor del Pueblo??

- Acierta (Enrique Múgica Herzog) 1
- Da otro nombre 2 (64)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.12 ¿Cómo valora Ud. la labor que hace en la actualidad el Defensor del Pueblo: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3
- Mala 4 (65)
- Muy mala 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.13 ¿Se considera Ud. muy informado, bastante, poco o nada informado sobre las actividades que realiza el Defensor del Pueblo?

- Muy informado 1
- Bastante informado 2
- Poco informado 3 (66)
- Nada informado 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.14 ¿Sabía Ud. que se puede plantear una queja ante el Defensor del Pueblo.....?

	Sí, lo sabía	No, no lo sabía	NC
- Por correo	1	2	9 (67)
- Por teléfono	1	2	9 (68)
- Personalmente	1	2	9 (69)
- Por Internet	1	2	9 (70)

P.15 ¿Sabía Ud. que la tramitación de las quejas que realiza la oficina del Defensor del Pueblo es gratuita?

- Sí, lo sabía 1
- No, no lo sabía 2 (71)
- N.C. 9

P.16 ¿Hasta qué punto: mucho, bastante, poco o nada, cree Ud. que las actuaciones del Defensor del Pueblo mantienen su independencia frente al gobierno?

- Mucho 1
- Bastante 2
- Poco 3 (72)
- Nada 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.17 ¿Considera Ud. que el Defensor del Pueblo es una institución muy útil, bastante útil, poco útil o nada útil para solucionar las quejas de los ciudadanos frente a la actuación de su Ayuntamiento? ¿Y frente a la actuación de la Administración del Estado? ¿Y frente a la actuación de su Comunidad Autónoma?

	Ayuntamiento (73)	Estado (74)	C.Autónoma (75)
- Muy útil	1	1	1
- Bastante útil	2	2	2
- Poco útil	3	3	3
- Nada útil	4	4	4
- N.S.	8	8	8
- N.C.	9	9	9

P.18 ¿Hasta qué punto cree Ud. que las Administraciones Públicas hacen caso del Defensor del Pueblo cuando éste interviene para resolver un problema?

- Hacen mucho caso ... 1
- Bastante caso 2
- Poco caso 3 (76)
- Ningún caso 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.19 ¿Ud. o alguna persona de su entorno más cercano han recurrido en alguna ocasión al Defensor del Pueblo para plantear una queja sobre las administraciones públicas?

- Si 1 (77)
- No 2
- N.S. 8 **→ Pasar a P.20**
- N.C. 9

P.19a ¿Y en ese caso, las gestiones del Defensor del Pueblo fueron muy eficaces, bastante, poco o nada eficaces para la resolución del problema?

- Muy eficaces 1
- Bastante eficaces 2
- Poco eficaces 3 (78)
- Nada eficaces 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.19b ¿Y, según su valoración personal, en este caso el tiempo transcurrido desde que se dirigió al Defensor de Pueblo hasta que éste le contestó, fue...?

- Más bien largo 1
- Normal 2
- Más bien breve 3 (79)
- No sabe, no recuerda .. 8
- N.C. 9

P.20 El Defensor del Pueblo presenta ante las Cortes Generales un Informe Anual con las quejas recibidas y los resultados de su gestión. ¿Tenía Ud. conocimiento de esto?

- Sí 1
- No 2 (80)
- N.C..... 9

P.21 En todo caso, ¿ha oído Ud. hablar en los últimos meses de los informes del Defensor del Pueblo sobre...?

	Sí	No	NC	
- Violencia escolar	1	2	9	(81)
- Violencia doméstica	1	2	9	(82)
- Menores	1	2	9	(83)
- Listas de espera en el Sistema Nacional de Salud	1	2	9	(84)

A TODOS

ENTREVISTADOR: LEER LA SIGUIENTE CABECERA SÓLO A LOS QUE HAN CONTESTADO QUE NO HAN OÍDO HABLAR DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (2 en P.8).

["El Defensor del Pueblo defiende sus derechos ante una actuación de la Administración, si se le presenta una queja"].

P.22 ¿Solicitaría Ud. la intervención del Defensor del Pueblo en los casos que voy a leerle a continuación? **(MOSTRAR TARJETA D).**

- 1. Sí, con toda seguridad
- 2. Probablemente sí
- 3. Probablemente no
- 4. No, con toda seguridad

- Si su Ayuntamiento tomase una decisión que le perjudicase seriamente .. 1 2 3 4 NS NC (85)



	1	2	3	4	NS	NC	
- Si las Cortes aprobaran una ley contraria a sus ideas e intereses	1	2	3	4	8	9	(86)
- Si algún Ministerio decidiera algo que Ud. creyera contrario a sus derechos y libertades fundamentales	1	2	3	4	8	9	(87)
- Si un juez dictara sentencia contra Ud. y le pareciera injusta	1	2	3	4	8	9	(88)
- Si la Comunidad Autónoma tomase una decisión que le perjudicase seriamente	1	2	3	4	8	9	(89)

P.23 De los siguientes asuntos que le voy a mencionar, dígame, por favor, los tres que Ud. considera que deberían ser prioritarios en las investigaciones del Defensor del Pueblo. **(MOSTRAR TARJETA E). (MÁXIMO TRES RESPUESTAS).**

- Las actuaciones de los funcionarios 01
- Las actuaciones de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad .. 02
- Las actuaciones de los Tribunales de Justicia 03
- Las actuaciones de las empresas públicas privatizadas que prestan servicios públicos (transporte, agua, telecomunicaciones) 04 (90)(91)
- Las actuaciones de los hospitales públicos 05 (92)(93)
- Lo que atañe a la protección del medio ambiente 06
- Lo que atañe a la vivienda 07
- Lo que atañe a las pensiones 08 (94)(95)
- Lo que atañe a la protección de las familias 09
- Lo que atañe a la inmigración 10
- Lo que atañe a la educación 11
- N.S. 98
- N.C. 99

P.24 En líneas generales, ¿cree Ud. que la situación de las libertades y derechos fundamentales en España es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3
- Mala 4 (96)
- Muy mala 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.25 Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría Ud.? **(MOSTRAR TARJETA ESCALA). (PEDIR AL ENTREVISTADO QUE INDIQUE LA CASILLA EN LA QUE SE COLOCARÍA Y REDONDEAR EL NÚMERO CORRESPONDIENTE).**

(97)(98)

Izda.										Dcha.	NS	NC
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

P.26 ¿Me podría decir a qué partido o coalición votó Ud. en las elecciones generales de marzo de 2000?

- PP..... 01
- PSOE 02
- IU 03
- CiU 04
- PNV 05
- BNG 06
- CC 07
- PA 08
- ERC 09
- IC-V 10
- EA 11
- CHA 12
- Otro, ¿cuál? 13
- No tenía edad para votar. 95 (99)(100)
- En blanco 96
- No votó 97
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.27 Sexo:

- Hombre 1
- Mujer 2 (101)

P.28 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

_____ (102)(103)
N.C. 99

P.29 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios?
(ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto 1
 - No, pero sabe leer y escribir ... 2
 - Sí, ha ido a la escuela 3
 - N.C. 9
- PASAR A P.30**
(104) **PASAR A P.30**

P.29a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)? Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios: (ej: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

(ENTREVISTADOR: Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado. Si no ha completado la Primaria, anotar nº de años que asistió a la escuela).

CURSO _____
NOMBRE (de los estudios) _____
NIVEL (Codificar según T. ESTUDIOS) _____ (105)(106)

P.30 ¿Quién es la persona que aporta más ingresos al hogar?

- El entrevistado 1
 - Otra persona 2
 - (NO LEER) El entrevistado y otra persona casi a partes iguales 3
 - N.C. 9
- (107)

P.31 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? (MOSTRAR TARJETA F).

- Trabaja 1
 - Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado) 2
 - Pensionista (anteriormente no ha trabajado, sus labores, etc.) 3
 - Parado y ha trabajado antes 4
 - Parado y busca su primer empleo 5
 - Estudiante 6
 - Sus labores 7
 - Otra situación, ¿cuál? _____ 8
 - N.C. 9
- (108)

ENTREVISTADOR: Las preguntas 32, 33, 33a y 34 referirlas:

- al trabajo actual (si 1 en P.31)
- al último trabajo (si 2 ó 4 en P.31)
- al trabajo del cabeza de familia (si 3,5,6,7 u 8 en P.31)

P.32 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/tía específicamente su trabajo? (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: mecánico reparador de automóviles, ayudante de odontología, profesor de enseñanza primaria, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquélla por la que Ud. (o el cabeza de familia) obtiene/nía mayores ingresos.

_____ (109)(110)(111)

N.C. 999

P.33 ¿Ud. (o el cabeza de familia) trabaja (o trabajaba) como... (MOSTRAR TARJETA G).

- Asalariado fijo (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo) 1
 - Asalariado eventual o interino (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino) 2
 - Empresario o profesional con asalariados 3
 - Profesional o trabajador autónomo (sin asalariados). 4
 - Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar) 5
 - Miembro de una cooperativa 6
 - Otra situación, ¿cuál? _____ 7
 - N.C. 9
- (112)

P.33a ¿Trabaja/ba Ud. (o el cabeza de familia) en la Administración Pública, en una empresa pública, en una empresa privada, en una organización privada sin fines de lucro o en el servicio doméstico?

- Administración Pública 1
 - Empresa pública 2
 - Empresa privada 3
 - Organización sin fines de lucro 4
 - Servicio doméstico 5
 - Otros (especificar) _____ 6
 - N.C. 9
- (113)

ENTREVISTADOR: Si se trata de un funcionario, anote también Grupo (A,B,C,D,E) y Nivel del puesto de trabajo (1-30).

Grupo _____ Nivel _____

A TODOS

P.34 ¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o el cabeza de familia) trabaja/ba? (EJEMPLOS: fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).

(Anotar) _____ (114)(115)

N.C. 99

P.35 ¿Le importaría darme su nº de teléfono?

(ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACIÓN TELEFÓNICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA).

- Tiene teléfono y da número 1 teléfono _____
- No tiene teléfono 2
- Tiene teléfono y no da número . 3 (116)
- N.C. 9

