

Comunidad Autónoma _____	[ ]	(10)(11)	Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO
			<b>2 7 0 6</b>	[ ]
Provincia _____	[ ]	(12)(13)	(1)(2)(3)(4)	(5)(6)(7)(8)(9)
Municipio _____ (nombre municipio)	[ ]	(14)(15)(16)		
Tamaño de hábitat _____	[ ]	(17)(18)		
Distrito _____	[ ]	(19)(20)		
Sección _____	[ ]	(21)(22)(23)		
Entrevistador _____	[ ]	(24)(25)(26)(27)		

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas, por encargo del **Ministerio de Administraciones Públicas**, está realizando una encuesta con el fin de conocer su opinión para mejorar los servicios públicos. 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, ¿podría decirme cuál de las siguientes áreas es la que considera Ud. más importante para los ciudadanos? (**TRES RESPUESTAS**). (**MOSTRAR TARJETA A**).

- Defensa .....	01	
- Educación .....	02	
- Sanidad .....	03	
- Vivienda .....	04	
- Pensiones .....	05	(28)(29)
- Transportes .....	06	
- Seguridad Ciudadana .....	07	
- Infraestructuras y Obras Públicas ..	08	(30)(31)
- Servicios sociales .....	09	
- Empleo .....	10	
- Medio ambiente .....	11	(32)(33)
- Inmigración .....	12	
- ( <b>NO LEER</b> ) Otra, ¿cuál? _____		
_____	13	
- N.S. ....	98	
- N.C. ....	99	

**P.2** En general, ¿la imagen que tiene Ud. de la forma en que funcionan las Administraciones Públicas en España es....

- Muy positiva .....	1	
- Bastante positiva .....	2	
- ( <b>NO LEER</b> ) Ni positiva ni negativa ...	3	
- Bastante negativa .....	4	(34)
- Muy negativa .....	5	
- N.S. ....	8	
- N.C. ....	9	

**P.3** Y concretamente, a la hora de realizar gestiones o trámites en las oficinas de la Administración Pública, ¿cree Ud. que los ciudadanos en España tienen dificultades?

- Sí .....	1	
- No .....	2	(35)
- N.S. ....	8	
- N.C. ....	9	

↓

**P.3a**

↓

**P.3a** Y de estas gestiones o trámites, ¿cuáles cree que son los principales? (**MÁXIMO TRES RESPUESTAS**). (**MOSTRAR TARJETA B**).

- Lentitud en resolver los trámites .....	01	
- Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos ...	02	
- Lenguaje poco claro de la Administración en sus comunicaciones, impresos o instrucciones .....	03	
- Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios .....	04	(36)(37)
- Lejanía o problemas de acceso a los centros .....	05	
- Malos horarios .....	06	
- Escasez de servicios disponibles a través de Internet .....	07	(38)(39)
- Falta de amabilidad en el trato personal .....	08	
- Colas .....	09	(40)(41)
- Incomodidad de las instalaciones .....	10	
- Falta de interés de los funcionarios .....	11	
- Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas .....	12	
- Dificultad para saber cuál es el organismo responsable .....	13	
- N.S. ....	98	
- N.C. ....	99	

**P.4** ¿Quién cree Ud. que es el principal responsable de la prestación de los servicios públicos en España?

- La Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno) .....	1	
- Las Comunidades Autónomas .....	2	
- Los Ayuntamientos .....	3	(42)
- ( <b>NO LEER</b> ) Todos .....	4	
- Otros .....	5	
- N.S. ....	8	
- N.C. ....	9	

**P.5** En su opinión, ¿cree Ud. que la Administración Pública presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos, con independencia de que...?

	Sí	No	NS	NC
- Se resida en una Comunidad Autónoma o en otra .....	1	2	8	9 (43)
- Se resida en una zona rural o urbana .....	1	2	8	9 (44)
- Se tenga un nivel social alto o bajo .....	1	2	8	9 (45)
- Se sea hombre o mujer .....	1	2	8	9 (46)
- Se sea español o extranjero .....	1	2	8	9 (47)
- Se resida legalmente o no .....	1	2	8	9 (48)

**P.6** Por su experiencia personal o por la idea que Ud. tenga, ¿cómo valoraría el funcionamiento de los siguientes servicios. Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa "muy mal" y el 10 "muy bien". **(MOSTRAR TARJETA C).**

	Escala 01 - 10	NS	NC
- Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Salud .....	___	98	99 (49)(50)
- Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Educación .....	___	98	99 (51)(52)
- Las oficinas de Hacienda .....	___	98	99 (53)(54)
- Las oficinas que se encargan de las prestaciones y subsidios por desempleo, formación, etc. ....	___	98	99 (55)(56)
- Las oficinas del DNI y pasaportes .....	___	98	99 (57)(58)
- Los servicios de Seguridad Ciudadana (policía, guardia civil) .....	___	98	99 (59)(60)
- Las oficinas de Tráfico (carné de conducir, transferencias) .....	___	98	99 (61)(62)
- Las oficinas de la Seguridad Social .....	___	98	99 (63)(64)
- Las oficinas que se encargan de las vacaciones y balnearios para mayores .....	___	98	99 (65)(66)
- Las oficinas que se encargan de los documentos de extranjeros .....	___	98	99 (67)(68)
- Los servicios de la Guardia Civil de Tráfico. ....	___	98	99 (69)(70)
- Las oficinas que gestionan subvenciones y ayudas .....	___	98	99 (71)(72)

**P.7** Centrándonos en el funcionamiento en general de la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria o Subdelegaciones y Delegaciones del Gobierno), ¿piensa Ud. que funciona mejor, igual o peor que la Administración de su Comunidad Autónoma?

**P.7a** ¿Y que la Administración de su ayuntamiento?

	P.7 Comunidad Autónoma (73)	P.7a Ayuntamiento (74)
- Mejor .....	1	1
- Igual .....	2	2
- Peor .....	3	3
- N.S. ....	8	8
- N.C. ....	9	9

**P.8** Ahora quisiera que comparase la Administración del Estado con la Autonómica y la Local y que me dijera .....

	Estado	Auto- nómica	Local	<b>(NO LEER)</b> Las tres				NS	NC
				Ninguna	7	8	9		
- ¿Cuál es más rápida? .....	1	2	3	4	7	8	9	(75)	
- ¿Cuál tiene personal mejor preparado? .....	1	2	3	4	7	8	9	(76)	
- ¿Cuál trata mejor a los ciudadanos .....	1	2	3	4	7	8	9	(77)	
- ¿Cuál proporciona más información a los ciudadanos .....	1	2	3	4	7	8	9	(78)	

**P.9** A continuación voy a entregarle una tarjeta en la que figuran una serie de adjetivos de significado opuesto, que pueden ser utilizados para describir a la Administración del Estado. Por favor, dígame para cada uno de ellos la puntuación que mejor refleja su opinión. Para contestar, utilice esta tarjeta y califique a la Administración por ejemplo con un 1, si considera que "es ineficaz", o con un 10, si considera que "es eficaz", y así sucesivamente. **(MOSTRAR TARJETA D).**

Ineficaz											Eficaz	(79)(80)	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	NS	NC
Lenta											Rápida	(81)(82)	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	NS	NC
Despreocupada por mejorar el servicio											Preocupada por mejorar el servicio	(83)(84)	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	NS	NC
No participativa											Participativa	(85)(86)	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	NS	NC
Opaca											Transparente	(87)(88)	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	NS	NC
Rígida											Flexible	(89)(90)	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	NS	NC
No da confianza											Da confianza	(91)(92)	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	NS	NC

**P.10** ¿Ha oído Ud. hablar de las medidas que está implantando el Gobierno para mejorar la calidad de los servicios públicos?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 → **Pasar a P.11** (93)
- N.C. .... 9

**P.10a** Concretamente, ¿de cuáles de las siguientes medidas o servicios ha oído hablar?

	SÍ	No	NC	
- Red 060 de atención al ciudadano (oficinas presenciales, teléfono único y portal de Internet) .....	1	2	9	(94)
- Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral (Plan Concilia) .....	1	2	9	(95)
- DNI electrónico .....	1	2	9	(96)
- Creación de Agencias para la gestión de los servicios públicos .....	1	2	9	(97)
- Incremento del número de plazas de funcionarios .....	1	2	9	(98)
- Nueva regulación de las condiciones de trabajo de los funcionarios .....	1	2	9	(99)
- Simplificación de trámites (reducción de trámites, de documentación a aportar, fotocopias, ...) .....	1	2	9	(100)
- Medidas para la mejora de la calidad de los servicios (cartas de servicios, encuestas, quejas y sugerencias) .....	1	2	9	(101)
- Régimen de incompatibilidades de altos cargos, Código del Buen Gobierno .....	1	2	9	(102)

**P.10b** Y de estas medidas o servicios, ¿cuál es para Ud. la más importante? ¿Y la segunda? ¿Y la tercera?  
**(MOSTRAR TARJETA E).**

	1ª	2ª	3ª
	(103)	(105)	(107)
	(104)	(106)	(108)
- Red 060 de atención al ciudadano (oficinas presenciales, teléfono único y portal de Internet) .....	01	01	01
- Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral (Plan Concilia) .....	02	02	02
- DNI electrónico .....	03	03	03
- Creación de Agencias para la gestión de los servicios públicos .....	04	04	04
- Incremento del número de plazas de funcionarios .....	05	05	05
- Nueva regulación de las condiciones de trabajo de los funcionarios .....	06	06	06
- Simplificación de trámites (reducción de trámites, de documentación a aportar, fotocopias, ...) .....	07	07	07
- Medidas para la mejora de la calidad de los servicios (cartas de servicios, encuestas, quejas y sugerencias) .....	08	08	08
- Régimen de incompatibilidades de altos cargos, Código del Buen Gobierno .....	09	09	09
- N.S. ....	98	98	98
- N.C. ....	99	99	99

**A TODOS**

**P.11** Cambiando de tema, si Ud. tuviese que hacer alguna gestión en la Administración y podiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración? **(UNA SOLA RESPUESTA).**

- En persona ..... 1
- Por teléfono ..... 2
- Por carta o fax ..... 3 (109)
- Por Internet ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.12** En el último año, ¿ha tenido algún contacto presencial, telefónico, por correo o Internet con la Administración del Estado (Ministerio, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno) para realizar alguna gestión o trámite?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 → **Pasar a P.17** (110)
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.13** Para resolver ese trámite o gestión, ¿tuvo que acudir personalmente a algún centro o servicio de la Administración del Estado?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 → **Pasar a P.14** (111)
- N.C. .... 9

**P.13a** Y ¿recuerda el número de ocasiones en las que acudió?

- Sólo en 1 ocasión ..... 1
- Más de 1 y menos de 10 ..... 2
- Muchas veces (más de 10) .. 3 (112)
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.13b** Concretamente, ¿para qué acudió Ud. la última vez?  
**(MOSTRAR TARJETA F). (UNA RESPUESTA).**

- Realizar gestiones o trámites (tributarias, desempleo, DNI, judiciales, efectuar pagos, etc.) ..... 1
- Presentar documentación ..... 2
- Solicitar prestaciones (paro, pensiones, subvenciones, préstamos, etc.) ..... 3
- Pedir información de todo tipo ..... 4 (113)
- Presentar reclamaciones y recursos ..... 5
- Efectuar consultas ..... 6
- Otros ..... 7
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.13c** Y esta última vez, ¿a qué organismo acudió en concreto?  
**(MOSTRAR TARJETA G).**

- Oficinas de Hacienda ..... 01
- Oficinas de la Seguridad Social ..... 02
- Comisarías ..... 03
- Oficinas de Servicios Públicos de Empleo ..... 04
- Oficinas de Tráfico ..... 05
- Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno ..... 06
- Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.) ..... 07 (114)(115)
- Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.) ..... 08
- Ayuntamiento ..... 09
- Otros ..... 10
- No recuerda ..... 98
- N.C. .... 99

**P.13d** Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de cómo le resolvieron su problema?

- Muy satisfecho ..... 1
- Bastante satisfecho ..... 2
- **(NO LEER)** Indiferente .. 3
- Poco satisfecho ..... 4 (116)
- Nada satisfecho ..... 5
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.13e** ¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

- Mucho mejor ..... 1
- Mejor ..... 2
- **(NO LEER)** Más o menos igual ..... 3
- Peor ..... 4 (117)
- Mucho peor ..... 5
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.14** En el último año, ¿ha contactado Ud. a través de papeles (cartas, fax...) con algún centro o servicio de la Administración del Estado (Ministerio, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno)?

**P.14a** ¿Y por teléfono?

	<b>P.14</b> Papeles (118)	<b>P.14a</b> Teléfono (119)
- Sí .....	1	1
- No .....	2	2
- No recuerda .....	8	8
- N.C. ....	9	9

**P.14b** ¿Y quedó Ud. con dicha experiencia...?

- Muy satisfecho .....	1	
- Bastante satisfecho .....	2	
- <b>(NO LEER)</b> Indiferente ..	3	
- Poco satisfecho .....	4	(120)
- Nada satisfecho .....	5	
- No recuerda .....	8	
- N.C. ....	9	

**P.15** Y también en este último año, ¿ha contactado Ud. a través de Internet con algún centro o servicio de la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno)?

- Sí .....	1	
- No, aunque tiene acceso a Internet .....	2	
- No, no tiene acceso a Internet .....	3	(121)
- No recuerda .....	8	
- N.C. ....	9	

**P.15a** Y en la última ocasión que lo hizo mediante Internet, ¿cuál fue el organismo de la Administración del Estado con el que contactó? (**MOSTRAR TARJETA H**).

- Oficinas de Hacienda .....	01	
- Oficinas de la Seguridad Social .....	02	
- Comisarias .....	03	
- Red 060 .....	04	
- Oficinas de Servicios Públicos de Empleo .....	05	
- Oficinas de Tráfico .....	06	
- Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno ..	07	
- Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.) .....	08	(122)(123)
- Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.) .....	09	
- Ayuntamiento .....	10	
- Otros .....	11	
- No recuerda .....	98	
- N.C. ....	99	

**P.15b** ¿Y cuál fue el objetivo?

- Encontrar información administrativa .....	1	
- Descargar formularios .....	2	
- Llevar a cabo trámites on-line .....	3	(124)
- Contactar con funcionarios de ese organismo ..	4	
- Otros .....	5	
- No recuerda .....	8	
- N.C. ....	9	

**P.15c** ¿Y quedó Ud. con dicha experiencia...?

- Muy satisfecho .....	1	
- Bastante satisfecho .....	2	
- <b>(NO LEER)</b> Indiferente ..	3	
- Poco satisfecho .....	4	(125)
- Nada satisfecho .....	5	
- No recuerda .....	8	
- N.C. ....	9	

**P.16** Por su experiencia personal, quisiera que valorase los siguientes aspectos del funcionamiento de la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno). Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa que lo valora "muy negativamente" y el 10 que lo valora "muy positivamente". (**MOSTRAR TARJETA I**). (**ROTAR ÍTEMS**).

	Escala			
	01 - 10	NS	NC	
01. Sencillez en los trámites o "papeles" de la gestión .....	___	98	99	(126)(127)
02. Tiempo que tarda la Administración en responder .....	___	98	99	(128)(129)
03. Capacidad profesional de los funcionarios .....	___	98	99	(130)(131)
04. Facilidad para localizar los centros y servicios .....	___	98	99	(132)(133)
05. Tiempo de espera para ser atendido ..	___	98	99	(134)(135)
06. Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión .....	___	98	99	(136)(137)
07. Información comprensible y útil .....	___	98	99	(138)(139)
08. Facilidad para formular quejas o sugerencias .....	___	98	99	(140)(141)
09. Los horarios de atención al público ..	___	98	99	(142)(143)
10. Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas .....	___	98	99	(144)(145)
11. Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet .....	___	98	99	(146)(147)
12. Trato dispensado por los funcionarios.	___	98	99	(148)(149)
13. Estado de las instalaciones .....	___	98	99	(150)(151)
Ítem por el que se comienza .....	___			(152)(153)

**A TODOS**

**P.17** En los últimos cinco años, ¿cree Ud. que la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno) ha mejorado o ha empeorado...

	Ha me jorado	<b>(NO LEER)</b> Sigue igual	Ha em- peorado	NS	NC	
- En la sencillez de los procedimientos administrativos.	1	2	3	8	9	(154)
- En la información que da al ciudadano .....	1	2	3	8	9	(155)
- En la rapidez en resolver las gestiones .....	1	2	3	8	9	(156)
- En la incorporación de nuevas tecnologías .....	1	2	3	8	9	(157)
- En el trato al ciudadano ....	1	2	3	8	9	(158)
- En las instalaciones de las oficinas de atención al público .....	1	2	3	8	9	(159)
- En la profesionalidad del personal .....	1	2	3	8	9	(160)
- En la posibilidad de participación de los ciudadanos ....	1	2	3	8	9	(161)
- En el acceso a través de Internet .....	1	2	3	8	9	(162)

**P.18** ¿Conoce Ud. o ha oído hablar de algunos servicios públicos que son gestionados por organizaciones o empresas privadas?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (163)
- N.C. .... 9

**P.18a** ¿Y recuerda Ud. alguno en concreto? (**UNA RESPUESTA**).

..... (164)(165)

- No recuerda .... 98
- N.C. .... 99

**P.19** Independientemente de que haya oído hablar de ello o no, ¿cree Ud. que la gestión de los servicios públicos por parte de organizaciones o empresas privadas puede ser más bien positiva o más bien negativa?

- Más bien positiva ..... 1
- Más bien negativa ..... 2 (166)
- **(NO LEER)** Ni positiva ni negativa .. 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.20** A continuación voy a leerle una serie de expresiones y quisiera que me dijera si Ud. las asocia más bien con el sector público o más bien con el sector privado.

**(NO LEER) (NO LEER)**

	Sector público	Sector privado	Ni con uno ni con otro	Con ambos	NS	NC	
- Eficacia .....	1	2	3	4	8	9	(167)
- Responsabilidad en el trabajo .....	1	2	3	4	8	9	(168)
- Calidad de servicio .....	1	2	3	4	8	9	(169)
- Profesionalidad .....	1	2	3	4	8	9	(170)
- Preocupación por la igualdad .....	1	2	3	4	8	9	(171)
- Preocupación por la satisfacción del usuario .....	1	2	3	4	8	9	(172)
- Burocracia .....	1	2	3	4	8	9	(173)
- Innovación .....	1	2	3	4	8	9	(174)
- Motivación en el trabajo .....	1	2	3	4	8	9	(175)
- Buena organización .....	1	2	3	4	8	9	(176)
- Posibilidad de participación de los usuarios .....	1	2	3	4	8	9	(177)
- Salarios acordes con los resultados del trabajo .....	1	2	3	4	8	9	(178)

**P.21** Centrándonos en el Gobierno actual, ¿cree Ud. que este Gobierno se preocupa más o menos que el anterior por mejorar el funcionamiento de los servicios públicos?

- Más que el anterior ..... 1
- Menos que el anterior ..... 2
- **(NO LEER)** Igual que el anterior .... 3 (179)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.22** ¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamación por alguna actuación de la Administración Pública?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 → **Pasar a P.22d** (180)
- N.C. .... 9 → **Pasar a P.23**

Hacer P.22a a P.22c

**SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN (1 en P.22)**

**P.22a** ¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja que presentó? (**MOSTRAR TARJETA G**).

- Oficinas de Hacienda ..... 01
- Oficinas de la Seguridad Social ..... 02
- Comisarias ..... 03
- Oficinas de Servicios Públicos de Empleo ..... 04
- Oficinas de Tráfico ..... 05
- Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno . 06
- Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.) ..... 07 (181)(182)
- Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.) ..... 08
- Ayuntamiento ..... 09
- Otros ..... 10
- No recuerda ..... 98
- N.C. .... 99

**P.22b** También respecto de esta última queja o reclamación, ¿le han dado alguna respuesta en los 20 días siguientes a la fecha en la que la presentó?

- Sí ..... 1 (183)
- No ..... 2
- Todavía está tramitándose .... 3 → **Pasar a P.23**
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.22c** ¿Y está Ud. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con el resultado de su queja o reclamación?

- Muy satisfecho ..... 1
- Bastante satisfecho ..... 2
- **(NO LEER)** Indiferente . 3
- Poco satisfecho ..... 4 (184)
- Nada satisfecho ..... 5
- N.C. .... 9

**SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN (2 en P.22)**

**P.22d** ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación? (**MOSTRAR TARJETA J**). (**UNA SOLA RESPUESTA**).

- Nunca ha tenido motivo ..... 1
- Cree que no sirve para nada ..... 2
- No sabía cómo o dónde hacerlo ..... 3
- Para evitar más trámites ..... 4 (185)
- Buscó una solución alternativa ..... 5
- No era importante ..... 6
- Otra ..... 7
- N.C. .... 9

**P.23** Cambiando de tema, ¿en el último año ha acudido Ud. a alguno de los siguientes museos? (**MOSTRAR TARJETA K**).

- Sí ..... 1
- No ..... 2 → **Pasar a P.24** (186)
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

Hacer P.23a y P.23b

P.23a ¿Y cuál de ellos fue el que visitó la última vez?

(MOSTRAR TARJETA K).

(187)(188)

No recuerda ..... 98  
N.C. .... 99

P.23b A continuación quisiera que valorase los siguientes aspectos del funcionamiento del museo que visitó en esta última ocasión. Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa que lo valora "totalmente insatisfactorio" y el 10 que lo valora "totalmente satisfactorio". (MOSTRAR TARJETA L).

	Escala 01 - 10	No procede	NS	NC	
01. La facilidad para acceder al museo en transporte público .....	_____	97	98	99	(189)(190)
02. La señalización interna del museo .....	_____	97	98	99	(191)(192)
03. Los servicios que ofrece (cafetería, librería, tienda...) .....	_____	97	98	99	(193)(194)
04. El precio de las entradas ... ..	_____	97	98	99	(195)(196)
05. La profesionalidad y el trato recibido del personal .....	_____	97	98	99	(197)(198)
06. El tiempo de espera hasta entrar en el museo .....	_____	97	98	99	(199)(200)
07. El horario de apertura .....	_____	97	98	99	(201)(202)
08. La claridad y utilidad de la información .....	_____	97	98	99	(203)(204)
09. El interés de las colecciones del museo .....	_____	97	98	99	(205)(206)
10. La facilidad para conseguir entradas a través de Internet, teléfono o móvil .....	_____	97	98	99	(207)(208)

P.24 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).

(209)(210)

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

P.25 ¿Me podría decir a qué partido o coalición votó Ud. en las elecciones generales de marzo de 2004?

- PSOE .....	01	- CHA .....	10
- PP .....	02	- Na-Bai .....	11
- IU (ICV en Cataluña) .....	03	- Otro, ¿cuál? .....	12
- CIU .....	04	- No tenía edad para votar. ....	95
- ERC .....	05	- En blanco .....	96 (211)(212)
- PNV .....	06	- No votó .....	97
- BNG .....	07	- No recuerda .....	98
- CC .....	08	- N.C. ....	99
- EA .....	09		

P.26 Sexo:

- Hombre ..... 1  
- Mujer ..... 2 (213)

P.27 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

(214)(215)

N.C. .... 99

P.28 ¿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.29

(216)

PASAR A P.29

P.28a ¿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) ..... (217)(218)

P.29 ¿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

(219)

P.30 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? (MOSTRAR TARJETA M).

- Trabaja ..... 1
- Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado) ..... 2
- Pensionista (anteriormente no ha trabajado, sus labores, etc.) ..... 3
- Parado y ha trabajado antes ..... 4 (220)
- Parado y busca su primer empleo ..... 5
- Estudiante ..... 6
- Trabajo doméstico no remunerado ..... 7
- Otra situación, ¿cuál? .....

8

- N.C. .... 9

ENTREVISTADOR: Las preguntas 31, 32, 32a y 33 referirlas:

- al trabajo actual (si 1 en P.30)
- al último trabajo (si 2 ó 4 en P.30)
- al trabajo del cabeza de familia (si 3,5,6,7 u 8 en P.30)

P.31 ¿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: aquella por la que Ud. (o el cabeza de familia) obtiene/nía mayores ingresos.

(221)(222)(223)

N.C. .... 999

**P.32** ¿Ud. (o el cabeza de familia) trabaja (o trabajaba) como...  
**(MOSTRAR TARJETA N).**

- 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 (224)
- 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

**P.32a** ¿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 (225)
- Servicio doméstico ..... 5
- Otros (especificar) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 6
- N.C. .... 9

**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.33** ¿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) \_\_\_\_\_ (226)(227)  
N.C. .... 99

**P.34** Para terminar, ¿me podría decir si es Ud.....

- Ciudadano español ..... 1
- Extranjero ..... 2 (228)
- N.C. .... 9

**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 (229)
- N.C. .... 9

## A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

### INCIDENCIAS ENTREVISTA:

I.1	Número de orden de entrevista (por muestra) .....	_____	(230)(231)(232)
I.2	Dificultad de acceso al edificio, casa, urbanización, etc. ....	_____	(233)(234)(235)
I.3	Viviendas en las que no hay nadie .....	_____	(236)(237)(238)
I.4	Viviendas en las que se niegan a recibir ninguna explicación .....	_____	(239)(240)(241)
I.5	Negativas de varones a realizar la entrevista .....	_____	(242)(243)(244)
I.6	Negativas de mujeres a realizar la entrevista .....	_____	(245)(246)(247)
I.7	Contactos fallidos por no cumplir cuotas .....	_____	(248)(249)(250)
I.8	Contactos fallidos por no ser una vivienda (oficinas, consultas médicas, etc.) .....	_____	(251)(252)(253)
I.9	Viviendas de inmigrantes .....	_____	(254)(255)(256)

### ENTREVISTA REALIZADA:

Entrevista conseguida: \_\_\_\_\_  
(calle o plaza) (nº) (piso) (pta.)

E.1 Fecha de realización: \_\_\_\_\_  
(Día) (Mes) (Año)  
(257)(258) (259)(260) (261)(262)

E.2 Día de la semana que se realiza la entrevista:

Lunes .....	1
Martes .....	2
Miércoles .....	3
Jueves .....	4 (263)
Viernes .....	5
Sábado .....	6
Domingo .....	7

E.3 Duración de la entrevista: \_\_\_\_\_ (en minutos) (264)(265)(266)

E.4 Hora de realización:

La mañana (9-12) .....	1
Mediodía (12-4) .....	2 (267)
Tarde (4-8) .....	3
Noche (8-10) .....	4

### VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

V.1 Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (268)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5

V.2 Sinceridad del entrevistado:

- Mucha ..... 1
- Bastante ..... 2 (269)
- Poca ..... 3
- Ninguna ..... 4

## A RELLENAR EN CODIFICACIÓN

### C.1 CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO:

Correcta ..... 1 (270)  
 Incorrecta ..... 2

C.1a MOTIVO: \_\_\_\_\_ (271)(272)

### C.3 RESULTADO FINAL:

Entrevista válida ..... 1 (277)  
 Entrevista anulada ..... 2

C.4 CODIFICADOR Nº \_\_\_\_\_ (278)(279)

### C.2 VALORACIÓN DE LA INSPECCIÓN:

Entrevista no inspeccionada ..... 1

Inspección telefónica ..... 2 (273)  
 Inspección personal ..... 3  
 Inspección telefónica y personal ..... 4

C.2a Resultado inspección:

Entrevista correcta ..... 1 (274)  
 Entrevista incorrecta ..... 2  
 No se ha establecido contacto ..... 3

C.2b MOTIVO: \_\_\_\_\_ (275)(276)