

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

DISTRIBUCIONES MARGINALES

*CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS (III)*

*Estudio nº 2.762
Mayo 2008*

PREGUNTA 1

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

	%	(N)
Muy positiva	2.6	(114)
Bastante positiva	33.4	(1497)
Ni positiva ni negativa	26.2	(1174)
Bastante negativa	27.7	(1241)
Muy negativa	6.3	(280)
N.S.	3.6	(159)
N.C.	0.4	(19)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 2

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?

	%	(N)
Sí	72.2	(3239)
No	22.5	(1011)
N.S.	4.9	(219)
N.C.	0.4	(17)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 2a

PROCEDE DE P2. SÓLO A QUIENES CREEN QUE LOS CIUDADANOS EN ESPAÑA TIENEN DIFICULTADES A LA HORA DE REALIZAR GESTIONES EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P2). Y de estas gestiones o trámites, ¿cuáles cree que son los principales? (MÁXIMO TRES RESPUESTAS).

	%	(N)
Lentitud en resolver los trámites	65.4	(2117)
Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos	58.6	(1896)
Lenguaje poco claro de la Administración en sus comunicaciones, impresos o instrucciones	20.0	(649)
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	9.8	(317)
Lejanía o problemas de acceso a los centros	7.0	(227)
Malos horarios	13.1	(422)
Escasez de servicios disponibles a través de Internet	4.0	(130)
Falta de amabilidad en el trato personal	13.6	(441)
Colas	36.0	(1164)
Incomodidad de las instalaciones	0.8	(26)
Falta de interés de los funcionarios	16.9	(547)
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	9.8	(317)
Dificultad para saber cuál es el organismo responsable	9.9	(321)
No_sabe	0.6	(19)
No_contesta	0.4	(12)
TOTAL	100.0	(3239)

PREGUNTA 3

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

	%	(N)
La Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno)	36.7	(1645)
Las Comunidades Autónomas	16.4	(736)
Los Ayuntamientos	13.0	(585)
Todos	21.3	(957)
Otras respuestas	0.8	(34)
N.S.	10.6	(476)
N.C.	1.1	(50)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 4

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	N.S.	N.C.	(N)
Se resida en una Comunidad Autónoma o en otra	30.9	53.3	15.4	0.5	(4487)
Se resida en una zona rural o urbana	32.2	56.2	11.1	0.5	(4487)
Se tenga un nivel social alto o bajo	44.3	46.8	8.0	0.9	(4487)
Se sea hombre o mujer	68.9	23.8	6.5	0.7	(4487)
Se sea español o extranjero	37.0	46.2	16.0	0.8	(4487)
Se resida legalmente o no	24.1	48.7	25.9	1.3	(4487)

PREGUNTA 5

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".

	Muy mal (1-2)	(3-4)	(5-6)	(7-8)	Muy bien (9-10)	N.S.	N.C.	(N)
Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Salud	8.7	15.7	36.7	26.0	5.9	6.6	0.2	(4487)
Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Educación	4.3	10.7	34.0	20.7	3.7	26.3	0.4	(4487)
Las oficinas de Hacienda	7.0	12.0	32.5	24.8	6.0	17.4	0.4	(4487)
Las oficinas que se encargan de las prestaciones y subsidios por desempleo, formación, etc.	7.7	14.2	29.9	17.0	3.6	27.4	0.2	(4487)
Las oficinas del DNI y pasaportes	12.9	14.5	30.1	24.8	8.1	9.1	0.5	(4487)
Los servicios de Seguridad Ciudadana (policía, guardia civil)	7.2	12.1	33.2	28.2	8.7	10.1	0.5	(4487)
Las oficinas de Tráfico (carné de conducir, transferencias)	8.2	13.6	31.3	20.0	4.5	22.1	0.3	(4487)
Las oficinas de la Seguridad Social	6.9	14.3	35.9	23.1	5.8	13.4	0.6	(4487)
Las oficinas que se encargan de las vacaciones y balnearios para mayores	1.4	3.6	15.1	19.1	8.1	52.4	0.4	(4487)
Las oficinas que se encargan de los documentos de extranjeros	5.6	7.2	14.1	6.6	2.1	63.8	0.6	(4487)
Los servicios de la Guardia Civil de Tráfico	4.4	9.0	29.8	21.7	7.2	27.6	0.4	(4487)
Las oficinas que gestionan subvenciones y ayudas	9.5	13.3	25.4	12.3	3.3	35.5	0.7	(4487)

	Media	Desviación típica	(N)
Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Salud	5.56	2.13	(4179)
Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Educación	5.69	1.86	(3290)
Las oficinas de Hacienda	5.73	2.10	(3689)
Las oficinas que se encargan de las prestaciones y subsidios por desempleo, formación, etc.	5.31	2.09	(3245)
Las oficinas del DNI y pasaportes	5.51	2.41	(4056)
Los servicios de Seguridad Ciudadana (policía, guardia civil)	5.92	2.18	(4014)
Las oficinas de Tráfico (carné de conducir, transferencias)	5.43	2.12	(3480)
Las oficinas de la Seguridad Social	5.62	2.06	(3858)
Las oficinas que se encargan de las vacaciones y balnearios para mayores	6.72	1.97	(2118)
Las oficinas que se encargan de los documentos de extranjeros	5.00	2.24	(1595)
Los servicios de la Guardia Civil de Tráfico	5.98	2.08	(3232)
Las oficinas que gestionan subvenciones y ayudas	5.03	2.20	(2865)

PREGUNTA 6

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?

	%	(N)
Mejor	17.9	(801)
Igual	44.6	(2003)
Peor	15.7	(703)
N.S.	21.5	(964)
N.C.	0.3	(15)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 6a

¿Y que la Administración de su ayuntamiento?

	%	(N)
Mejor	19.8	(889)
Igual	39.8	(1787)
Peor	20.3	(910)
N.S.	19.6	(880)
N.C.	0.4	(18)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 7

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

	¿Cuál es la más rápida?	¿Cuál tiene personal mejor preparado?	¿Cuál trata mejor a los ciudadanos?	¿Cuál proporciona más información a los ciudadanos?
Estado	13.7	25.5	10.6	15.4
Autonómica	13.3	15.5	11.6	14.4
Local	31.8	10.3	30.5	28.8
Las tres	6.9	16.8	17.4	13.4
Ninguna	11.3	4.1	6.7	6.6
N.S.	22.8	27.6	22.8	21.2
N.C.	0.1	0.3	0.4	0.2
(N)	(4487)	(4487)	(4487)	(4487)

PREGUNTA 8

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 las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local). 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.

	(1-2)	(3-4)	(5-6)	(7-8)	(9-10)	N.S.	N.C.	(N)
Ineficaz - Eficaz	4.9	20.6	44.7	21.8	3.2	4.5	0.4	(4487)
Lenta - Rápida	21.7	40.9	26.5	6.6	0.8	3.1	0.4	(4487)
Despreocupada por mejorar el servicio - Preocupada por mejorar el servicio	9.6	23.7	34.7	20.4	3.2	7.7	0.7	(4487)
No participativa - Participativa	9.5	24.1	34.8	12.0	2.3	16.2	1.1	(4487)
Opaca - Transparente	14.2	29.0	31.0	9.9	2.3	12.7	0.9	(4487)
Rígida - Flexible	17.7	29.4	29.1	8.8	1.7	12.6	0.8	(4487)
No da confianza - Da confianza	13.8	22.4	37.3	17.9	3.8	4.3	0.5	(4487)

	Media	Desviación típica	(N)
Ineficaz - Eficaz	5.40	1.76	(4270)
Lenta - Rápida	3.88	1.77	(4328)
Despreocupada por mejorar el servicio - Preocupada por mejorar el servicio	5.09	2.02	(4109)
No participativa - Participativa	4.79	1.89	(3711)
Opaca - Transparente	4.42	1.96	(3876)
Rígida - Flexible	4.20	1.96	(3887)
No da confianza - Da confianza	4.92	2.11	(4269)

PREGUNTA 9

¿Ha oído Ud. hablar de las medidas que se están implantando en las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) para impulsar la calidad de los servicios públicos?

	%	(N)
Sí	20.9	(939)
No	78.9	(3542)
N.C.	0.1	(4)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 9a

PROCEDE DE P9. SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DE LAS MEDIDAS QUE SE ESTÁN IMPLANTANDO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PARA IMPULSAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (1 en P9). ¿Y estas medidas cree Ud. que pertenecen a la Administración del Estado, a la Administración Autonómica o a la Administración Local?

	%	(N)
Administración del Estado	36.5	(343)
Administración Autonómica	20.7	(194)
Administración Local	9.8	(92)
De todas	29.7	(279)
No-sabe	8.9	(83)
No-contesta	0.8	(7)
TOTAL	100.0	(939)

PREGUNTA 9b

PROCEDE DE P9. SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DE LAS MEDIDAS QUE SE ESTÁN IMPLANTANDO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PARA IMPULSAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (1 en P9). Concretamente, ¿de cuáles de las siguientes medidas o servicios ha oído hablar?

	Sí	No	N.C.	(N)
Oficinas en las que se puede pedir información o hacer trámites de cualquier Administración Pública (Red 060)	46.5	52.2	1.4	(939)
DNI electrónico	84.1	14.8	1.1	(939)
Encuestas de los organismos y servicios públicos para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios	54.6	44.2	1.2	(939)
La información sobre las medidas que toma la Administración	39.4	58.8	1.8	(939)
Simplificación de trámites (reducción de trámites, de documentación a aportar, fotocopias, etc.)	64.7	34.4	0.8	(939)
La publicación de los compromisos de la Administración para la mejora del servicio	47.2	51.5	1.3	(939)
Facilitar la presentación de quejas y sugerencias y que se tengan en cuenta	49.7	48.8	1.5	(939)
Ofrecer la posibilidad de que cualquier trámite o gestión puede hacerse a través de Internet	78.9	20.2	0.9	(939)

PREGUNTA 9c

PROCEDE DE P9. SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DE LAS MEDIDAS QUE SE ESTÁN IMPLANTANDO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PARA IMPULSAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (1 en P9). Independientemente de que haya oído o no hablar de ellas, ¿cuál es para Ud. la más importante?

	%	(N)
Oficinas en las que se puede pedir información o hacer trámites de cualquier Administración Pública (red 060)	17.2	(161)
DNI electrónico	6.0	(56)
Encuestas de los organismos y servicios públicos para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que proporcionan	2.1	(19)
La información sobre las medidas que toma la Administración	5.2	(49)
Simplificación de los trámites (reducción de trámites, de documentación a aportar, fotocopias,...)	27.3	(256)
La publicación de los compromisos de la Administración para la mejora del servicio (tiempos máximos de espera, o para hacer las gestiones o ampliación de horarios)	8.3	(77)
Facilitar la presentación de quejas y sugerencias y que se tengan en cuenta	7.1	(66)
Ofrecer la posibilidad de que cualquier trámite o gestión pueda hacerse por Internet	19.7	(185)
N.S.	6.3	(58)
N.C.	0.8	(7)
TOTAL	100.0	(939)

PREGUNTA 10

Cambiando de tema, si Ud. tuviese que hacer alguna gestión en la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local) y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración?

	%	(N)
En persona	72.8	(3268)
Por teléfono	10.2	(457)
Por carta o fax	0.7	(31)
Por Internet	14.8	(662)
N.S.	0.9	(40)
N.C.	0.6	(26)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 11

En el último año, ¿ha tenido algún contacto presencial, telefónico, por correo o Internet con la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local) para realizar alguna gestión o trámite?

	%	(N)
Sí	55.3	(2479)
No	43.8	(1966)
No recuerda	0.9	(41)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 12

PROCEDE DE P11. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P11). Para resolver ese trámite o gestión, ¿tuvo que acudir personalmente a algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?

	%	(N)
Sí	85.1	(2110)
No	14.8	(367)
N.C.	0.0	(1)
TOTAL	100.0	(2479)

PREGUNTA 12a

PROCEDE DE P11 Y P12. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN TENIDO QUE ACUDIR PERSONALMENTE PARA RESOLVER ALGÚN TRÁMITE O GESTIÓN (1 en P11 y 1 en P12). Y ¿recuerda el número de ocasiones en las que acudió?

	%	(N)
Sólo en 1 ocasión	28.4	(599)
Más de 1 y menos de 10	65.9	(1391)
Muchas veces (más de 10)	4.6	(97)
No recuerda	1.0	(20)
N.C.	0.1	(2)
TOTAL	100.0	(2110)

PREGUNTA 12b

PROCEDE DE P11 Y P12. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN TENIDO QUE ACUDIR PERSONALMENTE PARA RESOLVER ALGÚN TRÁMITE O GESTIÓN (1 en P11 y 1 en P12). Y en la última ocasión en la que acudió, ¿recuerda si el servicio pertenecía a la Administración del Estado, a la Administración Autonómica o a la Administración Local?

	%	(N)
Administración del Estado	44.5	(939)
Administración Autonómica	26.4	(556)
Administración Local	26.7	(563)
No recuerda	1.4	(28)
N.C.	1.1	(22)
TOTAL	100.0	(2110)

PREGUNTA 12c

PROCEDE DE P11 Y P12. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN TENIDO QUE ACUDIR PERSONALMENTE PARA RESOLVER ALGÚN TRÁMITE O GESTIÓN (1 en P11 y 1 en P12). Concretamente, ¿para qué acudió Ud.en esta ocasión?

	%	(N)
Realizar gestiones o trámites (tributarias, desempleo, DNI, judiciales, efectuar pagos, etc.)	41.8	(881)
Presentar documentación	19.6	(413)
Solicitar prestaciones (paro, pensiones, subvenciones, préstamos, etc.)	15.3	(322)
Pedir información de todo tipo	4.5	(95)
Presentar reclamaciones y recursos	5.7	(119)
Efectuar consultas	6.7	(142)
Otras respuestas	5.9	(124)
No recuerda	0.1	(2)
N.C.	0.4	(9)
TOTAL	100.0	(2110)

PREGUNTA 12d

PROCEDE DE P11 Y P12. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN TENIDO QUE ACUDIR PERSONALMENTE PARA RESOLVER ALGÚN TRÁMITE O GESTIÓN (1 en P11 y 1 en P12). Y esta última vez, ¿a qué organismo acudió en concreto?

	%	(N)
Oficinas de Hacienda	20.1	(423)
Oficinas de la Seguridad Social	14.5	(306)
Comisarías	9.0	(189)
Oficinas de Servicios Públicos de Empleo	8.4	(177)
Oficinas de Tráfico	4.4	(92)
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno	2.3	(48)
Otros ministerios y organismos de la Admón del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.)	6.0	(127)
Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.)	12.9	(271)
Ayuntamiento	19.7	(415)
Otros	2.1	(43)
No recuerda	0.6	(13)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(2110)

PREGUNTA 12e

PROCEDE DE P11 Y P12. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN TENIDO QUE ACUDIR PERSONALMENTE PARA RESOLVER ALGÚN TRÁMITE O GESTIÓN (1 en P11 y 1 en P12). Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de cómo le resolvieron su problema?

	%	(N)
Muy satisfecho	10.9	(229)
Bastante satisfecho	48.6	(1025)
Indiferente	7.4	(157)
Poco satisfecho	20.1	(424)
Nada satisfecho	12.3	(259)
No recuerda	0.2	(4)
N.C.	0.5	(10)
TOTAL	100.0	(2110)

PREGUNTA 12f

PROCEDE DE P11 Y P12. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN TENIDO QUE ACUDIR PERSONALMENTE PARA RESOLVER ALGÚN TRÁMITE O GESTIÓN (1 en P11 y 1 en P12). ¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

	%	(N)
Mucho mejor	4.4	(93)
Mejor	32.6	(687)
Más o menos igual	38.9	(820)
Peor	16.4	(347)
Mucho peor	6.7	(140)
No recuerda	0.3	(6)
N.C.	0.7	(14)
TOTAL	100.0	(2110)

PREGUNTA 12g

PROCEDE DE P11 Y P12. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN TENIDO QUE ACUDIR PERSONALMENTE PARA RESOLVER ALGÚN TRÁMITE O GESTIÓN (1 en P11 y 1 en P12). Me gustaría que valorase los siguientes aspectos del servicio Público al que acudió. 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.

	(1-2) Muy negativa	(3-4)	(5-6)	(7-8)	(9-10) Muy positiva	N.S.	N.C.	(N)
Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión	14.8	17.0	30.7	25.3	10.9	0.8	0.4	(2110)
Tiempo que tarda la Administración en responder	21.7	20.0	27.8	19.8	8.0	2.4	0.3	(2110)
Capacidad profesional de los funcionarios	8.0	11.3	34.4	31.7	11.6	2.7	0.3	(2110)
Facilidad para localizar los centros y servicios	4.0	8.9	29.5	35.8	20.4	1.0	0.3	(2110)
Tiempo de espera para ser atendido	19.5	20.1	29.1	22.6	8.1	0.4	0.2	(2110)
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	19.4	23.2	29.5	17.3	7.4	2.4	0.8	(2110)
Información comprensible y útil	10.4	16.9	35.2	26.1	10.0	1.0	0.5	(2110)
Facilidad para formular quejas o sugerencias	14.6	15.2	25.3	16.5	5.5	22.2	0.6	(2110)
Los horarios de atención al público	11.0	15.7	35.8	27.5	8.9	0.8	0.2	(2110)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	20.7	16.3	25.3	15.3	5.8	15.9	0.7	(2110)
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet	7.1	7.0	18.1	14.0	7.0	46.2	0.6	(2110)
Trato dispensado por los funcionarios	6.8	11.9	35.9	33.1	11.3	0.6	0.4	(2110)
Estado de las instalaciones	2.9	6.7	33.8	40.2	14.9	0.9	0.6	(2110)

	Media	Desviación típica	(N)
Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión	5.48	2.48	(2084)
Tiempo que tarda la Administración en responder	4.88	2.57	(2053)
Capacidad profesional de los funcionarios	6.06	2.23	(2046)
Facilidad para localizar los centros y servicios	6.72	2.13	(2081)
Tiempo de espera para ser atendido	5.05	2.53	(2096)
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	4.84	2.46	(2043)
Información comprensible y útil	5.65	2.29	(2079)
Facilidad para formular quejas o sugerencias	5.00	2.44	(1628)
Los horarios de atención al público	5.64	2.29	(2088)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4.71	2.54	(1760)
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet	5.68	2.47	(1122)
Trato dispensado por los funcionarios	6.10	2.15	(2088)
Estado de las instalaciones	6.66	1.88	(2078)

PREGUNTA 13

PROCEDE DE P11. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P11). En el último año, ¿ha contactado Ud. a través de papeles (cartas, fax...) con algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autónoma o Administración Local)?

	%	(N)
Sí	32.0	(793)
No	67.0	(1661)
No recuerda	0.8	(19)
N.C.	0.2	(5)
TOTAL	100.0	(2479)

PREGUNTA 14

PROCEDE DE P11. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P11). Y en el último año, ¿ha contactado a través de teléfono con algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?

	%	(N)
Sí	48.2	(1195)
No	50.4	(1250)
No recuerda	0.9	(23)
N.C.	0.4	(9)
TOTAL	100.0	(2479)

PREGUNTA 14a

PROCEDE DE P11 Y P14A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN CONTACTADO POR TELÉFONO (1 en P11 y 1 en P14a). ¿Y el último contacto que mantuvo por este medio recuerda si fue con un servicio de la Administración del Estado, de la Administración Autonómica o de la Administración Local?

	%	(N)
Administración del Estado	40.8	(488)
Administración Autonómica	30.2	(361)
Administración Local	26.5	(317)
No recuerda	1.7	(20)
N.C.	0.8	(9)
TOTAL	100.0	(1195)

PREGUNTA 14b

PROCEDE DE P11 Y P14A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN CONTACTADO POR TELÉFONO (1 en P11 y 1 en P14a). ¿Y quedó Ud. con dicha experiencia...?

	%	(N)
Muy satisfecho	9.3	(111)
Bastante satisfecho	50.4	(602)
Indiferente	7.9	(94)
Poco satisfecho	16.9	(201)
Nada satisfecho	14.1	(168)
No recuerda	0.7	(8)
N.C.	0.7	(8)
TOTAL	100.0	(1195)

PREGUNTA 15

PROCEDE DE P11. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P11). Y en este último año, ¿ha contactado Ud. a través de Internet con algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?

	%	(N)
Sí	26.5	(657)
No, aunque tiene acceso a Internet	39.8	(985)
No, no tiene acceso a Internet	32.2	(798)
No recuerda	0.9	(21)
N.C.	0.6	(15)
TOTAL	100.0	(2479)

PREGUNTA 15a

PROCEDE DE P11 Y P15 SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN CONTACTADO A TRAVÉS DE INTERNET (1 en P11 y 1 en P15). Y en la última ocasión que lo hizo mediante Internet, ¿recuerda si el servicio pertenecía a la Administración del Estado, a la Administración Autonómica o a la Administración Local?

	%	(N)
Administración del Estado	61.4	(403)
Administración Autonómica	24.6	(161)
Administración Local	12.2	(80)
No recuerda	1.2	(7)
N.C.	0.7	(4)
TOTAL	100.0	(657)

PREGUNTA 15b

PROCEDE DE P11 Y P15 SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN CONTACTADO A TRAVÉS DE INTERNET (1 en P11 y 1 en P15). Y en la última ocasión que lo hizo mediante Internet, ¿cuál fue el organismo de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local) con el que contactó?

	%	(N)
Oficinas de Hacienda	45.6	(299)
Oficinas de la Seguridad Social	10.8	(71)
Comisarías	2.8	(18)
Red 060	0.6	(4)
Oficinas de Servicios Públicos de Empleo	3.5	(22)
Oficinas de Tráfico	3.6	(23)
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno	1.8	(11)
Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.)	8.4	(55)
Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.)	11.5	(75)
Ayuntamiento	7.4	(48)
Otros	3.1	(20)
No recuerda	0.5	(3)
N.C.	0.3	(2)
TOTAL	100.0	(657)

PREGUNTA 15c

PROCEDE DE P11 Y P15 SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN CONTACTADO A TRAVÉS DE INTERNET (1 en P11 y 1 en P15). ¿Y cuál fue el objetivo?

	%	(N)
Encontrar información administrativa	29.4	(193)
Descargar formularios	20.1	(132)
Llevar a cabo trámites on line	36.8	(241)
Otros	12.3	(80)
No recuerda	0.5	(3)
N.C.	0.9	(6)
TOTAL	100.0	(657)

PREGUNTA 15d

PROCEDE DE P11 Y P15 SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO EN EL ÚLTIMO AÑO Y HAN CONTACTADO A TRAVÉS DE INTERNET (1 en P11 y 1 en P15). ¿Y quedó Ud. con dicha experiencia...?

	%	(N)
Muy satisfecho	20.9	(137)
Bastante satisfecho	56.5	(371)
Indiferente	4.4	(28)
Poco satisfecho	9.5	(62)
Nada satisfecho	8.0	(52)
No recuerda	0.3	(2)
N.C.	0.3	(2)
TOTAL	100.0	(657)

PREGUNTA 16

En general, en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado?

	%	(N)
Han mejorado	45.2	(2028)
Han empeorado	13.1	(588)
Siguen igual	30.1	(1351)
Depende	2.9	(132)
N.S.	8.3	(373)
N.C.	0.3	(13)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 17

Y concretamente, en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) ha mejorado o ha empeorado...?

	Han mejorado	Han empeorado	Siguen igual	N.S.	N.C.	(N)
En la sencillez de los procedimientos administrativos	38.9	11.4	37.8	11.4	0.4	(4487)
En la información que da al ciudadano	49.2	9.3	32.8	8.2	0.5	(4487)
En la rapidez en resolver las gestiones	30.2	18.0	42.4	8.9	0.6	(4487)
En la incorporación de nuevas tecnologías	73.1	3.3	11.1	11.8	0.7	(4487)
En el trato al ciudadano	41.6	8.8	41.4	7.6	0.7	(4487)
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	58.7	4.6	27.1	9.0	0.6	(4487)
En la profesionalidad del personal	39.0	7.4	41.5	11.5	0.6	(4487)
En la posibilidad de participación de los ciudadanos	30.2	9.9	38.7	20.4	0.8	(4487)
En el acceso a través de Internet	64.1	2.6	8.4	24.2	0.6	(4487)

PREGUNTA 18

En general, ¿piensa Ud. que los servicios públicos gestionados por organizaciones o empresas privadas funcionan mejor, igual o peor que los gestionados directamente por la Administración Pública?

	%	(N)
Mejor	29.2	(1311)
Igual	27.0	(1211)
Peor	18.2	(814)
N.S.	24.3	(1088)
N.C.	1.4	(61)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 19

¿Y recuerda Ud. algún servicio público gestionado por una organización o empresa privada? (UNA SOLA RESPUESTA).

	%	(N)
Servicio de limpieza urbana y recogida de basuras	4.4	(195)
Reciclado de residuos urbanos	0.1	(6)
Enseñanza concertada	0.5	(20)
Acuerdos con hospitales privados	2.8	(124)
Servicios funerarios	0.2	(7)
Inspección técnica de vehículos	0.2	(10)
Aparcamientos públicos	0.7	(32)
Protección de la naturaleza	0.5	(22)
Servicios sociales	0.6	(26)
Transporte público en régimen de concesión	3.0	(135)
Abastecimiento de aguas	3.8	(171)
Correos	1.7	(77)
Renfe	1.0	(45)
Respuestas sobre la gestión pública o privada	4.5	(202)
Respuestas referidas e empresas privadas	4.6	(207)
Cita siglas cuyo significado se desconoce	0.0	(1)
Seguridad y vigilancia	0.3	(11)
Instalaciones y actividades deportivas	0.4	(19)
Gestión de tributos, catastro, etc.	1.0	(42)
Otras respuestas	0.4	(15)
N.S.	62.0	(2780)
N.C.	7.3	(328)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 20

A continuación quisiera que valorase utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es "totalmente insatisfactorio" y 10 "totalmente satisfactorio", el funcionamiento de los siguientes servicios.

	(1-2) Totalme- nte insatis- factorio	(3-4)	(5-6)	(7-8)	(9-10) Totalme- nte satisfa- ctorio	N.S.	N.C.	(N)
Los bancos y cajas	9.0	11.9	35.2	30.2	9.1	3.5	1.1	(4487)
Las oficinas de la Administración del Estado	3.9	13.1	44.9	22.2	3.8	11.4	0.7	(4487)
Las compañías de seguros	9.7	16.0	35.8	19.0	5.1	13.8	0.6	(4487)
Telefonía fija	13.4	17.7	34.4	20.3	5.0	8.6	0.6	(4487)
Las oficinas de su ayuntamiento	5.4	11.0	40.5	28.1	6.8	7.4	0.8	(4487)
Suministro de electricidad	6.3	10.1	36.6	33.1	8.8	4.6	0.5	(4487)
Telefonía móvil	11.7	15.2	32.1	22.0	6.0	12.3	0.6	(4487)
Distribución de gas	3.5	7.0	32.6	28.3	8.3	19.5	0.8	(4487)
Acceso a Internet	4.5	5.9	20.9	25.7	7.7	34.2	1.0	(4487)
Las oficinas de su Comunidad Autónoma	3.4	9.8	39.3	24.4	4.6	17.9	0.7	(4487)
Suministro de agua	3.4	7.5	34.7	37.0	11.8	5.0	0.7	(4487)

	Media	Desviación típica	(N)
Los bancos y cajas	5.84	2.23	(4282)
Las oficinas de la Administración del Estado	5.66	1.76	(3945)
Las compañías de seguros	5.29	2.12	(3840)
Telefonía fija	5.13	2.25	(4075)
Las oficinas de su ayuntamiento	5.93	1.95	(4120)
Suministro de electricidad	6.07	2.04	(4257)
Telefonía móvil	5.35	2.28	(3908)
Distribución de gas	6.27	1.93	(3578)
Acceso a Internet	6.27	2.13	(2908)
Las oficinas de su Comunidad Autónoma	5.88	1.78	(3654)
Suministro de agua	6.47	1.92	(4232)

PREGUNTA 21

¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamación por alguna actuación de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local)?

	%	(N)
Sí	18.3	(821)
No	81.4	(3652)
N.C.	0.3	(12)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 21a

PROCEDE DE P21. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P21). ¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja que presentó?

	%	(N)
Oficinas de Hacienda	10.0	(82)
Oficinas de la Seguridad Social	13.9	(114)
Comisarías	5.4	(44)
Red 060	0.1	(1)
Oficinas de Servicios Públicos de Empleo	1.8	(14)
Oficinas de Tráfico	7.2	(58)
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno	1.4	(11)
Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.)	5.1	(42)
Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.)	20.1	(165)
Ayuntamiento	24.9	(204)
Otros	7.1	(58)
No recuerda	1.6	(13)
N.C.	1.3	(10)
TOTAL	100.0	(821)

PREGUNTA 21b

PROCEDE DE P21. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P21). 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?

	%	(N)
Sí	39.6	(325)
No	50.9	(418)
Todavía está tramitándose	5.1	(41)
No recuerda	3.5	(29)
N.C.	0.8	(6)
TOTAL	100.0	(821)

PREGUNTA 21c

PROCEDE DE P21 Y P21B. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OBTUVO UNA RESPUESTA EN LOS 20 DÍAS SIGUIENTES (1 en P21 y 1 en P21b).

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

	%	(N)
Muy satisfecho	11.2	(36)
Bastante satisfecho	34.3	(111)
Indiferente	5.8	(18)
Poco satisfecho	20.9	(68)
Nada satisfecho	27.8	(90)
TOTAL	100.0	(325)

PREGUNTA 21d

PROCEDE DE P21. SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR NINGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2 en P21). ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación?

	%	(N)
Nunca ha tenido motivo	63.6	(2321)
Cree que no sirve para nada	20.2	(737)
No sabía cómo o dónde hacerlo	3.0	(108)
Para evitar trámites	7.0	(254)
Buscó una solución alternativa	2.4	(86)
No era importante	2.6	(95)
Otras respuestas	0.6	(20)
N.C.	0.8	(27)
TOTAL	100.0	(3652)

PREGUNTA 22

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.?

	%	(N)
Izquierda (1-2)	7.6	(343)
(3-4)	25.9	(1160)
(5-6)	30.1	(1352)
(7-8)	9.1	(409)
Derecha (9-10)	2.1	(92)
N.S.	11.9	(532)
N.C.	13.3	(597)
TOTAL	100.0	(4487)

Media	4.65
Desviación típica	1.85
(N)	(3357)

PREGUNTA 23

¿Me podría decir si en las elecciones generales del pasado 9 de marzo ...?

	%	(N)
Fue a votar y votó	76.8	(3445)
No tenía edad para votar	0.5	(20)
Fue a votar pero no pudo hacerlo	0.5	(22)
No fue a votar porque no pudo	9.2	(411)
Prefirió no votar	10.5	(469)
No recuerda	0.1	(4)
N.C.	2.5	(113)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 23a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	%	(N)
PSOE	39.5	(1361)
PP	25.2	(868)
IU (ICV en Cataluña)	3.7	(127)
CiU	1.8	(62)
UPyD	0.8	(28)
PNV	0.7	(23)
ERC	1.1	(38)
BNG	0.8	(27)
CC	0.4	(13)
Na-Bai	0.1	(3)
Otros partidos	1.8	(63)
En blanco	2.6	(89)
No recuerda	1.2	(40)
N.C.	20.2	(697)
TOTAL	100.0	(3445)

PREGUNTA 23aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.

	%	(N)
PSOE	30.3	(1361)
PP	19.4	(868)
IU (ICV en Cataluña)	2.8	(127)
CiU	1.4	(62)
Otros partidos	4.4	(198)
No tenía edad para votar	0.5	(20)
En blanco	2.0	(89)
No votó	20.1	(903)
No recuerda	1.0	(45)
N.C.	18.1	(810)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 24

Sexo:

	%	(N)
Hombre	49.0	(2199)
Mujer	51.0	(2287)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 25

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	%	(N)
De 18 a 24 años	10.1	(454)
De 25 a 34 años	21.2	(952)
De 35 a 44 años	20.0	(898)
De 45 a 54 años	15.5	(695)
De 55 a 64 años	12.8	(576)
65 y más años	20.3	(909)
N.C.	0.0	(1)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 26

¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios?

	%	(N)
No, es analfabeto	1.4	(61)
No, pero sabe leer y escribir	4.3	(191)
Sí, ha ido a la escuela	94.3	(4232)
N.C.	0.0	(1)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 26a

PROCEDE DE P26. SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en P26). ¿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.).

	%	(N)
Menos de 5 años de escolarización	2.5	(105)
Educación primaria	24.4	(1032)
ESO o Bachiller elemental	23.5	(993)
FP de grado medio	7.5	(315)
Bachillerato LOGSE	14.3	(604)
FP de grado superior	9.4	(399)
Arquitecto/Ingeniero Técnico	1.4	(59)
Diplomado	6.5	(275)
Arquitecto/Ingeniero Superior	1.1	(46)
Licenciatura	8.4	(353)
Estudios Postgrado o especialización	0.6	(27)
N.C.	0.4	(18)
TOTAL	100.0	(4232)

PREGUNTA 26aa
ESTUDIOS.

	%	(N)
Sin estudios	8.0	(358)
Primaria	45.1	(2025)
Secundaria	13.5	(604)
FP	15.9	(715)
Medios universitarios	7.5	(335)
Superiores	9.5	(427)
N.C.	0.4	(19)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 27
¿Quién es la persona que aporta más ingresos al hogar?

	%	(N)
El entrevistado	46.1	(2066)
Otra persona	44.3	(1988)
El entrevistado y otra persona casi a partes iguales	9.2	(411)
N.C.	0.5	(20)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 28
¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

	%	(N)
Trabaja	51.1	(2294)
Jubilado/pensionista (ha trabajado)	18.1	(811)
Pensionista (no ha trabajado)	3.6	(161)
Parado y ha trabajado antes	10.0	(449)
Parado y busca su primer empleo	0.5	(23)
Estudiante	4.3	(191)
Trabajo doméstico no remunerado	11.8	(530)
Otra situación	0.5	(22)
N.C.	0.1	(2)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 29

ENTREVISTADOR: La pregunta 29 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P28) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P28) - al trabajo del cabeza de familia (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P28). ¿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.

	%	(N)
Dirección de empresas y administraciones públicas	7.8	(348)
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	11.0	(493)
Técnicos y profesionales de apoyo	12.1	(543)
Empleados de tipo administrativo	4.3	(191)
Trabajadores de servicios de restauración y personales	13.6	(611)
Trabajadores cualificados de agricultura y pesca	7.6	(341)
Artesanos y trabajadores cualificados de la industria	18.8	(843)
Operadores de maquinaria y montadores	11.6	(521)
Trabajadores no cualificados	11.7	(525)
Fuerzas Armadas	0.8	(35)
N.C.	0.7	(32)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 30

ENTREVISTADOR: La pregunta 30 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P28) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P28) - al trabajo del cabeza de familia (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P28). ¿Ud. (o el cabeza de familia) trabaja (o trabajaba) como...?

	%	(N)
Asalariado fijo	56.6	(2538)
Asalariado eventual o interino	22.9	(1026)
Empresario o profesional con asalariados	5.9	(264)
Profesional o trabajador autónomo	13.0	(584)
Ayuda familiar	0.5	(23)
Miembro de una cooperativa	0.1	(5)
Otra situación	0.3	(15)
N.C.	0.6	(28)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 30a

ENTREVISTADOR: La pregunta 30a referirla: - al trabajo actual (si 1 en P28) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P28) - al trabajo del cabeza de familia (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P28). PROCEDE DE P30. SÓLO A LOS ASALARIADOS (1 ó 2 en P30). ¿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?

	%	(N)
Administración Pública	14.7	(522)
Empresa pública	3.8	(133)
Empresa privada	78.8	(2810)
Organización sin fines de lucro	0.7	(25)
Servicio doméstico	1.7	(60)
Otras respuestas	0.2	(6)
N.C.	0.1	(4)
TOTAL	100.0	(3564)

PREGUNTA 31

ENTREVISTADOR: La pregunta 31 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P28) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P28) - al trabajo del cabeza de familia (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P28). ¿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.).

	%	(N)
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura	8.2	(368)
Pesca, acuicultura	0.5	(24)
Extracción de productos energéticos	0.5	(20)
Extracción de otros minerales	0.2	(7)
Industrias de la alimentación, bebidas y tabaco	2.8	(127)
Industria textil de la confección	2.3	(104)
Industria del cuero y del calzado	0.4	(19)
Industria de la madera y el corcho	0.7	(32)
Industria del papel	1.3	(57)
Refino de petróleo, coquerías y combustibles nucleares	0.1	(2)
Industria química	0.9	(39)
Fabricación de productos de caucho y materias plásticas	0.4	(15)
Fabricación de otros productos minerales no metálicos	0.8	(34)
Metalurgia y fabricación de productos metálicos	3.2	(145)
Fabricación de equipos mecánicos: oficina e informáticos	0.8	(34)
Industria de material y equipo electrónico	0.6	(27)
Fabricación de todo tipo de material de transporte	1.6	(69)
Fabricación de muebles	1.0	(46)

(Continúa)

Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	1.0	(45)
Construcción, climatización, e instalaciones eléctricas	12.6	(564)
Comercio: farmacias y todo tipo de reparaciones	13.7	(613)
Hostelería	6.5	(289)
Transporte, almacenamiento, correos, comunicaciones	6.8	(303)
Intermediación financiera	2.3	(104)
Actividades inmobiliarias, informáticas, consultorías	6.7	(300)
Administración pública, defensa, seguridad social	6.4	(285)
Educación	4.3	(191)
Actividades sanitarias y veterinarias	5.2	(232)
Actividades de saneamiento público	0.4	(17)
Actividades asociativas diversas	0.4	(18)
Actividades recreativas, culturales y deportivas	1.8	(78)
Actividades diversas de servicios personales	1.3	(56)
Hogares que emplean personal doméstico	2.4	(109)
Organismos extraterritoriales	0.0	(1)
N.C.	2.1	(93)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 32

Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud. ...?

	%	(N)
La nacionalidad española	92.6	(4155)
La nacionalidad española y otra	1.2	(53)
Sólo otra nacionalidad	4.8	(215)
Otra nacionalidad y en trámites la española	1.0	(42)
N.C.	0.4	(18)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 32a

PROCEDE DE P32. SÓLO A QUIENES TIENEN OTRA NACIONALIDAD DIFERENTE A LA ESPAÑOLA (2, 3 ó 4 en P32).
¿Qué nacionalidad?

	%	(N)
Alemana	0.7	(2)
Argentina	5.3	(16)
Austriaca	0.4	(1)
Boliviana	3.6	(11)
Brasileña	3.2	(9)
Británica	0.4	(1)
Búlgara	3.6	(11)
Chilena	2.2	(6)
China	0.7	(2)
Colombiana	11.2	(34)
Dominicana	3.3	(10)
Ecuatoriana	12.9	(40)
Francesa	1.9	(6)
India	0.4	(1)
Italiana	0.7	(2)
Marroquí	11.1	(34)
Mexicana	1.7	(5)
Nicaragüense	0.4	(1)
Paraguaya	3.0	(9)
Peruana	5.2	(16)
Polaca	0.7	(2)
Portuguesa	2.6	(7)
Rumana	13.3	(41)
Rusa	1.1	(3)
Senegalesa	0.4	(1)
Suiza	0.7	(2)
Uruguay	0.7	(2)
Venezolana	1.1	(3)
Cubana	1.9	(6)
Ucraniana	0.4	(1)
Nigeriana	0.4	(1)
Hondureña	0.4	(1)
Holandesa	0.4	(1)
Armenia	0.4	(1)
Estadounidense	0.4	(1)
Canadiense	0.1	(0)
Checa	0.4	(1)
Salvadoreña	0.4	(1)
Guatemalteca	0.4	(1)
Serbia	0.4	(1)
N.C.	1.8	(5)
TOTAL	100.0	(312)

PREGUNTA 34

CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL INE (+INACTIVOS).

	%	(N)
Directores y profesionales	5.1	(228)
Técnicos y cuadros medios	9.7	(436)
Pequeños empresarios	3.8	(172)
Agricultores	1.2	(54)
Empleados de oficinas y servicios	8.5	(382)
Obreros cualificados	10.0	(446)
Obreros no cualificados	11.6	(521)
Jubilados y pensionistas	21.7	(972)
Parados	10.5	(472)
Estudiantes	4.3	(191)
Trabajo doméstico no remunerado	11.8	(530)
No clasificables	1.7	(76)
TOTAL	100.0	(4487)

PREGUNTA 35

ESTATUS SOCIOECONÓMICO.

	%	(N)
Clase alta/media-alta	16.4	(719)
Nuevas clases medias	21.2	(931)
Viejas clases medias	18.6	(817)
Obreros cualificados	31.9	(1404)
Obreros no cualificados	11.9	(524)
TOTAL	100.0	(4397)