

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

DISTRIBUCIONES MARGINALES

*CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS (III)*

(GALICIA)

*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	1.7	(14)
Bastante positiva	29.5	(239)
Ni positiva ni negativa	25.4	(206)
Bastante negativa	34.0	(275)
Muy negativa	5.9	(48)
N.S.	3.5	(28)
TOTAL	100.0	(810)

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	70.0	(567)
No	22.1	(179)
N.S.	7.4	(60)
N.C.	0.5	(4)
TOTAL	100.0	(810)

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	68.8	(390)
Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos	66.7	(378)
Lenguaje poco claro de la Administración en sus comunicaciones, impresos o instrucciones	23.5	(133)
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	7.4	(42)
Lejanía o problemas de acceso a los centros	7.1	(40)
Malos horarios	10.4	(59)
Escasez de servicios disponibles a través de Internet	1.4	(8)
Falta de amabilidad en el trato personal	10.1	(57)
Colas	25.0	(142)
Incomodidad de las instalaciones	0.4	(2)
Falta de interés de los funcionarios	14.5	(82)
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	5.1	(29)
Dificultad para saber cuál es el organismo responsable	7.2	(41)
No_sabe	2.3	(13)
No_contesta	0.0	(0)
TOTAL	100.0	(567)

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)	43.7	(354)
Las Comunidades Autónomas	19.5	(158)
Los Ayuntamientos	8.1	(66)
Todos	16.7	(135)
Otras respuestas	0.6	(5)
N.S.	11.1	(90)
N.C.	0.2	(2)
TOTAL	100.0	(810)

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	30.0	50.2	19.4	0.4	(810)
Se resida en una zona rural o urbana	29.1	58.1	12.6	0.1	(810)
Se tenga un nivel social alto o bajo	38.6	49.1	11.9	0.4	(810)
Se sea hombre o mujer	60.1	29.6	10.0	0.2	(810)
Se sea español o extranjero	31.5	45.9	22.2	0.4	(810)
Se resida legalmente o no	21.7	47.3	30.4	0.6	(810)

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	13.0	21.9	43.2	9.9	3.2	8.6	0.2	(810)
Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Educación	4.2	12.6	46.2	9.0	1.9	26.0	0.1	(810)
Las oficinas de Hacienda	6.9	13.5	44.1	14.2	3.0	18.3	0.1	(810)
Las oficinas que se encargan de las prestaciones y subsidios por desempleo, formación, etc.	8.4	15.2	35.7	9.6	1.9	29.1	0.1	(810)
Las oficinas del DNI y pasaportes	10.9	16.7	39.9	15.6	4.8	12.1	0.1	(810)
Los servicios de Seguridad Ciudadana (policía, guardia civil)	6.2	15.6	41.6	16.9	3.6	15.7	0.5	(810)
Las oficinas de Tráfico (carné de conducir, transferencias)	7.5	14.0	39.4	13.6	3.2	22.1	0.2	(810)
Las oficinas de la Seguridad Social	10.1	18.4	40.7	12.5	2.6	15.4	0.2	(810)
Las oficinas que se encargan de las vacaciones y balnearios para mayores	1.9	7.9	29.9	14.3	5.8	39.6	0.6	(810)
Las oficinas que se encargan de los documentos de extranjeros	4.3	9.6	22.3	2.6	1.2	59.8	0.1	(810)
Los servicios de la Guardia Civil de Tráfico	5.8	13.3	39.9	9.9	3.5	27.4	0.2	(810)
Las oficinas que gestionan subvenciones y ayudas	8.6	14.8	35.8	6.7	1.9	31.7	0.5	(810)

	Media	Desviación típica	(N)
Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Salud	4.72	1.95	(738)
Las oficinas administrativas de los servicios públicos de Educación	5.25	1.58	(598)
Las oficinas de Hacienda	5.25	1.84	(661)
Las oficinas que se encargan de las prestaciones y subsidios por desempleo, formación, etc.	4.91	1.85	(573)
Las oficinas del DNI y pasaportes	5.20	2.11	(711)
Los servicios de Seguridad Ciudadana (policía, guardia civil)	5.39	1.86	(679)
Las oficinas de Tráfico (carné de conducir, transferencias)	5.19	1.88	(629)
Las oficinas de la Seguridad Social	4.95	1.90	(683)
Las oficinas que se encargan de las vacaciones y balnearios para mayores	5.96	1.83	(484)
Las oficinas que se encargan de los documentos de extranjeros	4.71	1.73	(325)
Los servicios de la Guardia Civil de Tráfico	5.22	1.87	(586)
Las oficinas que gestionan subvenciones y ayudas	4.79	1.84	(549)

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	20.7	(168)
Igual	46.8	(379)
Peor	12.6	(102)
N.S.	19.6	(159)
N.C.	0.2	(2)
TOTAL	100.0	(810)

PREGUNTA 6a

¿Y que la Administración de su ayuntamiento?

	%	(N)
Mejor	14.8	(120)
Igual	46.0	(373)
Peor	20.9	(169)
N.S.	17.9	(145)
N.C.	0.4	(3)
TOTAL	100.0	(810)

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	8.8	23.2	8.9	16.7
Autonómica	14.1	16.3	15.6	17.4
Local	38.5	14.6	31.0	26.0
Las tres	8.4	15.2	15.3	10.9
Ninguna	9.3	4.8	5.7	6.3
N.S.	20.9	25.8	23.3	22.2
N.C.	0.1	0.1	0.2	0.5
(N)	(810)	(810)	(810)	(810)

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	7.8	31.4	43.1	11.9	2.5	3.1	0.4	(810)
Lenta - Rápida	23.8	45.4	23.2	4.2	0.6	2.6	0.1	(810)
Despreocupada por mejorar el servicio - Preocupada por mejorar el servicio	13.3	33.6	35.3	10.5	1.7	5.3	0.2	(810)
No participativa - Participativa	10.1	31.5	36.8	6.4	1.5	12.7	1.0	(810)
Opaca - Transparente	18.8	31.5	30.1	7.0	1.6	10.1	0.9	(810)
Rígida - Flexible	17.7	32.7	29.6	6.2	1.5	11.6	0.7	(810)
No da confianza - Da confianza	15.9	32.1	33.7	11.5	1.9	4.2	0.7	(810)

	Media	Desviación típica	(N)
Ineficaz - Eficaz	4.82	1.72	(782)
Lenta - Rápida	3.64	1.61	(788)
Despreocupada por mejorar el servicio - Preocupada por mejorar el servicio	4.48	1.85	(765)
No participativa - Participativa	4.44	1.70	(699)
Opaca - Transparente	4.08	1.90	(721)
Rígida - Flexible	4.09	1.84	(710)
No da confianza - Da confianza	4.42	1.95	(770)

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	19.9	(161)
No	80.0	(648)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(810)

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	32.9	(53)
Administración Autonómica	23.0	(37)
Administración Local	7.5	(12)
De todas	26.7	(43)
No-sabe	10.6	(17)
No-contesta	1.9	(3)
TOTAL	100.0	(161)

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)	54.7	42.9	2.5	(161)
DNI electrónico	80.7	16.8	2.5	(161)
Encuestas de los organismos y servicios públicos para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios	54.7	42.9	2.5	(161)
La información sobre las medidas que toma la Administración	42.2	54.7	3.1	(161)
Simplificación de trámites (reducción de trámites, de documentación a aportar, fotocopias, etc.)	53.4	44.7	1.9	(161)
La publicación de los compromisos de la Administración para la mejora del servicio	41.0	57.8	1.2	(161)
Facilitar la presentación de quejas y sugerencias y que se tengan en cuenta	41.6	55.9	2.5	(161)
Ofrecer la posibilidad de que cualquier trámite o gestión puede hacerse a través de Internet	64.6	34.2	1.2	(161)

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)	13.7	(22)
DNI electrónico	6.8	(11)
Encuestas de los organismos y servicios públicos para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que proporcionan	0.6	(1)
La información sobre las medidas que toma la Administración	6.2	(10)
Simplificación de los trámites (reducción de trámites, de documentación a aportar, fotocopias,...)	35.4	(57)
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)	12.4	(20)
Facilitar la presentación de quejas y sugerencias y que se tengan en cuenta	4.3	(7)
Ofrecer la posibilidad de que cualquier trámite o gestión pueda hacerse por Internet	14.3	(23)
N.S.	5.0	(8)
N.C.	1.2	(2)
TOTAL	100.0	(161)

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	81.2	(658)
Por teléfono	7.8	(63)
Por carta o fax	0.2	(2)
Por Internet	9.0	(73)
N.S.	1.7	(14)
TOTAL	100.0	(810)

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	43.8	(355)
No	54.8	(444)
No recuerda	1.4	(11)
TOTAL	100.0	(810)

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	84.5	(300)
No	15.5	(55)
TOTAL	100.0	(355)

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	28.7	(86)
Más de 1 y menos de 10	64.7	(194)
Muchas veces (más de 10)	5.0	(15)
No recuerda	1.7	(5)
TOTAL	100.0	(300)

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	38.3	(115)
Administración Autonómica	31.7	(95)
Administración Local	27.0	(81)
No recuerda	2.3	(7)
N.C.	0.7	(2)
TOTAL	100.0	(300)

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.)	43.7	(131)
Presentar documentación	20.7	(62)
Solicitar prestaciones (paro, pensiones, subvenciones, préstamos, etc.)	14.7	(44)
Pedir información de todo tipo	4.7	(14)
Presentar reclamaciones y recursos	5.3	(16)
Efectuar consultas	6.0	(18)
Otras respuestas	5.0	(15)
TOTAL	100.0	(300)

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	20.3	(61)
Oficinas de la Seguridad Social	16.7	(50)
Comisarías	5.3	(16)
Oficinas de Servicios Públicos de Empleo	6.3	(19)
Oficinas de Tráfico	4.0	(12)
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno	0.3	(1)
Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.)	6.0	(18)
Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.)	16.7	(50)
Ayuntamiento	22.7	(68)
Otros	1.0	(3)
No recuerda	0.7	(2)
TOTAL	100.0	(300)

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	7.3	(22)
Bastante satisfecho	52.3	(157)
Indiferente	12.3	(37)
Poco satisfecho	18.7	(56)
Nada satisfecho	9.3	(28)
TOTAL	100.0	(300)

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	3.3	(10)
Mejor	36.7	(110)
Más o menos igual	40.0	(120)
Peor	14.0	(42)
Mucho peor	5.7	(17)
No recuerda	0.3	(1)
TOTAL	100.0	(300)

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	13.0	21.0	38.7	19.0	7.7	0.7	.	(300)
Tiempo que tarda la Administración en responder	21.7	22.7	29.0	19.0	5.7	1.7	0.3	(300)
Capacidad profesional de los funcionarios	7.7	17.0	40.0	25.0	7.7	2.3	0.3	(300)
Facilidad para localizar los centros y servicios	1.3	11.3	37.3	30.7	16.0	1.3	2.0	(300)
Tiempo de espera para ser atendido	13.0	22.7	35.7	20.7	7.7	0.3	.	(300)
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	21.0	23.0	34.0	13.7	5.3	2.0	1.0	(300)
Información comprensible y útil	11.3	20.0	37.0	18.0	10.7	1.3	1.7	(300)
Facilidad para formular quejas o sugerencias	14.3	15.7	34.0	11.3	3.7	18.3	2.7	(300)
Los horarios de atención al público	12.3	22.3	41.0	16.7	5.3	2.0	0.3	(300)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	13.0	25.3	30.0	13.3	3.7	14.0	0.7	(300)
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet	5.3	14.3	23.7	10.3	3.0	41.3	2.0	(300)
Trato dispensado por los funcionarios	5.3	16.7	40.3	27.3	9.0	1.0	0.3	(300)
Estado de las instalaciones	1.0	7.0	47.0	31.0	11.7	1.3	1.0	(300)

	Media	Desviación típica	(N)
Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión	5.25	2.24	(298)
Tiempo que tarda la Administración en responder	4.72	2.44	(294)
Capacidad profesional de los funcionarios	5.65	2.09	(292)
Facilidad para localizar los centros y servicios	6.51	1.95	(290)
Tiempo de espera para ser atendido	5.23	2.29	(299)
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	4.67	2.34	(291)
Información comprensible y útil	5.41	2.28	(291)
Facilidad para formular quejas o sugerencias	4.78	2.16	(237)
Los horarios de atención al público	5.07	2.12	(293)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4.74	2.17	(256)
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet	5.15	2.04	(170)
Trato dispensado por los funcionarios	5.87	2.02	(296)
Estado de las instalaciones	6.44	1.68	(293)

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	40.3	(143)
No	58.3	(207)
No recuerda	0.8	(3)
N.C.	0.6	(2)
TOTAL	100.0	(355)

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	50.1	(178)
No	47.3	(168)
No recuerda	1.1	(4)
N.C.	1.4	(5)
TOTAL	100.0	(355)

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	38.8	(69)
Administración Autonómica	33.7	(60)
Administración Local	24.7	(44)
No recuerda	1.1	(2)
N.C.	1.7	(3)
TOTAL	100.0	(178)

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	7.9	(14)
Bastante satisfecho	47.8	(85)
Indiferente	13.5	(24)
Poco satisfecho	21.3	(38)
Nada satisfecho	7.3	(13)
No recuerda	1.1	(2)
N.C.	1.1	(2)
TOTAL	100.0	(178)

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	24.2	(86)
No, aunque tiene acceso a Internet	31.3	(111)
No, no tiene acceso a Internet	40.3	(143)
No recuerda	2.8	(10)
N.C.	1.4	(5)
TOTAL	100.0	(355)

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	54.7	(47)
Administración Autonómica	34.9	(30)
Administración Local	8.1	(7)
No recuerda	2.3	(2)
TOTAL	100.0	(86)

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	43.0	(37)
Oficinas de la Seguridad Social	16.3	(14)
Red 060	2.3	(2)
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno	1.2	(1)
Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.)	16.3	(14)
Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.)	11.6	(10)
Ayuntamiento	5.8	(5)
Otros	3.5	(3)
TOTAL	100.0	(86)

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	34.9	(30)
Descargar formularios	25.6	(22)
Llevar a cabo trámites on line	36.0	(31)
Otros	2.3	(2)
N.C.	1.2	(1)
TOTAL	100.0	(86)

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	11.6	(10)
Bastante satisfecho	58.1	(50)
Indiferente	8.1	(7)
Poco satisfecho	17.4	(15)
Nada satisfecho	4.7	(4)
TOTAL	100.0	(86)

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	41.0	(332)
Han empeorado	12.3	(100)
Siguen igual	34.9	(283)
Depende	3.5	(28)
N.S.	8.3	(67)
TOTAL	100.0	(810)

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	37.0	11.2	39.1	12.3	0.2	(810)
En la información que da al ciudadano	45.1	11.1	34.8	9.0	.	(810)
En la rapidez en resolver las gestiones	30.5	15.9	44.3	9.1	0.1	(810)
En la incorporación de nuevas tecnologías	68.1	4.9	15.9	11.0	.	(810)
En el trato al ciudadano	42.1	11.0	39.1	7.7	0.1	(810)
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	55.8	5.2	28.6	10.2	0.1	(810)
En la profesionalidad del personal	42.3	8.9	38.1	10.6	.	(810)
En la posibilidad de participación de los ciudadanos	33.8	10.4	38.5	17.2	0.1	(810)
En el acceso a través de Internet	60.9	3.6	11.4	24.2	.	(810)

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	25.6	(207)
Igual	34.3	(278)
Peor	14.9	(121)
N.S.	24.6	(199)
N.C.	0.6	(5)
TOTAL	100.0	(810)

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	6.9	(56)
Reciclado de residuos urbanos	0.2	(2)
Acuerdos con hospitales privados	1.6	(13)
Aparcamientos públicos	0.5	(4)
Protección de la naturaleza	1.0	(8)
Servicios sociales	0.5	(4)
Transporte público en régimen de concesión	2.3	(19)
Abastecimiento de aguas	6.9	(56)
Correos	1.9	(15)
Renfe	0.6	(5)
Respuestas sobre la gestión pública o privada	2.5	(20)
Respuestas referidas e empresas privadas	5.4	(44)
Cita siglas cuyo significado se desconoce	0.5	(4)
Seguridad y vigilancia	0.5	(4)
Instalaciones y actividades deportivas	0.1	(1)
Gestión de tributos, catastro, etc.	0.6	(5)
Otras respuestas	0.7	(6)
N.S.	54.1	(438)
N.C.	13.1	(106)
TOTAL	100.0	(810)

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	6.9	15.2	48.1	16.0	5.4	7.3	1.0	(810)
Las oficinas de la Administración del Estado	3.8	14.6	54.6	11.2	2.2	13.0	0.6	(810)
Las compañías de seguros	6.9	18.9	39.5	11.2	3.8	18.8	0.9	(810)
Telefonía fija	11.0	20.5	41.6	11.1	3.3	12.1	0.4	(810)
Las oficinas de su ayuntamiento	6.0	16.2	46.4	16.0	5.1	9.4	0.9	(810)
Suministro de electricidad	4.0	14.1	47.2	19.9	4.2	10.4	0.4	(810)
Telefonía móvil	8.6	16.7	36.3	15.7	3.5	18.3	1.0	(810)
Distribución de gas	3.1	8.0	41.1	16.4	4.0	26.4	1.0	(810)
Acceso a Internet	5.3	8.1	28.6	13.0	3.2	40.1	1.6	(810)
Las oficinas de su Comunidad Autónoma	2.6	13.0	47.5	13.1	2.6	20.7	0.5	(810)
Suministro de agua	3.6	9.1	46.3	18.3	6.8	15.6	0.4	(810)

	Media	Desviación típica	(N)
Los bancos y cajas	5.40	1.92	(743)
Las oficinas de la Administración del Estado	5.28	1.53	(700)
Las compañías de seguros	5.12	1.89	(651)
Telefonía fija	4.88	1.99	(709)
Las oficinas de su ayuntamiento	5.44	1.86	(727)
Suministro de electricidad	5.60	1.79	(723)
Telefonía móvil	5.14	2.04	(654)
Distribución de gas	5.74	1.74	(588)
Acceso a Internet	5.50	2.00	(472)
Las oficinas de su Comunidad Autónoma	5.45	1.53	(638)
Suministro de agua	5.83	1.81	(681)

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	15.8	(128)
No	84.1	(681)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(810)

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	13.3	(17)
Oficinas de la Seguridad Social	25.0	(32)
Oficinas de Servicios Públicos de Empleo	1.6	(2)
Oficinas de Tráfico	3.9	(5)
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno	0.8	(1)
Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.)	4.7	(6)
Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.)	19.5	(25)
Ayuntamiento	25.8	(33)
No recuerda	3.9	(5)
N.C.	1.6	(2)
TOTAL	100.0	(128)

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	46.1	(59)
No	43.8	(56)
Todavía está tramitándose	3.9	(5)
No recuerda	6.3	(8)
TOTAL	100.0	(128)

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	10.2	(6)
Bastante satisfecho	32.2	(19)
Indiferente	13.6	(8)
Poco satisfecho	30.5	(18)
Nada satisfecho	13.6	(8)
TOTAL	100.0	(59)

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	65.5	(446)
Cree que no sirve para nada	22.2	(151)
No sabía cómo o dónde hacerlo	1.8	(12)
Para evitar trámites	4.7	(32)
Buscó una solución alternativa	1.5	(10)
No era importante	2.1	(14)
Otras respuestas	0.9	(6)
N.C.	1.5	(10)
TOTAL	100.0	(681)

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)	6.9	(56)
(3-4)	23.6	(191)
(5-6)	31.7	(257)
(7-8)	10.7	(87)
Derecha (9-10)	1.2	(10)
N.S.	16.9	(137)
N.C.	8.9	(72)
TOTAL	100.0	(810)

Media	4.71
Desviación típica	1.80
(N)	(601)

PREGUNTA 23

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

	%	(N)
Fue a votar y votó	85.8	(695)
No tenía edad para votar	0.4	(3)
Fue a votar pero no pudo hacerlo	0.4	(3)
No fue a votar porque no pudo	4.9	(40)
Prefirió no votar	6.8	(55)
No recuerda	0.1	(1)
N.C.	1.6	(13)
TOTAL	100.0	(810)

PREGUNTA 23a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	%	(N)
PSOE	30.5	(212)
PP	28.8	(200)
IU (ICV en Cataluña)	0.7	(5)
UPyD	0.3	(2)
BNG	10.9	(76)
Otros partidos	0.1	(1)
En blanco	2.4	(17)
No recuerda	1.4	(10)
N.C.	24.7	(172)
TOTAL	100.0	(695)

PREGUNTA 23aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.

	%	(N)
PSOE	26.2	(212)
PP	24.7	(200)
IU (ICV en Cataluña)	0.6	(5)
Otros partidos	9.8	(79)
No tenía edad para votar	0.4	(3)
En blanco	2.1	(17)
No votó	12.1	(98)
No recuerda	1.4	(11)
N.C.	22.8	(185)
TOTAL	100.0	(810)

PREGUNTA 24

Sexo:

	%	(N)
Hombre	47.8	(387)
Mujer	52.2	(423)
TOTAL	100.0	(810)

PREGUNTA 25

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	%	(N)
De 18 a 24 años	9.8	(79)
De 25 a 34 años	17.5	(142)
De 35 a 44 años	17.7	(143)
De 45 a 54 años	15.9	(129)
De 55 a 64 años	14.6	(118)
65 y más años	24.6	(199)
TOTAL	100.0	(810)

PREGUNTA 26

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

	%	(N)
No, pero sabe leer y escribir	4.7	(38)
Sí, ha ido a la escuela	95.3	(772)
TOTAL	100.0	(810)

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	2.1	(16)
Educación primaria	33.8	(261)
ESO o Bachiller elemental	19.2	(148)
FP de grado medio	4.0	(31)
Bachillerato LOGSE	14.4	(111)
FP de grado superior	10.8	(83)
Arquitecto/Ingeniero Técnico	1.4	(11)
Diplomado	5.7	(44)
Arquitecto/Ingeniero Superior	0.4	(3)
Licenciatura	7.8	(60)
Estudios Postgrado o especialización	0.4	(3)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(772)

PREGUNTA 26aa
ESTUDIOS.

	%	(N)
Sin estudios	6.7	(54)
Primaria	50.5	(409)
Secundaria	13.7	(111)
FP	14.1	(114)
Medios universitarios	6.8	(55)
Superiores	8.1	(66)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(810)

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

	%	(N)
El entrevistado	48.3	(391)
Otra persona	40.9	(331)
El entrevistado y otra persona casi a partes iguales	10.7	(87)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(810)

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

	%	(N)
Trabaja	50.9	(412)
Jubilado/pensionista (ha trabajado)	23.2	(188)
Pensionista (no ha trabajado)	2.5	(20)
Parado y ha trabajado antes	6.3	(51)
Parado y busca su primer empleo	0.5	(4)
Estudiante	5.4	(44)
Trabajo doméstico no remunerado	10.5	(85)
Otra situación	0.7	(6)
TOTAL	100.0	(810)

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	9.4	(76)
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	8.4	(68)
Técnicos y profesionales de apoyo	11.7	(95)
Empleados de tipo administrativo	4.2	(34)
Trabajadores de servicios de restauración y personales	13.6	(110)
Trabajadores cualificados de agricultura y pesca	15.1	(122)
Artesanos y trabajadores cualificados de la industria	18.8	(152)
Operadores de maquinaria y montadores	8.3	(67)
Trabajadores no cualificados	8.4	(68)
Fuerzas Armadas	1.0	(8)
N.C.	1.2	(10)
TOTAL	100.0	(810)

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	52.5	(425)
Asalariado eventual o interino	15.8	(128)
Empresario o profesional con asalariados	5.4	(44)
Profesional o trabajador autónomo	24.1	(195)
Ayuda familiar	0.9	(7)
Otra situación	1.0	(8)
N.C.	0.4	(3)
TOTAL	100.0	(810)

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	16.8	(93)
Empresa pública	3.6	(20)
Empresa privada	76.5	(423)
Organización sin fines de lucro	0.7	(4)
Servicio doméstico	1.8	(10)
Otras respuestas	0.4	(2)
N.C.	0.2	(1)
TOTAL	100.0	(553)

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	12.1	(98)
Pesca, acuicultura	3.7	(30)
Extracción de otros minerales	0.2	(2)
Industrias de la alimentación, bebidas y tabaco	3.8	(31)
Industria textil de la confección	1.0	(8)
Industria del cuero y del calzado	0.5	(4)
Industria de la madera y el corcho	2.0	(16)
Industria del papel	0.5	(4)
Refino de petróleo, coquerías y combustibles nucleares	0.1	(1)
Industria química	0.4	(3)
Fabricación de otros productos minerales no metálicos	0.9	(7)
Metalurgia y fabricación de productos metálicos	1.5	(12)
Fabricación de equipos mecánicos: oficina e informáticos	0.2	(2)
Industria de material y equipo electrónico	0.1	(1)
Fabricación de todo tipo de material de transporte	3.2	(26)
Fabricación de muebles	1.9	(15)
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	1.2	(10)
Construcción, climatización, e instalaciones eléctricas	11.7	(95)
Comercio: farmacias y todo tipo de reparaciones	14.1	(114)
Hostelería	5.9	(48)
Transporte, almacenamiento, correos, comunicaciones	5.1	(41)
Intermediación financiera	2.2	(18)
Actividades inmobiliarias, informáticas, consultorías	5.9	(48)
Administración pública, defensa, seguridad social	7.0	(57)
Educación	4.3	(35)
Actividades sanitarias y veterinarias	3.3	(27)
Actividades asociativas diversas	0.6	(5)
Actividades recreativas, culturales y deportivas	0.9	(7)
Actividades diversas de servicios personales	0.9	(7)
Hogares que emplean personal doméstico	2.2	(18)
N.C.	2.5	(20)
TOTAL	100.0	(810)

PREGUNTA 32

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

	%	(N)
La nacionalidad española	97.5	(790)
La nacionalidad española y otra	0.9	(7)
Sólo otra nacionalidad	1.2	(10)
Otra nacionalidad y en trámites la española	0.2	(2)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(810)

PREGUNTA 32a

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

	%	(N)
Argentina	10.5	(2)
Brasileña	10.5	(2)
Colombiana	26.3	(5)
Ecuatoriana	5.3	(1)
Francesa	5.3	(1)
Marroquí	5.3	(1)
Mexicana	10.5	(2)
Paraguaya	5.3	(1)
Peruana	5.3	(1)
Rumana	5.3	(1)
Cubana	5.3	(1)
Canadiense	5.3	(1)
TOTAL	100.0	(19)

PREGUNTA 34

CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL INE (+INACTIVOS).

	%	(N)
Directores y profesionales	5.3	(43)
Técnicos y cuadros medios	8.9	(72)
Pequeños empresarios	5.4	(44)
Agricultores	4.2	(34)
Empleados de oficinas y servicios	7.5	(61)
Obreros cualificados	8.5	(69)
Obreros no cualificados	9.4	(76)
Jubilados y pensionistas	25.7	(208)
Parados	6.8	(55)
Estudiantes	5.4	(44)
Trabajo doméstico no remunerado	10.5	(85)
No clasificables	2.3	(19)
TOTAL	100.0	(810)

PREGUNTA 35

ESTATUS SOCIOECONÓMICO.

	%	(N)
Clase alta/media-alta	14.5	(113)
Nuevas clases medias	20.1	(157)
Viejas clases medias	27.0	(211)
Obreros cualificados	30.5	(238)
Obreros no cualificados	7.9	(62)
TOTAL	100.0	(781)