

| | | | | |
|---------------------------------------|----------------------|------------------|------------------------------------|----------------------|
| Comunidad Autónoma _____ | <input type="text"/> | (10)(11) | Nº ESTUDIO | Nº CUESTIONARIO |
| Provincia _____ | <input type="text"/> | (12)(13) | <input type="text" value="2.944"/> | <input type="text"/> |
| Municipio _____ (nombre municipio) | <input type="text"/> | (14)(15)(16) | (1)(2)(3)(4) | (5)(6)(7)(8)(9) |
| Tamaño de hábitat _____ | <input type="text"/> | (17)(18) | | |
| Distrito _____ | <input type="text"/> | (19)(20) | | |
| Sección _____ | <input type="text"/> | (21)(22)(23) | | |
| Entrevistador/a _____ | <input type="text"/> | (24)(25)(26)(27) | | |

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

P.0 En primer lugar querría preguntarle si tiene Ud. la nacionalidad...

- Española 1 (28)
- Española y otra 2
- Otra nacionalidad 3 → **FIN DE LA ENTREVISTA**

P.0a ¿Cuál?

_____ (29)(30)(31)

N.C. 999

P.1 Para empezar, refiriéndonos a la situación económica general de España, ¿cómo la calificaría Ud.: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3
- Mala 4 (32)
- Muy mala 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.2 Y, ¿cree Ud. que la situación económica actual del país es mejor, igual o peor que hace un año?

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (33)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.3 Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación económica del país será mejor, igual o peor que ahora?

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (34)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.4 Y refiriéndonos ahora a la situación política general de España, ¿cómo la calificaría Ud.: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3
- Mala 4 (35)
- Muy mala 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.5 ¿Y cree Ud. que la situación política actual del país es mejor, igual o peor que hace un año?

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (36)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.6 Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación política del país será mejor, igual o peor que ahora?

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (37)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.7 ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

_____ (38)(39)

_____ (40)(41)

_____ (42)(43)

N.S. 98

N.C. 99

P.8 ¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

_____ (44)(45)

_____ (46)(47)

_____ (48)(49)

N.S. 98

N.C. 99

P.9 En general, ¿su opinión sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidad Autónoma y Ayuntamiento) es...?

- Muy positiva 1
- Bastante positiva 2
- (NO LEER) Ni positiva ni negativa ... 3
- Bastante negativa 4 (50)
- Muy negativa 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.10 ¿Y considera que las Administraciones Públicas funcionan mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que hace diez años?

- Mucho mejor 1
- Mejor 2
- Igual 3
- Peor 4 (51)
- Mucho peor 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.11 A la hora de realizar gestiones o trámites con las Administraciones Públicas ¿cree Ud. que los/as ciudadanos/as en España tienen dificultades?

- Sí 1
- No 2 (52)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.11a Y entre las que le voy a leer, ¿cuáles cree Ud. que son las principales dificultades? ¿En primer lugar? ¿En segundo? ¿En tercero? (MOSTRAR TARJETA A).

| | 1 ^{er.} lugar (53)(54) | 2 ^o lugar (55)(56) | 3 ^{er.} lugar (57)(58) |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| - Dificultad para saber cuál es el organismo al que hay que dirigirse | 01 | 01 | 01 |
| - Lenguaje poco claro de la Administración en sus impresos, comunicaciones o instrucciones | 02 | 02 | 02 |
| - Lentitud en resolver los trámites | 03 | 03 | 03 |
| - Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos | 04 | 04 | 04 |
| - Falta de conocimiento y preparación de los/as funcionarios/as | 05 | 05 | 05 |
| - Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Administración | 06 | 06 | 06 |
| - Malos horarios | 07 | 07 | 07 |
| - Pocos servicios disponibles a través de Internet | 08 | 08 | 08 |
| - Falta de amabilidad en el trato personal .. | 09 | 09 | 09 |
| - Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas | 10 | 10 | 10 |
| - Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas | 11 | 11 | 11 |
| - N.S. | 98 | 98 | 98 |
| - N.C. | 99 | 99 | 99 |

P.12 Normalmente, ¿los trámites y gestiones con las Administraciones Públicas los resuelve...?

- Ud. personalmente 1
- Recurre a la ayuda de algún familiar y/o amigo/a 2
- Recurre a los servicios de un/a profesional (gestor/a, abogado/a, etc.) 3 (59)
- (NO LEER) Depende del tipo de gestión o trámite 4
- N.C. 9

P.13 Si Ud. pudiese elegir, en general, ¿cómo preferiría hacer las gestiones con las Administraciones Públicas? ¿Y en segundo lugar?

| | 1 ^{er.} lugar (60) | 2 ^o lugar (61) |
|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| - En persona | 1 | 1 |
| - Por teléfono | 2 | 2 |
| - Por correo o fax | 3 | 3 |
| - Por Internet | 4 | 4 |
| - N.S. | 8 | 8 |
| - N.C. | 9 | 9 |

P.14 ¿Qué suele hacer Ud. cuando necesita información relacionada con una gestión o trámite que tiene que realizar con las Administraciones Públicas? (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA B).

- Ir personalmente a la oficina de la Administración más cercana 1
- Solicitar información por correo o fax 2
- Solicitar información por teléfono 3
- Buscar información por Internet 4
- Otra respuesta, ¿cuál? _____ (62)
- _____ 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.14a ¿A través de qué tipo de páginas web? (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA C).

- Buscador general de Internet 1
- Página de información general de la Administración (Red 060, página del Ministerio de Administraciones Públicas, etc.) 2 (63)
- Página del organismo responsable del servicio (Ministerio, Agencia Tributaria, Consejería de la Comunidad Autónoma, Ayuntamiento, etc.) 3
- No recuerda..... 4
- N.C. 9

P.15 Ahora quisiera que valorase los siguientes aspectos del funcionamiento de las Administraciones Públicas en España. 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 D).

| | Escala | | |
|--|---------|----|-------------|
| | 01 - 10 | NS | NC |
| - Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión | ___ | 98 | 99 (64)(65) |
| - Tiempo que tarda la Administración en responder | ___ | 98 | 99 (66)(67) |
| - Capacidad profesional de los/as funcionarios/as | ___ | 98 | 99 (68)(69) |
| - Facilidad para localizar los centros y servicios | ___ | 98 | 99 (70)(71) |
| - Tiempo de espera para ser atendido/a .. | ___ | 98 | 99 (72)(73) |
| - Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión | ___ | 98 | 99 (74)(75) |
| - Claridad y utilidad de la información | ___ | 98 | 99 (76)(77) |
| - Facilidad para formular quejas o sugerencias | ___ | 98 | 99 (78)(79) |
| - Los horarios de atención al público | ___ | 98 | 99 (80)(81) |
| - Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas | ___ | 98 | 99 (82)(83) |
| - Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet | ___ | 98 | 99 (84)(85) |
| - Trato dispensado por los/as funcionarios/as | ___ | 98 | 99 (86)(87) |
| - Estado de las instalaciones | ___ | 98 | 99 (88)(89) |

P.16 Centrándonos en el funcionamiento en general de la Administración General 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?

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (90)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.17 ¿Y que la Administración de su Ayuntamiento?

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (91)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.18 Y comparando la Administración General del Estado con la Autonómica y la Local, ¿cuál diría Ud. que es...?

| | Admón. del Estado | Gra. Auto-nómica | <u>(NO LEER)</u> | | | | NS | NC | |
|--|-------------------|------------------|------------------|----------|----------|---|----|------|--|
| | | | Local | Las tres | Nin-guna | | | | |
| - la más rápida? | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 9 | (92) | |
| - la que tiene personal mejor preparado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 9 | (93) | |
| - la que trata mejor a los/as ciudadanos/as? | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 9 | (94) | |
| - la que proporciona más información a los/as ciudadanos/as? | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 9 | (95) | |
| - la que trata a todos/as los/as ciudadanos/as por igual? | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 9 | (96) | |
| - la más eficaz? .. | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 9 | (97) | |

P.19 ¿Qué grado de confianza, mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/las siguientes profesionales del sector público?

| | Mucha | Bastante | Poca | Ninguna | NS | NC | |
|--|-------|----------|------|---------|----|----|-------|
| - Médicos/as | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (98) |
| - Trabajadores/as sociales..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (99) |
| - Profesores/as de los centros públicos de enseñanza primaria y secundaria | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (100) |
| - Profesores/as de las universidades públicas | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (101) |
| - Diplomáticos/as..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (102) |
| - Jueces/zas..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (103) |
| - Inspectores/as de Hacienda..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (104) |
| - Bomberos/as..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (105) |
| - Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 9 | (106) |

P.20 Y en general, ¿qué grado de confianza, mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/las funcionarios/as?

- Mucha..... 1
- Bastante..... 2
- Poca..... 3 (107)
- Ninguna..... 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.21 Recientemente el Gobierno ha presentado un proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, ¿ha oído Ud. hablar de este proyecto de Ley?

- Sí 1
- No 2 (108)
- N.C. 9

P.21a Y en general, ¿cree Ud. que esta ley será muy, bastante, poco o nada positiva para mejorar el funcionamiento de las Administraciones Públicas en España?

- Muy positiva 1
- Bastante positiva 2
- Poco positiva 3 (109)
- Nada positiva 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.21b ¿Y de entre las diversas medidas de esta ley que voy a mostrarle, cuál le parece la más importante?

(MOSTRAR TARJETA E).

- Facilita el acceso a la información de las Administraciones Públicas, por parte de los/as ciudadanos/as ... 1
- Aumenta las obligaciones de publicidad que deben cumplir las Administraciones Públicas 2
- Establece principios éticos y de actuación obligatorios para los gestores públicos 3 (110)
- Prevé sanciones para los gestores públicos que incumplan sus obligaciones 4
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.22 En los últimos 12 meses, ¿ha acudido Ud personalmente a alguna oficina de la Administración Pública o centro público para solicitar información o realizar una consulta, trámite o gestión?

- Sí..... 1 → Pasar a P.23
- No..... 2
- No recuerda... 8 (111)
- N.C..... 9

P.22a En todo caso, le voy a enumerar una serie de oficinas de la Administración Pública o centro público para confirmar si ha acudido o no a alguno de ellos en los últimos doce meses (ENTREVISTADOR/A: **MOSTRAR TARJETA F Y LEER LISTADO. SI LA PERSONA ENTREVISTADA RECUERDA HABER VISITADO ALGUNO MARCAR "RECTIFICA" Y REALIZAR P.23).**

- Rectifica, si ha acudido 1 → Pasar a P.23
- Confirma, no ha acudido... 2
- No recuerda 8 → Pasar a P.26
- N.C. 9 (112)

HACER PREGUNTAS 23 a 25 SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGUN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P.22 ó 1 en P.22a).

P.23 Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? **(MOSTRAR TARJETA F).**

- Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)..... 01
- Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)..... 02
- Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)..... 03
- Oficina que expide DNI, pasaportes..... 04
- Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)..... 05
- Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)..... 06
- Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)..... 07 (113)
- Oficina del Registro Civil..... 08
- Oficina municipal para inscribirse en el Padrón..... 09
- Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras..... 10 (114)
- Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores..... 11
- Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas ... 12
- Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)..... 13
- Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)..... 14
- Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)..... 15
- Otra, ¿cuál? _____ 16
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.24 Y en esa última ocasión, concretamente acudió a esa oficina u organismo para... **(RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).** **(MOSTRAR TARJETA G).**

- Solicitar un impreso..... 1 (115)
- Solicitar un documento o certificado..... 1 (116)
- Realizar una inscripción o registro (empadronamiento registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.) ..1 (117)
- Realizar un pago..... 1 (118)
- Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)..... 1 (119)
- Pedir información o realizar una consulta..... 1 (120)
- Presentar una queja o recurso..... 1 (121)
- Hacer una sugerencia..... 1 (122)
- Otro ¿cuál? _____ 1 (123)
- N.C. 9 (124)

P.25 Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

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

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.26 En los últimos doce meses, ¿ha contactado Ud. personalmente **por correo o fax** con alguna oficina de la Administración Pública o centro público para solicitar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión?

- Sí 1
- No 2 (126)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.26a Y en la última ocasión en la que contactó con la Administración Pública o centro público por correo o fax, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

- Muy satisfecho/a 1
- Bastante satisfecho/a 2
- **(NO LEER)** Indiferente 3
- Poco satisfecho/a 4 (127)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.27. En los últimos doce meses, ¿ha contactado Ud. personalmente **por teléfono** con alguna oficina de la Administración Pública o centro público para solicitar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión?

- Sí 1 (128)
 - No 2
 - No recuerda 8
 - N.C. 9
- ➔ **Pasar a P.28**

P.27a Y en la última ocasión en la que contactó con la Administración Pública o centro público por teléfono ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

- Muy satisfecho/a 1
- Bastante satisfecho/a 2
- **(NO LEER)** Indiferente 3
- Poco satisfecho/a 4 (129)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.27b ¿Y en esa ocasión le atendió...

- Una máquina toda la llamada 1
- Una persona toda la llamada 2
- Ambas 3 (130)
- No recuerda 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.28 ¿Ha utilizado Internet **en alguna ocasión** para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

- Sí 1 ➔ **Pasar a P.29**

- No 2 (131)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.28a y P.28b

P.28a ¿Y, en alguna ocasión ha solicitado a otra persona que busque en Internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

- Sí 1
- No 2 (132)
- N.C. 9

P.28b Si en un futuro próximo tuviera que buscar información o realizar alguna gestión administrativa, ¿cree Ud. que es muy probable, bastante, poco o nada probable que lo haga a través de Internet?

- Muy probable 1
- Bastante probable 2
- Poco probable 3 (133)
- Nada probable 4
- N.S. 8
- N.C. 9

PASAR A P.32

HACER PREGUNTAS 29 y 30 SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN ALGUNA OCASIÓN PARA INFORMARSE O RESOLVER TRÁMITES ADMINISTRATIVOS (1 en P.28)

P.29 ¿Y ha utilizado alguna vez Internet para.... (RESPUESTA MÚLTIPLE. ENTREVISTADOR/A: LEER UNA A UNA Y MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

- Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales 1 (134)
- Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico 1 (135)
- Descargar formularios o impresos 1 (136)
- Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo, etc.) 1 (137)
- Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula) 1 (138)
- Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.) 1 (139)
- Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.) .. 1 (140)
- Presentar una queja o recurso 1 (141)
- Hacer una sugerencia 1 (142)
- Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes) 1 (143)
- Otra respuesta, ¿cuál? _____ 1 (144)
- No recuerda 8 (145)
- N.C. 9 (146)

P.30 Y en los últimos doce meses, ¿ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

- Sí 1 → Pasar a P.31
- No 2 (147)
- No recuerda 8 → Pasar a P.32
- N.C. 9

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA INFORMARSE O RESOLVER TRÁMITES ADMINISTRATIVOS (1 en P.30).

P.31 ¿Y en la última ocasión que utilizó Internet para contactar con un organismo público, Ud.....? (MOSTRAR TARJETA H).

- Consiguió todo lo que buscaba/quería (información, descargas, etc.) 1
- Consiguió casi todo lo que buscaba/quería 2 → Hacer P.31a y P.31b (148)
- Consiguió algo de lo que buscaba/quería 3 → Hacer P.31c
- No consiguió nada de lo que buscaba/quería 4
- No recuerda 8 → Pasar a P.32
- N.C. 9

A QUIENES HAN CONTESTADO 1 y 2 en P.31

P.31a ¿Y encontrar lo que quería o buscaba le resultó...

- Muy fácil 1
- Fácil 2
- Difícil 3 (149)
- Muy difícil 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.31b Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

- Muy satisfecho/a 1
- Bastante satisfecho/a 2
- (NO LEER) Indiferente 3
- Poco satisfecho/a 4 (150)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

PASAR A P.32

A QUIENES HAN CONTESTADO 3 y 4 en P.31

P.31c Y, fundamentalmente, ¿por qué razón no lo consiguió? (UNA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA I).

- La gestión/trámite no podía hacerse a través de Internet 01
- Fallo técnico de la página web durante el proceso de consulta o realización del trámite 02
- La página web resultaba demasiado compleja 03 (151)
- No encontró la página web que buscaba 04
- No sabía cómo conseguir la información/hacer la gestión que quería 05 (152)
- No quería facilitar la información personal que le solicitaba 06
- No disponía de firma o certificado electrónico necesario para conseguir lo que quería/buscaba 07
- Por otra razón, ¿cuál? _____ 08
- No recuerda 98
- N.C. 99

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.32 Independientemente de que lo haya utilizado o no, ¿cuál cree Ud. que es el principal inconveniente para utilizar Internet en las gestiones y trámites con las Administraciones Públicas? ¿Y en segundo lugar? **(MOSTRAR TARJETA J).**

| | 1 ^{er.} lugar (153) | 2 ^o lugar (154) |
|---|------------------------------------|----------------------------------|
| - No tener contacto directo con una persona que le informe y ayude a hacer la gestión | 1 | 1 |
| - La inseguridad que puede tener Internet | 2 | 2 |
| - Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado | 3 | 3 |
| - Es necesario tener identificación electrónica | 4 | 4 |
| - Otro, ¿cuál? | 5 | 5 |
| - N.S. | 8 | 8 |
| - N.C. | 9 | 9 |

P.33 ¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamación por alguna actuación de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.33c** (155)
- N.C. 9 → **Pasar a P.34**

P.33a Respecto a la última queja o reclamación que presentó, ¿le han dado ya alguna respuesta

- Sí 1 (156)
- No 2
- Todavía está tramitándose 3 → **Pasar a P.34**
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.33b ¿Y está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el resultado de su queja o reclamación?

- Muy satisfecho/a 1
- Bastante satisfecho/a 2
- **(NO LEER)** Indiferente 3 (157)
- Poco satisfecho/a 4
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

PASAR A P.34

SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN (2 en P.33).

P.33c ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación? **(UNA RESPUESTA).** **(MOSTRAR TARJETA K).**

- Nunca ha tenido motivo 1
- Cree que no sirve para nada 2
- No sabía cómo o dónde hacerlo 3
- Para evitar trámites 4 (158)
- Buscó una solución alternativa 5
- No era importante 6
- Otra 7
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.34 Y respecto al DNI electrónico...

- Lo conoce pero no lo tiene 1
- Lo conoce y lo tiene 2 (159)
- No lo conoce 3
- N.C. 9

P.34a ¿Ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionada con la Administración Pública o algún centro público a través de Internet?

- Sí 1
- No 2
- N.C. 9

P.34b ¿Y utilizar su DNI electrónico le pareció...?

- Muy fácil 1
- Bastante fácil 2
- Bastante difícil 3 (161)
- Muy difícil 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.35 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 A LA PERSONA ENTREVISTADA QUE INDIQUE LA CASILLA EN LA QUE SE COLOCARÍA Y REDONDEAR EL NÚMERO CORRESPONDIENTE).**

(162)(163)

izda.

Dcha.

| | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | NS | NC |
| | | | | | | | | | | 98 | 99 |

P.36 ¿Me podría decir si en las elecciones generales del 20 de noviembre de 2011...? **(MOSTRAR TARJETA RECUERDO DE VOTO).**

- Fue a votar y votó 1
- No tenía edad para votar 2
- Fue a votar pero no pudo hacerlo .. 3
- No fue a votar porque no pudo 4 (164)
- Prefirió no votar 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.36a ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA).**

- PP..... 01
- PSOE..... 02
- IU (ICV en Cataluña). 03
- UPyD..... 04
- CiU..... 05
- Amaiur..... 06
- PNV 07
- ERC..... 08
- BNG 09
- CC..... 10
- Compromís-Equo..... 11
- FAC..... 12
- Geroa-Bai..... 13 (165)(166)
- Otros partidos..... 14
- En blanco 15
- Voto nulo 77
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.37 Sexo:

- Hombre 1
- Mujer 2 (167)

P.38 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

_____ (168)(169)
N.C. 99

P.39 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (ENTREVISTADOR/A: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto/a 1
 - No, pero sabe leer y escribir ... 2
 - Sí, ha ido a la escuela 3
 - N.C. 9
- PASAR A P.40
(170)
- PASAR A P.40

P.39a ¿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/A: 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) _____ (171)(172)

P.40 ¿Cómo se define Ud. en materia religiosa: católico/a, creyente de otra religión, no creyente o ateo/a?

- Católico/a 1
- Creyente de otra religión 2
- No creyente 3 (173)
- Ateo/a 4
- N.C. 9

P.40a ¿Con qué frecuencia asiste Ud. a misa u otros oficios religiosos, sin contar las ocasiones relacionadas con ceremonias de tipo social, por ejemplo, bodas, comuniones o funerales?

- Casi nunca 1
- Varias veces al año 2
- Alguna vez al mes 3 (174)
- Casi todos los domingos y festivos .. 4
- Varias veces a la semana 5
- N.C. 9

P.41 ¿Cómo calificaría Ud. su situación económica personal en la actualidad: es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3
- Mala 4 (175)
- Muy mala 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.42 Y, ¿cree Ud. que dentro de un año su situación económica personal será mejor, igual o peor que ahora?

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (176)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.43 ¿Cuál es su estado civil?

- Casado/a..... 1
- Soltero/a..... 2
- Viudo/a..... 3 (177)
- Separado/a..... 4
- Divorciado/a..... 5
- N.C. 9

P.44 ¿Quién es la persona que aporta más ingresos al hogar?

- La persona entrevistada 1
- Otra persona 2
- (NO LEER) La persona entrevistada y otra casi a partes iguales 3 (178)
- N.C. 9

P.45 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? (MOSTRAR TARJETA SITUACIÓN LABORAL).

- Trabaja 1
- Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado) 2
- Pensionista (anteriormente no ha trabajado) 3
- Parado/a y ha trabajado antes 4 (179)
- Parado/a y busca su primer empleo 5
- Estudiante 6
- Trabajo doméstico no remunerado 7
- Otra situación, ¿cuál? _____
- 8
- N.C. 9

SÓLO A QUIENES TRABAJAN (1 en P.45)

P.45a ¿Piensa Ud. que es muy probable, bastante, poco o nada probable que durante los próximos doce meses pierda su empleo actual?

- Muy probable 1
- Bastante probable 2
- Poco probable 3 (180)
- Nada probable 4
- N.S. 8
- N.C. 9

SÓLO A LOS/AS PARADOS/AS (4 ó 5 en P.45)

P.45b ¿Y cree Ud. que es muy probable, bastante, poco o nada probable que durante los próximos doce meses encuentre Ud. trabajo?

- Muy probable 1
- Bastante probable 2
- Poco probable 3 (181)
- Nada probable 4
- N.S. 8
- N.C. 9

ENTREVISTADOR/A: Las preguntas 46, 47, 47a y 48 referirlas:

- al trabajo actual (si 1 en P.45)
- al último trabajo (si 2 ó 4 en P.45)
- al trabajo de la persona que aporta más ingresos al hogar (si 3,5,6,7 u 8 en P.45)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.46 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/ta específicamente su trabajo? (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: auxiliar de clínica, agente de seguridad, esteticista, guarda forestal, terapeuta ocupacional, patronista de ropa, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquélla por la que Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) obtiene/nía mayores ingresos.

_____ (182)(183)(184)

N.C. 999

P.47 ¿Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja (o trabajaba) como... (**MOSTRAR TARJETA RELACIÓN LABORAL**).

- Asalariado/a fijo/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo) 1
- Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino) 2
- Empresario/a o profesional con asalariados/as 3
- Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as) 4 (185)
- 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.47a ¿Trabaja/ba Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) 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 (186)
- Servicio doméstico 5
- Otros (especificar) _____
- _____ 6
- N.C. 9

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

Grupo _____ Nivel _____

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.48 ¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja/ba? (EJEMPLOS: fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).

(Anotar) _____ (187)(188)

N.C. 99

P.49 Para terminar, ¿tiene Ud. la nacionalidad española desde que nació o la ha adquirido con posterioridad?

- Desde que nació 1
- La ha adquirido con posterioridad ... 2 (189)
- N.C. 9

P.49a ¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

P.49b (**A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A**) Independientemente de lo que haya contestado esta persona ¿cómo definiría su manejo del castellano?

| | P.49a Entrevistado/a (190) | P.49b Entrevistador/a (191) |
|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| - Lo habla un poco | 2 | 2 |
| - Lo habla más o menos bien ... | 3 | 3 |
| - Lo habla con fluidez | 4 | 4 |
| - Lo habla como si fuera nativo .. | 5 | 5 |
| - Es su idioma materno | 6 | 6 |
| - N.S. | 8 | 8 |
| - N.C. | 9 | 9 |

P.50 ¿Le importaría darme su nº de teléfono?

(ENTREVISTADOR/A: 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 (192)
- N.C. 9

A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A

P.51 VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

- Se ha realizado la entrevista en presencia de terceras personas 1 (193)
- (La persona entrevistada) ha expresado deseo de abandonar la entrevista antes de finalizarla 1 (194)
- (La persona entrevistada) se ha sentido incómoda o molesta por el tema de la encuesta 1 (195)
- (La persona entrevistada) ha tenido prisa por acabar la entrevista..... 1 (196)

P.52 ¿Ha habido alguna pregunta concreta que provocara incomodidad? (**ANOTAR Nº DE PREGUNTA. MÁXIMO 5**).

(197)(198)(199) (200)(201)(202) (203)(204)(205)
(206)(207)(208) (209)(210)(211)

P.53 ¿Ha habido alguna pregunta concreta que la persona entrevistada tuviera dificultades en comprender o tuviera que ser explicada? (**ANOTAR Nº DE PREGUNTA. MÁXIMO 5**).

(212)(213)(214) (215)(216)(217) (218)(219)(220)
(221)(222)(223) (224)(225)(226)

P.54 ¿Han intervenido activamente terceras personas en el desarrollo de la entrevista?

- Sí 1 (227)
- No 2

P.55 Respecto a las tarjetas.....

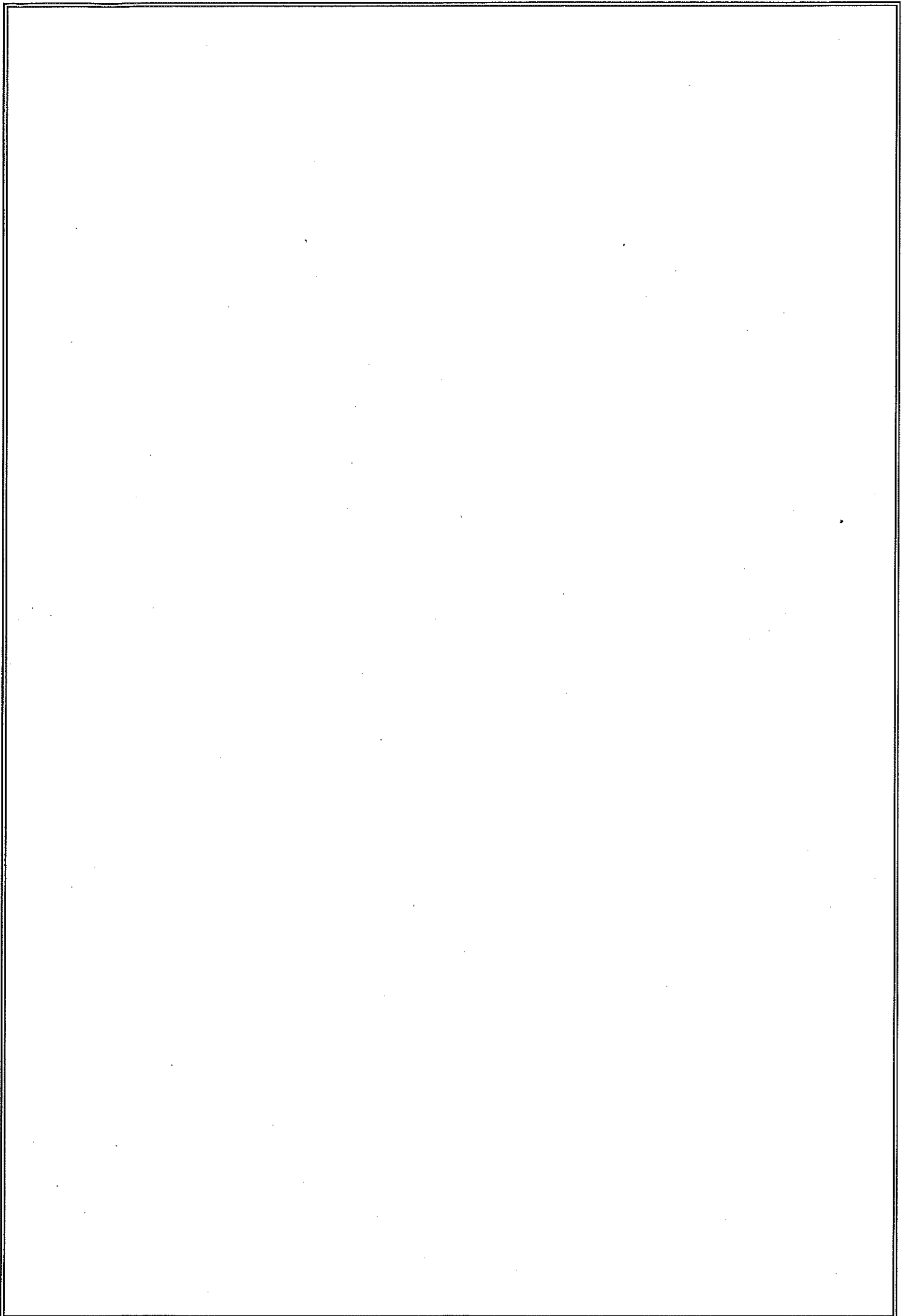
- La persona entrevistada las ha usado todas 1
- Sólo ha usado algunas 2 (228)
- Las he leído yo..... 3

P.56 Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3 (229)
- Mala 4
- Muy mala 5

P.57 Sinceridad de la persona entrevistada:

- Mucha 1
- Bastante 2 (230)
- Poca 3
- Ninguna 4



A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A

INCIDENCIAS ENTREVISTA:

| | | | |
|-----|--|-------|-----------------|
| I.1 | Número de orden de entrevista (por muestra) | _____ | (231)(232)(233) |
| I.2 | Dificultad de acceso al edificio, casa, urbanización, etc. | _____ | (234)(235)(236) |
| I.3 | Viviendas en las que no hay nadie | _____ | (237)(238)(239) |
| I.4 | Viviendas en las que se niegan a recibir ninguna explicación | _____ | (240)(241)(242) |
| I.5 | Negativas de hombres a realizar la entrevista | _____ | (243)(244)(245) |
| I.6 | Negativas de mujeres a realizar la entrevista | _____ | (246)(247)(248) |
| I.7 | Contactos fallidos por no cumplir cuotas | _____ | (249)(250)(251) |
| I.8 | Contactos fallidos por no ser una vivienda (oficinas, consultas médicas, etc.) | _____ | (252)(253)(254) |
| I.9 | Viviendas de inmigrantes | _____ | (255)(256)(257) |

ENTREVISTA REALIZADA:

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

E.1 Fecha de realización: _____ (Día) _____ (Mes) _____ (Año)
 (258)(259) (260)(261) (262)(263)

E.2 Día de la semana que se realiza la entrevista: Lunes 1
 Martes 2
 Miércoles 3
 Jueves 4 (264)
 Viernes 5
 Sábado 6
 Domingo 7

E.3 Duración de la entrevista: _____ (en minutos) (265)(266)(267)

E.4 Hora de realización: La mañana (9-12) 1
 Mediodía (12-4) 2 (268)
 Tarde (4-8) 3
 Noche (8-10) 4

A RELLENAR EN CODIFICACIÓN

C.1 CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO:

Correcto 1 (269)
 Incorrecto 2

C.1a MOTIVO: _____ (270)(271)

C.3 RESULTADO FINAL:

Entrevista válida 1 (276)
 Entrevista anulada 2

C.4 CODIFICADOR Nº _____ (277)(278)

C.2 VALORACIÓN DE LA INSPECCIÓN:

Entrevista no inspeccionada 1
 Inspección telefónica 2 (272)
 Inspección personal 3
 Inspección telefónica y personal 4

C.2a Resultado inspección:

Entrevista correcta 1 (273)
 Entrevista incorrecta 2
 No se ha establecido contacto 3

C.2b MOTIVO: _____ (274)(275)