

Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	<input type="text" value="2 9 5 0"/>	<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 una encuesta por encargo de la *Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios*, con el fin de conocer su opinión sobre los servicios públicos. Por este motivo solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar mediante métodos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos.

<p>P.1 Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?</p> <p>- Muy satisfactoria..... 1 - Bastante satisfactoria 2 - Poco satisfactoria 3 (28) - Nada satisfactoria 4 - N.S. 8 - N.C. 9</p>	<p>↓</p> <p>Han me (NO LEER) Han em- jorado Siguen igual peorado NS NC</p> <p>- En el trato a los ciudadanos 1 2 3 8 9 (34) - En las instalaciones de las oficinas de atención al público 1 2 3 8 9 (35) - En la profesionalidad del personal 1 2 3 8 9 (36) - En la posibilidad de participación de los ciudadanos 1 2 3 8 9 (37) - En el acceso a través de Internet 1 2 3 8 9 (38)</p>
<p>P.3 Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado...</p> <p>Han me (NO LEER) Han em- jorado Siguen igual peorado NS NC</p> <p>- En la sencillez de los procedimientos administrativos. 1 2 3 8 9 (30) - En la información que da al ciudadano 1 2 3 8 9 (31) - En el tiempo en resolver las gestiones 1 2 3 8 9 (32) - En la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas) 1 2 3 8 9 (33)</p> <p>↓</p>	<p>P.4 Independientemente de que los utilice o no, ¿está ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?</p> <p>Muy Bastante Poco Nada satisf. satisf. satisf. satisf. NS NC</p> <p>- La enseñanza pública.....1 2 3 4 8 9 (39) - La asistencia en hospitales públicos..... 1 2 3 4 8 9 (40) - La asistencia en centros de salud públicos..... 1 2 3 4 8 9 (41) - Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar) 1 2 3 4 8 9 (42) - La tramitación de la protección por desempleo 1 2 3 4 8 9 (43) - Los transportes públicos .. 1 2 3 4 8 9 (44) - Las obras públicas e infraestructuras..... 1 2 3 4 8 9 (45) - La Administración de Justicia..... 1 2 3 4 8 9 (46) - La tramitación de las pensiones..... 1 2 3 4 8 9 (47) - Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana..... 1 2 3 4 8 9 (48)</p>

P.5 Suponiendo que las Administraciones se vieran obligadas a gastar menos en prestaciones y servicios públicos, dígame, si estaría a favor o en contra de que se gastara menos en cada uno de los servicios que le voy a mencionar

	A favor	En contra	NS	NC
- Enseñanza	1	2	8	9 (49)
- Sanidad	1	2	8	9 (50)
- Cultura	1	2	8	9 (51)
- Obras públicas e infraestructuras..	1	2	8	9 (52)
- Defensa	1	2	8	9 (53)
- Vivienda	1	2	8	9 (54)
- Seguridad ciudadana	1	2	8	9 (55)
- Transportes	1	2	8	9 (56)
- Protección al medioambiente.....	1	2	8	9 (57)
- Protección por desempleo.....	1	2	8	9 (58)
- Pensiones	1	2	8	9 (59)
- Justicia.....	1	2	8	9 (60)
- Servicios sociales	1	2	8	9 (61)
- En ciencia y tecnología.....	1	2	8	9 (62)

P.6 ¿Podría decirme qué importancia concede Ud. a los servicios públicos en general? Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa "ninguna importancia" y el 10 "mucho importancia". **(MOSTRAR TARJETA A).**

(63)(64)

Ninguna importancia										Mucha importancia										NS	NC
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

P.7 Pensando en la calidad de los servicios públicos, ¿con cuál de las siguientes frases está Ud. más de acuerdo?

- Es esencial que se evalúe la calidad de los servicios públicos	1		
- Aunque sea importante evaluar la calidad de los servicios públicos, es mejor destinar esos recursos a mejorar dichos servicios	2	(65)	
- N.S.	8		
- N.C.	9		

P.7a ¿Considera Ud. que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios?

- Sí	1	
- No	2	(66)
- N.S.	8	
- N.C.	9	

P.8 En relación con el funcionamiento de las oficinas de la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno) valore el grado de importancia que tienen para Ud. cada uno de ellos, siendo 1 "nada importante" y 10 "muy importante": **(MOSTRAR TARJETA B).**

	Escala 01 - 10	NS	NC
- La profesionalidad del personal que atiende al público	_____	98	99 (67)(68)
- El trato que se da al público	_____	98	99 (69)(70)
- La información que le proporcionan ..	_____	98	99 (71)(72)
- El horario de atención al público	_____	98	99 (73)(74)
- El tiempo de espera	_____	98	99 (75)(76)
- El estado de las instalaciones	_____	98	99 (77)(78)
- El tiempo que dedica el personal que le atiende	_____	98	99 (79)(80)
- La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	_____	98	99 (81)(82)
- El tiempo que tarda la administración en resolver la gestión	_____	98	99 (83)(84)

P.9 Cambiando de tema, si Ud. tuviese que informarse, realizar alguna consulta, trámite o gestión con las Administraciones Públicas y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración? **(UNA SOLA RESPUESTA).**

- En persona	1	
- Por teléfono	2	
- Por carta o fax	3	(85)
- Por correo electrónico	4	
- Por Internet	5	
- N.S.	8	
- N.C.	9	

P.10 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.11
- No.....	2	
- No recuerda.....	8	(86)
- N.C.....	9	

P.10a 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 C Y LEER LISTADO. SI LA PERSONA ENTREVISTADA RECUERDA HABER VISITADO ALGUNO MARCAR "RECTIFICA" Y REALIZAR P.11).**

- Rectifica, sí ha acudido	1	→ Pasar a P.11
- Confirma, no ha acudido...	2	
- No recuerda	8	
- N.C.	9	

(87)

P.11 Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? **(UNA SOLA RESPUESTA).** **(MOSTRAR TARJETA C).**

- 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	(88)
- 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	(89)
- 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	
- Servicios sociales	16	
- Oficinas municipales/Diputación	17	
- Consejerías y oficinas de CC.AA.	18	
- Juzgados y Administración de Justicia	19	
- Correos	20	
- Otra, ¿cuál?	_____	
- No recuerda	_____	21
- N.C.	_____	98
		99

P.12 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 D).

- Solicitar un impreso..... 1 (90)
- Solicitar un documento o certificado..... 1 (91)
- Realizar una inscripción o registro (empadronamiento registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.) ..1 (92)
- Realizar un pago..... 1 (93)
- Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)..... 1 (94)
- Pedir información o realizar una consulta..... 1 (95)
- Presentar una queja o recurso..... 1 (96)
- Hacer una sugerencia..... 1 (97)
- Denuncias, robos 1 (98)
- Realizar trámites con Hacienda 1 (99)
- Solicitar cita 1 (100)
- Otra respuesta, ¿cuál?
- 1 (101)
- N.C. 9. (102)

P.13 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 (103)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.14 ¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

- Mucho mejor 1
- Mejor 2
- (NO LEER) Más o menos igual 3
- Peor 4 (104)
- Mucho peor 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.15 Y, concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con....

	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	NS	NC	
- La profesionalidad del personal que le atendió.....	1	2	3	4	8	9	(105)
- El trato que le dio el personal que le atendió ..	1	2	3	4	8	9	(106)
- La información que le proporcionaron.....	1	2	3	4	8	9	(107)
- El horario de atención al público	1	2	3	4	8	9	(108)
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.....	1	2	3	4	8	9	(109)
- El estado de las instalaciones.....	1	2	3	4	8	9	(110)
- El tiempo que le dedicó el personal que le atendió.....	1	2	3	4	8	9	(111)
- La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	1	2	3	4	8	9	(112)
- El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	1	2	3	4	8	9	(113)

P.16 Y, ¿cree Ud. que este servicio funcionaría mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada?

- Mejor..... 1
- (NO LEER) Igual..... 2 (114)
- Peor..... 3
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.17 En los últimos doce meses, ¿ha contactado Ud. personalmente por correo postal 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 (115)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.17a 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 (116)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.18. 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 (117)
- No 2
- No recuerda 8
- N.C. 9

→ Pasar a P.19

P.18a 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 (118)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.18b ¿Y en esa ocasión le atendió...

- Una máquina durante toda la llamada 1
- Una persona durante toda la llamada 2
- Ambas 3 (119)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.19 ¿Podría decirme si ha utilizado Internet en los últimos doce meses?

- Sí 1 → Pasar a P.20
- No 2
- N.C. 9 (120)

P.19a 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 (121)
- N.C. 9

P.19b 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 (122)
- Nada probable 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.20 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.21**
 - No 2
 - No recuerda 8
 - N.C. 9
- (123) → **Pasar a P.27**

HACER PREGUNTAS 21 a 26 A QUIENES HAN CONTESTADO "SÍ" EN P.20

P.21 Y, concretamente, ¿la última vez que utilizó Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro público, visitó la página web de...? **(MOSTRAR TARJETA E).**

- Red 060 de atención e información al ciudadano 01
- Agencia Tributaria 02
- Ayuntamientos (impuestos, padrón, servicios municipales,...) 03
- Red Tr@baja, servicios públicos de empleo, INEM 04
- Ministerio del Interior (denuncias, cita DNI/pasaporte...) 05
- Tráfico (permiso de circulación, titularidad del vehículo, etc.) 06
- Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral, etc.) 07 (124)(125)
- Ministerio del Justicia (Registro Civil) 08
- Ministerio/Consejerías de Educación (becas) 09
- IMSERSO (gestión de vacaciones y balnearios para mayores) 10
- Centros educativos (matrículas, títulos, certificados de notas, información general,...) 11
- Centros de salud/Hospitales 12
- Centros de actividades culturales, centros deportivos, Bibliotecas (matrículas, horarios,...) 13
- Otra, ¿cuál? 14
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.22 Y en esa ocasión, ¿utilizó la página web de ese organismo para... **(RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).** **(MOSTRAR TARJETA F).**

- Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales 1 (126)
- Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico 1 (127)
- Descargar formularios o impresos 1 (128)
- Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo, etc.) 1 (129)
- Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula, para hacer un pago) 1 (130)
- Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.) 1 (131)
- Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.) .. 1 (132)
- Presentar una queja o recurso 1 (133)
- Hacer una sugerencia 1 (134)
- Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes) 1 (135)
- Otra respuesta, ¿cuál?
- 1 (136)
- No recuerda 8 (137)
- N.C. 9 (138)

P.23 Y, ¿cómo consiguió la dirección de Internet del organismo con el que se conectó en esa última ocasión? **(RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).** **(MOSTRAR TARJETA G).**

- La buscó en el portal 060 1 (139)
- Utilizó un buscador de Internet (Google,...) 1 (140)
- Mediante una campaña de prensa, radio o televisión 1 (141)
- Se la facilitó otra persona (conocido/a o familiar) 1 (142)
- A través de otras páginas web 1 (143)
- A través de un organismo/funcionario público 1 (144)
- **(NO LEER)** Ya la conocía, la había visitado antes 1 (145)
- Otra respuesta, ¿cuál?
- 1 (146)
- No recuerda 8 (147)
- N.C. 9 (148)

P.24 ¿Y en esta ocasión Ud....? **(MOSTRAR TARJETA H).**

- Consiguió todo lo que buscaba/quería (información, descargas, etc.) 1
 - Consiguió casi todo lo que buscaba/quería .. 2 → **Hacer P.24b**
 - Consiguió algo de lo que buscaba/quería 3
- (149)
- No consiguió nada de lo que buscaba/quería 4 → **Hacer P.24a**
 - No recuerda 8
 - N.C. 9 → **Pasar a P.27**

A QUIENES HAN CONTESTADO 4 en P.24

P.24a 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 (150)
- La página web resultaba demasiado compleja 03
- No encontró la página web que buscaba 04
- No sabía cómo conseguir la información/hacer la gestión que quería 05 (151)
- No quería facilitar la información personal que le solicitaba . 06
- No disponía de firma o certificado electrónico necesario para conseguir lo que quería/buscabas 07
- Por otra razón, ¿cuál?
- 08
- No recuerda 98
- N.C. 99

A QUIENES HAN CONTESTADO 1, 2 y 3 en P.24

P.24b ¿Y encontrar lo que quería o buscaba le resultó...

- Muy fácil 1
- Fácil 2
- Difícil 3 (152)
- Muy difícil 4
- N.S. 8
- N.C. 9

A QUIENES HAN CONTESTADO 1, 2, 3 y 4 en P.24

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 (153)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.26 Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página que visitó?

	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	NS	NC	
- La facilidad de manejo de la página web	1	2	3	4	8	9	(154)
- La información que contenía	1	2	3	4	8	9	(155)
- El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	1	2	3	4	8	9	(156)
- Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al usuario de la página web	1	2	3	4	8	9	(157)
- Los horarios en los que se permitía realizar gestiones en la página web	1	2	3	4	8	9	(158)
- La sencillez de los trámites cuando se hacen por internet	1	2	3	4	8	9	(159)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.27 Independientemente de que Ud. haya utilizado esa posibilidad o no, ¿cuál cree que es la principal ventaja que tiene Internet a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos? ¿Y en segundo lugar? (MOSTRAR TARJETA J).

	Principal (160)	2º lugar (161)
- Se evitan los desplazamientos	1	1
- Se ahorra tiempo	2	2
- La Administración resuelve antes si se tramita por Internet	3	3
- Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora del día	4	4
- Otra, ¿cuál?	5	5
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.28 ¿Y cuál cree Ud. que es el principal inconveniente? ¿Y en segundo lugar? (MOSTRAR TARJETA K).

	Principal (162)	2º lugar (163)
- No tener contacto directo con una persona que te 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
- Los problemas de conexión a Internet/el mal funcionamiento de Internet	5	5
- Otro, ¿cuál?	6	6
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.29 Para obtener información relacionada con las administraciones públicas, ¿utiliza Ud. redes sociales (Facebook, Tuenti, Twitter, LinkedIn, blogs)?

- Sí 1
- No 2
- (NO LEER) No sabe qué son las redes sociales 3 (164)
- N.C. 9

P.29a

P.29a Y, ¿qué páginas de estas redes sociales utiliza Ud. para obtener información de las administraciones públicas? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA). (MOSTRAR TARJETA L).

- De organismos de la Administración del Estado 1 (165)
- De organismos de las administraciones autonómicas 1 (166)
- De ayuntamientos y/o Diputaciones 1 (167)
- De empleados públicos (funcionarios, profesores, médicos...) 1 (168)
- De políticos y cargos públicos 1 (169)
- De Universidades 1 (170)
- De empresas 1 (171)
- Otra, ¿cuál?
- 1 (172)
- N.C. 9 (173)

P.30 ¿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.30e (174)
- N.C. 9 → Pasar a P.31

P.30a ¿Qué medio utilizó para presentar la última queja o reclamación? (UNA SOLA RESPUESTA).

- En persona 1
- Por teléfono 2
- Por carta postal o fax 3 (175)
- Por Internet 4
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.30b ¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja que presentó? (MOSTRAR TARJETA C).

- 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
- 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 (176)
- Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores..... 11 (177)
- 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
- Servicios sociales 16
- Oficinas municipales/Diputación 17
- Consejerías y oficinas de CC.AA. 18
- Juzgados y Administración de Justicia 19
- Correos 20
- Otra, ¿cuál?
- 21
- No recuerda 98
- N.C. 99

↓
P.30c También respecto de esta última queja o reclamación, ¿le han dado alguna respuesta en los 20 días siguientes a la fecha en la que la presentó?

- Sí 1 (178)
- No 2
- Todavía está tramitándose 3 → Pasar a P.31
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.30d ¿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
- Poco satisfecho/a 4 (179)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN (2 en P.30)

P.30e ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación? (UNA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA M).

- Nunca ha tenido motivo 1
- Cree que no sirve para nada 2
- No sabía cómo o dónde hacerlo 3
- Para evitar trámites 4 (180)
- Buscó una solución alternativa 5
- No era importante 6
- Otra 7
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.31 Cambiando de tema, respecto al DNI electrónico...

- Lo conoce pero no lo tiene 1
- Lo conoce y lo tiene 2 (181)
- No lo conoce 3 → Pasar a P.34
- N.C. 9

P.31a ¿Ha leído, escuchado o visto alguna campaña publicitaria destinada a informar sobre los trámites y gestiones que puede realizar con el DNI electrónico?

- Sí 1
- No 2 (182)
- N.C. 9

HACER P.32 a P.33b SÓLO A QUIENES TIENEN DNI ELECTRÓNICO (2 en P.31)

P.32 Y ¿tiene DNI electrónico porque...

- Le tocaba renovarlo (ya fuera por caducidad del antiguo o por robo o extravío) 1
- Fue a hacérselo expresamente porque quería tenerlo 2 (183)
- N.C. 9

P.33 ¿Ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para... (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

- Realizar alguna gestión bancaria a través de Internet 1 (184)
- Realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionada con la Administración Pública o algún centro público a través de Internet 1 (185)
- Otro tipo de gestión, ¿cuál? _____ 1 (186)
- No lo ha utilizada para nada 1 (187)
- N.C. 9 (188)

A QUIENES NO HAN UTILIZADO SU DNI ELECTRÓNICO EN GESTIONES A TRAVÉS DE INTERNET (ver P.33).

P.33a Y, ¿cuál es la razón principal por la que no ha utilizado su DNI electrónico en gestiones a través de Internet? (UNA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA N).

- No sabía que podía utilizarse para hacer trámites a través de Internet 01
- No sabía cómo utilizar el DNI electrónico para hacer gestiones o trámites por Internet 02
- No realiza trámites a través de Internet 03
- No dispone de lector de DNI electrónico 04
- No pudo instalar las aplicaciones necesarias para hacer uso del lector de DNI 05 (189)
- Prefiere utilizar otros medios de identificación o firma electrónica 06 (190)
- Porque no lo ha necesitado/no se lo han pedido 07
- Otra razón, ¿cuál? _____ 08
- N.S. 98
- N.C. 99

A QUIENES HAN UTILIZADO SU DNI ELECTRÓNICO PARA GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (ver P.33).

P.33b ¿Y utilizar su DNI electrónico le pareció...

- Muy fácil 1
- Bastante fácil 2
- Bastante difícil 3 (191)
- Muy difícil 4
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.34 ¿Cómo preferiría Ud. contribuir a mejorar los servicios públicos? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA O).

- Exigiendo información pública en relación con las Iniciativas de la Administración 01
- Presentando reclamaciones, quejas y/o sugerencias ... 02
- Participando en encuestas de opinión 03
- Acudiendo a los Consejos o Comités de usuarios (como los Consejos escolares, o de participación Local...) 04 (192)(193)
- Participando en entrevistas o grupos de debate sobre el funcionamiento de los servicios públicos 05 (194)(195)
- Participando en Foros por Internet 06
- Otra respuesta, ¿cuál? _____ 07
- (NO LEER) No se puede hacer nada para mejorar 08
- (NO LEER) No prefiere ninguna/No le interesa 09
- N.S. 98
- N.C. 99

P.35 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 → Pasar a P.36 (196)
- N.C. 9

P.35a 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 (197)
- Nada positiva 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.35b Y, ¿de entre las diversas medidas de esta ley que voy a mostrarle, ¿cuál le parece la más importante? (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA P).

- Facilitar el acceso a la información de las Administraciones Públicas 1
- Obligar a los gestores públicos a respetar una serie de principios éticos de actuación 2
- Dar más publicidad a las actuaciones de las Administraciones Públicas 3 (198)
- Sancionar a los gestores públicos que incumplan sus obligaciones 4
- Reforzar los derechos de los ciudadanos ante la Administración 5
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.36 Voy a leerle distintos tipos de información que las Administraciones Públicas estarán obligadas a dar, una vez que se apruebe la Ley de Transparencia. ¿Cuál de ellas considera Ud. más importante? ¿Y la segunda? ¿Y la tercera? (MOSTRAR TARJETA Q).

	Más import.	2ª	3ª
	(199)	(201)	(203)
	(200)	(202)	(204)
- Información sobre sus funciones 01	01	01	01
- Información sobre presupuesto y gastos anuales 02	02	02	02
- Información sobre contratos que realizan 03	03	03	03
- Información sobre Proyectos de ley que se están discutiendo 04	04	04	04
- Información sobre las ayudas y subvenciones que conceden 05	05	05	05
- Información sobre sus compromisos en relación con la calidad del servicio que prestan 06	06	06	06
- Información sobre acuerdos que tienen con otras instituciones y particulares 07	07	07	07
- Información sobre salarios/retribuciones de los altos cargos y máximos responsables 08	08	08	08
- Información sobre las evaluaciones que hacen de sus servicios 09	09	09	09
- Otra respuesta, ¿cuál?			
	10	10	10
- (NO LEER) Todas	96	96	96
- (NO LEER) Ninguna	97	97	97
- N.S.	98	98	98
- N.C.	99	99	99

P.37 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).

(205)(206)

Izda.

Dcha.

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

P.38 ¿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 (207)
- Prefirió no votar 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.38a ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó? (RESPUESTA ESPONTÁNEA).

- PP 01
- PSOE 02
- IU (ICV en Cataluña) 03
- UPyD 04
- CIU 05
- Amair 06
- PNV 07
- ERC 08
- BNG 09
- CC 10
- Compromís-Equo 11
- FAC 12
- Geroa-Bai 13 (208)(209)
- Otros partidos 14
- En blanco 15
- Voto nulo 77
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.39 Sexo:

- Hombre 1
- Mujer 2 (210)

P.40 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

(211)(212)

N.C. 99

P.41 Actualmente, ¿está viviendo...? (MOSTRAR TARJETA R).

- Solo/a 1
- Solo/a con su/s hijo/a/s 2
- Con su cónyuge o pareja 3
- Con su cónyuge o pareja con hijos/as 4
- Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas, con o sin otros ascendientes/parientes 5 (213)
- Con cónyuge/pareja e hijos/as y otras personas 6
- Otra situación 7
- N.C. 9

P.42 ¿Cuál es su estado civil?

- Casado/a 1
- Soltero/a 2
- Viudo/a 3 (214)
- Separado/a 4
- Divorciado/a 5
- N.C. 9

P.43 ¿Dispone de acceso a Internet (a través de cualquier dispositivo) independientemente de si lo utiliza o no?

- Sí 1
- No 2 (215)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.43a ¿Qué dispositivos utiliza para acceder a Internet? Voy a leerle los distintos dispositivos e indíqueme, por favor, a través de cuáles accede. (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

- Ordenador de sobremesa 1 (216)
- Ordenador portátil 1 (217)
- Otro tipo de ordenador (agenda electrónica o similar, PDA, Pocket PC, etc.) 1 (218)
- Televisión con dispositivo específico de acceso a Internet (televisión digital, etc.) 1 (219)
- Videoconsola 1 (220)
- Teléfono móvil 1 (221)
- Otros dispositivos 1 (222)
- No utiliza ninguno (aunque disponga de ello) 7 (223)
- N.S. 8 (224)
- N.C. 9 (225)

P.44 ¿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 → PASAR A P.45
- No, pero sabe leer y escribir ... 2 → PASAR A P.45 (226)
- Sí, ha ido a la escuela 3
- N.C. 9 → PASAR A P.45

P.44a ¿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) _____ (227)(228)

P.45 ¿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 (229)
- Ateo/a 4
- N.C. 9

P.45a ¿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 (230)
- Casi todos los domingos y festivos .. 4
- Varias veces a la semana 5
- N.C. 9

P.46 ¿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 (231)
- N.C. 9

P.47 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? (MOSTRAR TARJETA SITUACIÓN LABORAL).

- Trabajo 1
- Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado) 2
- Pensionista (anteriormente no ha trabajado) 3
- Parado/a y ha trabajado antes 4 (232)
- Parado/a y busca su primer empleo 5
- Estudiante 6
- Trabajo doméstico no remunerado 7
- Otra situación, ¿cuál? _____
- N.C. 8
- N.C. 9

ENTREVISTADOR/A: Las preguntas 48, 49, 49a y 50 referirlas:

- al trabajo actual (si 1 en P.47)
- al último trabajo (si 2 ó 4 en P.47)
- al trabajo de la persona que aporta más ingresos al hogar (si 3,5,6,7 u 8 en P.47)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.48 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/ía 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: aquella por la que Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) obtiene/nía mayores ingresos.

_____ (233)(234)(235)

N.C. 999

P.49 ¿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 (236)
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar) 5
- Miembro de una cooperativa 6
- Otra situación, ¿cuál? _____
- N.C. 7
- N.C. 9

P.49a

P.49a ¿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 (237)
- 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.50 ¿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) _____ (238)(239)

N.C. 99

P.51 Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud.

- La nacionalidad española 1 → **Hacer P.51a** (240)
- La nacionalidad española y otra .. 2 → **Hacer P.51a y P.51b**
- Sólo otra nacionalidad 3 → **Hacer P.51b**
- N.C. 9

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 ó 2 en P.51

P.51a ¿Y tiene Ud. la nacionalidad española desde que nació o la ha adquirido con posterioridad?

- Desde que nació 1
- La ha adquirido con posterioridad ... 2 (241)
- N.C. 9

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 ó 3 en P.51

P.51b ¿Qué nacionalidad?

_____ (242)(243)(244)

N.C. 999

P.52 ¿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 (245)
- N.C. 9

A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A

P.53 VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

- Se ha realizado la entrevista en presencia de terceras personas 1 (246)
- Ha expresado la persona entrevistada deseo de abandonar la entrevista antes de finalizarla 1 (247)
- Se ha sentido la persona entrevistada incómoda o molesta por el tema de la encuesta 1 (248)
- Ha tenido prisa la persona entrevistada por acabar la entrevista..... 1 (249)

P.54 ¿Ha habido alguna pregunta concreta que provocara incomodidad? (ANOTAR Nº DE PREGUNTA. MÁXIMO 5).

(250)(251)(252) (253)(254)(255) (256)(257)(258)
(259)(260)(261) (262)(263)(264)

P.55 ¿Ha habido alguna pregunta concreta que la persona entrevistada tuviera dificultades en comprender o tuviera que ser explicada? (ANOTAR Nº DE PREGUNTA. MÁXIMO 5).

(265)(266)(267) (268)(269)(270) (271)(272)(273)
(274)(275)(276) (277)(278)(279)

P.56 ¿Han intervenido activamente terceras personas en el desarrollo de la entrevista?

- Sí 1 (280)
- No 2

P.57 Respecto a las tarjetas.....

- La persona entrevistada las ha usado todas 1
- Sólo ha usado algunas 2 (281)
- Las he leído yo..... 3

P.58 Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3 (282)
- Mala 4
- Muy mala 5

P.59 Sinceridad de la persona entrevistada:

- Mucha 1
- Bastante 2 (283)
- Poca 3
- Ninguna 4

A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A

INCIDENCIAS ENTREVISTA:

1.1 Número de orden de entrevista (por muestra)	_____	(284)(285)(286)
1.2 Dificultad de acceso al edificio, casa, urbanización, etc.	_____	(287)(288)(289)
1.3 Viviendas en las que no hay nadie	_____	(290)(291)(292)
1.4 Viviendas en las que se niegan a recibir ninguna explicación	_____	(293)(294)(295)
1.5 Negativas de hombres a realizar la entrevista	_____	(296)(297)(298)
1.6 Negativas de mujeres a realizar la entrevista	_____	(299)(300)(301)
1.7 Contactos fallidos por no cumplir cuotas	_____	(302)(303)(304)
1.8 Contactos fallidos por no ser una vivienda (oficinas, consultas médicas, etc.)	_____	(305)(306)(307)
1.9 Viviendas de inmigrantes que no hablan el idioma	_____	(308)(309)(310)

ENTREVISTA REALIZADA:

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

E.1 Fecha de realización: _____
 (Día) (Mes) (Año)
 (311)(312) (313)(34) (315)(316)

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

Lunes	1
Martes	2
Miércoles	3
Jueves	4 (317)
Viernes	5
Sábado	6
Domingo	7

E.3 Duración de la entrevista: _____ (en minutos) (318)(319)(320)

E.4 Hora de realización:

La mañana (9-12)	1
Mediodía (12-4)	2 (321)
Tarde (4-8)	3
Noche (8-10)	4

A RELLENAR EN CODIFICACIÓN

C.1 CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO:

Correcto

1	(322)
Incorrecto	2

C.1a MOTIVO: _____ (323)(324)

C.3 RESULTADO FINAL:

Entrevista válida	1	(329)
Entrevista anulada	2	

C.4 CODIFICADOR Nº _____ (330)(331)

C.2 VALORACIÓN DE LA INSPECCIÓN:

Entrevista no inspeccionada

1	
---	--

Inspección telefónica	2	(325)
Inspección personal	3	
Inspección telefónica y personal	4	

C.2a Resultado inspección:

Entrevista correcta	1	(326)
Entrevista incorrecta	2	
No se ha establecido contacto	3	

C.2b MOTIVO: _____ (327)(328)