

Nº ESTUDIO  
1.8 4 8

Nº CUESTIONARIO  
[ ]

TARJETA 01

(10)(11)

(1)(2)(3)(4)

(5)(6)(7)(8)(9)

Región [ ] (12)(13)  
 Provincia [ ] (14)(15)  
 Código municipio [ ] (16)(17)(18)  
 (nombre municipio)  
 Tamaño hábitat [ ] (19)(20)  
 Distrito [ ] (21)(22)  
 Sección [ ] (23)(24)(25)  
 Entrevistador [ ] (26)(27)(28)(29)

El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando una encuesta sobre la información que se ofrece al ciudadano de los servicios de las administraciones públicas. Por este motivo, solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente.  
 El secreto está amparado por las leyes y los cuestionarios individuales son destruidos enseguida. Podemos así garantizarle un completo anonimato.

P.1 En líneas generales, ¿considera Vd. que en nuestro país la información que se ofrece al ciudadano sobre los servicios públicos es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?  
 - Muy buena ..... 1  
 - Buena ..... 2  
 - Regular ..... 3 (30)  
 - Mala ..... 4  
 - Muy mala ..... 5  
 - N.S. .... 8  
 - N.C. .... 9

P.2 En concreto, ¿podría Vd. decirme si la información sobre los servicios públicos que le ofrece el Ayuntamiento de su localidad, es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

P.3 ¿Y la de los servicios que le ofrece su Comunidad Autónoma?  
 P.4 ¿Y la de la Administración Central del Estado en relación a los servicios que ésta le ofrece?

	Ayuntamiento (31)	Comunidad Autónoma (32)	Administración del Estado (33)
--	----------------------	----------------------------	-----------------------------------

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

P.5 ¿Recuerda si a lo largo de este último año se ha dirigido Vd. a alguna oficina de la Administración para solicitar información sobre algún servicio público?

- Sí ..... 1  
 - No ..... 2 (34)  
 - No recuerda .. 8  
 - N.C. .... 9

P.6 En este caso, ¿podría Vd. decirme si ha solicitado información sólo en una ocasión, en algunas ocasiones (dos a cinco veces), con bastante frecuencia (6 a 12 veces) o con mucha frecuencia (+ de 12 veces)?

- En una ocasión ..... 1  
 - En alguna ocasión (2-5 veces) ... 2  
 - Con bastante frecuencia (6-12 v.) 3 (35)  
 - Con mucha frecuencia (+ 12 veces) 4  
 - N.S. .... 8  
 - N.C. .... 9

P.7 ¿Y recuerda si se ha dirigido Vd. con más frecuencia para solicitar información a su Ayuntamiento, a alguna oficina de su Comunidad Autónoma o a la Administración Central?

- Al Ayuntamiento ..... 1  
 - A la Comunidad Autónoma ..... 2  
 - A la Administración Central ..... 3 (36)  
 - No sabe concretamente a que tipo de Administración se ha dirigido. 4  
 - N.C. .... 9

P.8 Más concretamente, ¿podría decirme si a lo largo del último año ha pedido Vd. información sobre alguna de las cuestiones que le voy a mencionar?

Sí No NC

- Información de carácter general (estadísticas, legislación, localización de servicios públicos, etc.) .....	1	2	9	(37)
- Información sobre los trámites a los que estamos sometidos todos los ciudadanos (declaración de la renta, renovación del D.N.I.) ....	1	2	9	(38)
- Información sobre los trámites a los que está Vd. obligado en función de su profesión o de otras actividades suyas (p.ej. pedir el permiso de conducir, una licencia de caza, una autorización para abrir un local, etc.) .....	1	2	9	(39)
- Información sobre los trámites necesarios para obtener algún servicio público que Vd. haya solicitado voluntariamente y que le reportará beneficios personales (por ej. becas, subvenciones, exenciones fiscales, etc.) .....	1	2	9	(40)
- Información sobre algún trámite relacionado con las sanciones que le han sido impuestas - por incumplir alguna obligación del Estado - (por ej. pago de impuestos, multas, sanciones administrativas, etc.) .....	1	2	9	(41)

P.9 Como Vd. sabe, hay algunos trámites de la Administración que son complejos, tanto por su duración como por los requisitos exigidos y los documentos que hay que aportar. Me gustaría que me dijera, en relación con este tema, en cuál de estas situaciones se ha encontrado Vd. en el último año. (MOSTRAR TARJETA A).

- No ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre ningún trámite complejo ..... 1  
 - Sí, ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre un trámite complejo ..... 2 (42)  
 - Sí, ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre dos o más trámites de estas características ..... 3  
 - N.C. .... 9

P.10 Voy a citarle a continuación algunas áreas administrativas; en cada una de ellas, ¿diría Vd. que la información que dan al ciudadano es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

Muy Buena Regular Mala NS NC

- Servicios públicos relacionados con la salud (hospitales, ambulatorios, etc.) .....	1	2	3	4	5	8	9	(43)
- Servicios farmacéuticos (medicamentos, farmacias, etc.) ....	1	2	3	4	5	8	9	(44)
- Servicios veterinarios .....	1	2	3	4	5	8	9	(45)
- Servicios públicos relacionados con la enseñanza y la investigación (centros, becas, estudios) .....	1	2	3	4	5	8	9	(46)
- Vivienda (créditos, viviendas de protección oficial) .....	1	2	3	4	5	8	9	(47)
- Obras públicas (carreteras, puentes, etc.) .....	1	2	3	4	5	8	9	(48)
- Servicios urbanos (equipamientos urbanos, parques, guarderías, etc.) .....	1	2	3	4	5	8	9	(49)
- Medio ambiente (protección de la naturaleza, lucha contra la contaminación) .....	1	2	3	4	5	8	9	(50)
- Trabajo (ofertas de trabajo, oficinas del INEM, oposiciones, concursos) .....	1	2	3	4	5	8	9	(51)
- Defensa del consumidor .....	1	2	3	4	5	8	9	(52)
- Fondos culturales (museos, archivos, bibliotecas) .....	1	2	3	4	5	8	9	(53)
- Turismo (viajes, paradores, hoteles) .....	1	2	3	4	5	8	9	(54)
- Deporte (instalaciones deportivas, práctica deportiva) ....	1	2	3	4	5	8	9	(55)
- Juego (juegos de azar, loterías, premios) .....	1	2	3	4	5	8	9	(56)
- Derechos y libertades de los ciudadanos (participación política, libertad de expresión, etc.) .....	1	2	3	4	5	8	9	(57)
- Impuestos (impuesto sobre la renta, impuesto sobre el patrimonio, etc.) .....	1	2	3	4	5	8	9	(58)
- Subvenciones del Estado, créditos, regulaciones, etc. ....	1	2	3	4	5	8	9	(59)
- Transportes y comunicaciones ..	1	2	3	4	5	8	9	(60)
- Defensa nacional (servicio militar, objeción de conciencia) ..	1	2	3	4	5	8	9	(61)
- DNI, pasaportes, visados, partidas de nacimiento .....	1	2	3	4	5	8	9	(62)
- Servicios sociales (pensiones, invalidez, desempleo, tercera edad) .....	1	2	3	4	5	8	9	(63)

P.11 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encontró Vd. la última vez que tuvo necesidad de dirigirse a algún organismo público de la Administración del Estado para solicitar información? (MOSTRAR TARJETA B).

- Los funcionarios encargados del servicio de información le trataron con amabilidad y corrección y obtuvo la información deseada ..... 1
- Aunque los funcionarios del servicio de información le trataron con amabilidad y corrección, no pudo obtener la información deseada ..... 2 (64)
- Los funcionarios encargados del servicio de información le trataron de forma incorrecta, aunque obtuvo la información deseada ..... 3
- No pudo obtener la información deseada y además los funcionarios encargados del servicio de información no le trataron a Vd. con corrección ... 4
- N.C. .... 9

P.12 Si Vd. pudiera decidir el horario de apertura de los servicios de información y atención directa al ciudadano, optaría por... (MOSTRAR TARJETA C).

- Que estuvieran abiertos ininterrumpidamente desde las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde, de lunes a viernes ..... 1
- Que estuvieran abiertos en jornada de mañana de 9 a 2 y en jornada de tarde de 4 a 6 de lunes a viernes y los sábados en jornada de mañana de 9 a 2 ..... 2 (65)
- Que estuvieran abiertos en jornada de mañana de 8 a 3 y en jornada de tarde de 4 a 6 de lunes a viernes ..... 3
- Otros horarios, ¿cuáles? ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.13 Voy a mencionarle a continuación algunas opiniones que se oyen sobre la actitud de los funcionarios cuando un ciudadano solicita alguna información sobre servicios, trámites o procedimientos de la Administración del Estado. Me gustaría que me dijera, si está Vd. más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas.

Más bien de acuerdo    Más bien en desacuerdo    NS    NC

- La mayoría de las veces los funcionarios atienden al ciudadano al mismo tiempo que se dedican a otros asuntos (teléfono, papeles, conversaciones, etc.) ..... 1    2    8    9 (66)
- Los funcionarios suelen conocer perfectamente el tema que están exponiendo y lo hacen con claridad y amplitud ..... 1    2    8    9 (67)
- En la mayor parte de los casos, los funcionarios abordan la información de forma distante sin ninguna motivación y se muestran irritados ante sus preguntas o petición de aclaraciones ..... 1    2    8    9 (68)
- Los funcionarios suelen tratar al ciudadano con amabilidad y corrección ..... 1    2    8    9 (69)
- En bastantes ocasiones los funcionarios encargados de dar la información, no están en ese momento en su puesto de trabajo ..... 1    2    8    9 (70)

P.14 Voy a mencionarle ahora algunas cosas que la gente suele hacer cuando tiene que solicitar algún servicio público o tramitar algún procedimiento relacionado con la administración. Para cada una de ellas, me gustaría que me dijera si Vd. las hace siempre, algunas veces, casi nunca o nunca.

Algunas veces    Casi nunca    Nunca    NS    NC

- Asesorarse con algún amigo que ha solicitado previamente ese servicio o iniciado ese procedimiento ..... 1    2    3    4    8    9 (71)
- Solicitar asesoramiento de una gestoría ..... 1    2    3    4    8    9 (72)
- Dirigirse a la oficina de información de la Administración que Vd. crea que puede orientarle mejor ..... 1    2    3    4    8    9 (73)
- Consultar la guía telefónica ..... 1    2    3    4    8    9 (74)
- Consultar algún folleto o publicación informativa de la Administración que tiene en su domicilio ..... 1    2    3    4    8    9 (75)
- Informarse a través de la radio, la TV o la prensa ..... 1    2    3    4    8    9 (76)

P.15 Por lo general, cuando Vd. pide información en un organismo público para solicitar la prestación de un servicio o tramitar algún procedimiento relacionado con la Administración, suele....

- Utilizar el teléfono para ponerse en contacto con la unidad administrativa que Vd. estima competente ..... 1
- Se dirige por correo a la unidad administrativa que Vd. estima competente ..... 2 (77)
- Se dirige personalmente a la unidad administrativa que Vd. estima competente ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.16 En general, ¿cómo se considera Vd. a sí mismo en cuanto al nivel de conocimiento de sus derechos y de sus posibilidades para usar los servicios públicos? (MOSTRAR TARJETA D).

- Como un ciudadano experto y muy bien informado que domina a la perfección las formas de solicitar información y los trámites para relacionarse con la Administración ..... 1
- Como un ciudadano bien informado en general, aunque no domine a la perfección las formas de solicitar información y los trámites para relacionarse con la Administración ..... 2 (78)
- Simplemente como un ciudadano con un nivel de información medio que no domina estas formas de relación ..... 3
- Peor informado que la mayoría de los ciudadanos ... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

TARJETA 02 (10)(11)

P.17 Y, a Vd. personalmente, las últimas veces que ha visitado oficinas de información de organismos públicos, le ha parecido que éstas funcionaban muy bien, bien, regular, mal o muy mal?

- Muy bien ..... 1
- Bien ..... 2
- Regular ..... 3 (12)
- Mal ..... 4
- Muy mal ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.18 ¿Y diría Vd. que las oficinas de información de los organismos públicos han mejorado mucho, han mejorado un poco, o no han mejorado nada en los últimos tres años?

- Han mejorado mucho ..... 1
- Han mejorado un poco .... 2
- No han mejorado nada .... 3 (13)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.19 ¿Cuando Vd. tiene necesidad de solicitar información para realizar un trámite o solicitar un servicio de las administraciones públicas, lo suele Vd. hacer siempre, en alguna ocasión, nunca o casi nunca?

Casi Siempre    Casi Nunca    NS    NC

- A título particular ..... 1    2    3    4    8    9 (14)
- En representación de un familiar o un amigo ..... 1    2    3    4    8    9 (15)
- En representación de la empresa en la que Vd. trabaja. .... 1    2    3    4    8    9 (16)
- En representación de una asociación o grupo de interés. .... 1    2    3    4    8    9 (17)
- En representación de alguna institución oficial ..... 1    2    3    4    8    9 (18)

P.20 En los edificios públicos existen letreros y señalizaciones para permitir que los ciudadanos encuentren las distintas oficinas a las que pueden dirigirse. Por su experiencia personal, ¿diría Vd. que estos letreros son suficientes, están bien situados y permiten la fácil localización de lo que se busca o que, por el contrario, son escasos, están mal situados y hacen difícil su localización?

- Son suficientes, bien situados ... 1
- Son escasos, mal situados ..... 2 (19)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.21 Ahora me gustaría que valorara algunos aspectos concretos del equipamiento de las oficinas públicas de atención directa al ciudadano. Para cada uno de los que le voy a citar, me gustaría que me dijera si Vd. cree que, por lo general, es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

Muy bueno    Bueno    Regular    Malo    Muy malo    NS    NC

- El mobiliario ..... 1    2    3    4    5    8    9 (20)
- La iluminación ..... 1    2    3    4    5    8    9 (21)
- El grado de limpieza ..... 1    2    3    4    5    8    9 (22)
- La temperatura ambiental ... 1    2    3    4    5    8    9 (23)



Muy Re- Muy  
bueno Bueno gular Malo malo NS NC

- El orden, tanto de la distribución de las mesas, como de los papeles y documentos ... 1 2 3 4 5 8 9 (24)
- Las dimensiones de la oficina. 1 2 3 4 5 8 9 (25)

P.22 ¿podría Vd. decirme de las siguientes alternativas cuál es la que prefiere?. (MOSTRAR TARJETA E).

- Que el contacto de los funcionarios con el público se realice mediante un mostrador ..... 1
- Que el contacto de los funcionarios con el público se realice a través de una ventanilla ..... 2 (26)
- Que el contacto de los funcionarios con el público se realice mediante una mesa de despacho ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.23 ¿Podría decirme con qué frecuencia ha visitado Vd. los siguientes lugares durante los últimos treinta días?

En alguna ocasión Con bastante frecuencia Con mucha frecuencia No lo ha visitado NC  
1-2 veces 3-6 veces + de 6 veces

- Oficina de Correos o Caja Postal de Ahorros ..... 1 2 3 4 9 (27)
- Agencia bancaria . 1 2 3 4 9 (28)
- Administración de lotería ..... 1 2 3 4 9 (29)
- Kiosko de prensa . 1 2 3 4 9 (30)
- Estanco ..... 1 2 3 4 9 (31)
- Grandes almacenes. 1 2 3 4 9 (32)
- Local sindical ... 1 2 3 4 9 (33)
- Centro educativo . 1 2 3 4 9 (34)
- Comisaría de policía ..... 1 2 3 4 9 (35)
- Una oficina del Ayuntamiento de la Junta Municipal de su distrito ..... 1 2 3 4 9 (36)
- Una oficina de la C. Autónoma en la que reside .. 1 2 3 4 9 (37)
- Una oficina de la Administración del Estado ..... 1 2 3 4 9 (38)

P.24 Dígame si conoce Vd. la dirección y localización en su ciudad de los organismos que le menciono a continuación.

- |   | Sí | No | NC |      |
|---|----|----|----|------|
| - Gobierno Civil .....  | 1  | 2  | 9  | (39) |
| - Comisaría de Policía de su barrio o distrito .....                        | 1  | 2  | 9  | (40) |
| - Dirección Provincial del Ministerio de Educación y Ciencia .....          | 1  | 2  | 9  | (41) |
| - Dirección Provincial del Ministerio de Economía y Hacienda .....          | 1  | 2  | 9  | (42) |
| - Dirección Provincial del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social .....   | 1  | 2  | 9  | (43) |
| - Oficina del Instituto Nacional de Empleo de su localidad o distrito ..... | 1  | 2  | 9  | (44) |
| - Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social .....  | 1  | 2  | 9  | (45) |
| - Dirección Provincial del Instituto Nacional de Servicios Sociales .....   | 1  | 2  | 9  | (46) |
| - Ayuntamiento o Junta Municipal del distrito .                             | 1  | 2  | 9  | (47) |
| - Sede de la Presidencia de la Comunidad Autónoma .....                     | 1  | 2  | 9  | (48) |

P.25 ¿Podría decirme, ahora, en cuál de estas situaciones se encuentra Vd.?. (MOSTRAR TARJETA F).

- Casado ..... 1
- Conviviendo sin estar casado .... 2
- Separado o divorciado ..... 3 (49)
- Viudo ..... 4
- Soltero ..... 5
- N.C. .... 9

P.26 ¿Cuántos hijos tiene Vd.?

(50)(51)  
Ninguno ... 77  
N.C. .... 99

P.27 Sexo:

- Hombre ..... 1 (52)
- Mujer ..... 2

P.28 ¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

(53)(54)

P.29 ¿Qué estudios tiene Vd.?

- Menos de estudios primarios, no sabe leer ..... 1
- Menos de estudios primarios, sabe leer (menos de 6 años de escuela) ..... 2
- Estudios primarios completos, cultura general ..... 3
- Estudios de formación profesional ..... 4 (55)
- Bachiller elemental ..... 5
- Bachiller superior ..... 6
- Estudios de grado medio ..... 7
- Universitarios o técnicos de grado superior ..... 8
- Otros (anotar) ..... 9
- N.C. .... 0

P.30 ¿En cuál de estas situaciones se encuentra Vd.?

- Trabaja (PREGUNTAR EMPLEO EN PREGUNTA 30a) ..... 1
- Está parado (PREGUNTAR ULTIMO EMPLEO EN PREGUNTA 30a) .. 2
- Jubilado (PREGUNTAR ULTIMO EMPLEO EN PREGUNTA 30a) .... 3
- Estudiante (PREGUNTAR OCUPACION DEL PADRE EN PREGUNTA 30a) ..... 4 (56)
- Sus labores (PREGUNTAR OCUPACION DEL ESPOSO AUNQUE HAYA FALLECIDO EN PREGUNTA 30a) ..... 5
- N.C. .... 9

P.30a Ocupación

(ENTREVISTADOR: ANOTAR DETALLADAMENTE Y PONER EN EL CUADRO EL N° CORRESPONDIENTE QUE VA EN LA TARJETA). (57)(58)

P.31 ¿Cómo se considera Vd. en materia religiosa?

- Católico practicante ..... 1
- Católico no practicante ..... 2 (59)
- Otras religiones ..... 3
- No creyente ..... 4
- Indiferente ..... 5
- N.C. .... 9

P.32 Por último, ¿recuerda Vd. a qué partido votó en las elecciones generales de octubre de 1989?

- |                 |                           |
|-----------------|---------------------------|
| - CDS ..... 01  | - PA ..... 10             |
| - IU ..... 02   | - PAR ..... 11            |
| - PP ..... 03   | - PNV ..... 12            |
| - PSOE ..... 04 | - UV ..... 13             |
| - AIC ..... 05  | - Otros ..... 14 (60)(61) |
| - CIU ..... 06  | - No votó ..... 77        |
| - EA ..... 07   | - En blanco ..... 80      |
| - EE ..... 08   | - No recuerda ..... 88    |
| - HB ..... 09   | - N.C. .... 99            |

P.33 ¿Le importaría darme su n° de teléfono?

(ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACION TELEFONICA 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 (62)
- N.C. .... 9

NOTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

1) Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2 (63)
- Regular ..... 3
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5

2) Sinceridad del entrevistado:

- Mucha ..... 1
- Bastante ..... 2 (64)
- Poca ..... 3
- Ninguna ..... 4

TARJETA **03** (10)(11)

INCIDENCIAS ENTREVISTA. Número de orden de entrevista (por sección) .....  (12)(13)

- Portales en los que el portero impide entrar ..... : 1 2 3 4 5 6 ..... \_\_\_\_\_ (14)(15)
- Viviendas en que se niegan a recibir ninguna explicación.. : 1 2 3 4 5 6 ..... \_\_\_\_\_ (16)(17)
- Contacto fallido por no cumplir cuota ..... : 1 2 3 4 5 6 ..... \_\_\_\_\_ (18)(19)

Negativa ----->

Sexo	De 18 a 34	De 35 a 54	Más de 55	
V				(20)(21)(22)(23)
M				(24)(25)(26)(27)

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

Fecha de realización: \_\_\_\_\_  
Día Mes Año  
(28)(29) (30)(31) (32)(33)