



Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	<input type="text" value="2.185"/>	<input type="text"/>
Municipio _____	<input type="text"/>	(14)(15)(16)	(1)(2)(3)(4)	(5)(6)(7)(8)(9)
(nombre municipio)			NÚMERO DE MUESTRA _____	(28)(29)(20)(31)(32)
Tamaño de hábitat _____	<input type="text"/>	(17)(18)	COBRO DIRECTO 1	
Distrito _____	<input type="text"/>	(19)(20)	COBRO HABILITADO ... 2	(33)
Sección _____	<input type="text"/>	(21)(22)(23)	TITULAR 1	
Entrevistador _____	<input type="text"/>	(24)(25)(26)(27)	SUPLENTE 2	(34)

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando un estudio para conocer la opinión de los pensionistas de Clases Pasivas sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento de las oficinas Administrativas que gestionan sus pensiones (*entregar carta de presentación*). 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.

Antes de centrarnos en el tema de clases pasivas, quisiera conocer muy brevemente su opinión general sobre el funcionamiento de la Administración Pública.

P.1 Para empezar, ¿podría decirme, por la idea que Vd. tenga o por su experiencia personal, si, en general, piensa que las oficinas de atención al público de la Administración del Estado (Central y Periférica) funcionan muy bien, bien, regular, mal o muy mal?

- Muy bien 1
- Bien 2
- Regular 3
- Mal 4 (35)
- Muy mal 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.2 ¿Y cree Vd. que las oficinas de atención al público de la Administración del Estado funcionan mejor, igual o peor que hace diez años?

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

P.3 Durante los últimos tres años, ¿cuántas veces ha acudido Vd. a una oficina de la Administración del Estado para resolver algún trámite, hacer alguna gestión o, simplemente, para informarse sobre alguna cuestión?

- Una vez 1
- Entre dos y cuatro veces .. 2
- Entre cinco y diez veces .. 3
- Más de diez veces 4 (37)
- Ninguna vez 7
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.4 ¿Y cuánto tiempo hace que acudió por última vez a una oficina de la Administración del Estado?

- Menos de 1 mes 01
- Entre 1 y 2 meses 02
- Entre 2 y 3 meses 03
- Entre 3 meses y 1 año 04
- Entre 1 y 2 años 05 (38)(39)
- Entre 2 y 3 años 06
- Más de 3 años 07
- Nunca 08 → PASAR A P.8
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.5 En general, cuando Vd. va a una oficina de la Administración del Estado a resolver un asunto, ¿qué importancia concede a cada uno de los siguientes aspectos?. Utilice para contestar esta escala de 0 a 10, en la que el 0 significa ninguna o muy poca importancia y el 10 mucha importancia. (*MOSTRAR TARJETA A*).

	Escala	NS	NC
	00-10		
- Amabilidad y buen trato personal..	___	98	99 (40)(41)
- Claridad y calidad de la información	___	98	99 (42)(43)
- Preparación y competencia de las personas que atienden al público.	___	98	99 (44)(45)
- Existencia de oficinas próximas a su domicilio	___	98	99 (46)(47)
- Flexibilidad de los horarios de atención al público	___	98	99 (48)(49)

P.6 Y utilizando la misma escala, ¿qué importancia concede a estos otros aspectos?. (MOSTRAR TARJETA A).

	Escala		NS	NC
	00-10			
- Simplicidad y sencillez de los trámites o "papeleos" de la gestión	___		98	99 (50)(51)
- Tiempo de espera para ser atendido	----		98	99 (52)(53)
- Tiempo que la Administración tarda en responder o resolver el trámite o gestión	___		98	99 (54)(55)
- Facilidad para formular quejas o reclamaciones por el servicio o trato recibido	___		98	99 (56)(57)
- Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	___		98	99 (58)(59)

P.7 Y en relación con el trato personal que Vd. espera o cree que debe de recibir por parte de los funcionarios que le atiendan, ¿se considera Vd. un ciudadano muy exigente, bastante, poco o muy poco exigente?

- Muy exigente 1
- Bastante 2
- Poco 3 (60)
- Muy poco exigente 4
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.8 Por la idea que Vd. tiene o por lo que sabe, ¿cree que en los últimos tres años, en general, las oficinas de la Administración del Estado han mejorado mucho, han mejorado bastante, han mejorado algo, ni han mejorado ni han empeorado, han empeorado algo, han empeorado bastante o han empeorado mucho en los siguientes aspectos...?. (MOSTRAR TARJETA B).

1. Han mejorado mucho
2. Han mejorado bastante
3. Han mejorado algo
4. Ni han mejorado ni han empeorado
5. Han empeorado algo
6. Han empeorado bastante
7. Han empeorado mucho

	1	2	3	4	5	6	7	NS	NC
- Los medios materiales de que disponen	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (61)
- La sencillez de los procedimientos administrativos	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (62)
- La información que se facilita a los ciudadanos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (63)
- La rapidez con que se resuelven los trámites ...	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (64)
- La competencia profesional de los funcionarios ..	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (65)
- La actitud de los funcionarios hacia los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (66)
- Las instalaciones de las oficinas	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (67)

P.9 Vamos a pasar ahora a hablar con cierto detalle sobre el funcionamiento de las oficinas de Clases Pasivas. Para empezar, ¿sabría Vd. decirme, por favor, qué entidad u organismo de la Administración le paga a Vd. su pensión (o pensiones en el caso de tener más de una)?. (ENTREVISTADOR: REDONDEAR TODAS LAS QUE CITE EL ENTREVISTADO, NO LEER RESPUESTAS).

- La Seguridad Social (Ministerio de Trabajo) .. 1 (68)
- Clases Pasivas (Ministerio/Delegación de Economía y Hacienda)
- El Habilitado
- Otra entidad, ¿cuál?
- No sabría decirlo, no está seguro
- N.C.

P.10 ¿Y, actualmente, cobra Vd. su pensión a través del Habilitado de Clases Pasivas o (entrevistados de fuera de Madrid) directamente a través de la Delegación Provincial del Ministerio de Economía y Hacienda (en Madrid: directamente a través de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, calle Monte Esquinza, 43 y 45)?

- A través del Habilitado
- Directamente a través de la oficina o unidad de Clases Pasivas -Delegación provincial/Monte Esquinza-
- No lo sabe, no está seguro (Ver instrucciones) ..
- N.C.

P.10bis ENTREVISTADOR: Tratar de obtener respuesta de la P.10 a través de otra persona que esté en la vivienda y redondear en P.10bis.

- A través del Habilitado
- Directamente a través de la oficina o unidad de Clases Pasivas/Monte Esquinza
- No lo sabe, no está seguro
- N.C.

P.11 ¿Siempre ha cobrado Vd. su pensión como lo hace actualmente?

- Sí 1 → PASAR A P.12 ó P.38
- No 2
- N.C. 9 (75)

P.11a ¿Y, anteriormente, cómo cobraba Vd. su pensión?

- A través del Habilitado
- Directamente a través de la oficina o unidad de Clases Pasivas/Monte Esquinza
- N.C.

P.11b ¿Y recuerda, aproximadamente, cuánto tiempo hace que efectuó Vd. este cambio?. (años y meses)

_____ años (77)(78) _____ meses (79)(80)

No recuerda 98
N.C. 99

HACER SÓLO A QUIENES HAYAN CAMBIADO DE HABILITADO A OFICINA DE CLASES PASIVAS (2 en P.10/10bis y 1 en P.11a)

P.11c ¿Principalmente, por qué motivo o motivos decidió Vd. pasar a cobrar directamente a través de la oficina de Clases Pasivas en lugar de hacerlo a través del Habilitado?. (MÁXIMO DOS RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA C).

- Por comodidad 1
- Por mayor confianza en la Administración . 2
- Porque hasta ese momento desconocía que podía cobrar directamente a través de la oficina de Clases Pasivas 3
- Por desconfianza hacia el Habilitado 4
- Por insatisfacción con el servicio recibido 5 (81)(82)
- Por recomendación de algún familiar o conocido 6
- Para evitar los descuentos en nómina 7
- Por otra razón, ¿cuál? _____ 8
- N.C. 9

P.11d ¿Y desde que cobra Vd. directamente por la oficina de Clases Pasivas está más satisfecho, igual o menos satisfecho del servicio que recibe que cuando lo hacía a través del Habilitado?

- Más satisfecho 1
- Igual de satisfecho .. 2
- Menos satisfecho 3 (83)
- N.S. 8
- N.C. 9

HACER SÓLO A QUIENES HAYAN CAMBIADO DE OFICINA DE CLASES PASIVAS A HABILITADO (1 en P.10/10bis y 2 en P.11a)

P.11e ¿Principalmente, por qué motivo o motivos decidió Vd. cambiar y pasar a cobrar a través del Habilitado en lugar de hacerlo directamente a través de la oficina de Clases Pasivas?. (MÁXIMO DOS RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA D).

- Por comodidad 01
- Por mayor confianza en el Habilitado . 02
- Porque hasta ese momento desconocía que podía cobrar a través del Habilitado 03
- Por desconfianza hacia la Administración 04 (84)(85)
- Por insatisfacción con el servicio recibido en la oficina de Clases Pasivas 05
- Por recomendación de algún familiar o conocido 06
- Porque le soluciona además otras gestiones 07 (86)(87)
- Porque la oficina del Habilitado está en su mismo pueblo o ciudad y la oficina de Clases Pasivas no 08
- Por otra razón, ¿cuál? _____ 09
- N.C. 99

HACER SÓLO A LOS QUE SIEMPRE HAN COBRADO A TRAVÉS DE LA OFICINA DE CLASES PASIVAS (2 en P.10/10bis y 1 en P.11)

P.12 ¿Podría decirme por qué motivo o motivos decidió Vd. cobrar su pensión a través de las oficinas de Clases Pasivas?. (MOSTRAR TARJETA E). (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

- No sabía que podía elegir 1
- Por comodidad 2
- Por desconfianza hacia el Habilitado . 3
- Para evitar los descuentos en nómina . 4
- Porque se lo recomendó un familiar, amigo o conocido 5 (88)(89)
- Porque pensó que a través de la oficina de Clases Pasivas las gestiones serían más rápidas 6
- Fue una decisión que tomó su cónyuge . 7
- Otra razón, ¿cuál? _____ 8
- N.C. 9

ENTREVISTADOR: HACER P.13 A P.37 SÓLO A QUIENES ACTUALMENTE COBRAN DIRECTAMENTE A TRAVÉS DE LA OFICINA DE CLASES PASIVAS (2 en P.10/10bis)

P.13 ¿Durante los tres últimos años, cuántas veces ha acudido Vd. personalmente a la oficina de Clases Pasivas para hacer alguna gestión, resolver algún trámite o pedir información sobre algún tema?

- Una 1
- De dos a cuatro 2
- De cuatro a seis ... 3
- De seis a diez 4 (90)
- Más de diez 5
- Ninguna 7
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.14 ¿Y cuánto tiempo hace, aproximadamente, que Vd. acudió por última vez a la oficina de Clases Pasivas para hacer alguna gestión, resolver algún trámite o pedir información sobre algún tema?

- Menos de 1 mes 01
- Entre 1 y 2 meses 02
- Entre 2 y 3 meses 03
- Entre 3 meses y 1 año 04
- Entre 1 y 2 años 05 (91)(92)
- Entre 2 y 3 años 06
- Más de tres años 07
- Nunca 08
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.15 Con independencia de que Vd. haya acudido personalmente a la oficina de Clases Pasivas para resolver alguna gestión, ¿alguno de sus familiares (hijos, hermanos, etc.) se ha dirigido en alguna ocasión a la oficina de Clases Pasivas para gestionar algún trámite referente a su pensión?

- Sí 1
- No 2 (93)
- N.C. 9

ENTREVISTADOR: Si el entrevistado contestó nunca en P.14 y sí en P.15, hacer sólo las preguntas referentes al familiar (P.16a, P.17a)

Si el entrevistado contestó 01-07 en P.14 y no en P.15, hacer sólo las preguntas referentes al entrevistado (P.16, P.17)

Si el entrevistado contestó 01-07 en P.14 y sí en P.15, hacer las cuatro preguntas.

Si el entrevistado contestó nunca en P.14 y no en P.15, pasar a P.35.

P.16 ¿Y, en concreto, por qué motivo acudió Vd. por última vez a la oficina de Clases Pasivas, es decir, cuál fue el objeto de su visita o gestión?. (*ENTREVISTADOR: Anotar respuesta literal y codificar.*)

P.16a ¿Y cuál fue el objeto de la última visita o gestión que le hizo su familiar?. (*ENTREVISTADOR: Anotar respuesta literal y codificar.*)

Entrevistado: _____

Familiar: _____

	<u>P.16</u> Entre- vistado (94)(95)	<u>P.16a</u> Fami- liar (96)(97)
- Solicitud de pensiones	01	01
- Alta en nómina	02	02
- Baja en nómina	03	03
- Reintegros	04	04
- Pase de revista	05	05
- Cambio de forma de cobro	06	06
- Traslado de oficina de Clases Pasivas ..	07	07
- Anticipos	08	08
- Acumulaciones	09	09
- Rehabilitaciones	10	10
- Coparticipaciones	11	11
- Complementos para mínimos	12	12
- Haberes devengados y no percibidos	13	13
- Petición, entrega o recogida de docu- mentos/certificados	14	14
- Información general o específica sobre un tema	15	15
- Acompañar al entrevistado/a	--	16
- Otro motivo, ¿cuál?		
	17	17
- No recuerda	98	98
- N.C.	99	99

P.17 ¿Y, en conjunto, quedó Vd. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho de cómo le atendieron?

P.17a Y, por lo que Vd. sabe, ¿en qué medida quedó satisfecho su familiar?

	<u>P.17</u> Entrevistado (98)	<u>P.17a</u> Familiar (99)
- Muy satisfecho	1	1
- Bastante	2	2
- Poco	3	3
- Nada satisfecho	4	4
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

HACER LAS PREGUNTAS 18 a 34 SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A UNA OFICINA DE CLASES PASIVAS AL MENOS UNA VEZ DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS (1, 2, 3, 4 ó 5 en P.13).

P.18 Ahora quisiera que valorase distintos aspectos de la oficina de Clases Pasivas a la que Vd. acudió la última vez. ¿Cómo calificaría el servicio que recibió en relación con cada uno de los siguientes aspectos. Utilice para contestar esta escala de 0 a 10, en la que el 0 significa que lo valora "muy mal" y el 10 que lo valora "muy bien". (*MOSTRAR TARJETA F.*)

	<u>Escala</u> <u>00-10</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
- La amabilidad y trato personal ..	___	98	99 (100)(101)
- La claridad y calidad de la in- formación	___	98	99 (102)(103)

	<u>Escala</u> <u>00-10</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
- La preparación y competencia de las personas que le atendieron.	___	98	99 (104)(105)
- El horario de atención al pú- blico	___	98	99 (106)(107)
- La simplicidad y sencillez de los trámites	___	98	99 (108)(109)
- El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido	___	98	99 (110)(111)
- El tiempo que tardaron en resol- ver o dar respuesta a su ges- tión	___	98	99 (112)(113)
- La facilidad para acceder a (ha- blar con) los superiores o res- ponsables de la oficina (en su caso)	___	98	99 (114)(115)

P.19 ¿Tuvo Vd. que rellenar algún impreso en la oficina de Clases Pasivas la última vez que fue a resolver una gestión?

- Sí 1
- No 2 (116)
- N.C. 9

P.19a ¿Y cómo valoraría en una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa "muy mal" y el 10 "muy bien"....?. (*MOSTRAR TARJETA F.*)

	<u>Escala</u> <u>00-10</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
- La claridad y comprensión del contenido del impreso ..	___	98	99 (117)(118)
- La comodidad para cumplimen- tarlo o rellenarlo	___	98	99 (119)(120)

P.20 ¿Cuántas visitas tuvo Vd. que realizar a la oficina de Clases Pasivas hasta que le resolvieron la gestión?

- Una 1
- Dos 2
- Tres 3
- Cuatro 4 (121)
- Más de cuatro ... 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.21 ¿Y con motivo de esa gestión los funcionarios que le atendieron en la oficina de Clases Pasivas le remitieron a Vd. a alguna otra oficina de la Administración (distinta de la de Clases Pasivas) para solicitar algún documento o hacer alguna otra gestión complementaria?

- Sí 1
- No 2 (122)
- No recuerda ... 8
- N.C. 9

P.22 ¿Y cuánto tiempo pasó desde que hizo Vd. la solicitud o reclamación correspondiente hasta que le resolvieron la gestión?

- Menos de un mes 1
- De uno a dos meses 2
- De dos a cuatro meses 3
- De cuatro a seis meses ... 4 (123)
- Más de seis meses 5
- N.S./No recuerda 8
- N.C. 9

P.23 Por la forma en que le atendieron, ¿sacó Vd. la impresión de que los funcionarios de la oficina de Clases Pasivas se esforzaron en comprender su caso o situación personal o, por el contrario, tuvo Vd. la impresión de que simplemente se limitaron a aplicar la norma o los criterios generales sin prestar atención a las peculiaridades de su situación?

- Se esforzaron en comprender su caso 1
- Se limitaron a aplicar los criterios generales 2
- El tipo de gestión en su caso no tenía ninguna peculiaridad especial (NO LEER) .. 3 (124)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.24 Y, por lo que Vd. recuerda, ¿le atendieron...?

- Sin prisa, dedicándole todo el tiempo necesario 1
- Bien, aunque le hubiera gustado que le atendieran con mayor tranquilidad 2
- Con demasiada prisa, sin dedicarle el tiempo necesario 3 (125)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.25 ¿Y tuvo Vd. que hacer alguna queja o reclamación por la atención o el servicio que recibió?

- Sí 1
- No 2 (126)
- N.C. 9

P.25a ¿Y cómo valoraría Vd. en una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa "muy mal" y 10 "muy bien"...? (MOSTRAR TARJETA F).

	Escala 00-10	NS	NC
- La facilidad que tuvo para formular su queja o reclamación	___	98	99 (127)(128)
- La rapidez con que se resolvió su queja o reclamación.	___	98	99 (129)(130)
- La forma (positiva o negativa) en que resolvieron su queja o reclamación	___	98	99 (131)(132)

P.26 ¿Y durante los últimos tres años, la oficina de Clases Pasivas ha cometido algún error administrativo relativo, por ejemplo, a sus datos personales (nombre, domicilio, cuenta bancaria), la cuantía de su pensión, etc.?

- Sí 1
- No 2 (133)
- N.C. 9

P.26a ¿Y lo han subsanado rápidamente?

- Sí 1
- No 2 (134)
- No ha reclamado su subsanación .. 3
- N.C. 9

P.27 Ahora quisiera hacerle unas preguntas sobre la oficina de Clases Pasivas. Para empezar, ¿podría decirme, aproximadamente, cuánto tiempo tarda Vd. en llegar a la oficina de Clases Pasivas desde su domicilio? (ENTREVISTADOR: Recoger el tiempo en minutos).

_____ minutos (135)(136)(137)

N.S. 998

N.C. 999

P.28 ¿Y, habitualmente, qué medio de transporte utiliza para ir a la oficina de Clases Pasivas?

- Autobús 1
- Metro (sólo Madrid y Barcelona) ... 2
- Tái xi 3 (138)
- Coche particular 4
- Va andando 5
- N.C. 9

P.29 ¿Diría Vd. que la localización de la oficina de Clases Pasivas dentro del edificio en el que se encuentra la Delegación de Hacienda está señalizada muy bien, bien, regular, mal o muy mal?

- Muy bien 1
- Bien 2
- Regular 3
- Mal 4 (139)
- Muy mal 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.30 ¿Normalmente, por su experiencia personal, cómo atienden al público en la oficina de Clases Pasivas...? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

- A través de ventanilla 1
- A través de un mostrador .. 2
- En una mesa de despacho ... 3 (140)(141)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.31 ¿Y cómo prefiere Vd. que le atiendan?. (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

- A través de ventanilla 1
- A través de un mostrador 2
- En una mesa de despacho 3 (142)(143)
- Le es indiferente (NO LEER) . 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.32 ¿Y, en general, cómo calificaría Vd. las instalaciones con las que cuenta la oficina de Clases Pasivas (mobiliario, amplitud, luminosidad, existencia de sala de espera, decoración, ruidos, temperatura, etc.): muy buenas, buenas, regulares, malas o muy malas?

- Muy buenas 1
- Buenas 2
- Regulares 3
- Malas 4 (144)
- Muy malas 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.33 ¿Recuerda Vd. si el edificio donde se encuentra la oficina de Clases Pasivas cuenta con instalaciones para facilitar el acceso a personas con dificultades físicas y minusválidos (rampas para sillas, ascensores especiales, etc.)?

- Sí 1
- No 2 (145)
- No recuerda ... 8
- N.C. 9

P.34 Y, por su impresión personal, ¿la oficina de Clases Pasivas cuenta con suficiente personal para atender al público?

- Sí 1
- No 2 (146)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS (dentro de este grupo, según instrucción previa a P.13)

P.35 Cuando ha llamado por teléfono a la oficina de Clases Pasivas para hacer alguna consulta, ¿en qué medida, mucha, bastante, poca o ninguna...?

	Bas- Mucha	tante	Nin- Poca	guna	NC
- Ha tenido dificultad para contactar (comunicaba, no cogían el teléfono) ..	1	2	3	4	9 (147)
- Le han atendido con tranquilidad, dedicándole todo el tiempo necesario ..	1	2	3	4	9 (148)
- Le han atendido correctamente, con amabilidad ...	1	2	3	4	9 (149)
- Nunca ha llamado	7				(150)

P.35a Y si algún familiar suyo ha llamado por teléfono a la oficina de Clases Pasivas para hacer alguna consulta en relación con su pensión, ¿sabría Vd. decirme en qué medida, mucha, bastante, poca o ninguna...?

	Bas- Mucha	tante	Nin- Poca	guna	NC
- Tuvo dificultad para contactar (comunicaba, no cogían el teléfono) ...	1	2	3	4	9 (151)
- Le atendieron con tranquilidad, dedicándole todo el tiempo necesario	1	2	3	4	9 (152)
- Le atendieron correctamente, con amabilidad .	1	2	3	4	9 (153)
- Nunca ha llamado un familiar	7				(154)

(HACER SÓLO A LOS QUE HAYAN LLAMADO POR TELÉFONO PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE UN FAMILIAR)

P.36 ¿Y cuál fue el resultado de su llamada/de la llamada de su familiar...?

- Le resolvieron su consulta	1				
- No se podía resolver por teléfono y tuvo que desplazarse a la oficina ...	2				
- No supieron resolver su consulta	3				(155)
- Le remitieron a otro teléfono, a otra oficina	4				
- N.S.	8				
- N.C.	9				

P.37 En general, por su experiencia personal o por lo que Vd. sabe, ¿cree que en los últimos tres años las oficinas de Clases Pasivas han mejorado mucho, han mejorado bastante, han mejorado algo, ni han mejorado ni han empeorado, han empeorado algo, han empeorado bastante o han empeorado mucho en los siguientes aspectos...? (MOSTRAR TARJETA B)

	1	2	3	4	5	6	7	NS	NC
1. Han mejorado mucho									
2. Han mejorado bastante									
3. Han mejorado algo									
4. Ni han mejorado ni han empeorado									
5. Han empeorado algo									
6. Han empeorado bastante									
7. Han empeorado mucho									
- Los medios materiales de que disponen	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (156)
- La sencillez de los procedimientos administrativos	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (157)
- La información que se facilita a los pensionistas	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (158)
- La rapidez con que se resuelven los trámites	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (159)
- La competencia profesional de los funcionarios .	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (160)
- La actitud de los funcionarios hacia los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (161)
- Las instalaciones de las oficinas	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (162)

HACER SÓLO A LOS QUE SIEMPRE HAYAN COBRADO POR HABILITADO (1 en P.10/10bis y 1 en P.11)

P.38 ¿Podría decirme por qué motivo o motivos, principalmente, decidió Vd. cobrar su pensión a través del Habilitado?. (MOSTRAR TARJETA G). (MÁXIMO TRES RESPUESTAS).

- No sabía que podía elegir	01
- Porque el Habilitado se dirigió directamente a Vd. para informarle de las ventajas de gestionar la pensión a través de su oficina	02 (163)(164)
- Por comodidad	03
- Porque conocía personalmente al Habilitado (o a alguien de su oficina)	04
- Por desconfianza hacia la eficacia de la Administración	05
- Porque se lo recomendó un familiar, amigo o conocido	06 (165)(166)
- Porque pensó que a través del Habilitado las gestiones serían más rápidas ..	07
- Fue una decisión que tomó su cónyuge .	08
- Porque la oficina del Habilitado hacía además otras gestiones (declaración de la renta, seguros, etc.)	09 (167)(168)
- Porque la oficina del Habilitado está en su mismo pueblo o ciudad y la oficina de Clases Pasivas no	10
- Otra razón, ¿cuál?	11
- N.C.	12

ENTREVISTADOR: HACER P.39 a P.47 SÓLO A QUIENES ACTUALMENTE COBRAN A TRAVÉS DEL HABILITADO (1 en P.10/10bis)

P.39 ¿Sabe Vd. que el cobro de las pensiones y algunas gestiones relacionadas con este tema llevan aparejadas, cuando se realizan a través del Habilitado, una retribución profesional que se descuenta directamente de la nómina de la pensión?

- No lo sabe, no tiene ni idea, es la primera vez que oye hablar del tema	1
- No lo sabe, pero siempre ha creído que cobrar a través del Habilitado no llevaba aparejado ningún gasto	2
- Sí, pero sólo en el caso de gestiones especiales, (distintas del cobro de la pensión)	3 (169)
- Sí (en ambos casos: cobro y determinadas gestiones)	4
- Sí, pero piensa que sucede lo mismo en las oficinas de Clases Pasivas	5
- Sí, y sabe que no es así en las oficinas de Clases Pasivas	6
- N.C.	9

P.40 ¿Durante los tres últimos años, cuántas veces ha acudido Vd. personalmente a la oficina del Habilitado de Clases Pasivas para hacer alguna gestión, resolver algún trámite o pedir información sobre algún tema?

- Una	1
- De dos a cuatro	2
- De cuatro a seis ...	3
- De seis a diez	4 (170)
- Más de diez	5
- Ninguna	7
- No recuerda	8
- N.C.	9

P.41 ¿Y cuánto tiempo hace, aproximadamente, que Vd. acudió por última vez a la oficina del Habilitado para hacer alguna gestión, resolver algún trámite o pedir información sobre algún tema?

- Menos de 1 mes	01
- Entre 1 y 2 meses	02
- Entre 2 y 3 meses	03
- Entre 3 meses y 1 año	04
- Entre 1 y 2 años	05 (171)(172)
- Entre 2 y 3 años	06
- Más de tres años	07
- Nunca	08
- No recuerda	98
- N.C.	99

P.42 Con independencia de que Vd. haya acudido personalmente a la oficina del Habilitado de Clases Pasivas para resolver alguna gestión, ¿alguno de sus familiares (hijos, hermanos, etc.) se ha dirigido en alguna ocasión a la oficina del Habilitado para gestionar algún trámite referente a su pensión?

- Sí 1
- No 2 (173)
- N.C. 9

ENTREVISTADOR: Si el entrevistado contestó nunca en P.41 y sí en P.42, hacer sólo las preguntas referentes al familiar (P.43a, P.44a)

Si el entrevistado contestó 01-07 en P.41 y no en P.42, hacer sólo las preguntas referentes al entrevistado (P.43, P.44)

Si el entrevistado contestó 01-07 en P.41 y sí en P.42, hacer las cuatro preguntas.

Si el entrevistado contestó nunca en P.41 y no en P.42, pasar a P.45.

P.43 ¿Y, en concreto, por qué motivo acudió Vd. por última vez a la oficina del Habilitado, es decir, cuál fue el objeto de su visita o gestión?. (ENTREVISTADOR: Anotar respuesta literal y codificar).

P.43a ¿Y cuál fue el objeto de la última visita o gestión que le hizo su familiar?. (ENTREVISTADOR: Anotar respuesta literal y codificar).

Entrevistado: _____

Familiar: _____

	P.43 Entre- vistado (174)(175)	P.43a Fami- liar (176)(177)
- Solicitud de pensiones	01	01
- Alta en nómina	02	02
- Baja en nómina	03	03
- Reintegros	04	04
- Pase de revista	05	05
- Cambio de forma de cobro	06	06
- Traslado de oficina de Clases Pasivas ..	07	07
- Anticipos	08	08
- Acumulaciones	09	09
- Rehabilitaciones	10	10
- Coparticipaciones	11	11
- Complementos para mínimos	12	12
- Haberes devengados y no percibidos	13	13
- Petición, entrega o recogida de docu- mentos/certificados	14	14
- Información general o específica sobre un tema	15	15
- Acompañar al entrevistado/a	--	16
- Otro motivo, ¿cuál?		
.....	17	17
- No recuerda	98	98
- N.C.	99	99

P.44 ¿Y, en conjunto, quedó Vd. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho de cómo le atendieron?

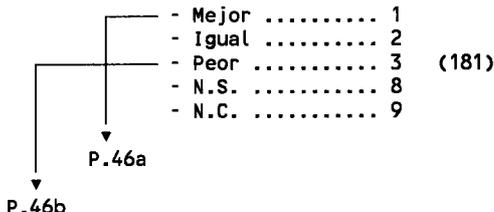
P.44a Y, por lo que Vd. sabe, ¿en qué medida quedó satisfecho su familiar?

	P.44 Entrevistado (178)	P.44a Familiar (179)
- Muy satisfecho	1	1
- Bastante	2	2
- Poco	3	3
- Nada satisfecho	4	4
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.45 Pensando ahora en general en el servicio que le presta la oficina del Habilitado, es decir, en la forma en que le atienden y resuelven los problemas relacionados con el cobro de su pensión de Clases Pasivas, ¿se siente Vd. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho?

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

P.46 Y si en lugar de cobrar a través del Habilitado lo hiciera Vd. directamente a través de la oficina de Clases Pasivas (de la Administración), ¿cree Vd. que el servicio que recibiría sería mejor, igual o peor que el que recibe actualmente?



P.46a ¿De los siguientes, en qué aspectos concretos cree Vd. que sería mejor el servicio que recibiría en la oficina de Clases Pasivas?. (MÁXIMO DOS RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA H).

P.46b ¿De los siguientes, en qué aspectos concretos cree que sería peor el servicio que recibiría en la oficina de Clases Pasivas?. (MÁXIMO DOS RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA H).

	P.46a (182)(183)	P.46b (184)(185)
- La claridad y cantidad de la in- formación	1	1
- La preparación y competencia de las personas que le atienden ...	2	2
- La amabilidad en el trato perso- nal	3	3
- La rapidez en resolver las ges- tiones	4	4
- La sensación de cercanía y con- fianza en las personas que le atienden	5	5
- La cercanía de la oficina	6	6
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.47 ¿Podría decirme, por favor, si la oficina del Habilitado, además de la pensión de Clases Pasivas, le hace o suele hacer también algún otro tipo de gestiones (declaración de la renta, seguros, etc.)

- Sí 1
- No 2 (186)
- N.C. 9

A TODOS

P.48 Como seguramente recordará, a comienzos de este año ha recibido Vd. una carta explicándole la revalorización de las pensiones para 1995. ¿Cómo ha valorado Vd. esta iniciativa: muy positivamente, bastante, poco o nada positivamente?

- Muy positivamente 1
- Bastante 2
- Poco 3
- Nada positivamente 4 (187)
- Le es indiferente (NO LEER) ... 5
- No recuerda haberla recibido .. 8 → PASAR A P.50
- N.C. 9

P.49 ¿En qué medida, mucho, bastante, poco o nada la información de esta carta le ha parecido....?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	NS	NC
- Útil	1	2	3	4	8	9 (188)
- Clara, fácil de entender	1	2	3	4	8	9 (189)
- Completa	1	2	3	4	8	9 (190)
- Fácil de leer ..	1	2	3	4	8	9 (191)
- No la ha leído .	7 (192)					

P.50 Junto con la carta Vd. recibió también un folleto explicativo de la revalorización de las pensiones y de los complementos para mínimos de 1995. ¿Personalmente, en qué medida, mucho, bastante, poco o nada, la información de este folleto le ha parecido....?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	NS	NC
- Útil	1	2	3	4	8	9 (193)
- Clara, fácil de entender	1	2	3	4	8	9 (194)
- Completa	1	2	3	4	8	9 (195)
- Fácil de leer ..	1	2	3	4	8	9 (196)
- No la ha leído .	7 (197)					

HACER SÓLO A QUIENES COBRAN DIRECTAMENTE POR LAS OFICINAS DE CLASES PASIVAS (2 en P.10/10bis).

P.51 Vd. recibe mensualmente de los servicios centrales de Clases Pasivas la notificación de la nómina de su pensión. ¿En qué medida, mucho, bastante, poco o nada, la información que contiene esta carta-nómina le parece...?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	NS	NC
- Útil	1	2	3	4	8	9 (198)
- Clara, fácil de entender	1	2	3	4	8	9 (199)
- Completa	1	2	3	4	8	9 (200)
- Fácil de leer. 1	2	3	4	8	9 (201)	
- No la lee .	7 (202)					

HACER SÓLO A QUIENES COBRAN DIRECTAMENTE DEL HABILITADO DE CLASES PASIVAS (1 EN P.10/10bis)

P.52 ¿Recibe Vd. mensualmente una notificación del Habilitado detallando la nómina de su pensión?

- Sí
 - No
 - N.S.
 - N.C.
- (203)

P.52a ¿En qué medida, mucho, bastante, poco o nada, la información que contiene esta carta-nómina le parece ...?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	NS	NC
- Útil	1	2	3	4	8	9(204)
- Clara, fácil de entender ..	1	2	3	4	8	9(205)
- Completa	1	2	3	4	8	9(206)
- Fácil de leer. 1	2	3	4	8	9(207)	
- No la lee .	7 (208)					

A TODOS

P.53 Ya para terminar, quisiera que me dijera cuál es la imagen general que Vd. tiene sobre el funcionamiento de las unidades de Clases Pasivas del Ministerio de Economía y Hacienda. Utilizando una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa "muy poco" y el 10 "mucho", ¿hasta qué punto diría Vd. que esta organización es? (MOSTRAR TARJETA I).

	Valoración 00-10	NS	NC
- Eficaz	_____	98	99 (209)(210)
- Autoritaria	_____	98	99 (211)(212)
- Moderna	_____	98	99 (213)(214)
- Lenta	_____	98	99 (215)(216)
- Profesional y competente ..	_____	98	99 (217)(218)
- Cercana al ciudadano	_____	98	99 (219)(220)
- Imparcial en su trato (trata a todo el mundo igual)	_____	98	99 (221)(222)

P.54 ¿Lleva Vd. personalmente toda la cuestión de "papeleo" de los bancos, cartas oficiales, etc.?

- Sí, lo lleva personalmente
 - A medias, le ayuda un familiar
 - Se lo lleva un familiar u otra persona ..
 - N.C.
- (223)

P.55 ¿Desde qué año cobra Vd. su pensión de Clases Pasivas?

Desde _____ (224)(225)

No recuerda 98

N.C. 99

P.56 Sexo:

- Hombre
 - Mujer
- (226)

P.57 Edad:

_____ (227)(228)

P.58 ¿Ha ido Vd. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto
 - No, pero sabe leer y escribir ..
 - Sí, ha ido a la escuela
 - N.C.
- (229)

P.58a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Vd. 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: 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) _____ (230)(231)

P.59 ¿Es Vd. el causante de la pensión, es decir, el que ha generado el derecho a la pensión que está Vd. percibiendo en la actualidad?

- Sí 1
- No 2 (232)
- N.C. 9

P.59a ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Vd. actualmente? (MOSTRAR TARJETA J).

- Trabaja 1
- Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado) 2
- Pensionista (anteriormente no ha trabajado, sus labores, etc.) 3
- Parado y ha trabajado antes 4 (233)
- Parado y busca su primer empleo 5
- Estudiante 6
- Otra situación, ¿cuál? _____ 8
- N.C. 9

ENTREVISTADOR: Las preguntas 60, 61, 61a, 61b, 61c y 62 referirías:

- al trabajo actual (si 1 en P.59a)
- al último trabajo (si 1 en P.59, 2 ó 4 en P.59a)
- al último trabajo del causante (fallecido) de la pensión (si 3, 5, 6 ó 8 en P.59a)

P.60 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio?. Es decir, ¿en qué consiste/tía específicamente su trabajo? (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: mecánico reparador de automóviles, ayudante de odontología, profesor de enseñanza primaria, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquélla por la que Vd. (o el causante de la pensión que Vd. percibe) obtiene/nía mayores ingresos.

(234)(235)(236)

N.C. 999

P.61 ¿Vd. (o el causante de la pensión) trabaja (o trabajaba) como...?. (MOSTRAR TARJETA K).

- Asalariado fijo (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo) 1
- Asalariado eventual o interino (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino) 2
- Empresario o profesional con asalariados 3
- Profesional o trabajador autónomo (sin asalariados) 4 (237)
- Ayuda familiar (sin remuneración regulada, en la empresa o negocio de un familiar) 5
- Miembro de una cooperativa 6
- Otra situación, ¿cuál? _____ 7
- N.C. 9

P.61a Trabaja/ba Vd. (o el causante de la pensión que Vd. percibe) en: (MOSTRAR TARJETA L).

- Administración Pública 1
- Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad del Estado 2
- Empresa pública 3 (238)
- Empresa privada 4
- Organización sin fines de lucro ... 5
- Servicio doméstico 6
- Otros (especificar) _____ 7
- N.C. 9

P.61b
P.61c

P.61b **ENTREVISTADOR:** Si se trata de un funcionario, preguntar el grupo y el grado personal consolidado.

- | | |
|-----------------------|------------------|
| Grupo A 1 | Grado (1-30) |
| Grupo B 2 | |
| Grupo C 3 (239) | _____ (240)(241) |
| Grupo D 4 | |
| Grupo E 5 | |

P.61c **ENTREVISTADOR:** Preguntar el cuerpo y grado más alto conseguido antes de jubilarse (o del fallecimiento).

- | Cuerpo | Grado |
|--------------------------|------------|
| Oficial 1 | _____ |
| Suboficial 2 (242) | |
| Brigada, Sargento . 3 | (243)(244) |
| Tropa y Marinería . 4 | |

A TODOS

P.62 ¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Vd. (o el causante de la pensión) trabaja/ba?.

(EJEMPLOS: Fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).

(Anotar) _____ (245)(246)

N.C. 99

A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

- La entrevista ha sido contestada íntegramente por el entrevistado 1
- La entrevista ha sido contestada por el entrevistado con ayuda de otra persona 2 (247)

➔ Identidad de la persona que ayuda a contestar:

- Marido/mujer 1
- Hijo/a 2 (248)
- Otro familiar 3
- Otra persona 4

VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3 (249)
- Mala 4
- Muy mala 5

Sinceridad del entrevistado:

- Mucha 1
- Bastante 2 (250)
- Poca 3
- Ninguna 4

A RELLENAR EN CODIFICACIÓN

Tipo de pensión: _____ (251)(252)

Características: _____ (253)(254)(255)
 (256)(257)(258)