

Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	<input type="text" value="2. 8 4 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 inmediatamente.

<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 - Nada satisfactoria 4 - N.S. 8 - N.C. 9</p> <p style="text-align: right;">(28)</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Muy satisf.</th> <th>Bastante satisf.</th> <th>Poco satisf.</th> <th>Nada satisf.</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Los transportes públicos ..</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>9 (35)</td> </tr> <tr> <td>- Las obras públicas e infraestructuras.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>9 (36)</td> </tr> <tr> <td>- La Administración de Justicia.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>9 (37)</td> </tr> <tr> <td>- La gestión de las pensiones.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>9 (38)</td> </tr> <tr> <td>- Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>9 (39)</td> </tr> </tbody> </table>		Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	NS	NC	- Los transportes públicos ..	1	2	3	4	8	9 (35)	- Las obras públicas e infraestructuras.....	1	2	3	4	8	9 (36)	- La Administración de Justicia.....	1	2	3	4	8	9 (37)	- La gestión de las pensiones.....	1	2	3	4	8	9 (38)	- Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana.....	1	2	3	4	8	9 (39)																																	
	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	NS	NC																																																																						
- Los transportes públicos ..	1	2	3	4	8	9 (35)																																																																						
- Las obras públicas e infraestructuras.....	1	2	3	4	8	9 (36)																																																																						
- La Administración de Justicia.....	1	2	3	4	8	9 (37)																																																																						
- La gestión de las pensiones.....	1	2	3	4	8	9 (38)																																																																						
- Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana.....	1	2	3	4	8	9 (39)																																																																						
<p>P.2 ¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?</p> <p>- Mucho mejor..... 1 - Mejor 2 - (NO LEER) Igual..... 3 - Peor 4 - Mucho peor 5 - N.S. 8 - N.C. 9</p> <p style="text-align: right;">(29)</p>	<p>P.4 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 <u>menos</u> en cada uno de los servicios que le voy a mencionar</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>A favor</th> <th>En contra</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>- Enseñanza</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (40)</td></tr> <tr><td>- Sanidad</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (41)</td></tr> <tr><td>- Cultura.....</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (42)</td></tr> <tr><td>- Obras públicas e Infraestructuras..</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (43)</td></tr> <tr><td>- Defensa</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (44)</td></tr> <tr><td>- Vivienda</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (45)</td></tr> <tr><td>- Seguridad ciudadana</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (46)</td></tr> <tr><td>- Transportes</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (47)</td></tr> <tr><td>- Protección al medioambiente.....</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (48)</td></tr> <tr><td>- Protección por desempleo.....</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (49)</td></tr> <tr><td>- Pensiones</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (50)</td></tr> <tr><td>- Justicia.....</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (51)</td></tr> <tr><td>- Servicios sociales</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (52)</td></tr> <tr><td>- Política de ciencia y tecnología....</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td><td>9 (53)</td></tr> </tbody> </table>		A favor	En contra	NS	NC	- Enseñanza	1	2	8	9 (40)	- Sanidad	1	2	8	9 (41)	- Cultura.....	1	2	8	9 (42)	- Obras públicas e Infraestructuras..	1	2	8	9 (43)	- Defensa	1	2	8	9 (44)	- Vivienda	1	2	8	9 (45)	- Seguridad ciudadana	1	2	8	9 (46)	- Transportes	1	2	8	9 (47)	- Protección al medioambiente.....	1	2	8	9 (48)	- Protección por desempleo.....	1	2	8	9 (49)	- Pensiones	1	2	8	9 (50)	- Justicia.....	1	2	8	9 (51)	- Servicios sociales	1	2	8	9 (52)	- Política de ciencia y tecnología....	1	2	8	9 (53)
	A favor	En contra	NS	NC																																																																								
- Enseñanza	1	2	8	9 (40)																																																																								
- Sanidad	1	2	8	9 (41)																																																																								
- Cultura.....	1	2	8	9 (42)																																																																								
- Obras públicas e Infraestructuras..	1	2	8	9 (43)																																																																								
- Defensa	1	2	8	9 (44)																																																																								
- Vivienda	1	2	8	9 (45)																																																																								
- Seguridad ciudadana	1	2	8	9 (46)																																																																								
- Transportes	1	2	8	9 (47)																																																																								
- Protección al medioambiente.....	1	2	8	9 (48)																																																																								
- Protección por desempleo.....	1	2	8	9 (49)																																																																								
- Pensiones	1	2	8	9 (50)																																																																								
- Justicia.....	1	2	8	9 (51)																																																																								
- Servicios sociales	1	2	8	9 (52)																																																																								
- Política de ciencia y tecnología....	1	2	8	9 (53)																																																																								
<p>P.3 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> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Muy satisf.</th> <th>Bastante satisf.</th> <th>Poco satisf.</th> <th>Nada satisf.</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>- La enseñanza pública.....</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>8</td><td>9 (30)</td></tr> <tr><td>- La asistencia en hospitales públicos.....</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>8</td><td>9 (31)</td></tr> <tr><td>- La asistencia en centros de salud públicos.....</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>8</td><td>9 (32)</td></tr> <tr><td>- Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar.....)</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>8</td><td>9 (33)</td></tr> <tr><td>- La gestión de las ayudas de protección por desempleo.....</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>8</td><td>9 (34)</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">↓</p>		Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	NS	NC	- La enseñanza pública.....	1	2	3	4	8	9 (30)	- La asistencia en hospitales públicos.....	1	2	3	4	8	9 (31)	- La asistencia en centros de salud públicos.....	1	2	3	4	8	9 (32)	- Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar.....)	1	2	3	4	8	9 (33)	- La gestión de las ayudas de protección por desempleo.....	1	2	3	4	8	9 (34)																																		
	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	NS	NC																																																																						
- La enseñanza pública.....	1	2	3	4	8	9 (30)																																																																						
- La asistencia en hospitales públicos.....	1	2	3	4	8	9 (31)																																																																						
- La asistencia en centros de salud públicos.....	1	2	3	4	8	9 (32)																																																																						
- Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar.....)	1	2	3	4	8	9 (33)																																																																						
- La gestión de las ayudas de protección por desempleo.....	1	2	3	4	8	9 (34)																																																																						

P.5 ¿Qué grado de confianza (mucho, bastante, poca o ninguna) le merecen los/las siguientes profesionales del sector público?

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	NS	NC
- Bombero/as.....1	2	3	4	8	9 (54)	
- Médicos/as1	2	3	4	8	9 (55)	
- Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado....1	2	3	4	8	9 (56)	
- Trabajadores/as sociales.....1	2	3	4	8	9 (57)	
- Profesores/as de los centros de enseñanza públicos1	2	3	4	8	9 (58)	
- Diplomáticos/as.....1	2	3	4	8	9 (59)	
- Jueces/zas.....1	2	3	4	8	9 (60)	
- Inspectores/as de Hacienda.....1	2	3	4	8	9 (61)	

P.6 Y en general, ¿qué grado de confianza (mucho, bastante, poca o ninguna) le merecen los/las funcionarios/as?

- Mucha..... 1
- Bastante..... 2
- Poca..... 3 (62)
- Ninguna..... 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.7 ¿Y en general, ¿qué grado de confianza (mucho, bastante, poca o ninguna) le merecen los siguientes profesionales?

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	NS	NC
- Personal de atención al público en los bancos.....1	2	3	4	8	9 (63)	
- Personal de atención al público en las compañías de seguros.....1	2	3	4	8	9 (64)	

P.8 Durante los últimos 12 meses, ¿ha acudido Ud. a la consulta (pública o privada) de un médico o una médica, sin contar las veces en que haya acompañado a otra persona?

- Sí 1
- No 2 (65)
- N.C. 9

P.8a Y, ¿ha acompañado a otra persona a la consulta (pública o privada) de un médico o una médica?

- Sí 1
 - No 2 (66)
 - N.C. 9
- Pasar a P.13

P.9 Pensando en la última ocasión en la que ha acudido a la consulta de un médico/a, ya sea para Ud. mismo/a o acompañando a otra persona, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con la atención recibida?

- Muy satisfecho/a..... 1
- Bastante satisfecho/a 2
- Poco satisfecho/a 3 (67)
- Nada satisfecho/a 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.10 La atención que recibió ¿fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que esperaba?

- Mucho mejor 1
- Mejor..... 2
- (NO LEER) Más o menos igual 3 (68)
- Peor 4
- Mucho Peor..... 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.11 Y en esa misma ocasión quedó Ud. muy, bastante, poco o nada satisfecho/a con...

	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	NS	NC
- La profesionalidad del médico/a..... 1	2	3	4	8	9 (69)	
- El trato que le dio el médico/a..... 1	2	3	4	8	9 (70)	
- La información que le dio el médico/a..... 1	2	3	4	8	9 (71)	
- El horario de atención al público del médico/a..... 1	2	3	4	8	9 (72)	
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendió el médico/a..... 1	2	3	4	8	9 (73)	
- El estado de las instalaciones..... 1	2	3	4	8	9 (74)	
- El tiempo que le dedicó el médico/a que le atendió..... 1	2	3	4	8	9 (75)	

P.12 La consulta a la que acudió en esta ocasión ¿pertenece a la sanidad pública o a la sanidad privada?

- Pública 1
- Privada 2 (76)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.13 Cambiando de tema, si Ud. tuviese que informarse, realizar alguna consulta, trámite o gestión con las Administraciones Públicas y podiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración? (UNA SOLA RESPUESTA).

- En persona 1
- Por teléfono 2
- Por carta o fax 3 (77)
- Por Internet 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.14 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.15
- No..... 2
- No recuerda... 8 (78)
- N.C..... 9

P.14a 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 A Y LEER LISTADO. SI LA PERSONA ENTREVISTADA RECUERDA HABER VISITADO ALGUNO MARCAR "RECTIFICA" Y REALIZAR P.15**)

- Rectifica, sí ha acudido 1 → Pasar a P.15
 - Confirma, no ha acudido... 2 (79)
 - No recuerda 8
 - N.C. 9
- Pasar a P.21

P.15 Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? **(MOSTRAR TARJETA A)**.

- 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 (80)
- 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 (81)
- Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores..... 11
- Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas ... 12
- Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)..... 13
- Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)..... 14
- Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)..... 15
- Otra, ¿cuál? _____ 16
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.16 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 B)**.

- Solicitar un impreso..... 1 (82)
- Solicitar un documento o certificado..... 1 (83)
- Realizar una inscripción o registro (empadronamiento registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.) ..1 (84)
- Realizar un pago..... 1 (85)
- Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)..... 1 (86)
- Pedir información o realizar una consulta..... 1 (87)
- Presentar una queja o recurso..... 1 (88)
- Hacer una sugerencia..... 1 (89)
- Otro ¿cuál? _____ 1 (90)
- N.C. 9 (91)

P.17 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 (92)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.18 ¿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 (93)
- Mucho peor 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.19 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 (94)
- El trato que le dio el personal que le atendió ..	1	2	3	4	8	9 (95)
- La información que le proporcionaron.....	1	2	3	4	8	9 (96)
- El horario de atención al público	1	2	3	4	8	9 (97)
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.....	1	2	3	4	8	9 (98)
- El estado de las instalaciones.....	1	2	3	4	8	9 (99)
- El tiempo que le dedicó el personal que le atendió.....	1	2	3	4	8	9 (100)

P.20 Y, ¿cree Ud. que este servicio funcionaría mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada?

- Mejor..... 1
- **(NO LEER)** Igual..... 2 (101)
- Peor..... 3
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.21 En los últimos doce meses, ¿ha contactado Ud. personalmente **por correo o fax** con alguna oficina de la Administración Pública o centro público para solicitar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión?

- Sí 1
- No 2 (102)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.21a 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 (103)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.22. 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 (104)
- No 2
- No recuerda 8 **→ Pasar a P.23**
- N.C. 9

P.22a 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 (105)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.22b ¿Y en esa ocasión le atendió...

- Una máquina toda la llamada 1
- Una persona toda la llamada 2
- Ambas 3 (106)
- No recuerda 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.23 ¿Podría decirme si ha utilizado Internet en los últimos doce meses?

- Sí 1 → **Pasar a P.24** (107)
- No 2
- N.C. 9

P.23a Y, ¿cuál es la razón principal por la que no ha utilizado Internet? ¿Y en segundo lugar? (MOSTRAR TARJETA C).

	1 ^{er.} lugar (108)(109)	2 ^o lugar (110)(111)
- No le gusta, no le interesa	01	01
- No dispone de tiempo	02	02
- No confía en las nuevas tecnologías	03	03
- No sabe utilizarlo	04	04
- No tiene fácil acceso	05	05
- Es caro	06	06
- No tiene ordenador	07	07
- Le preocupa la falta de privacidad de Internet ..	08	08
- Se pierde mucho tiempo con Internet	09	09
- N.S.	98	98
- N.C.	99	99

P.23b ¿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 (112)
- N.C. 9

P.23c 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 (113)
- Nada probable 4
- N.S. 8
- N.C. 9

PASAR A P.37

HACER PREGUNTAS 24 a 27 SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P.23).

P.24 ¿Con qué frecuencia se conectaba Ud. a Internet?

- Todos o casi todos los días 1
- De tres a cinco días por semana 2
- Uno o dos días por semana 3 (114)
- Algunas veces al mes 4
- Con menor frecuencia o de manera ocasional 5
- N.C. 9

P.25 ¿Y en qué lugares utiliza Ud. Internet? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

- En casa 1 (115)
- En el trabajo 1 (116)
- En casa de un familiar o amigo 1 (117)
- En un lugar público (café, biblioteca, locutorio) 1 (118)
- N.C. 9 (119)

P.26 Dígame, por favor, para cuál de las siguientes actividades utiliza Internet habitualmente. (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA). (MOSTRAR TARJETA D).

- Realizar gestiones bancarias 1 (120)
- Comprar algún producto o servicio on-line 1 (121)
- Buscar información o documentación 1 (122)
- Comprar o reservar entradas para cines, espectáculos, etc. 1 (123)
- Descargar música, vídeos, películas, etc. 1 (124)
- Hacer gestiones con organismos de la Administración (Padrón, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Ayuntamientos...) 1 (125)
- Llamar por teléfono a través de Internet (Telefonía IP).. 1 (126)
- Foros, chats, mensajería (Messenger, Tuenti, Facebook) 1 (127)
- Correo electrónico 1 (128)
- N.C. 9 (129)

P.27 ¿Ha utilizado Internet en alguna ocasión para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

- Sí 1 → **Pasar a P.28**
- No 2 (130)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.27a ¿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 (131)
- N.C. 9

PASAR A P.37

P.28 ¿Y ha utilizado alguna vez Internet para... (RESPUESTA MÚLTIPLE. ENTREVISTADOR/A: LEER UNA A UNA Y MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

- Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales 1 (132)
- Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico 1 (133)
- Descargar formularios o impresos 1 (134)
- Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza pública, centro cultural o deportivo, etc.) 1 (135)
- Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula) 1 (136)
- Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.) 1 (137)
- Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.) .. 1 (138)
- Presentar una queja o recurso 1 (139)
- Hacer una sugerencia 1 (140)
- Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes) 1 (141)
- Otra respuesta, ¿cuál? _____ 1 (142)
- No recuerda 8 (143)
- N.C. 9 (144)

P.29 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.30
- No 2
- No recuerda 8 → Pasar a P.37 (145)
- N.C. 9

HACER PREGUNTAS 30 a 36 A QUIENES HAN CONTESTADO "SÍ" EN P.29.

P.30 Contando esta última ocasión, aproximadamente en estos últimos doce meses, ¿recuerda el número de ocasiones en las que ha utilizado Internet para solicitar información, realizar alguna consulta, trámite o gestión con la Administración? (ENTREVISTADOR/A: Asumimos que es difícil que la persona entrevistada recuerde el nº exacto de veces en las que ha utilizado Internet en los últimos doce meses. Insistir en que pedimos una estimación aproximada).

- En _____ ocasiones (146)(147)
- Más de 100 97
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.31 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 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 (148)(149)
- 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.32 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 (150)
- Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico 1 (151)
- Descargar formularios o impresos 1 (152)
- Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo, etc.) 1 (153)
- Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula) 1 (154)
- Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsídío o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.) 1 (155)
- Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.) .. 1 (156)
- Presentar una queja o recurso 1 (157)
- Hacer una sugerencia 1 (158)
- Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes) 1 (159)
- Otra respuesta, ¿cuál? _____ 1 (160)
- No recuerda 8 (161)
- N.C. 9 (162)

P.33 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 busqué en el portal 060 1 (163)
- Utilicé un buscador de Internet (Google,...) 1 (164)
- Mediante una campaña de prensa, radio o televisión 1 (165)
- Me la facilitó otra persona (conocido/a o familiar) 1 (166)
- A través de otras páginas web 1 (167)
- (NO LEER) Ya la conocía, la había visitado antes 1 (168)
- Otra respuesta, ¿cuál? _____ 1 (169)
- No recuerda 8 (170)
- N.C. 9 (171)

P.34 ¿Y en esta ocasión Ud....? (MOSTRAR TARJETA H).

- Consiguió todo lo que buscaba/quería (información, descargas, etc.) 1 → Hacer P.34b
- Consiguió casi todo lo que buscaba/quería .. 2 (172)
- Consiguió algo de lo que buscaba/quería ... 3 → Hacer P.34a y P.34b
- No consiguió nada de lo que buscaba/quería 4 → Hacer P.34a
- No recuerda 8 → Pasar a P.35
- N.C. 9

A QUIENES HAN CONTESTADO 3 y 4 en P.34

P.34a 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 (173)
- La página web resultaba demasiado compleja 03
- No encontré la página web que buscaba 04
- No sabía cómo conseguir la información/hacer la gestión que quería 05 (174)
- No quería facilitar la información personal que me solicitaba . 06
- No disponía de firma o certificado electrónico necesario para conseguir lo que quería/buscaba 07
- Por otra razón, ¿cuál? _____ 08
- No recuerda 98
- N.C. 99

A QUIENES HAN CONTESTADO 1, 2 y 3 en P.34

P.34b ¿Y encontrar lo que quería o buscaba le resultó...

- Muy fácil 1
- Fácil 2
- Difícil 3 (175)
- Muy difícil 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.35 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 (176)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.36 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 (177)
- La información que contenía	1	2	3	4	8	9 (178)
- El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	1	2	3	4	8	9 (179)
- Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al usuario de la página web	1	2	3	4	8	9 (180)
- Los horarios en los que se permitía realizar gestiones en la página web	1	2	3	4	8	9 (181)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.37 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 (182)	2º lugar (183)
- 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.38 ¿Y cuál cree Ud. que es el principal inconveniente? ¿Y en segundo lugar? (MOSTRAR TARJETA K).

	Principal (184)	2º lugar (185)
- 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
- Otro, ¿cuál?		
.....	5	5
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.39 ¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamación por alguna actuación de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autónoma o Administración Local)?

- Sí 1
- No 2 → Pasar a P.39e (186)
- N.C. 9 → Pasar a P.40

P.39a ¿Qué medio utilizó para presentar la última queja o reclamación?

- En persona 1
- Por teléfono 2
- Por carta o fax 3 (187)
- Por Internet 4
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.39b ¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja que presentó? (MOSTRAR TARJETA A).

- 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)..... (188) 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 (189)
- Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores..... 11
- Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas . 12
- Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)..... 13
- Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)..... 14
- Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)..... 15
- Otra, ¿cuál?
- 16
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.39c 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 (190)
- No 2
- Todavía está tramitándose 3 → Pasar a P.40
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.39d ¿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 (191)
- Nada satisfecho/a 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN (2 en P.39)

P.39e ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación? (UNA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA L).

- Nunca ha tenido motivo 1
- Cree que no sirve para nada 2
- No sabía cómo o dónde hacerlo 3
- Para evitar trámites 4 (192)
- Buscó una solución alternativa 5
- No era importante 6
- Otra 7
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

P.40 Cambiando de tema, respecto al DNI electrónico...

- Lo conozco pero no lo tengo 1
- Lo conozco y lo tengo 2 (193)
- No lo conozco 3 → Pasar a P.44
- N.C. 9

P.40a ¿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 (194)
- N.C. 9

HACER P.41 A P.43b SÓLO A QUIENES TIENEN DNI ELECTRÓNICO (2 en P.40)

P.41 ¿Y tiene DNI electrónico porque...

- Me tocaba renovarlo (ya fuera por caducidad del antiguo o por robo o extravío) 1
- Fui a hacérmelo expresamente porque quería tenerlo 2 (195)
- N.C. 9

P.42 ¿Ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para realizar alguna gestión bancaria a través de Internet?

- Sí 1
- No 2 (196)
- N.C. 9

P.43 ¿Ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionada con la Administración Pública o algún centro público a través de Internet?

- Sí 1
- No 2 (197)
- N.C. 9

P.43a 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 M).

- No sabía que podía utilizarse para hacer trámites a través de Internet 1
- No sabía cómo utilizar el DNI electrónico para hacer gestiones o trámites por Internet 2
- No realizo trámites a través de Internet 3
- No dispongo de lector de DNI electrónico 4
- No pude instalar las aplicaciones necesarias para hacer uso del lector de DNI 5 (198)
- Prefiero utilizar otros medios de identificación o firma electrónica 6
- Otra razón, ¿cuál? _____ 7
- N.S. 8
- N.C. 9

P.43b ¿Y utilizar su DNI electrónico le pareció...

- Muy fácil 1
- Bastante fácil 2
- Bastante difícil 3 (199)
- Muy difícil 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.44 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).

(200)(201)

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

P.45 ¿Me podría decir si en las elecciones generales del 9 de marzo de 2008...? (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 (202)
- Prefirió no votar 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.45a ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

- PSOE 01
- PP 02
- IU (ICV en Cataluña). 03
- CIU 04
- PNV 05
- UPyD 06
- ERC 07
- BNG 08
- CC 09
- Na-Bai 10
- Otros partidos 11 (203)(204)
- En blanco 12
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.46 Sexo:

- Hombre 1
- Mujer 2 (205)

P.47 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

(206)(207)

N.C. 99

P.48 ¿Cuántas personas viven en su hogar, incluido Ud. y el servicio doméstico, si duerme en casa? (ENTREVISTADOR/A: Si la persona entrevistada vive sola, pasar a P.50).

Nº de personas: _____ (208)(209)

N.C. 99

P.49 La persona o personas que conviven con Ud. habitualmente son... (ENTREVISTADOR/A: RESPUESTA MÚLTIPLE. REDONDEAR TODAS LAS QUE MENCIONE EL ENTREVISTADO). (MOSTRAR TARJETA N).

- Mi cónyuge 1 (210)
- Mi pareja (no casado/a) 1 (211)
- Mi padre 1 (212)
- Mi madre 1 (213)
- Mi/s hijos/a/s 1 (214)
- Mi/s hermanos/a/s 1 (215)
- Otras personas con parentesco (suegros, abuelos, nietos, cuñados, sobrinos, etc.) 1 (216)
- Otras personas no emparentadas 1 (217)
- N.C. 9 (218)

P.49a ¿Cuántos de los hijos/as que viven con Ud. habitualmente son menores de 13 años?

Nº de hijos/as menores de 13 _____ (219) (220)

N.C. 99

P.50 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (ENTREVISTADOR/A: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto/a 1
- No, pero sabe leer y escribir ... 2 → PASAR A P.51 (221)

- Sí, ha ido a la escuela 3
- N.C. 9 → PASAR A P.51

P.50a

P.50a ¿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.).

(ENTREVISTADORA/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) _____ (222)(223)

P.51 ¿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 (224)
- Ateo/a 4
- N.C. 9

P.51a ¿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 (225)
- Casi todos los domingos y festivos .. 4
- Varias veces a la semana 5
- N.C. 9

P.52 ¿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 (226)
- N.C. 9

P.53 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? (MOSTRAR TARJETA SITUACIÓN LABORAL).

- Trabaja 1
- Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado) 2
- Pensionista (anteriormente no ha trabajado) 3
- Parado/a y ha trabajado antes 4 (227)
- Parado/a y busca su primer empleo 5
- Estudiante 6
- Trabajo doméstico no remunerado 7
- Otra situación, ¿cuál? _____
- _____ 8
- N.C. 9

ENTREVISTADORA/A: Las preguntas 54, 55, 55a y 56 referirlas:

- al trabajo actual (si 1 en P.53)
- al último trabajo (si 2 ó 4 en P.53)
- al trabajo de la persona que aporta más ingresos al hogar (si 3,5,6,7 u 8 en P.53)

P.54 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/ta específicamente su trabajo? (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: auxiliar de clínica, agente de seguridad, esteticista, guarda forestal, terapeuta ocupacional, patronista de ropa, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquélla por la que Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) obtiene/nía mayores ingresos.

_____ (228)(229)(230)

N.C. 999

P.55 ¿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 (231)
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar) 5
- Miembro de una cooperativa 6
- Otra situación, ¿cuál? _____
- _____ 7
- N.C. 9

P.55a ¿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 (232)
- Servicio doméstico 5
- Otros (especificar) _____
- _____ 6
- N.C. 9

ENTREVISTADORA/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.56 ¿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) _____ (233)(234)

N.C. 99

P.57 ¿En qué país ha nacido Ud?

- En España 1
- En otro país 2 (235)
- N.C. 9

P.58 Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud.

- La nacionalidad española 1 → *Hacer P.58a* (236)
- La nacionalidad española y otra .. 2 → *Hacer P.58a y P.58b*
- Sólo otra nacionalidad 3 → *Hacer P.58b, 58c y 58d*
- N.C. 9

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 ó 2 en P.58

P.58a ¿Y tiene Ud. la nacionalidad española desde que nació o la ha adquirido con posterioridad?

(237)

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

SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 ó 3 en P.58

P.58b ¿Qué nacionalidad?

(238)(239)(240)

N.C. 999

P. 59 ¿Le importaría darme su nº de teléfono?

(ENTREVISTADORA: 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 (241)
- N.C. 9

A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A

P.60 VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

- Se ha realizado la entrevista en presencia de terceras personas 1 (242)
- (La persona entrevistada) ha expresado deseo de abandonar la entrevista antes de finalizarla 1 (243)
- (La persona entrevistada) se ha sentido incómoda o molesta por el tema de la encuesta 1 (244)
- (La persona entrevistada) ha tenido prisa por acabar la entrevista..... 1 (245)

P.61 ¿Ha habido alguna pregunta concreta que provocara incomodidad? (ANOTAR Nº DE PREGUNTA. MÁXIMO 5).

(246)(247)(248) (249)(250)(251) (252)(253)(254)
(255)(256)(257) (258)(259)(260)

P.62 ¿Ha habido alguna pregunta concreta que la persona entrevistada tuviera dificultades en comprender o tuviera que ser explicada? (ANOTAR Nº DE PREGUNTA. MÁXIMO 5).

(261)(262)(263) (264)(265)(266) (267)(268)(269)
(270)(271)(272) (273)(274)(275)

P.63 ¿Han intervenido activamente terceras personas en el desarrollo de la entrevista?

- Sí 1 (276)
- No 2

P.64 Respecto a las tarjetas.....

- La persona entrevistada las ha usado todas 1
- Sólo ha usado algunas 2 (277)
- Las he leído yo..... 3

P.65 Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3 (278)
- Mala 4
- Muy mala 5

P.66 Sinceridad de la persona entrevistada:

- Mucha 1
- Bastante 2 (279)
- Poca 3
- Ninguna 4

