

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (VIII)

Estudio nº 2986

Abril 2013

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (VIII)

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio nº 2986

Abril 2013

NOTA:

Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

Pregunta 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?

Muy satisfactoria	2,5
Bastante satisfactoria	39,4
Poco satisfactoria	43,4
Nada satisfactoria	12,1
N.S.	2,1
N.C.	0,6
(N)	(2.484)

Pregunta 2

¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años ?

Mucho mejor	1,0
Mejor	18,4
(NO LEER) Igual	27,1
Peor	40,0
Mucho peor	7,9
N.S.	5,3
N.C.	0,3
(N)	(2.484)

Pregunta 3

Y concretamente en los últimos cinco años , ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado...?

	Han mejorado	(NO LEER) Siguen igual	Han empeorado	N.S.	N.C.	(N)
En la sencillez de los procedimientos administrativos	20,2	31,0	37,7	10,7	0,4	(2.484)
En la información que da al/la ciudadano/a	29,8	31,1	32,9	5,7	0,5	(2.484)
En el tiempo en resolver las gestiones	18,2	27,0	48,2	6,4	0,2	(2.484)
En la incorporación de nuevas tecnologías (SMS, citas telefónicas automáticas)	66,7	12,8	10,9	9,3	0,3	(2.484)
En el trato a los/as ciudadanos/as	25,8	43,5	25,2	4,9	0,7	(2.484)
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	39,7	39,5	14,4	6,0	0,4	(2.484)
En la profesionalidad del personal	27,3	46,4	18,2	7,4	0,8	(2.484)
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as	19,2	32,3	30,0	17,3	1,1	(2.484)
En el acceso a través de Internet	69,1	10,6	6,2	13,4	0,6	(2.484)

Pregunta 4

Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza pública	4,3	33,0	35,0	13,3	13,8	0,5	(2.484)
La asistencia en hospitales públicos	7,2	40,7	35,7	13,6	2,6	0,3	(2.484)
La asistencia en centros de salud públicos	8,4	49,0	30,6	10,1	1,6	0,2	(2.484)
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	3,7	27,8	30,9	13,3	23,8	0,5	(2.484)
La tramitación de la protección por desempleo	1,5	22,7	29,3	18,8	27,1	0,6	(2.484)
Los transportes públicos	6,4	46,7	25,7	10,2	10,4	0,6	(2.484)
Las obras públicas e infraestructuras	2,7	32,6	37,2	18,1	8,6	0,8	(2.484)
La Administración de Justicia	1,0	11,8	32,0	34,8	19,9	0,4	(2.484)
La tramitación de las pensiones	2,7	26,6	25,4	14,0	31,0	0,4	(2.484)
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana	4,8	47,0	30,5	10,1	7,4	0,2	(2.484)

Pregunta 5

¿Podría decirme qué importancia concede Ud. a los servicios públicos en general? Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa 'ninguna importancia' y el 10 'mucho importancia'.

Ninguna importancia (1-2)	0,7
(3-4)	2,0
(5-6)	11,4
(7-8)	32,3
Mucha importancia (9-10)	52,3
N.S.	1,0
N.C.	0,2
(N)	(2.484)
Media	8,32
Desviación típica	1,73
(N)	(2.453)

Pregunta 6

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

Es esencial que se evalúe la calidad de los servicios públicos	38,6
Aunque sea importante evaluar la calidad de los servicios públicos, es mejor destinar esos recursos a mejorar dichos servicios	50,9
N.S.	9,3
N.C.	1,1
(N)	(2.484)

SOLO A QUIENES ESTÁN DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (1 en P6).
(N=959)

Pregunta 6a

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

Sí	85,1
No	6,5
N.S.	6,0
N.C.	2,4
(N)	(959)

Pregunta 7

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

	Nada importante (1-2)	(3-4)	(5-6)	(7-8)	Muy importante (9-10)	N.S.	N.C.	(N)
La profesionalidad del personal que atiende al público	0,9	2,2	13,8	32,8	47,7	2,4	0,2	(2.484)
El trato que se da al público	1,0	2,8	13,9	29,4	50,7	2,0	0,2	(2.484)
La información que le proporcionan	1,0	3,3	13,3	26,2	53,5	2,4	0,2	(2.484)
El horario de atención al público	1,4	3,9	22,0	37,5	32,3	2,7	0,2	(2.484)
El tiempo de espera	3,7	7,4	19,3	32,0	34,0	3,1	0,4	(2.484)
El estado de las instalaciones	0,6	3,1	27,4	42,4	23,4	2,8	0,4	(2.484)
El tiempo que dedica el personal que le atiende	1,9	3,7	15,0	35,8	40,5	2,8	0,2	(2.484)
La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	1,7	3,3	11,9	22,5	57,0	3,2	0,4	(2.484)
El tiempo que tarda la administración en resolver la gestión	3,9	6,4	11,1	19,2	56,1	2,9	0,4	(2.484)

	Media	Desviación típica	(N)
La profesionalidad del personal que atiende al público	8,20	1,82	(2.420)
El trato que se da al público	8,22	1,89	(2.431)
La información que le proporcionan	8,29	1,93	(2.418)
El horario de atención al público	7,55	1,95	(2.411)
El tiempo de espera	7,35	2,30	(2.397)
El estado de las instalaciones	7,32	1,76	(2.406)
El tiempo que dedica el personal que le atiende	7,86	1,98	(2.408)
La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	8,38	2,02	(2.395)
El tiempo que tarda la administración en resolver la gestión	8,07	2,39	(2.404)

Pregunta 8

Cambiando de tema, si Ud. tuviese que informarse, realizar alguna consulta, trámite o gestión con las Administraciones Públicas y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración?

En persona	71,4
Por teléfono	7,4
Por carta o fax	0,4
Por correo electrónico	2,3
Por Internet	17,3
N.S.	0,8
N.C.	0,4
(N)	(2.484)

Pregunta 9

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	66,3
No	32,9
No recuerda	0,8
N.C.	-
(N)	(2.484)

SOLO A QUIENES HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (1 en P9 y 1 en P9a).
(N=838)

Pregunta 9a

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.

Rectifica, sí ha acudido	29,5
Confirma, no ha acudido	66,6
No recuerda	3,2
N.C.	0,7
(N)	(838)

SOLO A QUIENES HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (1 en P9 y 1 en P9a).
(N=1.893)

Pregunta 10

Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió?

Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	1,4
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	17,3
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	21,2
Oficina que expide DNI, pasaportes	7,7
Oficina para presentar denuncias/comisarías (Policía local, nacional, Guardia civil)	1,0
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	2,6
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	9,4
Oficina del Registro Civil	1,9
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	2,5
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	1,1
Oficina que gestiona vacaciones y balnearios para mayores	0,6
Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas	0,3
Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	2,1
Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	13,6
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	1,0
Servicios sociales	2,6
Oficinas municipales/Diputación	4,9
Consejerías y oficinas de CC.AA.	1,5
Juzgados y Administración de Justicia	2,5
Correos	2,3
Otra	0,7
No recuerda	0,2
N.C.	1,6
(N)	(1.893)

SOLO A QUIENES HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (1 en P9 y 1 en P9a).
(N=1.893)

Pregunta 11

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

Solicitar un impreso	9,8
Solicitar un documento o certificado	24,9
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.)	10,7
Realizar un pago	5,8
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsido/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)	24,2
Pedir información o realizar una consulta	20,2
Presentar una queja o recurso	3,8
Hacer una sugerencia	0,3
Denuncias, robos	2,1
Realizar trámites con Hacienda	5,7
Solicitar cita	10,8
Enviar, recoger cartas, certificados, paquetes en Correos	0,9
Comparecer en el juzgado	0,5
Otra respuesta	2,0
N.C.	0,5
(N)	(1.893)

SOLO A QUIENES HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (1 en P9 y 1 en P9a).
(N=1.893)

Pregunta 12

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

Muy satisfecho/a	17,4
Bastante satisfecho/a	55,6
(NO LEER) Indiferente	6,1
Poco satisfecho/a	12,1
Nada satisfecho/a	8,6
No recuerda	0,1
N.C.	0,2
(N)	(1.893)

SOLO A QUIENES HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (1 en P9 y 1 en P9a).
(N=1.893)

Pregunta 13

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

Mucho mejor	5,3
Mejor	32,6
(NO LEER) Más o menos igual	45,4
Peor	11,7
Mucho peor	4,3
No recuerda	-
N.C.	0,6
(N)	(1.893)

SOLO A QUIENES HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (1 en P9 y 1 en P9a).
(N=1.893)

Pregunta 14

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

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La profesionalidad del personal que le atendió	18,5	60,8	15,1	4,6	0,6	0,4	(1.893)
El trato que le dio el personal que le atendió	19,9	62,0	13,2	4,4	0,2	0,4	(1.893)
La información que le proporcionaron	17,3	57,4	17,2	6,7	0,5	0,9	(1.893)
El horario de atención al público	12,1	61,2	21,0	4,4	0,7	0,5	(1.893)
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	13,5	46,2	30,9	9,0	0,1	0,3	(1.893)
El estado de las instalaciones	14,9	70,4	11,6	2,3	0,6	0,3	(1.893)
El tiempo que le dedicó el personal que le atendió	15,5	62,6	16,7	4,5	0,2	0,4	(1.893)
La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	17,7	57,9	13,4	7,9	2,7	0,5	(1.893)
El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	14,2	52,6	18,4	10,0	3,5	1,3	(1.893)

SOLO A QUIENES HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (1 en P9 y 1 en P9a).
(N=1.893)

Pregunta 15

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

Mejor	15,9
(NO LEER) Igual	14,1
Peor	47,2
N.S.	22,1
N.C.	0,7
(N)	(1.893)

Pregunta 16

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

Sí	10,7
No	88,8
No recuerda	0,4
N.C.	0,1
(N)	(2.484)

SOLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR CORREO POSTAL O FAX CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P16).
(N=265)

Pregunta 16a

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	14,3
Bastante satisfecho/a	54,0
(NO LEER) Indiferente	7,9
Poco satisfecho/a	14,3
Nada satisfecho/a	7,9
No recuerda	0,8
N.C.	0,8
(N)	(265)

Pregunta 17

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	36,6
No	62,6
No recuerda	0,8
N.C.	0,0
(N)	(2.484)

SOLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
 ÚLTIMO AÑO (1 en P17).
 (N=908)

Pregunta 17a

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	11,5
Bastante satisfecho/a	53,5
(NO LEER) Indiferente	6,5
Poco satisfecho/a	18,5
Nada satisfecho/a	9,8
No recuerda	-
N.C.	0,2
(N)	(908)

SOLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
 ÚLTIMO AÑO (1 en P17).
 (N=908)

Pregunta 17b

¿Y en esa ocasión le atendió...?

Una máquina durante toda la llamada	20,2
Una persona durante toda la llamada	39,8
Ambas	36,7
No recuerda	1,1
N.C.	2,3
(N)	(908)

Pregunta 18

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

Sí	65,3
No	34,7
N.C.	0,0
(N)	(2.484)

SOLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P18).
(N=862)

Pregunta 18a

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	27,3
No	71,2
N.C.	1,5
(N)	(862)

SOLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P18).
(N=862)

Pregunta 18b

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	2,7
Bastante probable	15,4
Poco probable	23,3
Nada probable	50,0
N.S.	7,2
N.C.	1,4
(N)	(862)

SOLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18).
(N=1.621)

Pregunta 19

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	70,0
No	29,5
No recuerda	0,3
N.C.	0,2
(N)	(1.621)

SOLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P19).

(N=1.134)

Pregunta 20

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

Red 060 de atención e información al ciudadano	2,2
Agencia Tributaria	34,4
Ayuntamientos (impuestos, padrón, servicios municipales,...)	7,8
Red Tr@baja, servicios públicos de empleo, INEM	18,1
Ministerio del Interior (denuncias, cita DNI/pasaporte)	5,4
Tráfico (permiso de circulación, titularidad del vehículo, etc.)	3,2
Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral, etc.)	5,9
Ministerio de Justicia (Registro Civil)	1,9
Ministerio/Consejerías de Educación (becas)	4,7
IMSERSO (gestión de vacaciones y balnearios para mayores)	0,2
Centros educativos (matrículas, títulos, certificados de notas, información general,...)	3,7
Centros de salud/hospitales	8,3
Centros de actividades culturales, centros deportivos, bibliotecas (matrículas, horarios,...)	1,7
Certificado digital	0,1
Otra respuesta	1,6
No recuerda	0,5
N.C.	0,5
(N)	(1.134)

SOLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P19).

(N=1.134)

Pregunta 21

En alguna ocasión, ¿utilizó la página web de ese organismo público para...? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	32,6
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	19,2
Descargar formularios o impresos	31,2
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo, etc.)	5,4
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula, para hacer un pago)	21,1
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.)	14,2
Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.)	8,9
Presentar una queja o recurso	1,1
Hacer una sugerencia	0,4
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	0,6
Certificado digital	0,4
Otras respuestas	2,5
No recuerda	0,2
N.C.	0,8
(N)	(1.134)

SOLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P19).

(N=1.134)

Pregunta 22

¿Y en esta ocasión Ud...?

Consiguió todo lo que buscaba/quería (información, descargas, etc.)	72,6
Consiguió casi todo de lo que buscaba/quería	13,6
Consiguió algo de lo que buscaba/quería	6,2
No consiguió nada de lo que buscaba/quería	7,7
No recuerda	-
N.C.	-
(N)	(1.134)

SOLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P19) Y NO CONSIGUIÓ NADA DE INFORMACIÓN DE LA QUE BUSCABA (4 en P22).

(N=87)

Pregunta 22a

Y, fundamentalmente, ¿por qué razón no lo consiguió?

La gestión/trámite no podía hacerse a través de Internet	16,1
Fallo técnico de la página web durante el proceso de consulta o realización del trámite	16,1
La página web resultaba demasiado compleja	26,4
No encontró la página web que buscaba	9,2
No sabía cómo conseguir la información/hacer la gestión que quería	13,8
No quería facilitar la información personal que le solicitaba	2,3
No disponía de firma o certificado electrónico necesario para conseguir lo que quería/buscaba	5,7
Por otra razón	6,9
No recuerda	1,1
N.C.	2,3
(N)	(87)

SOLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P19) Y CONSIGUIÓ LA INFORMACIÓN QUE BUSCABA (1, 2 ó 3 en P22).

(N=1.047)

Pregunta 22b

¿Y encontrar lo que quería o buscaba le resultó...?

Muy fácil	18,4
Fácil	65,4
Difícil	14,3
Muy difícil	1,6
N.S.	0,1
N.C.	0,1
(N)	(1.047)

SOLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P19) Y CONSIGUIERA O NO CONSIGUIERA LO QUE BUSCABA (1, 2, 3 ó 4 en P22).

(N=1.134)

Pregunta 23

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

Muy satisfecho/a	16,9
Bastante satisfecho/a	59,2
(NO LEER) Indiferente	5,5
Poco satisfecho/a	10,8
Nada satisfecho/a	5,6
No recuerda	-
N.C.	2,0
(N)	(1.134)

SOLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P19) Y CONSIGUIERA O NO CONSIGUIERA LO QUE BUSCABA (1, 2, 3 ó 4 en P22).

(N=1.134)

Pregunta 24

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

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La facilidad de manejo de la página web	18,3	60,0	17,2	3,1	0,4	1,1	(1.134)
La información que contenía	15,8	63,9	15,2	3,4	0,4	1,3	(1.134)
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	18,6	53,4	20,3	6,2	0,3	1,2	(1.134)
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al usuario de la página web	12,4	47,5	18,8	6,7	13,0	1,6	(1.134)
Los horarios en los que se permitía realizar gestiones en la página web	36,0	56,1	3,9	0,6	2,4	1,1	(1.134)
La sencillez de los trámites cuando se hacen por Internet	21,0	52,7	19,7	4,0	1,4	1,2	(1.134)

Pregunta 25

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?

	Principal	Segundo lugar
Se evitan los desplazamientos	46,7	23,5
Se ahorra tiempo	28,3	35,1
La Administración resuelve antes si se tramita por Internet	2,5	5,2
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora del día	13,4	20,3
Otra respuesta	0,3	0,4
Ninguno	0,8	0,2
N.S.	7,6	11,3
N.C.	0,4	4,0
(N)	(2.484)	(2.484)

Pregunta 26

¿Y cuál cree Ud. que es el principal inconveniente? ¿Y en segundo lugar?

	Principal	Segundo lugar
No tener contacto directo con una persona que te informe y ayude a hacer la gestión	51,2	13,3
La inseguridad que puede tener Internet	16,9	25,0
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado	7,8	10,7
Es necesario tener identificación electrónica	5,0	5,7
Los problemas de conexión a Internet/el mal funcionamiento de Internet	5,0	9,2
Otras respuestas	1,0	1,5
Ninguno	3,4	0,8
N.S.	8,9	22,9
N.C.	0,8	10,8
(N)	(2.484)	(2.484)

Pregunta 27

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

Sí	20,2
No	79,6
N.C.	0,2
(N)	(2.484)

**SOLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P27).
(N=502)**

Pregunta 27a

¿Qué medio utilizó para presentar la última queja o reclamación?

En persona	72,3
Por teléfono	2,8
Por carta postal o fax	13,5
Por Internet	9,0
Por correo electrónico	-
No recuerda	1,2
N.C.	1,2
(N)	(502)

SOLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA (1 en P27).
(N=502)

Pregunta 27b

¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja que presentó?

Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	3,6
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	23,7
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	5,6
Oficina que expide DNI, pasaportes	0,6
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia civil)	4,4
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	5,8
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	10,6
Oficina del Registro Civil	0,2
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	0,6
Oficina que se encarga de documentos para las personas extranjeras	1,0
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	-
Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas	1,4
Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	2,0
Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	16,1
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	1,2
Servicios sociales	2,0
Oficinas municipales/Diputación	7,6
Consejerías y oficinas de CC.AA.	3,2
Juzgado y Administración de Justicia	1,6
Correos	1,4
Consumo	0,6
No recuerda	1,8
N.C.	1,6
(N)	(502)

SOLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA (1 en P27).
(N=502)

Pregunta 27c

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	44,8
No	45,4
Todavía está tramitándose	4,6
No recuerda	4,4
N.C.	0,8
(N)	(502)

SOLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OBTUVO UNA RESPUESTA EN LOS 20 DÍAS SIGUIENTES (1 en P27 y 1 en P27c).
(N=225)

Pregunta 27d

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

Muy satisfecho/a	12,9
Bastante satisfecho/a	32,9
(NO LEER) Indiferente	3,6
Poco satisfecho/a	17,3
Nada satisfecho/a	32,9
No recuerda	-
N.C.	0,4
(N)	(225)

SOLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2 en P27).
(N=1.978)

Pregunta 27e

¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación?

Nunca ha tenido motivo	66,8
Cree que no sirve para nada	20,9
No sabía cómo o dónde hacerlo	2,5
Para evitar trámites	4,5
Buscó una solución alternativa	2,0
No era importante	2,1
Otra	0,7
N.S.	0,1
N.C.	0,5
(N)	(1.978)

Pregunta 28

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.?

Izquierda (1-2)	7,6
(3-4)	22,0
(5-6)	31,2
(7-8)	8,0
Derecha (9-10)	2,3
N.S.	14,8
N.C.	14,1
(N)	(2.484)
Media	4,68
Desviación típica	1,87
(N)	(1.767)

Pregunta 29

¿Me podría decir si en las elecciones generales del 20 de noviembre de 2011...?

Fue a votar y votó	72,6
No tenía edad para votar	1,7
Fue a votar pero no pudo hacerlo	0,2
No fue a votar porque no pudo	2,4
Prefirió no votar	14,5
No pudo votar por no tener la nacionalidad española	6,7
No recuerda	0,6
N.C.	1,3
(N)	(2.484)

SOLO A LOS QUE FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2011 (1 en P29).
(N=1.803)

Pregunta 29a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

PP	30,5
PSOE	23,9
IU (ICV en Cataluña)	6,4
UPyD	3,8
CiU	2,4
Amaiur	0,8
PNV	0,8
ERC	1,6
BNG	0,3
CC	0,4
Compromís-Equo	0,4
FAC	0,2
Geroa-Bai	-
Otros partidos	2,3
En blanco	3,5
Voto nulo	0,6
No recuerda	2,7
N.C.	19,4
(N)	(1.803)

Pregunta RECUERDO**RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.**

PP	22,1
PSOE	17,4
IU (en Cataluña ICV)	4,6
UPyD	2,8
CiU	1,8
Otros	5,0
Voto nulo	0,4
No tenía edad	1,7
En blanco	2,5
No votó	17,1
No recuerda	2,6
N.C.	22,1
(N)	(2.484)

Pregunta 30

Sexo:

Hombre	49,2
Mujer	50,8
(N)	(2.484)

Pregunta 31

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

De 18 a 24 años	9,3
De 25 a 34 años	18,2
De 35 a 44 años	21,2
De 45 a 54 años	17,2
De 55 a 64 años	13,4
65 y más años	20,7
N.C.	0,1
(N)	(2.484)

Pregunta 32

Actualmente, ¿está viviendo...?

Solo/a	11,8
Solo/a con su/s hijo/a/s	6,4
Con su cónyuge o pareja	25,3
Con su cónyuge o pareja con hijos/as	35,7
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas, con o sin otros ascendientes/parientes	15,1
Con su cónyuge/pareja e hijos/as y otras personas	1,5
Otra situación	3,6
N.C.	0,6
(N)	(2.484)

Pregunta 33

¿Cuál es su estado civil?

Casado/a	53,3
Soltero/a	31,9
Viudo/a	7,5
Separado/a	3,0
Divorciado/a	4,1
N.C.	0,2
(N)	(2.484)

Pregunta 34

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

Sí	72,3
No	27,5
N.S.	0,0
N.C.	0,1
(N)	(2.484)

SOLO A QUIENES TIENEN ACCESO A INTERNET (1 en P34).
(N=1.797)

Pregunta 34a

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

Ordenador de sobremesa	61,4
Ordenador portátil con teclado físico	64,1
Otro tipo de ordenador con pantalla táctil (agenda electrónica, PDA, Ipad, etc.)	12,7
Televisión con dispositivo específico de acceso a Internet (televisión digital, etc.)	6,5
Videoconsola	11,3
Teléfono móvil	60,4
Otros dispositivos	3,6
No utiliza ninguno (aunque disponga de ello)	3,3
No_sabe	-
No_contesta	-
(N)	(1.797)

Pregunta 35

¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios?

No, es analfabeto/a	1,0
No, pero sabe leer y escribir	3,2
Sí, ha ido a la escuela	95,7
N.C.	0,0
(N)	(2.484)

PROCEDE DE P35. SOLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en P35).
(N=2.378)

Pregunta 35a

¿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.).

Menos de 5 años de escolarización	2,6
Educación primaria	18,9
Formación Profesional grado inicial	1,1
Educación secundaria	26,6
Formación Profesional de grado medio	7,5
Bachillerato	13,9
Formación Profesional de grado superior	10,1
Arquitectura o ingeniería técnica	1,6
Diplomatura	6,4
Estudios de grado	0,4
Estudios de licenciatura	8,2
Arquitectura o ingeniería superior	0,9
Máster oficial universitario	0,9
Doctorado	0,4
Títulos propios de posgrado	0,1
Otros	-
N.S.	-
N.C.	0,2
(N)	(2.378)

Pregunta ESTUDIOS ESTUDIOS.

Sin estudios	6,8
Primaria	18,1
Secundaria 1ª etapa	25,5
Secundaria 2ª etapa	13,3
F.P.	18,0
Superiores	18,2
Otros	-
N.C.	0,2
(N)	(2.484)

Pregunta 36

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

Católico/a	70,9
Creyente de otra religión	4,2
No creyente	14,9
Ateo/a	8,2
N.C.	1,8
(N)	(2.484)

SOLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN (1 ó 2 en P36).
(N=1.866)

Pregunta 36a

¿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	60,4
Varias veces al año	14,3
Alguna vez al mes	8,7
Casi todos los domingos y festivos	12,9
Varias veces a la semana	2,6
N.C.	1,1
(N)	(1.866)

Pregunta 37

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

La persona entrevistada	45,2
Otra persona	43,5
(NO LEER) La persona entrevistada y otra casi a partes iguales	10,3
N.C.	1,0
(N)	(2.484)

Pregunta 38

¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente ?

Trabaja	38,6
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	19,7
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	3,5
Parado/a y ha trabajado antes	24,8
Parado/a y busca su primer empleo	0,9
Estudiante	4,7
Trabajo doméstico no remunerado	7,4
Otra situación	0,3
N.C.	0,1
(N)	(2.484)

Pregunta 39

¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/tía específicamente su trabajo?

Directores/as y gerentes	4,6
Técnicos/as y profesionales científicos/as e intelectuales	12,8
Técnicos/as; profesionales de apoyo	10,6
Empleados/as contables, administrativos/as y otros empleados/as de oficina	3,6
Trabajadores/as de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores/as	21,5
Trabajadores/as cualificados/as en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero	4,7
Artesanos/as y trabajadores/as cualificados/as de las industrias manufactureras y la construcción, excepto operadores/as de instalaciones y maquinaria	16,2
Operadores/as de instalaciones y maquinaria, y montadores/as	10,2
Ocupaciones elementales	14,1
Ocupaciones militares	0,5
Sin ocupación/vive de las rentas	0,2
N.S./Ocupación mal especificada o insuficiente	0,5
N.C.	0,6
(N)	(2.484)

Pregunta 40

¿Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja (o trabajaba) como...?

Asalariado/a fijo/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo)	55,9
Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino)	26,1
Empresario/a o profesional con asalariados/as	4,7
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	12,0
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar)	0,4
Miembro de una cooperativa	0,2
Otra situación	0,2
N.C.	0,6
(N)	(2.484)

SOLO A QUIENES ESTÁN ASALARIADOS/AS (1 ó 2 en P40)
(N=2.037)

Pregunta 40a

¿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	12,1
Empresa pública	3,5
Empresa privada	80,4
Organización sin fines de lucro	0,8
Servicio doméstico	2,7
Otras respuestas	0,1
N.C.	0,3
(N)	(2.037)

Pregunta 41

¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja/ba?

Agricultura	6,8
Industria	19,6
Construcción	10,0
Servicios	62,0
N.S.	0,4
N.C.	1,1
(N)	(2.484)

Pregunta 42

Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud...?

La nacionalidad española	90,8
La nacionalidad española y otra	2,7
Solo otra nacionalidad	6,3
N.C.	0,2
(N)	(2.484)

SÓLO A QUIENES TIENEN NACIONALIDAD ESPAÑOLA O DOBLE NACIONALIDAD (1 ó 2 en P42)
(N=2.323)

Pregunta 42a

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

Desde que nació	96,2
La ha adquirido con posterioridad	3,3
N.C.	0,6
(N)	(2.323)

SOLO A QUIENES TIENEN DOBLE NACIONALIDAD O EXTRANJEROS (2 ó 3 en P42)
(N=223)

Pregunta 42b

¿Qué nacionalidad?

Austria	0,4
Bélgica	0,9
Bulgaria	2,7
Dinamarca	0,4
España	1,3
Finlandia	0,4
Francia	3,6
Italia	3,1
Polonia	0,4
Portugal	1,3
Reino Unido	0,4
Alemania	0,9
Rumanía	10,8
Suecia	0,9
Suiza	0,4
Ucrania	0,4
Rusia	1,3
Argelia	0,4
Marruecos	9,4
Senegal	1,3
México	0,4
Cuba	4,0
Dominica	2,2
El Salvador	0,4
Honduras	2,7
Nicaragua	2,2
República Dominicana	2,7
Argentina	3,1
Bolivia	4,5
Brasil	1,3
Colombia	7,2
Chile	0,9
Ecuador	13,0
Paraguay	0,9
Perú	4,5
Uruguay	0,9
Venezuela	1,8
India	0,4
Israel	0,4
Pakistán	0,9
Siria	0,4
Australia	0,4
Vanuatu	0,4
N.C.	2,7
(N)	(223)

Pregunta CONDICION**CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL INE (+INACTIVOS).**

Directores/as y profesionales	4,2
Técnicos/as y cuadros medios	9,3
Pequeños/as empresarios/as	3,7
Agricultores/as	0,4
Empleados/as de oficinas y servicios	5,2
Obreros/as cualificados/as	4,8
Obreros/as no cualificados/as	10,4
Jubilados/as y pensionistas	23,3
Parados/as	25,7
Estudiantes	4,7
Trabajo doméstico no remunerado	7,4
No clasificables	1,1
(N)	(2.484)

Pregunta ESTATUS**ESTATUS SOCIOECONÓMICO.**

Clase alta/ media-alta	17,3
Nuevas clases medias	22,1
Viejas clases medias	12,7
Obreros/as cualificados/as	30,6
Obreros/as no cualificados/as	15,9
No consta	1,5
(N)	(2.484)