

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

***CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS (IX)***

Estudio nº 3030

Junio 2014

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (IX)

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio nº 3030

Junio 2014

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	2,3
Bastante satisfactoria	40,8
Poco satisfactoria	44,5
Nada satisfactoria	10,1
N.S.	1,8
N.C.	0,5
(N)	(2.479)

Pregunta 2

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

Mucho mejor	1,3
Mejor	19,6
(NO LEER) Igual	27,1
Peor	39,3
Mucho peor	7,5
N.S.	4,8
N.C.	0,3
(N)	(2.479)

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	23,7	29,9	35,9	10,2	0,4	(2.479)
En la información que dan al/la ciudadano/a	29,4	33,0	32,1	5,2	0,3	(2.479)
En el tiempo en resolver las gestiones	19,0	27,7	45,6	7,3	0,4	(2.479)
En la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas)	69,4	12,1	9,4	9,0	0,1	(2.479)
En el trato a los/as ciudadanos/as	27,4	43,0	24,9	4,3	0,4	(2.479)
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	35,2	42,9	15,8	5,8	0,4	(2.479)
En la profesionalidad del personal	28,2	45,3	18,9	6,8	0,8	(2.479)
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as	18,7	32,2	32,2	16,1	0,8	(2.479)
En el acceso a través de Internet	70,1	10,7	5,1	13,5	0,6	(2.479)

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	4,6	34,8	34,6	13,2	12,3	0,4	(2.479)
La asistencia en hospitales públicos	7,9	39,0	35,3	15,7	2,1	0,1	(2.479)
La asistencia en centros de salud públicos	8,6	48,1	29,9	11,0	2,3	0,2	(2.479)
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	4,3	26,9	30,5	12,9	25,1	0,3	(2.479)
Los trámites para gestionar la protección por desempleo	2,3	22,3	29,0	14,0	31,8	0,5	(2.479)
Los transportes públicos	5,8	46,6	26,1	9,8	11,2	0,5	(2.479)
Las obras públicas e infraestructuras	2,1	31,7	39,9	16,7	9,1	0,5	(2.479)
La Administración de Justicia	1,2	12,6	34,6	32,1	19,2	0,4	(2.479)
Los trámites para gestionar las pensiones	3,1	24,0	20,2	12,0	40,1	0,5	(2.479)
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana	5,7	47,3	27,4	11,1	8,1	0,3	(2.479)

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 "muchísima importancia".

1 Ninguna importancia	0,4
2	0,1
3	0,4
4	0,8
5	3,9
6	4,7
7	9,4
8	20,7
9	19,3
10 Mucha importancia	39,2
N.S.	0,9
N.C.	0,2
(N)	(2.479)
Media	8,59
Desviación típica	1,59
(N)	(2.452)

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 y que se destinen recursos para ello	50,1
Aunque sea importante evaluar la calidad de los servicios públicos, es mejor destinar esos recursos a la prestación de dichos servicios	37,3
N.S.	11,7
N.C.	0,9
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES ESTÁN DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (1 en P6)
(N=1.243)

Pregunta 6a

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

Sí	86,2
No	7,2
N.S.	5,2
N.C.	1,4
(N)	(1.243)

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 los siguientes aspectos para Ud., siendo 1 "nada importante" y 10 "muy importante".

	1 Nada importante	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Muy importante	N.S.	N.C.	(N)
La profesionalidad del personal que atiende al público	0,4	0,2	0,2	0,6	3,9	5,7	9,0	17,8	16,3	42,4	2,9	0,5	(2.479)
El trato que se da al público	0,5	0,2	0,5	0,9	4,8	5,8	8,1	16,9	16,1	44,1	1,7	0,3	(2.479)
La información que le proporcionan	0,5	0,3	0,7	1,3	4,0	5,7	7,1	14,8	15,2	48,1	1,9	0,3	(2.479)
El horario de atención al público	0,6	0,5	1,1	2,0	9,2	9,8	15,2	22,0	10,7	25,8	2,5	0,6	(2.479)
El tiempo de espera	1,5	1,0	2,3	3,2	8,1	6,8	12,7	20,9	12,2	28,1	2,8	0,4	(2.479)
El estado de las instalaciones	0,5	0,4	0,7	2,1	9,7	13,5	20,7	22,7	7,8	18,9	2,5	0,5	(2.479)
El tiempo que dedica el personal que le atiende	0,3	0,3	1,3	1,7	6,0	5,7	10,3	21,9	15,8	33,7	2,6	0,4	(2.479)
La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	0,7	0,7	0,8	1,6	4,2	4,0	5,4	11,1	14,0	54,5	2,7	0,3	(2.479)
El tiempo que tarda la administración en resolver la gestión	1,9	0,8	1,9	2,3	4,8	4,2	4,4	11,9	14,9	49,6	2,8	0,4	(2.479)

	Media	Desviación típica	(N)
La profesionalidad del personal que atiende al público	8,63	1,64	(2.396)
El trato que se da al público	8,60	1,72	(2.428)
La información que le proporcionan	8,68	1,75	(2.425)
El horario de atención al público	7,78	1,91	(2.402)
El tiempo de espera	7,76	2,15	(2.399)
El estado de las instalaciones	7,49	1,79	(2.405)
El tiempo que dedica el personal que le atiende	8,27	1,81	(2.405)
La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	8,80	1,86	(2.404)
El tiempo que tarda la administración en resolver la gestión	8,51	2,18	(2.399)

Pregunta 8

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?

En persona	73,4
Por teléfono	8,9
Por carta o fax	0,2
Por correo electrónico	4,7
A través de su web	11,6
N.S.	0,8
N.C.	0,4
(N)	(2.479)

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	66,8
No	31,8
No recuerda	1,4
N.C.	0,0
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES NO RECUERDAN O NO HAN CONTACTADO PERSONALMENTE CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (2 ó 'No recuerda' (8) en P9)
(N=823)

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	30,0
Confirma, no ha acudido	66,3
No recuerda	3,2
N.C.	0,5
(N)	(823)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
 ÚLTIMO AÑO (1 en P9 ó 1 en P9a)
 (N=1.902)

Pregunta 10

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

Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	1,1
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	24,6
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	15,1
Oficina que expide DNI, pasaportes	7,5
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)	1,7
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	2,8
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	9,0
Oficina del Registro Civil	1,8
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	2,2
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	0,7
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	0,3
Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas	0,6
Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	3,0
Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	11,1
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	0,9
Servicios sociales	2,8
Oficinas municipales/Diputación	4,6
Consejerías y oficinas de CC.AA.	1,5
Juzgados y Administración de Justicia	2,2
Correos	2,3
Otra	0,6
No recuerda	0,2
N.C.	3,4
(N)	(1.902)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
ÚLTIMO AÑO (1 en P9 ó 1 en P9a)
(N=1.902)

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	9,1
Solicitar un documento o certificado	26,6
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.)	8,6
Realizar un pago	6,4
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsido/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)	19,9
Pedir información o realizar una consulta	17,5
Presentar una queja o recurso	3,3
Hacer una sugerencia	0,3
Denuncias (robos, agresión, etc.)	2,3
Realizar trámites con Hacienda	12,6
Solicitar cita	10,2
Enviar/recoger paquetes, cartas, certificados, etc.	3,3
Comparecer en el juzgado	1,3
Otra respuesta	1,5
N.C.	0,2
(N)	(1.902)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
ÚLTIMO AÑO (1 en P9 ó 1 en P9a)
(N=1.902)

Pregunta 12

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

Muy satisfecho/a	18,8
Bastante satisfecho/a	54,3
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	7,7
Poco satisfecho/a	11,3
Nada satisfecho/a	7,7
No recuerda	0,1
N.C.	0,1
(N)	(1.902)

**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
ÚLTIMO AÑO (1 en P9 ó 1 en P9a)
(N=1.902)**

Pregunta 13

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

Mucho mejor	5,6
Mejor	32,9
(NO LEER) Más o menos igual	45,7
Peor	10,7
Mucho peor	4,3
No recuerda	0,2
N.C.	0,6
(N)	(1.902)

**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
ÚLTIMO AÑO (1 en P9 ó 1 en P9a)
(N=1.902)**

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	20,9	60,9	13,8	3,4	0,7	0,3	(1.902)
El trato que le dio el personal que le atendió	22,3	61,7	11,9	3,3	0,3	0,5	(1.902)
La información que le proporcionaron	19,2	58,0	16,3	5,1	0,9	0,4	(1.902)
El horario de atención al público	12,6	61,2	20,9	4,0	0,7	0,5	(1.902)
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	14,5	47,7	28,2	9,2	0,2	0,2	(1.902)
El estado de las instalaciones	13,8	72,0	10,8	2,4	0,5	0,5	(1.902)
El tiempo que le dedicó el personal que le atendió	17,6	61,6	17,0	3,4	0,3	0,2	(1.902)
La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	19,6	57,8	13,1	7,1	2,3	0,2	(1.902)
El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	16,1	53,9	16,6	8,6	3,5	1,2	(1.902)

**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P9 ó 1 en P9a)
(N=1.902)**

Pregunta 15

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

Mejor	13,5
(NO LEER) Igual	14,4
Peor	52,0
N.S.	19,5
N.C.	0,6
(N)	(1.902)

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	9,7
No	89,9
No recuerda	0,4
N.C.	0,0
(N)	(2.479)

SÓLO 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=241)

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	14,9
Bastante satisfecho/a	47,3
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	9,1
Poco satisfecho/a	18,7
Nada satisfecho/a	8,3
No recuerda	0,8
N.C.	0,8
(N)	(241)

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	37,4
No	61,4
No recuerda	1,3
N.C.	0,0
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
ÚLTIMO AÑO (1 en P17)
(N=926)

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	13,4
Bastante satisfecho/a	53,9
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	6,3
Poco satisfecho/a	15,9
Nada satisfecho/a	9,4
No recuerda	0,4
N.C.	0,8
(N)	(926)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL
ÚLTIMO AÑO (1 en P17)
(N=926)

Pregunta 17b

¿Y en esa ocasión le atendió...?

Una máquina durante toda la llamada	14,1
Una persona durante toda la llamada	41,3
Ambas	42,3
No recuerda	1,3
N.C.	1,0
(N)	(926)

Pregunta 18

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

Sí	67,2
No	32,8
N.C.	0,0
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P18)
(N=812)

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	29,6
No	69,5
N.C.	1,0
(N)	(812)

SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P18)
(N=812)

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	14,3
Poco probable	24,1
Nada probable	48,4
N.S.	9,0
N.C.	1,5
(N)	(812)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P18)
(N=1.666)

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	69,2
No	29,5
No recuerda	1,1
N.C.	0,2
(N)	(1.666)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P18 y 1 en P19)
(N=1.153)

Pregunta 20

Y, concretamente, ¿la última vez que ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro publico, visitó...? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).

La página web del organismo o centro público	79,2
Un buscador de Internet (Google, Yahoo, etc.)	38,2
La página de la sede electrónica del organismo o centro público	25,8
Otras páginas web con links al organismo o centro público	6,9
No recuerda	0,6
N.C.	0,4
(N)	(1.153)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y HAN UTILIZADO LA PÁGINA WEB DEL ORGANISMO, UN BUSCADOR DE INTERNET, OTRAS PÁGINAS WEB CON LINKS, NO RECUERDA O 'N.C.' (1 en P18, 1 en P19 y todos excepto los que citan únicamente 'La página de la sede electrónica del organismo o centro público' en P20)
(N=1.086)

Pregunta 20a

¿Conoce Ud. lo que es una sede electrónica?

Sí	39,5
No	35,1
N.C.	25,4
(N)	(1.086)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P18 y 1 en P19)
(N=1.153)

Pregunta 21

Y en esa ocasión, ¿utilizó la página web o la sede electrónica de ese organismo para...? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).

Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	38,2
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	18,4
Descargar formularios o impresos	30,7
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo, etc.)	7,5
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula, para hacer un pago)	32,1
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.)	16,0
Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.)	8,9
Presentar una queja o recurso	1,5
Hacer una sugerencia	0,5
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	0,9
Solicitar certificado digital	2,8
Otras respuestas	1,0
No recuerda	0,5
N.C.	0,5
(N)	(1.153)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P18 y 1 en P19)
(N=1.153)

Pregunta 22

Y, ¿utilizó Ud. su certificado electrónico?

Sí lo utilizo	19,6
No lo utilizó porque no era necesario	35,6
No lo utilizó porque no lo tiene	27,8
No lo utilizó porque no sabe qué es	14,1
No recuerda	2,5
N.C.	0,4
(N)	(1.153)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P18 y 1 en P19)
(N=1.153)

Pregunta 23

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

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La facilidad de manejo	16,6	62,8	17,5	2,9	0,1	0,2	(1.153)
La información que contenía	16,0	65,3	15,7	2,2	0,3	0,5	(1.153)
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	16,7	55,2	22,5	4,8	0,3	0,3	(1.153)
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al/la usuario/a	9,5	50,3	21,7	5,2	12,6	0,8	(1.153)
La información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites	9,7	56,8	16,8	2,6	13,4	0,7	(1.153)
La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro)	15,5	59,8	19,3	4,4	0,3	0,7	(1.153)
La posibilidad de visitarla en varios idiomas	8,3	43,5	7,2	1,6	38,0	1,4	(1.153)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P18 y 1 en P19)
(N=1.153)

Pregunta 24

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

Muy satisfecho/a	13,3
Bastante satisfecho/a	61,8
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	9,3
Poco satisfecho/a	12,2
Nada satisfecho/a	2,9
No recuerda	-
N.C.	0,4
(N)	(1.153)

Pregunta 25

Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/las siguientes empleados/as públicos/as?

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	N.S.	N.C.	(N)
Bomberos/as	48,1	44,6	2,5	0,6	4,2	0,2	(2.479)
Médicos/as	39,9	46,4	11,5	1,5	0,5	0,2	(2.479)
Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado	24,6	44,4	21,6	6,3	2,8	0,3	(2.479)
Trabajadores/as sociales	20,3	48,7	15,4	2,5	12,7	0,4	(2.479)
Personal de las oficinas administrativas	9,1	49,3	32,6	4,5	3,8	0,6	(2.479)
Profesores/as de los centros de enseñanza públicos	25,3	52,9	11,8	1,9	7,7	0,4	(2.479)
Diplomáticos/as	4,8	19,4	29,2	19,1	26,4	1,0	(2.479)
Jueces/zas	7,0	24,0	35,4	20,1	12,6	0,9	(2.479)
Inspectores/as de Hacienda	5,9	24,0	30,9	19,7	18,4	1,1	(2.479)

Pregunta 26

Y, en general, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as empleados/as públicos/as?

Mucha	7,7
Bastante	59,1
Poca	27,8
Ninguna	2,3
N.S.	2,1
N.C.	1,1
(N)	(2.479)

Pregunta 27

Y, en general, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as siguientes profesionales?

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	N.S.	N.C.	(N)
Personal de atención al público en empresas de suministro de energía (electricidad, gas, etc.)	2,0	32,6	37,8	19,0	7,8	0,6	(2.479)
Personal de empresas de seguridad privada	2,3	33,8	29,8	12,0	21,5	0,7	(2.479)
Personal de atención al público en empresas proveedoras de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, Internet)	1,5	22,8	37,1	33,0	5,1	0,5	(2.479)
Personal de atención al público en agencias de viaje	4,0	48,4	18,8	5,0	22,8	1,0	(2.479)

Pregunta 28

¿Ha oído Ud. hablar de la reforma de las administraciones públicas que está impulsando el Gobierno?

Sí	38,9
No	60,3
N.S.	0,6
N.C.	0,1
(N)	(2.479)

Pregunta 29

Independientemente de que haya oído o no hablar de esta reforma, ¿cuál de los siguientes aspectos le parece el más importante para lograr que las administraciones públicas sean más eficientes? ¿Y en segundo lugar? ¿Y el tercero más importante?

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar
Reducir el número de empresas y fundaciones públicas	9,0	5,0	5,7
Incrementar el control del trabajo de los/as funcionarios/as públicos/as	16,5	11,1	8,2
Reducir el número de cargos directivos y de asesoría	32,4	20,7	11,3
Compartir más medios y recursos entre administraciones	5,2	10,5	8,8
Simplificar los procedimientos administrativos	9,5	17,2	15,8
Reducir duplicidades entre administraciones a la hora de prestar servicios	11,1	13,4	15,6
Incrementar el uso de recursos propios de la Administración para reducir la contratación externa	2,7	4,8	9,8
Otro	0,2	0,2	0,4
(NO LEER) Todos	2,2	0,0	0,1
(NO LEER) Ninguno	0,2	0,1	0,1
N.S.	10,2	3,1	5,7
N.C.	0,8	13,8	18,6
(N)	(2.479)	(2.479)	(2.479)

Pregunta 30

¿Y ha oído Ud. hablar de la Ley de Reforma Local?

Sí	21,8
No	76,6
N.S.	0,8
N.C.	0,8
(N)	(2.479)

Pregunta 31

Independientemente de que haya oído o no hablar de esta reforma, ¿cuál de los siguientes aspectos que incorpora la Ley cree Ud. que debería ser prioritario para que las administraciones locales sean más sostenibles? ¿Y en segundo lugar? ¿Y el tercero más importante?

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar
Suprimir algunas entidades como pedanías, parroquias, concejos	7,9	4,4	5,5
Reducir el número de concejales/as	28,0	12,7	10,0
Eliminar las mancomunidades	2,8	4,2	3,0
Asunción de más competencias (educación, sanidad, servicios sociales, etc.) por parte de las diputaciones	5,0	5,7	4,1
Reducir duplicidades con las diputaciones y comunidades autónomas	19,2	18,5	11,7
Mejorar la transparencia en el coste de los servicios por parte de las entidades locales	13,4	23,0	17,0
Incrementar el control presupuestario de los ayuntamientos	8,7	12,7	20,9
Otro	0,6	0,4	0,6
(NO LEER) Todos	2,1	0,0	0,0
(NO LEER) Ninguno	0,3	0,2	0,2
N.S.	11,1	3,5	6,8
N.C.	0,9	14,6	20,0
(N)	(2.479)	(2.479)	(2.479)

Pregunta 32

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.?

1 Izquierda	4,1
2	5,0
3	13,8
4	11,4
5	21,9
6	5,5
7	4,9
8	3,8
9	1,1
10 Derecha	0,8
N.S.	12,8
N.C.	14,7
(N)	(2.479)
Media	4,52
Desviación típica	1,89
(N)	(1.796)

Pregunta 33

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

Fue a votar y votó	70,4
No tenía edad para votar	3,5
Fue a votar pero no pudo hacerlo	0,2
No fue a votar porque no pudo	2,3
Prefirió no votar	17,8
No tenía derecho a voto	3,8
No recuerda	1,0
N.C.	1,0
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2011 (1 en P33)
(N=1.746)

Pregunta 33a

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

PP	24,3
PSOE	24,5
IU (ICV en Cataluña)	8,8
UPyD	3,3
CiU	3,0
Amaiur	1,0
PNV	0,9
ERC	2,2
BNG	0,5
CC-NC	0,2
Compromís-Equo	1,0
FAC	0,1
Geroa Bai	0,2
Otros partidos	3,8
En blanco	2,9
Voto nulo	0,9
No recuerda	4,8
N.C.	17,6
(N)	(1.746)

Pregunta 33aa**RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.**

PP	17,1
PSOE	17,3
IU (en Cataluña ICV)	6,2
UPyD	2,3
CiU	2,1
Otros	7,0
Voto nulo	0,6
No tenía edad	3,2
En blanco	2,0
No votó	20,5
Sin derecho a voto	4,0
No recuerda	4,3
N.C.	13,4
(N)	(2.479)

Pregunta 34

Sexo:

Hombre	48,7
Mujer	51,3
(N)	(2.479)

Pregunta 35

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

De 18 a 24 años	8,4
De 25 a 34 años	17,3
De 35 a 44 años	20,8
De 45 a 54 años	18,2
De 55 a 64 años	14,1
65 y más años	21,3
N.C.	-
(N)	(2.479)

Pregunta 36

¿Cuál es su estado civil?

Casado/a	54,9
Soltero/a	30,9
Viudo/a	7,3
Separado/a	2,8
Divorciado/a	3,9
N.C.	0,4
(N)	(2.479)

Pregunta 37

Actualmente, ¿está viviendo....?

Solo/a	11,3
Solo/a con su/s hijo/a/s	6,4
Con su cónyuge o pareja	26,7
Con su cónyuge o pareja con hijos/as	34,2
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas, con o sin otros ascendientes/parientes	15,6
Con cónyuge/pareja e hijos/as y otras personas	2,4
Otra situación	3,2
N.C.	0,3
(N)	(2.479)

Pregunta 38

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

Sí	76,1
No	23,8
N.S.	0,1
N.C.	-
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES TIENEN ACCESO A INTERNET (1 en P38)
(N=1.886)

Pregunta 38a

Voy a leerle distintos dispositivos para acceder a Internet. Indíqueme, por favor, a través de cuáles accede. **(RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).**

Ordenador de sobremesa	60,7
Ordenador portátil con teclado físico	62,3
Otro tipo de ordenador con pantalla táctil (tablet, etc.)	26,7
Televisión con acceso a Internet	12,1
Videoconsola	12,8
Teléfono móvil	75,6
Otros dispositivos	4,8
No utiliza ninguno (aunque disponga de ello)	2,3
N.S.	0,1
N.C.	1,1
(N)	(1.886)

Pregunta 39

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

No, es analfabeto/a	0,9
No, pero sabe leer y escribir	3,0
Sí, ha ido a la escuela	96,0
N.C.	0,1
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en P39)
(N=2.380)

Pregunta 39a

¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)?

Menos de 5 años de escolarización	1,1
Educación primaria	18,6
Formación Profesional grado inicial	0,5
Educación secundaria	25,6
Formación Profesional de grado medio	8,0
Bachillerato	15,8
Formación Profesional de grado superior	10,6
Arquitectura o ingeniería técnica	1,3
Diplomatura	5,7
Estudios de grado	0,7
Estudios de licenciatura	8,6
Arquitectura o ingeniería superior	2,0
Máster oficial universitario	0,5
Doctorado	0,7
Títulos propios de posgrado	0,1
Otros	-
N.S.	-
N.C.	0,1
(N)	(2.380)

Pregunta 39aa

ESTUDIOS.

Sin estudios	5,0
Primaria	17,8
Secundaria 1ª etapa	24,6
Secundaria 2ª etapa	15,1
F.P.	18,4
Superiores	18,9
Otros	-
N.C.	0,2
(N)	(2.479)

Pregunta 40

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

Católico/a	68,8
Creyente de otra religión	3,5
No creyente	15,7
Ateo/a	9,2
N.C.	2,9
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN (1 ó 2 en P40)
(N=1.791)

Pregunta 40a

¿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	60,5
Varias veces al año	15,0
Alguna vez al mes	8,4
Casi todos los domingos y festivos	12,5
Varias veces a la semana	2,2
N.C.	1,5
(N)	(1.791)

Pregunta 41

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

La persona entrevistada	45,7
Otra persona	42,8
(NO LEER) La persona entrevistada y otra casi a partes iguales	10,0
N.C.	1,5
(N)	(2.479)

Pregunta 42

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

Trabaja	40,9
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	20,8
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	3,3
Parado/a y ha trabajado antes	21,2
Parado/a y busca su primer empleo	1,1
Estudiante	5,3
Trabajo doméstico no remunerado	7,3
Otra situación	0,1
N.C.	0,1
(N)	(2.479)

Pregunta 43

¿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	13,1
Técnicos/as; profesionales de apoyo	12,9
Empleados/as contables, administrativos/as y otros empleados/as de oficina	4,2
Trabajadores/as de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores/as	20,4
Trabajadores/as cualificados/as en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero	5,4
Artesanos/as y trabajadores/as cualificados/as de las industrias manufactureras y la construcción, excepto operadores/as de instalaciones y maquinaria	14,9
Operadores/as de instalaciones y maquinaria, y montadores/as	9,5
Ocupaciones elementales	12,5
Ocupaciones militares	0,5
Sin ocupación/vive de las rentas	0,1
N.S./Ocupación mal especificada o insuficiente	0,9
N.C.	0,9
(N)	(2.479)

Pregunta 44

¿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)	57,8
Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc. con carácter temporal o interino)	24,4
Empresario/a o profesional con asalariados/as	4,2
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	12,9
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar)	0,1
Miembro de una cooperativa	0,0
Otra situación	0,1
N.C.	0,4
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES ESTÁN ASALARIADOS/AS (1 ó 2 en P44)
(N=2.037)

Pregunta 44a

¿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	14,2
Empresa pública	4,7
Empresa privada	77,3
Organización sin fines de lucro	0,6
Servicio doméstico	2,5
Otros	0,0
N.C.	0,6
(N)	(2.037)

Pregunta 45

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

Agricultura	7,1
Industria	18,6
Construcción	10,2
Servicios	62,6
N.S.	0,4
N.C.	1,0
(N)	(2.479)

Pregunta 46

Actualmente, entre todos los miembros del hogar (incluida la persona entrevistada) y por todos los conceptos, ¿de cuántos ingresos disponen por término medio en su hogar al mes, después de la deducción de impuestos (o sea, ingresos netos)? No le pido que me indique la cantidad exacta, sino que me señale en esta tarjeta en qué tramo de la escala están comprendidos los ingresos de su hogar.

No tienen ingresos de ningún tipo	0,8
Menos o igual a 300 €	0,6
De 301 a 600 €	6,1
De 601 a 900 €	10,9
De 901 a 1.200 €	15,7
De 1.201 a 1.800 €	16,4
De 1.801 a 2.400 €	9,2
De 2.401 a 3.000 €	4,6
De 3.001 a 4.500 €	3,8
De 4.501 a 6.000 €	1,0
Más de 6.000 €	0,3
N.C.	30,6
(N)	(2.479)

Pregunta 47

¿Y en qué tramo de esa misma escala están comprendidos sus ingresos personales, después de las deducciones de impuestos, es decir, sus ingresos netos?

No tiene ingresos de ningún tipo	19,0
Menos o igual a 300 €	2,8
De 301 a 600 €	12,5
De 601 a 900 €	14,5
De 901 a 1.200 €	13,6
De 1.201 a 1.800 €	10,0
De 1.801 a 2.400 €	4,0
De 2.401 a 3.000 €	1,2
De 3.001 a 4.500 €	0,4
De 4.501 a 6.000 €	0,2
Más de 6.000 €	0,2
N.C.	21,6
(N)	(2.479)

Pregunta 48

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

La nacionalidad española	92,5
La nacionalidad española y otra	3,1
Solo otra nacionalidad	4,4
N.C.	-
(N)	(2.479)

SÓLO A QUIENES TIENEN LA NACIONALIDAD ESPAÑOLA (1 ó 2 en P48)
(N=2.370)

Pregunta 48a

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

Desde que nació	96,4
La ha adquirido con posterioridad	3,5
N.C.	0,1
(N)	(2.370)

SÓLO A QUIENES TIENEN OTRA NACIONALIDAD ADEMÁS DE LA ESPAÑOLA O SON EXTRANJEROS/AS (2 ó 3 en P48)
(N=186)

Pregunta 48b

¿Qué nacionalidad?

Búlgara	3,2
Francesa	1,6
Irlandesa	0,5
Italiana	2,2
Polaca	0,5
Portuguesa	0,5
Británica	1,6
Alemana	2,7
Rumana	11,8
Suiza	0,5
Ucraniana	0,5
Bielorrusa	0,5
Lituana	0,5
Croata	0,5
Burkinesa	0,5
Camerunesa	0,5
Gambiana	1,1
Ecuatoguineana	0,5
Marroquí	9,7
Nigeriana	1,1
Senegalesa	1,6
Estadounidense	1,6
Cubana	1,6
Salvadoreña	0,5
Hondureña	0,5
Nicaragüense	0,5
Panameña	0,5
Dominicana	5,4
Argentina	6,5
Boliviana	2,7
Brasileña	4,8
Colombiana	11,3
Chilena	1,1
Ecuatoriana	8,6
Paraguaya	3,2
Peruana	3,2
Uruguaya	1,6
Venezolana	2,7
Bangladesí	0,5
Filipina	0,5
(N)	(186)

Pregunta 50**CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL INE (+INACTIVOS).**

Directores/as y profesionales	4,0
Técnicos/as y cuadros medios	11,2
Pequeños/as empresarios/as	3,6
Agricultores/as	0,8
Empleados/as de oficinas y servicios	4,5
Obreros/as cualificados/as	5,6
Obreros/as no cualificados/as	10,2
Jubilados/as y pensionistas	24,1
Parados/as	22,3
Estudiantes	5,3
Trabajo doméstico no remunerado	7,3
No clasificables	1,3
(N)	(2.479)

Pregunta 51**ESTATUS SOCIOECONÓMICO.**

Clase alta/media-alta	18,7
Nuevas clases medias	23,2
Viejas clases medias	12,6
Obreros/as cualificados/as	29,4
Obreros/as no cualificados/as	14,0
No consta	2,1
(N)	(2.479)