

# **CIS**

Centro de Investigaciones Sociológicas

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

*Estudio nº 3102*

***Junio-julio 2015***

# CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS (X)

*DISTRIBUCIONES MARGINALES*

*Estudio nº 3102*

*Junio-julio 2015*

**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	2,7
Bastante satisfactoria	45,8
Poco satisfactoria	41,1
Nada satisfactoria	8,1
N.S.	1,7
N.C.	0,5
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 2**

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

Mucho mejor	1,6
Mejor	22,4
(NO LEER) Igual	32,6
Peor	33,3
Mucho peor	4,4
N.S.	5,1
N.C.	0,5
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**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	24,7	32,2	33,1	9,4	0,5	(2.489)
En la información que dan al/la ciudadano/a	30,5	36,0	28,3	4,6	0,6	(2.489)
En el tiempo en resolver las gestiones	21,1	31,1	41,2	6,2	0,4	(2.489)
En la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de Internet)	72,0	12,5	7,8	7,6	0,2	(2.489)
En el trato a los/as ciudadanos/as	29,0	46,2	20,0	4,1	0,7	(2.489)
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	38,6	40,9	14,0	6,0	0,5	(2.489)
En la profesionalidad del personal	30,5	46,7	15,5	6,4	0,8	(2.489)
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as	23,9	34,8	26,7	13,6	0,9	(2.489)
En el acceso a través de Internet	72,0	11,2	5,3	11,3	0,2	(2.489)

**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	4,7	35,0	33,8	10,6	15,7	0,2	(2.489)
La asistencia en hospitales públicos	7,5	42,5	33,7	13,9	2,2	0,2	(2.489)
La asistencia en centros de salud públicos	8,2	50,3	30,7	8,9	1,8	0,2	(2.489)
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	3,6	30,7	26,8	12,1	26,5	0,3	(2.489)
Los trámites para gestionar la protección por desempleo	2,4	24,5	26,5	13,3	32,7	0,6	(2.489)
Los transportes públicos	8,1	48,5	23,9	8,2	11,0	0,4	(2.489)
Las obras públicas e infraestructuras	3,3	37,5	37,4	13,3	8,3	0,2	(2.489)
La Administración de Justicia	1,2	16,1	34,2	25,1	23,0	0,3	(2.489)
Los trámites para gestionar las pensiones	2,7	25,9	19,6	9,3	41,9	0,6	(2.489)
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana	4,8	51,5	25,8	7,8	10,0	0,1	(2.489)

**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	0,2
4	0,3
5	3,2
6	4,6
7	8,6
8	21,1
9	18,1
10 Mucha importancia	42,3
N.S.	0,7
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>
Media	8,71
Desviación típica	1,51
<b>(N)</b>	<b>(2.463)</b>

**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	53,0
Aunque sea importante evaluar la calidad de los servicios públicos, es mejor destinar esos recursos a la prestación de dichos servicios	34,0
N.S.	12,3
N.C.	0,7
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**SÓLO A QUIENES ESTÁN DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**(1 en P6)**

**(N=1.319)**

**Pregunta 6a**

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

Sí	91,4
No	4,5
N.S.	2,6
N.C.	1,6
<b>(N)</b>	<b>(1.319)</b>

**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	0,2	0,1	0,4	0,7	2,7	5,4	8,0	17,8	15,3	46,6	2,3	0,4	(2.489)
El trato que se da al público	0,3	0,2	0,5	0,5	3,7	4,9	8,5	16,7	15,0	48,1	1,4	0,2	(2.489)
La información que le proporcionan	0,2	0,2	0,6	0,7	4,0	5,1	6,6	14,6	14,8	51,3	1,6	0,2	(2.489)
El horario de atención al público	0,4	0,4	0,9	1,4	7,4	9,5	14,1	21,9	11,2	30,2	2,0	0,5	(2.489)
El tiempo de espera	0,9	0,8	1,6	2,0	7,3	7,8	11,5	19,3	12,2	34,0	2,2	0,4	(2.489)
El estado de las instalaciones	0,4	0,4	1,1	1,3	9,2	12,0	17,8	24,2	8,5	22,4	2,3	0,4	(2.489)
El tiempo que dedica el personal que le atiende	0,2	0,3	1,1	0,8	4,6	6,6	9,6	20,7	15,0	39,0	1,8	0,4	(2.489)
La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	0,3	0,3	0,8	1,0	3,6	4,2	5,3	11,5	13,3	57,5	2,2	0,1	(2.489)
El tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	0,8	0,9	1,2	2,0	3,6	4,3	5,5	12,9	15,2	51,2	2,0	0,2	(2.489)

	Media	Desviación típica	(N)
La profesionalidad del personal que atiende al público	8,77	1,54	(2.421)
El trato que se da al público	8,75	1,61	(2.450)
La información que le proporcionan	8,81	1,64	(2.444)
El horario de atención al público	8,00	1,85	(2.426)
El tiempo de espera	8,04	2,03	(2.425)
El estado de las instalaciones	7,67	1,81	(2.423)
El tiempo que dedica el personal que le atiende	8,46	1,71	(2.435)
La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	8,95	1,66	(2.430)
El tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	8,69	1,94	(2.432)

**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	70,7
Por teléfono	8,9
Por carta o fax	0,2
Por correo electrónico	4,7
A través de su web	11,1
(NO LEER) Depende del trámite o gestión	4,1
N.S.	0,4
N.C.	-
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**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	69,9
No	29,0
No recuerda	0,9
N.C.	0,1
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**SÓLO A QUIENES NO RECUERDAN O NO HAN CONTACTADO PERSONALMENTE CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES**

**(2 ó 'No recuerda' (8) en P9)**

**(N=745)**

**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	34,1
Confirma, no ha acudido	63,2
No recuerda	2,6
N.C.	0,1
<b>(N)</b>	<b>(745)</b>

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS  
 ÚLTIMOS DOCE MESES  
 (1 en P9 ó 1 en P9a)  
 (N=1.995)

### Pregunta 10

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

Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	1,8
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)	21,8
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	14,2
Oficina que expide DNI, pasaportes	6,9
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)	2,5
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	3,4
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	8,4
Oficina del Registro Civil	2,1
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	2,6
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	1,1
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	0,3
Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas	0,9
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.)	12,9
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	1,0
Servicios sociales	2,7
Oficinas municipales/Diputación	4,6
Consejerías y oficinas de CC.AA.	1,5
Juzgados y Administración de Justicia	1,7
Correos	3,2
Otra	0,9
No recuerda	0,1
N.C.	2,7
<b>(N)</b>	<b>(1.995)</b>



**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS  
ÚLTIMOS DOCE MESES**  
(1 en P9 ó 1 en P9a)  
(N=1.995)

**Pregunta 11**

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

Solicitar un impreso	8,9
Solicitar un documento o certificado	24,3
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.)	10,7
Realizar un pago	6,1
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsido/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)	18,3
Pedir información o realizar una consulta	19,1
Presentar una queja o recurso	3,2
Hacer una sugerencia	0,5
Denuncias (robos, agresión, etc.)	2,8
Realizar trámites con Hacienda	10,6
Solicitar cita	12,2
Enviar/recoger paquetes, cartas, certificados, etc.	3,6
Comparecer en el juzgado	1,0
Otra respuesta	3,1
N.C.	0,5
<b>(N)</b>	<b>(1.995)</b>

**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS  
ÚLTIMOS DOCE MESES**  
(1 en P9 ó 1 en P9a)  
(N=1.995)

**Pregunta 12**

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

Muy satisfecho/a	21,5
Bastante satisfecho/a	51,1
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	8,0
Poco satisfecho/a	12,1
Nada satisfecho/a	7,0
No recuerda	0,1
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(1.995)</b>

**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS  
ÚLTIMOS DOCE MESES**  
(1 en P9 ó 1 en P9a)  
(N=1.995)

**Pregunta 13**

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

Mucho mejor	5,9
Mejor	33,3
(NO LEER) Más o menos igual	44,8
Peor	11,4
Mucho peor	4,0
No recuerda	0,2
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(1.995)</b>

**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS  
ÚLTIMOS DOCE MESES**  
(1 en P9 ó 1 en P9a)  
(N=1.995)

**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	21,1	61,9	12,6	3,6	0,7	0,2	(1.995)
El trato que le dio el personal que le atendió	22,6	61,3	12,3	3,5	0,2	0,3	(1.995)
La información que le proporcionaron	19,5	57,1	16,7	5,7	0,7	0,3	(1.995)
El horario de atención al público	13,6	61,5	19,9	4,1	0,8	0,2	(1.995)
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	14,9	49,6	26,3	9,0	0,3	0,1	(1.995)
El estado de las instalaciones	16,4	69,2	11,0	2,0	1,2	0,3	(1.995)
El tiempo que le dedicó el personal que le atendió	17,5	62,7	15,4	4,1	0,2	0,1	(1.995)
La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	19,1	58,8	12,5	6,9	2,1	0,6	(1.995)
El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	17,7	50,9	16,0	10,1	3,8	1,5	(1.995)

**SOLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS  
ÚLTIMOS DOCE MESES**  
(1 en P9 ó 1 en P9a)  
(N=1.995)

**Pregunta 15**

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

Mejor	12,1
(NO LEER) Igual	14,8
Peor	52,6
N.S.	20,2
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(1.995)</b>

**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	9,6
No	90,2
No recuerda	0,1
N.C.	0,0
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR CORREO POSTAL O FAX CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES**

(1 en P16)

(N=239)

**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	15,9
Bastante satisfecho/a	49,0
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	5,9
Poco satisfecho/a	16,3
Nada satisfecho/a	12,6
No recuerda	-
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(239)</b>

**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	41,2
No	58,2
No recuerda	0,6
N.C.	0,0
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES**

(1 en P17)

(N=1.025)

**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	14,3
Bastante satisfecho/a	52,7
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	7,0
Poco satisfecho/a	16,0
Nada satisfecho/a	9,4
No recuerda	0,6
N.C.	-
<b>(N)</b>	<b>(1.025)</b>

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN  
LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(1 en P17)

(N=1.025)

### Pregunta 17b

¿Y en esa ocasión le atendió...?

Una máquina durante toda la llamada	18,2
Una persona durante toda la llamada	42,1
Ambas	36,3
No recuerda	1,6
N.C.	1,8
<b>(N)</b>	<b>(1.025)</b>

### Pregunta 18

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

Sí	69,6
No	30,4
N.C.	0,0
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(2 en P18)

(N=756)

### 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	32,3
No	65,7
N.C.	2,0
<b>(N)</b>	<b>(756)</b>

SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(2 en P18)

(N=756)

### 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	2,5
Bastante probable	15,2
Poco probable	25,3
Nada probable	46,8
N.S.	7,8
N.C.	2,4
<b>(N)</b>	<b>(756)</b>

## SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(1 en P18)

(N=1.732)

**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	69,6
No	29,7
No recuerda	0,5
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(1.732)</b>

## 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=1.206)

**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 público, visitó...? (**RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA**).

La página web del organismo o centro público	76,8
Un buscador de Internet (Google, Yahoo, etc.)	43,1
La página de la sede electrónica del organismo o centro público	29,5
Otras páginas web con links al organismo o centro público	8,1
No recuerda	0,4
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(1.206)</b>

## 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=1.120)

**Pregunta 20a**

¿Conoce Ud. lo que es una sede electrónica?

Sí	41,1
No	30,7
N.C.	28,2
<b>(N)</b>	<b>(1.120)</b>

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=1.206)

### 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	40,5
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	19,2
Descargar formularios o impresos	27,2
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo, etc.)	8,9
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula, para hacer un pago)	35,1
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.)	15,2
Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.)	8,2
Presentar una queja o recurso	1,7
Hacer una sugerencia	0,7
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	0,8
Solicitar certificado digital	3,3
Otras respuestas	4,0
No recuerda	0,6
N.C.	0,6
<b>(N)</b>	<b>(1.206)</b>

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=1.206)

### Pregunta 22

Y, ¿utilizó Ud. su certificado electrónico?

Sí lo utilizó	19,9
No lo utilizó porque no era necesario	37,7
No lo utilizó porque no lo tiene	28,7
No lo utilizó porque no sabe qué es	10,9
No recuerda	1,9
N.C.	0,8
<b>(N)</b>	<b>(1.206)</b>

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=1.206)

**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	16,4	62,4	16,5	4,0	0,6	0,2	(1.206)
La información que contenía	15,3	65,4	16,0	2,5	0,3	0,5	(1.206)
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	15,3	58,0	20,7	5,2	0,6	0,2	(1.206)
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al/la usuario/a	10,1	52,8	20,1	6,3	10,1	0,5	(1.206)
La información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites	9,4	56,3	17,1	4,0	12,9	0,3	(1.206)
La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro)	14,5	63,7	15,8	5,1	0,7	0,2	(1.206)
La posibilidad de visitarla en varios idiomas	9,0	45,3	7,0	2,6	35,4	0,8	(1.206)

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=1.206)

**Pregunta 24**

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

Muy satisfecho/a	14,3
Bastante satisfecho/a	60,0
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	11,0
Poco satisfecho/a	10,2
Nada satisfecho/a	4,0
No recuerda	-
N.C.	0,5
<b>(N)</b>	<b>(1.206)</b>

**Pregunta 25**

¿Podría decirme si conoce o ha oído hablar de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno?

Sí	50,6
No	49,3
N.C.	0,0
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 26**

¿Y conoce o ha oído hablar del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno?

Sí	29,4
No	70,1
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 27**

¿Y conoce o ha oído hablar de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado?

Sí	22,3
No	77,6
N.C.	0,1
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

SÓLO A QUIENES CONOCEN O HAN OÍDO HABLAR DE LA PÁGINA WEB DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

(1 en P27)

(N=556)

**Pregunta 27a**

¿Ha consultado o visitado en alguna ocasión la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado?

Sí	16,0
No	83,8
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(556)</b>

SÓLO A QUIENES CONOCEN O HAN OÍDO HABLAR DE LA PÁGINA WEB DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO Y LA HAN CONSULTADO O VISITADO

(1 en P27 y 1 en P27a)

(N=89)

**Pregunta 27b**

¿Me podría decir cuántas veces aproximadamente ha visitado la página web del Portal de Transparencia de la Administración General del Estado?

1 vez	25,8
2 veces	23,6
De 3 a 5 veces	20,2
De 6 a 10 veces	9,0
11 y más veces	4,5
No recuerda	14,6
N.C.	2,2
<b>(N)</b>	<b>(89)</b>
Media (veces)	4,49
Desviación típica	8,20
<b>(N)</b>	<b>(74)</b>



SÓLO A QUIENES CONOCEN O HAN OÍDO HABLAR DE LA PÁGINA WEB DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO Y LA HAN CONSULTADO O VISITADO

(1 en P27 y 1 en P27a)

(N=89)

### Pregunta 27c

¿Qué tipo de información principalmente buscaba en la página web del Portal de Transparencia? (RESPUESTA ESPONTÁNEA. MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).

Información sobre la organización de las instituciones, sus funciones, los ministerios, etc.	33,7
Información sobre textos aprobados, o en tramitación, legislación, etc.	33,7
Información sobre subvenciones, retribuciones de altos cargos, presupuestos, etc.	28,1
Ningún tipo de información en particular, sólo mirar	25,8
N.C.	1,1
<b>(N)</b>	<b>(89)</b>

SÓLO A QUIENES CONOCEN O HAN OÍDO HABLAR DE LA PÁGINA WEB DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO, LA HAN CONSULTADO O VISITADO Y DEFINEN EL TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTADA

(1 en P27, 1 en P27a y cita Información en P27c)

(N=65)

### Pregunta 27d

En su última visita a la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado, ¿encontró lo que buscaba?

Sí	73,8
No	26,2
N.C.	-
<b>(N)</b>	<b>(65)</b>

SÓLO A QUIENES CONOCEN O HAN OÍDO HABLAR DE LA PÁGINA WEB DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO, LA HAN CONSULTADO O VISITADO Y DEFINEN EL TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTADA, ENCONTRANDO LO QUE BUSCABAN

(1 en P27, 1 en P27a, cita Información en P27c y 1 en P27d)

(N=48)

### Pregunta 27e

Y, ¿le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil encontrar lo que buscaba?

Muy fácil	12,5
Fácil	66,7
Difícil	20,8
Muy difícil	-
N.S.	-
N.C.	-
<b>(N)</b>	<b>(48)</b>

SÓLO A QUIENES CONOCEN O HAN OÍDO HABLAR DE LA LEY DE TRANSPARENCIA O DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA  
Y/O DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA  
(1 en P25, 1 en P26 ó 1 en P27)  
(N=1.305)

**Pregunta 28**

Desde su punto de vista, la Ley de Transparencia y los medios que ha puesto en marcha el Gobierno, ¿están contribuyendo mucho, bastante, poco o nada a aumentar la transparencia de las instituciones públicas en España?

Mucho	4,0
Bastante	20,8
Poco	34,2
Nada	20,6
N.S.	14,3
N.C.	6,2
<b>(N)</b>	<b>(1.305)</b>

**Pregunta 29**

Le voy a mostrar una tarjeta en la que figuran distintos tipos de información que contiene la página web del Portal de Transparencia relativa a las organizaciones públicas. ¿Cuál de ellos considera Ud. el más importante para un/a ciudadano/a que quiere estar informado/a sobre la Administración Pública? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

	Más importante	Segundo lugar	Tercer lugar
Información sobre las funciones que desarrollan	19,7	8,0	7,4
Información sobre el presupuesto y los gastos anuales	22,9	15,6	10,7
Información sobre los contratos que realizan	6,3	12,0	9,0
Información sobre los Proyectos de ley que se están discutiendo	4,2	6,6	4,9
Información sobre las ayudas y subvenciones que conceden	16,4	19,1	13,8
Información sobre sus compromisos en relación con la calidad del servicio que prestan	3,1	6,2	6,3
Información sobre los acuerdos que tienen con otras instituciones y particulares	1,3	3,8	5,7
Información sobre los salarios/retribuciones de los altos cargos y máximos responsables	14,1	13,1	18,8
Información sobre las evaluaciones que hacen de sus servicios	1,2	2,2	5,5
Otra respuesta	0,2	0,0	0,2
(NO LEER) Todos	2,9	0,1	0,1
(NO LEER) Ninguno	0,7	0,1	0,1
N.S.	6,2	2,3	3,2
N.C.	0,9	10,7	14,2
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>	<b>(2.489)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 30**

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	4,4
2	4,6
3	14,6
4	11,3
5	21,3
6	7,2
7	4,8
8	3,9
9	1,1
10 Derecha	1,2
N.S.	11,7
N.C.	13,8
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>
Media	4,56
Desviación típica	1,93
<b>(N)</b>	<b>(1.853)</b>

**Pregunta 31**

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

Fue a votar y votó	72,7
No tenía edad para votar	4,5
Fue a votar pero no pudo hacerlo	0,3
No fue a votar porque no pudo	2,7
Prefirió no votar	12,5
No tenía derecho a voto	5,7
No recuerda	0,4
N.C.	1,2
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

SÓLO A QUIENES FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2011

(1 en P31)

(N=1.809)

### Pregunta 31a

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

PP	24,1
PSOE	27,8
IU (ICV en Cataluña)	8,4
UPyD	2,0
CiU	2,0
Amaiur	0,6
PNV	1,1
ERC	1,9
BNG	0,4
CC-NC	0,6
Compromís-Equo	0,7
FAC	0,1
Geroa Bai	0,2
Otros partidos	2,5
En blanco	2,0
Voto nulo	0,4
No recuerda	6,9
N.C.	18,5
<b>(N)</b>	<b>(1.809)</b>

### Pregunta 31aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.

PP	17,5
PSOE	20,2
IU (en Cataluña ICV)	6,1
UPyD	1,4
CiU	1,4
Otros	5,8
Voto nulo	0,3
No tenía edad	4,5
En blanco	1,4
No votó	15,4
Sin derecho a voto	5,7
No recuerda	5,4
N.C.	14,6
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

### Pregunta 32

Sexo:

Hombre	48,7
Mujer	51,3
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 33**

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

De 18 a 24 años	8,9
De 25 a 34 años	16,9
De 35 a 44 años	20,7
De 45 a 54 años	18,3
De 55 a 64 años	13,9
65 y más años	21,4
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 34**

¿Cuál es su estado civil?

Casado/a	52,4
Soltero/a	31,9
Viudo/a	7,2
Separado/a	3,4
Divorciado/a	4,9
N.C.	0,1
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 35**

Actualmente, ¿está viviendo...?

Solo/a	13,3
Solo/a con su/s hijo/a/s	6,2
Con su cónyuge o pareja	23,9
Con su cónyuge o pareja con hijos/as	35,4
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas, con o sin otros ascendientes/parientes	16,1
Con cónyuge/pareja e hijos/as y otras personas	2,2
Otra situación	2,6
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 36**

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

Sí	77,2
No	22,7
N.S.	-
N.C.	0,1
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

## SÓLO A QUIENES TIENEN ACCESO A INTERNET

(1 en P36)

(N=1.922)

**Pregunta 36a**

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	56,3
Ordenador portátil con teclado físico	61,8
Otro tipo de ordenador con pantalla táctil (tablet, etc.)	31,1
Televisión con acceso a Internet	14,3
Videoconsola	16,8
Teléfono móvil	83,5
Otros dispositivos	5,8
No utiliza ninguno (aunque disponga de ello)	3,1
N.S.	0,1
N.C.	0,8
<b>(N)</b>	<b>(1.922)</b>

**Pregunta 37**

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

No, es analfabeto/a	1,0
No, pero sabe leer y escribir	2,3
Sí, ha ido a la escuela	96,6
N.C.	0,0
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

## SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA

(3 en P37)

(N=2.405)

**Pregunta 37a**

¿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	1,7
Educación primaria	18,8
Formación Profesional grado inicial	0,3
Educación secundaria	24,4
Formación Profesional de grado medio	7,9
Bachillerato	15,3
Formación Profesional de grado superior	10,2
Arquitectura o ingeniería técnica	1,2
Diplomatura	5,9
Estudios de grado	0,9
Estudios de licenciatura	9,7
Arquitectura o ingeniería superior	1,2
Máster oficial universitario	1,2
Doctorado	0,7
Títulos propios de posgrado	0,2
Otros	0,0
N.S.	-
N.C.	0,3
<b>(N)</b>	<b>(2.405)</b>

**Pregunta 37aa****ESTUDIOS.**

Sin estudios	4,9
Primaria	18,1
Secundaria 1ª etapa	23,6
Secundaria 2ª etapa	14,7
F.P.	17,8
Superiores	20,4
Otros	0,0
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 38**

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

Católico/a	67,8
Creyente de otra religión	4,4
No creyente	15,0
Ateo/a	9,8
N.C.	2,9
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN**  
(1 ó 2 en P38)  
(N=1.797)

**Pregunta 38a**

¿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	59,8
Varias veces al año	14,7
Alguna vez al mes	7,8
Casi todos los domingos y festivos	14,1
Varias veces a la semana	2,4
N.C.	1,2
<b>(N)</b>	<b>(1.797)</b>

**Pregunta 39**

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

La persona entrevistada	47,2
Otra persona	41,1
(NO LEER) La persona entrevistada y otra casi a partes iguales	11,1
N.C.	0,6
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 40**

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

Trabaja	42,3
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	20,0
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	3,0
Parado/a y ha trabajado antes	20,3
Parado/a y busca su primer empleo	1,3
Estudiante	5,4
Trabajo doméstico no remunerado	7,4
Otra situación	0,1
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 41**

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

Directores/as y gerentes	4,5
Técnicos/as y profesionales científicos/as e intelectuales	12,1
Técnicos/as; profesionales de apoyo	14,1
Empleados/as contables, administrativos/as y otros empleados/as de oficina	3,3
Trabajadores/as de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores/as	20,8
Trabajadores/as cualificados/as en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero	5,3
Artesanos/as y trabajadores/as cualificados/as de las industrias manufactureras y la construcción, excepto operadores/as de instalaciones y maquinaria	14,5
Operadores/as de instalaciones y maquinaria, y montadores/as	10,9
Ocupaciones elementales	12,4
Ocupaciones militares	0,4
Sin ocupación/vive de las rentas	-
N.S./Ocupación mal especificada o insuficiente	1,1
N.C.	0,6
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 42**

¿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)	57,6
Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc. con carácter temporal o interino)	24,5
Empresario/a o profesional con asalariados/as	3,5
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	13,2
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar)	0,2
Miembro de una cooperativa	0,2
Otra situación	0,3
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>



**SÓLO A QUIENES ESTÁN ASALARIADOS/AS**  
(1 ó 2 en P42)  
(N=2.045)

**Pregunta 42a**

¿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	14,7
Empresa pública	4,2
Empresa privada	77,6
Organización sin fines de lucro	0,4
Servicio doméstico	2,7
Otros	0,1
N.C.	0,3
<b>(N)</b>	<b>(2.045)</b>

**Pregunta 43**

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

Agricultura	6,9
Industria	17,8
Construcción	9,2
Servicios	64,5
N.S.	0,6
N.C.	0,9
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 43a**

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

Directores/as y profesionales	4,3
Técnicos/as y cuadros medios	10,9
Pequeños/as empresarios/as	4,4
Agricultores/as	0,6
Empleados/as de oficinas y servicios	4,8
Obreros/as cualificados/as	6,2
Obreros/as no cualificados/as	10,1
Jubilados/as y pensionistas	22,9
Parados/as	21,6
Estudiantes	5,4
Trabajo doméstico no remunerado	7,4
No clasificables	1,3
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 43b**

**ESTATUS SOCIOECONÓMICO.**

Clase alta/media-alta	17,8
Nuevas clases medias	22,9
Viejas clases medias	12,6
Obreros/as cualificados/as	30,7
Obreros/as no cualificados/as	14,0
No consta	2,0
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 44**

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	1,0
Menos o igual a 300 €	0,5
De 301 a 600 €	5,3
De 601 a 900 €	11,3
De 901 a 1.200 €	12,6
De 1.201 a 1.800 €	16,1
De 1.801 a 2.400 €	8,8
De 2.401 a 3.000 €	6,1
De 3.001 a 4.500 €	3,4
De 4.501 a 6.000 €	0,8
Más de 6.000 €	0,3
N.S.	8,0
N.C.	25,8
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 45**

¿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	19,4
Menos o igual a 300 €	2,5
De 301 a 600 €	11,5
De 601 a 900 €	14,8
De 901 a 1.200 €	12,4
De 1.201 a 1.800 €	10,9
De 1.801 a 2.400 €	4,0
De 2.401 a 3.000 €	1,4
De 3.001 a 4.500 €	0,5
De 4.501 a 6.000 €	0,2
Más de 6.000 €	0,1
N.C.	22,3
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

**Pregunta 46**

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

La nacionalidad española	90,0
La nacionalidad española y otra	3,4
Solo otra nacionalidad	6,4
N.C.	0,1
<b>(N)</b>	<b>(2.489)</b>

SÓLO A QUIENES TIENEN LA NACIONALIDAD ESPAÑOLA

(1 ó 2 en P46)

(N=2.326)

### Pregunta 46a

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

Desde que nació	95,9
La ha adquirido con posterioridad	3,8
N.C.	0,3
<b>(N)</b>	<b>(2.326)</b>

SÓLO A QUIENES ADEMÁS DE LA ESPAÑOLA POSEEN OTRA NACIONALIDAD  
(2 ó 3 en P46)  
(N=245)

### Pregunta 46b

¿Qué nacionalidad?

Belga	0,4
Búlgara	1,6
Finlandesa	0,8
Francesa	2,9
Griega	0,4
Húngara	0,4
Italiana	2,4
Polaca	0,4
Portuguesa	1,6
Británica	0,8
Alemana	1,2
Rumana	11,4
Sueca	0,4
Suiza	0,4
Ucraniana	0,8
Checa	0,4
Rusa	1,2
Argelina	2,0
Caboverdiana	1,2
Ecuatoguineana	0,4
Maliense	0,4
Marroquí	9,4
Nigeriana	0,4
Senegalesa	0,4
Mexicana	1,2
Cubana	2,9
Hondureña	0,4
Nicaragüense	0,8
Panameña	0,8
Dominicana	4,9
Argentina	4,9
Boliviana	4,1
Brasileña	3,7
Colombiana	7,8
Chilena	0,8
Ecuatoriana	10,2
Paraguaya	0,8
Peruana	2,4
Surinamesa	0,4
Uruguaya	2,9
Venezolana	3,7
Bangladesí	0,4
China	0,8
Iraní	0,8
Pakistani	0,4
Siria	0,4
Uzbeke	0,4
N.C.	2,0
<b>(N)</b>	<b>(245)</b>