

***LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
ADMINISTRATIVA***

*Estudio nº 1848*

***Noviembre 1989***

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
ADMINISTRATIVA

*DISTRIBUCIONES MARGINALES*

*Estudio nº 1848*

***Noviembre 1989***

**Pregunta 1**

En líneas generales, ¿considera Vd. que en nuestro país la información que se ofrece al ciudadano sobre los servicios públicos es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

Muy buena	1,1
Buena	23,6
Regular	43,0
Mala	19,3
Muy mala	4,4
N.S.	8,1
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(2.495)</b>

**Pregunta 2**

En concreto, ¿podría Vd. decirme si la información sobre los servicios públicos que le ofrece el ayuntamiento de su localidad, es muy buena, regular, mala o muy mala?

Muy buena	2,7
Buena	29,8
Regular	35,0
Mala	16,5
Muy mala	5,5
N.S.	10,4
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(2.496)</b>

**Pregunta 3**

¿Y la de los servicios públicos que le ofrece su comunidad autónoma?

Muy buena	1,4
Buena	21,9
Regular	33,0
Mala	15,3
Muy mala	5,1
N.S.	22,9
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(2.493)</b>

**Pregunta 4**

¿Y la de la Administración central del Estado en relación a los servicios que esta le ofrece?

Muy buena	1,3
Buena	19,0
Regular	33,9
Mala	18,5
Muy mala	6,9
N.S.	19,8
N.C.	0,6
<b>(N)</b>	<b>(2.490)</b>

**Pregunta 5**

¿Recuerda si a lo largo de este último año se ha dirigido Vd. a alguna oficina de la Administración para solicitar información sobre algún servicio público?

Sí	32,3
No	65,0
No recuerda	2,5
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(2.487)</b>

**SÓLO A QUIENES SE HAN DIRIGIDO A LO LARGO DE ESTE ÚLTIMO AÑO A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE ALGÚN SERVICIO PÚBLICO**

(1 en P5)

(N=804)

### Pregunta 6

En este caso, ¿podría Vd. decirme si ha solicitado información sólo en una ocasión, en algunas ocasiones (dos a cinco veces), con bastante frecuencia (6 a 12 veces) o con mucha frecuencia (+ de 12 veces)?

En una ocasión	31,4
En alguna ocasión (2-5 veces)	55,9
Con bastante frecuencia (6-12 veces)	8,3
Con mucha frecuencia (más de 12 veces)	3,4
N.S.	0,8
N.C.	0,3
<b>(N)</b>	<b>(793)</b>

**SÓLO A QUIENES SE HAN DIRIGIDO A LO LARGO DE ESTE ÚLTIMO AÑO A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE ALGÚN SERVICIO PÚBLICO**

(1 en P5)

(N=804)

### Pregunta 7

¿Y recuerda si se ha dirigido Vd. con más frecuencia para solicitar información a su ayuntamiento, a alguna oficina de su comunidad autónoma o a la Administración central?

Al ayuntamiento	48,8
A la comunidad autónoma	12,9
A la Administración central	24,9
No sabe concretamente a qué tipo de Administración se ha dirigido	11,2
N.C.	2,2
<b>(N)</b>	<b>(780)</b>

### Pregunta 8

Más concretamente, ¿podría decirme si a lo largo del último año ha pedido Vd. información sobre alguna de las cuestiones que le voy a mencionar?

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N.C.</b>	<b>(N)</b>
Información de carácter general (estadísticas, legislación, localización de servicios públicos, etc.)	14,0	84,7	1,3	(2.488)
Información sobre los trámites a los que estamos sometidos todos los ciudadanos (declaración de la renta, renovación del DNI)	31,0	67,8	1,2	(2.494)
Información sobre los trámites a los que Ud. está obligado en función de su profesión o de otras actividades suyas (permiso de conducir, licencia de caza, autorización para abrir un local)	16,9	81,9	1,2	(2.493)
Información sobre los trámites necesarios para obtener un servicio público que Ud. haya solicitado voluntariamente y que le reportará beneficios personales (becas, subvenciones, exenciones fiscales)	16,6	82,2	1,2	(2.492)
Información sobre algún trámite relacionado con las sanciones que le han sido impuestas por incumplir alguna obligación del Estado (pago de impuestos, multas, sanciones administrativas)	12,0	86,7	1,3	(2.492)

**Pregunta 9**

Como Vd. sabe, hay algunos trámites de la Administración que son complejos, tanto por su duración como por los requisitos exigidos y los documentos que hay que aportar. Me gustaría que me dijera, en relación con este tema, en cuál de estas situaciones se ha encontrado Vd. en el último año.

No ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre ningún trámite complejo	78,0
Sí, ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre un trámite complejo	14,7
Sí, ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre dos o más trámites de estas características	4,1
N.C.	3,2
<b>(N)</b>	<b>(2.484)</b>

**Pregunta 10**

Voy a citarle a continuación algunas áreas administrativas; en cada una de ellas, ¿diría Vd. que la información que dan al ciudadano es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N.S.	N.C.	(N)
Servicios públicos relacionados con la salud (hospitales, ambulatorios, etc.)	3,0	31,2	31,2	19,6	6,3	8,3	0,4	(2.496)
Servicios farmacéuticos (medicamentos, farmacias, etc.)	3,2	42,2	25,0	11,1	2,7	15,3	0,4	(2.492)
Servicios veterinarios	1,2	16,2	14,4	8,4	3,4	55,1	1,2	(2.476)
Servicios públicos relacionados con la enseñanza y la investigación (centros, becas, estudios)	1,4	26,5	25,2	13,3	3,8	29,2	0,6	(2.493)
Vivienda (créditos, viviendas de protección oficial)	1,0	15,2	24,8	20,2	5,9	32,0	0,8	(2.490)
Obras públicas (carreteras, puertos, etc.)	0,8	15,9	23,4	16,7	5,2	37,0	1,1	(2.486)
Servicios urbanos (equipamientos urbanos, parques, guarderías, etc.)	0,9	18,7	25,4	16,5	4,3	33,2	1,0	(2.485)
Medio ambiente (protección de la naturaleza, lucha contra la contaminación)	1,2	16,8	21,1	20,4	8,0	31,5	1,0	(2.488)
Trabajo (ofertas de trabajo, oficinas del INEM, oposiciones, concursos)	1,1	16,7	24,7	21,7	9,1	25,8	0,8	(2.492)
Defensa del consumidor	1,1	17,8	23,4	19,6	6,4	31,1	0,6	(2.472)
Fondos culturales (museos, archivos, bibliotecas)	1,4	21,0	22,5	12,1	4,2	37,8	0,9	(2.485)
Turismo (viajes, paradores, hoteles)	2,3	28,8	19,7	9,6	3,1	35,8	0,7	(2.486)
Deporte (instalaciones deportivas, práctica deportiva)	1,9	28,9	20,6	11,3	3,9	32,6	0,8	(2.485)
Juego (juegos de azar, loterías, premios)	10,4	35,1	12,8	6,7	2,1	31,8	1,1	(2.486)
Derechos y libertades de los ciudadanos (participación política, libertad de expresión, etc.)	1,8	20,7	23,9	13,8	3,9	35,0	0,9	(2.493)
Impuestos (impuesto sobre la renta, sobre el patrimonio, etc.)	4,2	26,8	25,0	17,7	5,5	20,3	0,6	(2.491)
Subvenciones del Estado, créditos, regulaciones, etc.	0,8	10,7	23,9	24,0	6,7	33,3	0,6	(2.481)
Transportes y comunicaciones	1,0	21,3	27,3	13,6	4,1	32,1	0,7	(2.446)
Defensa nacional (servicio militar, objeción de conciencia)	1,2	17,2	21,2	15,6	5,2	38,6	1,0	(2.484)
DNI, pasaportes, visados, partidas de nacimiento	2,2	40,2	22,7	10,3	3,2	20,8	0,6	(2.490)
Servicios sociales (pensiones, invalidez, desempleo, tercera edad)	2,0	24,0	25,9	17,5	6,0	24,0	0,6	(2.483)

**Pregunta 11**

¿En cuál de las siguientes situaciones se encontró Vd. la última vez que tuvo necesidad de dirigirse a algún organismo público de la Administración del Estado para solicitar información?

Los funcionarios le trataron con amabilidad y corrección y obtuvo la información deseada	52,0
Aunque los funcionarios le trataron con amabilidad y corrección, no obtuvo la información deseada	13,7
Los funcionarios le trataron de forma incorrecta, aunque obtuvo la información deseada	12,5
No pudo obtener la información y además los funcionarios no le trataron a Ud. con corrección	6,4
N.C.	15,4
<b>(N)</b>	<b>(2.493)</b>

### Pregunta 12

Si Vd. pudiera decidir el horario de apertura de los servicios de información y atención directa al ciudadano, optaría por...

Que estuvieran abiertos ininterrumpidamente desde las 8 hasta las 5, de lunes a viernes	25,6
Que estuvieran abiertos en jornada de mañana de 9 a 2 y de tarde de 4 a 6, de lunes a viernes y sábados de 9 a 2	38,8
Que estuvieran abiertos en jornada de mañana de 8 a 3 y de tarde de 4 a 6 de lunes a viernes	13,6
Otros horarios	4,1
N.S.	16,4
N.C.	1,5
(N)	(2.492)

### Pregunta 13

Voy a mencionarle a continuación algunas opiniones que se oyen sobre la actitud de los funcionarios cuando un ciudadano solicita alguna información sobre servicios, trámites o procedimientos de la Administración del Estado. Me gustaría que me dijera, si está Vd. más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas.

	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	N.S.	N.C.	(N)
La mayoría de las veces los funcionarios atienden al ciudadano al mismo tiempo que se dedican a otros asuntos (teléfono, papeles, conversaciones, etc.)	65,4	19,0	14,9	0,6	(2.492)
Los funcionarios suelen conocer perfectamente el tema que están exponiendo y lo hacen con claridad y amplitud	42,9	37,4	18,2	1,5	(2.490)
En la mayor parte de los casos, los funcionarios abordan la información de forma distante sin ninguna motivación y se muestran irritados ante sus preguntas o petición de aclaraciones	46,7	33,5	18,1	1,7	(2.491)
Los funcionarios suelen tratar al ciudadano con amabilidad y corrección	53,0	28,7	15,4	2,9	(2.473)
En bastantes ocasiones los funcionarios encargados de dar la información no están en ese momento en su puesto de trabajo	48,9	27,0	22,7	1,4	(2.484)

### Pregunta 14

Voy a mencionarle ahora algunas cosas que la gente suele hacer cuando tiene que solicitar algún servicio público o tramitar algún procedimiento relacionado con la Administración. Para cada una de ellas, me gustaría que me dijera si Vd. las hace siempre, algunas veces, casi nunca o nunca.

	Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	N.S.	N.C.	(N)
Asesorarse con algún amigo que ha solicitado previamente ese servicio o iniciado ese procedimiento	17,6	49,0	12,0	14,0	6,7	0,7	(2.492)
Solicitar asesoramiento de una gestoría	8,0	28,1	17,4	38,6	7,0	0,8	(2.484)
Dirigirse a una oficina de información de la Administración que Ud. crea que puede orientarle mejor	24,2	40,9	12,0	14,9	7,1	0,8	(2.482)
Consultar la guía telefónica	7,0	32,1	20,6	32,5	6,8	0,9	(2.470)
Consultar algún folleto o publicación informativa de la Administración que tiene en su domicilio	4,6	30,0	22,5	34,6	7,4	0,9	(2.484)
Informarse a través de la radio, la TV o la prensa	9,7	37,6	20,6	24,2	7,0	0,8	(2.485)

### Pregunta 15

Por lo general, cuando Vd. pide información en un organismo público para solicitar la prestación de un servicio o tramitar algún procedimiento relacionado con la Administración, suele...

Utilizar el teléfono para ponerse en contacto con la unidad administrativa que Ud. estima competente	18,9
Se dirige por correo a la unidad administrativa que Ud. estima competente	1,4
Se dirige personalmente a la unidad administrativa que Ud. estima competente	69,2
N.S.	8,2
N.C.	2,2
(N)	(2.491)

**Pregunta 16**

En general, ¿cómo se considera Vd. a sí mismo en cuanto al nivel de conocimiento de sus derechos y de sus posibilidades para usar los servicios públicos?

Ciudadano experto y muy informado, domina las formas de solicitar información y los trámites administrativos	3,4
Ciudadano bien informado, aunque no domine las formas de solicitar información y los trámites	24,1
Simplemente como un ciudadano con un nivel de información medio que no domina estas formas de relación	49,1
Peor informado que la mayoría de los ciudadanos	18,8
N.S.	4,3
N.C.	0,4
(N)	(2.489)

**Pregunta 17**

Y, a Vd. personalmente, las últimas veces que ha visitado oficinas de información de organismos públicos, ¿le ha parecido que estas funcionaban muy bien, bien, regular, mal o muy mal?

Muy bien	2,4
Bien	31,0
Regular	43,1
Mal	9,9
Muy mal	1,8
N.S.	10,8
N.C.	1,0
(N)	(2.496)

**Pregunta 18**

¿Y diría Vd. que las oficinas de información de los organismos públicos han mejorado mucho, han mejorado un poco, o no han mejorado nada en los últimos tres años?

Han mejorado mucho	14,1
Han mejorado un poco	46,9
No han mejorado nada	19,8
N.S.	18,5
N.C.	0,7
(N)	(2.491)

**Pregunta 19**

¿Cuándo Vd. tiene necesidad de solicitar información para realizar un trámite o solicitar un servicio de las administraciones públicas, lo suele Vd. hacer siempre, en alguna ocasión, nunca o casi nunca?

	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	N.S.	N.C.	(N)
A título particular	41,2	36,6	7,1	7,2	6,7	1,2	(2.494)
En representación de un familiar o amigo	4,6	23,6	33,8	29,7	7,1	1,3	(2.485)
En representación de la empresa en la que Ud. trabaja	2,2	6,8	68,1	13,7	7,6	1,6	(2.486)
En representación de una asociación o grupo de interés	0,8	3,5	72,6	14,0	7,8	1,4	(2.487)
En representación de alguna institución oficial	0,6	1,9	77,7	10,6	7,8	1,4	(2.485)

## Pregunta 20

En los edificios públicos existen letreros y señalizaciones para permitir que los ciudadanos encuentren las distintas oficinas a las que pueden dirigirse. Por su experiencia personal, ¿diría Vd. que estos letreros son suficientes, están bien situados y permiten la fácil localización de lo que se busca o que, por el contrario, son escasos, están mal situados y hacen difícil su localización?

Son suficientes, bien situados	39,4
Son escasos, mal situados	40,7
N.S.	18,6
N.C.	1,3
(N)	(2.495)

## Pregunta 21

Ahora me gustaría que valorara algunos aspectos concretos del equipamiento de las oficinas públicas de atención directa al ciudadano. Para cada uno de los que le voy a citar, me gustaría que me dijera si Vd. cree que, por lo general, es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	N.S.	N.C.	(N)
El mobiliario	4,8	48,5	22,2	4,9	0,5	18,0	1,1	(2.495)
La iluminación	5,5	55,3	18,0	4,0	0,5	15,6	1,0	(2.494)
El grado de limpieza	4,3	52,2	21,3	5,2	0,8	15,0	1,0	(2.493)
La temperatura ambiental	6,3	53,2	18,1	4,2	0,6	16,6	1,0	(2.493)
El orden, tanto de la distribución de las mesas, como de los papeles y documentos	2,8	39,3	24,7	8,7	1,7	21,5	1,2	(2.495)
Las dimensiones de la oficina	3,3	45,9	22,0	6,9	1,0	19,2	1,7	(2.492)

## Pregunta 22

¿Podría Vd. decirme de las siguientes alternativas cuál es la que prefiere?

Que el contacto de los funcionarios con el público se realice mediante un mostrador	25,8
Que el contacto de los funcionarios con el público se realice a través de una ventanilla	5,0
Que el contacto de los funcionarios con el público se realice mediante una mesa de despacho	54,4
N.S.	12,6
N.C.	2,2
(N)	(2.480)

## Pregunta 23

¿Podría decirme con qué frecuencia ha visitado Vd. los siguientes lugares durante los últimos treinta días?

	En alguna ocasión: 1-2 veces	Con bastante frecuencia: 3-6 veces	Con mucha frecuencia: + de 6 veces	No lo ha visitado	N.C.	(N)
Oficina de correos o Caja Postal de Ahorros	30,1	10,4	4,2	54,5	0,8	(2.494)
Agencia bancaria	30,7	26,3	12,4	29,8	0,8	(2.491)
Administración de lotería	22,3	11,6	3,2	62,2	0,8	(2.493)
Kiosko de prensa	17,0	22,8	26,3	33,1	0,8	(2.481)
Estanco	15,3	18,6	23,1	42,0	1,0	(2.488)
Grandes almacenes	26,5	15,5	9,6	47,5	0,9	(2.482)
Local sindical	4,7	1,5	1,4	91,2	1,1	(2.467)
Centro educativo	10,2	5,7	11,2	71,7	1,3	(2.468)
Comisaría de policía	4,2	0,8	0,7	93,0	1,2	(2.483)
Una oficina del ayuntamiento de la Junta Municipal de su Distrito	21,3	5,7	3,2	68,5	1,2	(2.493)
Una oficina de la comunidad autónoma en la que reside	5,9	1,8	1,0	89,8	1,4	(2.492)
Una oficina de la Administración del Estado	12,8	2,1	1,9	81,6	1,4	(2.485)



**Pregunta 24**

Dígame si conoce Vd. la dirección y localización en su ciudad de los organismos que le menciono a continuación.

	Sí	No	N.C.	(N)
Gobierno Civil	52,5	46,5	1,0	(2.490)
Comisaría de policía de su barrio o distrito	81,9	17,1	1,0	(2.488)
Dirección provincial del Ministerio de Educación y Ciencia	35,5	63,3	1,1	(2.487)
Dirección provincial del Ministerio de Economía y Hacienda	55,9	43,0	1,1	(2.487)
Dirección provincial del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	49,4	49,6	1,0	(2.486)
Oficina del Instituto Nacional de Empleo de su localidad o distrito	65,4	33,7	0,9	(2.481)
Dirección provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social	53,4	45,6	1,0	(2.480)
Dirección provincial del Instituto Nacional de Servicios Sociales	22,1	76,6	1,3	(2.474)
Ayuntamiento o Junta Municipal del distrito	87,4	11,7	0,9	(2.487)
Sede de la Presidencia de la comunidad autónoma	42,2	56,7	1,1	(2.479)

**Pregunta 25**

¿Podría decirme, ahora, en cuál de estas situaciones se encuentra Vd.?

Casado	67,7
Conviviendo sin estar casado	0,6
Separado o divorciado	1,4
Viudo	7,3
Soltero	22,8
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(2.495)</b>

**SÓLO A QUIENES NO ESTÁN SOLTEROS O NO CONTESTAN SITUACIÓN CIVIL**

(Distinto de 5 o 9 en P25)

(N=1.922)

**Pregunta 26**

¿Cuántos hijos tiene Vd.?

Ninguno	9,2
1	17,5
2	34,5
3	20,7
4	8,8
5	4,2
6	1,9
7	1,1
8	0,6
9	0,3
11	0,1
12	0,1
N.C.	1,2
<b>(N)</b>	<b>(1.883)</b>
Media (hijos/as)	2,34
Desviación típica	1,55
<b>(N)</b>	<b>(1.860)</b>

**Pregunta 27**

Sexo:

Hombre	47,1
Mujer	52,9
<b>(N)</b>	<b>(2.495)</b>

**Pregunta 28**

¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

De 18 a 24 años	14,5
De 25 a 34 años	21,1
De 35 a 44 años	16,1
De 45 a 54 años	20,6
De 55 a 64 años	12,0
65 y más años	15,7
<b>(N)</b>	<b>(2.491)</b>

**Pregunta 29**

¿Qué estudios tiene Vd.?

Menos de estudios primarios, no sabe leer	3,5
Menos de estudios primarios, sabe leer (menos de 6 años de escuela)	24,6
Estudios primarios completos, cultura general	34,9
Estudios de formación profesional	6,4
Bachiller elemental	8,1
Bachiller superior	9,4
Estudios de grado medio	5,7
Universitarios o técnicos de grado superior	6,9
Otros	0,2
N.C.	0,2
<b>(N)</b>	<b>(2.491)</b>

**Pregunta 29aa****ESTUDIOS.**

Sin estudios	28,1
Primaria	42,9
Secundaria	9,4
F.P.	6,4
Grado medio	5,7
Superiores	6,9
Otros	0,2
N.C.	0,4
<b>(N)</b>	<b>(2.496)</b>

**Pregunta 30**

¿En cuál de estas situaciones se encuentra Vd.?

Trabaja	43,3
Parado/a	7,8
Jubilado/a o pensionista	12,1
Estudiante	6,4
Sus labores	29,8
N.C.	0,6
<b>(N)</b>	<b>(2.466)</b>

**Pregunta 30aa**

Ocupación[Recodificada]

Profesionales liberales, técnicos/as y similares	2,6
Miembros del Gobierno, altos directivos/as, Administración Pública y empresa privada	2,0
Empresarios/as con asalariados/as en agricultura, industria y servicios	2,1
Empresarios/as sin asalariados/as en agricultura, industria y servicios y trabajadores/as independientes	16,8
Cuadros medios en la empresa privada y en la Administración Pública	6,7
Capataces y personal encargado en actividades de servicios personales	1,3
Personal administrativo y similar	10,5
Comerciantes, vendedores/as y similares	4,1
Personal de los servicios	2,3
Trabajadores/as cualificados/as y semicualificados/as en la construcción, industria y servicios	23,7
Trabajadores/as agrícolas y no cualificados/as no agrícolas	26,4
Busca 1er empleo	0,4
N.C.	1,0
<b>(N)</b>	<b>(2.477)</b>

**Pregunta 31**

¿Cómo se considera Vd. en materia religiosa?

Católico/a practicante	45,4
Católico/a no practicante	45,5
Otras religiones	0,4
No creyente	2,9
Indiferente	4,7
N.C.	1,0
<b>(N)</b>	<b>(2.488)</b>

**Pregunta 32**

Por último, ¿recuerda Vd. a qué partido votó en las elecciones generales de octubre de 1989?

CDS	2,6
IU	5,3
PP	12,8
PSOE	28,7
AIC	0,2
CiU	3,5
EA	0,2
EE	0,6
HB	0,6
PA	0,4
PAR	0,2
PNV	0,8
UV	0,2
Otros	2,9
No votó	15,0
En blanco	0,6
No recuerda	4,0
N.C.	21,1
<b>(N)</b>	<b>(2.493)</b>