

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

BARÓMETRO DE MAYO

AVANCE DE RESULTADOS

Estudio nº 2.944

Mayo 2012

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

FICHA TÉCNICA

BARÓMETRO DE MAYO

Estudio nº 2.944

Mayo 2012

Ámbito:

Nacional.

Universo:

Población española de ambos sexos de 18 años y más.

Tamaño de la muestra:

Diseñada: 2.500 entrevistas.

Realizada: 2.484 entrevistas.

Afijación:

Proporcional.

Ponderación:

No procede.

Puntos de Muestreo:

238 municipios y 48 provincias.

Procedimiento de muestreo:

Polietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias de muestreo (municipios) y de las unidades secundarias (secciones) de forma aleatoria proporcional, y de las unidades últimas (individuos) por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad.

Los estratos se han formado por el cruce de las 17 comunidades autónomas con el tamaño de hábitat, dividido en 7 categorías: menor o igual a 2.000 habitantes; de 2.001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; de 100.001 a 400.000; de 400.001 a 1.000.000, y más de 1.000.000 de habitantes.

Los cuestionarios se han aplicado mediante entrevista personal en los domicilios.

Error muestral:

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q$, el error real es de $\pm 2'0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Fecha de realización:

Del 3 al 11 de mayo de 2012

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

DISTRIBUCIONES MARGINALES

BARÓMETRO DE MAYO

Estudio nº 2.944

Mayo 2012

Pregunta 1

Para empezar, refiriéndonos a la situación económica general de España, ¿cómo la calificaría Ud.: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

Muy buena	.0
Buena	.6
Regular	8.8
Mala	41.6
Muy mala	48.6
N.S.	.2
N.C.	.1
(N)	(2484)

Pregunta 2

Y, ¿cree Ud. que la situación económica actual del país es mejor, igual o peor que hace un año?

Mejor	4.9
Igual	28.5
Peor	65.2
N.S.	1.2
N.C.	.2
(N)	(2484)

Pregunta 3

Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación económica del país será mejor, igual o peor que ahora?

Mejor	16.2
Igual	33.6
Peor	39.1
N.S.	10.7
N.C.	.4
(N)	(2484)

Pregunta 4

Y refiriéndonos ahora a la situación política general de España, ¿cómo la calificaría Ud.: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

Muy buena	.4
Buena	5.2
Regular	24.9
Mala	36.5
Muy mala	28.3
N.S.	4.0
N.C.	.8
(N)	(2484)

Pregunta 5

Y, ¿cree Ud. que la situación política actual del país es mejor, igual o peor que hace un año?

Mejor	12.4
Igual	46.6
Peor	35.8
N.S.	4.2
N.C.	.9
(N)	(2484)

Pregunta 6

Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación política del país será mejor, igual o peor que ahora?

Mejor	15.8
Igual	40.0
Peor	30.6
N.S.	12.3
N.C.	1.3
(N)	(2484)

Pregunta 7

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? *(Respuesta espontánea. La tabla refleja los porcentajes agregados de las respuestas a las tres preguntas)*

El paro	81.7
Las drogas	.5
La inseguridad ciudadana	4.5
El terrorismo, ETA	1.2
Las infraestructuras	.2
La sanidad	10.6
La vivienda	3.5
Los problemas de índole económica	51.0
Los problemas relacionados con la calidad del empleo	2.1
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca	.2
La corrupción y el fraude	9.3
Las pensiones	2.2
La clase política, los partidos políticos	22.5
La Administración de Justicia	1.4
Los problemas de índole social	3.2
La inmigración	6.2
La violencia contra la mujer	.6
Los problemas relacionados con la juventud	1.5
La crisis de valores	2.3
La educación	7.3
Los problemas medioambientales	.2
El Gobierno, los políticos y los partidos	3.6
El funcionamiento de los servicios públicos	.8
Los nacionalismos	.2
Las preocupaciones y situaciones personales	.1
El Estatuto de Cataluña	.4
Reforma Laboral	.9
"Los recortes"	5.1
Otras respuestas	4.1
N.S.	.6
N.C.	.2
(N)	(2484)

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? (*Respuesta espontánea*)

El paro	61.6
La inseguridad ciudadana	.3
La sanidad	.8
La vivienda	.2
Los problemas de índole económica	17.7
Los problemas relacionados con la calidad del empleo	.5
La corrupción y el fraude	3.3
Las pensiones	.6
La clase política, los partidos políticos	8.1
La Administración de Justicia	.2
Los problemas de índole social	.1
La inmigración	1.0
Los problemas relacionados con la juventud	.1
La crisis de valores	.6
La educación	.4
El Gobierno, los políticos y los partidos	2.0
El funcionamiento de los servicios públicos	.2
"Los recortes"	.5
Otras respuestas	.8
N.S.	.6
N.C.	.2
(N)	(2484)

Pregunta 8

¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?
(Respuesta espontánea. La tabla refleja los porcentajes agregados de las respuestas a las tres preguntas)

El paro	47.9
Las drogas	.2
La inseguridad ciudadana	2.5
El terrorismo, ETA	.2
Las infraestructuras	.2
La sanidad	10.2
La vivienda	3.9
Los problemas de índole económica	41.7
Los problemas relacionados con la calidad del empleo	5.0
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca	.3
La corrupción y el fraude	2.3
Las pensiones	6.0
La clase política, los partidos políticos	7.7
La Administración de Justicia	.9
Los problemas de índole social	3.3
El racismo	.1
La inmigración	2.5
La violencia contra la mujer	.1
Los problemas relacionados con la juventud	1.0
La crisis de valores	1.2
La educación	7.2
Los problemas medioambientales	.3
El Gobierno, los políticos y los partidos	1.2
El funcionamiento de los servicios públicos	.6
Los nacionalismos	.1
Las preocupaciones y situaciones personales	3.5
El Estatuto de Cataluña	.1
Reforma Laboral	.9
"Los recortes"	5.7
Otras respuestas	2.0
N.S.	7.2
N.C.	6.0
(N)	(2484)

¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? (*Respuesta espontánea*)

El paro	38.6
La inseguridad ciudadana	.6
La sanidad	2.6
La vivienda	1.0
Los problemas de índole económica	21.1
Los problemas relacionados con la calidad del empleo	2.6
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca	.2
La corrupción y el fraude	.6
Las pensiones	3.7
La clase política, los partidos políticos	3.3
La Administración de Justicia	.1
Los problemas de índole social	.9
El racismo	.1
La inmigración	.6
Los problemas relacionados con la juventud	.5
La crisis de valores	.4
La educación	2.7
Los problemas medioambientales	.1
El Gobierno, los políticos y los partidos	.6
El funcionamiento de los servicios públicos	.1
Las preocupaciones y situaciones personales	2.1
Reforma Laboral	.5
"Los recortes"	2.9
Otras respuestas	.7
N.S.	7.2
N.C.	6.0
(N)	(2484)

Pregunta 9

En general, ¿su opinión sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidad Autónoma y Ayuntamiento) es...?

Muy positiva	1.2
Bastante positiva	24.5
Ni positiva ni negativa (NO LEER) ¹	23.4
Bastante negativa	36.6
Muy negativa	10.7
N.S.	2.7
N.C.	.8
(N)	(2484)

Pregunta 10

¿Y considera que las Administraciones Públicas funcionan mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que hace diez años?

Mucho mejor	1.7
Mejor	25.9
Igual	28.3
Peor	29.3
Mucho peor	4.3
N.S.	10.3
N.C.	.2
(N)	(2484)

Pregunta 11

A la hora de realizar gestiones o trámites con las Administraciones Públicas ¿cree Ud. que los/as ciudadanos/as en España tienen dificultades?

Sí	71.4	→ (Pregunta 11a)
No	22.9	
N.S.	5.2	
N.C.	.5	
(N)	(2484)	

¹ Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

PREGUNTA 11a: SÓLO A QUIENES TIENEN DIFICULTADES A LA HORA DE REALIZAR GESTIONES O TRÁMITES
CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pregunta11)

(N =1774)

Pregunta 11a

Y entre las que le voy a leer, ¿cuáles cree Ud. que son las principales dificultades? ¿En primer lugar? ¿En segundo? ¿En tercero?

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar
Dificultad para saber cuál es el organismo al que hay que dirigirse	17.6	9.4	11.0
Lenguaje poco claro de la Administración en sus impresos, comunicaciones o instrucciones	13.9	15.2	12.6
Lentitud en resolver los trámites	31.3	24.0	13.0
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos	24.4	26.6	15.5
Falta de conocimiento y preparación de los/as funcionarios/as	2.6	3.7	4.8
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Administración	1.2	2.9	3.8
Malos horarios	1.7	3.5	5.3
Pocos servicios disponibles a través de Internet	.8	1.5	2.5
Falta de amabilidad en el trato personal	2.7	4.1	8.6
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas	1.1	2.5	5.6
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	1.8	4.2	7.7
N.S.	.5	1.7	6.6
N.C.	.2	.8	3.0
(N)	(1774)	(1774)	(1774)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 12

Normalmente, ¿los trámites y gestiones con las Administraciones Públicas los resuelve...?

Ud. personalmente	65.9
Recurre a la ayuda de algún familiar y/o amigo/a	20.2
Recurre a los servicios de un/a profesional (gestor/a, abogado/a, etc.)	7.4
Depende del tipo de gestión o trámite (NO LEER) ²	6.0
N.C.	.5
(N)	(2484)

² Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

Pregunta 13

Si Ud. pudiese elegir, en general, ¿cómo preferiría hacer las gestiones con las Administraciones Públicas?
¿Y en segundo lugar?

	Primer lugar	Segundo lugar
En persona	69.8	17.6
Por teléfono	6.7	41.1
Por correo o fax	.5	3.9
Por Internet	21.7	17.7
N.S.	1.1	13.0
N.C.	.2	6.8
(N)	(2484)	(2484)

Pregunta 14

¿Qué suele hacer Ud. cuando **necesita información** relacionada con una gestión o trámite que tiene que realizar con las Administraciones Públicas?

Ir personalmente a la oficina de la Administración más cercana	57.6	
Solicitar información por correo o fax	.6	
Solicitar información por teléfono	10.4	
Buscar información por Internet	24.6	→ (Pregunta 14a)
Otra respuesta	.6	
Lo hace otra persona	5.2	
N.S.	.5	
N.C.	.4	
(N)	(2484)	

Pregunta 14a

¿A través de qué tipo de páginas web?

Buscador general de Internet (Google, Yahoo, etc.)	58.8
Página de información general de la Administración (Red 060, página del Ministerio de Administraciones Públicas, etc.)	11.3
Página del organismo responsable del servicio (Ministerio, Agencia Tributaria, Consejería de la Comunidad Autónoma, Ayuntamiento, etc.)	28.8
Otras páginas	.7
N.C.	.5
(N)	(611)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 15

Ahora quisiera que valorase los siguientes aspectos del funcionamiento de las Administraciones Públicas en España. Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa que lo valora "muy negativamente" y el 10 que lo valora "muy positivamente".

	Media	Desviación típica	(N)
Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión	4.18	1.95	(2356)
Tiempo que tarda la Administración en responder	3.75	1.96	(2330)
Capacidad profesional de los/as funcionarios/as	5.47	1.90	(2329)
Facilidad para localizar los centros y servicios	5.68	2.01	(2364)
Tiempo de espera para ser atendido/a	4.15	1.99	(2341)
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	3.75	1.95	(2331)
Claridad y utilidad de la información	4.53	2.03	(2336)
Facilidad para formular quejas o sugerencias	4.18	2.20	(2051)
Los horarios de atención al público	5.23	2.20	(2374)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4.27	2.27	(2171)
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet	5.71	2.19	(1575)
Trato dispensado por los/as funcionarios/as	5.53	1.92	(2366)
Estado de las instalaciones	6.36	1.78	(2356)

Pregunta 16

Centrándonos en el funcionamiento en general de la Administración General del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria o Subdelegaciones y Delegaciones del Gobierno), ¿piensa Ud. que funciona mejor, igual o peor que la Administración de su Comunidad Autónoma?

Mejor	14.9
Igual	45.7
Peor	17.3
N.S.	21.6
N.C.	.5
(N)	(2484)

Pregunta 17

¿Y que la Administración de su Ayuntamiento?

Mejor	18.5
Igual	41.3
Peor	20.2
N.S.	19.2
N.C.	.7
(N)	(2484)

Pregunta 18

Y comparando la Administración General del Estado con la Autonómica y la Local, ¿cuál diría Ud. que es...?

- 1 Administración General del Estado
- 2 Autonómica
- 3 Local
- 4 Las tres
- 5 Ninguna

	1	2	3	4	5	N.S.	N.C.	(N)
La más rápida	13.2	13.2	32.5	7.9	10.6	22.1	.5	(2484)
La que tiene personal mejor preparado	25.1	13.0	11.5	18.0	5.8	25.8	.7	(2484)
La que trata mejor a los/as ciudadanos/as	8.8	11.4	30.8	17.5	7.6	22.9	.9	(2484)
La que proporciona más información a los/as ciudadanos/as	16.5	13.4	26.8	13.5	7.2	21.7	.8	(2484)
La que trata a todos/as los/as ciudadanos/as por igual	16.7	9.3	17.4	19.4	12.6	23.7	1.0	(2484)
La más eficaz	17.4	12.6	21.1	10.2	11.2	26.7	.9	(2484)

Pregunta 19

¿Qué grado de confianza, mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/las siguientes profesionales del sector público?

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	N.S.	N.C.	(N)
Médicos/as	34.9	49.8	11.5	3.0	.6	.2	(2484)
Trabajadores/as sociales	19.2	48.0	15.3	3.5	13.7	.3	(2484)
Profesores/as de los centros públicos de enseñanza primaria y secundaria	21.9	55.6	12.5	1.7	8.2	.3	(2484)
Profesores/as de las universidades públicas	17.6	47.6	10.9	1.7	21.7	.4	(2484)
Diplomáticos/as	4.4	23.1	28.1	14.4	28.9	1.1	(2484)
Jueces/zas	5.1	24.4	37.6	20.6	11.5	.8	(2484)
Inspectores/as de Hacienda	5.2	27.5	32.5	17.6	16.3	.8	(2484)
Bomberos/as	45.1	47.0	2.7	.6	4.1	.5	(2484)
Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado	26.8	49.4	15.8	4.8	2.7	.4	(2484)

Pregunta 20

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

Mucha	6.3
Bastante	49.6
Poca	34.4
Ninguna	5.5
N.S.	3.2
N.C.	.9
(N)	(2484)

Pregunta 21

Recientemente el Gobierno ha presentado un proyecto de **Ley de Transparencia, Acceso a la información y Buen Gobierno**, ¿ha oído Ud. hablar de este proyecto de Ley?

Sí	35.3	→ (Preguntas 21a y 21b)
No	64.4	
N.C.	.3	
(N)	(2484)	

PREGUNTAS 21a y 21b : SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DEL PROYECTO DE LEY
(Pregunta 21)

(N =877)

Pregunta 21a

Y en general, ¿cree Ud. que esta ley será muy, bastante, poco o nada positiva para mejorar el funcionamiento o de las Administraciones Públicas en España?

Muy positiva	17.9
Bastante positiva	42.9
Poco positiva	15.5
Nada positiva	13.5
N.S.	9.2
N.C.	1.0
(N)	(877)

Pregunta 21b

¿Y de entre las diversas medidas de esta ley que voy a mostrarle, cuál le parece la más importante?

Facilita el acceso a la información de las Administraciones Públicas, por parte de los/as ciudadanos/as	27.5
Aumenta las obligaciones de publicidad que deben cumplir las Administraciones Públicas	8.6
Establece principios éticos y de actuación obligatorios para los gestores públicos	17.9
Prevé sanciones para los gestores públicos que incumplan sus obligaciones	34.4
N.S.	7.6
N.C.	4.0
(N)	(877)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 22

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	60.7	→	(Pregunta 23)
No	38.2	}	→ (Pregunta 22a)
No recuerda	1.0		
N.C.	.2		
(N)	(2484)		

PREGUNTA 22a: SÓLO A QUIENES NO HAN ACUDIDO PERSONALMENTE A ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO, NO LO RECUERDAN, O NO CONTESTAN (Pregunta 22)

(N =977)

Pregunta 22a

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	26.0	→	(Pregunta 23)
Confirma, no ha acudido	70.6	}	→ (Pregunta 26)
No recuerda	2.8		
N.C.	.6		
(N)	(977)		

PREGUNTAS 23 A 25: SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN
CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
(Preguntas 22 y 22a)

(N =1761)

Pregunta 23

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

Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	3.0
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	24.5
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	21.0
Oficina que expide DNI, pasaportes	8.9
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)	2.0
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	4.0
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	9.8
Oficina del Registro Civil	2.6
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	2.3
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	.3
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	.5
Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas	1.0
Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	2.3
Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	8.6
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	1.4
Otra	1.9
Servicios de Asistencia Social	1.1
Oficinas municipales/diputación en general	1.2
No recuerda	.7
N.C.	2.9
(N)	(1761)

Pregunta 24Y en esa **última ocasión**, concretamente acudió a esa oficina u organismo para...

Solicitar un impreso	12.7
Solicitar un documento o certificado	28.2
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.)	9.8
Realizar un pago	8.7
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)	26.1
Pedir información o realizar una consulta	21.6
Presentar una queja o recurso	4.3
Hacer una sugerencia	.6
Pedir una cita	4.8
Robo o denuncia	2.2
Trámites con Hacienda	1.9
Otro	1.4
N.C.	2.6
(N)	(1761)

Pregunta 25

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

Muy satisfecho/a	18.9
Bastante satisfecho/a	54.4
Indiferente (NO LEER) ³	7.4
Poco satisfecho/a	11.4
Nada satisfecho/a	7.4
No recuerda	.1
N.C.	.5
(N)	(1761)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 26

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

Sí	11.1	→ (Pregunta 26a)
No	88.2	
No recuerda	.5	
N.C.	.2	
(N)	(2484)	

Pregunta 26a

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	53.3
Indiferente (NO LEER)	4.0
Poco satisfecho/a	17.4
Nada satisfecho/a	9.8
No recuerda	.0
N.C.	.7
(N)	(276)

³ Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 27

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	32.0	→	(Preguntas 27a y 27b)
No	66.3	}	→ (Pregunta 28)
No recuerda	1.6		
N.C.	.1		
(N)	(2484)		

PREGUNTAS 27a Y 27b: SÓLO A QUIENES EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN CONTACTADO PERSONALMENTE POR TELÉFONO CON ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO
(Pregunta 27)

(N =794)

Pregunta 27a

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	12.6
Bastante satisfecho/a	50.3
Indiferente (NO LEER) ⁴	7.6
Poco satisfecho/a	16.8
Nada satisfecho/a	11.8
No recuerda	.4
N.C.	.6
(N)	(794)

Pregunta 27b

¿Y en esa ocasión le atendió...?

Una máquina toda la llamada	14.6
Una persona toda la llamada	45.1
Ambas	36.8
No recuerda	1.3
N.C.	2.3
(N)	(794)

⁴ Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 28

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

Sí	47.3	→	(Pregunta 29)
No	52.2	}	→ (Preguntas 28a y 28b)
No recuerda	.2		
N.C.	.3		
(N)	(2484)		

PREGUNTAS 28a Y 28b: SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET, NO LO RECUERDAN, O NO CONTESTAN (Pregunta 28)

(N =1308)

Pregunta 28a

¿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	24.4
No	74.2
N.C.	1.4
(N)	(1308)

Pregunta 28b

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	3.6
Bastante probable	18.7
Poco probable	21.4
Nada probable	45.6
N.S.	9.0
N.C.	1.7
(N)	(1308)

PREGUNTAS 29 Y 30: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN ALGUNA OCASIÓN
PARA INFORMARSE O RESOLVER TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
(Pregunta 28)

(N =1176)

Pregunta 29

¿Y ha utilizado alguna vez Internet para...?

Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	68.5
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	44.3
Descargar formularios o impresos	57.2
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo, etc.)	26.4
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula)	49.6
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsido o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.)	28.2
Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.)	25.8
Presentar una queja o recurso	7.7
Hacer una sugerencia	4.8
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	6.3
Otra respuesta	.9
No recuerda	.3
N.C.	.7
(N)	(1176)

Pregunta 30

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	88.7	→ (Pregunta 31)
No	10.1	} → (Pregunta 32)
No recuerda	.8	
N.C.	.4	
(N)	(1176)	

PREGUNTA 31: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA INFORMARSE O RESOLVER TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
(Pregunta 30)

(N =1043)

Pregunta 31

¿Y en la última ocasión que utilizó Internet para contactar con un organismo público, Ud...?

Consiguió todo lo que buscaba/quería (información, descargas, etc.)	51.6	} → (Preguntas 31a y 31b)
Consiguió casi todo lo que buscaba/quería	29.0	
Consiguió algo de lo que buscaba/quería	13.1	} → (Pregunta 31c)
No consiguió nada de lo que buscaba/quería	5.8	
No recuerda	.4	} → (Pregunta 32)
N.C.	.1	
(N)	(1043)	

PREGUNTAS 31a Y 31b: SÓLO A QUIENES CONSIGUIERON TODO O CASI TODO DE LO QUE BUSCABAN/QUERÍAN
(Pregunta 31)

(N =840)

Pregunta 31a

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

Muy fácil	12.6
Fácil	68.2
Difícil	17.4
Muy difícil	1.1
N.S.	.0
N.C.	.7
(N)	(840)

Pregunta 31b

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

Muy satisfecho/a	12.6
Bastante satisfecho/a	71.4
Indiferente (NO LEER) ⁵	6.9
Poco satisfecho/a	7.9
Nada satisfecho/a	1.1
No recuerda	.0
N.C.	.1
(N)	(840)

⁵ Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

PREGUNTA 31c: SÓLO A QUIENES CONSIGUIERON ALGO O NO CONSIGUIERON NADA DE LO QUE BUSCABAN/QUERÍAN
(Pregunta 31)

(N =198)

Pregunta 31c

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

La gestión/trámite no podía hacerse a través de Internet	21.2
Fallo técnico de la página web durante el proceso de consulta o realización del trámite	24.2
La página web resultaba demasiado compleja	25.8
No encontró la página web que buscaba	5.1
No sabía cómo conseguir la información/hacer la gestión que quería	8.6
No quería facilitar la información personal que le solicitaba	4.0
No disponía de firma o certificado electrónico necesario para conseguir lo que quería/buscaba	4.5
Por otra razón	3.5
No recuerda	.0
N.C.	3.0
(N)	(198)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 32

Independientemente de que lo haya utilizado o no, ¿cuál cree Ud. que es el principal inconveniente para utilizar Internet en las gestiones y trámites con las Administraciones Públicas? ¿Y en segundo lugar?

	Primer lugar	Segundo lugar
No tener contacto directo con una persona que le informe y ayude a hacer la gestión	41.4	15.8
La inseguridad que puede tener Internet	19.2	20.9
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado	16.5	16.1
Es necesario tener identificación electrónica	8.5	9.3
Otro	1.2	1.0
No ve ningún inconveniente	3.0	.2
No tiene noción de Internet	1.7	.6
N.S.	7.5	21.7
N.C.	1.4	14.4
(N)	(2484)	(2484)

Pregunta 33

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

Sí	20.9	→ (Preguntas 33a y 33b)
No	78.4	→ (Pregunta 33c)
N.C.	.7	→ (Pregunta 34)
(N)	(2484)	

PREGUNTAS 33a Y 33b: SÓLO A QUIENES ALGUNA VEZ HAN PRESENTADO UNA QUEJA O RECLAMACIÓN (Pregunta 33)

(N =520)

Pregunta 33a

Respecto a la última queja o reclamación que presentó, ¿le han dado ya alguna respuesta?

Sí	63.5	→ (Pregunta 33b)
No	28.1	→ (Pregunta 34)
Todavía está tramitándose	7.5	
No recuerda	.8	
N.C.	.2	
(N)	(520)	

Pregunta 33b

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

Muy satisfecho/a	12.4
Bastante satisfecho/a	27.9
Indiferente (NO LEER) ⁶	6.4
Poco satisfecho/a	19.7
Nada satisfecho/a	33.0
No recuerda	.3
N.C.	.3
(N)	(330)

⁶ Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta “NO LEER”, pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

PREGUNTA 33c: SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN
(Pregunta 33)

(N =1947)

Pregunta 33c

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

Nunca ha tenido motivo	58.3
Cree que no sirve para nada	25.7
No sabía cómo o dónde hacerlo	2.8
Para evitar trámites	6.3
Buscó una solución alternativa	2.4
No era importante	2.4
Otra	1.0
N.S.	.7
N.C.	.5
(N)	(1947)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 34

Y respecto al DNI electrónico...

Lo conoce pero no lo tiene	36.4	→ (Preguntas 34a y 34b)
Lo conoce y lo tiene	43.9	
No lo conoce	19.5	
N.C.	.3	
(N)	(2484)	

PREGUNTAS 34a Y 34b: SÓLO A QUIENES CONOCEN Y TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO
(Pregunta 34)

(N =1090)

Pregunta 34a

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

Sí	19.6	→ (Pregunta 34b)
No	80.1	
N.C.	.3	
(N)	(1090)	

PREGUNTA 34a: SÓLO A QUIENES CONOCEN Y TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO (Pregunta 34)

(N =214)

Pregunta 34b

¿Y utilizar su DNI electrónico le pareció...?

Muy fácil	17.3
Bastante fácil	60.7
Bastante difícil	15.0
Muy difícil	4.7
N.S.	.9
N.C.	1.4
(N)	(214)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 35

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)	7.4
(3 - 4)	25.1
(5 - 6)	30.2
(7 - 8)	9.4
Derecha (9 -10)	2.5
N.S.	11.6
N.C.	13.8
(N)	(2484)

Media	4.70
Desviación típica	1.89
(N)	(1851)

Pregunta 36

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

Fue a votar y votó	78.9
No tenía edad para votar	.6
Fue a votar pero no pudo hacerlo	.1
No fue a votar porque no pudo	2.3
Prefirió no votar	16.1
No recuerda	.2
N.C.	1.7
(N)	(2484)

(Pregunta 36a)

PREGUNTA 36a: SÓLO A QUIENES FUERON A VOTAR Y VOTARON (Pregunta 36)

(N =1960)

Pregunta 36a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

PP	30.1
PSOE	27.5
IU/ICV	8.1
UPyD	3.2
CiU	3.2
Amaiur	1.2
PNV	1.3
ERC	.5
BNG	.5
CC	.4
Compromís-Equo	.7
FAC	.1
Geroa-Bai	.3
Otros partidos	1.7
En blanco	2.4
Voto nulo	.8
No recuerda	1.3
N.C.	16.8
(N)	(1960)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 37

Sexo:

Hombre	49.0
Mujer	51.0
(N)	(2484)

Pregunta 38

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

18-24	8.9
25-34	20.0
35-44	20.3
45-54	17.3
55-64	13.3
65 y +	20.2
(N)	(2484)

Pregunta 39

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

No, es analfabeto/a	.9	} → (Pregunta 40)
No, pero sabe leer y escribir	3.3	
Sí, ha ido a la escuela	95.8	} → (Pregunta 40)
N.C.	.0	
(N)	(2484)	

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	2.1
Educación primaria de LOGSE	19.5
ESO o Bachiller elemental	26.5
Formación Profesional de grado medio	7.9
Bachillerato de LOGSE	13.1
Formación Profesional de grado superior	10.0
Arquitecto e Ingeniero Técnico	1.6
Diplomado	8.1
Arquitecto e Ingeniero Superior	1.2
Licenciado	8.9
Estudios de Postgrado o especialización	1.0
N.C.	.1
(N)	(2380)

Preguntas 39 y 39a

Nivel de estudios:

Sin estudios	6.2
Primaria	44.0
Secundaria	12.5
F.P.	17.1
Medios universitarios	9.3
Superiores	10.7
N.C.	.1
(N)	(2484)

Pregunta 40

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

Católico/a	71.5
Creyente de otra religión	2.0
No creyente	15.3
Ateo/a	8.9
N.C.	2.4
(N)	(2484)

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	58.0
Varias veces al año	15.7
Alguna vez al mes	8.7
Casi todos los domingos y festivos	13.9
Varias veces a la semana	2.5
N.C.	1.3
(N)	(1825)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 41

¿Cómo calificaría Ud. su situación económica personal en la actualidad: es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

Muy buena	1.0
Buena	22.7
Regular	47.5
Mala	19.7
Muy mala	8.3
N.S.	.2
N.C.	.5
(N)	(2484)

Pregunta 42

Y, ¿cree Ud que dentro de un año su situación económica personal será mejor, igual o peor que ahora?

Mejor	16.9
Igual	50.8
Peor	22.7
N.S.	9.3
N.C.	.3
(N)	(2484)

Pregunta 43

¿Cuál es su estado civil?

Casado/a	57.0
Soltero/a	30.7
Viudo/a	6.0
Separado/a	2.2
Divorciado/a	3.6
N.C.	.4
(N)	(2484)

Pregunta 44

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

La persona entrevistada	45.0
Otra persona	45.3
La persona entrevistada y otra casi a partes iguales (NO LEER) ⁷	9.4
N.C.	.4
(N)	(2484)

Pregunta 45¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

Trabaja	40.1
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	18.5
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	3.3
Parado/a y ha trabajado antes	24.7
Parado/a y busca su primer empleo	.8
Estudiante	4.3
Trabajo doméstico no remunerado	7.6
Otra situación	.6
N.C.	.1
(N)	(2484)

⁷ Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

PREGUNTA 45a: SÓLO A QUIENES TRABAJAN (Pregunta 45)

(N=996)

Pregunta 45a

¿Piensa Ud. que es muy probable, bastante, poco o nada probable que durante los próximos doce meses pierda su empleo actual?

Muy probable	6.2
Bastante probable	15.4
Poco probable	40.4
Nada probable	29.3
N.S.	7.5
N.C.	1.2
(N)	(996)

PREGUNTA 45b: SÓLO A LOS PARADOS QUE HAN TRABAJADO ANTES Y A LOS PARADOS QUE ESTAN BUSCANDO SU PRIMER EMPLEO (Pregunta 45)

(N=632)

Pregunta 45b

¿Y cree Ud que es muy probable, bastante, poco o nada probable que durante los próximos doce meses encuentre Ud. trabajo?

Muy probable	4.4
Bastante probable	22.3
Poco probable	41.5
Nada probable	22.2
N.S.	7.4
N.C.	2.2
(N)	(632)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 46

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

Dirección de empresas y administraciones públicas	8.1
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	11.3
Técnicos y profesionales de apoyo	13.3
Empleados de tipo administrativo	5.0
Trabajadores de servicios de restauración y personales	15.9
Trabajadores cualificados en agricultura y pesca	5.4
Artesanos y trabajadores cualificados de la industria	15.9
Operadores de maquinaria y montadores	11.7
Trabajadores no cualificados	12.4
Fuerzas armadas	.4
N.C.	.8
(N)	(2484)

Pregunta 47

¿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)	54.9
Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino)	27.2
Empresario/a o profesional con asalariados/as	4.3
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	12.3
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar)	.4
Miembro de una cooperativa	.2
Otra situación	.3
N.C.	.5
(N)	(2484)

Pregunta 47a

¿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	14.8
Empresa pública	3.3
Empresa privada	78.7
Organización sin fines de lucro	.7
Servicio doméstico	2.0
Otros	.2
N.C.	.3
(N)	(2039)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 48

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

Agricultura, ganadería, caza, silvicultura	5.9
Pesca, acuicultura	.7
Extracción de productos energéticos	.4
Extracción de otros minerales	.1
Industrias de la alimentación, bebidas y tabaco	2.9
Industria textil de la confección	2.1
Industria del cuero y del calzado	.3
Industria de la madera y el corcho	.4
Industria del papel	1.5
Refino de petróleo, coquerías y combustibles nucleares	.1
Industria química	1.3
Fabricación de productos de caucho y materias plásticas	.3
Fabricación de otros productos minerales no metálicos	1.4
Metalurgia y fabricación de productos metálicos	2.7
Fabricación de equipos mecánicos: oficina e informáticos	.8
Industria de material y equipo electrónico	.7
Fabricación de todo tipo de material de transporte	1.9
Fabricación de muebles	1.3
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	1.1
Construcción, climatización, e instalaciones eléctricas	9.9
Comercio: farmacias y todo tipo de reparaciones	15.1
Hostelería	7.5
Transporte, almacenamiento, correos, comunicaciones	7.1
Intermediación financiera	1.9
Actividades inmobiliarias, informáticas, consultorías	8.1
Administración pública, defensa, seguridad social	7.0
Educación	5.5
Actividades sanitarias y veterinarias	5.4
Actividades de saneamiento público	.4
Actividades asociativas diversas	.3
Actividades recreativas, culturales y deportivas	1.3
Actividades diversas de servicios personales	1.2
Hogares que emplean personal doméstico	2.1
N.C.	1.0
(N)	(2484)

Preguntas 44 a 48

Condición socioeconómica del INE (+ inactivos):

Directores y profesionales	3.8
Técnicos y cuadro medios	9.4
Pequeños empresarios	4.2
Agricultores	.8
Empleados de oficinas y servicios	7.4
Obreros cualificados	5.6
Obreros no cualificados	8.3
Jubilados y pensionistas	21.9
Parados	25.4
Estudiantes	4.3
Trabajo doméstico no remunerado	7.6
No clasificables	1.2
(N)	(2484)

Estatus socioeconómico:

Clase alta/ media-alta	17.1
Nuevas clases medias	22.6
Viejas clases medias	15.1
Obreros cualificados	30.4
Obreros no cualificados	13.0
No consta	1.7
(N)	(2484)

Pregunta 49

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

Desde que nació	97.3
La ha adquirido con posterioridad	2.6
N.C.	.1
(N)	(2484)

Pregunta 49a

¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

Lo habla un poco	.0
Lo habla más o menos bien	4.7
Lo habla con fluidez	17.2
Lo habla como si fuera nativo	10.9
Es su idioma materno	67.2
N.S.	.0
N.C.	.0
(N)	(64)