

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

BARÓMETRO DE MAYO

AVANCE DE RESULTADOS

TABULACIÓN POR VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Estudio nº 2.944

Mayo 2012

ÍNDICE

	<u>Página</u>
➤ Sexo y edad.....	1
➤ Tamaño de municipio	45
➤ Nivel de estudios.....	89

NOTA: Para leer los literales completos de las preguntas y de las categorías de respuesta, ver cuestionario y/o marginales.

SEXO Y EDAD

Pregunta 1

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy buena.....	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
Buena.....	,6	,5	,7	1,8	,8	,4	,0	,0	1,0
Regular.....	8,8	9,4	8,1	13,6	6,0	8,5	6,1	6,9	13,1
Mala.....	41,6	42,2	41,1	40,0	44,5	39,9	36,6	42,0	45,3
Muy mala.....	48,6	47,5	49,8	44,5	48,5	51,2	56,6	50,8	39,8
N.S.....	,2	,2	,3	,0	,2	,0	,2	,3	,6
N.C.....	,1	,2	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 2

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	4,9	5,1	4,7	5,5	4,8	5,0	5,6	4,2	4,4
Igual.....	28,5	29,6	27,5	30,5	26,0	30,8	25,9	25,7	32,0
Peor.....	65,2	64,0	66,4	61,8	68,0	63,5	67,6	68,6	61,4
N.S.....	1,2	,9	1,4	2,3	1,0	,8	,5	1,2	1,8
N.C.....	,2	,4	,1	,0	,2	,0	,5	,3	,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 3

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	16,2	16,9	15,6	14,5	11,9	17,5	15,6	15,4	21,1
Igual.....	33,6	33,6	33,6	39,5	31,8	37,9	30,8	31,7	32,2
Peor.....	39,1	38,6	39,7	38,6	48,7	36,3	42,4	39,9	29,4
N.S.....	10,7	10,7	10,7	7,3	7,2	7,9	10,5	12,7	17,1
N.C.....	,4	,2	,5	,0	,4	,4	,7	,3	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 4

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy buena.....	,4	,2	,5	,5	,2	,4	,2	,3	,6
Buena.....	5,2	6,1	4,3	6,4	4,0	5,8	3,0	5,1	7,2
Regular.....	24,9	24,1	25,8	30,9	20,7	23,2	19,1	25,1	33,0
Mala.....	36,5	37,1	35,9	35,0	36,8	37,9	39,6	35,0	33,6
Muy mala.....	28,3	28,8	27,7	22,7	35,8	28,8	35,0	29,9	15,9
N.S.....	4,0	3,0	5,1	4,5	1,6	3,6	2,6	3,6	8,2
N.C.....	,8	,7	,8	,0	,8	,4	,5	,9	1,6
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 5

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	12,4	14,0	10,9	12,3	10,1	15,1	10,7	13,0	13,3
Igual.....	46,6	47,0	46,2	49,5	48,3	47,0	46,2	40,5	47,7
Peor.....	35,8	35,3	36,3	32,7	38,8	34,5	40,1	40,8	28,4
N.S.....	4,2	2,8	5,6	5,5	2,2	3,2	2,3	4,5	8,2
N.C.....	,9	,8	1,0	,0	,6	,2	,7	1,2	2,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 6

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	15,8	17,2	14,5	14,5	13,1	16,9	11,7	18,7	19,7
Igual.....	40,0	40,1	39,9	41,4	42,7	42,3	41,7	36,9	35,2
Peor.....	30,6	30,5	30,6	28,6	34,6	32,5	35,4	29,6	22,1
N.S.....	12,3	11,0	13,5	14,5	9,1	7,7	10,0	13,0	20,5
N.C.....	1,3	1,1	1,5	,9	,6	,6	1,2	1,8	2,6
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
El paro.....	81,7	80,5	82,8	71,8	81,3	81,7	83,7	82,5	84,1
Las drogas.....	,5	,3	,6	,5	,6	,6	,5	,0	,6
La inseguridad ciudadana.....	4,5	4,1	4,8	,5	2,6	3,4	4,9	8,5	6,2
El terrorismo, ETA.....	1,2	1,6	,9	,0	1,2	1,4	1,4	1,8	1,0
Las infraestructuras.....	,2	,4	,0	,0	,2	,2	,5	,0	,2
La sanidad.....	10,6	8,4	12,8	6,4	11,5	10,7	11,4	10,3	11,1
La vivienda.....	3,5	3,7	3,3	3,2	4,2	5,2	2,1	1,8	3,6
Los problemas de índole económica..	51,0	53,1	49,1	59,5	49,9	54,6	50,8	48,3	46,9
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,1	1,7	2,4	1,8	2,4	2,2	2,3	2,1	1,4
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	,2	,1	,0	,0	,0	,2	,6	,2
La corrupción y el fraude.....	9,3	10,3	8,4	8,6	11,7	10,9	10,3	8,5	5,4
Las pensiones.....	2,2	1,5	2,9	,0	,0	,0	,5	2,7	8,7
La clase política, los partidos políticos.....	22,5	26,9	18,3	24,5	24,3	22,6	24,7	24,5	16,7
Las guerras en general.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,3	,0
La Administración de Justicia.....	1,4	1,6	1,3	1,4	1,4	1,2	,9	3,3	1,0
Los problemas de índole social.....	3,2	2,8	3,6	2,7	3,8	3,4	3,3	3,3	2,6
El racismo.....	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
La inmigración.....	6,2	7,0	5,4	6,4	7,2	7,3	6,5	5,7	3,8
La violencia contra la mujer.....	,6	,4	,8	,5	,6	,6	,9	,9	,2
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,5	1,1	1,8	3,6	1,0	,4	1,2	1,2	2,6
La crisis de valores.....	2,3	1,9	2,8	1,8	2,6	2,8	1,9	1,8	2,6
La educación.....	7,3	5,1	9,5	9,5	8,5	8,3	8,9	3,6	5,4
Los problemas medioambientales.....	,2	,1	,3	,5	,2	,2	,2	,3	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	3,6	3,9	3,2	5,5	3,0	3,6	3,0	3,3	4,0
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,8	1,4	,2	,9	,8	,4	,5	,9	1,4
Los nacionalismos.....	,2	,2	,3	,0	,2	,2	,5	,6	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	,1	,0	,2	,0	,2	,2	,0	,0	,0
El Estatuto de Cataluña.....	,4	,6	,2	,5	,0	,4	,5	,9	,2
Reforma Laboral.....	,9	1,0	,8	,5	1,4	1,6	,2	1,5	,0
"Los recortes".....	5,1	4,1	6,0	6,4	6,0	4,0	4,2	6,0	4,8
Otras respuestas.....	4,1	5,4	2,8	4,5	5,6	4,2	4,2	3,3	2,6
N.S.....	,6	,6	,6	,9	,2	,4	,0	,9	1,4
N.C.....	,2	,2	,2	,5	,2	,2	,2	,3	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
El paro.....	61,6	60,2	62,9	47,3	59,0	61,7	65,7	63,1	65,6
Las drogas.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2
La inseguridad ciudadana.....	,3	,2	,4	,0	,4	,0	,2	,9	,2
El terrorismo, ETA.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,3	,0
La sanidad.....	,8	,7	,9	,9	,6	,4	,9	,9	1,2
La vivienda.....	,2	,2	,2	,5	,0	,4	,0	,3	,2
Los problemas de índole económica..	17,7	17,2	18,2	28,2	19,7	18,5	15,4	14,8	14,3
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	,5	,6	,4	,9	,0	,4	,7	1,2	,2
La corrupción y el fraude.....	3,3	4,1	2,4	3,6	3,8	3,6	2,8	3,3	2,6
Las pensiones.....	,6	,4	,7	,0	,0	,0	,2	,9	2,0
La clase política, los partidos políticos.....	8,1	9,4	6,7	10,0	8,7	8,5	8,9	7,6	5,8
Las guerras en general.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,3	,0
La Administración de Justicia.....	,2	,3	,1	,9	,4	,0	,0	,0	,2
Los problemas de índole social.....	,1	,2	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,4
La inmigración.....	1,0	1,1	,9	,5	1,8	,6	1,2	1,5	,4
Los problemas relacionados con la juventud.....	,1	,2	,1	,0	,0	,0	,0	,3	,4
La crisis de valores.....	,6	,6	,6	,0	,4	1,0	,7	,3	,6
La educación.....	,4	,2	,7	1,4	,8	,2	,5	,0	,2
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	2,0	1,9	2,1	3,2	1,8	2,8	1,9	,6	1,8
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,2	,4	,1	,0	,2	,2	,0	,3	,6
Los nacionalismos.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,2	,0	,0
El Estatuto de Cataluña.....	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,3	,0
"Los recortes".....	,5	,2	,9	,0	,6	,2	,5	,9	,8
Otras respuestas.....	,8	1,3	,4	1,4	1,4	,8	,0	,9	,8
N.S.....	,6	,6	,6	,9	,2	,4	,0	,9	1,4
N.C.....	,2	,2	,2	,5	,2	,2	,2	,3	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
El paro.....	47,9	47,3	48,6	58,6	61,4	46,4	51,3	48,9	28,0
Las drogas.....	,2	,2	,3	,5	,4	,2	,2	,0	,2
La inseguridad ciudadana.....	2,5	2,3	2,6	1,4	1,2	2,0	1,4	4,8	4,0
El terrorismo, ETA.....	,2	,3	,2	,0	,0	,4	,2	,3	,4
Las infraestructuras.....	,2	,4	,1	,0	,4	,0	,5	,3	,2
La sanidad.....	10,2	7,1	13,1	5,5	9,1	8,5	11,7	11,2	13,1
La vivienda.....	3,9	3,9	3,9	6,4	6,2	6,2	3,3	1,2	,6
Los problemas de índole económica..	41,7	44,1	39,3	38,2	43,5	46,4	42,9	44,4	33,8
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	5,0	4,4	5,5	8,6	6,2	7,1	4,9	3,9	,8
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,3	,4	,2	,0	,0	,4	,7	,3	,2
La corrupción y el fraude.....	2,3	2,5	2,1	2,3	2,0	3,0	3,3	2,1	1,2
Las pensiones.....	6,0	5,7	6,2	,5	,2	,6	,7	6,6	23,5
La clase política, los partidos políticos.....	7,7	9,2	6,2	4,5	8,0	8,5	10,0	10,6	4,0
La Administración de Justicia.....	,9	,8	,9	,0	1,2	1,2	1,2	,9	,4
Los problemas de índole social.....	3,3	2,8	3,9	1,8	3,0	4,4	3,3	3,3	3,4
El racismo.....	,1	,2	,1	,0	,0	,2	,2	,0	,2
La inmigración.....	2,5	2,8	2,2	4,1	3,0	3,4	2,1	1,8	1,2
La violencia contra la mujer.....	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,4
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,0	1,0	1,1	4,1	,8	,4	,7	,6	1,2
La crisis de valores.....	1,2	1,0	1,3	,0	1,2	1,4	,7	,9	2,0
La educación.....	7,2	4,8	9,5	19,1	8,5	7,3	8,6	2,1	2,6
Los problemas medioambientales.....	,3	,2	,4	,9	,6	,2	,2	,3	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	1,2	1,3	1,0	1,4	1,0	1,0	,5	1,8	1,6
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,6	,5	,8	2,3	,2	,6	,2	,3	1,0
Los nacionalismos.....	,1	,1	,1	,0	,0	,0	,2	,3	,0
Los problemas relacionados con la mujer.....	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,2
Las preocupaciones y situaciones personales.....	3,5	3,6	3,4	2,3	1,4	2,4	3,0	3,6	7,6
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,1	,1	,0	,0	,2	,2	,0	,0
Reforma Laboral.....	,9	1,0	,9	1,8	1,2	1,6	,5	,3	,4
"Los recortes".....	5,7	5,6	5,8	5,5	9,1	4,6	5,4	4,5	4,6
Otras respuestas.....	2,0	2,7	1,3	2,7	2,0	2,2	2,1	3,0	,6
N.S.....	7,2	7,4	7,0	5,0	1,8	6,5	7,5	9,7	12,3
N.C.....	6,0	6,3	5,8	2,7	5,2	5,2	6,5	6,9	8,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
El paro.....	38,6	37,0	40,2	45,5	49,5	39,1	42,9	38,1	21,3
La inseguridad ciudadana.....	,6	,7	,6	,0	,2	,4	,5	,6	1,6
El terrorismo, ETA.....	,0	,0	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0
Las infraestructuras.....	,0	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0
La sanidad.....	2,6	1,9	3,3	1,8	,8	2,4	2,8	2,7	4,8
La vivienda.....	1,0	1,0	,9	,5	1,6	1,6	,9	,3	,4
Los problemas de índole económica..	21,1	22,8	19,4	18,6	21,1	24,2	21,2	20,5	19,3
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,6	2,5	2,7	3,6	3,6	4,0	2,1	2,4	,4
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	,2	,1	,0	,0	,2	,5	,0	,2
La corrupción y el fraude.....	,6	,7	,6	,9	,2	,8	,9	,9	,4
Las pensiones.....	3,7	3,6	3,8	,0	,0	,4	,7	3,3	15,1
La clase política, los partidos políticos.....	3,3	4,4	2,3	1,4	2,8	3,6	4,4	6,0	1,6
La Administración de Justicia.....	,1	,2	,0	,0	,2	,0	,2	,0	,0
Los problemas de índole social.....	,9	,6	1,2	,5	,2	1,4	,5	,6	1,8
El racismo.....	,1	,1	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,2
La inmigración.....	,6	,9	,4	,9	,6	,6	,9	,6	,4
La violencia contra la mujer.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,2
Los problemas relacionados con la juventud.....	,5	,5	,6	1,4	,4	,2	,7	,3	,6
La crisis de valores.....	,4	,2	,6	,0	,4	,6	,0	,6	,6
La educación.....	2,7	1,6	3,6	10,5	3,0	2,2	2,8	,3	,8
Los problemas medioambientales.....	,1	,1	,2	,9	,2	,0	,0	,0	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	,6	,7	,6	,9	,6	,4	,0	1,5	,6
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,2	,3	,0
Los nacionalismos.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,2	,0	,0
Los problemas relacionados con la mujer.....	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,2
Las preocupaciones y situaciones personales.....	2,1	2,1	2,0	1,4	,8	,8	,7	1,8	6,2
Reforma Laboral.....	,5	,5	,5	,5	,4	1,4	,0	,0	,4
"Los recortes".....	2,9	3,0	2,8	2,3	5,4	2,4	2,1	1,8	2,6
Otras respuestas.....	,7	1,0	,4	,9	,6	1,4	,7	,6	,0
N.S.....	7,2	7,4	7,0	5,0	1,8	6,5	7,5	9,7	12,3
N.C.....	6,0	6,3	5,8	2,7	5,2	5,2	6,5	6,9	8,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 9

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy positiva.....	1,2	,7	1,7	3,2	,8	1,8	,2	,9	1,4
Bastante positiva.....	24,5	23,8	25,1	21,8	23,9	22,8	22,1	29,0	26,8
Ni positiva ni negativa (NO LEER) ..	23,4	23,6	23,3	27,3	19,9	23,6	21,7	21,8	27,6
Bastante negativa.....	36,6	37,9	35,4	36,8	42,3	38,3	37,8	33,8	30,2
Muy negativa.....	10,7	11,2	10,2	5,9	11,3	11,9	15,4	10,3	7,4
N.S.....	2,7	2,3	3,1	5,0	1,6	1,0	1,4	3,6	5,0
N.C.....	,8	,4	1,2	,0	,2	,6	1,4	,6	1,6
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 10

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mucho mejor.....	1,7	1,7	1,6	2,3	,8	3,2	,7	1,5	1,6
Mejor.....	25,9	28,1	23,9	23,2	27,2	26,4	25,9	27,5	24,5
Igual.....	28,3	29,3	27,3	19,5	25,8	32,5	29,4	26,9	30,2
Peor.....	29,3	27,8	30,7	24,1	28,6	27,2	34,0	32,3	28,4
Mucho peor.....	4,3	4,4	4,3	3,2	4,2	4,2	5,8	5,7	3,0
N.S.....	10,3	8,5	11,9	27,7	13,5	6,2	4,2	6,0	11,5
N.C.....	,2	,2	,3	,0	,0	,4	,0	,0	,8
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	71,4	70,6	72,2	72,7	76,1	73,0	75,5	73,1	60,0
No.....	22,9	24,9	21,0	21,4	20,3	24,8	20,3	22,1	27,0
N.S.....	5,2	4,0	6,3	5,5	3,0	2,0	3,7	4,5	12,1
N.C.....	,5	,5	,5	,5	,6	,2	,5	,3	,8
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En primer lugar									
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	17,6	16,2	19,0	16,9	22,0	15,8	13,0	16,1	21,2
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	13,9	12,7	15,1	11,3	12,2	15,2	16,0	12,8	14,6
Lentitud en resolver los trámites.....	31,3	32,6	30,2	41,9	29,6	35,9	26,5	30,6	28,1
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.	24,4	26,5	22,4	14,4	23,3	22,8	30,2	27,3	24,5
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	2,6	2,2	3,0	5,6	2,1	2,2	2,2	3,3	2,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.	1,2	1,5	,9	1,3	1,6	,3	1,5	,4	2,0
Malos horarios.....	1,7	1,3	2,2	,6	2,9	1,9	1,2	2,5	,7
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	,8	1,4	,3	1,9	1,3	,8	,6	,0	,7
Falta de amabilidad en el trato personal.....	2,7	2,8	2,6	2,5	2,6	1,1	3,1	3,7	3,6
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	1,1	1,2	1,0	1,3	1,1	1,4	1,5	,8	,3
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas.....	1,8	1,0	2,5	1,9	,8	1,6	3,7	2,1	1,0
N.S.....	,5	,5	,5	,6	,3	,3	,3	,4	1,3
N.C.....	,2	,2	,2	,0	,3	,8	,0	,0	,0
(N).....	(1774)	(860)	(914)	(160)	(378)	(368)	(324)	(242)	(302)

(continúa)

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En segundo lugar									
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	9,4	10,0	8,9	10,6	9,5	12,5	7,4	8,7	7,6
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	15,2	14,1	16,2	11,9	16,4	13,0	14,8	16,5	17,2
Lentitud en resolver los trámites.....	24,0	23,3	24,6	18,8	22,0	21,7	28,1	23,6	27,8
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.	26,6	27,3	25,9	29,4	24,1	28,8	27,8	24,0	26,5
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	3,7	3,7	3,6	4,4	3,2	2,2	4,6	5,8	3,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.	2,9	2,8	3,0	1,9	3,4	2,7	2,5	2,5	3,6
Malos horarios.....	3,5	4,2	2,8	3,1	5,6	5,4	2,8	1,7	1,0
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	1,5	1,5	1,4	3,8	2,1	1,9	,3	,8	,7
Falta de amabilidad en el trato personal.....	4,1	3,4	4,8	5,0	5,6	3,3	2,2	5,4	4,0
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	2,5	2,6	2,4	3,8	2,9	1,4	3,4	2,5	1,7
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas.....	4,2	5,0	3,5	3,8	2,9	5,4	4,9	5,8	2,6
N.S.....	1,7	1,3	2,2	3,1	1,1	,8	1,2	2,9	2,6
N.C.....	,8	,9	,7	,6	1,3	,8	,0	,0	1,7
(N).....	(1774)	(860)	(914)	(160)	(378)	(368)	(324)	(242)	(302)
En tercer lugar									
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	11,0	10,0	11,9	10,0	11,4	11,1	11,4	8,3	12,6
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	12,6	14,1	11,2	11,9	13,0	10,9	12,3	16,5	11,6
Lentitud en resolver los trámites.....	13,0	11,7	14,2	8,1	15,1	12,5	15,4	15,3	9,3
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.	15,5	14,7	16,3	16,9	15,3	14,1	13,3	15,3	19,2
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	4,8	4,3	5,4	5,6	3,7	7,9	3,4	3,7	4,6
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.	3,8	3,5	4,0	5,0	3,2	3,5	4,0	3,3	4,3
Malos horarios.....	5,3	5,9	4,7	3,8	6,1	7,3	5,2	2,5	5,0
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	2,5	2,3	2,7	5,0	3,4	3,0	2,2	2,1	,3
Falta de amabilidad en el trato personal.....	8,6	7,9	9,2	8,1	7,1	8,4	11,4	9,5	7,0
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	5,6	6,6	4,6	7,5	6,6	4,6	5,2	5,4	5,0
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas.....	7,7	7,7	7,8	7,5	6,9	10,1	6,8	8,3	6,6
N.S.....	6,6	8,0	5,3	8,8	4,5	4,1	5,6	8,7	10,6
N.C.....	3,0	3,3	2,7	1,9	3,7	2,4	3,7	1,2	4,0
(N).....	(1774)	(860)	(914)	(160)	(378)	(368)	(324)	(242)	(302)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 12

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Ud. personalmente.....	65,9	70,5	61,5	49,1	76,7	76,6	75,1	64,7	44,9
Recurre a la ayuda de algún familiar y/o amigo/a.....	20,2	15,0	25,3	41,4	10,3	9,3	12,6	16,3	41,0
Recurre a los servicios de un/a profesional.....	7,4	8,0	6,9	2,3	5,8	6,9	7,7	11,8	8,5
Depende del tipo de gestión o trámite (NO LEER).....	6,0	6,2	5,8	6,4	7,0	7,1	4,4	6,0	4,8
N.C.....	,5	,3	,6	,9	,2	,0	,2	1,2	,8
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 13

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En primer lugar									
En persona.....	69,8	70,5	69,1	60,9	60,2	62,5	69,9	75,2	86,9
Por teléfono.....	6,7	4,7	8,7	5,5	7,8	6,3	5,8	8,5	6,2
Por correo o fax.....	,5	,7	,3	,9	,2	,4	,7	,6	,4
Por Internet.....	21,7	22,9	20,5	32,3	31,0	30,8	23,1	13,9	2,8
N.S.....	1,1	1,1	1,1	,5	,8	,0	,2	1,2	3,4
N.C.....	,2	,2	,2	,0	,0	,0	,2	,6	,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
En segundo lugar									
En persona.....	17,6	18,4	16,8	25,0	22,7	20,6	18,4	16,3	6,4
Por teléfono.....	41,1	40,1	42,0	30,9	39,2	40,5	41,3	46,8	44,1
Por correo o fax.....	3,9	3,9	3,8	5,9	3,2	2,6	5,4	3,3	4,0
Por Internet.....	17,7	18,3	17,1	27,7	25,2	25,0	15,6	12,7	3,6
N.S.....	13,0	12,2	13,7	6,4	5,0	7,5	13,3	14,5	27,8
N.C.....	6,8	7,0	6,6	4,1	4,6	3,8	6,1	6,3	14,1
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 14

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Ir a la oficina de la Administración más cercana.....	57,6	59,1	56,2	46,4	49,9	53,0	61,5	64,7	67,0
Solicitar información por correo o fax.....	,6	,5	,6	1,4	,4	,2	,2	,9	,8
Solicitar información por teléfono.	10,4	8,2	12,5	7,7	9,3	11,1	13,1	11,5	8,9
Buscar información por Internet....	24,6	26,8	22,5	40,0	39,2	33,7	21,9	14,8	3,0
Otras respuestas.....	,6	,5	,7	,0	,0	,0	,7	1,2	1,6
Lo hace otra persona.....	5,2	3,9	6,6	2,3	1,0	1,6	1,9	5,4	17,1
N.S.....	,5	,6	,5	2,3	,2	,0	,0	,6	1,0
N.C.....	,4	,5	,4	,0	,0	,4	,7	,9	,6
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

PREGUNTA 14a: SÓLO A QUIENES BUSCAN INFORMACIÓN POR INTERNET (Pregunta 14)

Pregunta 14a

¿A través de qué tipo de páginas web?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Buscador general (Google, Yahoo, etc.).....	58,8	60,7	56,5	67,0	62,6	53,5	56,4	51,0	60,0
Portal de información general de la Administración.....	11,3	10,7	11,9	10,2	9,2	10,6	14,9	18,4	6,7
Página del organismo responsable del servicio.....	28,8	27,6	30,2	20,5	27,2	35,3	27,7	30,6	26,7
Otras páginas.....	,7	,6	,7	1,1	1,0	,6	,0	,0	,0
N.C.....	,5	,3	,7	1,1	,0	,0	1,1	,0	6,7
(N).....	(611)	(326)	(285)	(88)	(195)	(170)	(94)	(49)	(15)

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".

(Medias)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión.....	4,18	4,20	4,17	4,26	4,06	4,23	4,10	4,10	4,38
(N).....	(2356)	(1172)	(1184)	(209)	(487)	(496)	(420)	(315)	(429)
Tiempo que tarda la Administración en responder.....	3,75	3,75	3,75	3,70	3,63	3,81	3,69	3,63	3,99
(N).....	(2330)	(1160)	(1170)	(206)	(480)	(494)	(414)	(310)	(426)
Capacidad profesional de los/as funcionarios/as.....	5,47	5,47	5,47	5,45	5,18	5,49	5,38	5,44	5,89
(N).....	(2329)	(1157)	(1172)	(203)	(480)	(492)	(411)	(315)	(428)
Facilidad para localizar los centros y servicios.....	5,68	5,73	5,63	5,85	5,59	5,78	5,65	5,57	5,69
(N).....	(2364)	(1173)	(1191)	(213)	(490)	(499)	(420)	(318)	(424)
Tiempo de espera para ser atendido/a.....	4,15	4,18	4,12	3,79	3,86	4,28	4,15	4,15	4,50
(N).....	(2341)	(1169)	(1172)	(205)	(489)	(497)	(413)	(315)	(422)
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión.....	3,75	3,73	3,77	3,64	3,67	3,75	3,74	3,59	4,00
(N).....	(2331)	(1155)	(1176)	(202)	(484)	(494)	(418)	(306)	(427)
Claridad y utilidad de la información.....	4,53	4,55	4,50	4,68	4,52	4,52	4,43	4,49	4,59
(N).....	(2336)	(1158)	(1178)	(204)	(491)	(497)	(413)	(313)	(418)
Facilidad para formular quejas o sugerencias.....	4,18	4,19	4,17	4,46	4,13	4,15	4,04	4,14	4,35
(N).....	(2051)	(1028)	(1023)	(175)	(449)	(468)	(381)	(281)	(297)
Los horarios de atención al público	5,23	5,21	5,24	5,27	4,76	5,05	5,05	5,49	5,92
(N).....	(2374)	(1178)	(1196)	(209)	(491)	(497)	(419)	(320)	(438)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4,27	4,35	4,20	4,83	4,05	4,12	4,13	4,23	4,67
(N).....	(2171)	(1073)	(1098)	(193)	(462)	(474)	(392)	(297)	(353)
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet...	5,71	5,73	5,69	6,09	5,69	5,79	5,49	5,61	5,57
(N).....	(1575)	(809)	(766)	(187)	(427)	(400)	(278)	(175)	(108)
Trato dispensado por los/as funcionarios/as.....	5,53	5,54	5,52	5,57	5,20	5,47	5,41	5,54	6,05
(N).....	(2366)	(1176)	(1190)	(207)	(491)	(496)	(419)	(319)	(434)
Estado de las instalaciones.....	6,36	6,38	6,34	6,31	6,21	6,27	6,34	6,37	6,64
(N).....	(2356)	(1177)	(1179)	(206)	(486)	(495)	(417)	(319)	(433)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	14,9	17,2	12,6	16,4	16,1	17,5	16,6	10,9	11,5
Igual.....	45,7	47,8	43,8	33,2	50,1	48,4	45,7	48,6	42,3
Peor.....	17,3	17,6	17,1	22,3	18,3	19,8	17,9	16,3	11,7
N.S.....	21,6	16,8	26,1	28,2	15,1	13,9	19,3	23,0	33,8
N.C.....	,5	,6	,5	,0	,4	,4	,5	1,2	,6
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 17

¿Y que la Administración de su Ayuntamiento?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	18,5	21,3	15,8	18,2	22,5	21,2	20,3	14,8	12,7
Igual.....	41,3	42,2	40,5	33,6	43,3	44,4	39,9	44,7	38,8
Peor.....	20,2	20,9	19,6	19,1	20,1	21,0	22,8	23,0	16,1
N.S.....	19,2	14,9	23,4	29,1	13,7	12,7	16,6	16,0	31,2
N.C.....	,7	,7	,7	,0	,4	,6	,5	1,5	1,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 18

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
La más rápida									
Administración General del									
Estado.....	13,2	14,7	11,8	10,9	14,7	16,5	14,9	13,0	8,3
Autonómica.....	13,2	14,4	12,0	11,8	13,5	14,7	13,3	15,1	10,5
Local.....	32,5	33,5	31,6	34,5	35,2	32,7	33,3	31,1	29,0
Las tres (NO LEER).....	7,9	8,5	7,2	4,1	7,0	9,1	6,5	10,6	8,3
Ninguna (NO LEER).....	10,6	11,7	9,6	10,0	10,7	11,7	12,1	10,3	8,7
N.S.....	22,1	16,7	27,2	28,2	18,7	14,9	18,9	19,3	34,4
N.C.....	,5	,4	,6	,5	,2	,4	,9	,6	,6
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
La que tiene personal mejor preparado									
Administración General del									
Estado.....	25,1	28,7	21,6	29,1	29,6	29,4	25,6	22,1	16,1
Autonómica.....	13,0	14,4	11,8	12,3	13,9	15,7	13,1	12,4	10,3
Local.....	11,5	11,3	11,7	11,4	11,1	9,7	11,9	12,4	12,9
Las tres (NO LEER).....	18,0	16,8	19,2	9,1	17,9	19,0	16,3	19,9	21,3
Ninguna (NO LEER).....	5,8	6,6	5,1	4,5	6,8	6,2	8,6	6,0	2,6
N.S.....	25,8	21,7	29,8	32,3	20,5	19,4	23,8	26,3	36,0
N.C.....	,7	,6	,8	1,4	,2	,6	,7	,9	,8
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
La que trata mejor a los/as ciudadanos/as									
Administración General del									
Estado.....	8,8	9,9	7,7	6,4	9,5	9,7	9,6	9,7	7,2
Autonómica.....	11,4	13,0	10,0	10,5	10,5	12,9	12,6	13,6	8,9
Local.....	30,8	31,3	30,4	34,5	34,6	30,2	28,2	29,6	29,2
Las tres (NO LEER).....	17,5	17,7	17,3	8,6	18,3	20,2	18,4	17,8	16,9
Ninguna (NO LEER).....	7,6	8,7	6,6	8,6	8,2	8,9	8,9	7,6	4,4
N.S.....	22,9	18,5	27,1	30,0	18,5	17,3	20,7	20,5	33,0
N.C.....	,9	,9	,9	1,4	,4	,8	1,6	1,2	,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
La que proporciona más información a los/as ciudadanos/as									
Administración General del									
Estado.....	16,5	19,3	13,9	16,4	19,1	20,0	16,6	16,0	10,9
Autonómica.....	13,4	14,4	12,3	11,4	14,1	14,9	13,8	13,9	11,3
Local.....	26,8	27,0	26,6	30,5	27,8	27,0	25,9	27,5	24,5
Las tres (NO LEER).....	13,5	12,6	14,4	7,3	13,7	15,1	14,2	14,5	13,1
Ninguna (NO LEER).....	7,2	7,7	6,8	5,5	8,0	6,5	9,8	6,9	6,0
N.S.....	21,7	18,2	25,1	28,6	16,9	15,7	18,6	19,9	33,4
N.C.....	,8	,7	,9	,5	,4	,8	1,2	1,2	,8
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

(continúa)

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
La que trata a todos/as los/as ciudadanos/as por igual									
Administración General del									
Estado.....	16,7	19,0	14,5	15,5	19,9	20,4	17,7	15,7	9,9
Autonómica.....	9,3	10,2	8,5	8,2	9,5	11,5	7,5	8,5	9,7
Local.....	17,4	18,1	16,7	19,1	16,5	16,7	16,3	21,5	16,3
Las tres (NO LEER).....	19,4	19,6	19,1	15,0	20,5	20,0	20,7	18,4	18,9
Ninguna (NO LEER).....	12,6	12,7	12,4	12,7	13,9	12,7	15,4	15,1	7,0
N.S.....	23,7	19,3	27,9	29,1	19,1	17,3	20,7	19,3	37,6
N.C.....	1,0	1,1	,9	,5	,6	1,4	1,6	1,5	,6
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
La más eficaz									
Administración General del									
Estado.....	17,4	19,3	15,5	18,2	18,5	21,6	19,1	15,4	11,3
Autonómica.....	12,6	14,0	11,3	10,9	13,5	14,1	12,6	13,3	10,5
Local.....	21,1	22,0	20,2	23,2	19,7	22,0	21,2	21,8	20,1
Las tres (NO LEER).....	10,2	10,4	10,0	3,6	10,9	10,9	9,8	13,0	10,3
Ninguna (NO LEER).....	11,2	11,5	10,8	11,4	13,9	11,7	13,1	12,7	5,2
N.S.....	26,7	22,0	31,1	31,8	23,1	18,7	22,8	22,7	41,7
N.C.....	,9	,8	1,0	,9	,4	1,0	1,4	1,2	,8
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 19

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Médicos/as									
Mucha.....	34,9	35,0	34,9	29,1	32,6	30,6	34,5	36,3	43,7
Bastante.....	49,8	51,8	47,8	53,2	49,9	52,4	49,2	50,5	45,5
Poca.....	11,5	9,3	13,7	14,1	13,3	12,1	11,9	10,3	8,5
Ninguna.....	3,0	3,2	2,8	2,7	3,8	4,2	3,5	1,8	1,4
N.S.....	,6	,6	,6	,5	,0	,6	,9	,9	,8
N.C.....	,2	,2	,2	,5	,4	,2	,0	,3	,0
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
Trabajadores/as sociales									
Mucha.....	19,2	19,9	18,6	21,8	18,9	17,1	18,6	19,0	21,3
Bastante.....	48,0	48,3	47,8	44,5	47,5	49,0	46,9	51,4	47,9
Poca.....	15,3	15,0	15,5	21,4	17,3	17,3	15,6	14,2	8,9
Ninguna.....	3,5	3,4	3,5	1,8	4,4	3,8	4,0	3,0	2,8
N.S.....	13,7	13,1	14,3	10,0	11,7	12,3	14,7	12,4	18,7
N.C.....	,3	,3	,3	,5	,2	,6	,2	,0	,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
Profesores/as de los centros públicos de enseñanza primaria y secundaria									
Mucha.....	21,9	21,9	21,8	20,0	23,1	24,2	21,7	21,8	19,3
Bastante.....	55,6	56,0	55,1	56,4	58,6	56,9	51,3	57,1	53,5
Poca.....	12,5	13,3	11,7	20,9	12,7	11,9	17,7	10,6	6,0
Ninguna.....	1,7	1,4	1,9	1,8	1,8	1,8	3,3	1,2	,2
N.S.....	8,2	7,3	9,0	,9	3,4	4,8	5,6	9,4	20,9
N.C.....	,3	,1	,5	,0	,4	,4	,5	,0	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
Profesores/as de las universidades públicas									
Mucha.....	17,6	18,1	17,1	16,4	17,7	18,1	16,3	18,7	17,9
Bastante.....	47,6	47,5	47,8	52,7	51,1	48,2	43,8	45,6	45,9
Poca.....	10,9	12,3	9,6	13,2	13,5	11,3	14,9	9,4	4,6
Ninguna.....	1,7	1,7	1,7	1,4	2,2	1,6	2,8	1,8	,6
N.S.....	21,7	20,2	23,2	16,4	15,1	20,2	21,7	24,5	30,4
N.C.....	,4	,2	,6	,0	,4	,6	,5	,0	,6
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

(continúa)

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Diplomáticos/as									
Mucha.....	4,4	4,4	4,4	9,1	4,6	4,0	1,9	5,7	4,0
Bastante.....	23,1	23,6	22,7	32,3	22,5	23,2	19,3	22,1	23,7
Poca.....	28,1	30,8	25,4	24,1	34,2	31,3	32,2	24,5	19,3
Ninguna.....	14,4	15,8	13,0	11,8	13,7	15,1	17,2	18,1	10,5
N.S.....	28,9	24,5	33,1	22,3	23,9	25,4	28,4	27,8	41,4
N.C.....	1,1	,9	1,3	,5	1,0	1,0	,9	1,8	1,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
Jueces/zas									
Mucha.....	5,1	5,3	5,0	8,2	6,6	5,4	3,0	3,6	4,8
Bastante.....	24,4	23,0	25,8	24,5	25,2	25,8	24,9	23,3	22,5
Poca.....	37,6	39,7	35,7	39,1	39,8	36,7	38,9	40,5	32,8
Ninguna.....	20,6	22,5	18,7	18,2	18,9	21,6	22,8	23,6	18,3
N.S.....	11,5	9,1	13,7	10,0	8,5	9,5	9,6	8,5	20,7
N.C.....	,8	,5	1,1	,0	1,0	1,0	,7	,6	1,0
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
Inspectores/as de Hacienda									
Mucha.....	5,2	6,1	4,4	5,9	7,0	5,4	4,2	5,7	3,6
Bastante.....	27,5	27,0	28,0	19,1	23,1	33,3	30,3	29,0	26,4
Poca.....	32,5	34,2	30,9	38,2	39,0	31,3	31,9	34,4	24,1
Ninguna.....	17,6	19,1	16,0	19,1	19,1	17,3	19,8	17,5	13,7
N.S.....	16,3	13,1	19,4	17,7	10,5	11,9	13,1	12,4	31,2
N.C.....	,8	,5	1,2	,0	1,2	,8	,7	,9	1,0
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
Bomberos/as									
Mucha.....	45,1	46,5	43,8	42,7	47,1	42,3	45,0	47,4	45,5
Bastante.....	47,0	46,8	47,2	48,2	45,5	50,0	46,4	44,7	46,9
Poca.....	2,7	3,0	2,4	5,0	3,2	2,0	2,8	2,4	2,0
Ninguna.....	,6	,7	,4	,9	,6	,4	1,2	,0	,4
N.S.....	4,1	3,0	5,3	3,2	2,6	4,4	4,7	4,8	5,0
N.C.....	,5	,1	,9	,0	1,0	1,0	,0	,6	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado									
Mucha.....	26,8	27,6	26,1	18,6	25,4	25,8	28,7	26,3	31,6
Bastante.....	49,4	48,1	50,7	45,5	44,3	48,6	48,5	53,5	55,3
Poca.....	15,8	16,6	15,1	25,0	22,1	16,7	15,2	13,3	7,0
Ninguna.....	4,8	5,4	4,3	7,7	6,2	5,8	4,9	3,9	1,8
N.S.....	2,7	2,0	3,3	2,7	1,4	2,8	2,6	2,1	4,2
N.C.....	,4	,3	,6	,5	,6	,4	,2	,9	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 20

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mucha.....	6,3	5,6	7,0	8,2	5,6	5,6	6,8	6,6	6,4
Bastante.....	49,6	49,8	49,5	45,9	41,2	52,2	48,0	53,8	55,7
Poca.....	34,4	35,9	33,0	37,7	43,1	31,0	36,4	33,5	26,8
Ninguna.....	5,5	5,6	5,5	5,0	7,6	6,7	5,8	3,3	3,6
N.S.....	3,2	2,2	4,1	2,7	1,8	3,4	1,9	2,1	6,4
N.C.....	,9	1,0	,9	,5	,6	1,2	1,2	,6	1,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	35,3	38,5	32,2	21,8	37,0	42,9	43,1	40,8	21,7
No.....	64,4	61,3	67,4	77,3	63,0	57,1	56,6	59,2	77,5
N.C.....	,3	,2	,4	,9	,0	,0	,2	,0	,8
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

PREGUNTAS 21a y 21b : SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DEL PROYECTO DE LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y BUEN GOBIERNO (Pregunta 21)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy positiva.....	17,9	19,0	16,7	14,6	20,1	14,4	18,9	19,3	19,3
Bastante positiva.....	42,9	44,1	41,4	50,0	44,6	43,5	40,0	39,3	45,0
Poco positiva.....	15,5	14,5	16,7	16,7	17,9	16,2	15,1	16,3	9,2
Nada positiva.....	13,5	13,4	13,5	10,4	10,9	13,0	14,6	18,5	11,9
N.S.....	9,2	8,3	10,3	8,3	6,0	10,2	10,8	5,9	14,7
N.C.....	1,0	,6	1,5	,0	,5	2,8	,5	,7	,0
(N).....	(877)	(469)	(408)	(48)	(184)	(216)	(185)	(135)	(109)

Pregunta 21b

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Facilita el acceso a la información de la Admón.....	27,5	27,7	27,2	27,1	29,3	31,0	27,6	21,5	24,8
Aumenta las obligaciones de publicidad.....	8,6	9,0	8,1	18,8	8,7	8,3	7,6	5,9	9,2
Establece principios éticos obligatorios.....	17,9	19,4	16,2	18,8	16,8	19,4	19,5	15,6	16,5
Prevé sanciones para los gestores públicos.....	34,4	32,4	36,8	22,9	37,5	30,1	31,9	44,4	34,9
N.S.....	7,6	7,0	8,3	10,4	4,3	6,5	9,7	7,4	11,0
N.C.....	4,0	4,5	3,4	2,1	3,3	4,6	3,8	5,2	3,7
(N).....	(877)	(469)	(408)	(48)	(184)	(216)	(185)	(135)	(109)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	60,7	63,4	58,1	60,5	74,6	72,2	65,5	58,3	32,8
No.....	38,2	35,5	40,8	39,1	24,5	26,8	34,0	39,9	65,0
No recuerda.....	1,0	,8	1,1	,5	,4	,8	,2	1,8	2,0
N.C.....	,2	,3	,1	,0	,4	,2	,2	,0	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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)

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.

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Rectifica, sí ha acudido.....	26,0	25,6	26,4	28,7	31,0	33,6	30,4	29,0	17,2
Confirma, no ha acudido.....	70,6	71,1	70,2	71,3	67,5	65,7	65,5	67,4	77,2
No recuerda.....	2,8	2,5	3,0	,0	,0	,0	3,4	3,6	5,0
N.C.....	,6	,9	,4	,0	1,6	,7	,7	,0	,6
(N).....	(977)	(446)	(531)	(87)	(126)	(140)	(148)	(138)	(338)

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)

Pregunta 23

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060).....	3,0	3,2	2,7	1,9	2,2	1,5	5,8	3,0	3,6
Oficina de recaudación de impuestos (AEAT, Ayunt, etc).....	24,5	27,5	21,4	8,9	17,3	29,7	28,5	28,8	28,7
Oficina/servicio público de empleo.	21,0	23,0	18,9	22,8	32,9	23,4	20,6	12,9	2,2
Oficina que expide DNI, pasaportes.	8,9	7,7	10,2	19,0	10,7	5,6	7,1	7,3	9,0
Oficina para presentar denuncias/comisaría.....	2,0	1,4	2,6	1,9	1,0	2,2	2,8	1,7	2,7
Oficina de Tráfico.....	4,0	5,0	3,1	7,6	3,7	5,6	3,7	2,6	1,3
Oficina de la Seguridad Social.....	9,8	9,4	10,3	3,8	10,0	7,1	8,9	16,7	13,0
Oficina del Registro Civil.....	2,6	1,8	3,4	1,3	2,4	3,6	2,8	1,7	2,7
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón.....	2,3	2,3	2,4	3,2	2,7	2,7	1,5	1,3	2,7
Oficina que se encarga de documentos para extranjeros.....	,3	,1	,6	,6	,0	,5	,6	,0	,4
Oficina que gestiona vacaciones, balnearios para mayores.....	,5	,1	,8	,0	,0	,2	,3	,4	2,2
Oficina/organismo que se encarga de gestionar becas.....	1,0	,9	1,1	5,7	1,0	,2	,6	,4	,4
Secretaría/servicio administrativo de centro educativo.....	2,3	1,9	2,7	8,9	2,7	1,7	1,2	1,7	,4
Secretaría/servicio admvo de hospital o centro de salud.....	8,6	6,3	11,0	4,4	4,9	5,6	8,0	12,0	21,5
Secretaría/servicio admvo de c cultural, bibliot o c depor.....	1,4	1,1	1,6	3,2	1,0	2,2	,9	,4	,9
Otra.....	1,9	2,4	1,4	,6	1,5	1,9	1,8	2,1	3,1
Servicios de Asistencia Social.....	1,1	1,1	1,1	1,3	,7	1,0	1,2	1,3	1,8
Oficinas municipales/diputación en general.....	1,2	1,5	,9	1,3	1,0	1,5	1,5	1,3	,4
N.S.....	,7	,8	,6	,6	1,2	,7	,0	,4	,9
N.C.....	2,9	2,6	3,2	3,2	3,2	3,2	2,1	3,9	1,8
(N).....	(1761)	(886)	(875)	(158)	(410)	(411)	(326)	(233)	(223)

Pregunta 24

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

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Solicitar un impreso.....	12,7	13,1	12,2	12,0	13,4	12,7	14,1	11,6	10,8
Solicitar un documento o certificado.....	28,2	27,4	29,0	34,8	28,5	26,5	29,1	26,2	26,9
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.).....	9,8	8,5	11,1	16,5	9,8	12,9	6,7	6,0	7,6
Realizar un pago.....	8,7	10,2	7,2	6,3	9,8	10,0	8,3	9,0	6,3
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio, desempleo, pensión, subvención, etc.).....	26,1	27,0	25,1	29,1	32,2	27,7	25,5	24,0	12,6
Pedir información o realizar una consulta.....	21,6	19,6	23,5	16,5	19,3	21,4	21,5	23,6	27,8
Presentar una queja o recurso.....	4,3	4,5	4,1	4,4	2,7	4,4	4,0	5,2	6,7
Hacer una sugerencia.....	,6	,8	,5	,6	,0	1,2	,6	,4	,9
Pedir una cita.....	4,8	4,2	5,4	3,8	2,4	3,4	3,4	6,4	12,6
Robo o denuncia.....	2,2	2,4	2,1	1,9	1,2	1,5	4,6	1,3	3,1
Trámites con Hacienda.....	1,9	2,4	1,5	1,3	1,2	1,5	2,8	2,1	3,1
Otras respuestas.....	1,4	1,7	1,0	1,3	1,0	1,0	1,8	,9	2,7
N.C.....	2,6	2,7	2,4	1,9	1,5	1,7	4,6	3,9	2,2
(N).....	(1761)	(886)	(875)	(158)	(410)	(411)	(326)	(233)	(223)

Pregunta 25

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy satisfecho/a.....	18,9	17,5	20,3	17,7	15,9	14,8	20,9	24,0	24,7
Bastante satisfecho/a.....	54,4	55,8	53,0	57,6	55,4	55,0	54,6	49,4	54,3
Indiferente (NO LEER).....	7,4	7,6	7,2	5,7	7,8	9,2	6,7	8,2	4,5
Poco satisfecho/a.....	11,4	10,9	11,9	13,3	14,4	12,4	7,4	11,2	9,0
Nada satisfecho/a.....	7,4	7,7	7,1	5,7	5,9	8,3	10,1	6,4	6,7
No recuerda.....	,1	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0
N.C.....	,5	,5	,5	,0	,5	,2	,3	,9	,9
(N).....	(1761)	(886)	(875)	(158)	(410)	(411)	(326)	(233)	(223)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	11,1	10,5	11,7	10,9	14,7	16,9	12,6	7,9	2,8
No.....	88,2	88,9	87,5	88,6	84,5	82,1	87,2	90,9	96,8
No recuerda.....	,5	,4	,6	,5	,4	,8	,2	1,2	,2
N.C.....	,2	,2	,2	,0	,4	,2	,0	,0	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

PREGUNTA 26a: SÓLO A QUIENES EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN CONTACTADO PERSONALMENTE POR CORREO O FAX CON ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (Pregunta 26)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy satisfecho/a.....	14,9	10,2	18,9	20,8	16,4	12,9	13,0	23,1	,0
Bastante satisfecho/a.....	53,3	57,8	49,3	29,2	57,5	57,6	44,4	61,5	64,3
Indiferente (NO LEER).....	4,0	2,3	5,4	8,3	4,1	2,4	5,6	3,8	,0
Poco satisfecho/a.....	17,4	14,8	19,6	37,5	13,7	17,6	16,7	3,8	28,6
Nada satisfecho/a.....	9,8	14,1	6,1	4,2	8,2	9,4	18,5	7,7	,0
N.C.....	,7	,8	,7	,0	,0	,0	1,9	,0	7,1
(N).....	(276)	(128)	(148)	(24)	(73)	(85)	(54)	(26)	(14)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	32,0	31,0	32,9	28,6	39,8	42,1	37,8	25,7	14,7
No.....	66,3	67,3	65,3	69,1	58,1	57,1	59,9	72,8	83,5
No recuerda.....	1,6	1,5	1,7	1,8	1,8	,6	2,3	1,5	1,8
N.C.....	,1	,2	,1	,5	,2	,2	,0	,0	,0
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy satisfecho/a.....	12,6	9,5	15,4	12,7	13,1	9,9	13,0	16,5	13,5
Bastante satisfecho/a.....	50,3	51,6	49,0	46,0	45,5	53,8	53,7	50,6	48,6
Indiferente (NO LEER).....	7,6	9,3	6,0	4,8	8,1	8,5	5,6	8,2	9,5
Poco satisfecho/a.....	16,8	16,4	17,1	28,6	18,2	14,6	15,4	10,6	18,9
Nada satisfecho/a.....	11,8	12,7	11,1	7,9	14,6	12,3	11,1	10,6	9,5
No recuerda.....	,4	,3	,5	,0	,0	,5	,0	2,4	,0
N.C.....	,6	,3	1,0	,0	,5	,5	1,2	1,2	,0
(N).....	(794)	(378)	(416)	(63)	(198)	(212)	(162)	(85)	(74)

Pregunta 27b

¿Y en esa ocasión le atendió...?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Una máquina toda la llamada.....	14,6	15,1	14,2	9,5	16,2	13,2	16,0	16,5	13,5
Una persona toda la llamada.....	45,1	44,2	45,9	50,8	39,9	42,5	46,3	48,2	55,4
Ambas.....	36,8	37,8	35,8	36,5	41,4	41,5	34,6	28,2	25,7
No recuerda.....	1,3	,8	1,7	,0	,5	,9	,6	5,9	1,4
N.C.....	2,3	2,1	2,4	3,2	2,0	1,9	2,5	1,2	4,1
(N).....	(794)	(378)	(416)	(63)	(198)	(212)	(162)	(85)	(74)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	47,3	50,2	44,5	68,6	73,0	63,1	50,3	27,8	7,2
No.....	52,2	49,4	54,8	30,9	26,4	36,3	49,2	71,9	92,4
N.S.....	,2	,1	,3	,5	,4	,2	,0	,3	,0
N.C.....	,3	,2	,3	,0	,2	,4	,5	,0	,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

PREGUNTAS 28a Y 28b: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN ALGUNA OCASIÓN PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA, TRÁMITE O GESTIÓN RELACIONADO CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O ALGÚN CENTRO PÚBLICO (Pregunta 28)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	24,4	24,3	24,5	10,1	23,9	25,3	31,9	27,6	21,2
No.....	74,2	74,8	73,8	88,4	75,4	72,0	66,7	71,5	77,5
N.C.....	1,4	1,0	1,7	1,4	,7	2,7	1,4	,8	1,3
(N).....	(1308)	(606)	(702)	(69)	(134)	(186)	(213)	(239)	(467)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy probable.....	3,6	4,0	3,3	17,4	8,2	4,8	3,8	1,7	,6
Bastante probable.....	18,7	18,8	18,5	50,7	35,1	28,0	23,9	13,0	6,0
Poco probable.....	21,4	24,4	18,8	10,1	22,4	29,6	28,6	25,9	13,9
Nada probable.....	45,6	42,6	48,3	8,7	21,6	21,0	29,6	50,2	72,8
N.S.....	9,0	8,4	9,5	13,0	11,9	12,9	12,2	7,9	5,1
N.C.....	1,7	1,8	1,6	,0	,7	3,8	1,9	1,3	1,5
(N).....	(1308)	(606)	(702)	(69)	(134)	(186)	(213)	(239)	(467)

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

Pregunta 29

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

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales.....	68,5	65,7	71,6	70,9	71,1	66,4	67,1	73,9	47,2
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico.....	44,3	44,8	43,8	41,7	43,3	43,7	49,5	46,7	33,3
Descargar formularios o impresos...	57,2	55,7	58,9	58,3	59,5	57,5	53,7	60,9	38,9
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, etc.).....	26,4	24,8	28,2	39,7	28,7	22,3	25,9	21,7	,0
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula).....	49,6	44,9	54,6	50,3	54,0	48,1	45,8	51,1	33,3
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, etc.).....	28,2	26,8	29,8	35,8	31,4	27,4	28,2	15,2	5,6
Realizar, tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.).....	25,8	28,6	22,7	25,8	23,7	27,0	26,9	29,3	19,4
Presentar una queja o recurso.....	7,7	5,4	10,3	6,6	6,3	7,9	9,7	12,0	2,8
Hacer una sugerencia.....	4,8	3,8	6,0	6,0	2,2	6,6	5,1	5,4	8,3
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, etc.)	6,3	6,7	5,9	4,6	6,6	6,9	4,6	12,0	,0
Otras respuestas.....	,9	1,0	,7	,0	1,4	,6	,9	1,1	,0
No recuerda.....	,3	,3	,2	1,3	,0	,0	,0	,0	2,8
N.C.....	,7	,5	,9	,0	,6	1,3	,5	1,1	,0
(N).....	(1176)	(612)	(564)	(151)	(363)	(318)	(216)	(92)	(36)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	88,7	90,4	86,9	88,1	90,1	89,9	88,4	84,8	77,8
No.....	10,1	8,7	11,7	11,3	8,5	9,1	9,7	14,1	22,2
No recuerda.....	,8	,8	,7	,7	,8	,3	1,4	1,1	,0
N.C.....	,4	,2	,7	,0	,6	,6	,5	,0	,0
(N).....	(1176)	(612)	(564)	(151)	(363)	(318)	(216)	(92)	(36)

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

Pregunta 31

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Consiguió todo lo que buscaba/quería.....	51,6	51,7	51,4	47,4	54,1	51,7	51,3	50,0	46,4
Consiguió casi todo de lo que buscaba/quería.....	29,0	29,5	28,4	32,3	27,8	29,0	28,8	30,8	21,4
Consiguió algo de lo que buscaba/quería.....	13,1	12,5	13,9	12,8	13,5	12,6	11,5	14,1	25,0
No consiguió nada de lo que buscaba/quería.....	5,8	6,0	5,7	6,8	4,6	5,6	7,9	5,1	7,1
No recuerda.....	,4	,4	,4	,8	,0	1,0	,0	,0	,0
N.C.....	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,5	,0	,0
(N).....	(1043)	(553)	(490)	(133)	(327)	(286)	(191)	(78)	(28)

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

Pregunta 31a

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy fácil.....	12,6	11,8	13,6	13,2	10,1	12,6	16,3	14,3	10,5
Fácil.....	68,2	70,2	66,0	67,0	73,5	66,7	60,8	68,3	78,9
Difícil.....	17,4	16,7	18,2	18,9	15,7	18,2	20,3	15,9	5,3
Muy difícil.....	1,1	,7	1,5	,9	,7	,4	2,0	1,6	5,3
N.C.....	,7	,7	,8	,0	,0	2,2	,7	,0	,0
(N).....	(840)	(449)	(391)	(106)	(268)	(231)	(153)	(63)	(19)

Pregunta 31b

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy satisfecho/a.....	12,6	12,0	13,3	12,3	9,3	13,9	13,7	20,6	10,5
Bastante satisfecho/a.....	71,4	71,3	71,6	68,9	76,5	68,8	69,3	66,7	78,9
Indiferente (NO LEER).....	6,9	8,5	5,1	6,6	6,0	8,7	5,9	7,9	5,3
Poco satisfecho/a.....	7,9	6,9	9,0	12,3	7,5	6,9	9,2	4,8	,0
Nada satisfecho/a.....	1,1	1,1	1,0	,0	,7	1,3	2,0	,0	5,3
N.C.....	,1	,2	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0
(N).....	(840)	(449)	(391)	(106)	(268)	(231)	(153)	(63)	(19)

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

Pregunta 31c

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
La gestión/trámite no podía hacerse por Internet.....	21,2	18,6	24,0	23,1	22,0	25,0	18,9	6,7	22,2
Fallo técnico de la página web.....	24,2	24,5	24,0	7,7	23,7	25,0	35,1	26,7	22,2
La página web resultaba demasiado compleja.....	25,8	30,4	20,8	34,6	27,1	26,9	13,5	40,0	11,1
No encontró la página web que buscaba.....	5,1	7,8	2,1	7,7	1,7	3,8	5,4	,0	33,3
No sabía cómo conseguir la información.....	8,6	7,8	9,4	11,5	11,9	5,8	8,1	6,7	,0
No quería facilitar la información personal que le pedían.....	4,0	2,9	5,2	3,8	1,7	3,8	10,8	,0	,0
No disponía de firma o certificado electrónico.....	4,5	4,9	4,2	,0	8,5	3,8	2,7	6,7	,0
Otras razones.....	3,5	2,0	5,2	11,5	,0	,0	5,4	13,3	,0
N.C.....	3,0	1,0	5,2	,0	3,4	5,8	,0	,0	11,1
(N).....	(198)	(102)	(96)	(26)	(59)	(52)	(37)	(15)	(9)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En primer lugar									
No tener contacto directo con una persona que te informe.	41,1	39,7	42,3	46,8	46,3	37,7	45,2	37,2	35,8
La inseguridad que puede tener Internet.....	19,2	20,0	18,5	23,2	18,3	24,2	19,3	20,2	12,7
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado.....	16,5	15,8	17,1	8,2	11,3	14,5	15,4	20,8	25,2
Es necesario tener identificación electrónica.	8,5	9,5	7,5	10,0	13,5	11,9	8,4	6,3	1,0
Otras respuestas.....	1,2	1,5	,9	,9	1,0	1,8	1,2	1,2	,8
No ve ningún inconveniente....	3,0	2,9	3,2	2,3	3,8	3,6	2,8	2,7	2,4
No tiene noción de Internet...	1,7	1,9	1,5	,5	1,4	,8	,5	2,7	3,8
N.S.....	7,5	7,3	7,7	7,7	3,6	4,2	5,8	7,6	15,9
N.C.....	1,4	1,4	1,3	,5	,8	1,4	1,4	1,2	2,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
EN segundo lugar									
No tener contacto directo con una persona que te informe.	15,8	15,5	16,1	16,8	16,1	17,1	14,2	19,3	12,9
La inseguridad que puede tener Internet.....	20,9	20,2	21,6	21,8	23,1	18,5	25,9	19,6	17,3
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado.....	16,1	16,2	16,0	11,8	12,5	16,7	17,0	18,7	18,3
Es necesario tener identificación electrónica.	9,3	9,1	9,4	13,6	12,1	10,9	9,8	7,9	3,4
Otras respuestas.....	1,0	1,4	,7	1,8	1,2	1,6	,7	,3	,8
No ve ningún inconveniente....	,2	,1	,4	,0	,4	,4	,0	,0	,4
No tiene noción de Internet...	,6	,5	,8	,0	,4	,2	,5	,9	1,6
N.S.....	21,7	22,0	21,3	21,8	17,5	20,2	18,4	20,2	30,8
N.C.....	14,4	15,0	13,7	12,3	16,7	14,5	13,5	13,0	14,5
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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)?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	20,9	20,0	21,9	15,0	17,1	24,4	27,7	24,5	15,7
No.....	78,4	79,7	77,1	84,1	82,3	75,6	71,8	74,6	82,9
N.C.....	,7	,3	1,0	,9	,6	,0	,5	,9	1,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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

Pregunta 33a

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	63,5	65,0	62,1	63,6	62,4	59,3	61,3	75,3	62,0
No.....	28,1	27,6	28,5	33,3	30,6	32,5	30,3	13,6	27,8
Todavía está tramitándose.....	7,5	6,2	8,7	3,0	7,1	7,3	5,9	9,9	10,1
No recuerda.....	,8	,8	,7	,0	,0	,8	1,7	1,2	,0
N.C.....	,2	,4	,0	,0	,0	,0	,8	,0	,0
(N).....	(520)	(243)	(277)	(33)	(85)	(123)	(119)	(81)	(79)

Pregunta 33b

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy satisfecho/a.....	12,4	11,4	13,4	,0	15,1	9,6	19,2	8,2	14,3
Bastante satisfecho/a.....	27,9	32,3	23,8	42,9	30,2	24,7	19,2	31,1	32,7
Indiferente (NO LEER).....	6,4	4,4	8,1	9,5	3,8	6,8	6,8	3,3	10,2
Poco satisfecho/a.....	19,7	20,9	18,6	14,3	24,5	20,5	21,9	19,7	12,2
Nada satisfecho/a.....	33,0	30,4	35,5	33,3	26,4	38,4	31,5	36,1	30,6
No recuerda.....	,3	,6	,0	,0	,0	,0	,0	1,6	,0
N.C.....	,3	,0	,6	,0	,0	,0	1,4	,0	,0
(N).....	(330)	(158)	(172)	(21)	(53)	(73)	(73)	(61)	(49)

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

Pregunta 33c

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Nunca ha tenido motivo.....	58,3	56,7	59,8	70,8	54,0	51,2	53,6	54,7	69,1
Cree que no sirve para nada.....	25,7	28,4	23,0	21,1	29,8	29,7	29,9	24,7	17,5
No sabía cómo o dónde hacerlo.....	2,8	2,4	3,2	1,1	2,9	3,4	2,6	3,6	2,4
Para evitar trámites.....	6,3	5,7	6,9	,5	6,6	8,1	5,5	8,9	5,8
Buscó una solución alternativa.....	2,4	2,4	2,4	1,6	2,4	3,4	3,6	2,0	1,0
No era importante.....	2,4	2,9	1,8	3,8	2,4	2,1	2,6	2,8	1,4
Otras respuestas.....	1,0	,7	1,3	,5	1,2	1,3	1,0	1,2	,7
N.S.....	,7	,5	,9	,5	,5	,3	,0	,8	1,9
N.C.....	,5	,3	,7	,0	,0	,5	1,3	1,2	,2
(N).....	(1947)	(971)	(976)	(185)	(409)	(381)	(308)	(247)	(417)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 34

Y respecto al DNI electrónico...

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Lo conoce pero no lo tiene.....	36,4	36,9	35,9	27,3	29,2	45,6	46,9	39,0	27,4
Lo conoce y lo tiene.....	43,9	46,1	41,8	64,5	64,4	44,4	37,8	39,0	22,5
No lo conoce.....	19,5	17,0	21,9	8,2	6,0	9,9	15,2	22,1	49,3
N.C.....	,3	,1	,5	,0	,4	,0	,2	,0	,8
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	19,6	21,9	17,2	12,0	20,9	25,9	22,8	16,3	12,4
No.....	80,1	77,7	82,6	88,0	78,4	74,1	77,2	82,9	87,6
N.C.....	,3	,4	,2	,0	,6	,0	,0	,8	,0
(N).....	(1090)	(561)	(529)	(142)	(320)	(224)	(162)	(129)	(113)

PREGUNTA 34b: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO EL DNI ELECTRÓNICO (Pregunta 34a)

Pregunta 34b

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy fácil.....	17,3	21,1	12,1	23,5	17,9	12,1	21,6	23,8	7,1
Bastante fácil.....	60,7	57,7	64,8	58,8	58,2	69,0	64,9	42,9	57,1
Bastante difícil.....	15,0	15,4	14,3	11,8	14,9	12,1	10,8	23,8	28,6
Muy difícil.....	4,7	4,9	4,4	,0	6,0	6,9	2,7	4,8	,0
N.S.....	,9	,0	2,2	,0	1,5	,0	,0	4,8	,0
N.C.....	1,4	,8	2,2	5,9	1,5	,0	,0	,0	7,1
(N).....	(214)	(123)	(91)	(17)	(67)	(58)	(37)	(21)	(14)

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.?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Izquierda (1 - 2).....	7,4	8,0	6,8	7,3	7,6	9,1	9,3	6,9	4,2
(3 - 4).....	25,1	26,4	23,9	22,7	30,2	22,6	30,1	26,9	18,3
(5 - 6).....	30,2	31,4	28,9	35,5	26,0	30,8	30,3	32,3	29,8
(7 - 8).....	9,4	9,9	8,9	5,9	8,2	8,5	8,4	9,4	13,7
Derecha (9 -10).....	2,5	2,6	2,3	2,7	2,6	3,6	,9	1,8	2,8
N.S.....	11,6	9,0	14,1	15,0	10,3	9,3	10,0	10,0	16,3
N.C.....	13,8	12,6	15,0	10,9	15,1	16,1	11,0	12,7	14,9
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)
Media.....	4,70	4,69	4,71	4,62	4,54	4,74	4,41	4,64	5,18
(N).....	(1851)	(954)	(897)	(163)	(371)	(376)	(339)	(256)	(346)

Pregunta 36

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Fue a votar y votó.....	78,9	78,4	79,4	62,3	71,8	78,8	82,1	86,4	85,7
No tenía edad para votar.....	,6	,7	,5	6,4	,0	,0	,0	,0	,0
Fue a votar pero no pudo hacerlo...	,1	,1	,2	,0	,0	,2	,2	,0	,2
No fue a votar porque no pudo.....	2,3	1,8	2,8	2,7	3,4	1,2	2,3	1,8	2,4
Prefirió no votar.....	16,1	17,9	14,5	27,3	23,1	18,5	14,7	10,0	7,4
No recuerda.....	,2	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,3	1,0
N.C.....	1,7	1,1	2,3	1,4	1,6	1,4	,7	1,5	3,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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

Pregunta 36a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
PP.....	30,1	31,1	29,1	31,4	26,3	30,5	27,8	26,2	36,7
PSOE.....	27,5	26,3	28,7	20,4	25,8	23,9	29,3	35,3	27,8
IU/ICV.....	8,1	9,5	6,8	8,0	11,5	9,1	11,4	4,9	3,9
UPyD.....	3,2	3,6	2,9	4,4	3,4	6,5	3,4	1,7	,5
CiU.....	3,2	3,1	3,3	4,4	2,2	2,8	3,7	3,1	3,7
Amaiur.....	1,2	1,6	,9	2,2	1,4	1,8	1,4	1,0	,2
PNV.....	1,3	,9	1,6	2,2	1,4	,8	,6	2,1	1,4
ERC.....	,5	,4	,5	,7	1,1	,8	,0	,0	,2
BNG.....	,5	,5	,4	1,5	,8	,5	,3	,0	,2
CC.....	,4	,4	,4	1,5	,8	,3	,0	,0	,5
Compromís-Equo.....	,7	,6	,8	1,5	1,4	,8	,3	,7	,2
FAC.....	,1	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,3	,0
Geroa-Bai.....	,3	,1	,4	,7	,6	,3	,3	,0	,0
Otros partidos.....	1,7	1,9	1,5	5,8	1,4	1,8	2,3	1,0	,5
En blanco.....	2,4	2,6	2,2	2,2	3,1	3,8	2,0	1,0	1,9
Voto nulo.....	,8	,9	,7	,7	2,0	,8	,6	1,0	,0
No recuerda.....	1,3	1,2	1,5	,7	1,7	1,8	1,1	1,0	1,2
N.C.....	16,8	15,1	18,5	11,7	15,1	14,1	15,6	20,3	21,1
(N).....	(1960)	(955)	(1005)	(137)	(357)	(397)	(352)	(286)	(431)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 37

Sexo:

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Hombre.....	49,0	100,0	,0	52,3	50,9	51,8	48,0	48,9	43,9
Mujer.....	51,0	,0	100,0	47,7	49,1	48,2	52,0	51,1	56,1
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 38

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
18-24.....	8,9	9,4	8,3	100,0	,0	,0	,0	,0	,0
25-34.....	20,0	20,8	19,3	,0	100,0	,0	,0	,0	,0
35-44.....	20,3	21,4	19,2	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
45-54.....	17,3	16,9	17,6	,0	,0	,0	100,0	,0	,0
55-64.....	13,3	13,3	13,3	,0	,0	,0	,0	100,0	,0
65 y +.....	20,2	18,1	22,3	,0	,0	,0	,0	,0	100,0
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Preguntas 39 y 39a

Nivel de estudios:

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sin estudios.....	6,2	5,2	7,3	,0	,6	,6	,2	8,5	23,9
Primaria.....	44,0	44,3	43,8	33,2	32,0	36,7	50,6	50,2	58,4
Secundaria.....	12,5	12,9	12,2	28,6	11,7	13,7	14,9	11,5	3,8
F.P.....	17,1	18,6	15,6	22,7	27,0	21,6	15,2	11,8	5,6
Medios universitarios.....	9,3	8,1	10,4	11,4	11,9	13,3	6,3	8,8	4,8
Superiores.....	10,7	10,8	10,5	4,1	16,7	14,1	12,8	9,4	3,2
N.C.....	,1	,1	,2	,0	,2	,0	,0	,0	,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 40

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Católico/a.....	71,5	66,5	76,3	56,4	55,5	69,2	73,4	76,7	91,1
Creyente de otra religión.....	2,0	1,8	2,1	1,4	2,4	2,4	2,1	2,1	1,2
No creyente.....	15,3	17,9	12,8	22,3	25,8	14,1	15,2	13,0	4,8
Ateo.....	8,9	11,3	6,5	19,1	14,3	9,7	7,0	5,7	1,8
N.C.....	2,4	2,5	2,3	,9	2,0	4,6	2,3	2,4	1,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

PREGUNTA 40a: SÓLO A QUIENES SE DEFINEN COMO CATÓLICO/A O
CREYENTE DE OTRA RELIGIÓN (Pregunta 40)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Casi nunca.....	58,0	65,6	51,6	77,2	72,2	66,8	64,5	53,3	35,1
Varias veces al año.....	15,7	15,5	15,8	8,7	13,5	16,6	16,7	18,4	15,9
Alguna vez al mes.....	8,7	6,5	10,5	3,1	3,8	5,5	9,0	13,0	12,9
Casi todos los domingos y festivos.	13,9	10,0	17,1	7,9	6,3	8,0	7,4	12,6	30,0
Varias veces a la semana.....	2,5	1,4	3,4	,8	3,5	1,4	,9	1,5	5,0
N.C.....	1,3	1,0	1,6	2,4	,7	1,7	1,5	1,1	1,1
(N).....	(1825)	(832)	(993)	(127)	(288)	(361)	(324)	(261)	(464)

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?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy buena.....	1,0	,8	1,2	,9	1,2	2,0	,5	,6	,6
Buena.....	22,7	24,9	20,6	20,9	20,1	26,0	22,6	23,3	22,5
Regular.....	47,5	44,3	50,6	41,4	43,3	41,3	45,2	51,7	60,0
Mala.....	19,7	20,8	18,6	25,0	21,5	19,2	23,5	17,8	13,9
Muy mala.....	8,3	8,8	7,9	10,9	13,5	10,5	7,7	6,3	1,8
N.S.....	,2	,1	,3	,5	,2	,0	,5	,0	,2
N.C.....	,5	,3	,7	,5	,2	1,0	,0	,3	1,0
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 42

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	16,9	17,7	16,1	26,4	23,1	19,0	17,5	11,8	7,2
Igual.....	50,8	50,2	51,3	45,5	42,3	47,2	46,9	52,0	67,6
Peor.....	22,7	22,9	22,5	16,8	24,3	23,4	27,3	27,2	16,1
N.S.....	9,3	8,9	9,7	10,9	10,3	9,7	8,4	8,5	8,7
N.C.....	,3	,3	,3	,5	,0	,6	,0	,6	,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Pregunta 43

¿Cuál es su estado civil?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Casado/a.....	57,0	57,7	56,3	4,5	30,6	64,7	73,4	80,4	69,0
Soltero/a.....	30,7	34,2	27,3	95,0	66,4	26,4	11,0	5,7	4,8
Viudo/a.....	6,0	2,4	9,6	,0	,6	,2	3,0	6,0	22,5
Separado/a.....	2,2	1,7	2,7	,5	1,2	1,6	4,4	3,6	1,8
Divorciado/a.....	3,6	3,4	3,8	,0	1,2	6,0	7,9	3,6	1,6
N.C.....	,4	,6	,3	,0	,0	1,2	,2	,6	,4
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Preguntas 44 a 48

Condición socioeconómica del INE (+ inactivos):

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Directores y profesionales.....	3,8	5,3	2,3	,9	3,0	8,3	5,8	2,7	,2
Técnicos y cuadro medios.....	9,4	9,9	8,9	3,6	14,5	13,7	13,1	8,8	,0
Pequeños empresarios.....	4,2	5,6	2,9	,0	5,2	4,8	7,9	5,7	,4
Agricultores.....	,8	1,1	,5	,0	,2	1,4	1,6	,9	,2
Empleados de oficinas y servicios..	7,4	5,3	9,6	6,4	11,3	12,1	9,1	4,2	,2
Obreros cualificados.....	5,6	9,7	1,6	4,1	6,6	10,9	5,4	4,5	,6
Obreros no cualificados.....	8,3	7,5	9,2	8,6	11,3	9,7	12,4	8,5	,4
Jubilados y pensionistas.....	21,9	23,8	20,0	,0	,6	2,4	4,7	28,1	82,5
Parados.....	25,4	26,0	24,9	32,7	40,8	30,4	29,8	22,4	,4
Estudiantes.....	4,3	4,3	4,3	42,7	2,6	,0	,0	,0	,0
Trabajo doméstico no remunerado....	7,6	,1	14,9	,5	1,0	4,8	9,1	13,6	15,1
No clasificables.....	1,2	1,5	,9	,5	2,8	1,6	1,2	,6	,0
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

Estatus socioeconómico:

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Clase alta/ media-alta.....	17,1	17,4	16,8	17,3	22,1	19,0	18,9	16,6	8,9
Nuevas clases medias.....	22,6	17,5	27,6	25,9	28,6	28,0	21,0	17,8	14,5
Viejas clases medias.....	15,1	16,7	13,6	13,2	8,5	13,1	15,6	16,0	23,7
Obreros cualificados.....	30,4	37,3	23,8	31,4	26,6	26,8	28,7	34,7	36,0
Obreros no cualificados.....	13,0	9,8	16,2	10,9	13,5	11,9	14,2	13,0	13,7
No consta.....	1,7	1,3	2,1	1,4	,8	1,2	1,6	1,8	3,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

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

Pregunta 45a

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy probable.....	6,2	5,5	7,2	9,6	8,1	5,5	5,4	4,3	,0
Bastante probable.....	15,4	13,1	18,2	25,0	17,4	13,2	14,9	12,2	28,6
Poco probable.....	40,4	43,8	36,1	32,7	46,3	41,8	39,0	28,7	42,9
Nada probable.....	29,3	29,5	29,1	26,9	21,1	30,5	32,4	40,0	28,6
N.S.....	7,5	7,3	7,8	5,8	6,3	8,4	6,6	11,3	,0
N.C.....	1,2	,9	1,6	,0	,7	,6	1,7	3,5	,0
(N).....	(996)	(550)	(446)	(52)	(270)	(311)	(241)	(115)	(7)

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

Pregunta 45b

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy probable.....	4,4	5,4	3,5	6,9	6,4	3,3	3,9	,0	,0
Bastante probable.....	22,3	25,2	19,4	29,2	30,0	22,9	15,6	5,4	,0
Poco probable.....	41,5	39,7	43,2	45,8	41,9	43,8	39,1	36,5	,0
Nada probable.....	22,2	18,9	25,4	11,1	10,3	18,3	32,8	52,7	100,0
N.S.....	7,4	8,5	6,3	4,2	8,4	10,5	6,3	4,1	,0
N.C.....	2,2	2,2	2,2	2,8	3,0	1,3	2,3	1,4	,0
(N).....	(632)	(317)	(315)	(72)	(203)	(153)	(128)	(74)	(2)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 49

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Desde que nació.....	97,3	97,7	97,0	99,1	96,2	96,4	96,0	98,5	99,0
La ha adquirido con posterioridad..	2,6	2,2	2,9	,9	3,8	3,4	4,0	1,5	,8
N.C.....	,1	,1	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,2
(N).....	(2484)	(1218)	(1266)	(220)	(497)	(504)	(429)	(331)	(503)

PREGUNTA 49a: SÓLO A QUIENES HAN ADQUIRIDO CON POSTERIORIDAD LA NACIONALIDAD ESPAÑOLA (Pregunta 49)

Pregunta 49a

¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Lo habla más o menos bien.....	4,7	7,4	2,7	,0	,0	11,8	5,9	,0	,0
Lo habla con fluidez.....	17,2	14,8	18,9	,0	26,3	11,8	5,9	40,0	25,0
Lo habla como si fuera nativo.....	10,9	11,1	10,8	,0	10,5	17,6	11,8	,0	,0
Es su idioma materno.....	67,2	66,7	67,6	100,0	63,2	58,8	76,5	60,0	75,0
(N).....	(64)	(27)	(37)	(2)	(19)	(17)	(17)	(5)	(4)

TAMAÑO DE MUNICIPIO

Pregunta 1

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Muy buena.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
Buena.....	,6	,0	,0	1,1	,3	,9	,5	,4
Regular.....	8,8	5,2	10,4	8,7	8,7	9,0	9,8	7,5
Mala.....	41,6	50,0	41,6	40,8	39,0	44,6	38,9	37,7
Muy mala.....	48,6	44,8	47,8	49,1	52,0	44,8	50,3	54,0
N.S.....	,2	,0	,3	,2	,0	,6	,5	,0
N.C.....	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 2

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	4,9	5,8	4,9	4,7	3,0	7,0	2,1	4,5
Igual.....	28,5	25,3	22,9	29,8	24,3	34,5	28,0	28,3
Peor.....	65,2	68,2	71,7	63,6	72,3	55,8	69,4	66,4
N.S.....	1,2	,6	,5	1,7	,3	2,0	,5	,8
N.C.....	,2	,0	,0	,3	,0	,7	,0	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 3

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	16,2	24,0	15,3	15,0	16,0	14,7	19,7	17,0
Igual.....	33,6	27,9	29,4	36,6	31,3	34,9	33,2	36,2
Peor.....	39,1	37,7	42,3	38,2	43,3	38,7	36,3	35,8
N.S.....	10,7	10,4	12,7	10,1	8,7	11,4	9,8	10,6
N.C.....	,4	,0	,3	,2	,7	,4	1,0	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 4

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy buena.....	,4	,6	,0	,2	,0	,7	,0	1,1
Buena.....	5,2	6,5	5,7	5,3	3,7	4,8	9,3	3,0
Regular.....	24,9	33,8	25,2	23,8	28,0	23,5	21,2	24,2
Mala.....	36,5	33,8	39,0	39,6	35,3	36,0	29,5	34,3
Muy mala.....	28,3	21,4	24,4	26,6	29,3	28,8	35,2	34,3
N.S.....	4,0	3,9	4,9	3,7	3,3	5,0	4,1	2,3
N.C.....	,8	,0	,8	,8	,3	1,3	,5	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 5

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	12,4	14,9	12,7	11,1	11,3	11,6	14,0	15,8
Igual.....	46,6	48,7	47,5	46,9	48,3	49,0	43,0	39,2
Peor.....	35,8	32,5	34,8	36,6	35,3	33,0	36,8	42,6
N.S.....	4,2	3,2	4,4	4,4	4,7	4,6	5,2	2,3
N.C.....	,9	,6	,5	1,1	,3	1,8	1,0	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 6

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	15,8	17,5	16,9	16,2	16,3	13,4	20,2	13,6
Igual.....	40,0	42,2	35,3	41,7	41,0	42,0	32,6	41,5
Peor.....	30,6	23,4	33,2	29,6	30,0	30,1	32,1	34,0
N.S.....	12,3	15,6	14,0	10,9	11,7	12,3	14,0	10,6
N.C.....	1,3	1,3	,5	1,6	1,0	2,2	1,0	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
El paro.....	81,7	83,8	85,5	83,2	82,3	81,7	83,9	69,1
Las drogas.....	,5	,0	1,3	,0	,3	,9	,5	,0
La inseguridad ciudadana.....	4,5	2,6	4,4	3,9	4,3	4,8	6,2	5,3
El terrorismo, ETA.....	1,2	1,9	,8	,8	1,3	1,1	2,1	1,9
Las infraestructuras.....	,2	,0	,0	,0	,7	,2	,5	,4
La sanidad.....	10,6	14,3	8,8	10,3	14,0	9,5	10,4	10,6
La vivienda.....	3,5	,6	2,6	3,0	4,0	4,8	4,7	3,8
Los problemas de índole económica..	51,0	54,5	53,0	48,8	51,3	49,7	46,6	57,4
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,1	1,9	3,6	1,7	1,3	1,8	,5	3,0
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	,0	,3	,3	,3	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	9,3	7,1	6,0	8,7	9,3	10,8	10,4	12,8
Las pensiones.....	2,2	4,5	2,3	1,7	3,0	2,2	1,6	1,5
La clase política, los partidos políticos.....	22,5	22,1	21,8	20,1	21,0	24,8	25,4	24,9
Las guerras en general.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
La Administración de Justicia.....	1,4	1,3	1,0	1,6	1,0	1,3	2,6	1,9
Los problemas de índole social.....	3,2	3,2	2,1	3,1	2,7	4,4	2,1	4,2
El racismo.....	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0
La inmigración.....	6,2	1,9	8,6	7,3	8,3	5,0	6,2	2,3
La violencia contra la mujer.....	,6	,6	,5	,8	,7	,9	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,5	,6	,8	1,2	2,3	1,8	,5	2,6
La crisis de valores.....	2,3	2,6	1,0	2,0	2,0	2,8	2,6	4,2
La educación.....	7,3	6,5	6,8	6,2	10,7	7,5	4,7	9,1
Los problemas medioambientales.....	,2	,0	,0	,5	,0	,4	,0	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	3,6	2,6	3,6	3,0	4,3	3,9	3,1	4,5
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,8	2,6	,8	,9	,3	,6	1,0	,4
Los nacionalismos.....	,2	,0	,3	,2	,7	,4	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,4
El Estatuto de Cataluña.....	,4	,6	,5	,5	,7	,0	,0	,4
Reforma Laboral.....	,9	,0	,5	1,4	1,0	,6	1,0	1,1
"Los recortes".....	5,1	7,8	3,6	5,5	4,7	4,0	6,2	6,4
Otras respuestas.....	4,1	1,9	4,4	4,5	3,7	3,3	5,2	4,9
N.S.....	,6	,6	,8	,8	,3	,6	,0	,8
N.C.....	,2	,6	,0	,5	,0	,2	,5	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
El paro.....	61,6	64,9	61,6	63,6	64,7	60,7	63,7	51,3
Las drogas.....	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0
La inseguridad ciudadana.....	,3	,0	,3	,0	,3	,6	,0	,8
El terrorismo, ETA.....	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0
La sanidad.....	,8	,6	,0	,8	1,7	1,1	,5	,8
La vivienda.....	,2	,0	,0	,3	,0	,0	,5	,8
Los problemas de índole económica..	17,7	13,6	19,7	17,1	16,3	17,8	16,6	20,8
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	,5	,6	1,0	,3	,7	,2	,0	,8
La corrupción y el fraude.....	3,3	3,2	3,6	3,0	1,3	3,1	4,7	4,9
Las pensiones.....	,6	1,3	,8	,6	1,0	,4	,0	,0
La clase política, los partidos políticos.....	8,1	9,7	6,5	7,0	6,7	9,4	7,8	10,9
Las guerras en general.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
La Administración de Justicia.....	,2	,0	,0	,3	,3	,0	,0	,8
Los problemas de índole social.....	,1	,0	,0	,0	,0	,6	,0	,0
La inmigración.....	1,0	,0	,8	1,4	1,7	,9	1,0	,4
Los problemas relacionados con la juventud.....	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,4
La crisis de valores.....	,6	,0	,0	,5	,7	,7	,5	1,5
La educación.....	,4	1,3	,3	,8	,3	,2	,0	,4
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	2,0	1,9	1,6	1,6	2,7	2,4	2,1	1,9
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,2	1,3	,3	,5	,0	,0	,0	,0
Los nacionalismos.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
El Estatuto de Cataluña.....	,0	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0
"Los recortes".....	,5	,0	,8	,2	1,0	,2	1,0	1,1
Otras respuestas.....	,8	,0	1,6	,6	,0	,7	1,0	1,9
N.S.....	,6	,6	,8	,8	,3	,6	,0	,8
N.C.....	,2	,6	,0	,5	,0	,2	,5	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
El paro.....	47,9	40,3	49,6	50,0	50,0	50,5	54,4	32,8
Las drogas.....	,2	,0	,0	,2	,7	,6	,0	,0
La inseguridad ciudadana.....	2,5	,0	2,3	2,5	2,7	2,8	2,6	3,0
El terrorismo, ETA.....	,2	,0	,3	,0	,3	,0	,5	1,1
Las infraestructuras.....	,2	,0	,0	,0	,7	,4	,5	,4
La sanidad.....	10,2	9,7	7,0	9,0	13,0	10,8	11,9	12,1
La vivienda.....	3,9	1,3	2,6	2,8	4,3	6,1	4,1	4,9
Los problemas de índole económica..	41,7	41,6	45,7	36,8	42,7	42,9	37,3	47,2
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	5,0	3,9	4,4	5,0	5,0	3,9	3,1	10,2
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,3	1,3	,8	,2	,3	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	2,3	,6	,8	2,8	2,7	3,3	2,6	1,5
Las pensiones.....	6,0	9,7	5,7	5,3	6,7	5,7	5,2	6,0
La clase política, los partidos políticos.....	7,7	9,1	5,5	5,0	7,3	9,9	10,4	10,6
La Administración de Justicia.....	,9	,6	,3	,3	1,3	1,3	1,6	1,5
Los problemas de índole social.....	3,3	3,2	1,6	3,4	2,7	3,3	3,1	6,8
El racismo.....	,1	,0	,3	,2	,0	,0	,0	,4
La inmigración.....	2,5	1,3	3,4	2,8	2,7	2,2	2,1	1,9
La violencia contra la mujer.....	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,0	,6	,3	,9	1,0	1,3	,5	2,6
La crisis de valores.....	1,2	1,9	,3	1,2	,0	1,7	,5	2,6
La educación.....	7,2	5,2	5,2	5,9	9,7	7,2	6,7	11,7
Los problemas medioambientales.....	,3	,0	,0	,6	,3	,4	,0	,4
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	1,2	1,3	2,1	,5	1,3	1,3	1,6	,8
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,6	,6	,3	1,1	,7	,2	,5	1,1
Los nacionalismos.....	,1	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0
Los problemas relacionados con la mujer.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	3,5	,6	4,2	3,7	2,7	4,4	2,1	3,8
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0
Reforma Laboral.....	,9	,0	,3	,9	1,0	1,8	,0	1,1
"Los recortes".....	5,7	5,2	3,9	4,5	8,0	5,9	6,7	7,5
Otras respuestas.....	2,0	1,3	1,0	2,6	1,3	2,0	2,1	2,6
N.S.....	7,2	11,0	6,5	8,1	7,0	7,7	4,1	5,3
N.C.....	6,0	9,1	5,5	7,3	5,3	4,4	8,3	4,5
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
El paro.....	38,6	31,8	39,7	41,4	40,3	40,2	44,0	25,3
La inseguridad ciudadana.....	,6	,0	,5	1,2	,0	,6	,5	,4
El terrorismo, ETA.....	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,4
Las infraestructuras.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
La sanidad.....	2,6	1,3	1,8	2,3	2,3	3,3	2,1	4,5
La vivienda.....	1,0	,0	,8	,6	,3	1,3	1,6	2,3
Los problemas de índole económica..	21,1	24,0	26,0	18,5	21,3	19,4	17,6	24,2
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,6	2,6	2,6	2,3	2,0	2,0	1,6	6,0
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	,6	,5	,0	,3	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	,6	,0	,0	1,2	,3	,7	,5	,8
Las pensiones.....	3,7	7,1	3,6	3,1	4,3	2,9	3,6	4,2
La clase política, los partidos políticos.....	3,3	5,2	3,4	2,0	3,3	3,9	4,1	3,4
La Administración de Justicia.....	,1	,0	,0	,0	,3	,2	,0	,0
Los problemas de índole social....	,9	,6	,3	,6	,7	1,3	1,0	1,9
El racismo.....	,1	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,4
La inmigración.....	,6	,6	,5	1,1	1,0	,2	,5	,4
La violencia contra la mujer.....	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,5	,6	,3	,2	,7	,7	,5	1,1
La crisis de valores.....	,4	,0	,0	,5	,0	,6	,0	1,5
La educación.....	2,7	2,6	,8	2,3	3,7	2,9	3,6	3,8
Los problemas medioambientales....	,1	,0	,0	,2	,3	,2	,0	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	,6	,6	,5	,3	1,0	,9	,5	,4
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,0	,0	,2	,3	,0	,0	,0
Los nacionalismos.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
Los problemas relacionados con la mujer.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	2,1	,6	2,9	2,0	,3	2,6	1,6	3,0
Reforma Laboral.....	,5	,0	,3	,8	,3	,6	,0	,8
"Los recortes".....	2,9	1,3	2,6	2,3	4,0	2,4	3,6	4,9
Otras respuestas.....	,7	,0	,5	1,2	,3	,6	,5	,8
N.S.....	7,2	11,0	6,5	8,1	7,0	7,7	4,1	5,3
N.C.....	6,0	9,1	5,5	7,3	5,3	4,4	8,3	4,5
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 9

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy positiva.....	1,2	1,9	1,6	1,4	,7	1,5	,0	1,1
Bastante positiva.....	24,5	29,9	26,5	22,9	24,7	22,4	24,9	26,0
Ni positiva ni negativa (NO LEER)..	23,4	25,3	24,4	26,9	24,3	22,4	18,1	17,4
Bastante negativa.....	36,6	35,1	36,6	33,8	34,0	37,4	41,5	42,3
Muy negativa.....	10,7	5,8	7,8	12,1	13,7	10,5	11,9	10,6
N.S.....	2,7	1,3	3,1	2,5	2,0	4,6	2,6	,4
N.C.....	,8	,6	,0	,3	,7	1,3	1,0	2,3
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 10

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Mucho mejor.....	1,7	3,2	1,6	1,6	1,7	1,7	,5	1,9
Mejor.....	25,9	34,4	29,1	23,1	28,3	26,6	21,8	22,3
Igual.....	28,3	27,9	28,8	30,2	25,0	28,8	27,5	26,0
Peor.....	29,3	26,6	30,4	30,1	30,7	25,7	33,7	30,2
Mucho peor.....	4,3	1,3	2,3	4,5	5,0	3,9	5,2	8,3
N.S.....	10,3	6,5	7,8	10,6	9,0	12,5	11,4	11,3
N.C.....	,2	,0	,0	,0	,3	,9	,0	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Sí.....	71,4	65,6	69,4	71,8	66,7	72,5	78,2	75,1
No.....	22,9	24,7	24,4	22,9	27,3	22,4	18,1	19,2
N.S.....	5,2	9,7	5,7	4,7	5,3	4,8	3,1	5,3
N.C.....	,5	,0	,5	,6	,7	,4	,5	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
En primer lugar								
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	17,6	19,8	18,0	16,1	14,5	18,7	17,9	20,6
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	13,9	8,9	14,2	16,7	13,5	12,4	13,9	13,1
Lentitud en resolver los trámites..	31,3	32,7	28,5	28,9	41,0	29,9	35,1	30,7
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	24,4	25,7	28,1	24,5	20,5	25,1	21,9	23,1
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	2,6	1,0	3,4	3,7	2,0	2,8	,0	2,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	1,2	5,0	1,9	,4	,5	1,5	,7	,5
Malos horarios.....	1,7	3,0	1,1	1,5	1,5	2,3	1,3	2,0
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	,8	,0	,4	,7	1,5	,5	1,3	2,0
Falta de amabilidad en el trato personal.....	2,7	3,0	1,5	3,3	3,0	3,3	,7	3,0
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	1,1	,0	1,5	1,7	,5	1,0	1,3	,0
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	1,8	,0	,4	2,4	1,5	2,0	4,6	1,0
N.S.....	,5	1,0	1,1	,2	,0	,5	,7	,5
N.C.....	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,7	1,5
(N).....	(1774)	(101)	(267)	(461)	(200)	(395)	(151)	(199)

(continúa)

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
En segundo lugar								
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	9,4	13,9	7,9	8,9	8,0	11,6	11,9	5,5
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	15,2	12,9	15,4	12,4	12,5	17,5	15,2	20,6
Lentitud en resolver los trámites..	24,0	23,8	33,3	27,5	22,0	17,0	17,2	24,1
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	26,6	27,7	22,8	27,5	33,5	25,8	31,8	19,6
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	3,7	2,0	3,7	3,5	4,5	4,1	5,3	2,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	2,9	4,0	3,7	3,7	2,5	3,0	1,3	,5
Malos horarios.....	3,5	3,0	3,4	3,7	4,0	2,8	2,0	5,5
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	1,5	,0	,7	1,1	,5	2,8	2,6	1,5
Falta de amabilidad en el trato personal.....	4,1	4,0	1,9	4,1	3,5	6,3	3,3	4,0
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	2,5	3,0	1,5	2,4	4,0	1,8	2,0	4,0
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4,2	3,0	3,4	2,8	4,5	3,5	6,0	9,0
N.S.....	1,7	2,0	1,9	1,5	,5	3,0	,7	1,5
N.C.....	,8	1,0	,4	,9	,0	,8	,7	2,0
(N).....	(1774)	(101)	(267)	(461)	(200)	(395)	(151)	(199)
En tercer lugar								
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	11,0	8,9	12,0	9,5	12,5	11,6	11,3	11,1
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	12,6	15,8	12,7	13,4	14,0	10,4	14,6	10,1
Lentitud en resolver los trámites..	13,0	14,9	12,0	12,4	12,5	15,7	13,2	10,1
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	15,5	14,9	16,5	16,3	13,5	13,4	15,9	18,6
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	4,8	6,9	5,6	3,7	5,0	4,1	6,0	6,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	3,8	6,9	4,5	3,5	4,0	2,8	2,0	5,0
Malos horarios.....	5,3	2,0	4,1	5,2	5,5	6,6	6,6	5,0
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	2,5	3,0	1,5	3,3	2,0	3,0	2,0	2,0
Falta de amabilidad en el trato personal.....	8,6	3,0	10,9	8,5	8,0	9,9	9,9	5,5
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	5,6	5,9	4,5	5,0	8,5	6,1	4,6	5,0
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	7,7	4,0	5,2	9,3	8,0	6,3	8,6	11,1
N.S.....	6,6	9,9	7,1	7,4	4,5	7,6	3,3	5,0
N.C.....	3,0	4,0	3,4	2,6	2,0	2,5	2,0	5,5
(N).....	(1774)	(101)	(267)	(461)	(200)	(395)	(151)	(199)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 12

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Ud. personalmente.....	65,9	61,0	64,7	67,6	70,0	64,8	67,9	62,6
Recurre a la ayuda de algún familiar y/o amigo/a.....	20,2	20,1	20,0	18,8	17,7	22,6	19,7	22,6
Recurre a los servicios de un/a profesional.....	7,4	12,3	8,6	8,9	5,7	5,3	6,2	6,4
Depende del tipo de gestión o trámite (NO LEER).....	6,0	4,5	6,5	4,0	6,7	7,2	5,2	7,9
N.C.....	,5	1,9	,3	,6	,0	,2	1,0	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 13

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
En primer lugar								
En persona.....	69,8	79,9	76,4	74,8	67,3	68,4	64,2	52,1
Por teléfono.....	6,7	5,2	6,8	5,1	5,7	8,1	7,3	9,4
Por correo o fax.....	,5	,6	,5	,3	1,3	,4	,5	,0
Por Internet.....	21,7	13,0	15,1	18,4	25,0	21,5	28,0	36,6
N.S.....	1,1	1,3	1,0	1,4	,3	1,5	,0	1,1
N.C.....	,2	,0	,3	,0	,3	,2	,0	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
En segundo lugar								
En persona.....	17,6	11,7	13,8	15,3	18,3	18,7	22,3	25,7
Por teléfono.....	41,1	50,6	48,8	41,3	34,0	37,1	41,5	40,0
Por correo o fax.....	3,9	1,3	3,1	3,7	5,7	3,9	3,1	5,3
Por Internet.....	17,7	12,3	15,3	17,0	23,7	20,2	17,1	14,3
N.S.....	13,0	13,6	13,0	17,4	10,0	14,1	8,8	5,7
N.C.....	6,8	10,4	6,0	5,3	8,3	6,1	7,3	9,1
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 14

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Ir a la oficina de la Administración más cercana.....	57,6	69,5	61,0	62,8	58,3	58,3	52,8	34,7
Solicitar información por correo o fax.....	,6	,6	,5	,5	,7	,6	,5	,8
Solicitar información por teléfono.	10,4	6,5	11,9	7,5	8,3	11,2	10,9	17,7
Buscar información por Internet....	24,6	13,6	18,7	23,4	26,7	22,8	29,0	40,8
Otras respuestas.....	,6	1,3	1,3	,8	,7	,0	,0	,4
Lo hace otra persona.....	5,2	8,4	4,7	4,2	4,0	6,1	6,2	5,7
N.S.....	,5	,0	,5	,3	1,3	,7	,5	,0
N.C.....	,4	,0	1,3	,6	,0	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

PREGUNTA 14a: SÓLO A QUIENES BUSCAN INFORMACIÓN POR INTERNET (Pregunta 14)

Pregunta 14a

¿A través de qué tipo de páginas web?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Buscador general (Google, Yahoo, etc.).....	58,8	28,6	58,3	58,0	51,3	58,9	60,7	70,4
Portal de información general de la Administración.....	11,3	9,5	8,3	14,0	8,8	13,7	8,9	10,2
Página del organismo responsable del servicio.....	28,8	57,1	33,3	27,3	38,8	25,0	28,6	19,4
Otras páginas.....	,7	4,8	,0	,7	,0	1,6	,0	,0
N.C.....	,5	,0	,0	,0	1,3	,8	1,8	,0
(N).....	(611)	(21)	(72)	(150)	(80)	(124)	(56)	(108)

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".

(Medias)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión.....	4,18	4,38	4,23	4,15	4,38	4,06	4,15	4,14
(N).....	(2356)	(143)	(363)	(614)	(288)	(506)	(185)	(257)
Tiempo que tarda la Administración en responder.....	3,75	3,88	3,64	3,73	3,88	3,75	3,75	3,76
(N).....	(2330)	(139)	(358)	(610)	(280)	(511)	(177)	(255)
Capacidad profesional de los/as funcionarios/as.....	5,47	5,93	5,53	5,34	5,63	5,19	5,45	5,85
(N).....	(2329)	(138)	(355)	(619)	(281)	(504)	(179)	(253)
Facilidad para localizar los centros y servicios.....	5,68	5,85	6,00	5,68	5,97	5,37	5,67	5,46
(N).....	(2364)	(143)	(358)	(618)	(288)	(515)	(186)	(256)
Tiempo de espera para ser atendido/a.....	4,15	4,86	4,54	4,02	4,38	3,90	3,90	3,96
(N).....	(2341)	(140)	(357)	(610)	(285)	(511)	(185)	(253)
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión.....	3,75	4,07	3,85	3,74	3,88	3,64	3,64	3,61
(N).....	(2331)	(138)	(356)	(606)	(285)	(510)	(181)	(255)
Claridad y utilidad de la información.....	4,53	4,50	4,67	4,55	4,69	4,31	4,51	4,58
(N).....	(2336)	(142)	(355)	(609)	(281)	(512)	(185)	(252)
Facilidad para formular quejas o sugerencias.....	4,18	4,51	4,28	4,29	4,23	4,02	4,27	3,84
(N).....	(2051)	(110)	(314)	(540)	(257)	(445)	(154)	(231)
Los horarios de atención al público	5,23	5,86	5,57	5,23	5,33	5,06	5,17	4,67
(N).....	(2374)	(145)	(366)	(616)	(285)	(515)	(187)	(260)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4,27	5,11	4,79	4,22	4,49	4,06	4,07	3,57
(N).....	(2171)	(123)	(335)	(561)	(269)	(467)	(171)	(245)
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet...	5,71	6,31	5,90	5,81	5,82	5,36	5,98	5,40
(N).....	(1575)	(74)	(228)	(404)	(205)	(359)	(120)	(185)
Trato dispensado por los/as funcionarios/as.....	5,53	5,85	5,73	5,47	5,67	5,23	5,55	5,65
(N).....	(2366)	(144)	(362)	(623)	(285)	(514)	(182)	(256)
Estado de las instalaciones.....	6,36	6,69	6,52	6,32	6,40	6,25	6,51	6,07
(N).....	(2356)	(144)	(361)	(617)	(286)	(510)	(183)	(255)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	14,9	16,9	13,5	16,0	14,7	13,2	15,0	16,2
Igual.....	45,7	41,6	46,2	45,8	50,7	44,6	43,5	45,7
Peor.....	17,3	18,2	17,4	18,7	15,7	16,3	16,1	18,1
N.S.....	21,6	23,4	22,9	19,5	18,7	24,0	24,9	19,6
N.C.....	,5	,0	,0	,0	,3	1,8	,5	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 17

¿Y que la Administración de su Ayuntamiento?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	18,5	19,5	18,4	20,9	21,3	16,0	16,1	15,8
Igual.....	41,3	33,1	35,6	40,5	46,3	43,5	45,1	43,8
Peor.....	20,2	28,6	25,2	21,7	16,7	15,8	16,6	20,8
N.S.....	19,2	17,5	20,0	17,0	15,7	22,9	21,8	18,9
N.C.....	,7	1,3	,8	,0	,0	1,8	,5	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 18

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
La más rápida								
Administración General del Estado..	13,2	12,3	10,6	14,0	14,7	12,5	15,0	14,3
Autonómica.....	13,2	12,3	13,5	15,6	13,3	12,8	8,8	10,9
Local.....	32,5	43,5	39,5	33,6	32,0	25,7	31,1	29,1
Las tres (NO LEER).....	7,9	5,8	5,5	7,2	10,3	8,4	8,3	9,8
Ninguna (NO LEER).....	10,6	9,7	8,1	10,9	9,7	12,5	10,9	11,3
N.S.....	22,1	16,2	22,9	18,7	19,0	26,6	24,9	24,5
N.C.....	,5	,0	,0	,0	1,0	1,5	1,0	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
La que tiene personal mejor preparado								
Administración General del Estado..	25,1	29,9	26,2	25,7	27,7	20,6	28,0	23,4
Autonómica.....	13,0	18,8	14,0	15,9	11,7	10,5	9,8	10,6
Local.....	11,5	9,7	11,9	12,0	12,0	11,7	7,3	12,8
Las tres (NO LEER).....	18,0	20,8	15,6	15,0	21,3	20,0	18,1	19,6
Ninguna (NO LEER).....	5,8	5,8	3,1	7,6	5,0	6,6	7,8	3,4
N.S.....	25,8	14,3	29,1	23,8	21,0	29,2	27,5	29,8
N.C.....	,7	,6	,0	,0	1,3	1,5	1,6	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
La que trata mejor a los/as ciudadanos/as								
Administración General del Estado..	8,8	3,2	6,5	9,7	11,7	8,1	9,3	11,3
Autonómica.....	11,4	10,4	10,9	13,9	11,0	11,6	5,2	11,7
Local.....	30,8	46,8	39,7	33,8	30,0	22,9	26,9	21,5
Las tres (NO LEER).....	17,5	14,9	15,3	14,5	17,0	20,7	19,7	21,9
Ninguna (NO LEER).....	7,6	9,1	4,9	7,8	9,7	8,4	6,2	7,5
N.S.....	22,9	14,9	22,3	20,2	19,7	26,4	30,1	25,7
N.C.....	,9	,6	,3	,2	1,0	1,8	2,6	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
La que proporciona más información a los/as ciudadanos/as								
Administración General del Estado..	16,5	16,9	15,8	14,8	17,0	17,4	18,7	17,7
Autonómica.....	13,4	14,3	14,3	15,0	13,3	12,8	10,9	10,6
Local.....	26,8	32,5	31,4	30,7	27,7	18,9	23,3	25,3
Las tres (NO LEER).....	13,5	15,6	10,6	12,5	15,7	15,4	12,4	13,2
Ninguna (NO LEER).....	7,2	9,1	7,0	7,3	6,7	6,6	7,3	8,3
N.S.....	21,7	11,7	20,5	19,8	18,7	27,0	25,4	24,2
N.C.....	,8	,0	,3	,0	1,0	1,8	2,1	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

(continúa)

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
La que trata a todos/as los/as ciudadanos/as por igual								
Administración General del Estado..	16,7	13,6	15,1	17,4	15,7	16,1	16,6	21,1
Autonómica.....	9,3	7,8	9,6	12,5	9,0	7,9	6,2	7,9
Local.....	17,4	26,6	21,0	18,7	16,7	13,4	14,5	14,3
Las tres (NO LEER).....	19,4	21,4	17,9	15,4	23,3	20,6	21,8	21,1
Ninguna (NO LEER).....	12,6	11,7	11,7	14,0	12,7	12,7	13,5	9,8
N.S.....	23,7	17,5	24,4	22,0	21,3	27,3	24,4	24,9
N.C.....	1,0	1,3	,3	,0	1,3	2,0	3,1	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
La más eficaz								
Administración General del Estado..	17,4	18,8	15,3	17,3	21,7	15,8	20,2	15,8
Autonómica.....	12,6	13,6	11,9	16,0	11,0	11,2	8,8	12,1
Local.....	21,1	24,0	27,0	22,1	20,0	17,2	16,1	21,1
Las tres (NO LEER).....	10,2	11,0	8,6	8,3	13,7	10,8	11,9	10,6
Ninguna (NO LEER).....	11,2	10,4	8,6	12,5	8,0	13,0	8,8	13,6
N.S.....	26,7	22,1	28,3	23,5	24,3	30,3	31,6	26,0
N.C.....	,9	,0	,3	,3	1,3	1,7	2,6	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 19

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Médicos/as								
Mucha.....	34,9	34,4	32,7	37,1	34,3	33,2	34,2	38,1
Bastante.....	49,8	49,4	48,1	50,9	49,3	51,7	48,2	47,2
Poca.....	11,5	13,6	15,8	8,3	12,7	10,1	15,0	10,9
Ninguna.....	3,0	1,9	2,9	3,3	3,0	4,0	1,6	1,9
N.S.....	,6	,6	,5	,5	,7	,7	,5	,8
N.C.....	,2	,0	,0	,0	,0	,2	,5	1,1
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
Trabajadores/as sociales								
Mucha.....	19,2	23,4	17,4	19,9	16,3	18,2	17,1	24,9
Bastante.....	48,0	48,1	48,6	46,1	50,7	50,5	44,6	46,4
Poca.....	15,3	16,2	17,9	14,3	18,3	15,0	17,6	8,3
Ninguna.....	3,5	1,3	3,9	3,7	3,3	4,0	2,6	3,0
N.S.....	13,7	11,0	11,9	15,9	11,3	11,7	17,1	16,6
N.C.....	,3	,0	,3	,0	,0	,6	1,0	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
Profesores/as de los centros públicos de enseñanza primaria y secundaria								
Mucha.....	21,9	24,7	21,0	20,2	21,0	20,6	22,8	28,3
Bastante.....	55,6	54,5	55,1	57,6	54,7	57,8	56,0	47,9
Poca.....	12,5	12,3	12,7	12,5	14,3	13,6	9,8	9,8
Ninguna.....	1,7	,6	2,6	1,6	1,7	1,3	1,6	1,9
N.S.....	8,2	7,8	8,6	7,9	8,3	6,2	9,3	11,3
N.C.....	,3	,0	,0	,2	,0	,6	,5	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
Profesores/as de las universidades públicas								
Mucha.....	17,6	22,1	16,4	15,9	17,3	17,4	19,2	20,4
Bastante.....	47,6	43,5	48,8	47,5	49,3	48,8	44,6	46,4
Poca.....	10,9	14,3	7,0	10,4	13,7	13,4	8,3	9,4
Ninguna.....	1,7	,0	2,6	1,9	1,3	1,7	1,6	1,9
N.S.....	21,7	20,1	25,2	24,3	18,3	17,4	25,9	21,1
N.C.....	,4	,0	,0	,0	,0	1,3	,5	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

(continúa)

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Diplomáticos/as								
Mucha.....	4,4	3,9	4,4	5,1	6,0	4,4	2,1	3,0
Bastante.....	23,1	26,6	25,2	24,9	25,7	22,4	13,5	19,6
Poca.....	28,1	27,9	29,1	24,3	32,3	26,4	34,2	29,8
Ninguna.....	14,4	13,0	12,5	13,4	12,3	17,4	10,9	18,9
N.S.....	28,9	28,6	28,1	31,9	23,3	27,0	36,8	27,5
N.C.....	1,1	,0	,8	,3	,3	2,4	2,6	1,1
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
Jueces/zas								
Mucha.....	5,1	6,5	4,2	5,8	5,7	5,1	4,1	4,2
Bastante.....	24,4	22,7	22,9	26,6	29,7	24,8	16,1	21,5
Poca.....	37,6	36,4	40,0	36,1	36,0	38,7	38,3	37,7
Ninguna.....	20,6	20,1	20,5	18,4	17,7	20,4	28,5	24,2
N.S.....	11,5	13,6	12,5	12,6	10,7	9,5	11,4	10,9
N.C.....	,8	,6	,0	,5	,3	1,5	1,6	1,5
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
Inspectores/as de Hacienda								
Mucha.....	5,2	7,8	4,2	5,6	4,0	5,9	5,7	4,2
Bastante.....	27,5	24,7	23,9	30,7	32,0	26,1	25,4	26,4
Poca.....	32,5	29,9	33,5	30,5	35,3	35,2	26,9	32,8
Ninguna.....	17,6	17,5	18,7	16,7	16,7	16,1	21,2	19,2
N.S.....	16,3	20,1	19,7	16,0	11,7	14,9	19,7	15,5
N.C.....	,8	,0	,0	,5	,3	1,8	1,0	1,9
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
Bomberos/as								
Mucha.....	45,1	43,5	42,3	43,6	43,7	43,5	49,7	55,1
Bastante.....	47,0	47,4	47,3	48,4	50,0	48,1	43,0	40,0
Poca.....	2,7	4,5	4,2	2,8	3,0	2,2	,0	1,9
Ninguna.....	,6	1,3	,5	,8	,0	,7	,5	,0
N.S.....	4,1	3,2	5,5	4,2	3,3	4,0	5,7	2,6
N.C.....	,5	,0	,3	,2	,0	1,5	1,0	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado								
Mucha.....	26,8	32,5	24,9	25,4	27,0	24,8	32,1	29,8
Bastante.....	49,4	49,4	48,3	54,2	52,7	46,6	42,5	46,8
Poca.....	15,8	14,3	17,9	12,1	15,0	18,9	16,6	16,6
Ninguna.....	4,8	2,6	4,9	5,9	2,7	6,4	3,6	3,4
N.S.....	2,7	1,3	3,9	2,2	2,3	2,9	3,6	1,9
N.C.....	,4	,0	,0	,2	,3	,4	1,6	1,5
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 20

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Mucha.....	6,3	5,8	6,8	5,6	6,0	6,2	5,2	9,1
Bastante.....	49,6	52,6	50,4	49,8	49,0	49,0	42,5	53,6
Poca.....	34,4	34,4	32,7	34,7	37,3	34,9	37,3	29,8
Ninguna.....	5,5	3,9	6,5	6,2	5,3	3,7	9,8	4,2
N.S.....	3,2	2,6	2,6	3,3	2,3	5,3	2,6	1,1
N.C.....	,9	,6	1,0	,3	,0	,9	2,6	2,3
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Sí.....	35,3	27,3	29,6	30,8	39,3	36,5	42,5	46,8
No.....	64,4	72,1	70,4	69,0	60,0	63,1	57,5	52,8
N.C.....	,3	,6	,0	,2	,7	,4	,0	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

PREGUNTAS 21a y 21b: SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DEL PROYECTO DE LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y BUEN GOBIERNO (Pregunta 21)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Muy positiva.....	17,9	16,7	21,1	15,7	16,9	17,6	22,0	17,7
Bastante positiva.....	42,9	50,0	43,9	46,0	44,1	44,2	36,6	35,5
Poco positiva.....	15,5	7,1	14,9	16,2	19,5	12,1	12,2	21,8
Nada positiva.....	13,5	7,1	13,2	12,6	13,6	13,1	17,1	15,3
N.S.....	9,2	19,0	7,0	8,1	4,2	11,6	11,0	9,7
N.C.....	1,0	,0	,0	1,5	1,7	1,5	1,2	,0
(N).....	(877)	(42)	(114)	(198)	(118)	(199)	(82)	(124)

Pregunta 21b

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Facilita el acceso a la información de la Admón.....	27,5	28,6	34,2	24,2	25,4	28,6	29,3	25,0
Aumenta las obligaciones de publicidad.....	8,6	16,7	7,0	4,0	12,7	9,0	11,0	8,1
Establece principios éticos obligatorios.....	17,9	9,5	6,1	24,7	19,5	14,6	18,3	24,2
Prevé sanciones para los gestores públicos.....	34,4	28,6	39,5	34,8	33,1	37,2	29,3	31,5
N.S.....	7,6	9,5	10,5	7,1	6,8	6,0	6,1	9,7
N.C.....	4,0	7,1	2,6	5,1	2,5	4,5	6,1	1,6
(N).....	(877)	(42)	(114)	(198)	(118)	(199)	(82)	(124)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Sí.....	60,7	49,4	59,0	60,7	65,7	62,6	59,6	60,8
No.....	38,2	50,0	39,5	38,2	33,0	35,6	39,9	39,2
No recuerda.....	1,0	,6	1,0	,9	1,0	1,7	,5	,0
N.C.....	,2	,0	,5	,2	,3	,2	,0	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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)

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.

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Rectifica, sí ha acudido.....	26,0	32,1	30,4	23,8	31,1	18,6	30,8	26,0
Confirma, no ha acudido.....	70,6	61,5	65,8	74,2	63,1	77,9	65,4	73,1
No recuerda.....	2,8	6,4	2,5	1,6	3,9	2,9	3,8	1,0
N.C.....	,6	,0	1,3	,4	1,9	,5	,0	,0
(N).....	(977)	(78)	(158)	(252)	(103)	(204)	(78)	(104)

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)

Pregunta 23

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060).....	3,0	3,0	2,5	4,9	2,6	2,1	1,4	2,1
Oficina de recaudación de impuestos (AEAT, Ayunt, etc).....	24,5	31,7	20,4	25,8	24,5	25,9	21,6	22,9
Oficina/servicio público de empleo.	21,0	14,9	24,7	22,2	20,1	23,5	23,0	10,1
Oficina que expide DNI, pasaportes.	8,9	11,9	7,6	7,8	7,4	10,0	12,2	9,0
Oficina para presentar denuncias/comisarias.....	2,0	3,0	1,8	2,2	1,3	1,8	,7	3,2
Oficina de Tráfico.....	4,0	5,9	4,0	3,6	3,5	4,0	2,9	5,9
Oficina de la Seguridad Social.....	9,8	10,9	7,6	10,0	8,7	12,7	10,8	6,9
Oficina del Registro Civil.....	2,6	2,0	2,2	1,6	5,2	1,6	3,6	4,3
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón.....	2,3	1,0	1,5	2,4	2,6	2,4	3,6	2,7
Oficina que se encarga de documentos para extranjeros.....	,3	,0	,0	,4	,9	,0	1,4	,0
Oficina que gestiona vacaciones, balnearios para mayores.....	,5	,0	,4	,2	,9	,8	,0	,5
Oficina/organismo que se encarga de gestionar becas.....	1,0	1,0	1,5	,9	,9	,5	,7	2,1
Secretaría/servicio administrativo de centro educativo.....	2,3	,0	2,9	,9	4,4	2,9	2,9	2,1
Secretaría/servicio admvo de hospital o centro de salud.....	8,6	9,9	12,7	9,3	5,7	4,2	9,4	12,2
Secretaría/servicio admvo de cultural, bibliot o c depor.....	1,4	,0	1,8	,9	1,3	,8	,0	4,8
Otra.....	1,9	3,0	2,9	1,1	2,6	,8	2,2	2,7
Servicios de Asistencia Social.....	1,1	,0	1,8	1,1	1,3	1,6	,7	,0
Oficinas municipales/diputación en general.....	1,2	1,0	,4	,9	,9	,8	2,2	3,7
N.S.....	,7	,0	,4	,9	,9	,5	,7	1,1
N.C.....	2,9	1,0	2,9	2,9	4,4	3,2	,0	3,7
(N).....	(1761)	(101)	(275)	(450)	(229)	(379)	(139)	(188)

Pregunta 24

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

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Solicitar un impreso.....	12,7	9,9	9,8	11,8	12,7	19,3	11,5	8,0
Solicitar un documento o certificado.....	28,2	26,7	22,2	26,2	33,2	30,6	30,9	29,8
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.).....	9,8	5,0	9,8	9,3	12,2	7,9	15,1	10,1
Realizar un pago.....	8,7	7,9	6,9	8,7	9,6	7,7	10,8	11,2
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio, desempleo, pensión, subvención, etc.).....	26,1	27,7	27,6	27,8	21,8	26,9	30,9	18,6
Pedir información o realizar una consulta.....	21,6	16,8	25,8	25,1	28,4	18,7	16,5	10,6
Presentar una queja o recurso.....	4,3	2,0	3,3	6,4	4,4	3,7	3,6	3,7
Hacer una sugerencia.....	,6	1,0	,0	,4	1,7	,3	1,4	,5
Pedir una cita.....	4,8	7,9	6,2	4,4	2,6	2,6	5,0	8,5
Robo o denuncia.....	2,2	2,0	2,2	3,3	1,3	1,6	,7	3,2
Trámites con Hacienda.....	1,9	2,0	2,5	1,8	1,3	1,6	,7	3,7
Otras respuestas.....	1,4	1,0	2,2	1,3	,4	1,3	,7	2,1
N.C.....	2,6	3,0	1,1	2,9	3,1	2,4	,7	4,8
(N).....	(1761)	(101)	(275)	(450)	(229)	(379)	(139)	(188)

Pregunta 25

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy satisfecho/a.....	18,9	23,8	19,3	16,2	18,8	15,8	24,5	24,5
Bastante satisfecho/a.....	54,4	55,4	57,1	57,6	55,0	55,1	45,3	46,8
Indiferente (NO LEER).....	7,4	6,9	7,6	6,0	7,9	7,1	12,2	6,9
Poco satisfecho/a.....	11,4	12,9	9,1	10,4	10,9	12,9	11,5	13,8
Nada satisfecho/a.....	7,4	1,0	6,9	9,6	6,6	8,2	5,8	6,9
No recuerda.....	,1	,0	,0	,0	,0	,3	,0	,0
N.C.....	,5	,0	,0	,2	,9	,5	,7	1,1
(N).....	(1761)	(101)	(275)	(450)	(229)	(379)	(139)	(188)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Sí.....	11,1	8,4	12,7	9,7	17,0	9,9	8,8	11,3
No.....	88,2	90,3	86,5	89,7	82,3	89,5	91,2	87,5
No recuerda.....	,5	1,3	,8	,5	,7	,4	,0	,4
N.C.....	,2	,0	,0	,2	,0	,2	,0	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

PREGUNTA 26a: SÓLO A QUIENES EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN CONTACTADO PERSONALMENTE POR CORREO O FAX CON ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (Pregunta 26)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Muy satisfecho/a.....	14,9	7,7	20,4	8,1	23,5	9,3	11,8	20,0
Bastante satisfecho/a.....	53,3	76,9	55,1	62,9	43,1	50,0	47,1	46,7
Indiferente (NO LEER).....	4,0	,0	4,1	1,6	3,9	7,4	5,9	3,3
Poco satisfecho/a.....	17,4	7,7	8,2	17,7	23,5	20,4	29,4	13,3
Nada satisfecho/a.....	9,8	7,7	12,2	9,7	5,9	11,1	5,9	13,3
N.C.....	,7	,0	,0	,0	,0	1,9	,0	3,3
(N).....	(276)	(13)	(49)	(62)	(51)	(54)	(17)	(30)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Sí.....	32,0	26,6	29,6	29,1	33,3	28,6	35,2	48,3
No.....	66,3	70,8	69,4	69,9	64,7	68,8	62,7	49,8
No recuerda.....	1,6	2,6	1,0	,9	2,0	2,2	2,1	1,5
N.C.....	,1	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Muy satisfecho/a.....	12,6	12,2	17,5	11,8	12,0	10,9	11,8	12,5
Bastante satisfecho/a.....	50,3	63,4	48,2	51,3	51,0	48,7	58,8	43,0
Indiferente (NO LEER).....	7,6	7,3	7,0	4,8	8,0	9,0	4,4	11,7
Poco satisfecho/a.....	16,8	12,2	15,8	17,1	15,0	17,9	14,7	19,5
Nada satisfecho/a.....	11,8	4,9	10,5	14,4	14,0	11,5	8,8	11,7
No recuerda.....	,4	,0	,9	,0	,0	,6	1,5	,0
N.C.....	,6	,0	,0	,5	,0	1,3	,0	1,6
(N).....	(794)	(41)	(114)	(187)	(100)	(156)	(68)	(128)

Pregunta 27b

¿Y en esa ocasión le atendió...?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Una máquina toda la llamada.....	14,6	9,8	11,4	19,3	14,0	12,2	7,4	19,5
Una persona toda la llamada.....	45,1	46,3	57,0	46,0	49,0	38,5	41,2	39,8
Ambas.....	36,8	39,0	28,9	32,6	34,0	44,2	48,5	35,9
No recuerda.....	1,3	,0	,9	,5	,0	2,6	1,5	2,3
N.C.....	2,3	4,9	1,8	1,6	3,0	2,6	1,5	2,3
(N).....	(794)	(41)	(114)	(187)	(100)	(156)	(68)	(128)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	47,3	33,8	42,9	42,1	53,0	47,0	50,3	66,8
No.....	52,2	66,2	56,9	57,3	46,7	52,5	49,7	32,1
N.S.....	,2	,0	,3	,2	,3	,2	,0	,4
N.C.....	,3	,0	,0	,5	,0	,4	,0	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

PREGUNTAS 28a Y 28b: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN ALGUNA OCASIÓN PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA, TRÁMITE O GESTIÓN RELACIONADO CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O ALGÚN CENTRO PÚBLICO (Pregunta 28)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	24,4	20,6	18,6	28,2	29,1	23,9	19,8	26,1
No.....	74,2	79,4	80,0	69,6	70,2	75,1	80,2	70,5
N.C.....	1,4	,0	1,4	2,2	,7	1,0	,0	3,4
(N).....	(1308)	(102)	(220)	(372)	(141)	(289)	(96)	(88)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy probable.....	3,6	2,9	4,1	4,6	4,3	2,1	5,2	1,1
Bastante probable.....	18,7	16,7	18,2	21,8	19,9	17,0	18,8	12,5
Poco probable.....	21,4	17,6	20,5	20,4	27,7	24,6	13,5	20,5
Nada probable.....	45,6	50,0	45,5	43,8	36,2	45,7	55,2	53,4
N.S.....	9,0	12,7	10,5	8,3	10,6	8,3	7,3	5,7
N.C.....	1,7	,0	1,4	1,1	1,4	2,4	,0	6,8
(N).....	(1308)	(102)	(220)	(372)	(141)	(289)	(96)	(88)

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

Pregunta 29

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

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales.....	68,5	73,1	60,0	71,1	74,2	62,9	69,1	74,0
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico.....	44,3	46,2	47,3	46,7	45,9	35,2	37,1	53,1
Descargar formularios o impresos...	57,2	48,1	46,1	57,0	57,2	56,3	58,8	71,2
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, etc.).....	26,4	19,2	26,1	23,3	25,2	23,8	27,8	37,9
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula).....	49,6	38,5	44,8	51,9	51,6	50,0	52,6	49,7
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, etc.).....	28,2	32,7	21,8	27,4	28,9	30,1	25,8	32,2
Realizar, tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.).....	25,8	26,9	20,6	24,4	25,2	24,2	25,8	35,0
Presentar una queja o recurso.....	7,7	3,8	3,6	7,8	9,4	7,0	3,1	14,7
Hacer una sugerencia.....	4,8	1,9	5,5	3,3	5,7	5,9	4,1	5,6
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, etc.)	6,3	5,8	4,8	4,4	9,4	6,3	2,1	10,2
Otras respuestas.....	,9	,0	,0	,7	,6	1,2	1,0	1,7
No recuerda.....	,3	,0	,6	,0	,6	,0	,0	,6
N.C.....	,7	,0	,6	,4	1,3	1,2	,0	,6
(N).....	(1176)	(52)	(165)	(270)	(159)	(256)	(97)	(177)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	88,7	82,7	86,1	86,3	86,2	90,6	93,8	93,2
No.....	10,1	17,3	12,1	13,7	10,7	7,0	6,2	6,8
No recuerda.....	,8	,0	1,8	,0	1,9	1,2	,0	,0
N.C.....	,4	,0	,0	,0	1,3	1,2	,0	,0
(N).....	(1176)	(52)	(165)	(270)	(159)	(256)	(97)	(177)

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

Pregunta 31

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Consiguió todo lo que buscaba/quería.....	51,6	60,5	51,4	56,7	47,4	55,6	49,5	41,2
Consiguió casi todo de lo que buscaba/quería.....	29,0	20,9	34,5	30,0	27,7	27,6	27,5	28,5
Consiguió algo de lo que buscaba/quería.....	13,1	14,0	8,5	7,3	19,0	10,8	11,0	24,8
No consiguió nada de lo que buscaba/quería.....	5,8	4,7	4,9	5,6	5,8	5,2	11,0	5,5
No recuerda.....	,4	,0	,7	,4	,0	,4	1,1	,0
N.C.....	,1	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0
(N).....	(1043)	(43)	(142)	(233)	(137)	(232)	(91)	(165)

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

Pregunta 31a

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy fácil.....	12,6	11,4	9,8	15,8	13,6	10,4	15,7	11,3
Fácil.....	68,2	68,6	73,8	69,3	69,9	64,8	65,7	66,1
Difícil.....	17,4	20,0	14,8	13,4	15,5	22,3	17,1	20,0
Muy difícil.....	1,1	,0	,8	1,0	,0	2,1	1,4	,9
N.C.....	,7	,0	,8	,5	1,0	,5	,0	1,7
(N).....	(840)	(35)	(122)	(202)	(103)	(193)	(70)	(115)

Pregunta 31b

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy satisfecho/a.....	12,6	8,6	12,3	14,9	10,7	9,3	15,7	15,7
Bastante satisfecho/a.....	71,4	74,3	77,0	69,8	77,7	69,9	70,0	65,2
Indiferente (NO LEER).....	6,9	8,6	3,3	6,4	6,8	7,8	5,7	10,4
Poco satisfecho/a.....	7,9	8,6	6,6	7,9	2,9	10,9	7,1	8,7
Nada satisfecho/a.....	1,1	,0	,0	1,0	1,9	2,1	1,4	,0
N.C.....	,1	,0	,8	,0	,0	,0	,0	,0
(N).....	(840)	(35)	(122)	(202)	(103)	(193)	(70)	(115)

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

Pregunta 31c

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
La gestión/trámite no podía hacerse por Internet.....	21,2	37,5	5,3	30,0	11,8	21,6	30,0	22,0
Fallo técnico de la página web.....	24,2	37,5	42,1	6,7	20,6	24,3	35,0	24,0
La página web resultaba demasiado compleja.....	25,8	,0	15,8	30,0	32,4	35,1	5,0	28,0
No encontró la página web que buscaba.....	5,1	12,5	10,5	3,3	5,9	,0	,0	8,0
No sabía cómo conseguir la información.....	8,6	,0	10,5	6,7	5,9	8,1	20,0	8,0
No quería facilitar la información personal que le pedían.....	4,0	,0	,0	10,0	5,9	2,7	5,0	2,0
No disponía de firma o certificado electrónico.....	4,5	12,5	5,3	6,7	8,8	2,7	,0	2,0
Otras razones.....	3,5	,0	,0	6,7	5,9	,0	5,0	4,0
N.C.....	3,0	,0	10,5	,0	2,9	5,4	,0	2,0
(N).....	(198)	(8)	(19)	(30)	(34)	(37)	(20)	(50)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
En primer lugar1								
No tener contacto directo con una persona que te informe.....	41,1	51,3	37,4	42,1	45,7	40,2	42,0	34,0
La inseguridad que puede tener Internet.....	19,2	18,8	21,8	18,7	15,0	19,3	17,6	23,0
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado.....	16,5	14,9	16,1	15,3	16,7	19,8	10,4	18,1
Es necesario tener identificación electrónica.....	8,5	3,2	7,3	7,6	10,0	8,6	14,5	9,1
Otras respuestas.....	1,2	,6	1,3	1,6	,0	,9	1,6	1,9
No ve ningún inconveniente.....	3,0	3,2	2,6	2,6	2,7	3,9	2,1	3,8
No tiene noción de Internet.....	1,7	3,2	1,8	1,6	1,3	,7	2,1	3,0
N.S.....	7,5	2,6	10,9	9,2	8,0	5,1	7,3	5,7
N.C.....	1,4	1,9	,8	1,4	,7	1,5	2,6	1,5
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
En segundo lugar								
No tener contacto directo con una persona que te informe.....	15,8	17,5	20,3	14,6	14,7	14,5	14,0	16,6
La inseguridad que puede tener Internet.....	20,9	25,3	20,8	17,4	21,0	25,0	24,4	15,8
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado.....	16,1	19,5	15,1	17,8	19,0	14,9	16,1	10,6
Es necesario tener identificación electrónica.....	9,3	7,1	6,8	10,0	9,7	10,3	8,3	10,6
Otras respuestas.....	1,0	,6	,0	1,1	1,0	,7	1,6	3,0
No ve ningún inconveniente.....	,2	,0	,8	,5	,0	,0	,0	,0
No tiene noción de Internet.....	,6	,0	1,6	,5	,7	,2	2,1	,0
N.S.....	21,7	16,2	24,9	25,9	17,3	20,0	20,2	19,2
N.C.....	14,4	13,6	9,9	12,3	16,7	14,5	13,5	24,2
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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)?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	20,9	16,9	18,7	20,9	23,0	19,8	17,6	29,1
No.....	78,4	83,1	80,3	78,8	75,0	79,8	81,9	70,2
N.C.....	,7	,0	1,0	,3	2,0	,4	,5	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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

Pregunta 33a

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	63,5	73,1	62,5	66,4	56,5	62,0	61,8	64,9
No.....	28,1	23,1	33,3	26,1	30,4	29,6	35,3	20,8
Todavía está tramitándose.....	7,5	3,8	4,2	7,5	13,0	6,5	2,9	10,4
No recuerda.....	,8	,0	,0	,0	,0	,9	,0	3,9
N.C.....	,2	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0
(N).....	(520)	(26)	(72)	(134)	(69)	(108)	(34)	(77)

Pregunta 33b

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy satisfecho/a.....	12,4	15,8	4,4	14,6	23,1	7,5	19,0	10,0
Bastante satisfecho/a.....	27,9	36,8	35,6	30,3	25,6	23,9	19,0	24,0
Indiferente (NO LEER).....	6,4	,0	4,4	5,6	5,1	14,9	,0	4,0
Poco satisfecho/a.....	19,7	26,3	22,2	10,1	17,9	20,9	14,3	34,0
Nada satisfecho/a.....	33,0	21,1	33,3	39,3	28,2	31,3	47,6	26,0
No recuerda.....	,3	,0	,0	,0	,0	,0	,0	2,0
N.C.....	,3	,0	,0	,0	,0	1,5	,0	,0
(N).....	(330)	(19)	(45)	(89)	(39)	(67)	(21)	(50)

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

Pregunta 33c

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Nunca ha tenido motivo.....	58,3	68,8	59,9	56,7	53,8	58,4	57,6	58,6
Cree que no sirve para nada.....	25,7	21,9	23,0	27,9	27,6	26,2	25,3	23,7
No sabía cómo o dónde hacerlo.....	2,8	1,6	1,9	3,4	4,0	2,5	3,2	2,2
Para evitar trámites.....	6,3	3,1	7,4	4,9	6,7	6,2	8,2	8,1
Buscó una solución alternativa.....	2,4	,8	2,9	3,4	3,1	1,4	,6	2,7
No era importante.....	2,4	2,3	1,9	1,8	3,1	3,2	2,5	1,6
Otras respuestas.....	1,0	,8	1,9	,6	1,8	,7	1,3	,5
N.S.....	,7	,8	,6	1,2	,0	,5	1,3	,5
N.C.....	,5	,0	,3	,2	,0	,9	,0	2,2
(N).....	(1947)	(128)	(309)	(506)	(225)	(435)	(158)	(186)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 34

Y respecto al DNI electrónico...

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Lo conoce pero no lo tiene.....	36,4	31,8	35,3	36,0	36,0	37,6	34,7	40,4
Lo conoce y lo tiene.....	43,9	31,8	41,3	42,5	49,0	44,6	46,1	49,1
No lo conoce.....	19,5	36,4	23,4	21,5	14,7	17,2	19,2	9,4
N.C.....	,3	,0	,0	,0	,3	,6	,0	1,1
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	19,6	14,3	22,6	21,2	19,0	18,1	19,1	18,5
No.....	80,1	85,7	77,4	78,8	81,0	81,1	80,9	80,8
N.C.....	,3	,0	,0	,0	,0	,8	,0	,8
(N).....	(1090)	(49)	(159)	(273)	(147)	(243)	(89)	(130)

PREGUNTA 34b: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO EL DNI ELECTRÓNICO (Pregunta 34a)

Pregunta 34b

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Muy fácil.....	17,3	14,3	13,9	29,3	7,1	11,4	35,3	4,2
Bastante fácil.....	60,7	28,6	72,2	55,2	60,7	70,5	52,9	54,2
Bastante difícil.....	15,0	42,9	11,1	10,3	14,3	9,1	11,8	37,5
Muy difícil.....	4,7	,0	2,8	3,4	14,3	6,8	,0	,0
N.S.....	,9	,0	,0	1,7	,0	,0	,0	4,2
N.C.....	1,4	14,3	,0	,0	3,6	2,3	,0	,0
(N).....	(214)	(7)	(36)	(58)	(28)	(44)	(17)	(24)

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.?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Izquierda (1 - 2).....	7,4	5,8	7,8	6,4	5,0	8,6	7,8	10,2
(3 - 4).....	25,1	24,0	26,5	24,1	23,3	24,4	29,0	26,8
(5 - 6).....	30,2	31,2	31,2	30,1	33,3	29,2	29,0	27,5
(7 - 8).....	9,4	12,3	6,8	10,7	9,3	9,4	9,8	7,9
Derecha (9 -10).....	2,5	,6	3,6	2,5	,0	2,8	3,6	3,0
N.S.....	11,6	9,7	14,5	15,0	12,7	10,3	6,2	6,0
N.C.....	13,8	16,2	9,6	11,2	16,3	15,4	14,5	18,5
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)
Media.....	4,70	4,84	4,65	4,81	4,74	4,63	4,71	4,50
(N).....	(1851)	(114)	(292)	(474)	(213)	(405)	(153)	(200)

Pregunta 36

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Fue a votar y votó.....	78,9	79,9	84,9	78,3	73,3	78,3	78,8	78,5
No tenía edad para votar.....	,6	,6	,8	,6	,3	,4	,5	,8
Fue a votar pero no pudo hacerlo...	,1	,0	,0	,2	,0	,2	,0	,4
No fue a votar porque no pudo.....	2,3	3,2	1,8	1,9	1,3	2,6	2,6	3,8
Prefirió no votar.....	16,1	14,3	11,4	17,4	21,7	16,3	16,1	14,3
No recuerda.....	,2	,6	,0	,3	,7	,2	,0	,0
N.C.....	1,7	1,3	1,0	1,2	2,7	2,0	2,1	2,3
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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

Pregunta 36a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
PP.....	30,1	31,7	29,7	30,0	39,5	27,9	30,3	24,0
PSOE.....	27,5	26,0	30,9	27,0	25,5	27,2	28,9	26,0
IU/ICV.....	8,1	4,9	8,0	6,6	8,6	7,0	10,5	13,9
UPyD.....	3,2	,8	2,1	1,6	3,2	4,7	3,9	6,7
CiU.....	3,2	8,1	4,9	1,8	2,7	1,9	,0	6,7
Amaiur.....	1,2	2,4	,9	1,6	,0	2,3	,0	,0
PNV.....	1,3	1,6	,9	2,2	1,4	1,4	,0	,0
ERC.....	,5	,0	,3	1,0	,5	,2	,0	,5
BNG.....	,5	,0	,3	,4	,0	1,4	,0	,0
CC.....	,4	,8	,3	,4	,5	,7	,0	,0
Compromís-Equo.....	,7	,0	,0	1,4	,0	,7	1,3	1,0
FAC.....	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0
Geroa-Bai.....	,3	,8	,3	,6	,0	,0	,0	,0
Otros partidos.....	1,7	,0	1,2	1,6	1,8	2,6	3,3	,5
En blanco.....	2,4	1,6	3,1	2,0	2,7	2,1	2,0	3,4
Voto nulo.....	,8	1,6	,9	1,4	,0	,5	,0	1,0
No recuerda.....	1,3	,0	1,2	1,8	,5	1,4	1,3	1,9
N.C.....	16,8	19,5	15,0	18,5	13,2	18,0	18,4	14,4
(N).....	(1960)	(123)	(327)	(503)	(220)	(427)	(152)	(208)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 37

Sexo:

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Hombre.....	49,0	52,6	50,4	49,4	49,0	47,9	47,7	47,5
Mujer.....	51,0	47,4	49,6	50,6	51,0	52,1	52,3	52,5
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 38

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
18-24.....	8,9	8,4	8,6	8,4	11,0	9,4	8,3	7,5
25-34.....	20,0	14,3	19,2	20,2	20,3	22,2	20,2	18,9
35-44.....	20,3	18,2	20,5	20,9	20,7	19,6	19,2	21,5
45-54.....	17,3	17,5	15,3	18,2	19,3	16,1	18,7	16,6
55-64.....	13,3	11,0	14,5	14,0	10,3	13,4	14,5	13,6
65 y +.....	20,2	30,5	21,8	18,2	18,3	19,3	19,2	21,9
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Preguntas 39 y 39a

Nivel de estudios:

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sin estudios.....	6,2	9,1	8,3	7,3	6,0	5,0	6,7	1,5
Primaria.....	44,0	53,9	52,5	48,6	39,7	42,0	40,4	26,8
Secundaria.....	12,5	8,4	8,8	11,4	15,7	12,8	12,4	18,9
F.P.....	17,1	15,6	18,7	16,0	16,3	17,6	17,6	17,7
Medios universitarios.....	9,3	8,4	6,5	6,4	10,7	10,8	11,9	14,3
Superiores.....	10,7	4,5	5,2	10,1	11,7	11,4	10,9	20,8
N.C.....	,1	,0	,0	,2	,0	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 40

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Católico/a.....	71,5	83,1	73,5	74,6	71,0	69,5	69,4	60,4
Creyente de otra religión.....	2,0	1,3	1,6	2,0	2,3	2,8	,5	1,9
No creyente.....	15,3	12,3	16,9	14,0	14,7	15,0	13,5	20,4
Ateo.....	8,9	2,6	6,2	8,3	10,3	10,1	12,4	10,9
N.C.....	2,4	,6	1,8	1,1	1,7	2,6	4,1	6,4
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

PREGUNTA 40a: SÓLO A QUIENES SE DEFINEN COMO CATÓLICO/A O
CREYENTE DE OTRA RELIGIÓN (Pregunta 40)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Casi nunca.....	58,0	56,9	55,4	57,9	69,5	53,3	66,7	52,1
Varias veces al año.....	15,7	10,0	17,3	18,7	11,4	17,0	9,6	15,8
Alguna vez al mes.....	8,7	12,3	10,0	7,1	5,5	8,6	9,6	11,5
Casi todos los domingos y festivos.	13,9	16,9	16,6	13,2	9,5	14,5	11,1	15,2
Varias veces a la semana.....	2,5	3,1	,7	1,6	2,7	5,3	,7	2,4
N.C.....	1,3	,8	,0	1,4	1,4	1,3	2,2	3,0
(N).....	(1825)	(130)	(289)	(492)	(220)	(394)	(135)	(165)

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?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy buena.....	1,0	1,3	1,0	,8	1,0	1,1	1,6	,8
Buena.....	22,7	22,7	17,9	22,1	24,3	24,2	28,5	21,9
Regular.....	47,5	50,0	49,9	48,6	46,0	44,8	37,8	54,7
Mala.....	19,7	18,2	21,0	19,2	19,7	21,3	20,2	16,2
Muy mala.....	8,3	7,8	9,6	8,9	8,7	7,2	11,9	4,9
N.S.....	,2	,0	,3	,2	,3	,4	,0	,0
N.C.....	,5	,0	,3	,3	,0	1,1	,0	1,5
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 42

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	16,9	16,9	16,6	17,1	19,3	17,2	15,0	14,3
Igual.....	50,8	50,0	49,9	54,2	48,3	51,2	45,6	49,8
Peor.....	22,7	20,1	24,9	20,9	24,0	21,1	28,0	23,4
N.S.....	9,3	13,0	8,3	7,8	8,0	9,7	11,4	11,7
N.C.....	,3	,0	,3	,0	,3	,7	,0	,8
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Pregunta 43

¿Cuál es su estado civil?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Casado/a.....	57,0	61,7	62,3	60,1	56,3	51,7	54,4	52,5
Soltero/a.....	30,7	29,2	27,3	26,9	31,3	35,0	32,1	34,7
Viudo/a.....	6,0	7,8	3,9	6,1	5,0	5,9	8,3	7,9
Separado/a.....	2,2	1,3	2,3	1,9	3,0	2,9	2,1	1,1
Divorciado/a.....	3,6	,0	3,6	4,8	4,0	3,7	3,1	2,6
N.C.....	,4	,0	,5	,2	,3	,7	,0	1,1
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Preguntas 44 a 48

Condición socioeconómica del INE (+ inactivos):

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Directores y profesionales.....	3,8	1,9	3,1	4,7	3,7	2,6	3,6	6,4
Técnicos y cuadro medios.....	9,4	6,5	5,5	7,5	10,3	10,8	12,4	15,5
Pequeños empresarios.....	4,2	9,7	6,5	4,0	3,7	3,3	2,1	2,3
Agricultores.....	,8	5,2	1,8	,6	,0	,0	,0	,0
Empleados de oficinas y servicios..	7,4	4,5	6,8	7,0	8,0	7,2	8,3	10,6
Obreros cualificados.....	5,6	2,6	7,5	6,5	5,7	5,0	6,7	2,3
Obreros no cualificados.....	8,3	7,1	8,3	8,3	12,7	7,3	7,3	7,2
Jubilados y pensionistas.....	21,9	30,5	23,6	21,3	18,3	20,0	20,2	24,5
Parados.....	25,4	20,8	24,9	28,3	24,0	27,5	26,9	18,1
Estudiantes.....	4,3	3,2	3,1	3,3	5,3	5,3	4,1	6,0
Trabajo doméstico no remunerado....	7,6	7,8	8,6	6,9	8,0	8,8	8,3	4,9
No clasificables.....	1,2	,0	,3	1,6	,3	2,2	,0	2,3
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

Estatus socioeconómico:

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Clase alta/ media-alta.....	17,1	7,1	10,9	14,6	16,0	18,7	24,9	30,2
Nuevas clases medias.....	22,6	18,8	15,6	21,8	22,7	26,6	25,4	26,8
Viejas clases medias.....	15,1	31,2	22,3	15,7	13,3	10,3	6,7	12,1
Obreros cualificados.....	30,4	27,3	37,7	33,2	28,7	29,2	31,6	18,5
Obreros no cualificados.....	13,0	14,9	12,7	12,8	17,3	13,0	10,4	10,2
No consta.....	1,7	,6	,8	1,9	2,0	2,2	1,0	2,3
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

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

Pregunta 45a

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy probable.....	6,2	1,8	5,9	7,5	3,8	5,9	6,5	9,1
Bastante probable.....	15,4	5,5	15,0	15,0	17,4	20,0	14,3	11,6
Poco probable.....	40,4	41,8	47,7	41,1	37,9	33,2	33,8	47,9
Nada probable.....	29,3	41,8	22,2	29,2	29,5	30,2	41,6	23,1
N.S.....	7,5	7,3	8,5	5,9	10,6	10,2	2,6	5,0
N.C.....	1,2	1,8	,7	1,2	,8	,5	1,3	3,3
(N).....	(996)	(55)	(153)	(253)	(132)	(205)	(77)	(121)

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

Pregunta 45b

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy probable.....	4,4	9,4	1,0	4,9	6,9	3,3	3,8	6,3
Bastante probable.....	22,3	6,3	32,3	20,3	19,4	22,7	25,0	20,8
Poco probable.....	41,5	65,6	38,5	46,7	47,2	36,7	26,9	33,3
Nada probable.....	22,2	12,5	20,8	21,4	20,8	25,3	26,9	20,8
N.S.....	7,4	6,3	5,2	4,9	4,2	9,3	11,5	16,7
N.C.....	2,2	,0	2,1	1,6	1,4	2,7	5,8	2,1
(N).....	(632)	(32)	(96)	(182)	(72)	(150)	(52)	(48)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 49

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Desde que nació.....	97,3	98,1	97,9	98,4	97,0	97,1	97,4	94,3
La ha adquirido con posterioridad..	2,6	1,9	1,8	1,6	2,7	2,9	2,6	5,7
N.C.....	,1	,0	,3	,0	,3	,0	,0	,0
(N).....	(2484)	(154)	(385)	(642)	(300)	(545)	(193)	(265)

PREGUNTA 49a: SÓLO A QUIENES HAN ADQUIRIDO CON POSTERIORIDAD LA NACIONALIDAD ESPAÑOLA (Pregunta 49)

Pregunta 49a

¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Lo habla más o menos bien.....	4,7	33,3	,0	,0	,0	12,5	,0	,0
Lo habla con fluidez.....	17,2	,0	28,6	40,0	25,0	6,3	40,0	,0
Lo habla como si fuera nativo.....	10,9	33,3	,0	,0	25,0	12,5	20,0	6,7
Es su idioma materno.....	67,2	33,3	71,4	60,0	50,0	68,8	40,0	93,3
(N).....	(64)	(3)	(7)	(10)	(8)	(16)	(5)	(15)

NIVEL DE ESTUDIOS

Pregunta 1

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy buena.....	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0
Buena.....	,6	,6	,9	,0	,5	,9	,0	,0
Regular.....	8,8	12,9	8,8	12,2	5,4	11,3	5,7	,0
Mala.....	41,6	45,2	39,9	41,2	43,5	45,9	40,8	33,3
Muy mala.....	48,6	40,0	50,2	46,3	50,6	41,6	52,8	66,7
N.S.....	,2	1,3	,2	,0	,0	,0	,8	,0
N.C.....	,1	,0	,1	,0	,0	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 2

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Mejor.....	4,9	3,9	4,3	6,1	4,9	6,5	4,9	,0
Igual.....	28,5	27,1	27,7	33,1	26,6	35,1	24,5	33,3
Peor.....	65,2	66,5	66,5	59,8	66,1	57,6	70,6	66,7
N.S.....	1,2	2,6	1,0	1,0	2,1	,9	,0	,0
N.C.....	,2	,0	,5	,0	,2	,0	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 3

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Mejor.....	16,2	18,1	16,5	17,7	11,8	19,9	16,6	,0
Igual.....	33,6	29,0	30,5	37,6	36,5	38,1	35,8	33,3
Peor.....	39,1	31,0	40,9	37,3	43,5	28,1	41,1	66,7
N.S.....	10,7	21,9	11,8	7,4	7,8	13,0	6,0	,0
N.C.....	,4	,0	,4	,0	,5	,9	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 4

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy buena.....	,4	,0	,3	,6	,5	,9	,0	,0
Buena.....	5,2	4,5	5,5	5,8	4,5	5,6	4,5	,0
Regular.....	24,9	29,0	26,3	23,2	20,7	28,1	23,0	,0
Mala.....	36,5	32,3	37,7	35,4	38,4	33,8	34,7	33,3
Muy mala.....	28,3	23,2	23,6	31,8	33,2	29,4	37,0	66,7
N.S.....	4,0	9,7	5,4	3,2	2,4	2,2	,4	,0
N.C.....	,8	1,3	1,3	,0	,5	,0	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 5

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Mejor.....	12,4	7,7	11,2	16,1	9,2	17,7	16,2	33,3
Igual.....	46,6	45,8	47,2	46,3	48,2	48,1	41,9	,0
Peor.....	35,8	36,8	34,3	35,0	39,3	31,2	40,4	66,7
N.S.....	4,2	7,7	5,7	2,6	2,8	3,0	1,5	,0
N.C.....	,9	1,9	1,6	,0	,5	,0	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 6

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Mejor.....	15,8	14,8	16,3	18,3	14,1	13,4	16,6	,0
Igual.....	40,0	31,0	37,0	41,2	42,6	47,2	46,0	33,3
Peor.....	30,6	27,1	29,4	31,2	34,4	27,7	32,8	66,7
N.S.....	12,3	23,9	15,3	8,7	8,5	11,3	4,5	,0
N.C.....	1,3	3,2	2,0	,6	,5	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
El paro.....	81,7	85,8	86,1	77,2	78,4	78,8	74,3	66,7
Las drogas.....	,5	,0	,5	1,0	,5	,4	,4	,0
La inseguridad ciudadana.....	4,5	7,1	5,0	5,5	2,4	4,3	3,0	,0
El terrorismo, ETA.....	1,2	,0	1,3	1,0	,9	1,7	1,9	,0
Las infraestructuras.....	,2	,6	,2	,3	,2	,0	,0	,0
La sanidad.....	10,6	11,6	12,2	10,6	9,6	6,1	9,4	,0
La vivienda.....	3,5	2,6	3,8	2,3	4,0	3,9	3,0	,0
Los problemas de índole económica..	51,0	46,5	47,8	54,7	53,6	61,0	49,8	66,7
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,1	3,2	1,6	1,6	3,1	1,7	2,3	,0
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	,6	,3	,0	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	9,3	3,2	6,6	10,0	13,4	13,0	13,6	,0
Las pensiones.....	2,2	7,1	3,7	,0	,5	,4	,4	,0
La clase política, los partidos políticos.....	22,5	14,2	17,6	27,3	22,8	29,9	35,5	33,3
Las guerras en general.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0
La Administración de Justicia.....	1,4	1,9	,8	3,2	1,2	1,7	1,9	,0
Los problemas de índole social.....	3,2	1,3	2,9	3,5	2,8	5,2	3,8	33,3
El racismo.....	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0
La inmigración.....	6,2	2,6	8,1	3,9	6,4	3,9	4,5	,0
La violencia contra la mujer.....	,6	1,3	,5	,3	,7	,9	,4	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,5	1,9	1,7	1,9	1,2	,9	,8	,0
La crisis de valores.....	2,3	,6	1,6	3,5	1,9	3,0	5,3	,0
La educación.....	7,3	3,9	6,0	11,6	5,9	8,2	11,3	,0
Los problemas medioambientales....	,2	,0	,1	,0	,2	,4	,8	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	3,6	1,9	3,5	2,3	5,4	3,0	4,2	,0
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,8	,6	,7	1,6	,7	,0	1,1	,0
Los nacionalismos.....	,2	,0	,0	,3	,2	,0	1,5	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	,1	,0	,1	,0	,2	,0	,0	,0
El Estatuto de Cataluña.....	,4	,0	,1	,6	,2	,0	1,9	,0
Reforma Laboral.....	,9	1,3	,7	,6	,9	1,3	1,1	,0
"Los recortes".....	5,1	4,5	4,9	5,1	6,8	4,8	3,4	,0
Otras respuestas.....	4,1	3,2	3,0	3,9	5,4	4,3	6,8	,0
N.S.....	,6	1,9	,6	,6	,2	,4	,4	,0
N.C.....	,2	,0	,3	,0	,5	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						N.C.
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	
El paro.....	61,6	72,9	66,5	55,9	56,9	54,5	54,7	66,7
Las drogas.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0
La inseguridad ciudadana.....	,3	,6	,1	,6	,2	,0	,8	,0
El terrorismo, ETA.....	,0	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0
La sanidad.....	,8	1,9	1,0	,3	,7	,9	,0	,0
La vivienda.....	,2	,6	,2	,3	,0	,4	,0	,0
Los problemas de índole económica..	17,7	11,0	15,0	21,9	20,0	21,6	21,1	,0
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	,5	,6	,6	,6	,5	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	3,3	1,3	2,8	2,9	5,4	3,0	3,4	,0
Las pensiones.....	,6	1,3	1,1	,0	,0	,0	,0	,0
La clase política, los partidos políticos.....	8,1	3,9	5,4	10,9	8,9	11,7	13,2	33,3
Las guerras en general.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0
La Administración de Justicia.....	,2	,0	,1	,3	,0	,9	,4	,0
Los problemas de índole social.....	,1	,0	,2	,0	,0	,4	,0	,0
La inmigración.....	1,0	1,3	1,5	,3	,9	,0	,8	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,1	,6	,2	,0	,0	,0	,0	,0
La crisis de valores.....	,6	,0	,2	,6	,7	,9	1,9	,0
La educación.....	,4	,0	,5	1,3	,2	,0	,4	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	2,0	,6	1,9	1,6	3,1	2,2	1,5	,0
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,2	,0	,3	,3	,2	,0	,4	,0
Los nacionalismos.....	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,4	,0
El Estatuto de Cataluña.....	,0	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0
"Los recortes".....	,5	,6	,6	,0	,2	1,3	,4	,0
Otras respuestas.....	,8	,6	,8	1,0	1,2	,9	,4	,0
N.S.....	,6	1,9	,6	,6	,2	,4	,4	,0
N.C.....	,2	,0	,3	,0	,5	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
El paro.....	47,9	36,8	54,2	44,1	50,4	36,4	39,6	33,3
Las drogas.....	,2	,0	,2	,6	,2	,4	,0	,0
La inseguridad ciudadana.....	2,5	3,2	2,7	3,2	2,4	1,3	1,1	,0
El terrorismo, ETA.....	,2	,0	,5	,0	,0	,0	,4	,0
Las infraestructuras.....	,2	,0	,4	,3	,2	,0	,0	,0
La sanidad.....	10,2	13,5	10,8	8,4	8,7	8,2	11,7	33,3
La vivienda.....	3,9	,6	3,0	4,8	5,4	6,1	4,2	,0
Los problemas de índole económica..	41,7	35,5	41,3	42,1	42,4	48,1	39,2	66,7
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	5,0	1,3	3,1	6,8	8,5	6,1	6,4	,0
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,3	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	2,3	1,3	1,5	2,3	3,5	2,6	4,2	,0
Las pensiones.....	6,0	21,3	8,4	2,6	2,1	1,7	,8	,0
La clase política, los partidos políticos.....	7,7	3,2	4,9	9,0	7,8	13,0	15,5	,0
La Administración de Justicia.....	,9	1,3	,6	1,0	1,2	,9	1,1	,0
Los problemas de índole social.....	3,3	3,9	2,9	3,9	3,8	3,5	3,4	,0
El racismo.....	,1	,0	,2	,3	,0	,0	,0	,0
La inmigración.....	2,5	,6	3,5	1,0	3,3	,0	2,3	,0
La violencia contra la mujer.....	,1	,6	,1	,0	,0	,0	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,0	,0	,9	,6	1,6	2,2	,8	,0
La crisis de valores.....	1,2	,6	,7	1,0	1,2	2,2	2,6	,0
La educación.....	7,2	1,3	4,8	11,9	6,8	11,7	11,3	,0
Los problemas medioambientales.....	,3	,0	,0	,6	,5	,4	1,1	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	1,2	1,3	1,4	,3	1,4	1,3	,8	,0
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,6	,6	,8	,6	,5	,4	,4	,0
Los nacionalismos.....	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,8	,0
Los problemas relacionados con la mujer.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	3,5	7,7	3,7	2,6	2,8	2,6	3,4	,0
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,0	,0	,3	,0	,0	,4	,0
Reforma Laboral.....	,9	1,9	,8	,6	,7	1,7	,8	,0
"Los recortes".....	5,7	4,5	4,2	5,1	7,1	7,8	9,1	,0
Otras respuestas.....	2,0	,6	1,1	2,6	2,1	1,7	5,7	,0
N.S.....	7,2	7,1	7,8	8,7	4,2	9,1	6,4	,0
N.C.....	6,0	7,7	6,2	6,1	6,4	3,9	5,7	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
El paro.....	38,6	23,9	45,9	33,4	41,2	29,0	27,9	33,3
La inseguridad ciudadana.....	,6	,6	,6	1,3	,2	,4	,4	,0
El terrorismo, ETA.....	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,4	,0
Las infraestructuras.....	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0
La sanidad.....	2,6	6,5	2,6	2,9	2,4	1,3	1,9	,0
La vivienda.....	1,0	,6	,8	,6	,7	1,7	1,9	,0
Los problemas de índole económica..	21,1	23,2	17,3	23,8	24,2	25,1	23,4	66,7
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,6	1,3	1,3	4,2	3,8	4,3	3,8	,0
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	,6	,6	,5	1,0	,2	1,3	,8	,0
Las pensiones.....	3,7	13,5	5,4	1,0	1,4	1,3	,0	,0
La clase política, los partidos políticos.....	3,3	1,3	2,0	4,2	3,3	4,8	7,5	,0
La Administración de Justicia.....	,1	,0	,0	,0	,2	,0	,4	,0
Los problemas de índole social.....	,9	1,9	,5	1,3	,7	1,7	1,1	,0
El racismo.....	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0
La inmigración.....	,6	,0	1,1	,6	,0	,0	,8	,0
La violencia contra la mujer.....	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,5	,0	,4	,3	1,4	,4	,4	,0
La crisis de valores.....	,4	,0	,3	,0	,2	,9	1,5	,0
La educación.....	2,7	,0	1,5	4,8	1,6	5,6	5,7	,0
Los problemas medioambientales....	,1	,0	,0	,3	,2	,4	,0	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	,6	1,3	,5	,3	,7	,9	,4	,0
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,0	,1	,0	,2	,0	,0	,0
Los nacionalismos.....	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,4	,0
Los problemas relacionados con la mujer.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	2,1	7,7	2,3	,3	1,4	1,3	1,5	,0
Reforma Laboral.....	,5	,6	,5	,3	,2	,9	,4	,0
"Los recortes".....	2,9	1,3	1,6	2,9	4,0	5,2	5,7	,0
Otras respuestas.....	,7	,0	,3	1,6	,7	,4	1,9	,0
N.S.....	7,2	7,1	7,8	8,7	4,2	9,1	6,4	,0
N.C.....	6,0	7,7	6,2	6,1	6,4	3,9	5,7	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 9

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy positiva.....	1,2	,0	1,6	1,6	,7	1,3	,8	,0
Bastante positiva.....	24,5	27,7	24,2	26,0	23,3	24,7	23,8	,0
Ni positiva ni negativa (NO LEER)..	23,4	25,2	25,3	21,2	21,2	23,8	20,8	,0
Bastante negativa.....	36,6	32,9	34,3	38,9	39,3	39,0	38,9	100,0
Muy negativa.....	10,7	4,5	10,5	9,3	13,2	8,2	15,1	,0
N.S.....	2,7	9,0	2,9	2,6	1,9	2,2	,0	,0
N.C.....	,8	,6	1,1	,3	,5	,9	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 10

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Mucho mejor.....	1,7	,0	1,3	1,9	1,4	3,5	2,6	,0
Mejor.....	25,9	20,6	23,8	27,3	25,4	30,3	33,6	,0
Igual.....	28,3	26,5	29,4	27,0	26,8	30,3	26,4	33,3
Peor.....	29,3	29,7	31,4	27,0	30,4	23,8	26,4	33,3
Mucho peor.....	4,3	5,8	4,0	4,2	5,2	3,0	4,9	,0
N.S.....	10,3	16,1	10,0	12,5	10,6	8,7	6,0	33,3
N.C.....	,2	1,3	,2	,0	,2	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sí.....	71,4	59,4	70,2	72,0	77,2	70,1	74,7	66,7
No.....	22,9	21,3	23,3	24,1	20,0	26,4	22,6	,0
N.S.....	5,2	17,4	6,1	3,2	2,6	3,0	2,3	33,3
N.C.....	,5	1,9	,4	,6	,2	,4	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
En primer lugar								
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	17,6	18,5	18,0	17,4	18,9	17,9	13,6	50,0
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	13,9	17,4	14,6	13,8	12,2	14,8	12,1	,0
Lentitud en resolver los trámites..	31,3	30,4	30,6	33,5	32,0	32,1	30,8	,0
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	24,4	16,3	24,5	23,2	26,5	25,3	25,3	,0
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	2,6	3,3	3,0	2,2	1,8	1,2	3,5	,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	1,2	5,4	,9	,0	2,1	,6	,5	,0
Malos horarios.....	1,7	,0	,7	3,6	1,2	2,5	4,5	50,0
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	,8	,0	,5	1,3	,3	1,9	2,0	,0
Falta de amabilidad en el trato personal.....	2,7	5,4	3,4	,9	2,1	2,5	2,0	,0
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	1,1	1,1	1,2	,4	,9	,6	2,0	,0
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	1,8	,0	2,1	2,7	1,2	,6	2,5	,0
N.S.....	,5	2,2	,5	,0	,6	,0	,5	,0
N.C.....	,2	,0	,1	,9	,0	,0	,5	,0
(N).....	(1774)	(92)	(768)	(224)	(328)	(162)	(198)	(2)

(continúa)

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
En segundo lugar								
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	9,4	,0	7,8	11,6	11,0	12,3	12,6	,0
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	15,2	12,0	15,2	17,4	14,9	14,8	14,1	50,0
Lentitud en resolver los trámites..	24,0	29,3	24,1	20,5	26,5	21,0	23,2	,0
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	26,6	30,4	27,3	26,8	22,3	31,5	25,3	,0
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	3,7	2,2	3,6	2,2	5,2	3,7	3,5	,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	2,9	3,3	3,9	4,0	1,8	1,2	,5	,0
Malos horarios.....	3,5	1,1	2,6	5,4	4,9	1,2	5,6	,0
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	1,5	1,1	1,3	,4	1,8	1,2	3,0	,0
Falta de amabilidad en el trato personal.....	4,1	5,4	4,8	3,1	4,0	2,5	3,0	50,0
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	2,5	4,3	2,9	1,8	1,5	1,9	3,0	,0
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4,2	3,3	3,5	4,5	4,3	7,4	4,5	,0
N.S.....	1,7	5,4	2,3	,4	1,2	,6	1,0	,0
N.C.....	,8	2,2	,5	1,8	,6	,6	,5	,0
(N).....	(1774)	(92)	(768)	(224)	(328)	(162)	(198)	(2)
En tercer lugar								
Dificultad para saber cuál es el organismo a que dirigirse.....	11,0	8,7	10,9	11,2	11,0	9,9	13,1	,0
Lenguaje poco claro de la Admón. en sus impresos.....	12,6	17,4	11,8	12,1	14,0	9,9	13,6	,0
Lentitud en resolver los trámites..	13,0	9,8	13,7	14,3	12,5	11,1	13,1	,0
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	15,5	17,4	15,4	11,2	18,3	14,8	15,2	100,0
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	4,8	6,5	4,6	4,9	4,0	6,2	5,6	,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	3,8	4,3	3,5	5,4	2,4	6,2	3,0	,0
Malos horarios.....	5,3	3,3	5,2	2,7	6,4	8,0	5,6	,0
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	2,5	,0	1,6	2,2	3,4	4,3	5,1	,0
Falta de amabilidad en el trato personal.....	8,6	6,5	9,4	10,3	7,9	9,3	5,1	,0
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	5,6	5,4	5,7	8,0	5,2	3,7	4,5	,0
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	7,7	4,3	7,4	7,6	7,9	9,9	8,6	,0
N.S.....	6,6	12,0	8,1	6,3	4,3	3,7	5,1	,0
N.C.....	3,0	4,3	2,7	4,0	2,7	3,1	2,5	,0
(N).....	(1774)	(92)	(768)	(224)	(328)	(162)	(198)	(2)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 12

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						N.C.
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	
Ud. personalmente.....	65,9	43,9	60,1	69,1	74,1	75,8	77,4	66,7
Recurre a la ayuda de algún familiar y/o amigo/a.....	20,2	44,5	24,0	19,3	13,6	10,0	10,9	33,3
Recurre a los servicios de un/a profesional.....	7,4	9,0	9,8	5,1	6,8	4,3	3,0	,0
Depende del tipo de gestión o trámite (NO LEER).....	6,0	2,6	5,4	6,1	4,9	9,5	8,7	,0
N.C.....	,5	,0	,7	,3	,5	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 13

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						N.C.
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	
En primer lugar								
En persona.....	69,8	87,7	82,9	56,6	63,8	57,6	41,1	66,7
Por teléfono.....	6,7	5,8	6,8	5,5	7,1	6,1	8,3	33,3
Por correo o fax.....	,5	1,3	,5	,6	,0	,0	,8	,0
Por Internet.....	21,7	,0	8,2	36,0	29,2	35,5	49,4	,0
N.S.....	1,1	5,2	1,3	,6	,0	,9	,4	,0
N.C.....	,2	,0	,3	,6	,0	,0	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
En segundo lugar								
En persona.....	17,6	5,2	10,1	26,7	20,9	26,8	31,7	,0
Por teléfono.....	41,1	40,6	47,6	34,1	36,9	38,5	32,1	,0
Por correo o fax.....	3,9	4,5	3,9	5,5	3,1	3,0	3,4	,0
Por Internet.....	17,7	3,2	12,2	19,0	26,8	24,2	26,4	33,3
N.S.....	13,0	36,1	17,5	8,7	6,8	4,8	2,6	33,3
N.C.....	6,8	10,3	8,6	6,1	5,4	2,6	3,8	33,3
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 14

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Ir a la oficina de la Administración más cercana.....	57,6	69,7	70,5	45,0	50,6	45,5	34,3	66,7
Solicitar información por correo o fax.....	,6	1,3	,6	,3	,5	,0	,8	,0
Solicitar información por teléfono.....	10,4	5,8	9,8	11,3	11,8	11,7	11,3	,0
Buscar información por Internet....	24,6	,6	9,9	40,5	34,1	41,1	50,9	33,3
Otras respuestas.....	,6	1,9	,9	,3	,2	,0	,0	,0
Lo hace otra persona.....	5,2	19,4	6,9	2,3	2,1	,9	2,3	,0
N.S.....	,5	1,3	,6	,0	,5	,9	,0	,0
N.C.....	,4	,0	,7	,3	,2	,0	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

PREGUNTA 14a: SÓLO A QUIENES BUSCAN INFORMACIÓN POR INTERNET (Pregunta 14)

Pregunta 14a

¿A través de qué tipo de páginas web?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Buscador general (Google, Yahoo, etc.).....	58,8	100,0	62,0	62,7	64,8	52,6	49,6	100,0
Portal de información general de la Administración.....	11,3	,0	9,3	12,7	6,9	14,7	14,1	,0
Página del organismo responsable del servicio.....	28,8	,0	25,0	24,6	26,9	31,6	36,3	,0
Otras páginas.....	,7	,0	1,9	,0	,7	1,1	,0	,0
N.C.....	,5	,0	1,9	,0	,7	,0	,0	,0
(N).....	(611)	(1)	(108)	(126)	(145)	(95)	(135)	(1)

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".

(Medias)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sencillez en los trámites o papeleos de la gestión.....	4,18	3,91	4,14	4,30	4,17	4,25	4,27	5,33
(N).....	(2356)	(119)	(1026)	(300)	(417)	(228)	(263)	(3)
Tiempo que tarda la Administración en responder.....	3,75	3,70	3,77	3,84	3,66	3,90	3,64	3,00
(N).....	(2330)	(127)	(1006)	(292)	(418)	(222)	(262)	(3)
Capacidad profesional de los/as funcionarios/as.....	5,47	5,78	5,37	5,57	5,30	5,72	5,68	4,67
(N).....	(2329)	(120)	(1008)	(296)	(415)	(226)	(261)	(3)
Facilidad para localizar los centros y servicios.....	5,68	5,42	5,63	5,73	5,70	5,91	5,72	6,00
(N).....	(2364)	(120)	(1025)	(303)	(422)	(228)	(263)	(3)
Tiempo de espera para ser atendido/a.....	4,15	4,15	4,06	4,18	4,17	4,26	4,34	4,33
(N).....	(2341)	(120)	(1020)	(292)	(419)	(228)	(259)	(3)
Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión.....	3,75	3,61	3,78	3,62	3,75	3,86	3,75	3,33
(N).....	(2331)	(122)	(1015)	(294)	(414)	(222)	(261)	(3)
Claridad y utilidad de la información.....	4,53	4,15	4,48	4,56	4,62	4,70	4,58	3,00
(N).....	(2336)	(117)	(1009)	(300)	(419)	(225)	(263)	(3)
Facilidad para formular quejas o sugerencias.....	4,18	4,00	4,11	4,15	4,14	4,55	4,25	3,50
(N).....	(2051)	(70)	(857)	(268)	(392)	(208)	(254)	(2)
Los horarios de atención al público	5,23	5,70	5,34	5,25	5,17	4,97	4,88	4,00
(N).....	(2374)	(127)	(1032)	(302)	(419)	(228)	(264)	(2)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4,27	4,40	4,37	4,27	4,15	4,32	4,07	1,00
(N).....	(2171)	(98)	(913)	(282)	(402)	(219)	(255)	(2)
Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet...	5,71	4,57	5,65	5,75	5,69	5,93	5,74	8,00
(N).....	(1575)	(23)	(515)	(256)	(339)	(196)	(245)	(1)
Trato dispensado por los/as funcionarios/as.....	5,53	5,71	5,49	5,59	5,40	5,71	5,59	3,67
(N).....	(2366)	(123)	(1031)	(302)	(418)	(226)	(263)	(3)
Estado de las instalaciones.....	6,36	6,52	6,36	6,45	6,28	6,49	6,16	4,67
(N).....	(2356)	(123)	(1028)	(298)	(417)	(225)	(262)	(3)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Mejor.....	14,9	9,7	12,3	20,9	14,4	21,2	16,2	33,3
Igual.....	45,7	41,3	45,9	46,0	48,7	39,8	47,9	33,3
Peor.....	17,3	9,7	15,2	18,0	19,8	18,2	24,9	33,3
N. S.....	21,6	38,7	26,2	14,5	16,2	19,9	10,9	,0
N. C.....	,5	,6	,4	,6	,9	,9	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 17

¿Y que la Administración de su Ayuntamiento?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Mejor.....	18,5	9,0	17,1	22,5	15,8	25,1	23,4	33,3
Igual.....	41,3	39,4	42,2	37,9	44,2	35,5	43,0	66,7
Peor.....	20,2	14,8	17,1	24,4	24,2	21,2	24,5	,0
N. S.....	19,2	35,5	22,9	14,5	15,1	17,3	8,3	,0
N. C.....	,7	1,3	,6	,6	,7	,9	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 18

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
La más rápida								
Administración General del Estado..	13,2	7,7	11,7	17,4	13,2	16,5	15,5	,0
Autonómica.....	13,2	10,3	11,5	15,4	11,8	15,6	19,2	,0
Local.....	32,5	26,5	31,8	32,2	39,5	28,1	32,1	33,3
Las tres (NO LEER).....	7,9	5,2	7,8	5,8	8,5	9,1	10,2	,0
Ninguna (NO LEER).....	10,6	11,0	11,5	11,6	10,4	9,1	7,2	33,3
N.S.....	22,1	38,7	25,1	17,4	16,2	20,3	15,8	33,3
N.C.....	,5	,6	,5	,3	,5	1,3	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
La que tiene personal mejor preparado								
Administración General del Estado..	25,1	12,9	23,4	28,0	25,4	30,3	30,9	,0
Autonómica.....	13,0	9,7	11,3	15,8	12,5	15,2	18,1	,0
Local.....	11,5	16,8	11,3	11,3	13,4	7,4	10,2	,0
Las tres (NO LEER).....	18,0	16,8	16,0	18,6	21,2	18,6	20,8	33,3
Ninguna (NO LEER).....	5,8	3,9	6,3	6,4	6,4	5,6	3,4	33,3
N.S.....	25,8	39,4	31,0	19,9	20,5	20,8	16,2	33,3
N.C.....	,7	,6	,6	,0	,7	2,2	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
La que trata mejor a los/as ciudadanos/as								
Administración General del Estado..	8,8	4,5	9,0	10,9	8,5	8,7	9,1	,0
Autonómica.....	11,4	6,5	10,1	15,8	11,5	10,4	15,5	,0
Local.....	30,8	35,5	30,1	29,6	34,1	29,9	28,3	33,3
Las tres (NO LEER).....	17,5	9,7	14,7	17,0	19,5	22,1	26,8	33,3
Ninguna (NO LEER).....	7,6	6,5	8,3	7,4	7,8	6,9	6,0	33,3
N.S.....	22,9	36,8	27,2	18,6	17,4	19,5	13,6	,0
N.C.....	,9	,6	,5	,6	1,2	2,6	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
La que proporciona más información a los/as ciudadanos/as								
Administración General del Estado..	16,5	10,3	14,4	22,8	16,9	20,8	17,7	,0
Autonómica.....	13,4	7,1	11,4	16,4	13,4	15,2	20,0	,0
Local.....	26,8	23,9	27,8	24,1	29,2	26,8	23,8	33,3
Las tres (NO LEER).....	13,5	9,0	12,8	10,9	15,5	13,4	18,9	,0
Ninguna (NO LEER).....	7,2	5,8	8,0	7,7	7,5	4,8	6,0	33,3
N.S.....	21,7	42,6	25,2	17,4	16,2	17,3	12,8	33,3
N.C.....	,8	1,3	,5	,6	1,2	1,7	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

(continúa)

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
La que trata a todos/as los/as ciudadanos/as por igual								
Administración General del Estado..	16,7	5,8	15,9	18,0	17,2	22,5	18,9	,0
Autonómica.....	9,3	7,7	8,3	12,9	10,8	7,4	9,8	,0
Local.....	17,4	18,1	17,7	18,3	19,5	12,1	15,5	,0
Las tres (NO LEER).....	19,4	11,6	16,2	19,6	19,1	25,1	32,5	,0
Ninguna (NO LEER).....	12,6	11,0	13,3	11,9	13,6	11,7	10,2	33,3
N.S.....	23,7	44,5	27,9	18,3	18,6	18,6	12,5	66,7
N.C.....	1,0	1,3	,7	1,0	1,2	2,6	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
La más eficaz								
Administración General del Estado..	17,4	9,7	15,1	22,2	18,8	22,9	18,5	,0
Autonómica.....	12,6	7,1	10,8	14,1	12,0	15,2	20,4	,0
Local.....	21,1	20,6	19,6	23,8	26,4	15,2	20,8	66,7
Las tres (NO LEER).....	10,2	7,7	10,2	9,6	10,4	10,4	12,1	,0
Ninguna (NO LEER).....	11,2	3,9	12,5	7,7	11,3	11,3	13,2	33,3
N.S.....	26,7	49,0	31,3	22,2	20,0	22,5	14,3	,0
N.C.....	,9	1,9	,5	,3	1,2	2,6	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 19

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Médicos/as								
Mucha.....	34,9	43,2	34,1	34,4	32,7	34,2	38,1	66,7
Bastante.....	49,8	42,6	47,4	55,0	52,9	51,1	51,7	,0
Poca.....	11,5	12,9	13,3	9,3	11,1	10,0	7,9	,0
Ninguna.....	3,0	,6	4,5	1,0	3,1	1,7	1,1	33,3
N.S.....	,6	,6	,6	,0	,2	1,3	1,1	,0
N.C.....	,2	,0	,0	,3	,0	1,7	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
Trabajadores/as sociales								
Mucha.....	19,2	20,0	16,3	25,4	19,8	21,6	20,4	66,7
Bastante.....	48,0	41,9	46,8	52,4	48,5	49,8	49,8	,0
Poca.....	15,3	14,2	17,3	11,9	14,8	11,3	15,8	,0
Ninguna.....	3,5	1,9	4,6	1,6	4,0	2,6	1,9	,0
N.S.....	13,7	20,6	14,8	8,4	12,9	14,3	11,7	33,3
N.C.....	,3	1,3	,3	,3	,0	,4	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
Profesores/as de los centros públicos de enseñanza primaria y secundaria								
Mucha.....	21,9	16,1	17,8	28,3	20,2	30,7	28,7	66,7
Bastante.....	55,6	54,2	56,6	53,4	59,8	49,8	53,2	33,3
Poca.....	12,5	8,4	12,3	12,5	15,1	10,8	12,8	,0
Ninguna.....	1,7	1,3	2,2	,3	1,2	1,3	2,3	,0
N.S.....	8,2	19,4	10,9	5,1	3,5	6,5	3,0	,0
N.C.....	,3	,6	,2	,3	,2	,9	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
Profesores/as de las universidades públicas								
Mucha.....	17,6	16,8	14,4	22,8	15,5	23,4	23,0	33,3
Bastante.....	47,6	43,9	44,2	50,2	51,1	51,9	51,7	33,3
Poca.....	10,9	5,2	8,7	12,5	11,1	13,9	18,9	,0
Ninguna.....	1,7	1,3	1,7	1,3	2,1	1,3	2,3	,0
N.S.....	21,7	32,3	30,6	12,9	19,5	8,7	4,2	33,3
N.C.....	,4	,6	,3	,3	,7	,9	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

(continúa)

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Diplomáticos/as								
Mucha.....	4,4	5,8	3,7	5,1	4,7	6,1	4,2	,0
Bastante.....	23,1	13,5	21,7	28,9	23,3	26,0	25,7	,0
Poca.....	28,1	14,8	26,8	28,0	28,9	32,9	35,5	33,3
Ninguna.....	14,4	11,0	14,3	16,4	18,1	10,4	12,1	,0
N.S.....	28,9	53,5	33,0	20,9	23,1	22,9	21,1	66,7
N.C.....	1,1	1,3	,6	,6	1,9	1,7	1,5	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
Jueces/zas								
Mucha.....	5,1	5,8	4,3	5,1	3,8	4,8	10,6	,0
Bastante.....	24,4	21,3	23,8	21,5	22,6	30,7	29,8	,0
Poca.....	37,6	23,9	37,3	40,8	39,8	35,5	41,5	66,7
Ninguna.....	20,6	25,8	20,5	23,2	25,2	15,2	12,5	,0
N.S.....	11,5	22,6	13,6	8,4	8,0	11,7	4,9	33,3
N.C.....	,8	,6	,5	1,0	,7	2,2	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
Inspectores/as de Hacienda								
Mucha.....	5,2	2,6	4,8	3,2	5,6	6,9	8,7	,0
Bastante.....	27,5	20,6	25,6	30,5	26,6	32,9	32,8	33,3
Poca.....	32,5	20,6	31,8	34,4	33,2	32,9	39,2	,0
Ninguna.....	17,6	18,1	18,6	18,6	21,9	10,8	10,2	33,3
N.S.....	16,3	37,4	18,6	11,9	11,5	14,3	8,7	33,3
N.C.....	,8	,6	,5	1,3	1,2	2,2	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
Bomberos/as								
Mucha.....	45,1	40,6	43,1	48,9	48,5	42,4	47,9	100,0
Bastante.....	47,0	50,3	47,6	44,4	45,2	48,9	47,2	,0
Poca.....	2,7	2,6	3,5	2,9	1,4	3,0	1,1	,0
Ninguna.....	,6	,0	,7	,6	,7	,0	,4	,0
N.S.....	4,1	5,8	4,7	2,9	3,5	4,8	3,0	,0
N.C.....	,5	,6	,5	,3	,7	,9	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado								
Mucha.....	26,8	26,5	27,5	28,3	25,6	26,0	24,5	66,7
Bastante.....	49,4	55,5	48,9	47,9	49,2	53,2	47,5	,0
Poca.....	15,8	9,7	16,1	13,2	16,7	15,6	20,0	33,3
Ninguna.....	4,8	3,9	4,1	7,4	6,4	2,6	4,9	,0
N.S.....	2,7	4,5	3,3	2,3	1,9	1,7	1,5	,0
N.C.....	,4	,0	,1	1,0	,2	,9	1,5	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 20

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Mucha.....	6,3	1,9	5,3	9,3	5,4	9,5	8,3	,0
Bastante.....	49,6	54,2	46,1	52,7	50,6	53,7	52,8	66,7
Poca.....	34,4	34,2	36,4	31,2	34,4	30,7	33,6	33,3
Ninguna.....	5,5	3,9	7,5	3,5	5,2	3,9	2,6	,0
N.S.....	3,2	5,8	3,7	2,3	3,3	1,3	2,3	,0
N.C.....	,9	,0	1,1	1,0	1,2	,9	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sí.....	35,3	11,6	23,7	45,7	37,4	57,6	62,6	,0
No.....	64,4	86,5	76,1	54,0	62,4	42,4	37,4	100,0
N.C.....	,3	1,9	,2	,3	,2	,0	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

PREGUNTAS 21a y 21b : SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DEL PROYECTO DE LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y BUEN GOBIERNO (Pregunta 21)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy positiva.....	17,9	16,7	15,1	20,4	18,2	18,0	19,9
Bastante positiva.....	42,9	16,7	43,2	41,5	44,0	45,1	43,4
Poco positiva.....	15,5	11,1	13,5	17,6	15,1	16,5	16,9
Nada positiva.....	13,5	33,3	14,7	12,0	13,2	11,3	12,7
N.S.....	9,2	22,2	12,0	8,5	8,8	7,5	6,0
N.C.....	1,0	,0	1,5	,0	,6	1,5	1,2
(N).....	(877)	(18)	(259)	(142)	(159)	(133)	(166)

Pregunta 21b

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Facilita el acceso a la información de la Admón.....	27,5	,0	27,4	24,6	23,3	33,8	31,9
Aumenta las obligaciones de publicidad.....	8,6	5,6	8,5	8,5	8,8	7,5	9,6
Establece principios éticos obligatorios.....	17,9	22,2	9,7	23,2	15,1	21,1	25,9
Prevé sanciones para los gestores públicos.....	34,4	44,4	40,5	34,5	41,5	26,3	23,5
N.S.....	7,6	22,2	10,4	5,6	7,5	6,8	4,2
N.C.....	4,0	5,6	3,5	3,5	3,8	4,5	4,8
(N).....	(877)	(18)	(259)	(142)	(159)	(133)	(166)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sí.....	60,7	25,8	53,0	71,4	67,1	72,7	79,2	66,7
No.....	38,2	69,7	45,7	28,0	32,0	26,8	20,4	33,3
No recuerda.....	1,0	4,5	1,1	,3	,7	,0	,4	,0
N.C.....	,2	,0	,2	,3	,2	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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)

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.

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Rectifica, sí ha acudido.....	26,0	20,9	26,1	29,2	32,1	20,6	21,8	,0
Confirma, no ha acudido.....	70,6	70,4	70,6	68,5	66,4	77,8	76,4	100,0
No recuerda.....	2,8	7,8	2,9	1,1	,7	,0	1,8	,0
N.C.....	,6	,9	,4	1,1	,7	1,6	,0	,0
(N).....	(977)	(115)	(514)	(89)	(140)	(63)	(55)	(1)

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)

Pregunta 23

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060).....	3,0	,0	2,5	4,0	2,1	5,0	3,6	,0
Oficina de recaudación de impuestos (AEAT, Ayunt, etc).....	24,5	20,3	22,7	29,0	23,9	24,3	27,5	,0
Oficina/servicio público de empleo.	21,0	10,9	27,3	13,7	23,6	14,4	12,6	50,0
Oficina que expide DNI, pasaportes.	8,9	4,7	8,4	11,3	7,9	7,2	12,2	,0
Oficina para presentar denuncias/comisariás.....	2,0	4,7	1,3	2,4	2,1	3,3	1,8	,0
Oficina de Tráfico.....	4,0	1,6	4,8	4,0	3,9	2,8	3,6	,0
Oficina de la Seguridad Social.....	9,8	12,5	10,4	6,9	10,3	9,9	9,9	,0
Oficina del Registro Civil.....	2,6	3,1	2,0	2,8	2,4	3,3	4,1	,0
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón.....	2,3	1,6	1,8	2,8	2,7	1,1	4,1	,0
Oficina que se encarga de documentos para extranjeros.....	,3	,0	,4	,0	,6	,0	,5	,0
Oficina que gestiona vacaciones, balnearios para mayores.....	,5	1,6	,6	,4	,3	,6	,0	,0
Oficina/organismo que se encarga de gestionar becas.....	1,0	1,6	,6	2,4	,6	2,2	,5	,0
Secretaría/servicio administrativo de centro educativo.....	2,3	,0	,7	4,4	1,8	6,1	3,6	,0
Secretaría/servicio admvo de hospital o centro de salud.....	8,6	28,1	9,2	6,9	7,0	7,7	5,9	50,0
Secretaría/servicio admvo de c cultural, bibliot o c depor.....	1,4	1,6	,4	2,0	1,8	1,7	2,7	,0
Otra.....	1,9	3,1	2,5	1,2	1,5	1,7	,9	,0
Servicios de Asistencia Social.....	1,1	1,6	1,1	,4	1,5	1,1	1,4	,0
Oficinas municipales/diputación en general.....	1,2	,0	,7	,8	1,8	2,2	1,8	,0
N.S.....	,7	1,6	,4	1,2	,6	1,1	,5	,0
N.C.....	2,9	1,6	2,2	3,2	3,3	4,4	3,2	,0
(N).....	(1761)	(64)	(714)	(248)	(330)	(181)	(222)	(2)

Pregunta 24

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

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Solicitar un impreso.....	12,7	6,3	11,9	13,3	13,9	17,1	10,8	,0
Solicitar un documento o certificado.....	28,2	25,0	25,2	31,5	27,6	26,5	37,8	,0
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.).....	9,8	6,3	8,0	12,1	9,4	11,6	13,1	,0
Realizar un pago.....	8,7	6,3	6,2	11,3	8,5	11,6	12,6	,0
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio, desempleo, pensión, subvención, etc.).....	26,1	21,9	31,7	21,8	28,5	19,3	15,8	50,0
Pedir información o realizar una consulta.....	21,6	26,6	20,7	20,2	21,5	28,7	18,5	50,0
Presentar una queja o recurso.....	4,3	7,8	3,6	4,0	4,2	6,6	4,1	,0
Hacer una sugerencia.....	,6	,0	,4	2,0	,0	1,7	,0	,0
Pedir una cita.....	4,8	10,9	5,6	4,8	3,0	3,9	3,6	,0
Robo o denuncia.....	2,2	1,6	2,2	2,0	1,5	2,2	3,6	,0
Trámites con Hacienda.....	1,9	1,6	1,7	3,6	,9	1,7	2,7	,0
Otras respuestas.....	1,4	1,6	1,5	,8	,6	1,7	2,3	,0
N.C.....	2,6	3,1	2,0	4,8	2,7	1,1	2,7	,0
(N).....	(1761)	(64)	(714)	(248)	(330)	(181)	(222)	(2)

Pregunta 25

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy satisfecho/a.....	18,9	20,3	16,2	21,8	22,1	17,1	20,7	,0
Bastante satisfecho/a.....	54,4	54,7	56,3	53,2	47,6	59,7	55,4	50,0
Indiferente (NO LEER).....	7,4	3,1	7,4	4,4	9,4	8,8	7,7	,0
Poco satisfecho/a.....	11,4	15,6	11,5	12,9	11,2	9,4	10,4	,0
Nada satisfecho/a.....	7,4	6,3	7,6	7,3	9,7	5,0	5,4	50,0
No recuerda.....	,1	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0
N.C.....	,5	,0	,8	,4	,0	,0	,5	,0
(N).....	(1761)	(64)	(714)	(248)	(330)	(181)	(222)	(2)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sí.....	11,1	,0	6,5	16,4	11,8	19,9	21,5	33,3
No.....	88,2	100,0	92,9	83,0	87,8	78,8	77,4	66,7
No recuerda.....	,5	,0	,5	,6	,5	,9	,8	,0
N.C.....	,2	,0	,2	,0	,0	,4	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

PREGUNTA 26a: SÓLO A QUIENES EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN CONTACTADO PERSONALMENTE POR CORREO O FAX CON ALGUNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O CENTRO PÚBLICO (Pregunta 26)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy satisfecho/a.....	14,9	15,5	13,7	14,0	15,2	15,8	,0
Bastante satisfecho/a.....	53,3	57,7	52,9	52,0	54,3	49,1	,0
Indiferente (NO LEER).....	4,0	2,8	5,9	,0	6,5	5,3	,0
Poco satisfecho/a.....	17,4	12,7	19,6	18,0	15,2	22,8	,0
Nada satisfecho/a.....	9,8	11,3	7,8	12,0	8,7	7,0	100,0
N.C.....	,7	,0	,0	4,0	,0	,0	,0
(N).....	(276)	(71)	(51)	(50)	(46)	(57)	(1)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sí.....	32,0	9,0	22,5	43,7	38,1	46,3	47,9	66,7
No.....	66,3	89,0	75,5	55,0	61,4	51,9	49,1	33,3
No recuerda.....	1,6	1,9	1,8	1,0	,5	1,7	3,0	,0
N.C.....	,1	,0	,2	,3	,0	,0	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy satisfecho/a.....	12,6	21,4	11,4	14,0	13,0	16,8	7,9	50,0
Bastante satisfecho/a.....	50,3	50,0	52,0	52,9	49,4	51,4	44,9	,0
Indiferente (NO LEER).....	7,6	7,1	6,9	7,4	9,3	10,3	4,7	,0
Poco satisfecho/a.....	16,8	7,1	16,7	18,4	12,3	14,0	23,6	50,0
Nada satisfecho/a.....	11,8	14,3	11,8	6,6	14,8	7,5	17,3	,0
No recuerda.....	,4	,0	,8	,0	,0	,0	,8	,0
N.C.....	,6	,0	,4	,7	1,2	,0	,8	,0
(N).....	(794)	(14)	(246)	(136)	(162)	(107)	(127)	(2)

Pregunta 27b

¿Y en esa ocasión le atendió...?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Una máquina toda la llamada.....	14,6	7,1	15,9	14,0	16,0	12,1	13,4	50,0
Una persona toda la llamada.....	45,1	71,4	48,8	41,9	46,9	45,8	35,4	50,0
Ambas.....	36,8	14,3	30,5	39,7	35,2	40,2	48,0	,0
No recuerda.....	1,3	7,1	1,6	1,5	,0	,9	1,6	,0
N.C.....	2,3	,0	3,3	2,9	1,9	,9	1,6	,0
(N).....	(794)	(14)	(246)	(136)	(162)	(107)	(127)	(2)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sí.....	47,3	1,9	25,2	71,4	65,4	73,2	85,7	33,3
No.....	52,2	97,4	74,3	28,6	34,4	25,5	13,6	66,7
N.S.....	,2	,0	,2	,0	,0	,9	,4	,0
N.C.....	,3	,6	,3	,0	,2	,4	,4	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

PREGUNTAS 28a Y 28b: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN ALGUNA OCASIÓN PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA, TRÁMITE O GESTIÓN RELACIONADO CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA O ALGÚN CENTRO PÚBLICO (Pregunta 28)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Sí.....	24,4	13,8	25,3	28,1	28,6	22,6	26,3	,0
No.....	74,2	86,2	73,3	69,7	70,1	75,8	68,4	100,0
N.C.....	1,4	,0	1,3	2,2	1,4	1,6	5,3	,0
(N).....	(1308)	(152)	(818)	(89)	(147)	(62)	(38)	(2)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Muy probable.....	3,6	,7	2,6	5,6	7,5	6,5	13,2	,0
Bastante probable.....	18,7	6,6	16,6	28,1	31,3	25,8	28,9	,0
Poco probable.....	21,4	12,5	21,6	27,0	25,2	21,0	23,7	50,0
Nada probable.....	45,6	75,0	49,3	25,8	21,1	27,4	23,7	,0
N.S.....	9,0	4,6	8,6	12,4	12,2	17,7	2,6	,0
N.C.....	1,7	,7	1,3	1,1	2,7	1,6	7,9	50,0
(N).....	(1308)	(152)	(818)	(89)	(147)	(62)	(38)	(2)

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

Pregunta 29

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

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales.....	68,5	33,3	59,8	68,5	64,0	75,1	80,2	100,0
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico.....	44,3	100,0	34,4	48,6	42,4	50,9	48,9	,0
Descargar formularios o impresos...	57,2	100,0	40,9	58,1	54,7	68,6	70,5	,0
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, etc.).....	26,4	33,3	16,7	34,2	25,5	28,4	30,4	,0
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula).....	49,6	66,7	41,7	55,0	50,7	51,5	51,1	,0
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, etc.).....	28,2	33,3	25,4	29,7	30,9	27,8	27,3	,0
Realizar, tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.).....	25,8	,0	15,6	28,8	18,3	32,0	40,1	,0
Presentar una queja o recurso.....	7,7	,0	4,3	9,9	5,0	7,1	13,7	,0
Hacer una sugerencia.....	4,8	,0	2,5	5,9	4,0	5,3	7,5	,0
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, etc.)	6,3	,0	2,9	5,9	7,6	6,5	9,3	,0
Otras respuestas.....	,9	,0	1,1	1,8	,7	,6	,0	,0
No recuerda.....	,3	,0	,7	,5	,0	,0	,0	,0
N.C.....	,7	,0	1,1	,5	,0	,6	1,3	,0
(N).....	(1176)	(3)	(276)	(222)	(278)	(169)	(227)	(1)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sí.....	88,7	66,7	80,8	88,7	92,8	89,3	93,0	100,0
No.....	10,1	33,3	17,0	10,4	6,8	8,9	6,2	,0
No recuerda.....	,8	,0	1,4	,9	,4	1,2	,0	,0
N.C.....	,4	,0	,7	,0	,0	,6	,9	,0
(N).....	(1176)	(3)	(276)	(222)	(278)	(169)	(227)	(1)

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

Pregunta 31

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Consiguió todo lo que buscaba/quería.....	51,6	,0	51,1	49,7	51,2	51,7	54,5	100,0
Consiguió casi todo de lo que buscaba/quería.....	29,0	,0	28,7	28,4	26,7	29,8	32,2	,0
Consiguió algo de lo que buscaba/quería.....	13,1	50,0	13,0	15,2	15,1	13,2	8,5	,0
No consiguió nada de lo que buscaba/quería.....	5,8	50,0	6,7	6,1	6,6	5,3	3,8	,0
No recuerda.....	,4	,0	,4	,5	,4	,0	,5	,0
N.C.....	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,5	,0
(N).....	(1043)	(2)	(223)	(197)	(258)	(151)	(211)	(1)

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

Pregunta 31a

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy fácil.....	12,6	12,9	11,7	15,4	8,1	12,6	100,0
Fácil.....	68,2	69,7	66,9	68,7	70,7	66,1	,0
Difícil.....	17,4	16,3	19,5	14,4	19,5	18,6	,0
Muy difícil.....	1,1	,6	,6	1,0	1,6	1,6	,0
N.C.....	,7	,6	1,3	,5	,0	1,1	,0
(N).....	(840)	(178)	(154)	(201)	(123)	(183)	(1)

Pregunta 31b

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy satisfecho/a.....	12,6	11,2	11,7	15,9	10,6	12,0	100,0
Bastante satisfecho/a.....	71,4	76,4	72,1	67,7	71,5	70,5	,0
Indiferente (NO LEER).....	6,9	4,5	7,8	7,5	7,3	7,7	,0
Poco satisfecho/a.....	7,9	6,2	7,1	7,5	9,8	9,3	,0
Nada satisfecho/a.....	1,1	1,7	1,3	1,0	,8	,5	,0
N.C.....	,1	,0	,0	,5	,0	,0	,0
(N).....	(840)	(178)	(154)	(201)	(123)	(183)	(1)

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

Pregunta 31c

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
La gestión/trámite no podía hacerse por Internet.....	21,2	,0	20,5	21,4	19,6	32,1	15,4
Fallo técnico de la página web.....	24,2	50,0	29,5	21,4	26,8	17,9	19,2
La página web resultaba demasiado compleja.....	25,8	,0	22,7	35,7	23,2	21,4	26,9
No encontró la página web que buscaba.....	5,1	,0	6,8	2,4	7,1	,0	7,7
No sabía cómo conseguir la información.....	8,6	,0	11,4	4,8	12,5	7,1	3,8
No quería facilitar la información personal que le pedían.....	4,0	,0	4,5	,0	5,4	3,6	7,7
No disponía de firma o certificado electrónico.....	4,5	,0	4,5	2,4	1,8	10,7	7,7
Otras razones.....	3,5	,0	,0	9,5	,0	3,6	7,7
N.C.....	3,0	50,0	,0	2,4	3,6	3,6	3,8
(N).....	(198)	(2)	(44)	(42)	(56)	(28)	(26)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
En primer lugar								
No tener contacto directo con una persona que te informe.....	41,1	32,3	42,4	41,2	43,3	41,6	36,6	33,3
La inseguridad que puede tener Internet.....	19,2	11,0	18,8	22,2	20,7	19,5	19,6	33,3
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado.....	16,5	28,4	19,5	14,8	12,7	9,5	10,9	33,3
Es necesario tener identificación electrónica.....	8,5	1,3	4,0	9,6	12,0	16,5	17,4	,0
Otras respuestas.....	1,2	1,3	,9	1,3	,7	1,7	2,3	,0
No ve ningún inconveniente.....	3,0	,0	2,2	3,5	4,2	3,0	5,7	,0
No tiene noción de Internet.....	1,7	4,5	2,4	,6	,9	,4	,8	,0
N.S.....	7,5	18,7	8,4	6,1	4,2	6,9	4,5	,0
N.C.....	1,4	2,6	1,4	,6	1,2	,9	2,3	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
En segundo lugar								
No tener contacto directo con una persona que te informe.....	15,8	16,1	15,7	16,1	15,1	15,2	17,0	66,7
La inseguridad que puede tener Internet.....	20,9	9,0	23,2	22,2	23,5	16,9	16,2	,0
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado.....	16,1	20,6	19,1	14,5	13,6	13,9	8,3	33,3
Es necesario tener identificación electrónica.....	9,3	1,9	6,9	10,3	10,8	10,4	18,5	,0
Otras respuestas.....	1,0	1,3	,5	1,3	,9	3,0	1,5	,0
No ve ningún inconveniente.....	,2	,0	,2	,0	,7	,4	,0	,0
No tiene noción de Internet.....	,6	3,2	,5	,3	,9	,0	,0	,0
N.S.....	21,7	36,1	22,3	19,3	19,1	22,1	17,4	,0
N.C.....	14,4	11,6	11,5	16,1	15,3	18,2	21,1	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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)?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Sí.....	20,9	11,0	15,9	24,8	24,9	26,0	32,1	33,3
No.....	78,4	86,5	83,2	74,9	75,1	73,2	67,9	66,7
N.C.....	,7	2,6	,9	,3	,0	,9	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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

Pregunta 33a

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Sí.....	63,5	41,2	60,9	70,1	65,1	63,3	65,9	,0
No.....	28,1	41,2	33,3	20,8	26,4	31,7	20,0	100,0
Todavía está tramitándose.....	7,5	17,6	5,2	7,8	8,5	5,0	10,6	,0
No recuerda.....	,8	,0	,0	1,3	,0	,0	3,5	,0
N.C.....	,2	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0
(N).....	(520)	(17)	(174)	(77)	(106)	(60)	(85)	(1)

Pregunta 33b

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy satisfecho/a.....	12,4	28,6	12,3	13,0	17,4	13,2	3,6
Bastante satisfecho/a.....	27,9	14,3	28,3	33,3	21,7	26,3	32,1
Indiferente (NO LEER).....	6,4	14,3	5,7	3,7	4,3	7,9	10,7
Poco satisfecho/a.....	19,7	,0	15,1	20,4	20,3	28,9	23,2
Nada satisfecho/a.....	33,0	42,9	37,7	29,6	36,2	21,1	30,4
No recuerda.....	,3	,0	,0	,0	,0	2,6	,0
N.C.....	,3	,0	,9	,0	,0	,0	,0
(N).....	(330)	(7)	(106)	(54)	(69)	(38)	(56)

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

Pregunta 33c

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Nunca ha tenido motivo.....	58,3	66,4	58,2	57,9	58,0	58,6	53,3	50,0
Cree que no sirve para nada.....	25,7	17,9	26,8	26,6	27,6	21,9	25,0	,0
No sabía cómo o dónde hacerlo.....	2,8	2,2	3,3	3,0	1,6	4,1	1,1	,0
Para evitar trámites.....	6,3	8,2	4,9	6,0	5,6	7,1	11,7	50,0
Buscó una solución alternativa....	2,4	1,5	1,2	3,4	3,4	4,1	3,9	,0
No era importante.....	2,4	,7	2,6	1,3	2,8	1,8	3,3	,0
Otras respuestas.....	1,0	,7	1,1	,9	,3	1,8	1,7	,0
N.S.....	,7	2,2	1,0	,0	,3	,6	,0	,0
N.C.....	,5	,0	,8	,9	,3	,0	,0	,0
(N).....	(1947)	(134)	(910)	(233)	(319)	(169)	(180)	(2)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 34

Y respecto al DNI electrónico...

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Lo conoce pero no lo tiene.....	36,4	21,9	35,7	38,3	35,8	42,9	40,0	66,7
Lo conoce y lo tiene.....	43,9	18,1	36,4	51,4	56,0	50,2	56,6	,0
No lo conoce.....	19,5	60,0	27,6	9,6	8,0	6,5	3,4	33,3
N.C.....	,3	,0	,3	,6	,2	,4	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Sí.....	19,6	7,1	13,3	17,5	21,8	23,3	34,7	
No.....	80,1	92,9	86,4	81,9	78,2	75,9	65,3	
N.C.....	,3	,0	,3	,6	,0	,9	,0	
(N).....	(1090)	(28)	(398)	(160)	(238)	(116)	(150)	

PREGUNTA 34b: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO EL DNI ELECTRÓNICO (Pregunta 34a)

Pregunta 34b

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy fácil.....	17,3	50,0	26,4	10,7	17,3	18,5	9,6
Bastante fácil.....	60,7	,0	52,8	57,1	71,2	55,6	65,4
Bastante difícil.....	15,0	50,0	17,0	25,0	7,7	22,2	9,6
Muy difícil.....	4,7	,0	,0	3,6	1,9	,0	15,4
N.S.....	,9	,0	,0	3,6	,0	3,7	,0
N.C.....	1,4	,0	3,8	,0	1,9	,0	,0
(N).....	(214)	(2)	(53)	(28)	(52)	(27)	(52)

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.?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N. C.
Izquierda (1 - 2).....	7,4	5,2	5,2	8,7	9,9	10,4	9,8	,0
(3 - 4).....	25,1	25,2	22,1	29,3	26,8	24,7	30,2	33,3
(5 - 6).....	30,2	21,3	29,3	28,6	32,7	33,3	34,3	,0
(7 - 8).....	9,4	8,4	9,8	9,6	7,1	11,7	9,1	66,7
Derecha (9 -10).....	2,5	3,2	2,6	2,6	2,4	3,0	1,1	,0
N.S.....	11,6	23,9	16,6	7,7	5,9	5,2	3,4	,0
N.C.....	13,8	12,9	14,4	13,5	15,3	11,7	12,1	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)
Media.....	4,70	4,71	4,87	4,62	4,48	4,71	4,49	6,00
(N).....	(1851)	(98)	(754)	(245)	(335)	(192)	(224)	(3)

Pregunta 36

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Fue a votar y votó.....	78,9	83,9	76,1	81,0	76,5	84,4	84,2	100,0
No tenía edad para votar.....	,6	,0	,7	1,3	,5	,0	,0	,0
Fue a votar pero no pudo hacerlo...	,1	,0	,1	,3	,0	,0	,4	,0
No fue a votar porque no pudo.....	2,3	1,9	1,9	2,6	2,8	2,6	2,6	,0
Prefirió no votar.....	16,1	9,0	18,8	14,1	18,8	11,3	11,7	,0
No recuerda.....	,2	1,3	,3	,0	,2	,0	,0	,0
N.C.....	1,7	3,9	2,1	,6	1,2	1,7	1,1	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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

Pregunta 36a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
PP.....	30,1	24,6	33,4	29,4	23,1	33,3	28,3	66,7
PSOE.....	27,5	43,8	29,3	25,8	27,1	20,0	20,2	33,3
IU/ICV.....	8,1	6,9	5,4	8,3	11,7	8,2	13,5	,0
UPyD.....	3,2	,8	2,0	6,3	4,0	4,1	3,6	,0
CiU.....	3,2	,8	2,8	3,2	4,9	3,6	3,6	,0
Amaiur.....	1,2	,0	,8	1,6	1,8	,5	2,7	,0
PNV.....	1,3	,0	1,0	1,2	,3	2,1	4,0	,0
ERC.....	,5	,0	,1	1,2	,9	,0	,9	,0
BNG.....	,5	,0	,4	1,2	,6	,5	,0	,0
CC.....	,4	,0	,4	,4	,6	1,0	,0	,0
Compromís-Equo.....	,7	,8	,1	1,6	,0	2,6	1,3	,0
FAC.....	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,4	,0
Geroa-Bai.....	,3	,0	,0	,8	,3	1,0	,0	,0
Otros partidos.....	1,7	,0	1,1	2,8	3,1	1,0	2,2	,0
En blanco.....	2,4	1,5	1,9	3,6	3,4	3,1	1,3	,0
Voto nulo.....	,8	,0	,4	,8	2,2	1,5	,4	,0
No recuerda.....	1,3	2,3	1,8	,0	,6	2,6	,4	,0
N.C.....	16,8	18,5	19,1	11,9	15,4	14,9	17,0	,0
(N).....	(1960)	(130)	(832)	(252)	(325)	(195)	(223)	(3)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 37

Sexo:

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Hombre.....	49,0	40,6	49,3	50,5	53,4	42,9	49,8	33,3
Mujer.....	51,0	59,4	50,7	49,5	46,6	57,1	50,2	66,7
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 38

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
18-24.....	8,9	,0	6,7	20,3	11,8	10,8	3,4	,0
25-34.....	20,0	1,9	14,5	18,6	31,5	25,5	31,3	33,3
35-44.....	20,3	1,9	16,9	22,2	25,6	29,0	26,8	,0
45-54.....	17,3	,6	19,8	20,6	15,3	11,7	20,8	,0
55-64.....	13,3	18,1	15,2	12,2	9,2	12,6	11,7	,0
65 y +.....	20,2	77,4	26,9	6,1	6,6	10,4	6,0	66,7
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Preguntas 39 y 39a

Nivel de estudios:

(No procede)

Pregunta 40

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Católico/a.....	71,5	89,0	81,3	60,1	63,1	64,5	54,0	66,7
Creyente de otra religión.....	2,0	1,9	2,2	2,9	1,6	,9	1,5	,0
No creyente.....	15,3	7,1	9,9	21,5	20,2	18,6	24,2	33,3
Ateo.....	8,9	1,3	5,2	12,2	12,0	13,4	15,5	,0
N.C.....	2,4	,6	1,5	3,2	3,1	2,6	4,9	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

PREGUNTA 40a: SÓLO A QUIENES SE DEFINEN COMO CATÓLICO/A O
CREYENTE DE OTRA RELIGIÓN (PREGUNTA.40)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Casi nunca.....	58,0	50,4	55,1	64,8	69,8	57,6	52,4	50,0
Varias veces al año.....	15,7	17,0	16,1	13,3	13,5	21,9	12,9	,0
Alguna vez al mes.....	8,7	14,9	9,3	6,6	5,5	6,0	10,2	,0
Casi todos los domingos y festivos.	13,9	14,9	15,9	10,7	8,0	10,6	18,4	50,0
Varias veces a la semana.....	2,5	2,8	2,6	1,5	3,3	2,0	2,0	,0
N.C.....	1,3	,0	1,0	3,1	,0	2,0	4,1	,0
(N).....	(1825)	(141)	(913)	(196)	(275)	(151)	(147)	(2)

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?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy buena.....	1,0	1,3	,7	1,0	,9	,9	2,3	,0
Buena.....	22,7	12,3	15,3	29,3	22,6	32,5	43,4	33,3
Regular.....	47,5	59,4	49,0	44,4	46,8	48,5	38,9	33,3
Mala.....	19,7	21,3	23,8	17,4	19,8	13,9	9,8	,0
Muy mala.....	8,3	5,8	10,5	6,8	9,6	3,5	4,5	33,3
N.S.....	,2	,0	,2	,6	,0	,0	,4	,0
N.C.....	,5	,0	,5	,6	,2	,9	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 42

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Mejor.....	16,9	6,5	15,7	17,7	20,9	17,7	19,2	33,3
Igual.....	50,8	63,9	49,6	50,5	47,3	53,2	52,1	,0
Peor.....	22,7	20,6	24,8	22,8	21,9	18,6	20,4	,0
N.S.....	9,3	9,0	9,6	8,7	9,9	10,0	7,2	66,7
N.C.....	,3	,0	,3	,3	,0	,4	1,1	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Pregunta 43

¿Cuál es su estado civil?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Casado/a.....	57,0	66,5	63,2	50,2	48,5	51,9	52,1	66,7
Soltero/a.....	30,7	8,4	21,8	40,8	42,6	40,7	40,8	33,3
Viudo/a.....	6,0	21,3	8,6	1,0	2,4	3,5	,8	,0
Separado/a.....	2,2	2,6	2,4	2,9	1,4	1,7	2,3	,0
Divorciado/a.....	3,6	1,3	3,6	4,8	4,9	1,7	3,4	,0
N.C.....	,4	,0	,5	,3	,2	,4	,8	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Preguntas 44 a 48

Condición socioeconómica del INE (+ inactivos):

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Directores y profesionales.....	3,8	,6	1,5	3,5	3,1	6,5	14,3	,0
Técnicos y cuadro medios.....	9,4	,0	1,2	5,1	7,1	30,7	39,2	,0
Pequeños empresarios.....	4,2	1,3	4,7	5,8	6,1	1,3	1,9	,0
Agricultores.....	,8	,0	1,2	,0	,9	,9	,0	,0
Empleados de oficinas y servicios..	7,4	,0	3,5	15,8	12,0	11,3	7,9	,0
Obreros cualificados.....	5,6	,6	6,4	6,8	9,9	,4	1,1	,0
Obreros no cualificados.....	8,3	1,9	8,9	8,7	12,9	6,9	3,4	,0
Jubilados y pensionistas.....	21,9	72,9	27,6	9,6	9,4	14,7	8,7	33,3
Parados.....	25,4	9,0	29,3	23,5	32,5	18,2	16,2	33,3
Estudiantes.....	4,3	,0	2,0	15,8	3,3	6,1	3,0	,0
Trabajo doméstico no remunerado....	7,6	13,5	12,9	2,6	1,9	2,2	2,3	33,3
No clasificables.....	1,2	,0	,9	2,9	,9	,9	1,9	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

Estatus socioeconómico:

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Clase alta/ media-alta.....	17,1	,0	2,6	13,5	14,4	52,8	64,9	,0
Nuevas clases medias.....	22,6	4,5	15,1	36,3	35,8	30,7	20,4	,0
Viejas clases medias.....	15,1	31,0	18,7	15,4	10,6	6,1	5,7	33,3
Obreros cualificados.....	30,4	39,4	43,1	21,9	30,1	5,2	4,9	66,7
Obreros no cualificados.....	13,0	21,9	18,6	10,6	8,7	3,9	2,6	,0
No consta.....	1,7	3,2	1,9	2,3	,5	1,3	1,5	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

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

Pregunta 45a

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy probable.....	6,2	,0	6,6	7,3	6,7	5,3	5,0
Bastante probable.....	15,4	28,6	19,9	13,2	12,6	15,8	12,2
Poco probable.....	40,4	,0	37,2	38,4	41,3	45,1	44,2
Nada probable.....	29,3	57,1	27,2	32,5	30,5	25,6	30,4
N.S.....	7,5	14,3	8,0	8,6	7,6	6,0	6,6
N.C.....	1,2	,0	1,0	,0	1,3	2,3	1,7
(N).....	(996)	(7)	(301)	(151)	(223)	(133)	(181)

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

Pregunta 45b

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Muy probable.....	4,4	,0	2,2	5,5	8,0	9,5	4,7	,0
Bastante probable.....	22,3	,0	20,2	28,8	25,4	19,0	27,9	,0
Poco probable.....	41,5	50,0	45,2	28,8	39,1	40,5	41,9	,0
Nada probable.....	22,2	42,9	24,0	17,8	21,0	14,3	20,9	,0
N.S.....	7,4	7,1	6,2	11,0	6,5	14,3	4,7	100,0
N.C.....	2,2	,0	2,2	8,2	,0	2,4	,0	,0
(N).....	(632)	(14)	(321)	(73)	(138)	(42)	(43)	(1)

A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Pregunta 49

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS						N.C.
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	
Desde que nació.....	97,3	99,4	98,6	92,9	97,2	96,5	97,4	66,7
La ha adquirido con posterioridad..	2,6	,0	1,3	7,1	2,8	3,5	2,6	33,3
N.C.....	,1	,6	,1	,0	,0	,0	,0	,0
(N).....	(2484)	(155)	(1094)	(311)	(425)	(231)	(265)	(3)

PREGUNTA 49a: SÓLO A QUIENES HAN ADQUIRIDO CON POSTERIORIDAD LA NACIONALIDAD ESPAÑOLA (Pregunta 49)

Pregunta 49a

¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES	N.C.
Lo habla más o menos bien.....	4,7	7,1	4,5	8,3	,0	,0	,0
Lo habla con fluidez.....	17,2	28,6	18,2	8,3	,0	14,3	100,0
Lo habla como si fuera nativo.....	10,9	21,4	9,1	8,3	12,5	,0	,0
Es su idioma materno.....	67,2	42,9	68,2	75,0	87,5	85,7	,0
(N).....	(64)	(14)	(22)	(12)	(8)	(7)	(1)