

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

AVANCE DE RESULTADOS

Estudio n° 3430

Noviembre-diciembre 2023

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
(XIV)

AVANCE DE RESULTADOS

FICHA TÉCNICA

Estudio n° 3430

Noviembre-diciembre 2023

ESTUDIO CIS N° 3430
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (XIV)
FICHA TÉCNICA

Ámbito:

Nacional.

Universo:

Población española de ambos sexos de 18 años y más.

Tamaño de la muestra:

Diseñada: 12.000 entrevistas.

Realizada: 10.306 entrevistas.

Afijación:

Proporcional.

Ponderación:

Dado que las tasas de muestreo son diferentes en cada comunidad autónoma, para tratar la muestra en su conjunto es necesario aplicar coeficientes de ponderación (PESO). Los valores medios de estos coeficientes se adjuntan al final de esta ficha técnica.

Para la estimación a nivel de cada autonomía, en el fichero de microdatos se incluye la ponderación para cada una de ellas (variable PESOCCAA).

Puntos de muestreo:

1.987 municipios y 50 provincias.

Procedimiento de muestreo:

Se ha procedido a la selección aleatoria de teléfonos fijos y móviles con un porcentaje del 19,4% y del 80,6%, respectivamente. La selección de los individuos se ha llevado a cabo mediante la aplicación de cuotas de sexo y edad (18 a 24 años, 25 a 34 años, 35 a 44 años, 45 a 54 años, 55 a 64 años, 65 a 74 años y más de 75 años) según estratos formados por tamaño de hábitat dividido en 7 categorías: menor o igual a 2.000 habitantes; de 2.001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; de 100.001 a 400.000; de 400.001 a 1.000.000 y más de 1.000.000 de habitantes.

Los cuestionarios se han aplicado mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).

Error muestral:

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $P = Q$, el error de muestreo es de $\pm 1\%$ para el conjunto de la muestra, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Fecha de realización:

Del 14 de noviembre al 1 de diciembre de 2023.

Muestra diseñada, realizada, coeficientes de ponderación y error (%)

Comunidad autónoma	Muestra		Ponderación	Error (%)
	Diseñada	Realizada		
Andalucía	2.063	1801	1,0283	2,4
Aragón	431	356	0,8404	5,3
Asturias (Principado de)	273	240	1,0508	6,5
Balears (Illes)	256	227	1,0173	6,6
Canarias	520	434	1,0956	4,8
Cantabria	152	143	1,0085	8,4
Castilla-La Mancha	594	474	0,9584	4,6
Castilla y León	957	729	0,7936	3,7
Cataluña	1.753	1496	1,0639	2,6
Comunitat Valenciana	1.164	993	1,0400	3,2
Extremadura	279	229	1,1023	6,6
Galicia	751	656	0,9949	3,9
Madrid (Comunidad de)	1.555	1453	0,9623	2,6
Murcia (Región de)	340	291	1,0305	5,9
Navarra (Comunidad Foral de)	158	142	1,1600	8,4
País Vasco	574	498	1,0354	4,5
La Rioja	100	86	0,9136	10,8
Ceuta (Ciudad autónoma de)	40	29	0,5783	18,6
Melilla (Ciudad autónoma de)	40	29	0,5483	18,6
Total	12.000	10.306		1,0

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
(XIV)

AVANCE DE RESULTADOS

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio n° 3430

Noviembre-diciembre 2023

NOTAS:

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

B. Las categorías de respuesta que muestran porcentaje 0,0 han recibido al menos una mención en la encuesta pero, debido a la presentación de resultados con 1 solo decimal y al redondeo, no llega a visualizarse el valor real. Si las categorías no han sido respondidas por ninguna persona entrevistada, en los resultados se indica con un guión '-'.

C. En las preguntas P17R y P18R se han incorporado los partidos con representación parlamentaria nacional y los partidos cuyas menciones alcanzan el 0,5%. El resto han sido incluidos en la categoría "Otro partido".

D. En las preguntas P17R y P18R la opción "Sumar" incluye las menciones a Movimiento Sumar, Izquierda Unida (Esquerda Unida, ICV (Iniciativa per Catalunya-Verds)), Unidas Podemos, Podemos, Compromís, Más País, En Comú Podem, En Común-Unidas Podemos, CHA, Más per Mallorca, Más per Menorca, Drago Verdes Canarias, Más Madrid, Por Andalucía y Verdes-Equo; en Aragón la opción "Existe" recoge las menciones a Teruel Existe y España Vaciada; en la provincia de Burgos las menciones a España Vaciada se incluyen en "Partido Castellano-Tierra Comunera"; y en Soria la opción "Soria Ya" incluye las menciones a Soria Ya y España Vaciada. La variable VOTO+SIMPATÍA (P19a) sigue el mismo criterio.

E. En las preguntas P19R y C2R aquellos partidos cuyas menciones no alcanzan el 0,5% han sido incluidos en la categoría "Otro partido".

F. Para las preguntas etiquetadas MT (muestra total) se han calculado las frecuencias en función del total de la muestra realizada. El principal interés de estas preguntas MT reside en el hecho de obtener una aplicabilidad de los datos para un análisis sociológico más amplio y representativo sobre el total de las personas entrevistadas.

Pregunta 0a

Sexo:

Hombre	48,3
Mujer	51,7
(N)	(10.306)

Pregunta 0b

¿Qué edad tiene Ud.?

De 18 a 24 años	8,4
De 25 a 34 años	12,0
De 35 a 44 años	16,4
De 45 a 54 años	19,7
De 55 a 64 años	17,5
De 65 a 74 años	12,9
75 y más años	13,1
(N)	(10.306)

Pregunta 0c

En primer lugar quisiera preguntarle si tiene Ud....

La nacionalidad española	96,4
La nacionalidad española y otra	3,6
(N)	(10.306)

Pregunta 1

Dígame, ¿en qué medida habla o discute Ud. sobre asuntos relacionados con los servicios públicos que prestan el Estado, las comunidades autónomas y los ayuntamientos, con mucha frecuencia, bastante frecuencia, poca frecuencia o ninguna frecuencia?

Mucha frecuencia	19,3
Bastante frecuencia	42,0
Poca frecuencia	31,2
Ninguna frecuencia	6,6
N.S.	0,2
N.C.	0,7
(N)	(10.306)

Pregunta 2

Pensando en los servicios públicos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?

Muy satisfactoria	3,8
Bastante satisfactoria	41,5
Poco satisfactoria	43,8
Nada satisfactoria	9,1
N.S.	1,0
N.C.	0,9
(N)	(10.306)

Pregunta 3

Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza pública	10,2	41,1	34,9	7,8	5,0	1,0	(10.306)
La asistencia en hospitales públicos	14,4	39,3	34,0	10,7	1,0	0,7	(10.306)
La asistencia en centros de salud públicos	11,9	36,5	38,8	11,5	1,0	0,4	(10.306)
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	6,1	30,6	35,2	10,1	16,1	1,8	(10.306)
Los trámites para gestionar la protección por desempleo	3,9	24,6	30,4	11,5	26,5	3,1	(10.306)
Los transportes públicos	13,3	45,3	27,1	8,6	4,5	1,3	(10.306)
Las obras públicas e infraestructuras (carreteras, aeropuertos,...)	8,1	40,7	36,2	11,6	2,7	0,7	(10.306)
La Administración de Justicia	3,0	18,0	43,2	23,0	11,1	1,7	(10.306)
Los trámites para gestionar las pensiones	7,3	30,6	29,6	10,8	19,6	2,1	(10.306)
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (protección civil, policía, bomberos,...)	17,5	55,0	19,0	5,6	2,3	0,6	(10.306)

Pregunta 4

Y, concretamente, en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las administraciones públicas (Administración del Estado, autonómica y municipal) han mejorado o han empeorado...?

	Han mejorado	(NO LEER) Siguen igual	Han empeorado	N.S.	N.C.	(N)
En la sencillez de los procedimientos administrativos	29,6	9,3	55,6	4,6	0,9	(10.306)
En la información que dan al/la ciudadano/a	42,5	7,9	45,4	3,3	0,9	(10.306)
En el tiempo en resolver gestiones	24,0	7,8	63,0	4,2	1,0	(10.306)
En el trato a los/as ciudadanos/as	40,4	10,5	44,0	3,9	1,2	(10.306)
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	44,4	10,9	35,4	8,0	1,3	(10.306)
En la profesionalidad del personal	43,7	12,6	36,6	5,8	1,2	(10.306)
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as	37,3	7,9	46,3	7,2	1,3	(10.306)
En el acceso a través de Internet	67,8	2,8	20,8	7,2	1,3	(10.306)
En la utilización de un lenguaje más comprensible	46,1	12,5	35,7	4,7	1,1	(10.306)

Pregunta 5

¿Podría decirme qué importancia concede Ud. a los servicios públicos en general? Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa 'ninguna importancia' y el 10 'mucho importancia'.

1 Ninguna importancia	1,2
2	0,4
3	0,6
4	1,2
5	6,1
6	4,4
7	9,9
8	20,2
9	13,1
10 Mucha importancia	42,6
N.S.	0,2
N.C.	0,1
(N)	(10.306)
Media	8,43
Desviación típica	1,89
(N)	(10.276)

Pregunta 6

Le voy a enumerar una serie de oficinas de la Administración Pública para saber si en los últimos doce meses ha contactado con ellas para cualquier consulta o gestión. Dígame si la última vez lo hizo presencialmente, por correo postal o fax o llamando por teléfono. No tenga en cuenta el contacto por Internet.

¿Ha contactado en los últimos 12 meses con...?

	No he contactado	Sí, presencial	Sí, postal/fax	Sí, teléfono	N.S.	N.C.	(N)
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	82,6	5,3	0,2	11,6	0,3	0,1	(10.306)
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)	58,8	23,7	1,4	15,7	0,1	0,4	(10.306)
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	81,2	12,8	0,3	5,4	0,1	0,1	(10.306)
Oficina que expide DNI, pasaportes	55,5	41,1	0,2	3,0	0,1	0,1	(10.306)
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)	76,1	21,3	0,1	2,4	0,0	0,1	(10.306)
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	84,8	10,3	0,8	3,7	0,2	0,2	(10.306)
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	75,3	14,5	0,9	8,8	0,2	0,4	(10.306)
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)	84,5	12,7	0,6	2,0	0,0	0,1	(10.306)
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	94,5	2,1	1,0	2,2	0,0	0,2	(10.306)
Organismo que se encarga de gestionar las becas	93,3	1,5	1,1	3,8	0,1	0,2	(10.306)
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	71,7	20,3	0,6	7,2	0,0	0,1	(10.306)
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	26,6	48,2	0,3	24,5	0,1	0,3	(10.306)
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	74,8	22,2	0,1	2,8	0,0	0,1	(10.306)
Servicios sociales	85,6	10,0	0,3	4,0	0,1	0,1	(10.306)
Juzgados y Administración de Justicia	85,2	12,0	0,5	2,2	0,0	0,1	(10.306)
Correos	48,7	48,8	0,6	1,9	0,0	0,1	(10.306)
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	83,0	15,7	0,2	1,1	0,0	0,1	(10.306)
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	96,9	2,2	0,1	0,8	0,0	0,0	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN CONTACTADO PRESENCIALMENTE, POR CORREO POSTAL/FAX O TELÉFONO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES CON LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIONADAS
(Contestan 2, 3 o 4 en P6)

Pregunta 6_1

Y en este último contacto, ¿quedó muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	23,2	40,9	22,1	12,4	0,3	1,0	(1.754)
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)	20,8	42,6	23,8	11,7	0,4	0,6	(4.199)
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	27,6	35,2	20,2	16,0	0,3	0,7	(1.913)
Oficina que expide DNI, pasaportes	47,0	41,4	8,0	3,0	0,2	0,4	(4.564)
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)	31,9	33,2	19,3	15,2	0,2	0,3	(2.454)
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	28,0	39,3	18,4	13,5	0,3	0,6	(1.529)
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	23,3	33,8	24,1	17,7	0,5	0,6	(2.488)
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)	37,5	37,6	14,8	9,3	0,2	0,6	(1.581)
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	22,2	41,8	16,0	17,9	1,5	0,6	(548)
Organismo que se encarga de gestionar las becas	19,4	36,0	27,2	17,0	0,3	0,1	(660)
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	38,6	41,4	14,1	5,6	0,1	0,1	(2.895)
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	27,3	38,7	21,3	11,8	0,4	0,5	(7.528)
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	48,2	42,5	6,5	2,4	0,1	0,2	(2.584)
Servicios sociales	26,5	34,8	22,4	14,5	0,7	1,1	(1.471)
Juzgados y Administración de Justicia	15,5	29,0	28,6	25,4	0,9	0,6	(1.511)
Correos	37,6	44,0	12,0	5,9	0,3	0,3	(5.282)
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	44,1	38,0	11,4	5,7	0,5	0,3	(1.743)
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	20,4	24,3	27,0	27,7	0,3	0,3	(317)

Pregunta 6_1MT

Y en este último contacto, ¿quedó muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a? (SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	No han contactado presencialmente, por correo postal/fax o por teléfono con las oficinas de la Administración Pública mencionadas en los últimos doce meses, N.S. o N.C. (P6)	(N)
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	4,0	7,0	3,8	2,1	0,1	0,2	83,0	(10.306)
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)	8,5	17,4	9,7	4,8	0,2	0,3	59,3	(10.306)
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	5,1	6,5	3,8	3,0	0,0	0,1	81,4	(10.306)
Oficina que expide DNI, pasaportes	20,8	18,3	3,6	1,3	0,1	0,2	55,7	(10.306)
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)	7,6	7,9	4,6	3,6	0,0	0,1	76,2	(10.306)
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	4,1	5,8	2,7	2,0	0,0	0,1	85,2	(10.306)
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	5,6	8,2	5,8	4,3	0,1	0,2	75,9	(10.306)
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)	5,7	5,8	2,3	1,4	0,0	0,1	84,7	(10.306)
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	1,2	2,2	0,9	0,9	0,1	0,0	94,7	(10.306)
Organismo que se encarga de gestionar las becas	1,2	2,3	1,7	1,1	0,0	0,0	93,6	(10.306)
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	10,8	11,6	4,0	1,6	0,0	0,0	71,9	(10.306)
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	20,0	28,3	15,6	8,6	0,3	0,3	27,0	(10.306)
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	12,1	10,7	1,6	0,6	0,0	0,0	74,9	(10.306)
Servicios sociales	3,8	5,0	3,2	2,1	0,1	0,2	85,7	(10.306)
Juzgados y Administración de Justicia	2,3	4,3	4,2	3,7	0,1	0,1	85,3	(10.306)
Correos	19,3	22,5	6,1	3,0	0,2	0,1	48,8	(10.306)
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	7,5	6,4	1,9	1,0	0,1	0,0	83,1	(10.306)
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	0,6	0,7	0,8	0,9	0,0	0,0	96,9	(10.306)

Pregunta 7

En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado Internet desde su ordenador, tablet o teléfono, etc. para hacer alguna gestión o consulta con la Administración?

Sí	73,8
No	26,1
N.S.	0,1
N.C.	0,0
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES

(1 en P7)

(N=7.605)

Pregunta 8

¿Dispone Ud. de certificado electrónico?

Sí	72,3
No	26,9
N.S.	0,7
N.C.	0,0
(N)	(7.605)

Pregunta 8MT

¿Dispone Ud. de certificado electrónico? (SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Sí	53,4
No	19,9
N.S.	0,5
N.C.	0,0
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7)	26,2
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES Y DISPONEN DE CERTIFICADO ELECTRÓNICO

(1 en P7 y 1 en P8)

(N=5.499)

Pregunta 8a

¿Diría Ud. que obtenerlo y activarlo le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

Muy fácil	12,0
Fácil	44,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,4
Difícil	27,7
Muy difícil	10,4
No lo hice yo, lo hicieron por mí	3,5
N.R.	0,3
N.C.	0,3
(N)	(5.499)

Pregunta 8aMT

¿Diría Ud. que obtenerlo y activarlo le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Muy fácil	6,4
Fácil	23,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8
Difícil	14,8
Muy difícil	5,6
No lo hice yo, lo hicieron por mí	1,9
N.R.	0,2
N.C.	0,1
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7) y no disponen de certificado electrónico, N.S. o N.C. (P8)	46,6
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES Y DISPONEN DE CERTIFICADO ELECTRÓNICO

(1 en P7 y 1 en P8)

(N=5.499)

Pregunta 8b

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

Sí	90,6
No	9,3
N.S.	0,1
N.C.	-
(N)	(5.499)

Pregunta 8bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Sí	48,3
No	5,0
N.S.	0,0
N.C.	-
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7) y no disponen de certificado electrónico, N.S. o N.C. (P8)	46,6
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN,
DISPONEN DE CERTIFICADO ELECTRÓNICO Y LO HAN UTILIZADO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

(1 en P7, 1 en P8 y 1 en P8b)

(N=4.983)

Pregunta 8c

¿Y la última vez que lo utilizó, le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

Muy fácil	32,5
Fácil	51,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5
Difícil	10,1
Muy difícil	3,9
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9
N.R.	0,1
N.C.	0,1
(N)	(4.983)

Pregunta 8cMT

¿Y la última vez que lo utilizó, le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Muy fácil	15,7
Fácil	25,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,2
Difícil	4,9
Muy difícil	1,9
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,4
N.R.	0,0
N.C.	0,1
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7), no disponen de certificado electrónico, N.S. o N.C. (P8) y no lo han utilizado los últimos doce meses, N.S. o N.C. (P8b)	51,7
(N)	(10.306)

**SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES**

(1 en P7)

(N=7.605)

Pregunta 9

¿Dispone Ud. de Sistema Cl@ve?

Sí	69,1
No	29,7
N.S.	1,1
N.C.	0,1
(N)	(7.605)

Pregunta 9MT¿Dispone Ud. de Sistema Cl@ve? **(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)**

Sí	51,0
No	21,9
N.S.	0,8
N.C.	0,0
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7)	26,2
(N)	(10.306)

**SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES Y DISPONEN DE SISTEMA CL@VE**

(1 en P7 y 1 en P9)

(N=5.255)

Pregunta 9a

¿Diría Ud. que obtenerlo y activarlo le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

Muy fácil	15,3
Fácil	49,9
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,1
Difícil	23,7
Muy difícil	7,3
No lo hice yo, lo hicieron por mí	2,0
N.R.	0,5
N.C.	0,2
(N)	(5.255)

Pregunta 9aMT

¿Diría Ud. que obtenerlo y activarlo le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Muy fácil	7,8
Fácil	25,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6
Difícil	12,1
Muy difícil	3,7
No lo hice yo, lo hicieron por mí	1,0
N.R.	0,3
N.C.	0,1
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7) y no disponen de Sistema Cl@ve, N.S. o N.C. (P9)	49,0
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES Y DISPONEN DE SISTEMA CL@VE

(1 en P7 y 1 en P9)

(N=5.255)

Pregunta 9b

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

Sí	83,2
No	16,6
N.S.	0,2
N.C.	0,0
(N)	(5.255)

Pregunta 9bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Sí	42,4
No	8,5
N.S.	0,1
N.C.	0,0
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7) y no disponen de Sistema Cl@ve, N.S. o N.C. (P9)	49,0
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN, DISPONEN DE SISTEMA CL@VE Y LO HAN UTILIZADO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

(1 en P7, 1 en P9 y 1 en P9b)

(N=4.371)

Pregunta 9c

Y la última vez que lo utilizó, ¿le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

Muy fácil	31,8
Fácil	53,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3
Difícil	10,4
Muy difícil	3,4
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,5
N.R.	0,0
N.C.	0,1
(N)	(4.371)

Pregunta 9cMT

Y la última vez que lo utilizó, ¿le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Muy fácil	13,5
Fácil	22,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1
Difícil	4,4
Muy difícil	1,4
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,2
N.R.	0,0
N.C.	0,0
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7), no disponen de Sistema Cl@ve, N.S. o N.C. (P9) y no lo han utilizado los últimos doce meses, N.S. o N.C. (P9b)	57,6
(N)	(10.306)

**SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES**

(1 en P7)

(N=7.605)

Pregunta 10

¿Dispone Ud. de DNI electrónico?

Sí	42,5
No	35,2
Dispongo de DNle, pero no lo he activado	20,4
N.S.	1,8
N.C.	0,1
(N)	(7.605)

Pregunta 10MT¿Dispone Ud. de DNI electrónico? **(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)**

Sí	31,4
No	26,0
Dispongo de DNle, pero no lo he activado	15,1
N.S.	1,3
N.C.	0,1
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7)	26,2
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES Y DISPONEN DE DNI ELECTRÓNICO

(1 en P7 y 1 en P10)

(N=3.233)

Pregunta 10a

¿Diría Ud. que obtenerlo y activarlo le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

Muy fácil	16,8
Fácil	51,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8
Difícil	18,9
Muy difícil	6,9
No lo hice yo, lo hicieron por mí	2,7
N.R.	0,7
N.C.	1,8
(N)	(3.233)

Pregunta 10aMT

¿Diría Ud. que obtenerlo y activarlo le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Muy fácil	5,3
Fácil	16,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3
Difícil	5,9
Muy difícil	2,2
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9
N.R.	0,2
N.C.	0,6
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7) y no disponen de DNle, N.S. o N.C. (P10)	68,6
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES Y DISPONEN DE DNI ELECTRÓNICO

(1 en P7 y 1 en P10)

(N=3.233)

Pregunta 10b

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

Sí	44,9
No	54,4
N.S.	0,4
N.C.	0,3
(N)	(3.233)

Pregunta 10bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Sí	14,1
No	17,1
N.S.	0,1
N.C.	0,1
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7) y no disponen de DNle, N.S. o N.C. (P10)	68,6
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN,
DISPONEN DE DNI ELECTRÓNICO Y LO HAN UTILIZADO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

(1 en P7, 1 en P10 y 1 en P10b)

(N=1.451)

Pregunta 10c

Y la última vez que lo utilizó, ¿le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

Muy fácil	25,4
Fácil	55,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5
Difícil	11,9
Muy difícil	5,4
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9
N.R.	0,1
N.C.	0,1
(N)	(1.451)

Pregunta 10cMT

Y la última vez que lo utilizó, ¿le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Muy fácil	3,6
Fácil	7,9
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1
Difícil	1,7
Muy difícil	0,8
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,1
N.R.	0,0
N.C.	0,0
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7), no disponen de DNle, N.S. o N.C. (P10) y no lo han utilizado los últimos doce meses, N.S. o N.C. (P10b)	85,9
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES

(1 en P7)

(N=7.605)

Pregunta 11

A continuación le voy a enumerar una serie de gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica, ¿podría decirme si las ha realizado Ud. mismo/a en los últimos doce meses?

	Sí	No	N.R.	N.C.	(N)
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)	67,4	32,5	0,1	0,0	(7.605)
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)	41,2	58,6	0,2	0,1	(7.605)
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)	64,3	35,3	0,3	0,1	(7.605)
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)	71,7	28,0	0,2	0,0	(7.605)
Solicitar una cita, a través de una web o aplicación de las administraciones (cita médica, para una actividad en centros públicos, solicitud para pruebas selectivas de empleo público)	83,3	16,6	0,1	0,0	(7.605)
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación	53,5	46,3	0,0	0,2	(7.605)
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)	38,8	60,9	0,2	0,0	(7.605)
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)	32,5	67,5	0,1	0,0	(7.605)
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)	15,7	84,1	0,1	0,1	(7.605)

Pregunta 11MT

A continuación le voy a enumerar una serie de gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica, ¿podría decirme si las ha realizado Ud. mismo/a en los últimos doce meses? **(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)**

	Sí	No	N.R.	N.C.	No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7)	(N)
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)	49,7	24,0	0,1	0,0	26,2	(10.306)
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)	30,4	43,2	0,1	0,0	26,2	(10.306)
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)	47,4	26,1	0,2	0,1	26,2	(10.306)
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)	52,9	20,7	0,1	0,0	26,2	(10.306)
Solicitar una cita, a través de una web o aplicación de las administraciones (cita médica, para una actividad en centros públicos, solicitud para pruebas selectivas de empleo público)	61,4	12,3	0,1	0,0	26,2	(10.306)
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación	39,5	34,2	0,0	0,1	26,2	(10.306)
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)	28,6	45,0	0,2	0,0	26,2	(10.306)
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)	23,9	49,8	0,1	0,0	26,2	(10.306)
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)	11,6	62,1	0,1	0,0	26,2	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN Y HA REALIZADO ALGUNA DE LAS GESTIONES MENCIONADAS EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES
(1 en P7 y 1 en P11)

Pregunta 11_1

Y la última vez que lo hizo, ¿le resultó más bien fácil o más bien difícil?

	Más bien fácil	(NO LEER) Ni fácil ni difícil	Más bien difícil	N.R.	N.C.	(N)
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)	82,0	1,2	16,5	0,0	0,2	(5.123)
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)	81,7	0,8	17,4	-	0,1	(3.134)
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)	66,0	1,8	31,8	0,1	0,4	(4.889)
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)	80,0	1,2	18,5	0,1	0,2	(5.454)
Solicitar una cita, a través de una web o aplicación de las administraciones (cita médica, para una actividad en centros públicos, solicitud para pruebas selectivas de empleo público)	79,7	0,9	19,1	0,0	0,3	(6.332)
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación	83,6	0,9	15,3	0,0	0,2	(4.069)
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)	80,0	0,9	18,9	0,0	0,2	(2.950)
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)	68,7	1,5	29,7	0,0	0,1	(2.468)
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)	60,9	0,7	38,1	0,2	0,1	(1.196)

Pregunta 11_1MT

Y la última vez que lo hizo, ¿le resultó más bien fácil o más bien difícil? (SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	Más bien fácil	(NO LEER) Ni fácil ni difícil	Más bien difícil	N.R.	N.C.	No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7) y no han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	(N)
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)	40,8	0,6	8,2	0,0	0,1	50,3	(10.306)
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)	24,8	0,2	5,3	-	0,0	69,6	(10.306)
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)	31,3	0,9	15,1	0,0	0,2	52,6	(10.306)
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)	42,3	0,6	9,8	0,0	0,1	47,1	(10.306)
Solicitar una cita, a través de una web o aplicación de las administraciones (cita médica, para una actividad en centros públicos, solicitud para pruebas selectivas de empleo público)	49,0	0,5	11,7	0,0	0,2	38,6	(10.306)
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación	33,0	0,3	6,1	0,0	0,1	60,5	(10.306)
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)	22,9	0,3	5,4	0,0	0,0	71,4	(10.306)
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)	16,5	0,4	7,1	0,0	0,0	76,1	(10.306)
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)	7,1	0,1	4,4	0,0	0,0	88,4	(10.306)

**SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES**

(1 en P7)

(N=7.605)

Pregunta 12

En general, ¿cuando se relaciona Ud. electrónicamente con cualquiera de las Administraciones qué dificultad/es encuentra? (RESPUESTA MÚLTIPLE).

Incompatibilidad con los navegadores, dispositivos, sistemas operativos	32,2
Dificultades con los pasos a seguir	43,8
No entender el lenguaje	24,3
No saber a qué web o aplicación dirigirse	45,2
Dificultad para encontrar información precisa, lo que buscaba	59,8
Falta de ayuda o apoyo presencial o por teléfono	59,6
Dificultad para entrar, autenticarse o identificarse	31,4
No funcionaba bien la web o la aplicación	51,0
Dificultad para encontrar cita	0,5
Problemas una vez realizado el trámite (falta de posibilidad de seguimiento, ausencia de respuesta,...)	0,5
Demora en el trámite	0,5
Dificultades personales con la informática. Barrera de edad	0,6
Otras	1,3
(NO LEER) Ninguna	6,9
(NO LEER) No se relacionan electrónicamente con las administraciones	0,8
N.S.	0,1
N.C.	0,1
(N)	(7.605)

Pregunta 12MT

En general, ¿cuando se relaciona Ud. electrónicamente con cualquiera de las Administraciones qué dificultad/es encuentra? (RESPUESTA MÚLTIPLE). (SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Incompatibilidad con los navegadores, dispositivos, sistemas operativos	23,8
Dificultades con los pasos a seguir	32,3
No entender el lenguaje	17,9
No saber a qué web o aplicación dirigirse	33,4
Dificultad para encontrar información precisa, lo que buscaba	44,2
Falta de ayuda o apoyo presencial o por teléfono	43,9
Dificultad para entrar, autenticarse o identificarse	23,2
No funcionaba bien la web o la aplicación	37,7
Dificultad para encontrar cita	0,4
Problemas una vez realizado el trámite (falta de posibilidad de seguimiento, ausencia de respuesta,...)	0,3
Demora en el trámite	0,4
Dificultades personales con la informática. Barrera de edad	0,4
Otras	0,9
(NO LEER) Ninguna	5,1
(NO LEER) No se relacionan electrónicamente con las administraciones	0,6
N.S.	0,1
N.C.	0,1
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7)	26,2
(N)	(10.306)

**SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET PARA HACER ALGUNA GESTIÓN O CONSULTA CON LA ADMINISTRACIÓN EN
LOS ÚLTIMOS 12 MESES**

(1 en P7)

(N=7.605)

Pregunta 13

En relación a la solicitud de cita previa por Internet, ha experimentado Ud. mismo/a alguna de las siguientes dificultades?
(RESPUESTA MÚLTIPLE).

Las citas no aparecían, no había citas disponibles nunca	51,7
Me han ofrecido o he accedido a citas en venta	3,4
He tenido dificultades para confirmar o aceptar una cita con el móvil	20,5
No sabía a qué web o aplicación dirigirme	29,2
No encontraba información sobre la disponibilidad de citas	32,5
No funcionaba la web o la aplicación	43,3
No podía entrar, autenticarme o identificarme	29,0
No entendía el lenguaje	12,7
Poca disponibilidad de citas, problemas con los plazos, horarios y centros	1,6
Dificultad con los pasos a seguir, el diseño y usabilidad de las webs y aplicaciones	1,1
Falta de asistencia en las gestiones	0,4
Otras	1,2
(NO LEER) Ninguna	19,9
(NO LEER) No han solicitado cita previa por Internet	2,0
N.S.	0,1
N.C.	0,3
(N)	(7.605)

Pregunta 13MT

En relación a la solicitud de cita previa por Internet, ha experimentado Ud. mismo/a alguna de las siguientes dificultades?
(RESPUESTA MÚLTIPLE). (SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

Las citas no aparecían, no había citas disponibles nunca	38,2
Me han ofrecido o he accedido a citas en venta	2,5
He tenido dificultades para confirmar o aceptar una cita con el móvil	15,1
No sabía a qué web o aplicación dirigirme	21,6
No encontraba información sobre la disponibilidad de citas	24,0
No funcionaba la web o la aplicación	31,9
No podía entrar, autenticarme o identificarme	21,4
No entendía el lenguaje	9,4
Poca disponibilidad de citas, problemas con los plazos, horarios y centros	1,2
Dificultad con los pasos a seguir, el diseño y usabilidad de las webs y aplicaciones	0,8
Falta de asistencia en las gestiones	0,3
Otras	0,9
(NO LEER) Ninguna	14,7
(NO LEER) No han solicitado cita previa por Internet	1,5
N.S.	0,1
N.C.	0,2
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7)	26,2
(N)	(10.306)

Pregunta 14

Utilice o no la Administración Electrónica, dígame, ¿está Ud. muy de acuerdo, bastante de acuerdo, bastante en desacuerdo o muy en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? La Administración Electrónica...

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N.S.	N.C.	(N)
Mejora la calidad de los servicios públicos	18,6	37,1	1,3	25,2	13,8	3,1	0,9	(10.306)
Pone en peligro la privacidad de los datos y la seguridad de los/as ciudadanos/as ante fraude	16,6	28,2	0,7	32,6	15,7	5,3	0,9	(10.306)
Mejora el acceso a la información y el conocimiento sobre servicios públicos	25,6	47,6	0,7	15,1	7,2	3,0	0,8	(10.306)
Genera más pasos y trámites que recaen en el/la ciudadano/a	27,0	37,3	0,5	21,4	8,8	4,0	0,9	(10.306)
Dificulta las gestiones y consultas por falta de atención telefónica y presencial	28,0	35,1	0,6	23,6	8,7	2,9	1,0	(10.306)
Favorece la transparencia de la Administración	15,9	34,0	1,4	27,6	14,1	6,1	0,9	(10.306)
Excluye a personas con menos conocimientos y habilidades informáticas	59,0	27,1	0,3	6,4	4,2	2,2	0,8	(10.306)
Favorece la participación de los/as ciudadanos/as	18,4	37,6	1,3	25,1	13,8	2,7	0,9	(10.306)
Favorece la igualdad en el acceso a los servicios públicos	12,9	26,5	1,0	33,9	22,1	2,7	1,0	(10.306)
Elimina burocracia, trámites y requisitos	19,5	34,6	0,7	25,4	15,4	3,5	0,9	(10.306)

Pregunta 15

Y en conclusión, ¿cree Ud. que la Administración Electrónica tiene más ventajas que inconvenientes o más inconvenientes que ventajas?

Más ventajas que inconvenientes	62,9
(NO LEER) Ni una cosa ni la otra/las mismas/igual	3,2
Más inconvenientes que ventajas	31,6
N.S.	1,5
N.C.	0,7
(N)	(10.306)

Pregunta 16

Cambiando de tema. me gustaría que me dijera cuál es la probabilidad de que Ud. vaya a votar si mañana se celebrasen elecciones generales al Parlamento español. Para contestar utilice una escala de 0 a 10 en la que el 0 significa 'con toda seguridad no iría a votar' y 10 'con toda seguridad, iría a votar'.

0 Con toda seguridad no iría a votar	6,6
1	0,6
2	0,5
3	0,9
4	0,6
5	2,7
6	1,0
7	1,8
8	3,9
9	4,1
10 Con toda seguridad, iría a votar	76,8
N.S.	0,1
N.C.	0,2
(N)	(10.306)
Media	8,79
Desviación típica	2,80
(N)	(10.267)

Pregunta 17R

Y en unas próximas elecciones al Parlamento español, ¿a qué partido votaría Ud.? (RESPUESTA ESPONTÁNEA). (RECODIFICADA).

PP	24,2
PSOE	21,7
VOX	6,7
Sumar	10,3
ERC	1,2
Junts	1,4
EH Bildu	0,9
EAJ-PNV	0,6
BNG	0,6
CCa	0,1
UPN	0,1
PACMA	0,5
Otro partido	2,1
En blanco	2,2
Voto nulo	1,0
No votaría	5,3
No sabe todavía	13,3
N.C.	7,8
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES VOTARÍAN A ALGÚN PARTIDO EN PRÓXIMAS DE ELECCIONES GENERALES

(A todos excepto 'Voto nulo', 'En blanco', 'No votaría', 'No sabe todavía' o 'N.C.' en P17)

(N=7.258)

Pregunta 18R

En el caso de que por cualquier razón finalmente no votase por el partido que me ha dicho, ¿a qué otro partido votaría Ud.? (RESPUESTA ESPONTÁNEA). (RECODIFICADA).

PP	8,2
PSOE	12,3
VOX	10,8
Sumar	18,6
ERC	2,3
Junts	0,9
EH Bildu	0,7
EAJ-PNV	0,7
BNG	0,8
CCa	0,3
UPN	0,1
PACMA	1,2
(NO LEER) No votaría a ningún otro partido (cita el mismo partido)	12,3
Otro partido	4,5
En blanco	7,5
Voto nulo	1,5
No votaría	9,0
N.S.	6,5
N.C.	1,6
(N)	(7.258)

SÓLO A QUIENES NO VOTARÍAN A NINGÚN PARTIDO EN PRÓXIMAS ELECCIONES GENERALES

(Contestan 'Voto nulo', 'En blanco', 'No votaría', 'No sabe todavía' o 'N.C.' en P17)

(N=3.048)

Pregunta 19RSin ningún compromiso por su parte, ¿me podría decir por qué partido siente Ud. más simpatía? **(RESPUESTA ESPONTÁNEA). (RECODIFICADA).**

PSOE	14,1
PP	8,1
VOX	2,3
Ciudadanos	1,3
PACMA	0,8
Podemos	1,0
IU	0,8
Sumar	3,8
ERC	1,0
Junts	0,8
EAJ-PNV	0,7
Otro partido	3,9
Ninguno	36,8
N.S.	6,5
N.C.	18,3
(N)	(3.048)

Pregunta 19a**VOTO+SIMPATÍA (ELECCIONES GENERALES).**

PP	26,4
PSOE	25,2
VOX	7,3
Sumar	12,1
ERC	1,5
Junts	1,6
EH Bildu	1,0
EAJ-PNV	0,7
BNG	0,7
CCa	0,1
UPN	0,1
PACMA	0,7
Otro partido	3,0
En blanco	2,2
Nulo	1,0
No votaría	9,2
No sabe todavía	1,9
N.C.	5,3
(N)	(10.306)

Pregunta 20

Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. Situándonos en una escala que va del 1 al 10, en la que 1 significa 'lo más a la izquierda' y 10 'lo más a la derecha', ¿dónde se colocaría Ud.?

1 Izquierda	11,7
2	6,3
3	13,3
4	10,7
5	20,8
6	8,5
7	8,3
8	7,3
9	1,6
10 Derecha	6,2
N.S.	1,1
N.C.	4,2
(N)	(10.306)
Media	4,81
Desviación típica	2,50
(N)	(9.753)

Pregunta C1

¿Me podría decir si en las últimas elecciones generales celebradas el 23 de julio de 2023 Ud...?

Votó	88,1
No votó	10,8
No tenía edad para votar	0,4
No tenía derecho a voto	0,4
No recuerda	0,2
N.C.	0,2
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2023

(1 en C1)

(N=9.075)

Pregunta C1aR

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

PP	26,8
PSOE	30,3
VOX	8,1
Sumar	14,2
ERC	1,7
Junts	1,6
EH Bildu	1,1
EAJ-PNV	0,8
BNG	0,8
CCa	0,4
UPN	0,2
PACMA	0,5
Otro partido	2,1
En blanco	1,7
Voto nulo	0,8
No recuerda	0,9
N.C.	8,0
(N)	(9.075)

Pregunta C1aa**RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES DE 2023.**

PP	23,6
PSOE	26,7
VOX	7,1
Sumar	12,5
ERC	1,5
Junts	1,4
EH Bildu	0,9
EAJ-PNV	0,7
BNG	0,7
CCa	0,3
UPN	0,2
PACMA	0,4
Otro partido	1,8
En blanco	1,5
Nulo	0,7
No tenía edad	0,4
No votó	10,8
No tenía derecho a voto	0,4
N.R.	1,0
N.C.	7,2
(N)	(10.306)

Pregunta C2R

En todo caso, ¿qué partido considera más cercano a sus propias ideas? (RESPUESTA ESPONTÁNEA).
(RECODIFICADA).

PSOE	24,0
PP	23,1
VOX	6,2
Ciudadanos	2,3
Podemos	1,6
IU	1,2
Sumar	10,6
ERC	1,8
Junts	1,5
CUP	0,6
BNG	0,6
EAJ-PNV	0,8
EH Bildu	1,2
Otro partido	3,8
Ninguno	13,0
N.S.	2,8
N.C.	4,9
(N)	(10.306)

Pregunta C3

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

No, es analfabeto/a	0,1
No, pero sabe leer y escribir	0,9
Sí, ha ido a la escuela	99,0
N.C.	-
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA

(3 en C3)

(N=10.202)

Pregunta C3a

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

Menos de 5 años de escolarización	0,7
Educación Primaria (Educación Primaria de LOGSE, 5º curso de EGB, enseñanza primaria antigua)	4,5
F.P. Básica (FPB), cualificación profesional grado inicial (FP grado inicial). PCPI (Programas de Cualificación Profesional Inicial, que no precisan de titulación académica de la primera etapa de secundaria para su realización). Programas de garantía social	0,4
Educación secundaria (ESO, EGB. Graduado Escolar. Certificado de Escolaridad, Bachillerato Elemental)	12,0
FP de Grado Medio (ciclo/módulo formativo de FP (grado medio), de Artes Plásticas y Diseño, Música y Danza, enseñanzas deportivas, FP I, Bachiller Laboral Elemental. Oficialía Industrial; Bachillerato Comercial)	6,3
Bachillerato (Bachillerato LOGSE, BUP, Bachillerato Superior (6º), Bachillerato Universitario (7º), incluidos COU y PREU)	14,5
FP de Grado Superior (ciclo/módulo formativo de FP (grado superior) de Artes Plásticas, Diseño, Música y Danza, Deporte, FP II, Bachillerato Laboral Superior, Maestría industrial, perito/a mercantil; Secretariado de 2º grado; Grado Medio conservatorio)	12,6
Arquitectura/Ingeniería Técnica (aparejador/a; peritos/as)	2,2
Diplomatura (ATENCIÓN: sólo diplomaturas oficiales, no codificar aquí los tres primeros años de una licenciatura o grado con mayor duración)	7,6
Grado (estudios de grado, enseñanzas artísticas equivalentes (desde 2006))	6,4
Licenciatura (titulaciones con equivalencia oficial: 2º ciclo INEF; Danza y Arte Dramático (desde 1992); Grado Superior de Música)	15,7
Arquitectura/Ingeniería	3,2
Máster oficial universitario (especialidades médicas o equivalente)	8,9
Doctorado	3,0
Títulos propios de posgrado (máster no oficial, etc.)	1,0
Otros estudios	0,7
N.S./No recuerda	0,4
(N)	(10.202)

Pregunta C3aa

ESTUDIOS.

Sin estudios	1,7
Primaria	4,5
Secundaria 1ª etapa	11,9
Secundaria 2ª etapa	14,4
F.P.	19,1
Superiores	47,5
Otros	0,7
N.C.	0,4
(N)	(10.306)

Pregunta C4

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

Católico/a practicante	17,2
Católico/a no practicante	34,2
Creyente de otra religión	2,5
Agnóstico/a (no niegan la existencia de Dios pero tampoco la descartan)	14,2
Indiferente, no creyente	13,1
Ateo/a (niegan la existencia de Dios)	16,9
N.C.	1,8
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN

(1, 2 o 3 en C4)

(N=5.566)

Pregunta C4a

¿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?

Nunca	25,6
Casi nunca	22,3
Varias veces al año	23,3
Dos o tres veces al mes	8,0
Todos los domingos y festivos	13,7
Varias veces a la semana	6,1
N.C.	1,0
(N)	(5.566)

Pregunta C5

¿Cuál es su estado civil?

Casado/a	50,1
Soltero/a	33,3
Viudo/a	7,2
Separado/a	2,0
Divorciado/a	7,2
N.C.	0,2
(N)	(10.306)

Pregunta C6

¿En qué situación laboral se encuentra Ud. actualmente?

Trabaja	55,6
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,9
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	2,7
En paro y ha trabajado antes	7,8
En paro y busca su primer empleo	0,4
Estudiante	4,6
Trabajo doméstico no remunerado	3,5
Otra situación	1,3
N.C.	0,1
(N)	(10.306)

SÓLO A QUIENES TRABAJAN ACTUALMENTE

(1 en C6)

(N=5.734)

Pregunta C6a

¿Ud. trabaja como...?

Asalariado/a por cuenta ajena	81,1
Empresario/a o profesional con asalariados/as	5,6
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	11,6
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un/a familiar)	0,2
Miembro de una cooperativa	0,9
Otra situación	0,3
N.C.	0,3
(N)	(5.734)

SÓLO A QUIENES TRABAJAN ACTUALMENTE

(1 en C6)

(N=5.734)

Pregunta C6b

¿Me puede decir cuál es su ocupación actual? (RESPUESTA ESPONTÁNEA).

Directores/as y gerentes	10,5
Profesionales, científicos e intelectuales	34,6
Técnicos/as y profesionales de nivel medio	16,4
Personal de apoyo administrativo	9,4
Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios y mercados	13,3
Agricultores/as y trabajadores/as cualificados/as agropecuarios, forestales y pesqueros/as	2,0
Oficiales/as, operarios/as, artesanos/as y trabajadores/as de artes mecánicas y de otros oficios	4,5
Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as	3,2
Ocupaciones elementales	3,3
Ocupaciones militares y cuerpos policiales	1,7
Otra/o	0,2
N.C.	0,8
(N)	(5.734)

Pregunta C6ba**POBLACIÓN ACTIVA E INACTIVA.**

Directores/as y gerentes	5,8
Profesionales, científicos/as e intelectuales	19,2
Técnicos/as y profesionales de nivel medio	9,1
Personal de apoyo administrativo	5,2
Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios y mercados	7,4
Agricultores/as y trabajadores/as agropecuarios/as, forestales y pesqueros/as	1,1
Oficiales/as, operarios/as y artesanos/as	2,5
Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as	1,8
Ocupaciones elementales	1,9
Ocupaciones militares y cuerpos policiales	1,0
Otra/o ocupación	0,1
Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,9
Estudiante	4,6
Trabajo doméstico no remunerado	3,5
Otra situación inactiva	4,0
Parados/as	8,2
N.C.	0,6
(N)	(10.306)

Pregunta C7

Actualmente, entre todos/as los/as miembros del hogar (incluido Ud.) y por todos los conceptos, ¿de cuántos ingresos al mes disponen en su hogar, después de la deducción de impuestos (o sea, ingresos netos)? No le pido la cantidad exacta, sino que me diga en qué tramos de la escala que voy a leerle están los ingresos de su hogar.

Más de 5.000 €	9,8
De 3.901 a 5.000 €	15,6
De 2.701 a 3.900 €	20,6
De 1.801 a 2.700 €	22,1
De 1.100 a 1.800 €	18,3
Menos de 1.100 €	9,3
N.S.	2,2
N.C.	2,1
(N)	(10.306)

Pregunta C8

¿A qué clase social diría Ud. que pertenece? (RESPUESTA ESPONTÁNEA).

Clase alta	0,5
Clase media-alta	4,6
Clase media-media	48,7
Clase media-baja	12,7
Clase trabajadora/obrera	11,8
Clase baja	10,2
Clase pobre	2,6
Proletariado	0,1
A los/as de abajo	0,0
Excluidos/as	0,1
A la gente común	1,6
Otras	3,5
No cree en las clases	1,1
No sabe, duda	2,2
N.C.	0,4
(N)	(10.306)

Pregunta C8a

IDENTIFICACIÓN SUBJETIVA DE CLASE.

Clase alta y media alta	5,1
Clase media-media	48,7
Clase media-baja	12,7
Clase trabajadora/obrera/proletariado	11,9
Clase baja/pobre	12,8
Otras	6,2
N.S.	2,2
N.C.	0,4
(N)	(10.306)