

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (XIV)

AVANCE DE RESULTADOS

TABULACIÓN POR VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Estudio nº 3430

Noviembre-diciembre 2023

ÍNDICE

	<u>Página</u>
➤ Sexo y edad.....	1
➤ Tamaño de municipio	58
➤ Nivel de estudios	115

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.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (XIV)

AVANCE DE RESULTADOS

TABULACIÓN POR SEXO Y EDAD

Estudio nº 3430

Noviembre-diciembre 2023

Pregunta 0a

Sexo:

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Hombre	48,3	100,0	-	51,3	51,1	50,3	50,1	48,9	46,9	39,6
Mujer	51,7	-	100,0	48,7	48,9	49,7	49,9	51,1	53,1	60,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

Pregunta 0b

¿Qué edad tiene Ud.?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
De 18 a 24 años	8,4	8,9	7,9	100,0	-	-	-	-	-	-
De 25 a 34 años	12,0	12,6	11,3	-	100,0	-	-	-	-	-
De 35 a 44 años	16,4	17,1	15,8	-	-	100,0	-	-	-	-
De 45 a 54 años	19,7	20,4	19,0	-	-	-	100,0	-	-	-
De 55 a 64 años	17,5	17,7	17,3	-	-	-	-	100,0	-	-
De 65 a 74 años	12,9	12,6	13,3	-	-	-	-	-	100,0	-
75 y más años	13,1	10,7	15,4	-	-	-	-	-	-	100,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

Pregunta 0c

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

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
La nacionalidad española	96,4	96,9	96,0	94,0	94,0	95,3	96,4	97,2	98,1	98,9
La nacionalidad española y otra	3,6	3,1	4,0	6,0	6,0	4,7	3,6	2,8	1,9	1,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Mucha frecuencia	19,3	19,1	19,5	14,2	23,5	24,0	21,6	21,2	17,6	8,5
Bastante frecuencia	42,0	42,8	41,3	38,7	42,6	44,2	43,9	44,0	44,1	33,5
Poca frecuencia	31,2	32,0	30,4	42,4	29,9	27,4	29,7	28,5	29,5	37,7
Ninguna frecuencia	6,6	5,3	7,8	4,8	3,8	4,1	4,4	5,7	7,4	16,8
N.S.	0,2	0,2	0,1	-	-	0,2	0,2	0,2	0,3	0,4
N.C.	0,7	0,6	0,8	-	0,2	0,1	0,2	0,4	1,1	3,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Muy satisfactoria	3,8	3,6	4,0	3,9	3,3	3,8	2,4	3,2	3,6	7,3
Bastante satisfactoria	41,5	42,8	40,3	46,1	41,0	38,2	40,3	42,4	43,4	42,1
Poco satisfactoria	43,8	42,8	44,6	44,8	46,7	47,9	46,2	42,2	41,0	36,4
Nada satisfactoria	9,1	9,2	8,9	4,6	8,4	9,0	10,0	10,3	9,2	9,5
N.S.	1,0	0,6	1,3	0,4	0,2	0,7	0,4	1,0	1,7	2,4
N.C.	0,9	0,9	0,9	0,2	0,3	0,5	0,7	0,9	1,2	2,3
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
La enseñanza pública										
Muy satisfecho/a	10,2	9,8	10,5	15,0	13,9	10,2	8,2	9,1	8,4	9,9
Bastante satisfecho/a	41,1	42,1	40,2	46,1	43,8	40,2	41,5	40,7	38,8	38,8
Poco satisfecho/a	34,9	35,5	34,2	33,2	33,6	38,4	37,9	36,1	34,8	26,5
Nada satisfecho/a	7,8	8,1	7,5	5,3	7,6	8,7	8,1	8,5	7,4	7,2
N.S.	5,0	3,5	6,5	0,4	0,7	2,1	3,5	4,9	8,4	14,6
N.C.	1,0	1,1	1,0	-	0,4	0,4	0,6	0,8	2,1	2,9
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
La asistencia en hospitales públicos										
Muy satisfecho/a	14,4	14,8	14,0	12,2	11,4	10,5	11,1	16,4	17,1	22,9
Bastante satisfecho/a	39,3	39,9	38,6	36,7	35,7	36,6	41,1	39,8	41,7	41,6
Poco satisfecho/a	34,0	33,8	34,1	42,7	39,7	40,0	35,7	31,7	28,1	21,8
Nada satisfecho/a	10,7	10,4	11,0	7,5	12,9	11,9	11,4	10,8	10,7	7,9
N.S.	1,0	0,6	1,4	0,8	0,3	0,7	0,3	0,9	1,5	3,0
N.C.	0,7	0,4	0,9	0,2	-	0,3	0,2	0,3	0,9	2,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
La asistencia en centros de salud públicos										
Muy satisfecho/a	11,9	11,5	12,2	9,3	8,5	7,8	8,7	12,6	14,1	23,4
Bastante satisfecho/a	36,5	38,2	34,8	34,0	30,9	32,4	37,5	37,7	42,3	39,3
Poco satisfecho/a	38,8	37,6	39,9	49,1	45,8	44,6	39,6	37,3	32,3	25,7
Nada satisfecho/a	11,5	11,5	11,5	6,4	14,5	14,3	13,5	11,1	9,7	7,4
N.S.	1,0	0,9	1,0	1,1	0,2	0,6	0,5	1,0	1,3	2,5
N.C.	0,4	0,3	0,6	0,2	0,1	0,3	0,2	0,3	0,3	1,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)										
Muy satisfecho/a	6,1	6,3	5,9	8,3	6,5	5,4	4,9	5,1	6,6	7,7
Bastante satisfecho/a	30,6	31,1	30,2	37,5	33,7	27,5	29,5	31,7	28,2	29,9
Poco satisfecho/a	35,2	35,1	35,3	31,8	35,0	38,2	38,5	37,0	33,7	28,1
Nada satisfecho/a	10,1	10,4	9,8	7,9	10,1	11,7	10,8	10,4	11,0	7,0
N.S.	16,1	15,0	17,2	13,0	13,3	16,0	14,7	14,3	17,7	24,1
N.C.	1,8	2,0	1,7	1,5	1,4	1,2	1,6	1,5	2,8	3,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Los trámites para gestionar la protección por desempleo										
Muy satisfecho/a	3,9	3,9	3,9	5,8	6,6	4,8	3,6	4,0	2,4	1,0
Bastante satisfecho/a	24,6	24,2	25,0	32,3	33,5	28,3	26,7	23,8	17,7	11,9
Poco satisfecho/a	30,4	30,4	30,4	32,5	33,5	33,0	33,2	30,1	26,0	23,6
Nada satisfecho/a	11,5	12,4	10,6	6,7	11,7	13,8	12,2	12,8	10,8	9,2
N.S.	26,5	26,0	27,0	21,3	13,0	18,8	22,2	26,4	37,0	48,0
N.C.	3,1	3,1	3,1	1,5	1,7	1,4	2,0	2,9	6,1	6,3
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Los transportes públicos										
Muy satisfecho/a	13,3	12,8	13,8	21,2	15,1	11,5	10,5	9,8	12,8	18,5
Bastante satisfecho/a	45,3	45,6	45,1	47,6	44,6	43,5	45,8	44,2	45,7	47,1
Poco satisfecho/a	27,1	27,9	26,3	23,2	29,6	31,3	30,7	29,0	24,8	16,2
Nada satisfecho/a	8,6	7,9	9,2	7,7	8,6	9,2	9,0	9,3	7,2	8,0
N.S.	4,5	4,5	4,5	-	1,9	3,8	3,2	6,6	7,2	7,0
N.C.	1,3	1,4	1,2	0,2	0,2	0,7	0,9	1,2	2,3	3,2
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Las obras públicas e infraestructuras (carreteras, aeropuertos,...)										
Muy satisfecho/a	8,1	8,8	7,4	14,8	9,7	7,8	6,9	6,1	7,8	7,5
Bastante satisfecho/a	40,7	40,6	40,9	52,1	44,9	40,3	38,5	36,1	39,3	41,0
Poco satisfecho/a	36,2	36,8	35,7	25,3	34,5	38,0	39,8	41,9	36,5	29,3
Nada satisfecho/a	11,6	11,9	11,3	5,6	9,7	12,6	13,2	13,1	11,6	11,1
N.S.	2,7	1,4	4,0	1,7	1,2	1,1	1,4	2,3	3,7	8,4
N.C.	0,7	0,5	0,8	0,4	0,1	0,2	0,1	0,5	1,1	2,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
La Administración de Justicia										
Muy satisfecho/a	3,0	3,1	2,8	6,4	4,2	2,9	2,0	2,2	2,4	3,0
Bastante satisfecho/a	18,0	17,2	18,8	30,4	25,5	17,6	15,4	14,7	12,8	17,4
Poco satisfecho/a	43,2	43,1	43,3	40,4	42,0	45,9	48,3	44,8	43,3	33,2
Nada satisfecho/a	23,0	25,8	20,3	11,1	17,2	23,0	23,7	26,7	25,8	26,9
N.S.	11,1	9,3	12,8	11,2	10,2	9,7	9,5	10,0	12,5	16,1
N.C.	1,7	1,4	1,9	0,6	0,9	0,8	1,2	1,6	3,2	3,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Los trámites para gestionar las pensiones										
Muy satisfecho/a	7,3	7,0	7,6	4,0	3,6	4,0	4,0	6,0	14,7	16,5
Bastante satisfecho/a	30,6	30,8	30,3	25,9	26,9	25,8	26,3	29,8	42,2	38,9
Poco satisfecho/a	29,6	28,3	30,9	37,4	32,7	31,1	31,8	29,8	25,1	21,2
Nada satisfecho/a	10,8	10,7	10,9	8,8	10,7	11,3	10,3	13,1	10,4	9,4
N.S.	19,6	21,1	18,2	22,3	24,3	25,7	25,2	18,8	6,2	12,0
N.C.	2,1	2,1	2,0	1,5	1,8	2,2	2,5	2,5	1,3	2,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (protección civil, policía, bomberos,...)										
Muy satisfecho/a	17,5	16,8	18,1	19,6	16,5	16,1	16,5	16,7	17,4	21,2
Bastante satisfecho/a	55,0	54,3	55,7	52,8	52,6	54,7	56,8	55,4	54,0	56,9
Poco satisfecho/a	19,0	20,0	18,0	21,2	22,3	20,0	19,5	19,7	19,0	11,8
Nada satisfecho/a	5,6	6,7	4,6	5,7	7,3	7,2	5,3	4,8	5,4	3,7
N.S.	2,3	1,8	2,8	0,3	1,3	1,7	1,7	2,8	3,1	4,7
N.C.	0,6	0,4	0,8	0,3	0,1	0,3	0,2	0,5	1,2	1,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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...?

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
En la sencillez de los procedimientos administrativos										
Han mejorado	29,6	30,1	29,1	43,1	34,8	29,6	28,5	26,6	24,6	26,8
(NO LEER) Siguen igual	9,3	10,0	8,5	7,3	11,7	10,4	9,2	8,2	9,4	8,3
Han empeorado	55,6	55,3	55,9	43,2	49,8	57,1	59,2	60,7	59,4	51,0
N.S.	4,6	3,7	5,4	5,7	3,2	2,7	2,6	3,2	5,4	11,6
N.C.	0,9	0,8	1,1	0,6	0,4	0,3	0,5	1,3	1,2	2,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
En la información que dan al/la ciudadano/a										
Han mejorado	42,5	42,9	42,2	55,9	48,9	41,2	42,3	39,6	38,4	38,1
(NO LEER) Siguen igual	7,9	8,6	7,3	7,6	8,7	9,3	7,7	7,1	7,9	7,2
Han empeorado	45,4	45,4	45,3	33,5	39,9	47,1	47,3	49,3	48,1	44,8
N.S.	3,3	2,2	4,3	2,4	2,1	2,0	2,2	3,0	3,8	7,9
N.C.	0,9	0,8	1,0	0,6	0,3	0,5	0,5	1,0	1,7	1,9
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
En el tiempo en resolver gestiones										
Han mejorado	24,0	24,8	23,3	31,4	25,0	21,4	24,5	24,5	22,4	21,8
(NO LEER) Siguen igual	7,8	8,7	6,9	8,0	8,8	8,9	7,0	7,0	7,3	7,7
Han empeorado	63,0	62,3	63,6	55,5	62,5	66,1	65,7	64,5	63,2	58,1
N.S.	4,2	3,3	5,1	4,5	3,0	3,1	2,1	3,4	5,6	9,4
N.C.	1,0	1,0	1,1	0,6	0,8	0,4	0,7	0,6	1,5	2,9
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
En el trato a los/as ciudadanos/as										
Han mejorado	40,4	39,8	40,9	51,9	41,4	35,8	36,4	39,4	39,2	46,6
(NO LEER) Siguen igual	10,5	11,2	9,9	10,6	11,6	11,7	10,3	8,8	11,7	9,6
Han empeorado	44,0	45,2	43,0	33,1	43,1	49,0	50,0	47,5	42,8	33,4
N.S.	3,9	2,8	4,9	4,1	3,3	2,7	2,5	3,3	4,5	7,8
N.C.	1,2	1,0	1,3	0,3	0,6	0,8	0,9	1,0	1,8	2,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
En las instalaciones de las oficinas de atención al público										
Han mejorado	44,4	44,7	44,1	55,4	47,3	40,9	44,3	43,4	40,4	44,5
(NO LEER) Siguen igual	10,9	11,4	10,4	10,4	11,9	14,1	11,0	10,1	11,2	6,8
Han empeorado	35,4	36,1	34,7	26,7	34,3	38,6	37,1	38,1	36,3	30,9
N.S.	8,0	6,7	9,3	7,1	5,6	6,0	6,8	6,8	10,1	14,8
N.C.	1,3	1,2	1,4	0,4	0,9	0,4	0,8	1,5	2,0	2,9
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
En la profesionalidad del personal										
Han mejorado	43,7	43,9	43,5	53,7	44,3	38,3	41,8	43,6	42,5	47,5
(NO LEER) Siguen igual	12,6	13,9	11,5	10,4	16,2	15,2	13,4	12,3	12,4	7,4
Han empeorado	36,6	36,2	37,0	29,6	33,9	42,0	39,5	37,9	36,6	30,9
N.S.	5,8	5,0	6,6	5,7	5,2	3,9	4,3	4,9	7,1	11,2
N.C.	1,2	1,0	1,5	0,6	0,4	0,6	1,0	1,4	1,5	3,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as										
Han mejorado	37,3	35,3	39,2	51,0	40,2	35,7	34,7	34,0	35,2	38,3
(NO LEER) Siguen igual	7,9	9,0	6,9	7,0	9,7	9,1	7,4	6,7	8,7	6,9
Han empeorado	46,3	48,2	44,5	35,0	44,0	48,8	51,7	50,8	46,0	38,7
N.S.	7,2	6,4	7,9	6,5	5,2	5,8	5,5	6,7	8,0	13,6
N.C.	1,3	1,1	1,5	0,4	0,9	0,6	0,8	1,8	2,1	2,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
En el acceso a través de Internet										
Han mejorado	67,8	70,3	65,5	85,5	78,8	75,6	73,4	64,3	55,0	45,7
(NO LEER) Siguen igual	2,8	3,0	2,7	2,1	3,2	2,7	2,8	2,7	3,3	3,0
Han empeorado	20,8	20,5	21,1	10,0	16,1	19,8	21,6	27,3	26,5	17,8
N.S.	7,2	5,1	9,2	2,3	1,4	1,5	1,5	4,7	13,2	28,9
N.C.	1,3	1,2	1,5	0,1	0,5	0,5	0,7	1,1	2,1	4,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
En la utilización de un lenguaje más comprensible										
Han mejorado	46,1	45,0	47,2	67,4	56,6	47,8	45,3	40,2	37,2	38,9
(NO LEER) Siguen igual	12,5	13,2	11,8	8,5	13,0	14,5	13,9	11,9	13,3	9,8
Han empeorado	35,7	37,0	34,4	20,3	25,7	33,5	37,2	42,5	42,3	39,4
N.S.	4,7	3,8	5,5	3,1	4,2	3,4	3,1	4,2	5,6	9,6
N.C.	1,1	1,0	1,1	0,6	0,5	0,8	0,6	1,2	1,5	2,3
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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'.

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
1 Ninguna importancia	1,2	1,4	1,0	0,6	1,1	1,3	0,7	1,5	1,2	2,0
2	0,4	0,7	0,2	0,8	0,4	0,4	0,4	0,4	0,2	0,6
3	0,6	0,9	0,4	1,3	0,7	0,8	0,5	0,6	0,6	0,2
4	1,2	1,7	0,8	0,6	1,3	1,2	1,0	1,0	1,7	1,6
5	6,1	6,2	6,0	4,0	3,4	4,1	4,8	5,6	7,5	13,6
6	4,4	5,4	3,4	5,4	4,6	2,9	3,6	3,7	4,8	7,0
7	9,9	10,9	8,9	16,8	10,5	8,7	7,2	8,4	8,7	13,6
8	20,2	20,8	19,6	24,2	20,4	19,2	19,2	18,3	20,2	22,8
9	13,1	13,5	12,8	15,4	14,0	13,7	13,2	13,1	12,2	11,0
10 Mucha importancia	42,6	38,4	46,5	30,9	43,4	47,7	49,3	47,2	42,8	26,4
N.S.	0,2	0,1	0,2	-	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,8
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,5
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)
Media	8,43	8,25	8,58	8,20	8,52	8,63	8,69	8,55	8,38	7,70
Desviación típica	1,89	1,97	1,80	1,76	1,81	1,84	1,75	1,91	1,93	2,07
(N)	(10.276)	(4.972)	(5.305)	(863)	(1.229)	(1.691)	(2.028)	(1.800)	(1.330)	(1.335)

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...?

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)										
No he contactado	82,6	83,9	81,4	86,7	80,3	79,5	80,0	83,5	84,0	87,4
Sí, presencial	5,3	5,2	5,3	3,8	4,7	5,3	5,5	4,7	6,6	5,9
Sí, postal/fax	0,2	0,1	0,2	0,4	0,3	0,3	0,1	0,1	0,1	0,1
Sí, teléfono	11,6	10,3	12,7	9,0	14,5	14,6	14,1	11,2	9,1	5,9
N.S.	0,3	0,3	0,2	0,1	0,2	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	-	0,1	0,2	-	0,3
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)										
No he contactado	58,8	59,1	58,5	74,9	55,5	50,8	52,9	56,5	57,2	74,9
Sí, presencial	23,7	24,0	23,4	13,7	23,4	27,2	25,5	25,5	28,6	15,8
Sí, postal/fax	1,4	1,4	1,4	1,1	1,1	1,5	1,5	1,5	1,6	1,4
Sí, teléfono	15,7	14,8	16,5	10,1	19,9	20,2	19,3	15,9	12,3	7,4
N.S.	0,1	0,2	0,1	-	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	-
N.C.	0,4	0,5	0,2	0,2	0,1	0,3	0,6	0,4	0,2	0,5
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)										
No he contactado	81,2	82,9	79,6	69,2	68,0	78,3	79,3	79,4	92,6	98,5
Sí, presencial	12,8	11,5	14,1	20,8	22,6	13,6	14,0	14,7	5,5	0,9
Sí, postal/fax	0,3	0,3	0,3	0,9	0,3	0,5	0,1	0,4	0,1	-
Sí, teléfono	5,4	5,1	5,8	8,6	9,0	7,5	6,2	5,3	1,6	0,4
N.S.	0,1	0,1	0,1	0,4	-	0,1	0,1	0,1	-	0,1
N.C.	0,1	0,1	0,1	0,2	-	0,0	0,3	0,1	0,2	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina que expide DNI, pasaportes										
No he contactado	55,5	53,8	57,1	44,2	47,9	52,6	49,3	58,5	59,8	74,1
Sí, presencial	41,1	42,8	39,6	50,4	47,9	43,5	47,2	38,6	37,6	23,9
Sí, postal/fax	0,2	0,1	0,2	0,5	0,5	0,0	0,1	0,2	-	0,2
Sí, teléfono	3,0	3,1	2,8	4,9	3,3	3,6	3,2	2,5	2,5	1,5
N.S.	0,1	0,1	0,2	-	0,2	0,1	0,1	-	0,1	0,3
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,2	0,2	0,0	0,2	0,1	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)										
No he contactado	76,1	74,9	77,2	72,4	72,9	72,2	71,4	75,8	83,0	87,0
Sí, presencial	21,3	22,8	19,9	25,6	23,2	24,3	26,1	21,6	15,5	11,5
Sí, postal/fax	0,1	0,1	-	-	0,1	0,1	-	0,1	-	0,1
Sí, teléfono	2,4	2,0	2,8	1,9	3,8	3,3	2,5	2,3	1,4	1,4
N.S.	0,0	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,0	0,1	0,1	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)										
No he contactado	84,8	81,4	88,1	80,9	82,5	84,0	84,1	85,6	86,2	89,2
Sí, presencial	10,3	12,6	8,2	14,2	10,5	10,4	10,5	9,8	10,1	8,3
Sí, postal/fax	0,8	1,2	0,5	0,7	0,6	1,0	0,8	1,1	0,8	0,8
Sí, teléfono	3,7	4,6	2,8	4,0	6,2	4,3	4,2	3,2	2,6	1,2
N.S.	0,2	0,1	0,2	0,2	-	0,0	0,1	0,1	0,1	0,6
N.C.	0,2	0,2	0,2	-	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)										
No he contactado	75,3	76,0	74,6	77,5	77,5	74,8	76,3	68,3	69,9	85,5
Sí, presencial	14,5	14,3	14,7	12,1	11,5	13,8	12,2	19,4	22,2	8,9
Sí, postal/fax	0,9	0,9	0,9	0,9	0,8	0,9	1,0	1,1	0,9	0,6
Sí, teléfono	8,8	8,3	9,2	9,1	10,1	10,0	9,6	10,4	6,7	4,5
N.S.	0,2	0,2	0,2	-	-	0,2	0,4	0,2	-	0,6
N.C.	0,4	0,4	0,4	0,4	0,1	0,4	0,6	0,6	0,2	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)										
No he contactado	84,5	84,6	84,4	90,5	79,1	77,2	84,7	86,0	86,5	90,4
Sí, presencial	12,7	12,7	12,8	8,5	17,3	19,3	12,1	10,9	10,7	8,3
Sí, postal/fax	0,6	0,6	0,6	-	0,4	0,7	0,9	0,5	0,9	0,3
Sí, teléfono	2,0	2,0	2,1	0,8	3,2	2,8	2,0	2,1	1,8	1,0
N.S.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,4	0,1	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores										
No he contactado	94,5	95,0	94,0	98,4	98,7	99,0	98,4	95,2	81,6	88,4
Sí, presencial	2,1	1,7	2,4	0,2	0,1	0,3	0,6	1,9	6,7	5,1
Sí, postal/fax	1,0	1,1	0,9	0,2	0,2	0,1	0,1	0,6	3,8	2,7
Sí, teléfono	2,2	2,0	2,5	1,3	1,0	0,6	0,9	2,2	7,3	3,3
N.S.	0,0	0,1	0,0	-	0,1	-	-	-	0,1	0,1
N.C.	0,2	0,2	0,1	-	-	0,0	-	0,2	0,5	0,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Organismo que se encarga de gestionar las becas										
No he contactado	93,3	93,8	92,8	75,4	93,3	93,8	89,7	96,4	99,2	99,6
Sí, presencial	1,5	1,6	1,4	4,3	1,5	2,1	2,3	0,7	0,1	0,2
Sí, postal/fax	1,1	1,0	1,3	5,4	1,0	1,0	1,4	0,5	0,1	0,2
Sí, teléfono	3,8	3,2	4,3	14,3	4,1	2,7	6,1	2,1	0,4	-
N.S.	0,1	0,1	0,1	0,2	-	0,2	-	0,1	0,1	-
N.C.	0,2	0,2	0,1	0,3	0,1	0,1	0,5	0,2	0,1	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)										
No he contactado	71,7	71,4	72,0	41,7	66,7	58,5	58,1	83,1	92,9	96,5
Sí, presencial	20,3	21,1	19,6	42,8	19,4	30,8	31,2	11,8	5,9	2,9
Sí, postal/fax	0,6	0,6	0,6	2,5	1,3	0,8	0,3	0,3	0,1	-
Sí, teléfono	7,2	6,7	7,7	12,6	12,5	9,6	10,2	4,8	1,2	0,5
N.S.	0,0	0,1	0,0	-	-	0,2	-	-	0,1	0,1
N.C.	0,1	0,1	0,1	0,4	0,1	0,1	0,2	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)										
No he contactado	26,6	29,8	23,7	38,7	29,9	24,1	24,1	25,0	22,3	29,3
Sí, presencial	48,2	46,7	49,6	39,2	43,8	48,7	51,4	50,0	53,9	44,7
Sí, postal/fax	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,4	0,3	0,4	0,3	0,2
Sí, teléfono	24,5	22,8	26,0	21,7	25,8	26,3	23,7	24,4	22,9	25,5
N.S.	0,1	0,1	0,1	-	0,2	0,1	0,0	0,1	0,2	-
N.C.	0,3	0,3	0,2	-	0,1	0,3	0,5	0,1	0,3	0,3
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)										
No he contactado	74,8	77,8	71,9	71,3	78,7	70,7	73,2	80,0	71,2	77,3
Sí, presencial	22,2	19,5	24,7	24,7	17,7	25,0	23,7	17,4	26,2	21,2
Sí, postal/fax	0,1	0,0	0,1	0,2	0,3	0,1	-	0,0	0,1	-
Sí, teléfono	2,8	2,6	3,1	3,8	3,3	4,1	2,8	2,4	2,4	1,3
N.S.	0,0	0,0	0,1	-	-	0,1	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	0,1	0,2	-	-	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Servicios sociales										
No he contactado	85,6	87,9	83,4	93,6	91,1	87,4	83,5	80,0	83,5	85,9
Sí, presencial	10,0	8,6	11,4	3,9	4,7	8,7	11,4	13,7	13,5	10,1
Sí, postal/fax	0,3	0,2	0,3	0,4	0,1	0,2	0,2	0,5	0,2	0,2
Sí, teléfono	4,0	3,2	4,6	2,1	3,8	3,7	4,7	5,6	2,6	3,5
N.S.	0,1	0,0	0,1	-	0,2	-	0,1	0,1	0,1	-
N.C.	0,1	0,0	0,1	-	-	-	0,0	0,1	0,0	0,2
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Juzgados y Administración de Justicia										
No he contactado	85,2	83,5	86,9	88,7	84,8	81,4	80,6	83,1	89,9	93,2
Sí, presencial	12,0	13,5	10,6	8,2	11,4	14,9	15,7	14,5	8,8	5,5
Sí, postal/fax	0,5	0,6	0,4	0,3	0,5	0,7	0,6	0,6	0,4	0,2
Sí, teléfono	2,2	2,3	2,0	2,8	3,1	3,0	2,9	1,8	0,7	0,8
N.S.	0,0	0,0	0,1	-	0,2	-	0,0	-	0,1	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	-	0,1	0,0	-	0,3
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Correos										
No he contactado	48,7	46,6	50,6	56,9	46,1	41,1	39,6	45,7	52,6	69,0
Sí, presencial	48,8	50,7	47,1	37,7	49,8	56,2	58,1	52,5	45,6	29,8
Sí, postal/fax	0,6	0,6	0,6	0,5	0,6	0,4	0,5	0,6	0,7	0,9
Sí, teléfono	1,9	2,1	1,6	4,9	3,5	2,2	1,6	1,0	0,8	0,3
N.S.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	0,0	0,0	0,1	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,0	0,1	0,1	0,1	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón										
No he contactado	83,0	82,5	83,4	90,2	73,6	74,3	82,1	86,4	88,1	89,7
Sí, presencial	15,7	16,0	15,3	8,5	24,3	23,5	16,5	12,3	11,1	10,2
Sí, postal/fax	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,0	0,1	0,2
Sí, teléfono	1,1	1,2	1,0	1,0	1,7	1,9	1,1	1,2	0,7	-
N.S.	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	-	-	-	-	-
N.C.	0,1	0,1	0,0	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras										
No he contactado	96,9	96,7	97,0	96,5	95,5	95,7	97,1	97,7	96,6	98,6
Sí, presencial	2,2	2,4	2,1	1,9	3,0	3,3	2,2	1,3	2,5	1,3
Sí, postal/fax	0,1	0,1	0,0	0,4	0,4	-	-	0,0	-	-
Sí, teléfono	0,8	0,7	0,8	1,2	1,0	1,0	0,7	0,7	0,8	0,1
N.S.	0,0	0,1	-	-	0,1	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-	0,0	0,1	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)										
Muy satisfecho/a	23,2	22,5	23,8	19,0	20,0	24,7	24,2	20,4	18,8	36,6
Bastante satisfecho/a	40,9	40,4	41,4	46,7	43,6	38,6	42,8	40,8	38,1	37,4
Poco satisfecho/a	22,1	22,7	21,6	26,7	20,1	22,9	20,1	24,5	25,8	16,5
Nada satisfecho/a	12,4	13,2	11,7	7,6	15,8	13,0	12,1	12,8	14,0	7,0
N.S.	0,3	0,5	0,2	-	0,3	0,3	0,4	0,3	0,8	-
N.C.	1,0	0,6	1,3	-	0,3	0,5	0,4	1,4	2,5	2,6
(N)	(1.754)	(783)	(970)	(114)	(241)	(342)	(399)	(288)	(210)	(161)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)										
Muy satisfecho/a	20,8	18,0	23,3	17,1	18,4	18,7	19,0	20,9	23,4	32,6
Bastante satisfecho/a	42,6	43,1	42,2	45,5	44,7	40,5	42,1	42,3	45,1	40,8
Poco satisfecho/a	23,8	24,7	23,0	29,6	23,8	27,0	24,7	24,1	19,8	16,1
Nada satisfecho/a	11,7	13,2	10,3	7,8	12,3	13,2	13,3	11,4	9,9	8,8
N.S.	0,4	0,4	0,5	-	0,3	0,4	0,1	0,9	0,9	-
N.C.	0,6	0,6	0,6	-	0,6	0,2	0,8	0,4	0,9	1,8
(N)	(4.199)	(2.003)	(2.196)	(215)	(546)	(827)	(938)	(774)	(566)	(333)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)										
Muy satisfecho/a	27,6	24,2	30,2	33,4	28,4	26,5	26,3	26,1	27,7	7,4
Bastante satisfecho/a	35,2	37,0	33,8	38,7	41,7	31,5	32,1	36,5	22,9	30,8
Poco satisfecho/a	20,2	20,6	19,9	19,4	17,9	22,2	23,9	17,8	21,0	6,8
Nada satisfecho/a	16,0	17,4	15,0	8,5	11,9	19,6	16,8	16,9	26,1	55,1
N.S.	0,3	0,4	0,2	-	0,2	-	0,4	0,4	1,0	-
N.C.	0,7	0,4	0,9	-	-	0,2	0,5	2,3	1,3	-
(N)	(1.913)	(838)	(1.075)	(261)	(394)	(365)	(411)	(369)	(96)	(18)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina que expide DNI, pasaportes										
Muy satisfecho/a	47,0	46,3	47,6	46,2	49,1	46,0	44,9	48,1	47,3	49,3
Bastante satisfecho/a	41,4	41,5	41,3	44,9	36,4	40,0	43,6	42,0	43,1	38,4
Poco satisfecho/a	8,0	8,4	7,6	6,7	10,7	9,3	7,9	7,0	6,2	7,7
Nada satisfecho/a	3,0	3,3	2,7	1,9	3,6	3,9	3,1	2,6	2,7	2,0
N.S.	0,2	0,2	0,2	-	-	0,2	0,4	0,1	0,6	-
N.C.	0,4	0,3	0,5	0,2	0,1	0,6	0,1	0,1	0,1	2,6
(N)	(4.564)	(2.293)	(2.271)	(481)	(637)	(796)	(1.025)	(744)	(534)	(347)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)										
Muy satisfecho/a	31,9	30,3	33,5	32,8	30,0	31,3	35,3	27,8	28,3	39,1
Bastante satisfecho/a	33,2	33,2	33,2	26,8	30,7	32,1	32,6	38,0	35,2	36,9
Poco satisfecho/a	19,3	19,7	18,8	22,2	21,0	23,3	18,3	19,3	13,7	11,6
Nada satisfecho/a	15,2	16,2	14,1	18,2	18,3	12,7	13,5	14,4	21,6	10,8
N.S.	0,2	0,3	0,1	-	-	0,2	0,1	0,5	0,5	-
N.C.	0,3	0,3	0,3	-	-	0,5	0,2	-	0,5	1,6
(N)	(2.454)	(1.244)	(1.210)	(237)	(334)	(468)	(581)	(433)	(226)	(176)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)										
Muy satisfecho/a	28,0	24,6	32,9	29,9	19,0	25,8	24,9	32,4	30,4	39,6
Bastante satisfecho/a	39,3	40,6	37,4	43,5	40,3	31,1	36,9	38,7	45,2	47,3
Poco satisfecho/a	18,4	19,5	16,7	18,1	24,9	24,3	19,6	14,8	13,8	6,5
Nada satisfecho/a	13,5	14,3	12,3	7,8	15,0	18,5	18,3	12,8	8,9	4,7
N.S.	0,3	0,5	-	-	0,7	0,3	-	-	1,2	-
N.C.	0,6	0,5	0,6	0,7	-	-	0,2	1,3	0,6	1,8
(N)	(1.529)	(911)	(618)	(163)	(213)	(265)	(316)	(253)	(181)	(138)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)										
Muy satisfecho/a	23,3	21,8	24,6	24,7	19,8	21,1	19,0	23,7	28,7	30,1
Bastante satisfecho/a	33,8	36,5	31,4	45,6	33,2	29,6	33,2	34,7	29,9	38,8
Poco satisfecho/a	24,1	22,8	25,1	22,3	28,7	27,2	24,6	21,9	22,9	19,7
Nada satisfecho/a	17,7	17,9	17,5	7,5	17,3	21,5	22,3	18,1	17,1	8,8
N.S.	0,5	0,5	0,5	-	0,7	0,3	0,8	0,5	0,4	0,7
N.C.	0,6	0,4	0,8	-	0,3	0,2	0,2	1,0	0,9	2,0
(N)	(2.488)	(1.170)	(1.318)	(190)	(275)	(417)	(461)	(557)	(398)	(189)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)										
Muy satisfecho/a	37,5	34,6	40,1	34,1	40,2	39,2	37,3	36,8	28,7	42,5
Bastante satisfecho/a	37,6	38,8	36,6	46,6	33,3	35,9	34,0	37,4	50,8	36,5
Poco satisfecho/a	14,8	16,6	13,1	15,1	15,6	15,8	16,2	14,5	11,4	12,1
Nada satisfecho/a	9,3	9,6	9,0	4,2	10,8	9,2	12,0	9,5	8,1	5,0
N.S.	0,2	0,2	0,2	-	-	-	0,2	0,5	0,5	-
N.C.	0,6	0,2	1,0	-	-	-	0,3	1,2	0,5	3,9
(N)	(1.581)	(757)	(824)	(81)	(257)	(385)	(305)	(244)	(179)	(130)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores										
Muy satisfecho/a	22,2	21,4	22,8	30,0	36,7	18,3	32,5	19,0	20,4	22,9
Bastante satisfecho/a	41,8	43,1	40,8	61,2	39,3	39,3	48,5	43,8	36,1	46,8
Poco satisfecho/a	16,0	18,2	14,3	8,9	18,9	32,0	16,3	15,8	17,1	13,0
Nada satisfecho/a	17,9	15,7	19,5	-	5,2	10,4	2,7	19,7	24,0	14,2
N.S.	1,5	0,9	2,0	-	-	-	-	0,8	1,2	3,0
N.C.	0,6	0,7	0,6	-	-	-	-	0,8	1,2	-
(N)	(548)	(237)	(310)	(14)	(15)	(16)	(33)	(83)	(237)	(149)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Organismo que se encarga de gestionar las becas										
Muy satisfecho/a	19,4	18,3	20,2	17,8	22,2	23,1	16,1	26,4	27,4	-
Bastante satisfecho/a	36,0	31,6	39,5	36,1	34,6	32,2	41,1	28,8	48,6	-
Poco satisfecho/a	27,2	31,2	24,0	32,8	24,4	25,1	24,1	21,6	24,0	73,6
Nada satisfecho/a	17,0	18,7	15,7	13,3	18,9	18,7	18,3	21,3	-	26,4
N.S.	0,3	-	0,6	-	-	1,0	-	2,0	-	-
N.C.	0,1	0,2	-	-	-	-	0,3	-	-	-
(N)	(660)	(291)	(369)	(207)	(81)	(100)	(200)	(59)	(7)	(5)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)										
Muy satisfecho/a	38,6	35,3	41,7	36,3	39,3	39,1	38,5	35,4	50,1	46,9
Bastante satisfecho/a	41,4	42,1	40,7	39,7	34,7	44,3	43,8	43,0	36,9	30,4
Poco satisfecho/a	14,1	15,8	12,6	17,3	19,4	10,7	12,7	14,8	7,9	19,9
Nada satisfecho/a	5,6	6,7	4,7	6,7	6,6	5,5	4,5	6,6	5,0	2,8
N.S.	0,1	0,1	0,2	-	-	0,1	0,4	-	-	-
N.C.	0,1	0,1	0,2	-	-	0,2	0,1	0,2	-	-
(N)	(2.895)	(1.414)	(1.482)	(500)	(409)	(697)	(846)	(303)	(94)	(46)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)										
Muy satisfecho/a	27,3	26,1	28,4	21,3	24,6	21,4	23,9	29,4	30,8	39,8
Bastante satisfecho/a	38,7	39,6	37,9	39,5	34,0	35,6	39,3	38,8	43,2	40,5
Poco satisfecho/a	21,3	21,4	21,2	25,2	24,1	27,6	23,7	20,9	15,8	11,1
Nada satisfecho/a	11,8	12,1	11,6	13,8	17,0	15,2	12,5	9,8	8,6	6,9
N.S.	0,4	0,3	0,4	-	0,2	0,1	0,3	0,3	0,5	1,0
N.C.	0,5	0,5	0,4	0,2	0,1	0,1	0,3	0,8	1,0	0,7
(N)	(7.528)	(3.481)	(4.046)	(529)	(860)	(1.277)	(1.531)	(1.349)	(1.029)	(952)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)										
Muy satisfecho/a	48,2	45,3	50,4	46,4	47,9	50,4	47,6	48,5	46,9	48,9
Bastante satisfecho/a	42,5	43,9	41,5	45,3	39,0	39,5	44,4	42,0	43,6	44,2
Poco satisfecho/a	6,5	7,5	5,8	5,9	9,5	7,6	6,0	6,4	6,6	3,8
Nada satisfecho/a	2,4	3,0	2,0	2,3	3,6	2,3	2,0	2,6	1,8	3,2
N.S.	0,1	0,1	0,1	-	-	-	-	0,6	-	-
N.C.	0,2	0,2	0,2	-	-	0,2	-	-	1,0	-
(N)	(2.584)	(1.100)	(1.484)	(247)	(262)	(493)	(539)	(357)	(382)	(304)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Servicios sociales										
Muy satisfecho/a	26,5	25,0	27,6	29,0	18,8	22,8	23,9	28,3	29,2	32,5
Bastante satisfecho/a	34,8	35,1	34,6	34,5	34,5	34,6	32,9	32,9	34,9	42,2
Poco satisfecho/a	22,4	21,6	22,9	25,9	25,3	26,7	25,0	23,7	18,3	12,2
Nada satisfecho/a	14,5	16,2	13,3	10,7	20,4	15,2	16,9	13,7	14,4	8,7
N.S.	0,7	0,7	0,7	-	1,0	-	0,6	0,2	2,1	0,9
N.C.	1,1	1,5	0,9	-	-	0,6	0,7	1,1	1,1	3,4
(N)	(1.471)	(597)	(873)	(56)	(107)	(213)	(332)	(357)	(218)	(187)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Juzgados y Administración de Justicia										
Muy satisfecho/a	15,5	12,9	18,5	21,2	14,0	16,3	14,4	13,0	13,0	26,3
Bastante satisfecho/a	29,0	29,6	28,2	36,7	31,6	26,7	29,2	27,5	32,6	22,2
Poco satisfecho/a	28,6	29,3	27,9	27,3	27,6	29,2	30,9	29,5	25,5	22,0
Nada satisfecho/a	25,4	26,7	23,9	14,8	26,8	26,6	24,4	27,2	25,8	27,4
N.S.	0,9	1,0	0,8	-	-	0,3	0,8	1,5	2,3	2,1
N.C.	0,6	0,5	0,7	-	-	1,0	0,3	1,2	0,7	-
(N)	(1.511)	(820)	(691)	(97)	(185)	(314)	(390)	(304)	(134)	(88)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Correos										
Muy satisfecho/a	37,6	34,9	40,3	41,0	36,7	35,0	34,0	37,2	41,2	48,2
Bastante satisfecho/a	44,0	45,8	42,1	42,6	41,1	42,6	46,9	45,4	44,5	40,3
Poco satisfecho/a	12,0	12,0	11,9	9,9	14,6	14,5	12,3	11,1	8,9	9,2
Nada satisfecho/a	5,9	6,7	5,0	6,5	7,5	7,4	6,3	4,9	4,6	1,9
N.S.	0,3	0,4	0,3	-	-	0,5	0,3	0,8	0,4	-
N.C.	0,3	0,2	0,3	-	-	0,2	0,2	0,5	0,5	0,3
(N)	(5.282)	(2.657)	(2.625)	(372)	(663)	(997)	(1.224)	(976)	(629)	(420)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón										
Muy satisfecho/a	44,1	42,6	45,7	47,5	42,5	47,7	40,3	44,8	47,5	40,1
Bastante satisfecho/a	38,0	39,5	36,6	36,5	36,8	35,0	40,0	36,9	34,4	51,9
Poco satisfecho/a	11,4	11,0	11,7	10,3	14,0	11,4	12,8	9,7	10,4	6,2
Nada satisfecho/a	5,7	6,3	5,1	5,8	6,4	5,2	6,1	7,2	6,0	1,9
N.S.	0,5	0,4	0,5	-	0,3	0,4	0,6	0,7	1,1	-
N.C.	0,3	0,1	0,5	-	-	0,4	0,2	0,7	0,6	-
(N)	(1.743)	(866)	(878)	(83)	(323)	(433)	(362)	(244)	(158)	(140)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras										
Muy satisfecho/a	20,4	20,1	20,8	13,1	21,5	14,9	18,1	29,4	23,3	32,5
Bastante satisfecho/a	24,3	27,8	20,7	20,5	27,6	19,3	33,7	18,1	18,0	37,7
Poco satisfecho/a	27,0	21,7	32,4	38,9	22,3	32,6	22,6	19,1	30,0	22,4
Nada satisfecho/a	27,7	29,3	26,1	27,4	28,6	33,2	25,6	33,5	24,6	7,4
N.S.	0,3	0,6	-	-	-	-	-	-	2,1	-
N.C.	0,3	0,5	-	-	-	-	-	-	2,0	-
(N)	(317)	(161)	(157)	(31)	(54)	(72)	(59)	(38)	(44)	(20)

Pregunta 6_1MT

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

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)										
Muy satisfecho/a	4,0	3,5	4,3	2,5	3,9	5,0	4,8	3,3	3,0	4,3
Bastante satisfecho/a	7,0	6,4	7,5	6,2	8,5	7,8	8,4	6,5	6,0	4,4
Poco satisfecho/a	3,8	3,6	3,9	3,5	3,9	4,6	4,0	3,9	4,1	2,0
Nada satisfecho/a	2,1	2,1	2,1	1,0	3,1	2,6	2,4	2,0	2,2	0,8
N.S.	0,1	0,1	0,0	-	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	-
N.C.	0,2	0,1	0,2	-	0,0	0,1	0,1	0,2	0,4	0,3
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)	83,0	84,3	81,8	86,8	80,5	79,8	80,4	84,0	84,3	88,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)										
Muy satisfecho/a	8,5	7,3	9,6	4,3	8,2	9,1	8,8	9,0	9,9	8,0
Bastante satisfecho/a	17,4	17,3	17,4	11,3	19,8	19,8	19,4	18,1	19,1	10,0
Poco satisfecho/a	9,7	9,9	9,5	7,4	10,5	13,2	11,4	10,4	8,4	4,0
Nada satisfecho/a	4,8	5,3	4,3	2,0	5,4	6,4	6,2	4,9	4,2	2,2
N.S.	0,2	0,1	0,2	-	0,1	0,2	0,0	0,4	0,4	-
N.C.	0,3	0,3	0,3	-	0,3	0,1	0,4	0,2	0,4	0,4
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)	59,3	59,8	58,8	75,1	55,7	51,1	53,8	57,1	57,5	75,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)										
Muy satisfecho/a	5,1	4,1	6,1	10,1	9,1	5,7	5,3	5,3	2,0	0,1
Bastante satisfecho/a	6,5	6,2	6,8	11,7	13,3	6,8	6,5	7,5	1,6	0,4
Poco satisfecho/a	3,8	3,5	4,0	5,8	5,7	4,8	4,8	3,6	1,5	0,1
Nada satisfecho/a	3,0	2,9	3,0	2,6	3,8	4,2	3,4	3,5	1,9	0,7
N.S.	0,0	0,1	0,0	-	0,1	-	0,1	0,1	0,1	-
N.C.	0,1	0,1	0,2	-	-	0,0	0,1	0,5	0,1	-
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)	81,4	83,2	79,8	69,8	68,0	78,4	79,7	79,6	92,8	98,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Oficina que expide DNI, pasaportes										
Muy satisfecho/a	20,8	21,3	20,3	25,8	25,4	21,7	22,7	19,9	18,9	12,6
Bastante satisfecho/a	18,3	19,1	17,6	25,1	18,9	18,8	22,0	17,3	17,2	9,9
Poco satisfecho/a	3,6	3,9	3,3	3,7	5,6	4,4	4,0	2,9	2,5	2,0
Nada satisfecho/a	1,3	1,5	1,2	1,1	1,9	1,9	1,6	1,1	1,1	0,5
N.S.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,1	0,2	0,1	0,2	-
N.C.	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,3	0,1	0,0	0,1	0,7
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)	55,7	54,0	57,4	44,2	48,3	53,0	49,5	58,7	60,0	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)										
Muy satisfecho/a	7,6	7,6	7,6	9,0	8,1	8,7	10,1	6,7	4,8	5,1
Bastante satisfecho/a	7,9	8,3	7,5	7,4	8,3	8,9	9,3	9,1	6,0	4,8
Poco satisfecho/a	4,6	4,9	4,3	6,1	5,7	6,4	5,2	4,6	2,3	1,5
Nada satisfecho/a	3,6	4,0	3,2	5,0	5,0	3,5	3,9	3,5	3,7	1,4
N.S.	0,0	0,1	0,0	-	-	0,1	0,0	0,1	0,1	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,1	0,1	-	0,1	0,2
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)	76,2	75,0	77,3	72,6	72,9	72,3	71,4	76,0	83,1	87,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)										
Muy satisfecho/a	4,1	4,5	3,8	5,7	3,3	4,0	3,9	4,5	4,1	4,0
Bastante satisfecho/a	5,8	7,4	4,3	8,2	7,0	4,9	5,8	5,4	6,1	4,8
Poco satisfecho/a	2,7	3,6	1,9	3,4	4,3	3,8	3,1	2,1	1,9	0,7
Nada satisfecho/a	2,0	2,6	1,4	1,5	2,6	2,9	2,9	1,8	1,2	0,5
N.S.	0,0	0,1	-	-	0,1	0,0	-	-	0,2	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	0,1	-	-	0,0	0,2	0,1	0,2
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)	85,2	81,7	88,4	81,1	82,7	84,4	84,4	86,0	86,4	89,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)										
Muy satisfecho/a	5,6	5,1	6,1	5,4	4,4	5,2	4,3	7,3	8,6	4,2
Bastante satisfecho/a	8,2	8,6	7,8	10,1	7,4	7,3	7,6	10,7	8,9	5,4
Poco satisfecho/a	5,8	5,4	6,2	4,9	6,4	6,7	5,6	6,8	6,8	2,7
Nada satisfecho/a	4,3	4,2	4,3	1,6	3,9	5,3	5,1	5,6	5,1	1,2
N.S.	0,1	0,1	0,1	-	0,2	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1
N.C.	0,2	0,1	0,2	-	0,1	0,1	0,0	0,3	0,3	0,3
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)	75,9	76,5	75,2	77,9	77,6	75,3	77,3	69,1	70,1	86,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)										
Muy satisfecho/a	5,7	5,3	6,2	3,2	8,4	8,9	5,6	5,0	3,8	4,1
Bastante satisfecho/a	5,8	5,9	5,7	4,4	6,9	8,2	5,1	5,1	6,8	3,5
Poco satisfecho/a	2,3	2,5	2,0	1,4	3,3	3,6	2,4	2,0	1,5	1,2
Nada satisfecho/a	1,4	1,5	1,4	0,4	2,3	2,1	1,8	1,3	1,1	0,5
N.S.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	0,0	0,1	0,1	-
N.C.	0,1	0,0	0,2	-	-	-	0,0	0,2	0,1	0,4
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)	84,7	84,8	84,5	90,7	79,1	77,3	85,0	86,5	86,6	90,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores										
Muy satisfecho/a	1,2	1,0	1,3	0,5	0,4	0,2	0,5	0,9	3,6	2,5
Bastante satisfecho/a	2,2	2,1	2,4	1,0	0,5	0,4	0,8	2,0	6,4	5,2
Poco satisfecho/a	0,9	0,9	0,8	0,1	0,2	0,3	0,3	0,7	3,0	1,4
Nada satisfecho/a	0,9	0,7	1,1	-	0,1	0,1	0,0	0,9	4,3	1,6
N.S.	0,1	0,0	0,1	-	-	-	-	0,0	0,2	0,3
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-	0,0	0,2	-
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)	94,7	95,2	94,2	98,4	98,8	99,0	98,4	95,4	82,2	89,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Organismo que se encarga de gestionar las becas										
Muy satisfecho/a	1,2	1,1	1,4	4,3	1,5	1,4	1,6	0,9	0,2	-
Bastante satisfecho/a	2,3	1,8	2,7	8,7	2,3	1,9	4,0	0,9	0,3	-
Poco satisfecho/a	1,7	1,8	1,7	7,9	1,6	1,5	2,4	0,7	0,1	0,3
Nada satisfecho/a	1,1	1,1	1,1	3,2	1,2	1,1	1,8	0,7	-	0,1
N.S.	0,0	-	0,0	-	-	0,1	-	0,1	-	-
N.C.	0,0	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-	-
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)	93,6	94,2	93,1	76,0	93,4	94,1	90,2	96,7	99,5	99,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)										
Muy satisfecho/a	10,8	10,0	11,6	21,0	13,1	16,1	16,1	5,9	3,5	1,6
Bastante satisfecho/a	11,6	12,0	11,3	23,0	11,5	18,2	18,3	7,2	2,6	1,0
Poco satisfecho/a	4,0	4,5	3,5	10,0	6,4	4,4	5,3	2,5	0,6	0,7
Nada satisfecho/a	1,6	1,9	1,3	3,9	2,2	2,3	1,9	1,1	0,4	0,1
N.S.	0,0	0,0	0,1	-	-	0,1	0,1	-	-	-
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	0,1	0,0	0,0	-	-
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)	71,9	71,6	72,2	42,1	66,8	58,8	58,3	83,2	92,9	96,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)										
Muy satisfecho/a	20,0	18,2	21,6	13,0	17,2	16,2	18,0	22,0	23,8	28,0
Bastante satisfecho/a	28,3	27,7	28,8	24,2	23,8	26,9	29,6	29,0	33,4	28,5
Poco satisfecho/a	15,6	15,0	16,1	15,5	16,8	20,8	17,9	15,6	12,2	7,8
Nada satisfecho/a	8,6	8,4	8,8	8,5	11,8	11,5	9,4	7,3	6,7	4,9
N.S.	0,3	0,2	0,3	-	0,1	0,0	0,2	0,3	0,4	0,7
N.C.	0,3	0,4	0,3	0,1	0,1	0,1	0,2	0,6	0,8	0,5
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)	27,0	30,1	24,0	38,7	30,2	24,5	24,6	25,2	22,8	29,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)										
Muy satisfecho/a	12,1	10,0	14,0	13,3	10,2	14,7	12,6	9,6	13,5	11,0
Bastante satisfecho/a	10,7	9,7	11,6	13,0	8,3	11,5	11,8	8,3	12,5	9,9
Poco satisfecho/a	1,6	1,7	1,6	1,7	2,0	2,2	1,6	1,3	1,9	0,8
Nada satisfecho/a	0,6	0,7	0,6	0,7	0,8	0,7	0,5	0,5	0,5	0,7
N.S.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	0,1	-	-	0,3	-
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)	74,9	77,9	72,1	71,3	78,7	70,9	73,5	80,2	71,3	77,5
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Servicios sociales										
Muy satisfecho/a	3,8	3,0	4,5	1,9	1,6	2,9	3,9	5,6	4,8	4,5
Bastante satisfecho/a	5,0	4,2	5,7	2,2	3,0	4,4	5,4	6,5	5,7	5,8
Poco satisfecho/a	3,2	2,6	3,8	1,7	2,2	3,4	4,1	4,7	3,0	1,7
Nada satisfecho/a	2,1	1,9	2,2	0,7	1,8	1,9	2,8	2,7	2,4	1,2
N.S.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	-	0,1	0,0	0,3	0,1
N.C.	0,2	0,2	0,1	-	-	0,1	0,1	0,2	0,2	0,5
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)	85,7	88,0	83,6	93,6	91,3	87,4	83,6	80,2	83,6	86,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Juzgados y Administración de Justicia										
Muy satisfecho/a	2,3	2,1	2,4	2,4	2,1	3,0	2,8	2,2	1,3	1,7
Bastante satisfecho/a	4,3	4,9	3,7	4,1	4,7	4,9	5,6	4,6	3,3	1,4
Poco satisfecho/a	4,2	4,8	3,6	3,1	4,1	5,4	5,9	5,0	2,6	1,4
Nada satisfecho/a	3,7	4,4	3,1	1,7	4,0	4,9	4,7	4,6	2,6	1,8
N.S.	0,1	0,2	0,1	-	-	0,1	0,2	0,3	0,2	0,1
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,2	0,0	0,2	0,1	-
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)	85,3	83,5	87,0	88,7	85,0	81,4	80,8	83,1	90,0	93,5
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Correos										
Muy satisfecho/a	19,3	18,6	19,9	17,7	19,8	20,6	20,5	20,2	19,5	15,0
Bastante satisfecho/a	22,5	24,4	20,8	18,4	22,2	25,1	28,3	24,6	21,0	12,5
Poco satisfecho/a	6,1	6,4	5,9	4,3	7,9	8,5	7,4	6,0	4,2	2,9
Nada satisfecho/a	3,0	3,6	2,5	2,8	4,1	4,4	3,8	2,7	2,2	0,6
N.S.	0,2	0,2	0,1	-	-	0,3	0,2	0,4	0,2	-
N.C.	0,1	0,1	0,2	-	-	0,1	0,1	0,3	0,2	0,1
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)	48,8	46,7	50,7	56,9	46,1	41,1	39,7	45,9	52,8	69,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón										
Muy satisfecho/a	7,5	7,4	7,5	4,6	11,1	12,2	7,2	6,1	5,6	4,1
Bastante satisfecho/a	6,4	6,9	6,0	3,5	9,6	9,0	7,1	5,0	4,1	5,4
Poco satisfecho/a	1,9	1,9	1,9	1,0	3,7	2,9	2,3	1,3	1,2	0,6
Nada satisfecho/a	1,0	1,1	0,8	0,6	1,7	1,3	1,1	1,0	0,7	0,2
N.S.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	-
N.C.	0,0	0,0	0,1	-	-	0,1	0,0	0,1	0,1	-
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)	83,1	82,6	83,5	90,3	73,8	74,4	82,2	86,5	88,1	89,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras										
Muy satisfecho/a	0,6	0,6	0,6	0,5	0,9	0,6	0,5	0,6	0,8	0,5
Bastante satisfecho/a	0,7	0,9	0,6	0,7	1,2	0,8	1,0	0,4	0,6	0,5
Poco satisfecho/a	0,8	0,7	1,0	1,4	1,0	1,4	0,7	0,4	1,0	0,3
Nada satisfecho/a	0,9	0,9	0,8	1,0	1,3	1,4	0,7	0,7	0,8	0,1
N.S.	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-	0,1	-
N.C.	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-	0,1	-
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)	96,9	96,8	97,1	96,5	95,6	95,7	97,1	97,9	96,7	98,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	73,8	78,4	69,5	80,6	88,6	90,2	88,0	77,6	56,8	25,6
No	26,1	21,5	30,3	19,1	11,2	9,7	11,9	22,3	43,0	74,2
N.S.	0,1	0,2	0,1	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2
N.C.	0,0	-	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	72,3	73,8	70,7	69,6	80,3	76,3	73,6	71,4	65,1	47,8
No	26,9	25,4	28,5	29,0	19,3	23,2	25,8	27,8	33,8	50,4
N.S.	0,7	0,7	0,8	1,4	0,3	0,5	0,6	0,7	1,2	1,8
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	0,1	0,1	-	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

Pregunta 8MT

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

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Sí		53,4	57,9	49,1	56,1	71,2	68,8	64,8	55,4	36,9	12,3
No		19,9	19,9	19,8	23,3	17,1	21,0	22,7	21,6	19,2	12,9
N.S.		0,5	0,5	0,5	1,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,5
N.C.		0,0	0,0	0,0	-	0,1	0,1	-	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)		(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Muy fácil	12,0	11,8	12,2	13,2	13,3	11,8	12,0	12,1	10,2	6,9
Fácil	44,4	45,0	43,6	43,6	43,8	43,4	45,3	47,1	40,3	44,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,4	1,4	1,5	1,2	1,3	1,4	1,2	1,6	2,5	-
Difícil	27,7	28,5	26,8	28,4	28,6	29,0	26,6	25,2	28,9	32,2
Muy difícil	10,4	10,4	10,4	11,7	10,6	11,6	10,6	9,2	8,5	9,7
No lo hice yo, lo hicieron por mí	3,5	2,3	4,9	1,6	2,0	2,5	3,6	4,1	8,5	5,4
N.R.	0,3	0,2	0,4	0,2	0,2	-	0,5	0,1	0,6	1,7
N.C.	0,3	0,3	0,2	-	0,1	0,3	0,2	0,5	0,4	-
(N)	(5.499)	(2.882)	(2.617)	(484)	(877)	(1.164)	(1.316)	(1.000)	(492)	(166)

Pregunta 8aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Muy fácil	6,4	6,8	6,0	7,4	9,5	8,1	7,8	6,7	3,8	0,8
Fácil	23,7	26,1	21,4	24,4	31,2	29,8	29,4	26,1	14,9	5,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	0,8	0,7	0,7	0,9	1,0	0,8	0,9	0,9	-
Difícil	14,8	16,5	13,2	15,9	20,4	20,0	17,2	14,0	10,7	4,0
Muy difícil	5,6	6,0	5,1	6,6	7,5	8,0	6,9	5,1	3,1	1,2
No lo hice yo, lo hicieron por mí	1,9	1,3	2,4	0,9	1,4	1,7	2,3	2,3	3,1	0,7
N.R.	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1	-	0,3	0,0	0,2	0,2
N.C.	0,1	0,2	0,1	-	0,1	0,2	0,1	0,3	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	42,1	50,9	43,9	28,8	31,2	35,2	44,6	63,1	87,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	90,6	91,9	89,2	87,0	90,9	93,9	93,5	90,5	84,0	73,6
No	9,3	8,0	10,8	12,8	8,9	6,1	6,5	9,4	15,8	26,4
N.S.	0,1	0,1	-	0,2	0,1	-	-	0,1	0,2	-
N.C.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(N)	(5.499)	(2.882)	(2.617)	(484)	(877)	(1.164)	(1.316)	(1.000)	(492)	(166)

Pregunta 8bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	48,3	53,2	43,8	48,8	64,7	64,6	60,6	50,2	31,0	9,0
No	5,0	4,6	5,3	7,2	6,4	4,2	4,2	5,2	5,8	3,2
N.S.	0,0	0,1	-	0,1	0,1	-	-	0,1	0,1	-
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	42,1	50,9	43,9	28,8	31,2	35,2	44,6	63,1	87,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Muy fácil	32,5	32,9	32,2	40,0	39,3	34,9	30,1	30,4	21,3	20,6
Fácil	51,8	52,3	51,2	47,5	48,9	49,5	53,4	54,7	58,0	48,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	0,4	0,6	-	0,3	0,6	0,5	0,4	1,1	1,1
Difícil	10,1	9,9	10,3	8,3	7,6	10,4	11,5	9,2	12,9	13,1
Muy difícil	3,9	3,8	4,1	3,8	3,6	4,2	3,5	3,7	4,2	8,3
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	0,6	1,3	-	0,2	0,4	0,8	1,3	2,0	8,1
N.R.	0,1	-	0,2	0,5	-	-	0,1	0,1	0,3	-
N.C.	0,1	0,1	0,2	-	0,1	-	0,3	0,2	0,3	-
(N)	(4.983)	(2.648)	(2.334)	(421)	(797)	(1.093)	(1.231)	(905)	(414)	(122)

Pregunta 8cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Muy fácil	15,7	17,5	14,1	19,5	25,4	22,6	18,2	15,2	6,6	1,9
Fácil	25,1	27,8	22,5	23,2	31,6	32,0	32,4	27,4	18,0	4,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,2	0,2	0,3	-	0,2	0,4	0,3	0,2	0,4	0,1
Difícil	4,9	5,2	4,5	4,0	4,9	6,7	7,0	4,6	4,0	1,2
Muy difícil	1,9	2,0	1,8	1,9	2,3	2,7	2,1	1,9	1,3	0,7
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,4	0,3	0,6	-	0,1	0,3	0,5	0,7	0,6	0,7
N.R.	0,0	-	0,1	0,2	-	-	0,0	0,0	0,1	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	-	0,2	0,1	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	46,8	56,2	51,2	35,3	35,4	39,4	49,8	69,0	91,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	69,1	69,5	68,7	69,8	77,2	72,4	69,7	65,8	62,9	51,5
No	29,7	29,3	30,1	29,3	22,0	26,6	29,5	32,9	35,1	44,9
N.S.	1,1	1,2	1,1	0,8	0,9	0,9	0,9	1,2	1,9	2,9
N.C.	0,1	0,0	0,1	-	-	0,0	-	0,1	-	0,7
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

Pregunta 9MT

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

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	51,0	54,5	47,7	56,3	68,4	65,3	61,4	51,1	35,7	13,2
No	21,9	22,9	21,0	23,6	19,5	24,0	25,9	25,5	19,9	11,5
N.S.	0,8	0,9	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8	1,0	1,1	0,7
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	0,0	-	0,1	-	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Muy fácil	15,3	15,6	15,0	20,7	19,0	15,4	14,9	12,9	11,5	8,8
Fácil	49,9	49,7	50,0	46,3	49,1	51,6	48,5	52,7	48,7	50,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,1	1,1	1,2	-	0,7	1,2	1,3	0,7	2,3	4,4
Difícil	23,7	24,6	22,8	23,2	23,0	23,1	25,8	22,1	24,5	23,5
Muy difícil	7,3	7,0	7,5	9,3	6,9	6,7	6,9	7,3	7,3	9,1
No lo hice yo, lo hicieron por mí	2,0	1,2	2,8	0,5	0,7	1,3	1,7	3,6	4,9	2,1
N.R.	0,5	0,6	0,4	-	0,4	0,7	0,6	0,2	0,6	1,7
N.C.	0,2	0,1	0,4	-	0,2	0,1	0,4	0,4	0,2	-
(N)	(5.255)	(2.714)	(2.542)	(486)	(842)	(1.106)	(1.245)	(922)	(476)	(178)

Pregunta 9aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Muy fácil	7,8	8,5	7,2	11,6	13,0	10,1	9,1	6,6	4,1	1,2
Fácil	25,4	27,1	23,9	26,1	33,5	33,7	29,7	26,9	17,4	6,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	0,6	0,6	-	0,5	0,8	0,8	0,3	0,8	0,6
Difícil	12,1	13,4	10,9	13,1	15,7	15,1	15,8	11,3	8,8	3,1
Muy difícil	3,7	3,8	3,6	5,2	4,7	4,4	4,2	3,7	2,6	1,2
No lo hice yo, lo hicieron por mí	1,0	0,7	1,3	0,3	0,5	0,9	1,0	1,8	1,8	0,3
N.R.	0,3	0,3	0,2	-	0,3	0,4	0,4	0,1	0,2	0,2
N.C.	0,1	0,1	0,2	-	0,1	0,0	0,2	0,2	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	45,5	52,3	43,7	31,6	34,7	38,6	48,9	64,3	86,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	83,2	84,2	82,1	85,2	85,6	87,0	82,9	80,9	75,2	77,6
No	16,6	15,5	17,7	14,8	14,2	12,9	16,8	19,0	24,0	21,6
N.S.	0,2	0,3	0,1	-	0,2	0,1	0,2	0,1	0,5	0,8
N.C.	0,0	-	0,1	-	-	-	0,1	-	0,2	-
(N)	(5.255)	(2.714)	(2.542)	(486)	(842)	(1.106)	(1.245)	(922)	(476)	(178)

Pregunta 9bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	42,4	45,9	39,2	47,9	58,5	56,8	50,8	41,3	26,9	10,2
No	8,5	8,5	8,5	8,3	9,7	8,4	10,3	9,7	8,6	2,8
N.S.	0,1	0,2	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1
N.C.	0,0	-	0,0	-	-	-	0,1	-	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	45,5	52,3	43,7	31,6	34,7	38,6	48,9	64,3	86,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Muy fácil	31,8	31,9	31,8	44,1	41,9	33,7	29,2	24,9	21,7	12,5
Fácil	53,5	53,6	53,3	46,4	47,5	52,2	55,1	59,0	56,4	66,0
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	0,4	0,2	-	0,3	0,3	0,2	0,3	1,0	-
Difícil	10,4	10,7	10,2	7,5	6,9	10,5	11,7	11,4	14,4	12,3
Muy difícil	3,4	3,1	3,7	2,0	2,9	2,7	3,3	3,8	4,7	9,2
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,5	0,3	0,8	-	0,5	0,4	0,4	0,5	1,8	-
N.R.	0,0	0,0	-	-	-	0,1	-	-	-	-
N.C.	0,1	0,0	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	-	-
(N)	(4.371)	(2.285)	(2.086)	(414)	(721)	(962)	(1.032)	(746)	(358)	(139)

Pregunta 9cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Muy fácil	13,5	14,6	12,4	21,1	24,5	19,1	14,8	10,3	5,8	1,3
Fácil	22,7	24,6	20,9	22,3	27,8	29,6	28,0	24,4	15,1	6,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	0,2	0,1	-	0,2	0,2	0,1	0,1	0,3	-
Difícil	4,4	4,9	4,0	3,6	4,0	6,0	6,0	4,7	3,9	1,3
Muy difícil	1,4	1,4	1,5	0,9	1,7	1,5	1,7	1,6	1,3	0,9
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,2	0,1	0,3	-	0,3	0,2	0,2	0,2	0,5	-
N.R.	0,0	0,0	-	-	-	0,1	-	-	-	-
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	0,1	0,0	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	54,1	60,8	52,1	41,5	43,2	49,2	58,7	73,1	89,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	42,5	45,7	39,2	44,3	44,5	43,5	42,5	41,9	42,0	32,4
No	35,2	32,9	37,6	39,5	32,6	32,4	35,8	34,9	35,1	45,1
Dispongo de DNle, pero no lo he activado	20,4	19,6	21,3	15,0	20,8	22,6	20,5	21,5	19,8	16,9
N.S.	1,8	1,8	1,8	1,3	2,1	1,4	1,1	1,6	2,8	5,6
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	0,3	-
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

Pregunta 10MT

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

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sí	31,4	35,8	27,2	35,7	39,4	39,2	37,4	32,6	23,8	8,3
No	26,0	25,8	26,2	31,8	28,9	29,3	31,5	27,1	19,9	11,6
Dispongo de DNle, pero no lo he activado	15,1	15,4	14,8	12,1	18,4	20,4	18,1	16,7	11,3	4,3
N.S.	1,3	1,4	1,3	1,0	1,9	1,3	1,0	1,3	1,6	1,4
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,0	0,1	0,1	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Muy fácil	16,8	18,0	15,2	17,5	19,6	16,7	18,2	15,5	13,8	8,2
Fácil	51,5	51,0	52,0	59,0	50,0	50,8	50,8	53,3	44,6	56,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	0,7	0,9	0,5	0,3	0,6	0,8	0,5	1,8	3,0
Difícil	18,9	19,2	18,4	15,6	21,8	18,7	18,3	18,4	21,7	14,5
Muy difícil	6,9	6,6	7,2	5,0	6,0	8,7	6,5	6,2	7,2	10,9
No lo hice yo, lo hicieron por mí	2,7	2,0	3,6	1,5	0,6	2,2	2,4	2,8	8,0	5,0
N.R.	0,7	0,6	0,7	0,4	0,7	0,4	1,2	0,6	0,1	1,2
N.C.	1,8	1,7	1,9	0,4	0,9	2,0	1,7	2,7	2,8	1,1
(N)	(3.233)	(1.782)	(1.450)	(308)	(486)	(664)	(759)	(587)	(317)	(112)

Pregunta 10aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Muy fácil	5,3	6,5	4,1	6,2	7,7	6,6	6,8	5,0	3,3	0,7
Fácil	16,1	18,2	14,2	21,1	19,7	19,9	19,0	17,3	10,6	4,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,3	0,3	0,2	0,4	0,3
Difícil	5,9	6,9	5,0	5,6	8,6	7,3	6,8	6,0	5,2	1,2
Muy difícil	2,2	2,4	2,0	1,8	2,4	3,4	2,4	2,0	1,7	0,9
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	0,7	1,0	0,6	0,3	0,8	0,9	0,9	1,9	0,4
N.R.	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,1	0,5	0,2	0,0	0,1
N.C.	0,6	0,6	0,5	0,2	0,4	0,8	0,6	0,9	0,7	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 DNe, N.S. o N.C. (P10)	68,6	64,2	72,8	64,3	60,6	60,8	62,6	67,4	76,2	91,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Sí	44,9	45,8	43,7	57,6	46,3	46,6	42,4	40,7	42,1	40,4
No	54,4	53,5	55,6	41,9	53,1	53,0	56,8	58,4	57,2	58,4
N.S.	0,4	0,4	0,3	0,5	0,2	0,2	0,3	0,6	0,1	1,2
N.C.	0,3	0,3	0,4	-	0,4	0,1	0,5	0,3	0,6	-
(N)	(3.233)	(1.782)	(1.450)	(308)	(486)	(664)	(759)	(587)	(317)	(112)

Pregunta 10bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Sí	14,1	16,4	11,9	20,5	18,3	18,3	15,8	13,3	10,0	3,4
No	17,1	19,1	15,1	14,9	20,9	20,8	21,2	19,0	13,6	4,9
N.S.	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,0	0,1
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,2	0,0	0,2	0,1	0,2	-
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	64,2	72,8	64,3	60,6	60,8	62,6	67,4	76,2	91,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Muy fácil	25,4	27,8	22,2	30,9	30,4	26,8	26,0	19,2	19,5	15,6
Fácil	55,8	53,2	59,1	57,5	49,6	56,6	53,0	57,9	63,1	60,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	0,4	0,5	0,7	-	0,5	0,5	1,0	-	-
Difícil	11,9	11,9	11,9	8,4	12,8	11,1	13,0	13,7	7,9	21,4
Muy difícil	5,4	5,8	4,9	2,6	5,5	4,7	6,7	6,7	6,2	2,6
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	0,7	1,1	-	0,9	0,3	0,8	1,2	3,3	-
N.R.	0,1	-	0,1	-	-	-	-	0,3	-	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,8	-	-	-	-	-
(N)	(1.451)	(817)	(635)	(177)	(225)	(309)	(321)	(239)	(134)	(45)

Pregunta 10cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Muy fácil	3,6	4,6	2,7	6,3	5,6	4,9	4,1	2,5	2,0	0,5
Fácil	7,9	8,7	7,0	11,8	9,1	10,4	8,4	7,7	6,3	2,0
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,1	0,1	-	-
Difícil	1,7	2,0	1,4	1,7	2,3	2,0	2,1	1,8	0,8	0,7
Muy difícil	0,8	0,9	0,6	0,5	1,0	0,9	1,1	0,9	0,6	0,1
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,1	0,1	0,1	-	0,2	0,1	0,1	0,2	0,3	-
N.R.	0,0	-	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	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 DNle, N.S. o N.C. (P10) y no lo han utilizado los últimos doce meses, N.S. o N.C. (P10b)	85,9	83,6	88,1	79,5	81,7	81,7	84,2	86,7	90,0	96,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)										
Sí	67,4	68,8	65,9	53,3	77,4	72,4	69,6	69,7	58,1	40,8
No	32,5	31,0	34,0	46,7	22,4	27,5	30,1	30,1	41,5	59,2
N.R.	0,1	0,2	0,1	-	0,2	0,0	0,1	0,2	0,4	-
N.C.	0,0	0,0	0,1	-	-	0,1	0,1	-	-	-
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)										
Sí	41,2	42,0	40,4	42,4	46,8	44,9	40,9	37,2	38,2	29,9
No	58,6	57,9	59,3	57,6	53,1	55,0	59,0	62,6	61,4	69,2
N.R.	0,2	0,1	0,2	-	0,2	0,1	0,2	0,2	0,4	-
N.C.	0,1	-	0,1	-	-	0,1	-	-	-	0,9
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)										
Sí	64,3	65,2	63,3	57,3	65,5	67,0	68,5	66,8	58,2	44,2
No	35,3	34,4	36,3	42,3	34,0	32,8	31,2	32,9	41,2	55,0
N.R.	0,3	0,3	0,3	0,4	0,4	0,1	0,2	0,2	0,5	0,4
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,5
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)										
Sí	71,7	72,3	71,1	66,1	72,8	74,3	73,9	73,1	69,9	55,0
No	28,0	27,6	28,5	33,9	27,1	25,5	25,9	26,5	29,8	43,8
N.R.	0,2	0,1	0,3	-	0,1	0,1	0,1	0,3	0,2	1,2
N.C.	0,0	0,0	0,1	-	0,0	0,0	0,1	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
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)										
Sí	83,3	81,1	85,6	78,2	83,8	86,3	85,0	83,0	81,5	73,9
No	16,6	18,8	14,3	21,8	16,0	13,6	15,0	16,9	18,2	26,1
N.R.	0,1	0,1	0,1	-	0,2	0,1	-	0,1	0,3	-
N.C.	0,0	0,0	-	-	-	0,0	-	-	-	-
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación										
Sí	53,5	57,8	49,0	20,9	58,9	60,6	57,0	54,7	53,8	47,8
No	46,3	42,0	50,8	79,1	40,9	39,3	43,0	45,1	45,8	51,8
N.R.	0,0	0,0	0,0	-	0,1	-	-	-	0,1	-
N.C.	0,2	0,2	0,1	-	0,1	0,2	0,0	0,2	0,3	0,4
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)										
Sí	38,8	39,7	37,8	51,1	49,2	45,6	38,6	32,7	21,3	15,1
No	60,9	60,1	61,8	48,9	50,7	54,3	61,0	66,8	78,4	84,1
N.R.	0,2	0,2	0,3	-	0,1	0,1	0,4	0,3	0,2	0,9
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-	0,1	0,1	-
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)										
Sí	32,5	31,1	33,9	53,8	33,2	39,9	38,6	21,2	15,1	6,2
No	67,5	68,8	66,0	46,2	66,8	59,8	61,3	78,8	84,7	93,8
N.R.	0,1	0,1	0,0	-	-	0,3	0,0	-	0,1	-
N.C.	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-	0,1	-
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)										
Sí	15,7	15,6	15,9	13,8	15,3	16,8	17,9	15,8	13,9	8,6
No	84,1	84,3	83,9	86,2	84,6	83,0	82,0	83,9	85,8	91,4
N.R.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	0,2	-
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

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)**

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)										
Sí	49,7	53,9	45,8	43,0	68,6	65,3	61,3	54,1	33,0	10,5
No	24,0	24,3	23,6	37,6	19,9	24,8	26,5	23,4	23,6	15,2
N.R.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,0	0,1	0,1	0,2	-
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	0,1	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada							
	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años	
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)										
Sí	30,4	32,9	28,1	34,2	41,5	40,5	36,0	28,9	21,7	7,7
No	43,2	45,4	41,2	46,4	47,1	49,6	51,9	48,6	34,8	17,7
N.R.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,0	0,1	0,2	0,2	-
N.C.	0,0	-	0,1	-	-	0,1	-	-	-	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)										
Sí	47,4	51,1	44,0	46,2	58,0	60,5	60,3	51,8	33,0	11,3
No	26,1	27,0	25,2	34,1	30,2	29,6	27,5	25,5	23,4	14,1
N.R.	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,1	0,2	0,2	0,3	0,1
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)										
Sí	52,9	56,6	49,4	53,3	64,5	67,1	65,0	56,8	39,7	14,1
No	20,7	21,6	19,8	27,3	24,0	23,0	22,8	20,6	16,9	11,2
N.R.	0,1	0,1	0,2	-	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,3
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,0	0,1	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
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)										
Sí	61,4	63,5	59,5	63,0	74,3	77,9	74,9	64,4	46,3	19,0
No	12,3	14,8	10,0	17,6	14,2	12,2	13,2	13,1	10,3	6,7
N.R.	0,1	0,1	0,1	-	0,2	0,0	-	0,1	0,2	-
N.C.	0,0	0,0	-	-	-	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación										
Sí	39,5	45,3	34,1	16,8	52,2	54,6	50,2	42,4	30,5	12,2
No	34,2	32,9	35,3	63,8	36,3	35,4	37,9	35,0	26,0	13,3
N.R.	0,0	0,0	0,0	-	0,1	-	-	-	0,1	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)										
Sí	28,6	31,1	26,3	41,2	43,6	41,1	34,0	25,4	12,1	3,9
No	45,0	47,1	43,0	39,4	44,9	49,0	53,7	51,9	44,5	21,5
N.R.	0,2	0,2	0,2	-	0,1	0,1	0,3	0,2	0,1	0,2
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-	0,1	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)										
Sí	23,9	24,3	23,6	43,4	29,4	36,0	34,0	16,4	8,5	1,6
No	49,8	53,9	45,9	37,2	59,2	54,0	54,0	61,2	48,1	24,1
N.R.	0,1	0,1	0,0	-	-	0,2	0,0	-	0,1	-
N.C.	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)										
Sí	11,6	12,2	11,0	11,1	13,6	15,1	15,8	12,3	7,9	2,2
No	62,1	66,0	58,3	69,5	75,0	74,8	72,2	65,2	48,7	23,4
N.R.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	0,2	0,0	0,1	0,1	-
N.C.	0,0	0,1	0,0	-	-	0,1	0,1	0,0	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)										
Más bien fácil	82,0	81,7	82,4	85,6	83,0	83,7	81,0	81,6	77,9	79,0
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,2	1,0	1,5	1,6	1,0	1,1	1,3	1,2	1,3	1,7
Más bien difícil	16,5	17,1	15,9	12,5	15,9	15,1	17,4	16,8	20,6	19,3
N.R.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-	0,2	-	-
N.C.	0,2	0,2	0,2	0,3	0,1	0,1	0,3	0,2	0,2	-
(N)	(5.123)	(2.685)	(2.438)	(371)	(845)	(1.105)	(1.245)	(976)	(439)	(142)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)										
Más bien fácil	81,7	81,7	81,7	89,5	82,3	82,6	79,2	82,1	79,6	71,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	0,8	0,8	1,1	0,5	0,5	0,8	0,2	1,5	5,1
Más bien difícil	17,4	17,4	17,4	9,4	17,0	16,9	20,0	17,6	18,6	23,5
N.R.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N.C.	0,1	0,0	0,1	-	0,2	-	-	0,2	0,3	-
(N)	(3.134)	(1.638)	(1.496)	(295)	(511)	(685)	(730)	(521)	(289)	(104)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)										
Más bien fácil	66,0	65,0	67,1	76,0	67,6	62,4	63,8	68,5	65,7	60,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,8	2,0	1,6	1,1	0,7	1,1	2,5	1,5	2,7	7,2
Más bien difícil	31,8	32,5	30,9	22,6	31,5	36,3	33,2	29,2	31,5	31,6
N.R.	0,1	0,0	0,1	-	0,1	-	-	0,3	-	-
N.C.	0,4	0,4	0,3	0,3	0,1	0,2	0,5	0,5	0,2	1,1
(N)	(4.889)	(2.546)	(2.342)	(399)	(715)	(1.023)	(1.223)	(935)	(440)	(153)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)										
Más bien fácil	80,0	78,8	81,2	86,5	80,2	79,6	80,0	79,2	75,2	82,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,2	1,2	1,2	0,4	0,2	1,0	1,3	1,5	2,4	3,0
Más bien difícil	18,5	19,8	17,2	13,1	19,4	18,8	18,6	18,9	22,0	14,9
N.R.	0,1	-	0,1	-	-	0,1	0,1	-	0,3	-
N.C.	0,2	0,1	0,3	-	0,1	0,5	0,1	0,4	0,1	-
(N)	(5.454)	(2.821)	(2.632)	(460)	(795)	(1.135)	(1.320)	(1.024)	(529)	(191)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
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)										
Más bien fácil	79,7	78,4	81,0	84,0	82,0	80,0	79,2	78,7	73,9	83,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	0,8	1,0	0,4	0,9	1,0	0,5	1,1	0,7	3,1
Más bien difícil	19,1	20,4	17,7	15,6	17,1	19,0	19,9	19,6	25,1	12,8
N.R.	0,0	0,1	-	-	-	0,1	0,1	-	-	-
N.C.	0,3	0,3	0,2	-	-	0,1	0,3	0,6	0,3	0,6
(N)	(6.332)	(3.164)	(3.168)	(543)	(915)	(1.318)	(1.520)	(1.162)	(617)	(256)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación										
Más bien fácil	83,6	84,2	82,9	72,0	80,0	82,6	85,0	88,1	83,7	84,6
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	1,0	0,7	1,5	0,7	0,6	1,0	0,5	1,2	2,3
Más bien difícil	15,3	14,7	16,1	26,5	19,1	16,8	13,8	11,3	14,4	13,1
N.R.	0,0	-	0,0	-	-	-	0,1	-	-	-
N.C.	0,2	0,1	0,2	-	0,2	-	0,2	0,1	0,7	-
(N)	(4.069)	(2.254)	(1.814)	(145)	(643)	(925)	(1.018)	(766)	(407)	(166)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)										
Más bien fácil	80,0	79,9	80,1	79,7	82,4	81,2	77,1	82,4	77,1	65,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	1,0	0,8	0,3	0,9	0,7	0,9	0,9	3,0	-
Más bien difícil	18,9	19,0	18,9	20,0	16,3	18,0	21,9	16,5	18,7	34,9
N.R.	0,0	-	0,1	-	0,2	-	-	-	-	-
N.C.	0,2	0,1	0,3	-	0,2	-	0,2	0,2	1,2	-
(N)	(2.950)	(1.550)	(1.401)	(356)	(537)	(696)	(691)	(458)	(161)	(52)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)										
Más bien fácil	68,7	65,8	71,5	73,0	70,8	65,6	69,1	70,6	56,7	70,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,5	1,5	1,4	1,8	1,5	1,4	1,2	2,5	-	-
Más bien difícil	29,7	32,6	26,8	25,2	27,2	33,0	29,4	26,9	43,3	29,5
N.R.	0,0	-	0,1	-	0,2	-	-	-	-	-
N.C.	0,1	0,1	0,2	-	0,3	-	0,3	-	-	-
(N)	(2.468)	(1.212)	(1.256)	(374)	(362)	(609)	(690)	(297)	(114)	(21)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)										
Más bien fácil	60,9	57,7	64,3	60,8	61,7	57,9	61,4	59,4	61,6	88,2
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,7	0,9	0,5	1,2	0,5	1,1	0,3	0,8	0,9	-
Más bien difícil	38,1	41,3	34,8	37,9	37,3	41,0	38,0	39,4	37,6	11,8
N.R.	0,2	-	0,4	-	0,5	-	0,4	-	-	-
N.C.	0,1	0,2	-	-	-	-	-	0,5	-	-
(N)	(1.196)	(607)	(588)	(96)	(167)	(256)	(320)	(221)	(105)	(30)

Pregunta 11_1MT

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

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)										
Más bien fácil	40,8	44,0	37,7	36,8	56,9	54,7	49,7	44,1	25,7	8,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	0,5	0,7	0,7	0,7	0,7	0,8	0,6	0,4	0,2
Más bien difícil	8,2	9,2	7,3	5,4	10,9	9,8	10,7	9,1	6,8	2,0
N.R.	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	50,3	46,1	54,2	57,0	31,4	34,7	38,7	45,9	67,0	89,5
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)										
Más bien fácil	24,8	26,9	23,0	30,6	34,1	33,4	28,5	23,7	17,3	5,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,2	0,3	0,2	0,4	0,2	0,2	0,3	0,1	0,3	0,4
Más bien difícil	5,3	5,7	4,9	3,2	7,1	6,8	7,2	5,1	4,0	1,8
N.R.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	0,1	-	-	0,0	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	69,6	67,1	71,9	65,8	58,5	59,5	64,0	71,1	78,3	92,3
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)										
Más bien fácil	31,3	33,2	29,5	35,1	39,2	37,7	38,5	35,5	21,7	6,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	1,0	0,7	0,5	0,4	0,7	1,5	0,8	0,9	0,8
Más bien difícil	15,1	16,6	13,6	10,4	18,3	21,9	20,0	15,1	10,4	3,6
N.R.	0,0	0,0	0,0	-	0,1	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3	0,3	0,1	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	52,6	48,9	56,0	53,8	42,0	39,5	39,7	48,2	67,0	88,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)										
Más bien fácil	42,3	44,6	40,1	46,1	51,8	53,4	52,0	45,0	29,9	11,6
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	0,7	0,6	0,2	0,1	0,7	0,9	0,9	1,0	0,4
Más bien difícil	9,8	11,2	8,5	7,0	12,5	12,6	12,1	10,7	8,7	2,1
N.R.	0,0	-	0,1	-	-	0,1	0,0	-	0,1	-
N.C.	0,1	0,1	0,2	-	0,1	0,3	0,1	0,2	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	47,1	43,4	50,6	46,7	35,5	32,9	35,0	43,2	60,3	85,9
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
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)										
Más bien fácil	49,0	49,8	48,2	52,9	60,9	62,3	59,3	50,7	34,2	15,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	0,5	0,6	0,3	0,6	0,7	0,4	0,7	0,3	0,6
Más bien difícil	11,7	13,0	10,6	9,8	12,7	14,8	14,9	12,7	11,6	2,4
N.R.	0,0	0,0	-	-	-	0,1	0,1	-	-	-
N.C.	0,2	0,2	0,1	-	-	0,0	0,2	0,4	0,1	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	38,6	36,5	40,5	37,0	25,7	22,1	25,1	35,6	53,7	81,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación										
Más bien fácil	33,0	38,1	28,2	12,1	41,7	45,1	42,6	37,4	25,5	10,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	0,4	0,2	0,2	0,4	0,3	0,5	0,2	0,4	0,3
Más bien difícil	6,1	6,7	5,5	4,5	10,0	9,2	6,9	4,8	4,4	1,6
N.R.	0,0	-	0,0	-	-	-	0,0	-	-	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	0,1	-	0,1	0,0	0,2	-
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)	60,5	54,7	65,9	83,2	47,8	45,4	49,8	57,6	69,5	87,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)										
Más bien fácil	22,9	24,8	21,1	32,9	35,9	33,4	26,2	20,9	9,3	2,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	0,3	0,2	0,1	0,4	0,3	0,3	0,2	0,4	-
Más bien difícil	5,4	5,9	5,0	8,2	7,1	7,4	7,4	4,2	2,3	1,3
N.R.	0,0	-	0,0	-	0,1	-	-	-	-	-
N.C.	0,0	0,0	0,1	-	0,1	-	0,1	0,0	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	71,4	68,9	73,7	58,8	56,4	58,9	66,0	74,6	87,9	96,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)										
Más bien fácil	16,5	16,0	16,9	31,6	20,8	23,6	23,5	11,6	4,9	1,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,4	0,4	0,3	0,8	0,5	0,5	0,4	0,4	-	-
Más bien difícil	7,1	7,9	6,3	10,9	8,0	11,9	10,0	4,4	3,7	0,5
N.R.	0,0	-	0,0	-	0,1	-	-	-	-	-
N.C.	0,0	0,0	0,0	-	0,1	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	76,1	75,7	76,4	56,6	70,6	64,0	66,0	83,6	91,5	98,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)										
Más bien fácil	7,1	7,0	7,1	6,8	8,4	8,8	9,7	7,3	4,9	1,9
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,0	0,1	0,1	-
Más bien difícil	4,4	5,0	3,8	4,2	5,1	6,2	6,0	4,8	3,0	0,3
N.R.	0,0	-	0,0	-	0,1	-	0,1	-	-	-
N.C.	0,0	0,0	-	-	-	-	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	88,4	87,8	89,0	88,9	86,4	84,9	84,2	87,7	92,1	97,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

**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).

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Incompatibilidad con los navegadores, dispositivos, sistemas operativos	32,2	31,8	32,7	21,1	29,9	37,4	35,1	31,7	31,6	27,6
Dificultades con los pasos a seguir	43,8	44,8	42,6	36,4	36,0	41,9	44,6	47,0	53,8	51,7
No entender el lenguaje	24,3	23,6	25,1	12,6	18,4	22,3	24,1	28,9	34,7	35,4
No saber a qué web o aplicación dirigirse	45,2	46,2	44,2	50,5	50,9	46,7	43,6	41,2	41,2	43,7
Dificultad para encontrar información precisa, lo que buscaba	59,8	61,0	58,7	56,2	65,2	63,0	60,6	58,0	56,8	46,7
Falta de ayuda o apoyo presencial o por teléfono	59,6	56,6	62,7	52,8	59,9	61,6	62,6	60,3	56,3	51,6
Dificultad para entrar, autenticarse o identificarse	31,4	31,7	31,2	27,5	27,7	29,2	33,4	33,2	35,4	35,1
No funcionaba bien la web o la aplicación	51,0	49,7	52,5	53,3	51,8	50,8	50,4	50,3	55,2	42,2
Dificultad para encontrar cita	0,5	0,4	0,6	-	0,3	0,6	0,7	0,7	0,5	-
Problemas una vez realizado el trámite (falta de posibilidad de seguimiento, ausencia de respuesta,...)	0,5	0,5	0,4	0,6	0,4	0,5	0,6	0,5	0,2	0,3
Demora en el trámite	0,5	0,5	0,6	0,5	0,7	0,5	0,5	0,6	0,5	-
Dificultades personales con la informática. Barrera de edad	0,6	0,4	0,8	-	0,1	0,3	0,7	0,4	2,2	1,3
Otras	1,3	1,2	1,3	0,5	0,9	1,1	1,6	1,4	1,5	2,7
(NO LEER) Ninguna	6,9	7,4	6,3	7,9	4,9	6,4	6,2	7,7	8,1	10,4
(NO LEER) No se relacionan electrónicamente con las administraciones	0,8	0,5	1,1	0,2	-	0,3	0,3	0,8	2,3	5,6
N.S.	0,1	0,2	0,1	0,2	-	0,1	0,0	0,1	0,7	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,0	0,1	0,2	0,2	0,4
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

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)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Incompatibilidad con los navegadores, dispositivos, sistemas operativos	23,8	24,9	22,7	17,0	26,5	33,7	30,9	24,6	17,9	7,1
Dificultades con los pasos a seguir	32,3	35,1	29,6	29,4	31,9	37,8	39,3	36,5	30,5	13,3
No entender el lenguaje	17,9	18,5	17,5	10,1	16,3	20,2	21,2	22,4	19,7	9,1
No saber a qué web o aplicación dirigirse	33,4	36,2	30,7	40,7	45,1	42,2	38,4	32,0	23,4	11,2
Dificultad para encontrar información precisa, lo que buscaba	44,2	47,8	40,8	45,3	57,8	56,8	53,4	45,0	32,3	12,0
Falta de ayuda o apoyo presencial o por teléfono	43,9	44,3	43,6	42,5	53,1	55,6	55,1	46,8	31,9	13,2
Dificultad para entrar, autenticarse o identificarse	23,2	24,8	21,7	22,1	24,6	26,4	29,4	25,8	20,1	9,0
No funcionaba bien la web o la aplicación	37,7	38,9	36,5	42,9	45,9	45,9	44,4	39,1	31,3	10,8
Dificultad para encontrar cita	0,4	0,3	0,5	-	0,3	0,5	0,6	0,6	0,3	-
Problemas una vez realizado el trámite (falta de posibilidad de seguimiento, ausencia de respuesta,...)	0,3	0,4	0,3	0,5	0,3	0,4	0,5	0,4	0,1	0,1
Demora en el trámite	0,4	0,4	0,4	0,4	0,6	0,5	0,5	0,5	0,3	-
Dificultades personales con la informática. Barrera de edad	0,4	0,3	0,5	-	0,1	0,3	0,6	0,3	1,3	0,3
Otras	0,9	1,0	0,9	0,4	0,8	1,0	1,4	1,1	0,8	0,7
(NO LEER) Ninguna	5,1	5,8	4,4	6,3	4,3	5,8	5,5	6,0	4,6	2,7
(NO LEER) No se relacionan electrónicamente con las administraciones	0,6	0,4	0,8	0,1	-	0,3	0,3	0,7	1,3	1,4
N.S.	0,1	0,1	0,1	0,2	-	0,1	0,0	0,0	0,4	-
N.C.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,0	0,0	0,1	0,1	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

**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).

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Las citas no aparecían, no había citas disponibles nunca	51,7	49,4	54,2	44,8	54,4	58,5	53,4	50,1	47,7	34,4
Me han ofrecido o he accedido a citas en venta	3,4	3,5	3,3	3,1	3,4	4,1	2,9	3,1	4,1	2,7
He tenido dificultades para confirmar o aceptar una cita con el móvil	20,5	20,9	20,0	17,9	17,3	22,4	22,5	19,7	21,8	16,5
No sabía a qué web o aplicación dirigirme	29,2	31,2	27,1	35,9	32,2	30,6	28,0	25,2	26,3	29,1
No encontraba información sobre la disponibilidad de citas	32,5	32,5	32,5	32,7	31,7	33,7	31,3	33,0	34,5	29,2
No funcionaba la web o la aplicación	43,3	41,9	44,8	43,4	42,2	44,2	42,8	44,3	44,5	38,7
No podía entrar, autenticarme o identificarme	29,0	28,7	29,2	24,4	24,0	28,2	29,6	31,6	34,8	30,8
No entendía el lenguaje	12,7	13,5	11,9	7,6	8,3	11,4	11,9	15,9	19,6	19,5
Poca disponibilidad de citas, problemas con los plazos, horarios y centros	1,6	1,5	1,8	0,5	1,7	1,6	2,0	1,7	1,9	1,4
Dificultad con los pasos a seguir, el diseño y usabilidad de las webs y aplicaciones	1,1	1,0	1,2	0,8	0,4	0,9	1,1	1,6	2,1	0,8
Falta de asistencia en las gestiones	0,4	0,4	0,4	0,2	0,4	0,5	0,3	0,5	1,0	-
Otras	1,2	1,1	1,3	0,2	0,8	1,3	1,4	1,4	1,4	1,5
(NO LEER) Ninguna	19,9	20,0	19,9	20,8	19,8	17,7	19,6	21,3	20,6	23,3
(NO LEER) No han solicitado cita previa por Internet	2,0	2,0	2,1	1,2	0,4	0,8	1,3	3,3	3,8	9,2
N.S.	0,1	0,2	0,1	-	-	0,1	0,2	0,1	0,5	-
N.C.	0,3	0,4	0,2	0,2	0,1	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4
(N)	(7.605)	(3.903)	(3.701)	(695)	(1.092)	(1.527)	(1.787)	(1.400)	(757)	(347)

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)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Las citas no aparecían, no había citas disponibles nunca	38,2	38,7	37,7	36,1	48,3	52,8	47,0	38,9	27,0	8,8
Me han ofrecido o he accedido a citas en venta	2,5	2,7	2,3	2,5	3,0	3,7	2,6	2,4	2,3	0,7
He tenido dificultades para confirmar o aceptar una cita con el móvil	15,1	16,4	13,9	14,4	15,3	20,2	19,8	15,3	12,4	4,2
No sabía a qué web o aplicación dirigirme	21,6	24,5	18,8	28,9	28,5	27,6	24,7	19,6	14,9	7,5
No encontraba información sobre la disponibilidad de citas	24,0	25,5	22,6	26,3	28,1	30,4	27,6	25,6	19,6	7,5
No funcionaba la web o la aplicación	31,9	32,8	31,1	35,0	37,4	39,9	37,7	34,4	25,3	9,9
No podía entrar, autenticarme o identificarme	21,4	22,5	20,3	19,6	21,2	25,5	26,1	24,5	19,8	7,9
No entendía el lenguaje	9,4	10,6	8,3	6,1	7,4	10,2	10,5	12,4	11,1	5,0
Poca disponibilidad de citas, problemas con los plazos, horarios y centros	1,2	1,1	1,3	0,4	1,5	1,4	1,7	1,3	1,1	0,4
Dificultad con los pasos a seguir, el diseño y usabilidad de las webs y aplicaciones	0,8	0,8	0,9	0,6	0,3	0,8	0,9	1,3	1,2	0,2
Falta de asistencia en las gestiones	0,3	0,3	0,3	0,1	0,3	0,4	0,3	0,4	0,6	-
Otras	0,9	0,9	0,9	0,1	0,7	1,2	1,3	1,1	0,8	0,4
(NO LEER) Ninguna	14,7	15,7	13,8	16,8	17,5	16,0	17,2	16,5	11,7	6,0
(NO LEER) No han solicitado cita previa por Internet	1,5	1,5	1,5	1,0	0,3	0,8	1,1	2,5	2,2	2,3
N.S.	0,1	0,1	0,1	-	-	0,1	0,2	0,1	0,3	-
N.C.	0,2	0,3	0,1	0,2	0,1	0,3	0,2	0,3	0,2	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	21,6	30,5	19,4	11,4	9,8	12,0	22,4	43,2	74,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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...

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Mejora la calidad de los servicios públicos										
Muy de acuerdo	18,6	21,0	16,2	22,5	22,6	20,9	19,6	16,9	14,3	14,3
Bastante de acuerdo	37,1	39,5	34,9	46,3	41,4	36,2	37,6	32,9	34,9	35,6
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,3	1,2	1,4	0,9	1,1	1,3	1,6	1,2	1,2	1,5
En desacuerdo	25,2	23,0	27,3	21,1	22,1	26,4	26,0	27,9	27,7	21,8
Muy en desacuerdo	13,8	12,4	15,0	8,0	11,8	14,3	13,4	17,6	15,5	12,3
N.S.	3,1	2,1	4,1	1,1	0,8	0,6	1,2	2,5	5,1	11,4
N.C.	0,9	0,7	1,1	0,1	0,1	0,4	0,4	1,0	1,3	3,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Pone en peligro la privacidad de los datos y la seguridad de los/as ciudadanos/as ante fraude										
Muy de acuerdo	16,6	14,7	18,3	12,0	17,1	14,7	16,4	17,2	19,3	18,1
Bastante de acuerdo	28,2	27,4	29,0	24,8	25,8	26,8	26,7	30,5	31,0	30,9
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	0,6	0,8	0,4	0,4	0,9	0,9	0,7	0,7	0,9
En desacuerdo	32,6	34,5	30,9	41,3	35,4	36,1	35,8	32,1	26,4	22,0
Muy en desacuerdo	15,7	17,5	13,9	19,6	19,9	18,8	16,3	13,6	12,8	10,1
N.S.	5,3	4,6	6,0	1,8	1,0	2,4	3,4	5,0	8,6	15,4
N.C.	0,9	0,7	1,1	-	0,4	0,4	0,6	1,0	1,3	2,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Mejora el acceso a la información y el conocimiento sobre servicios públicos										
Muy de acuerdo	25,6	26,8	24,4	30,4	31,2	29,3	26,7	23,7	21,4	17,5
Bastante de acuerdo	47,6	49,2	46,1	53,8	48,9	48,0	49,3	45,2	46,7	43,3
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	0,6	0,9	0,3	0,2	0,8	1,2	1,1	1,0	0,1
En desacuerdo	15,1	14,1	16,1	9,9	14,2	14,3	14,9	17,2	16,8	16,3
Muy en desacuerdo	7,2	6,7	7,7	4,6	5,1	6,8	6,5	10,3	8,2	7,3
N.S.	3,0	1,9	4,0	0,8	0,2	0,7	0,9	1,9	4,7	12,4
N.C.	0,8	0,8	0,9	0,2	0,1	0,2	0,5	0,5	1,1	3,2
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Genera más pasos y trámites que recaen en el/la ciudadano/a										
Muy de acuerdo	27,0	24,6	29,2	21,6	27,0	27,8	30,8	28,6	26,4	22,2
Bastante de acuerdo	37,3	37,7	37,0	46,9	36,8	39,2	36,4	36,4	38,8	30,5
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,5	0,5	0,5	0,7	0,2	0,6	0,5	0,5	0,7	0,4
En desacuerdo	21,4	23,7	19,4	20,6	24,3	22,4	21,8	21,7	20,2	18,5
Muy en desacuerdo	8,8	10,2	7,6	8,2	10,7	9,0	9,2	9,1	7,1	8,0
N.S.	4,0	2,6	5,4	1,9	0,6	0,7	0,9	2,8	5,8	17,3
N.C.	0,9	0,8	1,0	0,1	0,3	0,3	0,4	1,0	0,9	3,2
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Dificulta las gestiones y consultas por falta de atención telefónica y presencial										
Muy de acuerdo	28,0	25,4	30,4	22,2	26,6	28,2	30,0	31,4	30,7	22,5
Bastante de acuerdo	35,1	34,4	35,8	38,1	34,6	34,4	37,0	34,9	37,0	30,2
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,6	0,6	0,6	0,8	0,5	0,5	0,5	0,7	1,2	0,3
En desacuerdo	23,6	27,3	20,2	28,3	28,3	25,5	23,2	22,4	18,2	21,9
Muy en desacuerdo	8,7	9,7	7,8	9,3	9,5	10,4	7,8	7,6	7,9	9,4
N.S.	2,9	1,7	4,1	1,0	0,4	0,6	1,1	2,1	3,7	12,5
N.C.	1,0	0,8	1,1	0,3	0,1	0,4	0,5	1,0	1,3	3,2
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Favorece la transparencia de la Administración										
Muy de acuerdo	15,9	17,7	14,2	19,6	19,6	18,0	17,4	14,5	12,2	10,5
Bastante de acuerdo	34,0	37,0	31,3	41,1	39,7	34,4	35,7	32,1	30,6	27,2
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,4	1,2	1,6	0,9	1,4	1,2	1,7	1,3	1,6	1,4
En desacuerdo	27,6	25,9	29,2	25,1	26,2	28,6	26,5	29,5	29,5	26,7
Muy en desacuerdo	14,1	14,0	14,2	11,1	11,3	15,2	14,3	16,6	15,1	12,8
N.S.	6,1	3,4	8,6	2,1	1,6	2,2	3,7	5,0	9,8	18,8
N.C.	0,9	0,8	1,0	0,1	0,1	0,4	0,9	1,0	1,1	2,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Excluye a personas con menos conocimientos y habilidades informáticas										
Muy de acuerdo	59,0	56,6	61,2	46,9	58,8	63,9	67,1	64,1	59,1	41,5
Bastante de acuerdo	27,1	29,7	24,7	33,1	30,2	27,0	25,2	26,1	25,8	26,0
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,3	0,2	0,3	0,1	0,4	0,1	0,1	0,3	0,3	0,5
En desacuerdo	6,4	7,5	5,5	12,2	7,1	4,3	4,2	5,0	5,7	10,8
Muy en desacuerdo	4,2	4,2	4,2	6,6	3,2	4,0	2,7	3,3	5,2	6,1
N.S.	2,2	1,3	3,1	0,8	0,2	0,4	0,4	0,8	3,0	11,2
N.C.	0,8	0,6	1,1	0,3	0,1	0,2	0,3	0,4	0,9	3,9
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Favorece la participación de los/as ciudadanos/as										
Muy de acuerdo	18,4	19,9	17,1	20,8	23,5	19,9	19,4	16,3	14,9	15,2
Bastante de acuerdo	37,6	40,3	35,1	46,0	39,7	38,8	38,2	34,5	36,1	33,7
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,3	1,1	1,5	0,9	1,3	1,4	1,3	1,3	1,7	1,4
En desacuerdo	25,1	23,3	26,9	23,1	24,0	24,7	25,6	26,8	26,3	23,9
Muy en desacuerdo	13,8	12,8	14,8	7,8	10,8	13,8	14,5	18,1	15,5	12,1
N.S.	2,7	1,8	3,7	1,2	0,6	0,9	0,6	2,3	3,8	10,7
N.C.	0,9	0,8	1,0	0,1	0,2	0,4	0,4	0,7	1,7	3,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Favorece la igualdad en el acceso a los servicios públicos										
Muy de acuerdo	12,9	14,6	11,2	16,8	14,3	12,9	12,2	11,5	11,7	13,0
Bastante de acuerdo	26,5	30,8	22,5	35,6	29,2	24,3	24,0	22,8	27,2	29,1
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,0	1,0	1,0	0,6	0,6	1,1	0,9	0,6	1,0	1,9
En desacuerdo	33,9	31,7	35,9	30,2	35,0	35,7	37,0	35,9	32,0	27,0
Muy en desacuerdo	22,1	19,2	24,8	15,5	20,1	24,7	24,1	26,3	22,4	15,8
N.S.	2,7	1,9	3,5	1,2	0,7	0,6	1,2	1,8	4,1	10,4
N.C.	1,0	0,8	1,2	-	0,2	0,5	0,5	1,0	1,7	2,9
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Elimina burocracia, trámites y requisitos										
Muy de acuerdo	19,5	22,1	17,1	16,1	23,0	21,9	20,9	18,4	18,1	16,2
Bastante de acuerdo	34,6	35,6	33,8	38,8	31,8	34,6	34,9	36,0	33,6	33,3
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	0,8	0,7	0,2	0,9	0,5	0,7	0,9	1,3	0,6
En desacuerdo	25,4	24,1	26,6	29,1	28,9	24,9	25,1	24,3	26,3	21,0
Muy en desacuerdo	15,4	14,5	16,2	13,1	14,2	16,4	16,7	17,2	14,1	13,4
N.S.	3,5	2,3	4,6	2,3	1,1	1,3	1,2	1,9	5,3	12,9
N.C.	0,9	0,7	1,1	0,3	0,1	0,4	0,4	1,1	1,2	2,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

Pregunta 15

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

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
Más ventajas que inconvenientes	62,9	68,9	57,4	73,1	73,1	69,2	67,8	57,7	51,4	50,5
(NO LEER) Ni una cosa ni la otra/las mismas/igual	3,2	2,5	4,0	1,2	2,8	1,9	2,9	3,2	5,4	5,2
Más inconvenientes que ventajas	31,6	27,1	35,9	24,8	23,1	28,1	28,4	37,0	39,7	37,9
N.S.	1,5	0,9	2,0	0,6	0,6	0,4	0,4	1,2	2,6	5,1
N.C.	0,7	0,7	0,7	0,2	0,4	0,5	0,5	0,8	0,9	1,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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'.

	Sexo de la persona entrevistada			Edad de la persona entrevistada						
	TOTAL	Hombre	Mujer	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	De 65 a 74	75 y más
				años	años	años	años	años	años	años
0 Con toda seguridad no iría a votar	6,6	7,1	6,1	6,4	7,7	7,3	6,6	6,1	5,5	6,5
1	0,6	0,7	0,5	0,7	1,0	0,7	0,5	0,6	0,6	0,3
2	0,5	0,7	0,3	0,8	1,1	0,8	0,4	0,5	0,2	-
3	0,9	1,1	0,7	3,4	1,3	0,7	0,6	0,8	0,5	0,2
4	0,6	0,5	0,6	1,4	0,9	0,8	0,7	0,2	0,5	-
5	2,7	2,4	3,0	3,1	2,6	2,3	3,3	2,3	2,7	2,9
6	1,0	1,1	1,0	2,3	2,1	0,7	0,8	0,5	0,7	0,9
7	1,8	1,6	1,9	3,9	2,4	2,0	1,5	1,1	1,2	1,7
8	3,9	4,2	3,7	7,5	5,0	3,9	3,1	3,5	2,9	3,6
9	4,1	4,2	4,0	7,5	3,9	4,7	3,3	3,8	3,9	3,5
10 Con toda seguridad, iría a votar	76,8	76,1	77,5	62,8	71,9	75,9	79,0	80,4	81,1	79,0
N.S.	0,1	0,1	0,2	-	-	-	0,1	0,1	0,2	0,6
N.C.	0,2	0,2	0,3	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4	0,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)
Media	8,79	8,72	8,86	8,32	8,48	8,71	8,83	8,95	9,03	8,96
Desviación típica	2,80	2,89	2,71	2,95	3,05	2,91	2,79	2,68	2,57	2,66
(N)	(10.267)	(4.969)	(5.298)	(861)	(1.230)	(1.690)	(2.026)	(1.800)	(1.326)	(1.334)

Pregunta 17R

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

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
PP	24,2	25,5	23,1	20,3	20,1	23,8	28,5	25,1	20,9	26,7
PSOE	21,7	19,7	23,6	21,4	18,2	17,2	17,5	22,2	31,0	27,0
VOX	6,7	9,0	4,5	11,7	9,5	9,8	6,6	5,1	3,6	2,4
Sumar	10,3	10,7	9,9	10,9	16,8	12,9	10,5	9,4	8,2	3,8
ERC	1,2	1,4	1,1	1,2	0,9	1,1	1,5	1,9	1,2	0,4
Junts	1,4	1,7	1,1	0,6	0,6	0,7	1,7	2,0	1,7	1,6
EH Bildu	0,9	1,1	0,7	1,4	0,9	1,4	0,8	0,6	1,0	0,4
EAJ-PNV	0,6	0,8	0,5	-	0,3	0,4	1,0	0,5	0,7	0,8
BNG	0,6	0,7	0,5	0,9	0,9	0,6	0,5	0,5	0,9	0,2
CCa	0,1	0,1	0,1	0,4	0,1	-	0,3	0,0	-	-
UPN	0,1	0,1	0,1	0,2	-	-	0,0	-	-	0,5
PACMA	0,5	0,4	0,7	1,1	0,4	1,3	0,6	0,3	0,1	-
Otro partido	2,1	2,7	1,5	3,4	2,4	1,8	2,0	2,0	2,0	1,6
En blanco	2,2	2,6	1,9	1,7	2,6	3,3	2,5	1,9	1,7	1,4
Voto nulo	1,0	0,7	1,3	0,5	2,6	1,3	1,1	0,6	0,6	0,4
No votaría	5,3	5,7	4,8	5,4	6,1	5,3	5,7	4,9	4,4	5,0
No sabe todavía	13,3	10,2	16,1	14,6	12,8	14,3	12,5	14,7	12,1	11,7
N.C.	7,8	6,9	8,7	4,3	4,6	4,8	6,6	8,2	9,5	16,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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).

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
PP	8,2	9,6	6,8	14,4	10,7	11,0	7,7	6,0	4,7	5,4
PSOE	12,3	12,6	12,1	16,3	18,1	12,2	11,5	12,0	10,3	7,9
VOX	10,8	11,8	9,8	12,0	11,9	12,3	14,7	9,1	6,5	7,7
Sumar	18,6	17,0	20,3	19,3	19,6	17,7	17,1	18,5	24,7	14,7
ERC	2,3	2,2	2,4	1,8	1,9	2,1	2,6	3,0	2,2	1,8
Junts	0,9	0,9	1,0	0,3	0,6	0,6	1,2	1,0	0,2	2,4
EH Bildu	0,7	0,7	0,6	1,1	0,4	0,6	0,9	0,5	0,9	0,5
EAJ-PNV	0,7	0,7	0,8	0,6	0,2	0,6	0,7	0,8	0,7	1,4
BNG	0,8	0,9	0,7	0,7	1,0	0,9	0,7	1,2	0,9	-
CCa	0,3	0,4	0,3	-	0,4	0,2	0,5	0,4	0,2	0,4
UPN	0,1	0,1	0,2	0,3	0,1	-	0,1	0,1	-	0,4
PACMA	1,2	0,9	1,6	1,5	2,2	2,2	1,2	0,4	0,6	0,5
(NO LEER) No votaría a ningún otro partido (cita el mismo partido)	12,3	11,9	12,8	8,0	6,7	9,0	11,6	13,7	15,1	21,9
Otro partido	4,5	5,8	3,1	4,2	4,2	4,6	4,9	5,2	4,6	3,0
En blanco	7,5	7,4	7,5	5,3	6,2	8,1	8,2	7,3	8,3	7,4
Voto nulo	1,5	1,4	1,5	1,7	2,2	1,4	1,3	1,7	1,3	0,8
No votaría	9,0	9,2	8,9	6,6	7,6	8,3	8,4	9,4	10,0	12,6
N.S.	6,5	5,0	8,1	5,1	5,3	6,9	5,6	8,0	6,3	7,8
N.C.	1,6	1,5	1,8	0,6	0,7	1,6	1,1	1,7	2,4	3,4
(N)	(7.258)	(3.677)	(3.582)	(634)	(878)	(1.199)	(1.453)	(1.255)	(955)	(884)

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 19R

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

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
PSOE	14,1	13,3	14,7	15,2	11,6	12,0	13,3	16,2	16,8	13,8
PP	8,1	7,4	8,6	11,5	6,3	6,3	6,4	7,3	6,3	14,0
VOX	2,3	2,9	1,8	6,8	2,9	3,1	1,6	1,4	0,7	1,8
Ciudadanos	1,3	2,4	0,5	-	1,5	1,1	1,4	2,0	1,7	1,0
PACMA	0,8	0,6	1,0	1,1	1,5	0,9	0,9	0,6	0,5	0,4
Podemos	1,0	1,3	0,8	-	0,9	2,0	0,5	1,4	1,6	0,3
IU	0,8	1,2	0,6	-	1,2	1,5	1,2	0,5	0,6	0,3
Sumar	3,8	4,0	3,6	5,9	5,4	6,1	4,3	2,5	2,7	0,8
ERC	1,0	1,1	0,9	-	1,0	1,5	2,0	0,9	0,8	-
Junts	0,8	0,7	0,8	-	0,5	1,2	0,3	0,4	1,4	1,3
EAJ-PNV	0,7	0,6	0,7	-	0,3	0,4	1,3	0,5	1,1	0,6
Otro partido	3,9	4,8	3,1	5,7	6,3	5,3	2,6	3,2	2,5	3,0
Ninguno	36,8	36,5	37,0	26,8	41,3	41,7	38,7	37,2	38,2	29,2
N.S.	6,5	5,7	7,0	13,6	7,4	6,8	6,4	5,7	5,8	3,5
N.C.	18,3	17,5	18,8	13,4	11,8	10,2	19,0	20,0	19,4	30,0
(N)	(3.048)	(1.305)	(1.743)	(229)	(354)	(493)	(577)	(549)	(378)	(468)

Pregunta 19a

VOTO+SIMPATÍA (ELECCIONES GENERALES).

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
PP	26,4	27,2	25,6	22,9	21,6	25,1	30,1	27,2	22,6	31,4
PSOE	25,2	22,5	27,8	25,0	20,4	20,0	20,5	26,6	35,4	31,4
VOX	7,3	9,6	5,1	13,0	10,1	10,7	7,0	5,4	3,8	3,1
Sumar	12,1	12,5	11,6	13,0	19,1	15,9	12,2	10,9	9,6	4,2
ERC	1,5	1,6	1,4	1,2	0,9	1,4	2,0	2,1	1,5	0,4
Junts	1,6	1,8	1,3	0,6	0,8	1,0	1,8	2,0	2,1	2,1
EH Bildu	1,0	1,2	0,8	1,4	1,0	1,5	0,8	0,6	1,1	0,5
EAJ-PNV	0,7	0,9	0,6	-	0,4	0,6	1,3	0,6	0,8	1,0
BNG	0,7	0,7	0,6	1,1	0,9	0,7	0,5	0,6	1,0	0,2
CCa	0,1	0,2	0,1	0,4	0,1	-	0,4	0,1	-	-
UPN	0,1	0,2	0,1	0,2	-	-	0,0	0,0	-	0,9
PACMA	0,7	0,5	1,0	1,4	0,7	1,5	0,9	0,5	0,3	-
Otro partido	3,0	3,8	2,2	4,0	3,6	2,7	2,8	3,1	2,9	2,5
En blanco	2,2	2,6	1,9	1,7	2,6	3,3	2,5	1,9	1,7	1,4
Nulo	1,0	0,7	1,3	0,5	2,6	1,3	1,1	0,6	0,6	0,4
No votaría	9,2	7,9	10,4	6,5	9,9	9,6	8,9	9,9	9,5	9,2
No sabe todavía	1,9	1,5	2,3	3,6	2,1	1,9	1,7	1,7	1,6	1,2
N.C.	5,3	4,5	6,0	3,5	3,0	2,9	5,2	6,1	5,5	10,2
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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.?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
1 Izquierda	11,7	9,6	13,6	8,8	11,9	11,9	10,4	11,7	13,4	13,1
2	6,3	6,0	6,5	7,9	7,4	7,2	5,8	5,3	7,7	3,8
3	13,3	14,4	12,2	15,8	18,1	14,0	13,6	13,0	13,8	5,7
4	10,7	11,7	9,8	13,8	10,7	10,0	10,7	11,4	12,2	7,0
5	20,8	20,8	20,9	12,2	17,6	20,7	23,1	23,4	21,0	22,3
6	8,5	10,3	6,8	10,6	8,3	7,6	8,7	9,8	7,3	7,5
7	8,3	8,9	7,8	10,2	9,1	9,4	8,7	7,3	7,0	7,1
8	7,3	7,2	7,4	9,3	6,7	7,8	6,7	6,1	5,6	10,3
9	1,6	1,4	1,7	3,1	1,5	1,1	1,3	1,2	1,4	2,2
10 Derecha	6,2	5,4	7,0	5,4	4,9	6,1	6,0	5,0	5,2	11,1
N.S.	1,1	0,7	1,5	0,8	0,8	1,1	1,2	1,5	1,0	1,3
N.C.	4,2	3,4	5,0	2,2	3,0	3,0	3,9	4,3	4,3	8,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)
Media	4,81	4,85	4,77	4,94	4,59	4,76	4,84	4,71	4,51	5,39
Desviación típica	2,50	2,39	2,61	2,50	2,45	2,51	2,42	2,37	2,45	2,79
(N)	(9.753)	(4.774)	(4.979)	(837)	(1.185)	(1.624)	(1.926)	(1.699)	(1.262)	(1.218)

Pregunta C1

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

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Votó	88,1	88,0	88,1	75,8	83,3	87,4	89,9	92,2	93,4	87,5
No votó	10,8	10,9	10,7	18,3	15,6	11,7	9,7	7,3	5,9	11,5
No tenía edad para votar	0,4	0,5	0,4	4,9	-	-	-	-	-	-
No tenía derecho a voto	0,4	0,5	0,3	1,0	0,9	0,8	0,1	0,2	0,1	-
No recuerda	0,2	0,1	0,3	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,5
N.C.	0,2	0,1	0,3	-	0,2	0,1	0,2	0,2	0,3	0,4
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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).

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
PP	26,8	26,9	26,8	22,3	21,4	24,9	30,1	28,0	24,1	32,6
PSOE	30,3	27,9	32,6	30,0	26,5	26,4	26,4	32,1	39,2	33,1
VOX	8,1	10,7	5,7	14,8	11,3	11,5	8,1	5,9	4,5	4,1
Sumar	14,2	14,1	14,3	16,1	24,1	18,5	14,4	12,5	11,6	4,2
ERC	1,7	2,0	1,5	1,6	1,5	1,7	2,1	2,1	1,6	1,1
Junts	1,6	1,9	1,3	0,2	1,0	0,9	1,8	1,8	2,5	1,9
EH Bildu	1,1	1,2	0,9	0,9	1,2	1,9	0,9	0,7	1,3	0,6
EAJ-PNV	0,8	0,8	0,8	0,2	0,3	0,6	1,4	0,7	0,9	1,1
BNG	0,8	0,8	0,8	1,0	1,2	0,9	0,6	0,5	1,1	0,4
CCa	0,4	0,4	0,3	0,5	-	0,1	0,5	0,5	0,5	0,2
UPN	0,2	0,2	0,3	-	-	-	0,2	0,1	-	1,2
PACMA	0,5	0,3	0,7	0,8	0,3	1,1	0,7	0,2	0,2	0,2
Otro partido	2,1	2,8	1,4	4,0	2,6	2,2	1,9	1,9	1,1	1,8
En blanco	1,7	1,9	1,5	1,7	1,9	1,8	1,8	1,7	1,0	1,8
Voto nulo	0,8	0,6	1,0	1,4	1,6	1,1	0,7	0,8	0,3	0,2
No recuerda	0,9	0,7	1,1	0,8	1,1	1,2	1,0	0,9	0,5	0,9
N.C.	8,0	6,7	9,1	3,7	4,0	5,4	7,4	9,4	9,5	14,4
(N)	(9.075)	(4.382)	(4.692)	(654)	(1.026)	(1.479)	(1.824)	(1.663)	(1.245)	(1.184)

Pregunta C1aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES DE 2023.

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
PP	23,6	23,6	23,6	16,9	17,8	21,7	27,0	25,8	22,5	28,6
PSOE	26,7	24,5	28,8	22,8	22,1	23,0	23,7	29,6	36,6	29,0
VOX	7,1	9,4	5,0	11,2	9,4	10,1	7,3	5,4	4,2	3,6
Sumar	12,5	12,4	12,6	12,2	20,1	16,1	13,0	11,6	10,9	3,6
ERC	1,5	1,8	1,3	1,2	1,3	1,5	1,9	2,0	1,5	1,0
Junts	1,4	1,6	1,1	0,1	0,8	0,8	1,6	1,6	2,4	1,7
EH Bildu	0,9	1,1	0,8	0,7	1,0	1,6	0,8	0,6	1,2	0,5
EAJ-PNV	0,7	0,7	0,7	0,1	0,3	0,5	1,3	0,7	0,8	1,0
BNG	0,7	0,7	0,7	0,8	1,0	0,8	0,6	0,5	1,0	0,4
CCa	0,3	0,4	0,2	0,4	-	0,1	0,5	0,5	0,5	0,2
UPN	0,2	0,2	0,2	-	-	-	0,2	0,1	-	1,0
PACMA	0,4	0,3	0,6	0,6	0,2	1,0	0,6	0,2	0,2	0,2
Otro partido	1,8	2,5	1,2	3,1	2,2	1,9	1,7	1,8	1,0	1,6
En blanco	1,5	1,7	1,3	1,3	1,6	1,6	1,6	1,6	0,9	1,6
Nulo	0,7	0,6	0,9	1,1	1,3	1,0	0,6	0,8	0,3	0,2
No tenía edad	0,4	0,5	0,4	4,9	-	-	-	-	-	-
No votó	10,8	10,9	10,7	18,3	15,6	11,7	9,7	7,3	5,9	11,5
No tenía derecho a voto	0,4	0,5	0,3	1,0	0,9	0,8	0,1	0,2	0,1	-
N.R.	1,0	0,7	1,2	0,6	1,0	1,1	1,1	0,9	0,7	1,3
N.C.	7,2	6,0	8,3	2,8	3,5	4,8	6,8	8,8	9,2	13,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

Pregunta C2R

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

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
PSOE	24,0	21,7	26,2	23,9	19,5	19,1	20,7	25,6	32,9	28,8
PP	23,1	23,5	22,7	21,1	19,0	21,7	25,1	23,2	20,5	29,3
VOX	6,2	8,0	4,4	12,0	8,6	8,6	6,2	3,7	3,5	3,1
Ciudadanos	2,3	3,3	1,4	1,5	1,7	3,2	2,9	3,0	1,7	1,1
Podemos	1,6	1,9	1,4	0,4	2,0	2,0	1,7	2,2	2,1	0,4
IU	1,2	1,2	1,2	0,1	1,7	1,5	1,2	1,4	1,4	0,9
Sumar	10,6	10,3	10,9	12,5	16,9	13,8	11,1	8,8	8,6	3,5
ERC	1,8	2,0	1,6	1,8	1,4	1,4	2,2	2,8	1,5	0,7
Junts	1,5	1,7	1,3	0,4	1,0	0,9	1,7	1,9	1,9	2,2
CUP	0,6	0,8	0,3	0,7	0,9	0,9	0,6	0,5	0,1	0,2
BNG	0,6	0,7	0,5	0,7	0,9	0,5	0,4	0,7	0,7	0,2
EAJ-PNV	0,8	0,8	0,7	0,2	0,6	0,5	1,1	0,9	0,8	1,0
EH Bildu	1,2	1,5	1,0	2,3	1,1	1,8	1,1	0,6	1,2	1,0
Otro partido	3,8	4,6	3,0	5,8	5,3	4,1	3,4	2,8	3,1	3,1
Ninguno	13,0	12,1	14,0	8,2	15,1	15,0	14,1	14,0	11,6	10,4
N.S.	2,8	1,7	3,8	5,2	2,0	2,3	2,2	2,6	3,1	3,4
N.C.	4,9	4,1	5,7	3,1	2,3	2,6	4,2	5,7	5,5	10,7
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

Pregunta C3aa

ESTUDIOS.

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Sin estudios	1,7	1,2	2,2	-	-	0,1	0,1	0,8	3,1	8,7
Primaria	4,5	3,5	5,4	1,0	0,8	1,1	1,4	2,8	8,2	17,2
Secundaria 1ª etapa	11,9	11,1	12,6	8,3	4,9	8,0	9,3	15,1	18,3	18,4
Secundaria 2ª etapa	14,4	14,8	13,9	40,6	7,9	9,7	12,5	15,6	14,7	10,1
F.P.	19,1	20,7	17,6	23,5	22,9	23,3	23,5	18,9	11,5	8,5
Superiores	47,5	47,8	47,2	26,2	63,3	57,1	52,5	45,8	43,1	33,7
Otros	0,7	0,6	0,7	0,3	0,1	0,5	0,3	0,7	0,9	1,8
N.C.	0,4	0,3	0,5	0,2	0,1	0,2	0,2	0,3	0,2	1,5
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Católico/a practicante	17,2	13,3	21,0	12,3	9,4	10,7	14,0	15,9	18,1	41,6
Católico/a no practicante	34,2	33,2	35,2	23,7	25,4	31,1	39,9	38,7	39,6	33,1
Creyente de otra religión	2,5	2,5	2,6	4,9	3,4	3,5	2,4	2,1	1,5	0,8
Agnóstico/a (no niegan la existencia de Dios pero tampoco la descartan)	14,2	16,7	11,9	19,9	17,0	12,9	12,8	13,0	16,6	11,0
Indiferente, no creyente	13,1	13,4	12,7	13,3	18,0	17,2	13,7	13,5	9,3	5,4
Ateo/a (niegan la existencia de Dios)	16,9	19,4	14,6	25,5	26,2	23,5	15,7	13,9	12,3	5,1
N.C.	1,8	1,6	2,0	0,5	0,6	1,1	1,4	3,0	2,5	3,0
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Nunca	25,6	28,0	23,7	18,7	29,4	28,6	28,1	30,2	23,8	17,9
Casi nunca	22,3	24,5	20,6	26,3	24,7	24,7	24,6	24,3	23,0	13,1
Varias veces al año	23,3	22,4	24,0	27,4	22,9	26,7	24,9	21,5	25,9	17,4
Dos o tres veces al mes	8,0	7,5	8,4	8,7	9,7	7,3	9,8	8,1	7,7	5,7
Todos los domingos y festivos	13,7	12,4	14,6	10,2	9,1	8,8	8,9	9,8	13,8	29,7
Varias veces a la semana	6,1	4,3	7,5	8,0	4,2	3,6	3,2	5,1	4,7	13,4
N.C.	1,0	0,8	1,2	0,8	-	0,3	0,4	0,9	1,2	2,8
(N)	(5.566)	(2.437)	(3.129)	(353)	(470)	(766)	(1.143)	(1.023)	(790)	(1.021)

Pregunta C5

¿Cuál es su estado civil?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Casado/a	50,1	53,4	46,9	1,0	16,0	50,5	63,5	67,1	68,1	51,3
Soltero/a	33,3	34,9	31,9	98,5	82,7	41,4	22,1	13,1	6,9	6,8
Viudo/a	7,2	2,6	11,5	-	0,1	0,5	1,0	4,2	12,5	34,8
Separado/a	2,0	2,0	2,0	0,5	0,2	1,7	1,8	3,0	3,7	2,1
Divorciado/a	7,2	6,9	7,5	-	1,0	5,7	11,3	12,4	8,7	4,9
N.C.	0,2	0,2	0,2	-	0,1	0,3	0,2	0,3	0,2	0,1
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

Pregunta C6

¿En qué situación laboral se encuentra Ud. actualmente?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Trabaja	55,6	62,0	49,7	39,3	81,3	86,4	83,8	61,9	7,6	0,9
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,9	25,5	22,5	0,2	0,3	0,8	2,8	15,6	80,2	76,9
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	2,7	0,5	4,7	0,5	-	0,4	0,4	1,4	4,3	12,8
En paro y ha trabajado antes	7,8	5,8	9,6	8,5	11,6	8,9	8,8	13,1	1,4	-
En paro y busca su primer empleo	0,4	0,5	0,3	3,4	0,5	0,1	0,0	0,1	0,1	-
Estudiante	4,6	4,5	4,8	47,0	4,9	0,4	0,2	0,0	-	-
Trabajo doméstico no remunerado	3,5	0,3	6,4	0,1	1,0	2,2	2,7	5,1	5,5	6,7
Otra situación	1,3	0,9	1,8	0,9	0,4	0,8	1,3	2,5	0,9	2,1
N.C.	0,1	0,0	0,2	-	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

SÓLO A QUIENES TRABAJAN ACTUALMENTE

(1 en C6)

(N=5.734)

Pregunta C6a

¿Ud. trabaja como...?

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Asalariado/a por cuenta ajena	81,1	78,0	84,7	83,2	86,5	82,3	81,7	76,1	55,6	10,6
Empresario/a o profesional con asalariados/as	5,6	7,4	3,4	2,1	3,1	6,1	6,2	6,7	11,2	7,0
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	11,6	12,7	10,2	10,2	8,7	10,2	11,0	15,1	27,5	82,5
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un/a familiar)	0,2	0,1	0,3	1,4	0,2	0,2	-	0,1	-	-
Miembro de una cooperativa	0,9	1,0	0,8	2,0	1,0	0,8	0,6	1,2	0,9	-
Otra situación	0,3	0,3	0,3	1,0	0,3	0,2	0,4	0,3	0,8	-
N.C.	0,3	0,4	0,2	-	0,1	0,3	0,3	0,4	4,0	-
(N)	(5.734)	(3.089)	(2.644)	(339)	(1.002)	(1.462)	(1.701)	(1.117)	(101)	(12)

Pregunta C6ba

POBLACIÓN ACTIVA E INACTIVA.

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Directores/as y gerentes	5,8	8,2	3,7	1,6	4,6	10,0	9,9	8,0	1,1	0,1
Profesionales, científicos/as e intelectuales	19,2	19,9	18,6	12,7	34,9	30,6	26,0	18,8	3,7	0,6
Técnicos/as y profesionales de nivel medio	9,1	10,4	8,0	4,4	14,7	14,4	15,0	9,2	0,8	-
Personal de apoyo administrativo	5,2	3,2	7,2	2,8	5,9	7,9	8,8	6,9	0,6	-
Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios y mercados	7,4	6,8	7,9	11,4	11,2	9,4	10,0	8,7	0,4	0,1
Agricultores/as y trabajadores/as agropecuarios/as, forestales y pesqueros/as	1,1	1,8	0,5	0,8	1,1	1,5	1,5	2,0	0,1	-
Oficiales/as, operarios/as y artesanos/as	2,5	4,6	0,5	1,3	2,9	4,3	4,5	2,5	0,2	-
Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as	1,8	3,0	0,6	0,5	2,5	2,7	3,5	1,5	0,1	-
Ocupaciones elementales	1,9	1,7	2,0	2,6	1,7	2,4	2,6	2,7	0,4	-
Ocupaciones militares y cuerpos policiales	1,0	1,7	0,3	0,7	1,2	2,5	1,1	0,8	-	-
Otra/o ocupación	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,3	0,0	-	-
Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,9	25,5	22,5	0,2	0,3	0,8	2,8	15,6	80,2	76,9
Estudiante	4,6	4,5	4,8	47,0	4,9	0,4	0,2	0,0	-	-
Trabajo doméstico no remunerado	3,5	0,3	6,4	0,1	1,0	2,2	2,7	5,1	5,5	6,7
Otra situación inactiva	4,0	1,4	6,5	1,4	0,4	1,2	1,7	4,0	5,1	14,9
Parados/as	8,2	6,3	9,9	11,9	12,2	9,0	8,8	13,3	1,5	-
N.C.	0,6	0,6	0,6	0,3	0,3	0,6	0,7	0,9	0,4	0,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

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.

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Más de 5.000 €	9,8	12,1	7,5	10,4	9,1	10,0	12,3	12,5	7,1	4,8
De 3.901 a 5.000 €	15,6	17,7	13,7	13,7	14,5	19,9	17,1	16,7	16,4	8,3
De 2.701 a 3.900 €	20,6	22,1	19,3	20,7	23,3	25,4	23,8	19,1	17,8	12,4
De 1.801 a 2.700 €	22,1	22,6	21,5	18,8	23,8	22,6	21,3	20,6	25,0	22,1
De 1.100 a 1.800 €	18,3	16,2	20,4	16,2	21,4	15,0	15,7	17,1	19,6	25,5
Menos de 1.100 €	9,3	6,3	12,1	8,5	5,5	5,4	6,8	10,2	10,4	19,3
N.S.	2,2	1,6	2,8	10,8	1,9	0,6	0,8	1,0	0,8	4,1
N.C.	2,1	1,4	2,8	1,0	0,5	1,2	2,2	2,8	2,9	3,6
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

Pregunta C8a

IDENTIFICACIÓN SUBJETIVA DE CLASE.

	TOTAL	Sexo de la persona entrevistada		Edad de la persona entrevistada						
		Hombre	Mujer	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	De 65 a 74 años	75 y más años
Clase alta y media alta	5,1	5,8	4,4	8,3	5,8	5,0	4,8	4,7	4,0	4,4
Clase media-media	48,7	49,4	48,0	53,4	46,6	50,1	48,5	47,6	48,9	47,3
Clase media-baja	12,7	12,8	12,6	13,9	13,6	12,2	13,6	13,2	12,4	9,7
Clase trabajadora/obrero/proletariado	11,9	12,8	11,1	8,3	12,5	13,7	13,7	12,1	12,2	8,0
Clase baja/pobre	12,8	11,1	14,5	8,4	17,2	12,9	12,5	13,2	11,2	13,2
Otras	6,2	5,6	6,8	4,9	2,9	4,3	5,1	6,8	7,2	12,3
N.S.	2,2	2,1	2,3	2,3	1,4	1,6	1,3	1,9	3,3	4,4
N.C.	0,4	0,5	0,4	0,4	0,1	0,2	0,4	0,5	0,7	0,8
(N)	(10.306)	(4.981)	(5.325)	(863)	(1.232)	(1.692)	(2.030)	(1.804)	(1.333)	(1.352)

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (XIV)

AVANCE DE RESULTADOS

TABULACIÓN POR TAMAÑO DE MUNICIPIO

Estudio n° 3430

Noviembre-diciembre 2023

Pregunta 0a

Sexo:

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Hombre	48,3	48,7	48,4	48,0	46,9	48,9	48,7	49,0
Mujer	51,7	51,3	51,6	52,0	53,1	51,1	51,3	51,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

Pregunta 0b

¿Qué edad tiene Ud.?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
De 18 a 24 años	8,4	4,7	7,4	8,3	8,0	9,9	8,9	8,8
De 25 a 34 años	12,0	9,6	11,4	13,1	10,5	10,2	14,1	15,2
De 35 a 44 años	16,4	13,7	17,3	16,8	16,3	17,0	16,3	14,9
De 45 a 54 años	19,7	18,3	20,5	20,5	20,6	19,8	17,1	17,9
De 55 a 64 años	17,5	22,5	18,7	16,7	18,0	16,1	16,4	18,0
De 65 a 74 años	12,9	14,3	13,4	12,7	13,9	12,4	12,6	12,2
75 y más años	13,1	16,8	11,3	11,9	12,7	14,5	14,6	13,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

Pregunta 0c

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
La nacionalidad española	96,4	98,6	98,4	96,8	95,5	95,8	96,1	94,0
La nacionalidad española y otra	3,6	1,4	1,6	3,2	4,5	4,2	3,9	6,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Mucha frecuencia	19,3	16,1	18,4	19,3	19,9	18,7	19,8	23,0
Bastante frecuencia	42,0	39,5	39,3	42,6	44,0	41,3	41,7	45,6
Poca frecuencia	31,2	33,4	32,9	30,1	30,2	33,5	31,9	25,8
Ninguna frecuencia	6,6	8,7	8,5	7,1	5,3	6,0	5,9	4,3
N.S.	0,2	0,5	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,5
N.C.	0,7	1,7	0,7	0,9	0,5	0,4	0,5	0,8
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						Más de 1.000.000 habitantes
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	
Muy satisfactoria	3,8	4,4	4,0	3,4	3,4	3,8	3,9	4,6
Bastante satisfactoria	41,5	38,3	39,7	39,9	39,5	43,3	40,9	49,7
Poco satisfactoria	43,8	44,9	44,5	44,9	46,1	42,4	45,0	38,0
Nada satisfactoria	9,1	10,3	10,1	10,3	8,8	8,5	7,9	5,9
N.S.	1,0	1,1	1,1	0,7	1,2	1,0	1,0	0,9
N.C.	0,9	1,1	0,6	0,7	1,0	1,0	1,4	0,9
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						Más de 1.000.000 habitantes
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	
La enseñanza pública								
Muy satisfecho/a	10,2	11,2	11,6	11,1	9,7	9,3	10,0	7,9
Bastante satisfecho/a	41,1	44,8	40,4	41,0	39,0	43,4	36,6	40,9
Poco satisfecho/a	34,9	27,9	36,2	35,3	37,2	34,1	35,4	34,7
Nada satisfecho/a	7,8	7,3	6,4	7,1	7,8	7,8	10,7	9,4
N.S.	5,0	8,3	4,8	4,3	5,5	4,2	5,6	6,1
N.C.	1,0	0,5	0,6	1,2	0,8	1,2	1,7	0,9
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						Más de 1.000.000 habitantes
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	
La asistencia en hospitales públicos								
Muy satisfecho/a	14,4	16,0	13,9	13,8	14,5	14,0	14,0	16,7
Bastante satisfecho/a	39,3	40,1	39,1	36,8	35,8	40,8	42,0	44,2
Poco satisfecho/a	34,0	30,0	34,1	36,0	36,9	33,6	31,5	30,0
Nada satisfecho/a	10,7	11,0	11,6	11,8	10,7	10,1	10,6	7,8
N.S.	1,0	2,2	0,8	0,9	1,2	0,8	1,1	1,1
N.C.	0,7	0,7	0,5	0,7	1,0	0,6	0,8	0,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						Más de 1.000.000 habitantes
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	
La asistencia en centros de salud públicos								
Muy satisfecho/a	11,9	19,4	12,1	10,3	11,7	11,4	12,0	12,4
Bastante satisfecho/a	36,5	39,6	39,1	32,9	34,0	37,6	37,7	39,7
Poco satisfecho/a	38,8	30,9	37,3	41,5	41,0	38,9	37,3	37,0
Nada satisfecho/a	11,5	9,0	10,7	13,9	11,3	10,7	11,3	9,7
N.S.	1,0	1,1	0,8	1,0	1,4	0,9	0,8	1,0
N.C.	0,4	-	0,1	0,5	0,6	0,5	0,8	0,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)								
Muy satisfecho/a	6,1	7,7	6,6	6,8	6,3	4,7	5,7	5,6
Bastante satisfecho/a	30,6	34,6	32,7	31,6	28,1	30,6	27,1	28,5
Poco satisfecho/a	35,2	31,9	35,5	33,1	38,2	36,5	34,9	35,9
Nada satisfecho/a	10,1	8,0	10,0	10,5	8,5	10,6	11,9	9,6
N.S.	16,1	16,2	13,8	16,4	16,5	15,3	18,6	18,4
N.C.	1,8	1,6	1,4	1,6	2,4	2,2	1,8	1,9
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Los trámites para gestionar la protección por desempleo								
Muy satisfecho/a	3,9	3,6	3,8	4,0	4,6	3,8	4,3	3,0
Bastante satisfecho/a	24,6	25,6	26,6	26,9	22,7	23,9	21,8	21,4
Poco satisfecho/a	30,4	26,8	29,4	29,4	33,2	31,4	33,2	29,1
Nada satisfecho/a	11,5	9,6	11,8	11,5	11,3	10,9	10,6	14,5
N.S.	26,5	30,0	26,7	25,4	25,1	26,1	27,6	28,7
N.C.	3,1	4,4	1,8	2,8	3,2	3,9	2,4	3,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Los transportes públicos								
Muy satisfecho/a	13,3	9,4	10,4	11,1	12,9	15,4	15,1	20,4
Bastante satisfecho/a	45,3	35,7	37,9	41,8	46,5	50,3	51,1	54,3
Poco satisfecho/a	27,1	29,6	31,8	29,8	26,8	24,2	25,0	19,5
Nada satisfecho/a	8,6	14,7	11,7	10,6	8,1	5,5	5,8	4,3
N.S.	4,5	9,3	6,5	5,5	4,5	3,1	1,8	1,1
N.C.	1,3	1,3	1,7	1,2	1,3	1,5	1,2	0,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Las obras públicas e infraestructuras (carreteras, aeropuertos,...)								
Muy satisfecho/a	8,1	7,5	7,0	7,6	8,2	8,0	9,2	10,6
Bastante satisfecho/a	40,7	37,5	37,9	38,6	43,9	40,9	40,5	48,5
Poco satisfecho/a	36,2	38,8	37,7	37,6	35,3	36,4	35,8	29,7
Nada satisfecho/a	11,6	12,2	13,5	12,8	10,4	11,6	9,6	7,8
N.S.	2,7	3,9	3,6	2,6	1,6	2,3	3,9	2,4
N.C.	0,7	0,1	0,2	0,8	0,6	0,8	0,9	1,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
La Administración de Justicia								
Muy satisfecho/a	3,0	3,4	3,0	2,9	2,7	3,1	3,6	2,5
Bastante satisfecho/a	18,0	16,0	18,2	18,6	17,5	19,3	17,4	15,9
Poco satisfecho/a	43,2	40,6	41,1	43,6	45,7	42,6	43,9	45,1
Nada satisfecho/a	23,0	23,4	22,9	23,4	23,1	22,4	22,0	23,4
N.S.	11,1	14,1	13,1	10,2	9,8	10,8	11,0	11,2
N.C.	1,7	2,6	1,6	1,4	1,3	1,8	2,0	1,9
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Los trámites para gestionar las pensiones								
Muy satisfecho/a	7,3	9,1	8,8	6,7	6,9	7,4	7,4	5,9
Bastante satisfecho/a	30,6	38,1	30,7	32,5	30,8	29,4	27,1	25,8
Poco satisfecho/a	29,6	25,3	30,2	28,7	30,8	30,4	30,3	30,4
Nada satisfecho/a	10,8	7,4	10,2	11,2	10,0	10,9	11,6	12,5
N.S.	19,6	18,2	18,4	19,2	19,2	19,8	20,5	22,8
N.C.	2,1	1,9	1,7	1,8	2,3	2,0	3,2	2,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (protección civil, policía, bomberos,...)								
Muy satisfecho/a	17,5	17,8	15,7	16,4	19,4	18,4	18,7	17,2
Bastante satisfecho/a	55,0	53,6	55,4	53,8	55,7	56,6	54,0	55,0
Poco satisfecho/a	19,0	16,7	19,6	21,0	19,0	17,6	17,2	18,8
Nada satisfecho/a	5,6	7,5	6,8	6,1	3,6	4,7	5,9	5,7
N.S.	2,3	4,1	2,0	2,4	1,7	1,9	2,9	2,6
N.C.	0,6	0,4	0,5	0,4	0,5	0,7	1,3	0,7
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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...?

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En la sencillez de los procedimientos administrativos								
Han mejorado	29,6	25,2	29,2	31,2	28,9	29,7	28,2	30,6
(NO LEER) Siguen igual	9,3	6,4	8,2	9,3	10,8	8,7	10,6	11,1
Han empeorado	55,6	61,0	57,6	54,5	54,5	55,9	55,3	53,1
N.S.	4,6	6,5	4,2	4,3	4,9	4,8	4,4	3,9
N.C.	0,9	0,9	0,8	0,7	0,9	0,9	1,5	1,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En la información que dan al/la ciudadano/a								
Han mejorado	42,5	39,9	43,7	43,4	40,0	41,9	42,4	44,9
(NO LEER) Siguen igual	7,9	6,0	7,4	7,7	9,1	7,7	8,2	9,2
Han empeorado	45,4	46,9	44,7	45,3	46,4	46,0	45,4	42,9
N.S.	3,3	6,2	3,2	2,6	3,8	3,5	3,0	2,4
N.C.	0,9	1,0	1,0	0,9	0,6	1,0	1,0	0,6
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En el tiempo en resolver gestiones								
Han mejorado	24,0	24,0	25,2	25,7	21,9	23,1	22,5	23,6
(NO LEER) Siguen igual	7,8	5,2	7,1	8,2	8,8	6,9	8,1	9,5
Han empeorado	63,0	63,6	63,1	61,8	63,7	64,5	63,3	61,0
N.S.	4,2	6,2	4,1	3,3	4,8	4,5	4,8	4,0
N.C.	1,0	1,0	0,5	1,1	0,8	1,1	1,4	1,8
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En el trato a los/as ciudadanos/as								
Han mejorado	40,4	41,1	41,6	42,2	39,4	40,0	38,0	37,6
(NO LEER) Siguen igual	10,5	10,8	10,0	10,8	10,2	9,8	11,3	12,1
Han empeorado	44,0	39,6	44,4	42,2	45,8	45,0	45,7	45,6
N.S.	3,9	8,2	3,2	3,2	4,0	4,0	3,1	3,8
N.C.	1,2	0,3	0,8	1,6	0,6	1,3	1,9	0,8
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En las instalaciones de las oficinas de atención al público								
Han mejorado	44,4	43,8	45,1	47,6	43,3	44,1	40,0	40,6
(NO LEER) Siguen igual	10,9	10,8	9,9	11,2	10,7	10,7	10,8	12,1
Han empeorado	35,4	32,5	36,5	32,8	36,1	37,0	38,2	36,1
N.S.	8,0	10,8	7,1	7,4	8,5	7,2	9,0	9,9
N.C.	1,3	2,1	1,4	1,0	1,4	1,0	1,9	1,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En la profesionalidad del personal								
Han mejorado	43,7	45,9	44,7	43,3	42,9	43,6	44,8	42,3
(NO LEER) Siguen igual	12,6	9,4	11,4	13,3	13,0	12,8	12,4	14,0
Han empeorado	36,6	34,8	38,2	37,0	35,7	36,9	36,1	35,3
N.S.	5,8	8,2	4,9	5,3	7,2	5,2	4,9	7,2
N.C.	1,2	1,6	0,8	1,1	1,2	1,4	1,7	1,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as								
Han mejorado	37,3	34,8	39,8	38,8	35,5	36,2	36,5	36,9
(NO LEER) Siguen igual	7,9	7,8	7,5	7,5	7,8	8,0	8,0	9,4
Han empeorado	46,3	47,9	45,2	45,7	49,0	46,3	47,6	44,2
N.S.	7,2	7,7	7,0	6,6	6,6	7,7	6,8	8,3
N.C.	1,3	1,9	0,7	1,3	1,0	1,8	1,1	1,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En el acceso a través de Internet								
Han mejorado	67,8	63,2	69,8	69,3	66,8	66,4	68,0	67,9
(NO LEER) Siguen igual	2,8	3,3	2,0	3,0	3,1	3,0	2,7	3,0
Han empeorado	20,8	21,5	20,4	20,0	21,2	21,6	20,1	21,2
N.S.	7,2	11,0	6,9	6,6	7,6	7,6	7,6	5,3
N.C.	1,3	1,1	0,9	1,1	1,3	1,4	1,5	2,6
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
En la utilización de un lenguaje más comprensible								
Han mejorado	46,1	44,2	45,2	47,9	44,4	47,0	44,1	46,1
(NO LEER) Siguen igual	12,5	11,3	11,7	12,0	14,8	12,4	11,7	13,3
Han empeorado	35,7	37,1	36,4	34,6	35,4	35,5	38,8	34,8
N.S.	4,7	6,4	5,8	4,4	4,6	4,1	4,4	4,2
N.C.	1,1	0,9	0,9	1,1	0,8	1,1	1,1	1,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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'.

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
1 Ninguna importancia	1,2	1,6	1,3	1,2	1,0	1,4	1,3	0,6
2	0,4	0,6	0,7	0,2	0,4	0,4	0,5	0,6
3	0,6	0,6	0,3	0,8	0,4	1,1	0,5	0,1
4	1,2	1,6	1,6	1,2	0,8	1,4	1,2	0,8
5	6,1	9,2	7,4	6,0	6,1	5,6	5,4	4,0
6	4,4	6,3	5,1	4,1	4,3	4,2	3,7	3,6
7	9,9	8,9	10,9	10,3	8,3	9,8	8,6	11,2
8	20,2	20,2	20,0	20,1	20,8	19,6	21,6	20,2
9	13,1	11,2	10,8	12,3	13,8	14,0	14,3	16,6
10 Mucha importancia	42,6	39,6	41,8	43,4	43,8	42,4	42,8	42,1
N.S.	0,2	-	0,1	0,2	0,4	0,2	-	0,1
N.C.	0,1	0,3	0,2	0,3	-	0,0	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)
Media	8,43	8,17	8,31	8,44	8,52	8,41	8,48	8,59
Desviación típica	1,89	2,06	1,97	1,88	1,81	1,94	1,87	1,68
(N)	(10.276)	(648)	(1.513)	(2.686)	(1.292)	(2.327)	(796)	(1.014)

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...?

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)								
No he contactado	82,6	87,7	87,6	84,0	81,7	81,2	82,6	72,7
Sí, presencial	5,3	4,7	3,6	5,8	6,4	5,8	4,0	5,0
Sí, postal/fax	0,2	-	0,4	0,2	0,1	0,2	-	0,2
Sí, teléfono	11,6	7,2	8,1	9,7	11,3	12,5	12,7	21,8
N.S.	0,3	0,4	0,2	0,0	0,4	0,3	0,6	0,3
N.C.	0,1	-	0,1	0,2	0,1	0,0	0,1	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)								
No he contactado	58,8	58,1	57,5	55,5	55,0	60,9	64,2	65,6
Sí, presencial	23,7	25,1	25,8	27,7	27,0	21,6	15,1	16,0
Sí, postal/fax	1,4	1,9	1,4	1,3	1,1	1,4	1,6	1,7
Sí, teléfono	15,7	14,8	14,6	15,1	16,4	15,7	18,6	16,3
N.S.	0,1	-	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2
N.C.	0,4	0,2	0,6	0,3	0,4	0,4	0,3	0,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)								
No he contactado	81,2	82,2	79,6	80,5	80,9	81,7	80,9	84,5
Sí, presencial	12,8	13,3	14,1	13,1	13,9	13,0	12,0	9,0
Sí, postal/fax	0,3	0,2	0,3	0,4	0,1	0,3	0,4	0,4
Sí, teléfono	5,4	4,1	5,4	6,0	4,9	4,9	6,7	5,9
N.S.	0,1	0,3	0,2	0,1	-	0,1	-	0,1
N.C.	0,1	-	0,4	-	0,2	0,1	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina que expide DNI, pasaportes								
No he contactado	55,5	62,3	60,3	55,0	51,7	56,2	54,1	49,4
Sí, presencial	41,1	34,1	36,7	41,8	44,5	40,6	42,1	46,6
Sí, postal/fax	0,2	0,2	-	0,1	0,2	0,2	0,4	0,2
Sí, teléfono	3,0	3,2	3,0	3,0	3,2	2,6	3,2	3,3
N.S.	0,1	0,3	0,1	0,0	0,1	0,3	-	0,2
N.C.	0,1	-	-	0,0	0,3	0,2	0,2	0,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)								
No he contactado	76,1	80,3	77,5	75,3	74,4	77,3	76,6	72,5
Sí, presencial	21,3	17,6	19,7	21,9	23,9	20,2	20,3	25,0
Sí, postal/fax	0,1	-	0,1	0,1	-	0,1	-	-
Sí, teléfono	2,4	2,1	2,6	2,7	1,6	2,2	3,1	2,4
N.S.	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	0,1	0,0	0,1	0,1	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)								
No he contactado	84,8	87,3	85,6	84,5	83,9	84,3	81,8	87,6
Sí, presencial	10,3	10,1	10,0	9,9	11,2	11,6	12,1	6,6
Sí, postal/fax	0,8	0,5	1,4	1,0	0,9	0,5	0,6	0,7
Sí, teléfono	3,7	1,8	2,5	4,2	3,7	3,4	5,0	4,6
N.S.	0,2	0,2	0,1	0,3	-	0,1	0,2	0,2
N.C.	0,2	-	0,3	0,1	0,2	0,2	0,3	0,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)								
No he contactado	75,3	77,5	74,7	76,4	73,5	74,0	76,3	76,4
Sí, presencial	14,5	13,1	14,0	13,9	15,9	15,8	14,5	12,8
Sí, postal/fax	0,9	0,8	1,3	1,0	0,7	0,6	0,9	0,8
Sí, teléfono	8,8	8,0	9,3	8,3	9,4	9,1	7,9	9,2
N.S.	0,2	0,3	0,1	0,3	0,2	0,2	-	0,3
N.C.	0,4	0,4	0,7	0,2	0,3	0,4	0,3	0,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)								
No he contactado	84,5	85,1	83,2	83,2	84,0	85,5	85,6	87,1
Sí, presencial	12,7	13,4	14,5	14,1	13,2	11,6	11,1	9,5
Sí, postal/fax	0,6	0,4	0,5	0,3	0,6	0,7	1,0	1,1
Sí, teléfono	2,0	1,2	1,7	2,4	2,0	2,1	2,1	2,0
N.S.	0,0	-	-	-	0,1	-	0,2	-
N.C.	0,1	-	0,1	0,2	0,2	0,2	0,1	0,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores								
No he contactado	94,5	93,0	94,4	94,7	93,9	94,8	94,8	95,1
Sí, presencial	2,1	2,7	2,2	2,1	2,1	2,1	1,3	1,8
Sí, postal/fax	1,0	0,7	1,3	0,9	1,4	1,1	0,7	0,8
Sí, teléfono	2,2	3,7	1,9	2,2	2,5	1,8	2,9	2,2
N.S.	0,0	-	-	-	0,1	0,0	0,2	-
N.C.	0,2	-	0,2	0,2	0,1	0,2	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Organismo que se encarga de gestionar las becas								
No he contactado	93,3	92,5	93,8	92,9	93,2	93,1	93,1	95,0
Sí, presencial	1,5	1,2	1,2	2,0	1,6	1,6	1,1	0,7
Sí, postal/fax	1,1	1,8	1,1	1,1	0,8	1,1	1,6	1,1
Sí, teléfono	3,8	4,5	3,5	3,7	3,9	4,0	3,8	3,0
N.S.	0,1	-	0,1	0,1	0,3	0,0	-	-
N.C.	0,2	-	0,4	0,1	0,2	0,1	0,3	0,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)								
No he contactado	71,7	73,9	69,9	70,7	70,1	72,4	69,6	78,2
Sí, presencial	20,3	19,0	21,3	21,9	21,2	20,1	20,0	14,9
Sí, postal/fax	0,6	0,5	0,6	0,4	0,5	0,6	0,9	1,1
Sí, teléfono	7,2	6,4	7,9	7,0	7,8	6,7	9,5	5,7
N.S.	0,0	-	-	-	0,2	0,1	-	-
N.C.	0,1	0,2	0,3	0,0	0,1	0,1	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)								
No he contactado	26,6	28,0	27,7	25,9	25,8	25,5	29,1	27,7
Sí, presencial	48,2	40,6	45,9	50,4	51,6	47,4	47,8	48,9
Sí, postal/fax	0,3	0,6	0,3	0,2	0,3	0,5	0,2	0,2
Sí, teléfono	24,5	30,6	25,7	23,2	21,8	26,4	22,3	22,7
N.S.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,0	0,3	0,1
N.C.	0,3	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	0,3	0,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)								
No he contactado	74,8	77,7	77,2	74,3	75,1	74,5	75,5	70,1
Sí, presencial	22,2	21,0	20,0	22,5	22,5	21,5	21,0	27,3
Sí, postal/fax	0,1	0,1	-	0,1	-	0,2	-	0,1
Sí, teléfono	2,8	1,3	2,7	2,8	2,3	3,6	3,4	2,5
N.S.	0,0	-	-	0,1	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	0,1	0,2	0,2	0,1	0,2	-
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Servicios sociales								
No he contactado	85,6	82,9	84,4	84,4	86,2	86,4	89,7	86,1
Sí, presencial	10,0	12,0	11,8	11,3	10,1	8,8	5,3	9,2
Sí, postal/fax	0,3	0,4	0,3	0,3	0,1	0,3	0,3	0,3
Sí, teléfono	4,0	4,4	3,2	3,8	3,4	4,5	4,6	4,3
N.S.	0,1	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,2	-	-	-
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Juzgados y Administración de Justicia								
No he contactado	85,2	86,9	85,1	84,6	84,3	85,2	84,9	87,3
Sí, presencial	12,0	10,6	11,8	12,5	13,2	12,4	11,3	9,8
Sí, postal/fax	0,5	0,4	0,6	0,5	0,6	0,4	0,3	0,7
Sí, teléfono	2,2	2,1	2,2	2,4	1,8	1,9	3,5	2,0
N.S.	0,0	-	0,1	0,0	-	0,0	-	0,2
N.C.	0,1	-	0,2	-	0,1	0,1	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Correos								
No he contactado	48,7	58,9	48,5	47,3	46,2	48,9	50,4	47,3
Sí, presencial	48,8	38,9	48,8	50,2	52,0	48,2	46,8	50,4
Sí, postal/fax	0,6	0,5	0,6	0,6	0,4	0,6	1,0	0,7
Sí, teléfono	1,9	1,7	2,0	1,9	1,3	2,2	1,7	1,4
N.S.	0,0	-	0,1	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	0,1	-	0,0	0,1	0,1	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón								
No he contactado	83,0	85,3	82,9	82,7	80,6	83,7	83,1	83,9
Sí, presencial	15,7	14,3	16,5	16,2	17,5	14,9	14,2	14,1
Sí, postal/fax	0,2	-	-	0,1	0,2	0,3	0,3	0,4
Sí, teléfono	1,1	0,4	0,6	0,9	1,6	1,0	2,4	1,4
N.S.	0,0	-	-	0,0	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,2	0,1	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras								
No he contactado	96,9	96,9	97,8	96,7	96,3	96,9	96,8	96,3
Sí, presencial	2,2	1,9	1,4	2,5	2,5	2,1	2,4	2,8
Sí, postal/fax	0,1	0,3	0,1	0,0	0,1	0,1	-	-
Sí, teléfono	0,8	0,5	0,6	0,7	1,0	0,8	0,8	0,8
N.S.	0,0	0,2	0,1	0,0	-	-	-	-
N.C.	0,0	0,2	-	-	0,1	-	-	-
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)								
Muy satisfecho/a	23,2	28,6	27,8	22,0	26,6	19,9	19,7	24,6
Bastante satisfecho/a	40,9	38,6	31,8	40,7	39,8	41,9	44,3	46,0
Poco satisfecho/a	22,1	22,2	20,4	23,9	21,8	23,8	21,9	18,3
Nada satisfecho/a	12,4	7,0	18,6	13,1	10,8	12,0	13,5	10,0
N.S.	0,3	-	-	0,3	0,4	0,2	-	1,1
N.C.	1,0	3,5	1,4	-	0,7	2,2	0,7	-
(N)	(1.754)	(77)	(184)	(423)	(232)	(430)	(133)	(273)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)								
Muy satisfecho/a	20,8	23,5	19,5	21,8	20,3	20,0	21,3	20,1
Bastante satisfecho/a	42,6	46,1	45,7	42,8	45,4	38,4	43,6	39,1
Poco satisfecho/a	23,8	20,4	21,9	24,0	24,0	27,3	19,2	23,8
Nada satisfecho/a	11,7	9,6	12,3	10,2	9,3	13,3	14,0	15,7
N.S.	0,4	0,4	0,7	0,3	0,2	0,3	0,5	1,2
N.C.	0,6	-	-	0,9	0,8	0,8	1,3	0,2
(N)	(4.199)	(271)	(633)	(1.190)	(578)	(901)	(281)	(345)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)								
Muy satisfecho/a	27,6	36,7	27,6	28,8	25,4	28,1	24,6	21,8
Bastante satisfecho/a	35,2	33,5	40,8	35,9	37,1	32,5	33,9	29,4
Poco satisfecho/a	20,2	16,7	14,5	18,9	21,1	23,3	21,8	26,9
Nada satisfecho/a	16,0	12,0	16,7	15,6	15,8	14,7	18,8	20,4
N.S.	0,3	-	-	-	-	0,8	-	0,9
N.C.	0,7	1,1	0,4	0,8	0,5	0,6	1,0	0,5
(N)	(1.913)	(114)	(300)	(524)	(246)	(422)	(152)	(155)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Oficina que expide DNI, pasaportes								
Muy satisfecho/a	47,0	51,0	45,2	47,9	48,5	45,1	47,6	46,2
Bastante satisfecho/a	41,4	37,8	45,3	40,0	42,1	41,5	40,9	41,2
Poco satisfecho/a	8,0	8,7	5,4	8,6	6,7	9,3	8,1	8,7
Nada satisfecho/a	3,0	2,6	3,8	2,9	2,3	3,5	2,3	3,0
N.S.	0,2	-	0,4	0,3	-	0,1	0,2	0,3
N.C.	0,4	-	-	0,3	0,5	0,6	1,0	0,6
(N)	(4.564)	(243)	(601)	(1.212)	(622)	(1.012)	(364)	(509)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)								
Muy satisfecho/a	31,9	30,2	34,2	34,0	34,0	29,2	32,6	26,7
Bastante satisfecho/a	33,2	29,7	33,7	31,9	35,4	32,2	34,8	35,4
Poco satisfecho/a	19,3	18,5	17,5	18,5	17,5	20,7	18,6	23,5
Nada satisfecho/a	15,2	21,5	14,0	15,4	12,4	16,9	13,6	14,2
N.S.	0,2	-	0,6	0,2	0,3	0,1	-	-
N.C.	0,3	-	-	-	0,4	0,9	0,4	0,3
(N)	(2.454)	(128)	(340)	(665)	(331)	(526)	(187)	(278)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)								
Muy satisfecho/a	28,0	34,4	30,6	30,6	29,4	25,7	24,4	18,5
Bastante satisfecho/a	39,3	42,8	35,5	38,2	37,7	42,0	39,2	42,1
Poco satisfecho/a	18,4	14,5	18,1	17,5	18,5	19,7	19,4	18,6
Nada satisfecho/a	13,5	8,2	14,7	13,1	13,6	11,8	17,0	17,4
N.S.	0,3	-	0,6	-	0,4	0,2	-	1,3
N.C.	0,6	-	0,6	0,6	0,4	0,5	-	2,0
(N)	(1.529)	(81)	(212)	(408)	(206)	(360)	(141)	(121)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)								
Muy satisfecho/a	23,3	30,5	21,9	26,8	24,1	21,5	23,5	15,2
Bastante satisfecho/a	33,8	36,4	38,0	34,6	32,8	31,0	28,5	36,2
Poco satisfecho/a	24,1	15,6	22,1	21,3	26,4	27,3	26,4	26,3
Nada satisfecho/a	17,7	15,8	16,1	16,8	14,8	19,4	20,0	21,6
N.S.	0,5	-	0,7	0,3	1,1	0,5	0,4	0,3
N.C.	0,6	1,7	1,3	0,1	0,7	0,3	1,3	0,4
(N)	(2.488)	(142)	(373)	(624)	(338)	(595)	(186)	(231)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)								
Muy satisfecho/a	37,5	50,8	41,7	40,6	35,7	29,4	37,2	32,0
Bastante satisfecho/a	37,6	40,5	40,8	35,8	35,8	39,6	35,4	35,5
Poco satisfecho/a	14,8	4,7	10,2	16,3	16,8	17,9	12,7	17,0
Nada satisfecho/a	9,3	4,1	5,9	7,2	10,8	11,7	13,2	15,5
N.S.	0,2	-	-	-	0,3	0,5	0,7	-
N.C.	0,6	-	1,5	0,2	0,7	0,9	0,8	-
(N)	(1.581)	(97)	(254)	(450)	(205)	(334)	(113)	(128)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores								
Muy satisfecho/a	22,2	24,2	27,8	19,6	24,3	18,6	23,7	22,4
Bastante satisfecho/a	41,8	48,0	33,4	38,9	46,3	42,4	36,4	53,8
Poco satisfecho/a	16,0	6,7	20,8	19,6	17,8	12,4	17,6	11,1
Nada satisfecho/a	17,9	11,2	16,5	21,3	9,1	25,3	20,6	10,9
N.S.	1,5	9,9	1,5	0,6	-	1,3	-	-
N.C.	0,6	-	-	-	2,5	-	1,8	1,8
(N)	(548)	(46)	(82)	(138)	(77)	(116)	(40)	(49)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Organismo que se encarga de gestionar las becas								
Muy satisfecho/a	19,4	9,7	11,4	21,8	19,8	19,5	22,8	29,3
Bastante satisfecho/a	36,0	31,4	46,3	33,8	43,2	33,7	34,6	28,2
Poco satisfecho/a	27,2	45,4	23,4	25,7	28,7	25,4	25,0	26,4
Nada satisfecho/a	17,0	11,0	19,0	18,7	8,2	20,8	16,3	16,1
N.S.	0,3	2,5	-	-	-	0,6	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	-	-	1,3	-
(N)	(660)	(49)	(87)	(185)	(82)	(157)	(52)	(49)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)								
Muy satisfecho/a	38,6	47,0	40,7	38,5	40,0	37,5	37,6	30,0
Bastante satisfecho/a	41,4	40,8	41,8	38,7	43,1	42,9	41,4	43,4
Poco satisfecho/a	14,1	6,3	14,3	16,2	12,4	13,5	14,4	16,9
Nada satisfecho/a	5,6	6,0	2,8	6,6	4,0	5,9	6,6	9,3
N.S.	0,1	-	0,5	-	0,4	-	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,2	0,1	-	0,4
(N)	(2.895)	(168)	(452)	(789)	(384)	(639)	(242)	(221)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)								
Muy satisfecho/a	27,3	32,0	30,2	25,3	27,8	26,5	27,0	27,2
Bastante satisfecho/a	38,7	37,3	38,0	38,4	36,6	40,5	37,2	41,3
Poco satisfecho/a	21,3	19,8	19,0	22,3	24,2	21,3	21,7	19,0
Nada satisfecho/a	11,8	9,9	11,9	13,3	10,7	11,0	12,8	11,4
N.S.	0,4	0,3	0,8	0,4	0,1	0,1	0,4	0,7
N.C.	0,5	0,7	0,2	0,3	0,5	0,6	0,9	0,4
(N)	(7.528)	(467)	(1.091)	(1.992)	(957)	(1.732)	(560)	(729)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)								
Muy satisfecho/a	48,2	57,1	50,7	49,2	51,3	45,3	46,4	42,6
Bastante satisfecho/a	42,5	38,6	40,9	41,0	40,1	45,5	42,3	46,7
Poco satisfecho/a	6,5	2,9	5,5	7,5	5,0	6,8	7,9	7,5
Nada satisfecho/a	2,4	1,4	2,5	2,2	3,1	2,0	2,9	3,1
N.S.	0,1	-	-	0,1	0,2	0,1	-	-
N.C.	0,2	-	0,4	-	0,3	0,3	0,5	-
(N)	(2.584)	(145)	(344)	(686)	(322)	(590)	(194)	(303)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Servicios sociales								
Muy satisfecho/a	26,5	27,9	32,0	28,9	21,2	20,3	24,5	31,0
Bastante satisfecho/a	34,8	47,8	34,9	32,0	36,7	34,8	38,3	28,4
Poco satisfecho/a	22,4	14,0	18,9	21,7	24,1	26,7	20,1	25,9
Nada satisfecho/a	14,5	8,6	12,2	16,3	15,6	15,2	14,3	14,7
N.S.	0,7	-	1,5	0,8	0,6	0,7	-	-
N.C.	1,1	1,8	0,5	0,2	1,7	2,2	2,8	-
(N)	(1.471)	(110)	(233)	(415)	(176)	(316)	(81)	(140)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Juzgados y Administración de Justicia								
Muy satisfecho/a	15,5	12,3	18,6	15,4	16,4	15,3	15,8	10,8
Bastante satisfecho/a	29,0	36,7	33,3	28,3	28,5	28,0	26,1	24,6
Poco satisfecho/a	28,6	20,2	27,3	27,6	33,8	27,6	31,1	32,1
Nada satisfecho/a	25,4	27,2	20,3	27,7	18,5	27,2	26,4	31,1
N.S.	0,9	2,2	-	1,0	2,3	0,9	-	-
N.C.	0,6	1,4	0,5	-	0,4	1,0	0,6	1,3
(N)	(1.511)	(85)	(222)	(415)	(203)	(340)	(120)	(127)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Correos								
Muy satisfecho/a	37,6	42,6	40,1	36,3	39,7	36,7	34,0	36,6
Bastante satisfecho/a	44,0	42,3	40,7	45,8	42,3	44,2	46,0	44,8
Poco satisfecho/a	12,0	8,4	12,8	11,9	12,0	11,8	13,1	12,1
Nada satisfecho/a	5,9	4,6	5,9	5,3	5,5	7,0	5,9	5,7
N.S.	0,3	1,4	0,5	0,3	0,2	0,1	0,2	0,4
N.C.	0,3	0,7	-	0,3	0,2	0,1	0,8	0,3
(N)	(5.282)	(266)	(780)	(1.420)	(698)	(1.189)	(395)	(533)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón								
Muy satisfecho/a	44,1	59,8	46,0	44,2	48,6	37,6	40,4	43,4
Bastante satisfecho/a	38,0	28,8	39,8	39,4	34,3	40,5	36,0	38,5
Poco satisfecho/a	11,4	6,2	9,0	11,6	10,8	13,4	15,7	10,1
Nada satisfecho/a	5,7	3,7	5,2	4,3	5,3	8,1	6,7	6,1
N.S.	0,5	1,5	-	0,4	0,4	0,2	0,6	1,5
N.C.	0,3	-	-	0,2	0,7	0,2	0,7	0,5
(N)	(1.743)	(96)	(259)	(465)	(250)	(377)	(134)	(162)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras								
Muy satisfecho/a	20,4	42,7	10,8	16,6	31,6	16,1	27,7	16,3
Bastante satisfecho/a	24,3	6,0	28,1	32,1	17,5	18,7	23,0	31,8
Poco satisfecho/a	27,0	23,6	29,3	21,5	24,6	43,1	14,7	19,8
Nada satisfecho/a	27,7	27,7	31,8	28,7	24,4	22,1	34,5	32,1
N.S.	0,3	-	-	1,1	-	-	-	-
N.C.	0,3	-	-	-	1,9	-	-	-
(N)	(317)	(18)	(32)	(87)	(47)	(71)	(25)	(37)

Pregunta 6_1MT

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

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)								
Muy satisfecho/a	4,0	3,4	3,4	3,5	4,8	3,7	3,3	6,6
Bastante satisfecho/a	7,0	4,6	3,9	6,4	7,1	7,7	7,4	12,4
Poco satisfecho/a	3,8	2,6	2,5	3,8	3,9	4,4	3,7	4,9
Nada satisfecho/a	2,1	0,8	2,3	2,1	1,9	2,2	2,2	2,7
N.S.	0,1	-	-	0,0	0,1	0,0	-	0,3
N.C.	0,2	0,4	0,2	-	0,1	0,4	0,1	-
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)	83,0	88,1	87,9	84,3	82,1	81,6	83,3	73,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)								
Muy satisfecho/a	8,5	9,8	8,1	9,6	9,0	7,7	7,5	6,8
Bastante satisfecho/a	17,4	19,3	19,1	18,9	20,2	14,8	15,4	13,3
Poco satisfecho/a	9,7	8,5	9,1	10,6	10,7	10,5	6,8	8,1
Nada satisfecho/a	4,8	4,0	5,1	4,5	4,1	5,1	4,9	5,3
N.S.	0,2	0,2	0,3	0,1	0,1	0,1	0,2	0,4
N.C.	0,3	-	-	0,4	0,4	0,3	0,5	0,1
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)	59,3	58,3	58,3	55,9	55,5	61,4	64,8	66,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)								
Muy satisfecho/a	5,1	6,4	5,5	5,6	4,8	5,1	4,7	3,3
Bastante satisfecho/a	6,5	5,9	8,1	7,0	7,0	5,9	6,5	4,5
Poco satisfecho/a	3,8	2,9	2,9	3,7	4,0	4,2	4,2	4,1
Nada satisfecho/a	3,0	2,1	3,3	3,0	3,0	2,7	3,6	3,1
N.S.	0,0	-	-	-	-	0,1	-	0,1
N.C.	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1
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)	81,4	82,4	80,2	80,6	81,1	81,9	80,9	84,7
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina que expide DNI, pasaportes								
Muy satisfecho/a	20,8	19,1	17,9	21,5	23,2	19,6	21,7	23,2
Bastante satisfecho/a	18,3	14,1	18,0	18,0	20,2	18,0	18,7	20,7
Poco satisfecho/a	3,6	3,2	2,1	3,9	3,2	4,0	3,7	4,3
Nada satisfecho/a	1,3	1,0	1,5	1,3	1,1	1,5	1,1	1,5
N.S.	0,1	-	0,1	0,1	-	0,1	0,1	0,2
N.C.	0,2	-	-	0,1	0,2	0,3	0,4	0,3
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)	55,7	62,5	60,4	55,1	52,1	56,6	54,3	49,8
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)								
Muy satisfecho/a	7,6	5,9	7,7	8,4	8,7	6,6	7,6	7,3
Bastante satisfecho/a	7,9	5,9	7,5	7,9	9,0	7,3	8,2	9,7
Poco satisfecho/a	4,6	3,6	3,9	4,6	4,5	4,7	4,4	6,4
Nada satisfecho/a	3,6	4,2	3,1	3,8	3,2	3,8	3,2	3,9
N.S.	0,0	-	0,1	0,0	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,1	0,2	0,1	0,1
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)	76,2	80,3	77,6	75,3	74,5	77,4	76,6	72,6
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)								
Muy satisfecho/a	4,1	4,3	4,3	4,6	4,7	4,0	4,3	2,2
Bastante satisfecho/a	5,8	5,3	5,0	5,8	6,0	6,5	7,0	5,0
Poco satisfecho/a	2,7	1,8	2,5	2,6	2,9	3,0	3,4	2,2
Nada satisfecho/a	2,0	1,0	2,0	2,0	2,2	1,8	3,0	2,1
N.S.	0,0	-	0,1	-	0,1	0,0	-	0,2
N.C.	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	-	0,2
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)	85,2	87,5	86,0	84,9	84,2	84,5	82,2	88,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)								
Muy satisfecho/a	5,6	6,7	5,4	6,2	6,3	5,5	5,5	3,5
Bastante satisfecho/a	8,2	7,9	9,3	8,0	8,5	7,9	6,7	8,3
Poco satisfecho/a	5,8	3,4	5,4	4,9	6,9	6,9	6,2	6,0
Nada satisfecho/a	4,3	3,4	4,0	3,9	3,8	4,9	4,7	4,9
N.S.	0,1	-	0,2	0,1	0,3	0,1	0,1	0,1
N.C.	0,2	0,4	0,3	0,0	0,2	0,1	0,3	0,1
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)	75,9	78,2	75,4	76,9	74,0	74,5	76,6	77,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)								
Muy satisfecho/a	5,7	7,6	7,0	6,8	5,6	4,2	5,3	4,0
Bastante satisfecho/a	5,8	6,0	6,8	6,0	5,6	5,7	5,0	4,5
Poco satisfecho/a	2,3	0,7	1,7	2,7	2,6	2,6	1,8	2,1
Nada satisfecho/a	1,4	0,6	1,0	1,2	1,7	1,7	1,9	2,0
N.S.	0,0	-	-	-	0,0	0,1	0,1	-
N.C.	0,1	-	0,2	0,0	0,1	0,1	0,1	-
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)	84,7	85,1	83,3	83,3	84,2	85,7	85,9	87,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores								
Muy satisfecho/a	1,2	1,7	1,5	1,0	1,4	0,9	1,2	1,1
Bastante satisfecho/a	2,2	3,4	1,8	2,0	2,8	2,1	1,8	2,6
Poco satisfecho/a	0,9	0,5	1,1	1,0	1,1	0,6	0,9	0,5
Nada satisfecho/a	0,9	0,8	0,9	1,1	0,5	1,3	1,0	0,5
N.S.	0,1	0,7	0,1	0,0	-	0,1	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	0,1	-	0,1	0,1
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)	94,7	93,0	94,6	94,9	94,0	95,0	95,0	95,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Organismo que se encarga de gestionar las becas								
Muy satisfecho/a	1,2	0,7	0,6	1,5	1,3	1,3	1,5	1,4
Bastante satisfecho/a	2,3	2,3	2,6	2,3	2,7	2,3	2,3	1,4
Poco satisfecho/a	1,7	3,4	1,3	1,8	1,8	1,7	1,6	1,3
Nada satisfecho/a	1,1	0,8	1,1	1,3	0,5	1,4	1,1	0,8
N.S.	0,0	0,2	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	0,1	-
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)	93,6	92,5	94,3	93,1	93,7	93,3	93,5	95,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)								
Muy satisfecho/a	10,8	12,2	12,1	11,3	11,8	10,3	11,4	6,5
Bastante satisfecho/a	11,6	10,6	12,4	11,3	12,7	11,8	12,6	9,4
Poco satisfecho/a	4,0	1,6	4,2	4,7	3,7	3,7	4,4	3,7
Nada satisfecho/a	1,6	1,6	0,8	1,9	1,2	1,6	2,0	2,0
N.S.	0,0	-	0,2	-	0,1	-	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,0	0,1	0,0	-	0,1
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)	71,9	74,1	70,2	70,8	70,4	72,6	69,6	78,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)								
Muy satisfecho/a	20,0	23,0	21,7	18,7	20,5	19,7	19,0	19,6
Bastante satisfecho/a	28,3	26,8	27,3	28,3	27,0	30,1	26,1	29,6
Poco satisfecho/a	15,6	14,2	13,6	16,5	17,9	15,8	15,3	13,6
Nada satisfecho/a	8,6	7,1	8,6	9,8	7,9	8,2	9,0	8,2
N.S.	0,3	0,2	0,6	0,3	0,1	0,1	0,3	0,5
N.C.	0,3	0,5	0,1	0,3	0,4	0,5	0,6	0,3
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)	27,0	28,2	28,1	26,2	26,3	25,7	29,7	28,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							TOTAL
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)								
Muy satisfecho/a	12,1	12,7	11,5	12,5	12,7	11,5	11,3	12,7
Bastante satisfecho/a	10,7	8,6	9,3	10,4	10,0	11,5	10,3	14,0
Poco satisfecho/a	1,6	0,6	1,3	1,9	1,2	1,7	1,9	2,3
Nada satisfecho/a	0,6	0,3	0,6	0,6	0,8	0,5	0,7	0,9
N.S.	0,0	-	-	0,0	0,0	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	0,1	-	0,1	0,1	0,1	-
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)	74,9	77,7	77,3	74,6	75,2	74,7	75,7	70,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							TOTAL
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Servicios sociales								
Muy satisfecho/a	3,8	4,7	4,9	4,4	2,9	2,8	2,5	4,3
Bastante satisfecho/a	5,0	8,1	5,4	4,9	5,0	4,7	3,9	3,9
Poco satisfecho/a	3,2	2,4	2,9	3,3	3,3	3,6	2,0	3,6
Nada satisfecho/a	2,1	1,4	1,9	2,5	2,1	2,1	1,5	2,0
N.S.	0,1	-	0,2	0,1	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,2	0,3	0,1	0,0	0,2	0,3	0,3	-
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)	85,7	83,1	84,6	84,6	86,4	86,5	89,8	86,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							TOTAL
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Juzgados y Administración de Justicia								
Muy satisfecho/a	2,3	1,6	2,7	2,4	2,6	2,2	2,4	1,4
Bastante satisfecho/a	4,3	4,8	4,9	4,4	4,5	4,1	3,9	3,1
Poco satisfecho/a	4,2	2,6	4,0	4,2	5,3	4,0	4,7	4,0
Nada satisfecho/a	3,7	3,6	3,0	4,3	2,9	4,0	4,0	3,9
N.S.	0,1	0,3	-	0,1	0,4	0,1	-	-
N.C.	0,1	0,2	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,2
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)	85,3	86,9	85,4	84,6	84,4	85,4	84,9	87,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Correos								
Muy satisfecho/a	19,3	17,5	20,6	19,1	21,3	18,7	16,8	19,3
Bastante satisfecho/a	22,5	17,3	21,0	24,1	22,7	22,6	22,8	23,5
Poco satisfecho/a	6,1	3,4	6,6	6,3	6,4	6,0	6,5	6,4
Nada satisfecho/a	3,0	1,9	3,0	2,8	3,0	3,6	2,9	3,0
N.S.	0,2	0,6	0,3	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2
N.C.	0,1	0,3	-	0,2	0,1	0,1	0,4	0,1
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)	48,8	59,0	48,6	47,3	46,3	49,0	50,4	47,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón								
Muy satisfecho/a	7,5	8,8	7,9	7,6	9,3	6,1	6,8	6,9
Bastante satisfecho/a	6,4	4,2	6,8	6,8	6,6	6,6	6,1	6,1
Poco satisfecho/a	1,9	0,9	1,5	2,0	2,1	2,2	2,6	1,6
Nada satisfecho/a	1,0	0,5	0,9	0,7	1,0	1,3	1,1	1,0
N.S.	0,1	0,2	-	0,1	0,1	0,0	0,1	0,2
N.C.	0,0	-	-	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1
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)	83,1	85,3	82,9	82,8	80,8	83,8	83,1	84,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras								
Muy satisfecho/a	0,6	1,2	0,2	0,5	1,1	0,5	0,9	0,6
Bastante satisfecho/a	0,7	0,2	0,6	1,0	0,6	0,6	0,7	1,2
Poco satisfecho/a	0,8	0,6	0,6	0,7	0,9	1,3	0,5	0,7
Nada satisfecho/a	0,9	0,8	0,7	0,9	0,9	0,7	1,1	1,2
N.S.	0,0	-	-	0,0	-	-	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	0,1	-	-	-
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)	96,9	97,2	97,9	96,8	96,4	96,9	96,8	96,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	73,8	62,2	71,4	74,9	74,9	72,6	75,6	81,7
No	26,1	37,5	28,5	25,0	24,8	27,2	24,3	18,3
N.S.	0,1	0,3	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	-
N.C.	0,0	-	-	-	0,1	-	-	-
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	72,3	73,6	72,5	72,7	73,5	71,5	74,3	69,2
No	26,9	25,5	26,3	26,7	25,8	27,5	25,1	30,4
N.S.	0,7	0,6	1,2	0,6	0,7	0,9	0,6	0,3
N.C.	0,0	0,3	-	-	-	0,1	-	0,1
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

Pregunta 8MT

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	53,4	45,8	51,8	54,4	55,0	52,0	56,2	56,6
No	19,9	15,9	18,8	20,0	19,3	20,0	18,9	24,9
N.S.	0,5	0,4	0,8	0,5	0,5	0,6	0,5	0,2
N.C.	0,0	0,2	-	-	-	0,0	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	12,0	10,6	13,0	14,1	11,1	11,8	12,6	7,1
Fácil	44,4	45,9	47,2	42,5	45,7	46,4	44,6	38,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,4	1,3	0,6	1,4	1,5	1,8	0,8	2,4
Difícil	27,7	27,6	24,4	28,5	27,6	25,9	27,9	34,4
Muy difícil	10,4	8,7	9,9	9,0	10,5	10,3	11,2	15,4
No lo hice yo, lo hicieron por mí	3,5	5,9	4,7	4,0	2,9	3,2	2,4	1,9
N.R.	0,3	-	0,3	0,3	0,5	0,2	0,2	0,5
N.C.	0,3	-	0,2	0,4	0,2	0,4	0,2	-
(N)	(5.499)	(298)	(785)	(1.468)	(715)	(1.212)	(447)	(574)

Pregunta 8aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	6,4	4,9	6,7	7,7	6,1	6,1	7,1	4,0
Fácil	23,7	21,0	24,4	23,1	25,1	24,1	25,1	21,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	0,6	0,3	0,7	0,8	1,0	0,5	1,4
Difícil	14,8	12,6	12,6	15,5	15,2	13,5	15,7	19,5
Muy difícil	5,6	4,0	5,1	4,9	5,8	5,4	6,3	8,7
No lo hice yo, lo hicieron por mí	1,9	2,7	2,4	2,2	1,6	1,7	1,4	1,0
N.R.	0,2	-	0,1	0,2	0,3	0,1	0,1	0,3
N.C.	0,1	-	0,1	0,2	0,1	0,2	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	54,2	48,2	45,6	45,0	48,0	43,8	43,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	90,6	89,6	90,9	90,4	90,7	90,3	92,9	90,0
No	9,3	10,4	9,1	9,4	9,3	9,6	7,1	9,8
N.S.	0,1	-	-	0,1	-	0,1	-	0,2
N.C.	-	-	-	-	-	-	-	-
(N)	(5.499)	(298)	(785)	(1.468)	(715)	(1.212)	(447)	(574)

Pregunta 8bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	48,3	41,0	47,1	49,2	49,9	46,9	52,2	50,9
No	5,0	4,8	4,7	5,1	5,1	5,0	4,0	5,5
N.S.	0,0	-	-	0,1	-	0,0	-	0,1
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	54,2	48,2	45,6	45,0	48,0	43,8	43,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	32,5	26,1	33,5	33,1	34,1	31,4	35,7	31,0
Fácil	51,8	58,0	48,9	52,0	50,7	53,5	51,3	50,6
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	-	0,1	0,5	0,5	0,7	0,7	0,5
Difícil	10,1	10,2	11,4	9,3	10,0	10,5	6,5	12,5
Muy difícil	3,9	4,3	4,7	3,5	3,1	3,4	4,3	5,3
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	1,4	1,0	1,3	1,3	0,4	1,1	-
N.R.	0,1	-	-	0,2	0,2	-	0,2	0,1
N.C.	0,1	-	0,3	0,2	0,1	0,1	0,2	-
(N)	(4.983)	(267)	(714)	(1.327)	(648)	(1.094)	(416)	(517)

Pregunta 8cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	15,7	10,7	15,8	16,3	17,0	14,7	18,6	15,8
Fácil	25,1	23,8	23,0	25,6	25,3	25,1	26,7	25,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,2	-	0,1	0,2	0,2	0,3	0,4	0,2
Difícil	4,9	4,2	5,4	4,6	5,0	4,9	3,4	6,4
Muy difícil	1,9	1,8	2,2	1,7	1,6	1,6	2,2	2,7
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,4	0,6	0,5	0,6	0,7	0,2	0,6	-
N.R.	0,0	-	-	0,1	0,1	-	0,1	0,1
N.C.	0,1	-	0,2	0,1	0,0	0,0	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	59,0	52,9	50,8	50,1	53,1	47,8	49,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	69,1	69,8	66,4	67,6	71,0	70,2	68,9	71,6
No	29,7	28,2	32,1	31,5	27,9	28,7	29,8	26,8
N.S.	1,1	1,7	1,5	0,9	1,1	1,0	1,3	1,3
N.C.	0,1	0,3	-	-	0,1	-	-	0,3
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

Pregunta 9MT

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	51,0	43,5	47,4	50,6	53,1	51,0	52,1	58,5
No	21,9	17,5	22,9	23,6	20,9	20,9	22,5	21,9
N.S.	0,8	1,1	1,1	0,7	0,8	0,7	1,0	1,0
N.C.	0,0	0,2	-	-	0,1	-	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	15,3	12,1	12,8	16,9	16,4	14,9	16,2	15,2
Fácil	49,9	55,6	50,2	49,1	50,9	49,4	49,4	48,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,1	1,1	1,7	0,9	0,7	1,3	1,7	0,9
Difícil	23,7	20,5	24,3	23,3	24,2	24,6	23,9	22,8
Muy difícil	7,3	6,3	7,7	7,2	5,7	7,2	6,0	10,3
No lo hice yo, lo hicieron por mí	2,0	3,8	2,5	2,0	1,6	1,8	2,0	1,1
N.R.	0,5	-	0,4	0,4	0,4	0,7	0,6	0,6
N.C.	0,2	0,4	0,5	0,2	0,1	0,1	0,2	0,4
(N)	(5.255)	(282)	(719)	(1.365)	(690)	(1.190)	(415)	(594)

Pregunta 9aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	7,8	5,3	6,1	8,6	8,7	7,6	8,4	8,9
Fácil	25,4	24,2	23,8	24,8	27,1	25,2	25,7	28,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	0,5	0,8	0,4	0,3	0,7	0,9	0,5
Difícil	12,1	8,9	11,5	11,8	12,8	12,6	12,4	13,4
Muy difícil	3,7	2,7	3,6	3,6	3,0	3,7	3,1	6,0
No lo hice yo, lo hicieron por mí	1,0	1,7	1,2	1,0	0,9	0,9	1,1	0,7
N.R.	0,3	-	0,2	0,2	0,2	0,4	0,3	0,4
N.C.	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0	0,1	0,2
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	56,5	52,6	49,4	46,9	49,0	47,9	41,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	83,2	82,4	80,5	84,7	82,5	81,6	83,8	86,7
No	16,6	17,2	19,1	15,2	16,7	18,2	16,1	13,3
N.S.	0,2	0,4	0,1	0,1	0,8	0,1	0,2	-
N.C.	0,0	-	0,2	0,1	-	-	-	-
(N)	(5.255)	(282)	(719)	(1.365)	(690)	(1.190)	(415)	(594)

Pregunta 9bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	42,4	35,8	38,2	42,8	43,9	41,6	43,6	50,7
No	8,5	7,5	9,1	7,7	8,9	9,3	8,4	7,8
N.S.	0,1	0,2	0,1	0,0	0,4	0,1	0,1	-
N.C.	0,0	-	0,1	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	56,5	52,6	49,4	46,9	49,0	47,9	41,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	31,8	28,2	30,0	32,8	30,8	28,8	35,5	37,8
Fácil	53,5	56,4	52,5	52,6	55,5	55,8	53,0	49,2
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	0,5	-	0,3	0,2	0,5	0,4	-
Difícil	10,4	11,6	13,3	10,2	10,2	10,9	8,4	8,2
Muy difícil	3,4	2,7	3,8	3,5	2,8	3,1	2,7	4,5
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,5	0,6	0,5	0,7	0,4	0,7	-	0,1
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,1	0,1	-	0,1
(N)	(4.371)	(233)	(579)	(1.156)	(569)	(971)	(347)	(515)

Pregunta 9cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	13,5	10,1	11,4	14,0	13,5	12,0	15,5	19,2
Fácil	22,7	20,2	20,0	22,5	24,3	23,2	23,1	24,9
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	0,2	-	0,1	0,1	0,2	0,2	-
Difícil	4,4	4,1	5,1	4,4	4,5	4,5	3,6	4,2
Muy difícil	1,4	1,0	1,5	1,5	1,2	1,3	1,2	2,3
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2	0,3	-	0,1
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	0,0	0,1	-	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 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	64,2	61,8	57,2	56,1	58,4	56,4	49,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	42,5	45,0	42,3	39,9	46,9	41,9	42,6	44,0
No	35,2	35,2	34,6	35,7	34,7	35,7	34,3	34,7
Dispongo de DNle, pero no lo he activado	20,4	18,3	20,5	22,5	16,9	20,7	20,6	19,6
N.S.	1,8	1,5	2,5	1,7	1,4	1,7	2,2	1,7
N.C.	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,0	0,3	-
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

Pregunta 10MT

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	31,4	28,0	30,2	29,9	35,1	30,4	32,2	36,0
No	26,0	21,9	24,7	26,8	26,0	26,0	25,9	28,3
Dispongo de DNle, pero no lo he activado	15,1	11,4	14,7	16,9	12,7	15,0	15,6	16,0
N.S.	1,3	0,9	1,8	1,3	1,1	1,2	1,7	1,4
N.C.	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,0	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	16,8	15,9	17,3	17,9	18,0	15,5	14,2	16,7
Fácil	51,5	48,9	47,2	53,8	49,7	54,1	52,8	49,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	0,3	1,1	0,5	0,8	1,2	1,4	0,2
Difícil	18,9	21,6	19,5	17,1	19,1	19,5	19,4	18,6
Muy difícil	6,9	4,8	7,0	5,9	7,6	5,3	7,9	11,6
No lo hice yo, lo hicieron por mí	2,7	6,7	4,3	2,6	2,7	1,9	1,5	1,6
N.R.	0,7	0,2	0,5	0,8	0,4	1,2	0,3	0,4
N.C.	1,8	1,6	3,1	1,3	1,8	1,5	2,3	1,5
(N)	(3.233)	(182)	(458)	(806)	(455)	(710)	(257)	(365)

Pregunta 10aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	5,3	4,5	5,2	5,3	6,3	4,7	4,6	6,0
Fácil	16,1	13,7	14,2	16,1	17,4	16,5	17,0	17,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	0,1	0,3	0,1	0,3	0,4	0,5	0,1
Difícil	5,9	6,0	5,9	5,1	6,7	5,9	6,3	6,7
Muy difícil	2,2	1,3	2,1	1,8	2,7	1,6	2,6	4,2
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	1,9	1,3	0,8	0,9	0,6	0,5	0,6
N.R.	0,2	0,1	0,1	0,3	0,1	0,4	0,1	0,1
N.C.	0,6	0,5	0,9	0,4	0,6	0,4	0,8	0,5
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	72,0	69,8	70,1	64,9	69,6	67,8	64,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	44,9	41,6	42,5	46,7	45,1	44,0	49,1	44,1
No	54,4	58,1	55,7	53,1	54,7	55,0	50,6	55,3
N.S.	0,4	0,4	0,9	0,2	0,2	0,5	-	0,2
N.C.	0,3	-	0,8	0,1	-	0,5	0,3	0,4
(N)	(3.233)	(182)	(458)	(806)	(455)	(710)	(257)	(365)

Pregunta 10bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sí	14,1	11,6	12,8	13,9	15,8	13,4	15,8	15,9
No	17,1	16,3	16,8	15,8	19,2	16,7	16,3	19,9
N.S.	0,1	0,1	0,3	0,0	0,1	0,2	-	0,1
N.C.	0,1	-	0,2	0,0	-	0,1	0,1	0,2
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	72,0	69,8	70,1	64,9	69,6	67,8	64,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	25,4	30,8	28,1	23,9	29,2	23,6	25,3	21,7
Fácil	55,8	56,3	55,7	59,1	54,5	56,4	54,0	49,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	-	0,7	0,5	0,4	0,6	-	0,4
Difícil	11,9	7,1	9,1	11,7	11,2	13,1	14,6	14,7
Muy difícil	5,4	5,8	5,3	4,0	3,1	5,5	5,5	11,2
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	-	1,1	0,8	1,2	0,8	-	1,5
N.R.	0,1	-	-	-	-	-	0,6	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,4	-	-	0,5
(N)	(1.451)	(76)	(195)	(376)	(206)	(312)	(126)	(161)

Pregunta 10cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Muy fácil	3,6	3,6	3,6	3,3	4,6	3,2	4,0	3,4
Fácil	7,9	6,5	7,2	8,2	8,6	7,6	8,5	7,9
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	-	0,1
Difícil	1,7	0,8	1,2	1,6	1,8	1,7	2,3	2,3
Muy difícil	0,8	0,7	0,7	0,6	0,5	0,7	0,9	1,8
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,1	-	0,1	0,1	0,2	0,1	-	0,2
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,1	-
N.C.	0,0	-	-	-	0,1	-	-	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 DNle, N.S. o N.C. (P10) y no lo han utilizado los últimos doce meses, N.S. o N.C. (P10b)	85,9	88,4	87,2	86,1	84,2	86,6	84,2	84,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)								
Sí	67,4	63,7	66,3	65,9	67,9	68,3	71,4	68,8
No	32,5	36,1	33,5	34,0	31,9	31,7	28,3	30,8
N.R.	0,1	-	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2	0,3
N.C.	0,0	0,1	0,1	-	-	-	-	0,1
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)								
Sí	41,2	39,5	40,6	38,7	41,2	41,4	45,0	46,1
No	58,6	60,5	59,1	61,0	58,6	58,5	55,0	53,8
N.R.	0,2	-	0,3	0,2	0,2	0,0	-	0,1
N.C.	0,1	-	-	0,2	-	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)								
Sí	64,3	63,6	63,1	62,3	64,8	65,2	67,8	65,9
No	35,3	36,4	36,4	37,3	34,8	34,3	32,1	33,7
N.R.	0,3	-	0,3	0,3	0,3	0,4	-	0,4
N.C.	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	-
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)								
Sí	71,7	67,2	70,6	69,4	72,9	72,2	76,4	75,2
No	28,0	32,6	29,1	30,5	26,7	27,6	23,4	24,3
N.R.	0,2	-	0,2	0,1	0,3	0,1	0,2	0,5
N.C.	0,0	0,3	0,1	-	0,1	-	-	-
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
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)								
Sí	83,3	78,8	81,3	83,4	84,1	84,2	85,8	82,8
No	16,6	21,2	18,5	16,4	15,7	15,8	14,2	17,1
N.R.	0,1	-	0,3	0,1	0,1	-	-	0,1
N.C.	0,0	-	-	-	0,1	-	-	-
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación								
Sí	53,5	48,2	45,4	50,5	53,7	56,8	56,3	64,9
No	46,3	51,4	54,5	49,3	46,2	42,9	43,5	35,0
N.R.	0,0	-	-	0,1	-	-	-	-
N.C.	0,2	0,3	0,1	0,1	0,1	0,3	0,3	0,1
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)								
Sí	38,8	30,3	35,3	37,4	38,8	41,4	45,0	41,0
No	60,9	68,7	64,4	62,4	61,0	58,2	54,9	58,9
N.R.	0,2	0,7	0,3	0,2	0,2	0,4	-	0,1
N.C.	0,0	0,3	-	-	0,1	-	0,1	-
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)								
Sí	32,5	32,7	32,7	34,0	33,1	31,6	35,8	26,8
No	67,5	67,3	67,1	65,9	66,7	68,3	64,2	73,2
N.R.	0,1	-	0,1	0,1	0,2	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	0,1	-	-	-	-	-
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)								
Sí	15,7	13,3	14,0	14,7	15,6	15,6	18,1	20,3
No	84,1	86,4	85,8	85,1	84,4	84,2	81,6	79,6
N.R.	0,1	-	0,1	0,2	-	0,1	0,1	0,1
N.C.	0,1	0,4	-	0,0	0,1	0,1	0,1	-
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

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)**

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)								
Sí	49,7	39,7	47,3	49,3	50,8	49,6	54,0	56,2
No	24,0	22,5	23,9	25,5	23,9	23,0	21,4	25,2
N.R.	0,1	-	0,1	0,1	0,2	0,0	0,2	0,2
N.C.	0,0	0,1	0,1	-	-	-	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)								
Sí	30,4	24,6	29,0	29,0	30,9	30,0	34,0	37,6
No	43,2	37,7	42,2	45,6	43,8	42,5	41,6	44,0
N.R.	0,1	-	0,2	0,2	0,2	0,0	-	0,1
N.C.	0,0	-	-	0,1	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)								
Sí	47,4	39,6	45,1	46,6	48,5	47,4	51,2	53,9
No	26,1	22,7	26,0	27,9	26,0	24,9	24,3	27,6
N.R.	0,2	-	0,2	0,2	0,3	0,3	-	0,3
N.C.	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)								
Sí	52,9	41,8	50,4	52,0	54,6	52,5	57,7	61,5
No	20,7	20,3	20,8	22,8	20,0	20,1	17,7	19,9
N.R.	0,1	-	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1	0,4
N.C.	0,0	0,2	0,1	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
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)								
Sí	61,4	49,1	58,0	62,5	63,0	61,2	64,8	67,6
No	12,3	13,2	13,2	12,3	11,8	11,5	10,7	14,0
N.R.	0,1	-	0,2	0,1	0,1	-	-	0,1
N.C.	0,0	-	-	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación								
Sí	39,5	30,0	32,4	37,8	40,2	41,3	42,5	53,1
No	34,2	32,0	38,9	36,9	34,6	31,2	32,9	28,6
N.R.	0,0	-	-	0,1	-	-	-	-
N.C.	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)								
Sí	28,6	18,9	25,2	28,0	29,0	30,1	34,0	33,5
No	45,0	42,7	46,0	46,7	45,6	42,3	41,5	48,1
N.R.	0,2	0,4	0,2	0,1	0,1	0,3	-	0,1
N.C.	0,0	0,2	-	-	0,1	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)								
Sí	23,9	20,3	23,4	25,4	24,8	23,0	27,1	21,9
No	49,8	41,9	47,9	49,4	49,9	49,6	48,5	59,8
N.R.	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)								
Sí	11,6	8,3	10,0	11,0	11,7	11,3	13,7	16,6
No	62,1	53,8	61,3	63,7	63,1	61,2	61,7	65,1
N.R.	0,1	-	0,1	0,1	-	0,1	0,1	0,1
N.C.	0,0	0,2	-	0,0	0,0	0,1	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)								
Más bien fácil	82,0	81,3	81,6	83,8	84,1	81,2	81,7	78,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,2	2,2	0,9	0,7	1,5	1,5	1,4	1,4
Más bien difícil	16,5	16,0	17,2	15,2	14,2	17,1	16,8	20,0
N.R.	0,0	0,4	0,1	-	-	-	-	-
N.C.	0,2	-	0,2	0,3	0,3	0,1	0,2	0,1
(N)	(5.123)	(258)	(718)	(1.330)	(659)	(1.156)	(430)	(571)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)								
Más bien fácil	81,7	83,1	84,1	81,5	81,6	81,2	81,0	80,0
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	-	0,5	0,7	1,1	1,1	0,3	1,3
Más bien difícil	17,4	16,9	15,4	17,8	17,3	17,5	18,7	18,3
N.R.	-	-	-	-	-	-	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	-	0,1	-	0,4
(N)	(3.134)	(160)	(440)	(781)	(401)	(701)	(271)	(382)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)								
Más bien fácil	66,0	66,7	68,6	67,6	65,4	66,4	66,3	58,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,8	0,7	1,7	2,0	1,4	1,5	2,9	2,2
Más bien difícil	31,8	32,6	29,3	30,1	32,6	31,8	30,4	38,3
N.R.	0,1	-	-	-	0,2	0,1	-	0,3
N.C.	0,4	-	0,5	0,3	0,4	0,3	0,4	0,5
(N)	(4.889)	(257)	(684)	(1.258)	(630)	(1.105)	(408)	(547)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)								
Más bien fácil	80,0	81,2	82,4	80,0	78,5	79,6	81,7	77,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,2	1,5	1,7	0,8	1,1	1,1	1,6	1,5
Más bien difícil	18,5	16,9	15,6	19,2	19,8	18,8	16,7	20,7
N.R.	0,1	-	-	-	0,3	0,1	-	-
N.C.	0,2	0,4	0,3	-	0,2	0,4	-	0,4
(N)	(5.454)	(272)	(765)	(1.401)	(708)	(1.224)	(460)	(624)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
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)								
Más bien fácil	79,7	82,9	83,6	78,7	79,1	79,8	82,6	74,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	0,4	0,5	0,8	0,4	1,4	1,1	1,4
Más bien difícil	19,1	16,4	15,6	20,2	20,3	18,4	16,4	24,1
N.R.	0,0	-	0,1	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,3	0,4	0,2	0,3	0,2	0,4	-	0,2
(N)	(6.332)	(319)	(881)	(1.685)	(817)	(1.427)	(516)	(687)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación								
Más bien fácil	83,6	83,3	80,3	85,8	84,8	83,8	85,0	80,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	1,8	0,8	0,8	0,8	0,6	0,5	1,3
Más bien difícil	15,3	14,9	18,6	13,4	13,6	15,5	14,5	18,0
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	-	0,1
N.C.	0,2	-	0,3	-	0,7	0,1	-	0,1
(N)	(4.069)	(195)	(492)	(1.020)	(522)	(962)	(339)	(539)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)								
Más bien fácil	80,0	81,6	80,0	80,3	83,2	78,8	81,5	76,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	-	1,5	0,6	0,2	1,4	1,0	0,9
Más bien difícil	18,9	18,4	18,6	19,0	16,1	19,5	17,2	22,8
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,2	-	-	0,2	0,4	0,2	0,3	-
(N)	(2.950)	(123)	(382)	(756)	(377)	(702)	(271)	(340)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)								
Más bien fácil	68,7	73,3	71,4	70,0	67,3	67,3	72,5	59,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,5	1,8	0,3	1,7	1,3	2,1	1,8	1,2
Más bien difícil	29,7	24,9	28,0	28,3	31,1	30,6	25,5	39,2
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	-	0,4
N.C.	0,1	-	0,4	-	0,3	-	0,3	-
(N)	(2.468)	(132)	(354)	(686)	(322)	(536)	(215)	(222)

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)								
Más bien fácil	60,9	67,7	61,2	63,3	62,3	60,4	56,2	57,2
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,7	1,4	1,4	0,4	0,6	0,3	-	1,7
Más bien difícil	38,1	30,9	36,6	36,0	37,2	39,4	43,8	40,6
N.R.	0,2	-	0,8	-	-	-	-	0,5
N.C.	0,1	-	-	0,3	-	-	-	-
(N)	(1.196)	(54)	(152)	(297)	(151)	(264)	(109)	(168)

Pregunta 11_1MT

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

TOTAL	Tamaño de municipio							
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)								
Más bien fácil	40,8	32,3	38,6	41,3	42,7	40,3	44,1	44,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	0,9	0,4	0,4	0,7	0,8	0,7	0,8
Más bien difícil	8,2	6,4	8,2	7,5	7,2	8,5	9,1	11,3
N.R.	0,0	0,2	0,1	-	-	-	-	-
N.C.	0,1	-	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	50,3	60,3	52,7	50,7	49,2	50,4	46,0	43,8
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)								
Más bien fácil	24,8	20,4	24,4	23,6	25,2	24,4	27,5	30,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,2	-	0,1	0,2	0,3	0,3	0,1	0,5
Más bien difícil	5,3	4,2	4,5	5,1	5,4	5,3	6,4	6,9
N.R.	-	-	-	-	-	-	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,0	-	0,2
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)	69,6	75,4	71,0	71,0	69,1	70,0	66,0	62,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)								
Más bien fácil	31,3	26,4	30,9	31,5	31,7	31,4	34,0	31,6
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	0,3	0,8	0,9	0,7	0,7	1,5	1,2
Más bien difícil	15,1	12,9	13,2	14,0	15,8	15,0	15,6	20,6
N.R.	0,0	-	-	-	0,1	0,0	-	0,2
N.C.	0,2	-	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3
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)	52,6	60,4	54,9	53,4	51,5	52,6	48,8	46,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)								
Más bien fácil	42,3	33,9	41,5	41,6	42,9	41,8	47,2	47,6
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	0,6	0,9	0,4	0,6	0,6	0,9	0,9
Más bien difícil	9,8	7,1	7,9	10,0	10,8	9,9	9,6	12,7
N.R.	0,0	-	-	-	0,2	0,0	-	-
N.C.	0,1	0,2	0,1	-	0,1	0,2	-	0,2
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)	47,1	58,2	49,6	48,0	45,4	47,5	42,3	38,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
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)								
Más bien fácil	49,0	40,7	48,5	49,2	49,8	48,8	53,5	50,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	0,2	0,3	0,5	0,2	0,8	0,7	0,9
Más bien difícil	11,7	8,0	9,0	12,6	12,8	11,3	10,6	16,3
N.R.	0,0	-	0,1	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1	0,2	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	38,6	50,9	42,0	37,5	37,0	38,8	35,2	32,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación								
Más bien fácil	33,0	25,0	26,0	32,4	34,1	34,6	36,2	42,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	0,5	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,7
Más bien difícil	6,1	4,5	6,0	5,1	5,5	6,4	6,2	9,5
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	-	0,1
N.C.	0,1	-	0,1	-	0,3	0,0	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	60,5	70,0	67,6	62,2	59,8	58,7	57,5	46,9
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)								
Más bien fácil	22,9	15,4	20,1	22,5	24,2	23,7	27,7	25,6
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	-	0,4	0,2	0,1	0,4	0,3	0,3
Más bien difícil	5,4	3,5	4,7	5,3	4,7	5,9	5,9	7,7
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,0	0,1	0,1	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	71,4	81,1	74,8	72,0	71,0	69,9	66,0	66,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							TOTAL
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)								
Más bien fácil	16,5	14,9	16,7	17,8	16,7	15,5	19,6	13,0
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,4	0,4	0,1	0,4	0,3	0,5	0,5	0,3
Más bien difícil	7,1	5,1	6,5	7,2	7,7	7,0	6,9	8,6
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	-	0,1
N.C.	0,0	-	0,1	-	0,1	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	76,1	79,7	76,6	74,6	75,2	77,0	72,9	78,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							TOTAL
	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes	
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)								
Más bien fácil	7,1	5,6	6,1	7,0	7,3	6,8	7,7	9,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	-	0,3
Más bien difícil	4,4	2,6	3,7	4,0	4,3	4,4	6,0	6,7
N.R.	0,0	-	0,1	-	-	-	-	0,1
N.C.	0,0	-	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	88,4	91,7	90,0	89,0	88,3	88,7	86,3	83,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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).

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Incompatibilidad con los navegadores, dispositivos, sistemas operativos	32,2	30,5	32,1	31,0	33,8	33,0	33,3	31,8
Dificultades con los pasos a seguir	43,8	41,4	43,3	43,2	43,3	45,3	41,2	46,0
No entender el lenguaje	24,3	23,8	24,4	21,7	25,6	25,0	24,3	27,8
No saber a qué web o aplicación dirigirse	45,2	47,6	44,1	44,3	45,9	44,6	46,4	47,3
Dificultad para encontrar información precisa, lo que buscaba	59,8	56,2	59,1	58,0	60,7	61,1	65,1	59,5
Falta de ayuda o apoyo presencial o por teléfono	59,6	52,9	60,5	59,2	59,8	60,6	58,9	60,4
Dificultad para entrar, autenticarse o identificarse	31,4	30,8	31,7	31,7	30,8	31,6	30,1	32,2
No funcionaba bien la web o la aplicación	51,0	50,2	49,0	51,6	53,3	51,9	49,2	49,6
Dificultad para encontrar cita	0,5	-	0,7	0,4	0,7	0,6	0,5	0,6
Problemas una vez realizado el trámite (falta de posibilidad de seguimiento, ausencia de respuesta,...)	0,5	0,3	0,1	0,6	0,7	0,4	0,9	0,5
Demora en el trámite	0,5	0,3	0,5	0,4	0,5	0,7	0,4	0,6
Dificultades personales con la informática. Barrera de edad	0,6	1,6	0,9	0,6	0,6	0,3	0,6	0,3
Otras	1,3	2,6	1,6	1,2	1,2	1,1	1,6	0,7
(NO LEER) Ninguna	6,9	5,6	7,5	7,0	6,9	6,9	7,0	5,9
(NO LEER) No se relacionan electrónicamente con las administraciones	0,8	1,0	1,2	1,3	0,2	0,4	-	0,8
N.S.	0,1	-	0,2	0,1	0,2	0,1	-	0,1
N.C.	0,1	-	0,2	0,0	-	0,1	-	0,2
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

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)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Incompatibilidad con los navegadores, dispositivos, sistemas operativos	23,8	19,0	22,9	23,2	25,3	24,0	25,2	26,0
Dificultades con los pasos a seguir	32,3	25,8	31,0	32,4	32,4	32,9	31,1	37,6
No entender el lenguaje	17,9	14,8	17,4	16,3	19,2	18,2	18,4	22,7
No saber a qué web o aplicación dirigirse	33,4	29,6	31,5	33,2	34,3	32,4	35,1	38,6
Dificultad para encontrar información precisa, lo que buscaba	44,2	35,0	42,2	43,5	45,4	44,4	49,2	48,7
Falta de ayuda o apoyo presencial o por teléfono	43,9	32,9	43,2	44,3	44,8	44,0	44,5	49,4
Dificultad para entrar, autenticarse o identificarse	23,2	19,2	22,6	23,8	23,1	22,9	22,7	26,4
No funcionaba bien la web o la aplicación	37,7	31,3	35,0	38,6	39,9	37,7	37,2	40,6
Dificultad para encontrar cita	0,4	-	0,5	0,3	0,5	0,4	0,4	0,5
Problemas una vez realizado el trámite (falta de posibilidad de seguimiento, ausencia de respuesta,...)	0,3	0,2	0,1	0,4	0,5	0,3	0,6	0,4
Demora en el trámite	0,4	0,2	0,4	0,3	0,4	0,5	0,3	0,5
Dificultades personales con la informática. Barrera de edad	0,4	1,0	0,6	0,4	0,4	0,2	0,5	0,2
Otras	0,9	1,6	1,2	0,9	0,9	0,8	1,2	0,5
(NO LEER) Ninguna	5,1	3,5	5,4	5,3	5,2	5,0	5,3	4,8
(NO LEER) No se relacionan electrónicamente con las administraciones	0,6	0,7	0,9	1,0	0,1	0,3	-	0,7
N.S.	0,1	-	0,1	0,1	0,2	0,1	-	0,1
N.C.	0,1	-	0,2	0,0	-	0,1	-	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

**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).

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Las citas no aparecían, no había citas disponibles nunca	51,7	44,1	43,0	51,5	51,4	53,7	56,3	60,5
Me han ofrecido o he accedido a citas en venta	3,4	2,4	3,6	3,0	2,8	3,7	3,0	4,7
He tenido dificultades para confirmar o aceptar una cita con el móvil	20,5	18,6	20,4	20,2	20,6	22,2	16,7	21,1
No sabía a qué web o aplicación dirigirme	29,2	29,8	27,1	28,7	29,0	29,9	28,5	32,3
No encontraba información sobre la disponibilidad de citas	32,5	31,8	29,4	31,5	32,6	33,8	33,0	36,2
No funcionaba la web o la aplicación	43,3	40,8	40,5	45,2	43,3	43,2	45,6	41,9
No podía entrar, autenticarme o identificarme	29,0	26,1	30,3	28,8	30,4	28,5	28,4	28,8
No entendía el lenguaje	12,7	9,6	12,2	11,3	13,9	13,5	14,0	14,5
Poca disponibilidad de citas, problemas con los plazos, horarios y centros	1,6	2,5	1,3	1,9	1,1	1,9	2,0	1,0
Dificultad con los pasos a seguir, el diseño y usabilidad de las webs y aplicaciones	1,1	0,1	1,2	1,1	1,0	1,5	0,9	0,8
Falta de asistencia en las gestiones	0,4	0,4	0,7	0,4	0,1	0,6	0,4	0,2
Otras	1,2	1,5	1,2	1,1	1,2	1,5	1,6	0,2
(NO LEER) Ninguna	19,9	24,9	24,7	18,9	21,6	18,2	18,7	16,2
(NO LEER) No han solicitado cita previa por Internet	2,0	3,6	3,1	2,4	1,4	1,4	1,5	1,5
N.S.	0,1	0,3	0,2	0,2	0,0	0,1	-	0,2
N.C.	0,3	0,6	0,4	0,2	0,3	0,3	0,3	0,1
(N)	(7.605)	(404)	(1.084)	(2.019)	(972)	(1.694)	(602)	(830)

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)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Las citas no aparecían, no había citas disponibles nunca	38,2	27,4	30,7	38,6	38,5	39,0	42,5	49,5
Me han ofrecido o he accedido a citas en venta	2,5	1,5	2,5	2,3	2,1	2,7	2,2	3,9
He tenido dificultades para confirmar o aceptar una cita con el móvil	15,1	11,6	14,6	15,1	15,4	16,1	12,6	17,2
No sabía a qué web o aplicación dirigirme	21,6	18,5	19,4	21,5	21,7	21,7	21,6	26,4
No encontraba información sobre la disponibilidad de citas	24,0	19,8	21,0	23,6	24,4	24,6	24,9	29,6
No funcionaba la web o la aplicación	31,9	25,4	28,9	33,8	32,4	31,4	34,5	34,3
No podía entrar, autenticarme o identificarme	21,4	16,2	21,6	21,6	22,8	20,7	21,4	23,5
No entendía el lenguaje	9,4	6,0	8,7	8,5	10,4	9,8	10,6	11,9
Poca disponibilidad de citas, problemas con los plazos, horarios y centros	1,2	1,5	0,9	1,4	0,9	1,3	1,5	0,8
Dificultad con los pasos a seguir, el diseño y usabilidad de las webs y aplicaciones	0,8	0,1	0,8	0,8	0,7	1,1	0,7	0,7
Falta de asistencia en las gestiones	0,3	0,2	0,5	0,3	0,1	0,5	0,3	0,2
Otras	0,9	0,9	0,9	0,8	0,9	1,1	1,2	0,1
(NO LEER) Ninguna	14,7	15,5	17,6	14,2	16,2	13,2	14,2	13,2
(NO LEER) No han solicitado cita previa por Internet	1,5	2,3	2,2	1,8	1,0	1,0	1,2	1,2
N.S.	0,1	0,2	0,1	0,2	0,0	0,1	-	0,1
N.C.	0,2	0,4	0,3	0,2	0,3	0,2	0,2	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	37,8	28,6	25,1	25,1	27,4	24,4	18,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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...

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Mejora la calidad de los servicios públicos								
Muy de acuerdo	18,6	17,9	19,2	18,7	18,5	17,1	20,9	19,2
Bastante de acuerdo	37,1	36,5	36,0	37,9	34,6	37,8	37,8	38,2
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,3	1,5	1,3	0,9	1,3	1,6	1,7	1,4
En desacuerdo	25,2	24,5	25,1	24,4	29,0	25,0	23,9	24,8
Muy en desacuerdo	13,8	14,4	13,3	14,2	12,8	15,1	11,7	13,0
N.S.	3,1	4,6	3,8	3,0	3,4	2,6	2,3	2,7
N.C.	0,9	0,5	1,3	0,9	0,5	0,9	1,6	0,7
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Pone en peligro la privacidad de los datos y la seguridad de los/as ciudadanos/as ante fraude								
Muy de acuerdo	16,6	18,0	18,9	17,1	18,1	14,8	15,6	13,5
Bastante de acuerdo	28,2	32,8	29,2	28,1	27,6	28,9	26,4	24,8
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	0,1	1,0	0,5	0,7	0,8	0,7	0,9
En desacuerdo	32,6	27,5	29,2	33,3	33,0	33,1	34,0	36,4
Muy en desacuerdo	15,7	11,6	13,7	15,5	15,4	16,6	17,2	18,5
N.S.	5,3	9,2	6,7	4,9	4,5	4,8	4,5	5,2
N.C.	0,9	0,8	1,3	0,7	0,6	1,0	1,6	0,7
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Mejora el acceso a la información y el conocimiento sobre servicios públicos								
Muy de acuerdo	25,6	23,2	26,1	26,8	25,1	24,1	26,8	25,9
Bastante de acuerdo	47,6	49,8	48,0	46,3	46,3	48,1	47,7	49,3
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	0,4	0,8	0,6	0,7	0,9	0,9	0,8
En desacuerdo	15,1	12,7	14,1	15,3	16,5	16,2	13,4	14,7
Muy en desacuerdo	7,2	8,1	7,1	7,6	6,9	7,0	7,3	6,6
N.S.	3,0	5,0	3,3	2,9	3,7	2,4	2,7	1,9
N.C.	0,8	0,8	0,7	0,5	0,8	1,2	1,2	0,7
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Genera más pasos y trámites que recaen en el/la ciudadano/a								
Muy de acuerdo	27,0	27,6	26,4	26,8	28,5	27,9	25,7	25,3
Bastante de acuerdo	37,3	35,8	37,5	37,8	37,6	36,9	36,9	37,8
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,5	0,3	0,5	0,4	0,5	0,7	0,5	0,5
En desacuerdo	21,4	21,0	22,3	21,9	18,5	21,2	22,6	22,7
Muy en desacuerdo	8,8	8,5	7,6	8,8	9,3	8,8	9,4	9,8
N.S.	4,0	6,2	4,6	3,4	4,6	3,7	4,0	3,5
N.C.	0,9	0,6	1,2	1,0	0,9	0,9	0,9	0,3
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Dificulta las gestiones y consultas por falta de atención telefónica y presencial								
Muy de acuerdo	28,0	27,5	27,0	26,8	29,8	29,0	25,1	30,5
Bastante de acuerdo	35,1	36,0	35,4	35,5	35,4	35,1	34,7	33,2
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,6	0,5	0,5	0,4	0,9	0,7	1,0	0,8
En desacuerdo	23,6	19,7	24,2	25,7	21,1	23,0	24,4	23,9
Muy en desacuerdo	8,7	9,2	8,4	8,4	8,8	8,6	10,2	8,8
N.S.	2,9	6,0	3,0	2,5	3,4	2,8	3,1	1,7
N.C.	1,0	1,2	1,4	0,8	0,5	0,8	1,5	1,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Favorece la transparencia de la Administración								
Muy de acuerdo	15,9	12,3	17,0	17,0	16,1	14,5	16,1	16,1
Bastante de acuerdo	34,0	35,4	34,4	32,5	31,9	34,6	36,6	36,0
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,4	0,9	0,9	1,4	1,6	1,7	1,5	1,6
En desacuerdo	27,6	29,2	28,4	28,0	28,8	27,1	25,7	25,6
Muy en desacuerdo	14,1	12,7	12,9	14,2	14,1	14,7	15,4	14,0
N.S.	6,1	8,5	5,2	5,9	6,5	6,6	4,0	5,8
N.C.	0,9	0,9	1,2	0,9	1,0	0,8	0,7	0,9
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Excluye a personas con menos conocimientos y habilidades informáticas								
Muy de acuerdo	59,0	55,4	55,8	59,0	61,4	59,5	56,6	63,4
Bastante de acuerdo	27,1	30,1	27,7	26,5	26,2	26,4	30,0	26,1
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,3	0,2	0,4	0,3	0,0	0,1	1,1	-
En desacuerdo	6,4	5,3	8,0	7,1	4,8	6,3	6,1	5,8
Muy en desacuerdo	4,2	3,6	3,9	4,2	5,3	4,6	4,3	2,5
N.S.	2,2	5,2	3,4	2,0	1,6	2,1	0,8	1,6
N.C.	0,8	0,2	0,8	0,9	0,6	1,0	1,2	0,6
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Favorece la participación de los/as ciudadanos/as								
Muy de acuerdo	18,4	17,6	18,4	19,5	17,6	16,9	20,9	18,8
Bastante de acuerdo	37,6	36,7	39,0	38,5	35,2	37,1	37,0	38,5
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,3	1,4	0,8	1,5	1,1	1,5	1,9	1,3
En desacuerdo	25,1	23,6	24,6	23,5	28,4	26,4	24,3	25,0
Muy en desacuerdo	13,8	14,5	12,9	13,8	14,2	14,1	13,7	13,8
N.S.	2,7	5,5	2,6	2,5	3,0	2,9	1,5	1,9
N.C.	0,9	0,8	1,7	0,7	0,4	1,1	0,8	0,7
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	Tamaño de municipio							
	TOTAL	Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Favorece la igualdad en el acceso a los servicios públicos								
Muy de acuerdo	12,9	13,0	14,2	12,9	12,4	12,5	12,6	12,5
Bastante de acuerdo	26,5	27,6	27,1	27,9	23,2	26,2	28,8	24,1
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,0	1,4	0,6	1,0	0,8	1,0	1,0	1,3
En desacuerdo	33,9	33,5	32,2	33,1	38,8	33,2	31,3	35,7
Muy en desacuerdo	22,1	20,3	20,7	21,9	21,3	23,7	22,7	22,8
N.S.	2,7	2,8	3,5	2,4	2,9	2,9	2,0	2,5
N.C.	1,0	1,5	1,7	0,8	0,7	0,6	1,5	1,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Elimina burocracia, trámites y requisitos								
Muy de acuerdo	19,5	18,9	19,8	19,2	21,5	18,4	20,6	19,2
Bastante de acuerdo	34,6	32,7	34,0	35,0	34,0	35,4	35,9	34,1
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	0,2	0,8	0,6	0,7	1,0	0,8	0,9
En desacuerdo	25,4	24,4	25,4	25,9	25,2	25,2	24,8	25,6
Muy en desacuerdo	15,4	17,2	14,1	15,4	15,3	15,8	13,8	16,5
N.S.	3,5	5,9	4,4	3,3	2,7	3,4	2,9	3,0
N.C.	0,9	0,7	1,5	0,6	0,6	0,9	1,2	0,7
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

Pregunta 15

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Más ventajas que inconvenientes	62,9	60,1	61,2	62,6	62,2	62,6	66,0	67,6
(NO LEER) Ni una cosa ni la otra/las mismas/igual	3,2	3,5	4,2	3,5	3,3	2,6	2,5	3,1
Más inconvenientes que ventajas	31,6	32,6	32,5	32,3	32,8	32,7	27,5	27,4
N.S.	1,5	3,4	1,3	1,2	1,1	1,4	2,4	1,2
N.C.	0,7	0,4	0,9	0,5	0,6	0,7	1,6	0,8
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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'.

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
0 Con toda seguridad no iría a votar	6,6	9,1	7,8	7,2	6,4	5,8	4,8	4,8
1	0,6	0,8	1,1	0,7	0,3	0,5	0,4	0,4
2	0,5	0,2	0,6	0,4	0,5	0,6	0,4	0,7
3	0,9	0,6	1,0	0,9	1,1	1,0	0,5	0,7
4	0,6	0,9	0,5	0,6	0,2	0,6	0,6	0,8
5	2,7	4,7	2,9	2,6	2,5	2,7	2,2	2,2
6	1,0	2,4	1,6	0,8	0,9	0,9	0,3	0,8
7	1,8	1,7	1,2	1,8	1,8	2,3	1,4	1,7
8	3,9	5,3	4,4	3,8	3,1	3,8	3,7	4,3
9	4,1	3,8	4,6	3,8	2,8	4,9	3,3	5,2
10 Con toda seguridad, iría a votar	76,8	70,6	74,2	76,5	79,6	76,5	82,2	78,3
N.S.	0,1	-	0,2	0,0	0,4	0,2	0,3	-
N.C.	0,2	-	-	0,6	0,4	0,1	-	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)
Media	8,79	8,38	8,59	8,73	8,88	8,85	9,11	9,00
Desviación típica	2,80	3,14	3,01	2,89	2,75	2,70	2,44	2,51
(N)	(10.267)	(650)	(1.515)	(2.681)	(1.288)	(2.325)	(794)	(1.014)

Pregunta 17R

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
PP	24,2	20,5	22,8	22,4	27,7	23,7	31,1	25,1
PSOE	21,7	21,4	18,9	22,7	22,7	22,9	19,8	20,8
VOX	6,7	6,6	7,0	6,7	6,7	6,5	8,6	5,1
Sumar	10,3	9,9	10,2	10,2	8,6	9,8	11,6	13,5
ERC	1,2	1,5	2,0	1,2	0,8	0,9	-	2,1
Junts	1,4	1,5	1,9	1,4	0,5	1,0	-	3,1
EH Bildu	0,9	2,3	1,0	1,3	0,6	0,8	-	-
EAJ-PNV	0,6	0,7	0,9	0,6	0,1	1,1	-	-
BNG	0,6	0,6	1,1	0,8	0,4	0,6	-	-
CCa	0,1	-	0,2	0,2	-	0,1	-	-
UPN	0,1	-	0,2	0,0	-	0,2	-	-
PACMA	0,5	1,2	0,3	0,5	0,6	0,7	0,3	0,3
Otro partido	2,1	3,5	2,0	1,6	1,3	2,4	2,2	2,5
En blanco	2,2	1,2	1,8	2,6	2,6	2,4	2,0	1,9
Voto nulo	1,0	0,8	1,2	1,1	0,9	1,2	0,8	0,7
No votaría	5,3	6,6	6,8	5,3	6,2	4,5	3,8	3,7
No sabe todavía	13,3	14,4	13,6	13,0	12,1	13,7	11,7	14,3
N.C.	7,8	7,4	7,7	8,2	8,3	7,5	8,0	7,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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).

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
PP	8,2	6,6	9,6	8,3	8,6	8,1	10,0	5,3
PSOE	12,3	11,8	13,6	12,9	11,0	11,1	11,1	14,5
VOX	10,8	7,8	9,4	10,9	11,5	10,8	13,4	11,8
Sumar	18,6	16,3	18,2	20,8	16,7	19,0	16,8	18,3
ERC	2,3	3,0	3,2	2,1	1,2	2,0	-	4,6
Junts	0,9	1,8	1,5	1,0	0,5	0,5	-	1,7
EH Bildu	0,7	1,0	1,0	0,6	0,1	1,0	0,4	0,3
EAJ-PNV	0,7	0,5	0,8	0,9	0,4	1,3	-	-
BNG	0,8	0,3	1,6	0,9	1,6	0,5	-	-
CCa	0,3	-	0,2	0,4	0,1	0,9	-	-
UPN	0,1	-	0,3	0,2	-	0,1	-	-
PACMA	1,2	1,9	1,5	1,0	0,7	1,2	1,4	1,5
(NO LEER) No votaría a ningún otro partido (cita el mismo partido)	12,3	11,2	11,5	12,2	14,3	12,4	13,9	10,7
Otro partido	4,5	5,0	4,2	4,0	5,2	4,3	4,1	5,6
En blanco	7,5	7,1	7,2	7,0	8,5	7,3	9,3	6,9
Voto nulo	1,5	2,9	1,0	1,1	2,2	1,7	1,4	0,9
No votaría	9,0	13,0	7,5	8,1	8,7	9,2	10,5	10,0
N.S.	6,5	7,2	6,4	6,1	6,9	6,9	5,3	6,9
N.C.	1,6	2,6	1,4	1,5	1,8	1,6	2,3	1,1
(N)	(7.258)	(452)	(1.044)	(1.882)	(909)	(1.651)	(586)	(735)

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 19R

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						Más de 1.000.000 habitantes
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	
PSOE	14,1	12,3	14,8	14,8	13,0	15,4	11,3	12,5
PP	8,1	10,7	8,7	9,0	6,5	6,8	7,0	8,7
VOX	2,3	1,2	1,6	2,1	4,1	2,9	2,0	0,9
Ciudadanos	1,3	1,5	0,5	1,2	0,5	2,0	1,8	2,2
PACMA	0,8	0,9	1,1	1,2	0,4	0,6	1,1	0,3
Podemos	1,0	0,3	0,9	1,0	0,8	1,6	0,8	0,5
IU	0,8	1,7	0,8	0,6	0,8	0,8	1,1	0,6
Sumar	3,8	4,6	3,1	3,6	3,6	4,3	3,5	4,3
ERC	1,0	1,2	1,5	1,0	1,0	0,9	0,4	0,9
Junts	0,8	0,7	0,5	0,8	0,2	0,5	-	2,9
EAJ-PNV	0,7	0,6	1,2	0,6	0,7	0,7	-	0,3
Otro partido	3,9	5,2	2,6	4,9	2,9	3,9	2,3	4,5
Ninguno	36,8	36,0	38,3	37,4	38,2	35,5	39,1	32,5
N.S.	6,5	5,1	7,5	5,2	6,3	5,6	8,4	10,6
N.C.	18,3	18,1	17,1	16,7	20,9	18,4	21,5	18,4
(N)	(3.048)	(198)	(474)	(815)	(389)	(682)	(210)	(281)

Pregunta 19a

VOTO+SIMPATÍA (ELECCIONES GENERALES).

	TOTAL	Tamaño de municipio						Más de 1.000.000 habitantes
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	
PP	26,4	23,7	25,3	24,7	29,4	25,6	32,6	27,4
PSOE	25,2	25,0	23,1	26,4	25,7	26,6	22,4	23,9
VOX	7,3	6,9	7,5	7,3	7,8	7,2	9,2	5,3
Sumar	12,1	11,9	11,8	11,9	10,2	11,9	13,1	15,3
ERC	1,5	1,8	2,5	1,4	1,1	1,1	-	2,4
Junts	1,6	1,7	2,1	1,6	0,5	1,2	-	3,9
EH Bildu	1,0	2,3	1,0	1,4	0,7	0,9	-	-
EAJ-PNV	0,7	0,8	1,3	0,7	0,3	1,2	-	-
BNG	0,7	0,8	1,1	0,9	0,6	0,6	-	-
CCa	0,1	-	0,4	0,2	-	0,1	-	-
UPN	0,1	0,6	0,3	0,0	-	0,2	-	-
PACMA	0,7	1,4	0,5	0,8	0,6	0,9	0,6	0,4
Otro partido	3,0	4,7	2,5	2,7	1,7	3,6	2,9	3,6
En blanco	2,2	1,2	1,8	2,6	2,6	2,4	2,0	1,9
Nulo	1,0	0,8	1,2	1,1	0,9	1,2	0,8	0,7
No votaría	9,2	9,4	9,9	9,7	9,9	8,7	8,7	7,3
No sabe todavía	1,9	1,5	2,3	1,6	1,8	1,6	2,2	2,8
N.C.	5,3	5,3	5,2	5,0	6,2	5,2	5,6	5,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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.?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
1 Izquierda	11,7	13,8	13,7	12,4	11,8	11,1	8,4	9,0
2	6,3	7,9	8,1	6,0	4,0	5,9	5,7	7,5
3	13,3	12,9	11,3	14,0	11,5	14,4	12,5	14,7
4	10,7	11,2	10,0	10,0	11,1	11,3	10,7	11,6
5	20,8	21,2	21,5	21,5	19,6	20,5	20,7	19,9
6	8,5	4,3	7,8	8,7	9,6	8,3	9,7	9,8
7	8,3	6,4	6,4	7,4	10,5	8,7	10,0	10,0
8	7,3	6,7	7,1	6,7	8,6	7,3	8,0	7,5
9	1,6	2,5	1,4	1,3	1,1	1,6	2,2	1,8
10 Derecha	6,2	5,7	7,5	6,3	6,1	6,0	7,2	4,1
N.S.	1,1	2,5	1,1	1,2	1,3	1,1	0,5	0,5
N.C.	4,2	4,9	4,1	4,5	4,8	3,7	4,2	3,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)
Media	4,81	4,57	4,72	4,73	4,98	4,81	5,13	4,80
Desviación típica	2,50	2,57	2,62	2,50	2,49	2,47	2,47	2,35
(N)	(9.753)	(602)	(1.437)	(2.543)	(1.219)	(2.219)	(759)	(974)

Pregunta C1

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Votó	88,1	88,8	88,2	87,1	88,6	88,4	89,7	87,2
No votó	10,8	10,1	11,3	11,4	10,6	10,4	9,1	11,3
No tenía edad para votar	0,4	0,2	-	0,7	0,3	0,4	0,5	0,3
No tenía derecho a voto	0,4	0,2	0,2	0,4	0,3	0,4	0,3	0,9
No recuerda	0,2	0,6	0,2	0,1	0,1	0,2	-	0,1
N.C.	0,2	-	0,1	0,4	0,1	0,1	0,4	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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).

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
PP	26,8	25,6	25,2	26,0	30,5	25,3	31,7	26,9
PSOE	30,3	29,0	28,5	30,9	32,4	31,8	27,5	28,7
VOX	8,1	7,2	9,2	7,6	8,8	7,5	11,3	6,1
Sumar	14,2	12,8	13,8	14,3	11,7	14,1	15,8	17,9
ERC	1,7	2,1	2,6	1,7	1,3	1,2	-	3,6
Junts	1,6	2,0	1,9	1,7	0,7	1,2	-	3,5
EH Bildu	1,1	2,3	1,2	1,4	0,8	1,2	-	-
EAJ-PNV	0,8	0,9	1,2	0,9	0,5	1,4	-	-
BNG	0,8	0,6	1,7	1,0	0,8	0,6	-	-
CCa	0,4	0,2	0,4	0,4	-	0,7	-	-
UPN	0,2	0,8	0,5	0,1	-	0,3	-	-
PACMA	0,5	1,5	0,2	0,5	0,5	0,5	0,3	0,5
Otro partido	2,1	3,6	2,2	2,0	0,5	2,5	1,7	2,4
En blanco	1,7	1,6	1,6	1,5	1,7	2,1	1,5	1,6
Voto nulo	0,8	0,6	0,6	0,9	1,0	0,9	1,3	0,5
No recuerda	0,9	1,0	1,2	0,9	0,4	1,0	0,9	0,9
N.C.	8,0	8,2	8,1	8,3	8,2	7,5	8,1	7,4
(N)	(9.075)	(577)	(1.338)	(2.348)	(1.150)	(2.062)	(714)	(886)

Pregunta C1aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES DE 2023.

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
PP	23,6	22,7	22,3	22,6	27,0	22,4	28,4	23,5
PSOE	26,7	25,8	25,1	26,9	28,7	28,1	24,6	25,0
VOX	7,1	6,4	8,1	6,6	7,8	6,7	10,1	5,3
Sumar	12,5	11,4	12,2	12,4	10,4	12,5	14,2	15,6
ERC	1,5	1,9	2,3	1,5	1,1	1,1	-	3,1
Junts	1,4	1,8	1,7	1,5	0,6	1,1	-	3,0
EH Bildu	0,9	2,0	1,1	1,2	0,7	1,1	-	-
EAJ-PNV	0,7	0,8	1,1	0,7	0,4	1,2	-	-
BNG	0,7	0,6	1,5	0,8	0,7	0,6	-	-
CCa	0,3	0,2	0,4	0,4	-	0,6	-	-
UPN	0,2	0,7	0,4	0,1	-	0,2	-	-
PACMA	0,4	1,3	0,2	0,4	0,5	0,5	0,3	0,5
Otro partido	1,8	3,2	1,9	1,8	0,5	2,2	1,5	2,1
En blanco	1,5	1,4	1,4	1,3	1,5	1,8	1,3	1,4
Nulo	0,7	0,5	0,5	0,8	0,9	0,8	1,1	0,5
No tenía edad	0,4	0,2	-	0,7	0,3	0,4	0,5	0,3
No votó	10,8	10,1	11,3	11,4	10,6	10,4	9,1	11,3
No tenía derecho a voto	0,4	0,2	0,2	0,4	0,3	0,4	0,3	0,9
N.R.	1,0	1,5	1,2	0,9	0,5	1,2	0,8	0,8
N.C.	7,2	7,2	7,2	7,6	7,4	6,8	7,7	6,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

Pregunta C2R

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

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
PSOE	24,0	22,8	21,8	24,4	25,1	26,5	22,9	21,3
PP	23,1	21,7	22,8	22,8	25,0	21,7	26,7	23,2
VOX	6,2	5,6	6,2	5,8	7,4	5,8	8,7	4,6
Ciudadanos	2,3	2,0	1,4	1,8	2,5	2,7	4,0	2,8
Podemos	1,6	0,7	1,9	1,8	1,2	1,9	1,8	1,1
IU	1,2	0,8	1,3	1,1	1,4	1,2	1,4	1,4
Sumar	10,6	10,8	11,0	10,5	9,2	10,3	9,5	13,8
ERC	1,8	1,3	2,5	2,1	1,1	1,4	0,5	3,0
Junts	1,5	3,1	1,8	1,5	0,5	1,0	-	3,5
CUP	0,6	0,9	0,6	0,5	0,1	0,5	0,1	1,6
BNG	0,6	0,6	1,1	0,7	0,6	0,5	-	0,1
EAJ-PNV	0,8	1,7	1,1	0,8	0,4	1,1	-	-
EH Bildu	1,2	2,4	1,3	1,5	0,8	1,3	0,6	0,5
Otro partido	3,8	3,9	4,6	3,8	3,1	3,8	2,8	3,9
Ninguno	13,0	14,1	13,7	13,7	13,1	12,5	11,4	12,1
N.S.	2,8	2,4	3,0	2,3	3,1	3,0	4,1	2,1
N.C.	4,9	5,2	4,0	4,9	5,5	4,9	5,4	5,0
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

Pregunta C3aa

ESTUDIOS.

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Sin estudios	1,7	1,9	2,2	1,8	1,4	1,7	1,2	1,5
Primaria	4,5	8,8	5,5	4,3	3,7	4,4	4,4	1,7
Secundaria 1ª etapa	11,9	19,1	15,1	13,2	11,2	10,0	8,5	6,4
Secundaria 2ª etapa	14,4	14,9	12,6	13,5	15,3	15,8	14,9	13,9
F.P.	19,1	20,7	23,5	21,6	17,7	18,7	14,5	10,7
Superiores	47,5	33,8	40,2	44,2	50,1	48,2	55,4	64,6
Otros	0,7	0,4	0,6	0,8	0,6	0,5	0,9	0,8
N.C.	0,4	0,3	0,3	0,4	0,1	0,6	0,1	0,5
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Católico/a practicante	17,2	21,0	17,4	15,1	17,3	17,1	22,1	16,6
Católico/a no practicante	34,2	34,7	35,9	34,5	34,3	34,3	34,5	30,6
Creyente de otra religión	2,5	1,6	2,9	2,1	2,8	2,7	3,3	2,3
Agnóstico/a (no niegan la existencia de Dios pero tampoco la descartan)	14,2	13,4	12,2	14,0	14,7	13,9	15,4	17,4
Indiferente, no creyente	13,1	12,8	12,1	14,3	13,4	13,6	9,7	12,3
Ateo/a (niegan la existencia de Dios)	16,9	13,9	18,2	18,2	15,3	16,5	13,0	19,4
N.C.	1,8	2,7	1,4	1,7	2,1	1,9	2,1	1,4
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Nunca	25,6	22,1	24,2	29,0	25,1	25,0	26,3	22,2
Casi nunca	22,3	18,6	24,4	22,1	22,8	24,3	17,5	21,5
Varias veces al año	23,3	28,4	22,2	23,2	24,0	20,7	24,6	25,9
Dos o tres veces al mes	8,0	4,5	9,2	8,2	7,5	7,3	11,0	8,0
Todos los domingos y festivos	13,7	21,7	15,1	10,3	13,7	13,6	13,5	15,1
Varias veces a la semana	6,1	3,5	4,7	6,0	6,7	7,8	5,2	6,5
N.C.	1,0	1,3	0,2	1,2	0,3	1,4	2,1	0,8
(N)	(5.566)	(372)	(852)	(1.395)	(706)	(1.261)	(477)	(503)

Pregunta C5

¿Cuál es su estado civil?

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Casado/a	50,1	53,2	53,1	51,5	51,6	48,5	46,9	44,0
Soltero/a	33,3	30,4	31,2	32,9	31,6	33,5	34,8	40,2
Viudo/a	7,2	9,3	6,5	6,5	8,0	7,9	7,6	6,0
Separado/a	2,0	1,8	1,8	2,0	2,0	2,1	1,9	2,1
Divorciado/a	7,2	5,3	7,3	7,0	6,5	7,7	8,6	7,5
N.C.	0,2	-	0,2	0,1	0,4	0,3	0,2	0,2
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

Pregunta C6

¿En qué situación laboral se encuentra Ud. actualmente?

	TOTAL	Tamaño de municipio						Más de 1.000.000 habitantes
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	
Trabaja	55,6	49,5	55,3	55,5	55,8	53,7	58,1	62,5
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,9	30,2	23,3	23,3	25,0	23,4	24,7	22,0
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	2,7	4,1	2,9	2,1	2,4	3,2	2,8	1,8
En paro y ha trabajado antes	7,8	6,8	8,6	8,7	7,8	7,3	6,9	6,4
En paro y busca su primer empleo	0,4	0,4	0,5	0,3	0,4	0,4	0,4	0,5
Estudiante	4,6	3,1	3,3	4,8	4,1	6,2	4,6	4,0
Trabajo doméstico no remunerado	3,5	4,6	4,3	3,7	3,7	3,7	1,3	2,1
Otra situación	1,3	1,3	1,7	1,6	0,8	1,6	1,0	0,5
N.C.	0,1	-	0,0	0,1	-	0,4	0,1	0,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

SÓLO A QUIENES TRABAJAN ACTUALMENTE

(1 en C6)

(N=5.734)

Pregunta C6a

¿Ud. trabaja como...?

	TOTAL	Tamaño de municipio						Más de 1.000.000 habitantes
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	
Asalariado/a por cuenta ajena	81,1	69,3	77,8	81,6	80,3	83,3	80,9	86,9
Empresario/a o profesional con asalariados/as	5,6	6,6	7,1	5,3	6,0	5,1	5,6	4,2
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	11,6	21,7	13,8	10,6	11,8	10,4	11,9	7,6
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un/a familiar)	0,2	-	0,2	0,3	0,3	0,1	0,5	-
Miembro de una cooperativa	0,9	1,6	1,0	1,3	1,1	0,7	0,2	0,5
Otra situación	0,3	0,6	0,1	0,6	0,2	0,2	0,2	0,5
N.C.	0,3	0,3	-	0,4	0,3	0,3	0,7	0,2
(N)	(5.734)	(322)	(839)	(1.498)	(725)	(1.253)	(462)	(634)

Pregunta C6ba

POBLACIÓN ACTIVA E INACTIVA.

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Directores/as y gerentes	5,8	4,2	5,6	5,4	5,7	5,7	7,0	8,1
Profesionales, científicos/as e intelectuales	19,2	12,1	16,7	16,9	20,5	19,6	22,6	28,7
Técnicos/as y profesionales de nivel medio	9,1	8,4	8,1	9,0	8,8	9,3	10,1	10,9
Personal de apoyo administrativo	5,2	3,5	5,7	5,5	5,6	4,9	4,7	5,6
Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios y mercados	7,4	7,3	7,7	8,1	7,3	7,4	7,2	5,5
Agricultores/as y trabajadores/as agropecuarios/as, forestales y pesqueros/as	1,1	5,8	2,2	1,0	0,4	0,3	0,4	-
Oficiales/as, operarios/as y artesanos/as	2,5	3,1	3,1	3,5	1,8	2,3	1,4	0,7
Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as	1,8	1,7	2,8	2,2	1,3	1,2	1,8	0,9
Ocupaciones elementales	1,9	2,3	2,2	2,4	1,7	1,5	1,4	0,9
Ocupaciones militares y cuerpos policiales	1,0	0,7	0,8	0,9	2,1	0,9	0,7	0,4
Otra/o ocupación	0,1	-	0,2	0,1	0,2	0,1	-	0,1
Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,9	30,2	23,3	23,3	25,0	23,4	24,7	22,0
Estudiante	4,6	3,1	3,3	4,8	4,1	6,2	4,6	4,0
Trabajo doméstico no remunerado	3,5	4,6	4,3	3,7	3,7	3,7	1,3	2,1
Otra situación inactiva	4,0	5,4	4,6	3,7	3,2	4,8	3,8	2,4
Parados/as	8,2	7,3	9,1	8,9	8,2	7,7	7,4	6,9
N.C.	0,6	0,5	0,2	0,5	0,6	0,8	0,8	0,8
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

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.

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Más de 5.000 €	9,8	4,7	7,7	8,5	11,0	9,5	10,7	17,7
De 3.901 a 5.000 €	15,6	12,4	13,2	15,6	14,4	15,7	17,2	21,8
De 2.701 a 3.900 €	20,6	17,8	20,7	22,2	19,3	20,6	21,3	19,4
De 1.801 a 2.700 €	22,1	23,0	23,1	22,1	24,2	22,2	21,3	17,5
De 1.100 a 1.800 €	18,3	21,8	20,6	18,0	18,3	19,2	18,3	11,9
Menos de 1.100 €	9,3	15,4	10,0	9,8	8,6	8,8	7,5	6,1
N.S.	2,2	3,1	3,0	1,7	1,9	2,2	1,9	2,5
N.C.	2,1	2,0	1,7	2,1	2,3	1,9	1,8	3,1
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

Pregunta C8a

IDENTIFICACIÓN SUBJETIVA DE CLASE.

	TOTAL	Tamaño de municipio						
		Menos o igual a 2.000 habitantes	2.001 a 10.000 habitantes	10.001 a 50.000 habitantes	50.001 a 100.000 habitantes	100.001 a 400.000 habitantes	400.001 a 1.000.000 habitantes	Más de 1.000.000 habitantes
Clase alta y media alta	5,1	2,4	3,0	3,6	5,0	5,4	6,9	11,5
Clase media-media	48,7	39,4	48,7	45,3	52,2	49,5	55,4	51,8
Clase media-baja	12,7	13,2	13,3	13,4	12,9	12,6	10,5	10,9
Clase trabajadora/obrera/proletariado	11,9	13,1	10,9	12,7	10,5	12,8	10,0	11,9
Clase baja/pobre	12,8	18,8	15,6	15,5	11,9	10,5	9,0	7,4
Otras	6,2	8,6	5,3	6,9	5,3	7,1	5,9	4,0
N.S.	2,2	3,7	3,1	2,2	1,6	1,8	2,0	1,8
N.C.	0,4	0,8	0,2	0,4	0,6	0,3	0,4	0,8
(N)	(10.306)	(650)	(1.517)	(2.697)	(1.298)	(2.332)	(796)	(1.015)

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (XIV)

AVANCE DE RESULTADOS

TABULACIÓN POR NIVEL DE ESTUDIOS

Estudio nº 3430

Noviembre-diciembre 2023

Pregunta 0a

Sexo:

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Hombre	48,3	34,5	37,9	45,3	49,9	52,4	48,6	46,6	33,3
Mujer	51,7	65,5	62,1	54,7	50,1	47,6	51,4	53,4	66,7
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

Pregunta 0b

¿Qué edad tiene Ud.?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
De 18 a 24 años	8,4	-	1,8	5,8	23,7	10,3	4,6	3,6	3,4
De 25 a 34 años	12,0	-	2,3	4,9	6,5	14,3	15,9	2,6	2,6
De 35 a 44 años	16,4	0,6	3,9	11,1	11,1	20,0	19,7	12,9	9,8
De 45 a 54 años	19,7	1,5	6,4	15,5	17,2	24,3	21,8	10,0	12,1
De 55 a 64 años	17,5	7,8	11,2	22,3	19,0	17,3	16,9	18,5	11,6
De 65 a 74 años	12,9	23,1	23,8	20,0	13,3	7,8	11,7	16,7	8,2
75 y más años	13,1	66,9	50,7	20,4	9,2	5,9	9,3	35,7	52,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

Pregunta 0c

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

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
La nacionalidad española	96,4	97,7	99,2	97,0	95,3	96,6	96,4	86,5	98,1
La nacionalidad española y otra	3,6	2,3	0,8	3,0	4,7	3,4	3,6	13,5	1,9
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Mucha frecuencia	19,3	6,4	9,3	11,3	18,2	17,3	24,2	6,8	-
Bastante frecuencia	42,0	15,0	24,7	33,8	42,3	40,1	47,5	39,4	33,0
Poca frecuencia	31,2	44,5	37,5	40,0	33,6	36,2	25,0	36,7	42,6
Ninguna frecuencia	6,6	26,4	24,5	13,9	5,5	5,9	2,7	16,0	20,7
N.S.	0,2	-	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	-	-
N.C.	0,7	7,7	3,6	0,8	0,3	0,3	0,4	1,1	3,7
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy satisfactoria	3,8	1,6	4,5	4,4	5,2	3,3	3,4	9,7	-
Bastante satisfactoria	41,5	31,6	29,1	32,8	41,3	33,8	48,6	28,1	32,8
Poco satisfactoria	43,8	36,0	46,6	45,9	43,8	50,3	40,3	52,7	60,3
Nada satisfactoria	9,1	21,9	13,9	14,4	8,1	11,2	6,3	8,4	6,9
N.S.	1,0	4,1	2,6	1,7	0,9	0,5	0,8	-	-
N.C.	0,9	4,8	3,3	0,7	0,7	0,9	0,6	1,1	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
La enseñanza pública									
Muy satisfecho/a	10,2	14,0	6,0	9,4	10,2	9,5	11,0	8,9	-
Bastante satisfecho/a	41,1	27,6	31,7	37,7	43,3	39,0	43,7	36,6	26,6
Poco satisfecho/a	34,9	29,9	31,7	35,2	33,9	38,4	33,9	43,1	41,7
Nada satisfecho/a	7,8	9,2	8,5	9,1	7,9	8,1	7,1	4,6	18,7
N.S.	5,0	13,8	18,6	7,6	3,7	4,1	3,5	6,8	11,1
N.C.	1,0	5,4	3,6	0,8	1,0	0,7	0,8	-	1,9
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
La asistencia en hospitales públicos									
Muy satisfecho/a	14,4	18,4	17,6	15,4	13,1	11,7	15,0	21,6	19,1
Bastante satisfecho/a	39,3	29,5	32,6	32,8	40,2	34,2	43,6	34,6	41,6
Poco satisfecho/a	34,0	27,6	27,8	33,7	34,7	39,3	32,5	35,8	28,6
Nada satisfecho/a	10,7	19,2	14,3	15,7	10,7	14,1	7,5	8,1	8,6
N.S.	1,0	1,0	3,9	0,9	1,0	0,4	1,0	-	-
N.C.	0,7	4,3	3,8	1,5	0,2	0,2	0,3	-	2,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
La asistencia en centros de salud públicos									
Muy satisfecho/a	11,9	13,9	16,8	16,0	11,7	9,4	11,4	15,4	8,4
Bastante satisfecho/a	36,5	32,1	35,2	30,9	36,2	31,5	40,2	29,5	54,3
Poco satisfecho/a	38,8	33,4	32,5	37,7	40,1	43,5	37,5	46,0	35,2
Nada satisfecho/a	11,5	19,6	10,8	13,9	11,0	14,8	9,5	7,7	-
N.S.	1,0	1,0	3,0	0,7	0,6	0,7	1,1	1,4	-
N.C.	0,4	-	1,7	0,8	0,4	0,1	0,3	-	2,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)									
Muy satisfecho/a	6,1	11,1	7,8	8,0	6,7	6,3	4,9	12,0	15,6
Bastante satisfecho/a	30,6	27,7	28,5	28,5	31,8	27,4	32,6	16,4	23,2
Poco satisfecho/a	35,2	20,2	23,7	33,6	34,5	38,7	36,1	34,3	32,9
Nada satisfecho/a	10,1	17,3	12,3	13,5	9,3	12,0	8,2	12,4	8,1
N.S.	16,1	17,8	23,5	14,5	15,6	14,3	16,7	19,9	10,0
N.C.	1,8	6,0	4,2	1,7	2,1	1,3	1,5	5,0	10,2
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Los trámites para gestionar la protección por desempleo									
Muy satisfecho/a	3,9	2,0	2,7	4,3	4,9	4,7	3,3	8,5	-
Bastante satisfecho/a	24,6	12,2	16,4	22,5	24,9	25,8	25,9	19,6	19,2
Poco satisfecho/a	30,4	29,3	27,6	31,9	31,3	31,2	30,1	15,7	19,1
Nada satisfecho/a	11,5	17,9	12,4	13,1	9,6	13,8	10,3	15,7	14,4
N.S.	26,5	32,3	36,2	25,4	26,6	22,5	27,1	29,1	34,5
N.C.	3,1	6,3	4,6	2,9	2,6	1,9	3,3	11,5	12,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Los transportes públicos									
Muy satisfecho/a	13,3	18,2	15,9	13,3	16,0	13,0	12,1	19,2	15,2
Bastante satisfecho/a	45,3	37,8	40,1	40,5	44,1	43,4	48,4	44,7	48,1
Poco satisfecho/a	27,1	16,6	20,5	27,3	27,2	26,7	28,3	19,0	16,4
Nada satisfecho/a	8,6	14,2	12,2	9,4	7,6	11,2	7,0	9,9	6,5
N.S.	4,5	6,1	8,0	8,3	4,5	4,5	3,1	5,4	3,6
N.C.	1,3	7,1	3,3	1,1	0,6	1,3	1,0	1,8	10,2
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Las obras públicas e infraestructuras (carreteras, aeropuertos,...)									
Muy satisfecho/a	8,1	9,3	9,9	8,1	8,5	7,9	7,8	20,4	-
Bastante satisfecho/a	40,7	29,6	35,0	31,5	43,0	36,8	45,2	25,6	27,0
Poco satisfecho/a	36,2	27,4	30,0	39,4	34,7	40,6	35,0	38,3	33,7
Nada satisfecho/a	11,6	14,8	16,1	15,1	10,7	12,7	9,8	8,2	32,0
N.S.	2,7	14,7	7,4	4,8	2,2	1,6	1,9	5,7	5,2
N.C.	0,7	4,3	1,7	1,0	0,9	0,3	0,4	1,7	2,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
La Administración de Justicia									
Muy satisfecho/a	3,0	2,7	6,3	3,6	4,6	3,0	2,0	6,8	-
Bastante satisfecho/a	18,0	6,9	14,2	18,4	19,1	18,2	18,3	13,8	27,2
Poco satisfecho/a	43,2	27,3	28,8	37,6	42,5	42,6	47,1	38,8	43,5
Nada satisfecho/a	23,0	35,3	29,7	26,9	21,4	24,1	21,0	22,1	15,2
N.S.	11,1	21,2	15,9	11,7	11,2	10,9	10,2	10,4	11,9
N.C.	1,7	6,6	5,0	1,8	1,2	1,3	1,4	8,0	2,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Los trámites para gestionar las pensiones									
Muy satisfecho/a	7,3	14,6	14,5	10,2	7,1	6,3	6,2	12,1	-
Bastante satisfecho/a	30,6	34,6	27,1	29,9	31,3	27,5	31,8	33,0	45,3
Poco satisfecho/a	29,6	27,3	25,3	31,4	30,9	33,6	27,7	26,1	39,2
Nada satisfecho/a	10,8	7,3	18,1	14,3	10,0	12,6	8,9	8,4	10,1
N.S.	19,6	9,1	11,8	13,0	18,7	18,5	23,3	17,3	5,4
N.C.	2,1	7,1	3,1	1,3	2,0	1,5	2,2	3,2	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (protección civil, policía, bomberos,...)									
Muy satisfecho/a	17,5	23,9	23,5	20,3	18,5	17,4	15,7	21,6	10,1
Bastante satisfecho/a	55,0	35,2	42,2	47,7	54,0	52,3	60,2	48,6	70,9
Poco satisfecho/a	19,0	22,1	16,9	21,7	19,2	21,9	17,2	17,1	16,9
Nada satisfecho/a	5,6	7,9	8,0	7,2	6,0	6,8	4,3	10,3	-
N.S.	2,3	6,3	6,7	2,4	1,6	1,4	2,3	1,1	2,1
N.C.	0,6	4,6	2,7	0,7	0,6	0,2	0,4	1,2	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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...?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En la sencillez de los procedimientos administrativos									
Han mejorado	29,6	33,3	27,9	27,6	32,9	28,6	29,6	31,7	19,5
(NO LEER) Siguen igual	9,3	2,8	7,2	6,3	8,0	8,4	11,3	2,9	6,9
Han empeorado	55,6	49,7	51,5	57,8	53,3	59,4	54,9	50,7	62,3
N.S.	4,6	11,3	10,9	7,2	4,9	3,3	3,5	10,5	3,6
N.C.	0,9	2,9	2,5	1,1	0,8	0,4	0,8	4,1	7,7
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En la información que dan al/la ciudadano/a									
Han mejorado	42,5	34,9	33,6	37,5	45,1	40,8	44,8	42,6	41,4
(NO LEER) Siguen igual	7,9	4,9	6,2	5,5	7,1	6,7	9,5	10,5	3,7
Han empeorado	45,4	51,4	47,6	51,5	43,6	49,7	42,3	36,4	39,4
N.S.	3,3	7,4	9,5	4,5	3,4	2,4	2,5	10,5	4,2
N.C.	0,9	1,3	3,1	1,0	0,8	0,3	0,9	-	11,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En el tiempo en resolver gestiones									
Han mejorado	24,0	19,1	21,7	23,6	25,5	22,9	24,5	27,2	13,9
(NO LEER) Siguen igual	7,8	5,9	6,3	4,6	7,3	6,8	9,3	9,1	2,0
Han empeorado	63,0	62,0	59,8	64,7	62,3	66,6	61,7	52,1	72,8
N.S.	4,2	7,8	9,6	6,5	4,3	2,9	3,5	6,7	3,6
N.C.	1,0	5,1	2,7	0,6	0,6	0,7	1,0	4,9	7,7
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En el trato a los/as ciudadanos/as									
Han mejorado	40,4	43,1	43,1	40,0	43,5	40,3	39,1	52,2	37,0
(NO LEER) Siguen igual	10,5	8,8	9,2	7,5	10,3	7,9	12,6	6,7	12,1
Han empeorado	44,0	36,1	35,9	47,4	42,2	47,6	43,7	26,1	29,9
N.S.	3,9	7,5	8,6	4,4	3,3	3,1	3,4	7,0	20,9
N.C.	1,2	4,5	3,1	0,7	0,7	1,1	1,1	8,0	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En las instalaciones de las oficinas de atención al público									
Han mejorado	44,4	37,1	39,7	46,0	47,2	45,8	43,4	47,6	18,9
(NO LEER) Siguen igual	10,9	3,6	4,8	7,2	10,1	10,0	13,2	7,0	20,8
Han empeorado	35,4	37,2	35,2	37,1	35,0	36,4	34,7	31,3	36,4
N.S.	8,0	19,2	15,2	9,0	6,7	6,9	7,5	12,9	12,6
N.C.	1,3	2,9	5,1	0,7	1,0	0,9	1,2	1,1	11,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En la profesionalidad del personal									
Han mejorado	43,7	41,2	44,2	46,2	46,7	45,0	41,8	41,7	25,1
(NO LEER) Siguen igual	12,6	4,3	8,1	8,1	10,1	11,1	16,0	11,0	7,3
Han empeorado	36,6	41,6	33,6	38,2	36,9	38,1	35,5	37,5	49,2
N.S.	5,8	11,0	11,3	6,3	5,5	4,9	5,4	6,7	10,7
N.C.	1,2	2,0	2,8	1,1	0,9	0,8	1,3	3,1	7,7
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as									
Han mejorado	37,3	33,9	41,2	38,4	40,3	35,7	36,6	36,7	33,5
(NO LEER) Siguen igual	7,9	4,3	7,2	5,9	6,0	6,7	9,7	1,3	9,6
Han empeorado	46,3	43,9	40,9	45,9	44,0	50,7	46,0	49,7	31,7
N.S.	7,2	14,5	9,3	8,3	8,0	6,4	6,4	11,3	13,9
N.C.	1,3	3,4	1,4	1,5	1,7	0,6	1,3	1,1	11,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En el acceso a través de Internet									
Han mejorado	67,8	33,2	42,2	54,5	70,2	69,2	73,6	60,2	57,9
(NO LEER) Siguen igual	2,8	2,7	1,9	1,7	3,6	3,2	2,9	-	1,7
Han empeorado	20,8	15,1	17,5	25,2	21,2	23,2	19,3	13,2	18,0
N.S.	7,2	42,9	33,3	17,4	4,1	3,5	3,2	19,2	8,6
N.C.	1,3	6,1	5,1	1,3	1,0	0,9	0,9	7,4	13,9
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
En la utilización de un lenguaje más comprensible									
Han mejorado	46,1	37,3	40,6	43,2	51,3	48,7	45,2	40,4	39,7
(NO LEER) Siguen igual	12,5	9,2	9,1	8,2	10,9	10,6	15,3	6,2	6,9
Han empeorado	35,7	34,4	39,8	41,2	33,9	36,3	34,2	37,5	37,7
N.S.	4,7	16,6	7,4	5,8	3,1	3,7	4,4	11,0	15,6
N.C.	1,1	2,5	3,1	1,6	0,8	0,7	0,9	4,8	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

Pregunta 5

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

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
1 Ninguna importancia	1,2	6,0	3,6	2,1	0,9	1,2	0,6	2,0	13,3
2	0,4	-	1,4	0,7	0,3	0,4	0,3	-	-
3	0,6	1,0	1,2	0,9	0,5	0,7	0,5	1,5	-
4	1,2	4,6	2,3	2,0	0,9	1,0	1,0	2,9	1,7
5	6,1	17,5	16,2	11,6	5,8	6,6	3,2	8,3	7,6
6	4,4	7,4	6,4	6,3	5,2	5,3	2,9	8,9	4,3
7	9,9	14,5	14,4	12,9	10,4	11,5	7,6	12,7	18,6
8	20,2	13,5	18,6	21,1	19,1	21,0	20,4	13,6	21,4
9	13,1	1,9	7,8	7,1	14,7	11,6	15,8	7,8	6,8
10 Mucha importancia	42,6	30,3	27,5	34,8	42,2	40,4	47,6	37,5	26,4
N.S.	0,2	2,5	0,6	0,4	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	0,6	-	-	-	0,2	0,1	4,9	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)
Media	8,43	7,12	7,38	7,84	8,47	8,32	8,76	7,94	7,10
Desviación típica	1,89	2,59	2,37	2,18	1,80	1,91	1,62	2,22	2,89
(N)	(10.276)	(171)	(457)	(1.217)	(1.480)	(1.959)	(4.888)	(66)	(40)

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...?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)									
No he contactado	82,6	89,2	85,1	85,0	84,2	82,8	81,1	74,5	83,5
Sí, presencial	5,3	4,6	7,1	5,4	4,7	5,0	5,4	8,5	-
Sí, postal/fax	0,2	-	0,3	0,3	0,3	-	0,2	-	2,8
Sí, teléfono	11,6	5,1	6,1	8,9	10,5	12,0	13,0	17,0	13,7
N.S.	0,3	1,2	0,6	0,3	0,3	0,2	0,2	-	-
N.C.	0,1	-	0,8	-	-	-	0,2	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)									
No he contactado	58,8	70,0	70,8	64,5	63,9	57,8	54,6	57,9	68,3
Sí, presencial	23,7	16,8	19,3	23,5	20,9	25,8	24,4	23,6	20,4
Sí, postal/fax	1,4	3,1	1,8	0,6	1,6	0,8	1,7	1,5	-
Sí, teléfono	15,7	8,5	7,6	10,8	13,6	15,2	18,8	17,0	11,4
N.S.	0,1	-	0,2	0,2	-	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,4	1,6	0,2	0,4	0,1	0,3	0,4	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)									
No he contactado	81,2	92,9	89,4	79,3	82,2	73,0	83,4	83,1	93,4
Sí, presencial	12,8	4,1	7,2	15,0	12,2	19,4	10,8	8,8	6,6
Sí, postal/fax	0,3	0,7	-	0,6	0,3	0,2	0,3	-	-
Sí, teléfono	5,4	2,3	2,8	4,8	5,1	7,0	5,4	8,1	-
N.S.	0,1	-	0,6	0,1	-	0,3	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,3	0,1	0,1	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que expide DNI, pasaportes									
No he contactado	55,5	75,6	74,1	65,2	54,1	57,1	49,9	66,3	87,5
Sí, presencial	41,1	19,0	24,1	31,9	42,2	38,9	46,8	31,0	9,8
Sí, postal/fax	0,2	-	-	0,2	0,1	0,3	0,2	-	-
Sí, teléfono	3,0	4,0	1,2	2,6	3,4	3,4	2,9	2,8	2,7
N.S.	0,1	1,4	0,4	0,2	0,1	0,0	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	0,2	-	0,1	0,3	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)									
No he contactado	76,1	85,2	87,0	80,7	75,1	75,4	74,1	76,8	87,0
Sí, presencial	21,3	14,2	11,6	17,0	22,4	21,7	23,2	23,2	10,9
Sí, postal/fax	0,1	-	0,3	-	-	0,1	0,1	-	-
Sí, teléfono	2,4	0,6	1,1	2,4	2,3	2,7	2,6	-	-
N.S.	0,0	-	-	-	-	-	-	-	2,0
N.C.	0,1	-	-	-	0,2	0,1	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)									
No he contactado	84,8	93,5	91,7	87,4	82,2	84,0	84,2	92,1	94,2
Sí, presencial	10,3	3,3	5,8	9,7	12,8	10,5	10,5	2,6	3,7
Sí, postal/fax	0,8	-	2,1	0,4	1,0	0,9	0,8	1,4	-
Sí, teléfono	3,7	3,1	0,4	1,7	3,7	4,0	4,3	3,8	2,1
N.S.	0,2	-	-	0,4	0,4	0,2	0,0	-	-
N.C.	0,2	-	-	0,3	-	0,4	0,2	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)									
No he contactado	75,3	82,3	79,9	72,7	76,5	73,3	75,6	69,3	93,9
Sí, presencial	14,5	11,6	14,7	18,3	14,2	15,2	13,4	20,0	6,1
Sí, postal/fax	0,9	1,0	0,3	0,7	0,7	1,2	0,9	1,5	-
Sí, teléfono	8,8	4,0	4,4	7,8	8,4	9,6	9,5	8,2	-
N.S.	0,2	1,1	0,7	0,3	0,1	0,2	0,2	-	-
N.C.	0,4	-	-	0,3	0,2	0,5	0,4	1,1	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)									
No he contactado	84,5	90,1	92,0	88,0	87,1	84,0	82,3	71,8	90,3
Sí, presencial	12,7	9,3	6,1	10,7	10,8	13,6	14,1	22,6	9,7
Sí, postal/fax	0,6	-	-	0,3	0,7	0,3	0,8	-	-
Sí, teléfono	2,0	0,6	1,9	0,9	1,2	1,9	2,6	5,6	-
N.S.	0,0	-	-	-	-	0,0	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,1	0,2	0,2	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores									
No he contactado	94,5	94,1	89,2	92,3	94,8	95,2	95,2	95,7	86,1
Sí, presencial	2,1	3,3	6,4	3,9	2,4	1,4	1,3	3,7	6,8
Sí, postal/fax	1,0	0,4	0,2	1,0	0,5	0,8	1,3	0,6	7,1
Sí, teléfono	2,2	2,1	3,9	2,5	2,1	2,6	2,0	-	-
N.S.	0,0	-	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,2	-	0,4	0,3	0,1	-	0,2	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Organismo que se encarga de gestionar las becas									
No he contactado	93,3	98,3	98,6	94,6	89,7	90,5	94,4	98,5	100,0
Sí, presencial	1,5	0,6	0,9	1,5	2,1	1,8	1,3	1,5	-
Sí, postal/fax	1,1	-	-	1,0	1,9	1,6	0,9	-	-
Sí, teléfono	3,8	0,5	0,5	2,7	6,0	5,6	3,1	-	-
N.S.	0,1	0,6	-	0,1	-	0,0	0,1	-	-
N.C.	0,2	-	-	0,2	0,2	0,3	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)									
No he contactado	71,7	99,4	94,5	83,6	67,5	67,4	68,5	80,0	76,3
Sí, presencial	20,3	0,6	4,7	13,1	23,1	24,9	21,6	18,8	18,3
Sí, postal/fax	0,6	-	-	0,1	1,0	0,5	0,7	1,2	2,8
Sí, teléfono	7,2	-	0,8	2,9	8,3	7,0	9,0	-	2,5
N.S.	0,0	-	-	0,1	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,2	0,1	0,2	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)									
No he contactado	26,6	35,7	32,4	28,2	29,1	26,8	24,5	20,8	42,0
Sí, presencial	48,2	48,4	48,6	46,4	46,0	49,9	48,8	52,0	30,0
Sí, postal/fax	0,3	-	0,3	0,4	0,2	0,2	0,4	-	-
Sí, teléfono	24,5	13,7	18,4	24,4	24,5	22,8	26,0	27,2	27,9
N.S.	0,1	-	0,2	0,1	0,1	-	0,1	-	-
N.C.	0,3	2,2	-	0,4	0,2	0,2	0,2	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)									
No he contactado	74,8	87,0	85,0	79,7	75,9	77,0	70,9	72,9	77,0
Sí, presencial	22,2	12,3	14,5	17,9	21,2	20,6	25,2	25,2	20,5
Sí, postal/fax	0,1	-	-	-	0,1	0,1	0,1	-	-
Sí, teléfono	2,8	0,7	0,5	1,9	2,8	2,1	3,7	1,9	2,5
N.S.	0,0	-	-	0,1	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,4	-	0,1	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Servicios sociales									
No he contactado	85,6	73,9	84,4	81,9	88,3	85,0	86,4	83,3	96,4
Sí, presencial	10,0	17,9	12,4	14,1	8,4	11,1	8,6	14,7	3,6
Sí, postal/fax	0,3	1,8	0,3	0,2	0,4	0,1	0,3	-	-
Sí, teléfono	4,0	6,4	2,9	3,4	2,8	3,8	4,6	2,0	-
N.S.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,0	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,3	-	-	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Juzgados y Administración de Justicia									
No he contactado	85,2	88,1	93,0	88,5	88,2	84,6	82,9	84,7	90,2
Sí, presencial	12,0	10,6	6,0	9,9	9,6	12,1	13,8	14,1	9,8
Sí, postal/fax	0,5	-	0,6	0,2	0,4	0,6	0,6	-	-
Sí, teléfono	2,2	-	0,2	1,4	1,8	2,6	2,6	1,2	-
N.S.	0,0	-	0,3	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	1,4	-	0,1	-	-	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Correos									
No he contactado	48,7	79,0	73,9	64,1	51,5	51,0	39,4	57,0	59,9
Sí, presencial	48,8	19,7	24,6	33,6	45,9	45,9	58,2	43,0	28,8
Sí, postal/fax	0,6	0,7	0,9	0,4	0,9	1,0	0,4	-	-
Sí, teléfono	1,9	0,6	0,7	1,7	1,6	2,1	1,9	-	11,3
N.S.	0,0	-	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón									
No he contactado	83,0	87,9	85,5	85,5	85,4	81,5	81,8	79,7	88,2
Sí, presencial	15,7	11,6	13,7	13,8	13,4	17,1	16,5	18,8	9,1
Sí, postal/fax	0,2	-	-	-	0,2	0,1	0,3	-	-
Sí, teléfono	1,1	0,5	0,8	0,6	1,0	1,3	1,2	1,5	2,7
N.S.	0,0	-	-	0,1	-	0,1	-	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,1	-	0,1	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras									
No he contactado	96,9	96,4	99,1	97,7	97,8	96,8	96,2	97,6	100,0
Sí, presencial	2,2	3,6	0,9	1,9	1,6	2,0	2,7	2,4	-
Sí, postal/fax	0,1	-	-	0,1	0,1	0,2	0,1	-	-
Sí, teléfono	0,8	-	-	0,4	0,6	0,9	1,0	-	-
N.S.	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)									
Muy satisfecho/a	23,2	5,0	33,3	33,0	22,0	21,8	21,9	23,5	-
Bastante satisfecho/a	40,9	27,0	21,8	34,2	43,0	42,0	42,4	56,1	72,7
Poco satisfecho/a	22,1	21,8	23,4	18,5	19,5	23,4	23,2	9,2	27,3
Nada satisfecho/a	12,4	29,6	19,1	11,9	14,2	12,2	11,4	11,2	-
N.S.	0,3	-	-	0,4	0,4	-	0,5	-	-
N.C.	1,0	16,5	2,4	1,9	0,9	0,5	0,6	-	-
(N)	(1.754)	(17)	(62)	(179)	(230)	(333)	(907)	(18)	(7)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)									
Muy satisfecho/a	20,8	17,8	27,9	25,6	18,8	20,7	19,9	27,1	22,3
Bastante satisfecho/a	42,6	41,5	38,6	39,2	44,4	41,1	43,6	48,0	38,3
Poco satisfecho/a	23,8	13,0	20,9	20,2	25,5	25,8	23,8	17,8	39,4
Nada satisfecho/a	11,7	21,7	8,5	13,6	10,5	11,7	11,7	7,1	-
N.S.	0,4	-	0,9	0,4	0,5	0,1	0,5	-	-
N.C.	0,6	6,0	3,2	1,0	0,4	0,6	0,3	-	-
(N)	(4.199)	(50)	(132)	(426)	(533)	(822)	(2.194)	(29)	(13)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)									
Muy satisfecho/a	27,6	27,9	28,7	32,3	32,1	27,3	24,6	39,7	29,7
Bastante satisfecho/a	35,2	20,6	44,5	35,3	30,7	36,7	35,3	45,2	32,2
Poco satisfecho/a	20,2	6,6	14,2	15,2	21,4	20,1	22,4	-	-
Nada satisfecho/a	16,0	44,8	12,7	14,4	15,8	15,1	17,1	8,6	-
N.S.	0,3	-	-	-	-	0,2	0,4	-	38,1
N.C.	0,7	-	-	2,8	-	0,6	0,2	6,5	-
(N)	(1.913)	(13)	(46)	(249)	(261)	(522)	(808)	(12)	(3)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que expide DNI, pasaportes									
Muy satisfecho/a	47,0	50,8	42,0	45,9	46,8	43,9	48,4	46,8	61,5
Bastante satisfecho/a	41,4	37,9	43,2	43,3	43,2	43,5	40,0	25,5	38,5
Poco satisfecho/a	8,0	4,3	9,3	7,3	6,9	9,0	8,1	15,6	-
Nada satisfecho/a	3,0	6,9	0,6	3,0	2,3	3,3	3,1	-	-
N.S.	0,2	-	-	0,5	0,3	0,3	0,1	-	-
N.C.	0,4	-	4,9	-	0,5	0,1	0,2	12,1	-
(N)	(4.564)	(40)	(117)	(423)	(677)	(836)	(2.443)	(23)	(5)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)									
Muy satisfecho/a	31,9	27,1	26,3	38,5	32,2	33,8	30,4	20,8	-
Bastante satisfecho/a	33,2	31,1	40,6	29,4	34,8	30,3	34,0	39,1	82,8
Poco satisfecho/a	19,3	5,1	15,4	16,8	19,8	16,5	20,9	32,8	17,2
Nada satisfecho/a	15,2	26,0	15,7	14,6	13,2	18,9	14,3	7,3	-
N.S.	0,2	-	2,0	0,4	-	0,2	0,1	-	-
N.C.	0,3	10,8	-	0,3	-	0,2	0,2	-	-
(N)	(2.454)	(26)	(60)	(236)	(366)	(482)	(1.264)	(16)	(4)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)									
Muy satisfecho/a	28,0	38,4	7,3	27,9	31,3	27,2	28,1	33,5	-
Bastante satisfecho/a	39,3	21,8	59,6	44,0	43,7	39,4	36,0	31,0	100,0
Poco satisfecho/a	18,4	39,8	12,8	13,7	15,2	19,4	20,1	-	-
Nada satisfecho/a	13,5	-	17,1	13,3	9,0	13,8	14,9	35,5	-
N.S.	0,3	-	3,2	1,1	-	-	0,2	-	-
N.C.	0,6	-	-	-	0,9	0,3	0,7	-	-
(N)	(1.529)	(11)	(38)	(145)	(258)	(303)	(765)	(5)	(2)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)									
Muy satisfecho/a	23,3	31,7	36,2	23,8	22,4	24,3	21,9	20,4	27,8
Bastante satisfecho/a	33,8	43,8	35,9	34,5	38,3	36,3	30,7	39,1	-
Poco satisfecho/a	24,1	-	15,6	22,2	20,4	24,1	26,6	37,0	72,2
Nada satisfecho/a	17,7	17,1	10,9	18,4	18,4	14,6	19,4	3,5	-
N.S.	0,5	-	-	0,5	0,3	0,4	0,7	-	-
N.C.	0,6	7,4	1,4	0,7	0,2	0,3	0,7	-	-
(N)	(2.488)	(29)	(89)	(327)	(344)	(513)	(1.164)	(21)	(2)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)									
Muy satisfecho/a	37,5	16,9	18,3	41,4	37,9	41,1	36,5	40,5	28,7
Bastante satisfecho/a	37,6	65,0	66,2	36,7	41,1	37,7	35,9	17,9	-
Poco satisfecho/a	14,8	8,6	7,6	13,5	12,9	14,1	15,6	27,1	71,3
Nada satisfecho/a	9,3	4,0	7,9	7,3	7,5	6,8	11,1	14,5	-
N.S.	0,2	-	-	0,5	0,3	-	0,2	-	-
N.C.	0,6	5,5	-	0,6	0,3	0,3	0,8	-	-
(N)	(1.581)	(17)	(37)	(147)	(188)	(311)	(857)	(20)	(4)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores									
Muy satisfecho/a	22,2	21,2	35,4	30,4	18,2	22,5	17,9	14,4	-
Bastante satisfecho/a	41,8	41,6	38,7	28,3	56,4	44,8	42,1	-	51,0
Poco satisfecho/a	16,0	26,8	-	24,5	7,8	15,6	19,1	-	-
Nada satisfecho/a	17,9	10,4	14,1	15,8	17,6	13,6	20,1	85,6	49,0
N.S.	1,5	-	11,9	1,0	-	0,7	0,4	-	-
N.C.	0,6	-	-	-	-	2,8	0,4	-	-
(N)	(548)	(10)	(48)	(90)	(75)	(94)	(222)	(3)	(6)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Organismo que se encarga de gestionar las becas									
Muy satisfecho/a	19,4	54,8	55,0	19,7	18,0	16,2	21,2	-	-
Bastante satisfecho/a	36,0	-	15,5	38,8	38,4	31,8	37,5	100,0	-
Poco satisfecho/a	27,2	-	18,1	31,2	29,6	27,7	24,9	-	-
Nada satisfecho/a	17,0	45,2	11,4	10,3	13,9	24,3	15,3	-	-
N.S.	0,3	-	-	-	-	-	0,8	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	-	-	0,3	-	-
(N)	(660)	(2)	(7)	(62)	(149)	(178)	(261)	(1)	-

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)									
Muy satisfecho/a	38,6	-	48,6	39,1	36,4	36,8	39,7	63,2	24,5
Bastante satisfecho/a	41,4	100,0	34,7	40,1	42,2	40,5	42,0	6,4	52,0
Poco satisfecho/a	14,1	-	8,1	11,1	15,8	17,7	12,5	21,5	23,5
Nada satisfecho/a	5,6	-	8,6	8,7	5,5	4,8	5,6	9,0	-
N.S.	0,1	-	-	0,6	-	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,4	0,2	-	0,1	-	-
(N)	(2.895)	(1)	(25)	(197)	(480)	(637)	(1.532)	(14)	(9)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)									
Muy satisfecho/a	27,3	29,6	28,7	29,1	26,6	24,0	28,3	34,6	6,9
Bastante satisfecho/a	38,7	36,0	45,0	37,1	39,0	37,3	39,0	26,2	72,9
Poco satisfecho/a	21,3	9,3	15,6	19,2	22,0	24,2	21,3	24,1	9,2
Nada satisfecho/a	11,8	12,5	10,0	13,0	12,2	13,8	10,8	11,4	11,0
N.S.	0,4	7,1	0,4	0,5	-	0,2	0,3	2,2	-
N.C.	0,5	5,4	0,3	1,0	0,2	0,4	0,3	1,4	-
(N)	(7.528)	(109)	(310)	(870)	(1.046)	(1.434)	(3.682)	(55)	(23)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)									
Muy satisfecho/a	48,2	32,6	61,0	42,5	45,5	48,3	49,8	40,1	16,0
Bastante satisfecho/a	42,5	52,4	33,3	47,4	46,8	43,6	40,2	53,3	84,0
Poco satisfecho/a	6,5	-	1,0	6,7	4,8	6,7	7,4	-	-
Nada satisfecho/a	2,4	10,8	2,9	2,3	2,6	1,4	2,5	6,6	-
N.S.	0,1	-	-	0,3	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,2	4,2	1,7	0,7	0,2	-	-	-	-
(N)	(2.584)	(23)	(69)	(242)	(356)	(448)	(1.419)	(19)	(9)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Servicios sociales									
Muy satisfecho/a	26,5	37,9	22,0	34,3	21,9	29,0	24,2	-	-
Bastante satisfecho/a	34,8	42,6	38,5	32,0	39,7	34,4	33,4	43,9	100,0
Poco satisfecho/a	22,4	2,1	17,0	15,6	26,6	23,1	25,0	35,6	-
Nada satisfecho/a	14,5	11,6	18,8	13,9	10,7	13,1	16,2	8,7	-
N.S.	0,7	3,8	1,7	0,9	0,6	0,2	0,5	-	-
N.C.	1,1	2,1	1,9	3,3	0,4	0,2	0,7	11,8	-
(N)	(1.471)	(46)	(72)	(216)	(171)	(295)	(658)	(12)	(1)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Juzgados y Administración de Justicia									
Muy satisfecho/a	15,5	22,6	24,6	20,7	15,5	18,1	13,1	23,4	-
Bastante satisfecho/a	29,0	47,7	23,8	28,7	30,1	29,4	28,4	9,0	82,7
Poco satisfecho/a	28,6	15,1	25,9	24,7	31,9	23,6	31,0	26,7	-
Nada satisfecho/a	25,4	14,7	25,8	22,8	20,1	27,1	26,4	40,9	17,3
N.S.	0,9	-	-	3,1	0,6	0,9	0,6	-	-
N.C.	0,6	-	-	-	1,7	0,8	0,4	-	-
(N)	(1.511)	(19)	(31)	(140)	(175)	(301)	(830)	(11)	(4)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Correos									
Muy satisfecho/a	37,6	43,7	56,1	39,8	35,4	35,3	37,5	64,9	18,7
Bastante satisfecho/a	44,0	31,1	34,5	41,6	45,3	46,6	43,8	32,3	59,6
Poco satisfecho/a	12,0	16,0	5,7	11,6	13,0	10,5	12,5	2,8	16,3
Nada satisfecho/a	5,9	3,5	2,8	5,5	5,7	7,2	5,7	-	5,4
N.S.	0,3	-	1,0	1,1	0,6	0,2	0,2	-	-
N.C.	0,3	5,8	-	0,3	0,1	0,1	0,3	-	-
(N)	(5.282)	(37)	(120)	(438)	(718)	(962)	(2.962)	(30)	(16)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón									
Muy satisfecho/a	44,1	47,9	37,1	43,9	46,0	42,6	44,9	49,0	18,1
Bastante satisfecho/a	38,0	36,1	52,8	34,9	39,7	39,6	36,3	36,9	81,9
Poco satisfecho/a	11,4	11,6	6,1	13,4	11,1	10,8	11,8	5,2	-
Nada satisfecho/a	5,7	-	2,9	6,5	3,2	6,1	6,3	8,8	-
N.S.	0,5	-	1,1	0,9	-	0,8	0,3	-	-
N.C.	0,3	4,5	-	0,5	-	0,2	0,3	-	-
(N)	(1.743)	(21)	(67)	(176)	(215)	(362)	(883)	(14)	(5)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras									
Muy satisfecho/a	20,4	55,1	-	31,8	19,9	19,7	18,0	56,1	-
Bastante satisfecho/a	24,3	11,0	100,0	16,2	39,6	13,5	25,5	-	-
Poco satisfecho/a	27,0	16,2	-	28,0	8,9	42,9	25,5	43,9	-
Nada satisfecho/a	27,7	17,7	-	20,9	31,6	22,4	31,1	-	-
N.S.	0,3	-	-	-	-	1,5	-	-	-
N.C.	0,3	-	-	3,1	-	-	-	-	-
(N)	(317)	(6)	(4)	(28)	(33)	(62)	(182)	(2)	-

Pregunta 6_1MT

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

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)									
Muy satisfecho/a	4,0	0,5	4,5	4,8	3,4	3,7	4,1	6,0	-
Bastante satisfecho/a	7,0	2,6	3,0	5,0	6,7	7,1	7,9	14,3	12,0
Poco satisfecho/a	3,8	2,1	3,2	2,7	3,0	4,0	4,3	2,3	4,5
Nada satisfecho/a	2,1	2,9	2,6	1,8	2,2	2,1	2,1	2,9	-
N.S.	0,1	-	-	0,1	0,1	-	0,1	-	-
N.C.	0,2	1,6	0,3	0,3	0,1	0,1	0,1	-	-
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)	83,0	90,3	86,4	85,3	84,4	83,0	81,5	74,5	83,5
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)									
Muy satisfecho/a	8,5	5,1	8,0	8,9	6,8	8,6	8,9	11,4	7,1
Bastante satisfecho/a	17,4	11,8	11,1	13,7	16,0	17,2	19,6	20,2	12,2
Poco satisfecho/a	9,7	3,7	6,0	7,1	9,2	10,8	10,7	7,5	12,5
Nada satisfecho/a	4,8	6,2	2,4	4,7	3,8	4,9	5,3	3,0	-
N.S.	0,2	-	0,3	0,1	0,2	0,0	0,2	-	-
N.C.	0,3	1,7	0,9	0,4	0,1	0,3	0,2	-	-
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)	59,3	71,6	71,3	65,1	64,0	58,2	55,2	57,9	68,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)									
Muy satisfecho/a	5,1	2,0	2,9	6,6	5,7	7,3	4,1	6,7	2,0
Bastante satisfecho/a	6,5	1,5	4,5	7,2	5,4	9,8	5,8	7,6	2,1
Poco satisfecho/a	3,8	0,5	1,4	3,1	3,8	5,3	3,7	-	-
Nada satisfecho/a	3,0	3,2	1,3	2,9	2,8	4,0	2,8	1,5	-
N.S.	0,0	-	-	-	-	0,0	0,1	-	2,5
N.C.	0,1	-	-	0,6	-	0,2	0,0	1,1	-
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)	81,4	92,9	89,9	79,6	82,4	73,4	83,5	83,1	93,4
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que expide DNI, pasaportes									
Muy satisfecho/a	20,8	11,7	10,6	15,9	21,4	18,7	24,2	15,8	7,7
Bastante satisfecho/a	18,3	8,7	10,9	15,0	19,8	18,5	19,9	8,6	4,8
Poco satisfecho/a	3,6	1,0	2,4	2,5	3,2	3,8	4,0	5,3	-
Nada satisfecho/a	1,3	1,6	0,1	1,0	1,0	1,4	1,6	-	-
N.S.	0,1	-	-	0,2	0,1	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,2	-	1,2	-	0,2	0,0	0,1	4,1	-
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)	55,7	77,0	74,7	65,4	54,3	57,5	50,1	66,3	87,5
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)									
Muy satisfecho/a	7,6	4,0	3,4	7,5	8,0	8,3	7,9	4,8	-
Bastante satisfecho/a	7,9	4,6	5,3	5,7	8,6	7,4	8,8	9,1	9,1
Poco satisfecho/a	4,6	0,8	2,0	3,3	4,9	4,0	5,4	7,6	1,9
Nada satisfecho/a	3,6	3,8	2,0	2,8	3,3	4,6	3,7	1,7	-
N.S.	0,0	-	0,3	0,1	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	1,6	-	0,1	-	0,1	0,1	-	-
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)	76,2	85,2	87,0	80,7	75,2	75,5	74,2	76,8	89,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)									
Muy satisfecho/a	4,1	2,5	0,6	3,3	5,5	4,2	4,4	2,6	-
Bastante satisfecho/a	5,8	1,4	4,9	5,2	7,6	6,1	5,6	2,4	5,8
Poco satisfecho/a	2,7	2,6	1,1	1,6	2,6	3,0	3,1	-	-
Nada satisfecho/a	2,0	-	1,4	1,6	1,6	2,1	2,3	2,8	-
N.S.	0,0	-	0,3	0,1	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,2	0,0	0,1	-	-
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)	85,2	93,5	91,7	88,1	82,5	84,6	84,4	92,1	94,2
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)									
Muy satisfecho/a	5,6	5,2	7,0	6,4	5,2	6,3	5,2	6,0	1,7
Bastante satisfecho/a	8,2	7,3	7,0	9,2	8,9	9,5	7,3	11,6	-
Poco satisfecho/a	5,8	-	3,0	5,9	4,7	6,3	6,3	11,0	4,4
Nada satisfecho/a	4,3	2,8	2,1	4,9	4,3	3,8	4,6	1,0	-
N.S.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	0,2	-	-
N.C.	0,2	1,2	0,3	0,2	0,0	0,1	0,2	-	-
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)	75,9	83,5	80,6	73,3	76,8	73,9	76,2	70,4	93,9
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina del Registro Civil (certificados de nacimiento, defunción, matrimonio)									
Muy satisfecho/a	5,7	1,7	1,5	5,0	4,8	6,5	6,4	11,4	2,8
Bastante satisfecho/a	5,8	6,4	5,3	4,4	5,2	6,0	6,3	5,0	-
Poco satisfecho/a	2,3	0,9	0,6	1,6	1,6	2,2	2,7	7,6	6,9
Nada satisfecho/a	1,4	0,4	0,6	0,9	1,0	1,1	1,9	4,1	-
N.S.	0,0	-	-	0,1	0,0	-	0,0	-	-
N.C.	0,1	0,5	-	0,1	0,0	0,0	0,1	-	-
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)	84,7	90,1	92,0	88,0	87,3	84,1	82,5	71,8	90,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores									
Muy satisfecho/a	1,2	1,2	3,7	2,2	0,9	1,1	0,8	0,6	-
Bastante satisfecho/a	2,2	2,4	4,0	2,1	2,8	2,1	1,9	-	7,1
Poco satisfecho/a	0,9	1,6	-	1,8	0,4	0,7	0,9	-	-
Nada satisfecho/a	0,9	0,6	1,5	1,2	0,9	0,7	0,9	3,7	6,8
N.S.	0,1	-	1,2	0,1	-	0,0	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-
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)	94,7	94,1	89,5	92,6	95,0	95,2	95,5	95,7	86,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Organismo que se encarga de gestionar las becas									
Muy satisfecho/a	1,2	0,6	0,8	1,0	1,8	1,5	1,1	-	-
Bastante satisfecho/a	2,3	-	0,2	2,0	3,9	2,9	2,0	1,5	-
Poco satisfecho/a	1,7	-	0,3	1,6	3,0	2,5	1,3	-	-
Nada satisfecho/a	1,1	0,5	0,2	0,5	1,4	2,2	0,8	-	-
N.S.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
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)	93,6	98,9	98,6	94,9	89,9	90,9	94,7	98,5	100,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)									
Muy satisfecho/a	10,8	-	2,7	6,3	11,8	11,9	12,4	12,6	5,8
Bastante satisfecho/a	11,6	0,6	1,9	6,5	13,7	13,1	13,1	1,3	12,3
Poco satisfecho/a	4,0	-	0,4	1,8	5,1	5,7	3,9	4,3	5,6
Nada satisfecho/a	1,6	-	0,5	1,4	1,8	1,6	1,7	1,8	-
N.S.	0,0	-	-	0,1	-	0,0	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,1	0,1	-	0,0	-	-
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)	71,9	99,4	94,5	83,9	67,6	67,6	68,7	80,0	76,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)									
Muy satisfecho/a	20,0	18,4	19,3	20,7	18,8	17,5	21,3	27,5	4,0
Bastante satisfecho/a	28,3	22,4	30,3	26,4	27,5	27,2	29,4	20,7	42,3
Poco satisfecho/a	15,6	5,8	10,5	13,7	15,6	17,7	16,1	19,1	5,3
Nada satisfecho/a	8,6	7,7	6,7	9,2	8,6	10,1	8,1	9,0	6,4
N.S.	0,3	4,4	0,3	0,4	-	0,1	0,2	1,8	-
N.C.	0,3	3,4	0,2	0,7	0,2	0,3	0,2	1,1	-
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)	27,0	37,9	32,7	28,8	29,3	27,0	24,8	20,8	42,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Secretaría o servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)									
Muy satisfecho/a	12,1	4,2	9,1	8,4	10,9	11,0	14,4	10,9	3,7
Bastante satisfecho/a	10,7	6,8	5,0	9,4	11,3	10,0	11,6	14,4	19,4
Poco satisfecho/a	1,6	-	0,2	1,3	1,2	1,5	2,1	-	-
Nada satisfecho/a	0,6	1,4	0,4	0,5	0,6	0,3	0,7	1,8	-
N.S.	0,0	-	-	0,1	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	0,5	0,3	0,1	0,1	-	-	-	-
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)	74,9	87,0	85,0	80,2	75,9	77,2	71,0	72,9	77,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Servicios sociales									
Muy satisfecho/a	3,8	9,9	3,4	6,1	2,5	4,4	3,3	-	-
Bastante satisfecho/a	5,0	11,1	6,0	5,7	4,6	5,2	4,5	7,3	3,6
Poco satisfecho/a	3,2	0,5	2,7	2,8	3,1	3,5	3,4	5,9	-
Nada satisfecho/a	2,1	3,0	2,9	2,5	1,2	2,0	2,2	1,5	-
N.S.	0,1	1,0	0,3	0,2	0,1	0,0	0,1	-	-
N.C.	0,2	0,5	0,3	0,6	0,0	0,0	0,1	2,0	-
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)	85,7	73,9	84,4	82,3	88,4	85,0	86,6	83,3	96,4
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Juzgados y Administración de Justicia									
Muy satisfecho/a	2,3	2,4	1,7	2,4	1,8	2,8	2,2	3,6	-
Bastante satisfecho/a	4,3	5,0	1,6	3,3	3,6	4,5	4,8	1,4	8,1
Poco satisfecho/a	4,2	1,6	1,8	2,8	3,8	3,6	5,3	4,1	-
Nada satisfecho/a	3,7	1,6	1,7	2,6	2,4	4,2	4,5	6,3	1,7
N.S.	0,1	-	-	0,4	0,1	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,2	0,1	0,1	-	-
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)	85,3	89,4	93,2	88,5	88,2	84,7	83,0	84,7	90,2
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Correos									
Muy satisfecho/a	19,3	9,2	14,6	14,3	17,2	17,3	22,7	27,9	7,5
Bastante satisfecho/a	22,5	6,5	9,0	14,9	22,0	22,8	26,5	13,9	23,9
Poco satisfecho/a	6,1	3,3	1,5	4,2	6,3	5,2	7,6	1,2	6,6
Nada satisfecho/a	3,0	0,7	0,7	2,0	2,8	3,5	3,5	-	2,2
N.S.	0,2	-	0,3	0,4	0,3	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,1	1,2	-	0,1	0,1	0,1	0,2	-	-
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)	48,8	79,0	73,9	64,2	51,5	51,1	39,5	57,0	59,9
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón									
Muy satisfecho/a	7,5	5,8	5,4	6,3	6,7	7,8	8,1	9,9	2,1
Bastante satisfecho/a	6,4	4,4	7,7	5,0	5,8	7,3	6,6	7,5	9,6
Poco satisfecho/a	1,9	1,4	0,9	1,9	1,6	2,0	2,1	1,1	-
Nada satisfecho/a	1,0	-	0,4	0,9	0,5	1,1	1,1	1,8	-
N.S.	0,1	-	0,2	0,1	-	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,0	0,5	-	0,1	-	0,0	0,1	-	-
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)	83,1	87,9	85,5	85,6	85,4	81,6	82,0	79,7	88,2
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras									
Muy satisfecho/a	0,6	2,0	-	0,7	0,4	0,6	0,7	1,4	-
Bastante satisfecho/a	0,7	0,4	0,9	0,4	0,9	0,4	0,9	-	-
Poco satisfecho/a	0,8	0,6	-	0,6	0,2	1,3	0,9	1,1	-
Nada satisfecho/a	0,9	0,6	-	0,5	0,7	0,7	1,2	-	-
N.S.	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,1	-	-	-	-	-
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)	96,9	96,4	99,1	97,7	97,8	96,9	96,3	97,6	100,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	73,8	4,8	19,0	48,1	73,9	77,3	86,8	65,6	31,0
No	26,1	95,2	81,0	51,6	25,8	22,6	13,0	34,4	69,0
N.S.	0,1	-	-	0,2	0,3	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	72,3	13,0	45,2	56,9	68,4	68,0	77,8	61,7	60,3
No	26,9	76,2	51,3	41,5	30,9	31,4	21,5	38,3	39,7
N.S.	0,7	10,8	3,4	1,4	0,7	0,6	0,6	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,2	-	-	0,0	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Pregunta 8MT

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

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	53,4	0,6	8,6	27,4	50,6	52,6	67,6	40,5	18,7
No	19,9	3,6	9,8	20,0	22,8	24,3	18,7	25,1	12,3
N.S.	0,5	0,5	0,7	0,7	0,5	0,5	0,6	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,1	-	-	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	12,0	-	2,3	9,6	13,4	12,4	12,0	7,8	-
Fácil	44,4	100,0	50,7	41,7	41,8	44,8	45,1	29,8	15,2
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,4	-	2,5	1,4	2,0	1,2	1,3	10,1	4,4
Difícil	27,7	-	21,6	24,9	26,3	27,5	28,3	37,6	80,5
Muy difícil	10,4	-	12,7	12,2	11,3	10,3	10,1	12,0	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	3,5	-	7,4	7,9	4,9	3,4	2,8	2,6	-
N.R.	0,3	-	2,7	0,8	0,2	0,1	0,3	-	-
N.C.	0,3	-	-	1,4	0,3	0,2	0,2	-	-
(N)	(5.499)	(1)	(40)	(335)	(748)	(1.033)	(3.307)	(28)	(7)

Pregunta 8aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	6,4	-	0,2	2,6	6,8	6,5	8,1	3,2	-
Fácil	23,7	0,6	4,4	11,4	21,1	23,6	30,5	12,1	2,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	-	0,2	0,4	1,0	0,7	0,9	4,1	0,8
Difícil	14,8	-	1,9	6,8	13,3	14,5	19,1	15,2	15,0
Muy difícil	5,6	-	1,1	3,3	5,7	5,4	6,8	4,9	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	1,9	-	0,6	2,2	2,5	1,8	1,9	1,0	-
N.R.	0,2	-	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,4	0,1	0,1	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	99,4	91,4	72,6	49,4	47,4	32,4	59,5	81,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	90,6	-	80,8	82,2	86,1	89,1	93,3	68,1	100,0
No	9,3	100,0	17,1	17,8	13,7	10,8	6,7	31,9	-
N.S.	0,1	-	2,1	-	0,2	0,1	0,0	-	-
N.C.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(N)	(5.499)	(1)	(40)	(335)	(748)	(1.033)	(3.307)	(28)	(7)

Pregunta 8bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	48,3	-	7,0	22,5	43,6	46,9	63,0	27,6	18,7
No	5,0	0,6	1,5	4,9	6,9	5,7	4,5	12,9	-
N.S.	0,0	-	0,2	-	0,1	0,1	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	99,4	91,4	72,6	49,4	47,4	32,4	59,5	81,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada						
		Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	32,5	4,2	22,9	30,6	26,1	36,0	32,9	29,5
Fácil	51,8	64,0	48,4	52,0	56,2	50,7	52,9	43,0
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	4,0	0,3	0,4	0,9	0,4	-	-
Difícil	10,1	8,5	17,0	11,2	11,9	8,7	5,3	27,4
Muy difícil	3,9	15,9	5,5	4,7	4,2	3,4	-	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	3,5	4,5	1,0	0,3	0,7	8,8	-
N.R.	0,1	-	-	-	0,3	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	1,5	-	0,1	0,1	-	-
(N)	(4.983)	(32)	(275)	(645)	(921)	(3.084)	(19)	(7)

Pregunta 8cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	15,7	-	0,3	5,2	13,3	12,2	22,7	9,1	5,5
Fácil	25,1	-	4,5	10,9	22,6	26,4	31,9	14,6	8,0
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,2	-	0,3	0,1	0,2	0,4	0,2	-	-
Difícil	4,9	-	0,6	3,8	4,9	5,6	5,5	1,5	5,1
Muy difícil	1,9	-	1,1	1,2	2,1	2,0	2,1	-	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,4	-	0,2	1,0	0,5	0,2	0,4	2,4	-
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,3	-	0,0	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	100,0	93,0	77,5	56,4	53,1	37,0	72,4	81,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	69,1	21,7	55,7	66,0	68,9	69,8	69,6	76,5	68,1
No	29,7	78,3	41,2	32,4	29,9	29,0	29,2	21,5	31,9
N.S.	1,1	-	3,1	1,6	1,2	1,1	1,0	1,9	-
N.C.	0,1	-	-	-	-	0,1	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Pregunta 9MT

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

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	51,0	1,0	10,6	31,8	50,9	54,0	60,5	50,2	21,1
No	21,9	3,7	7,8	15,6	22,1	22,4	25,4	14,1	9,9
N.S.	0,8	-	0,6	0,8	0,9	0,9	0,9	1,3	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,1	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	15,3	-	3,8	13,4	17,4	14,5	15,7	10,7	-
Fácil	49,9	50,0	47,5	47,1	47,4	52,1	50,1	55,8	29,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,1	-	4,3	1,3	0,4	1,7	1,1	-	-
Difícil	23,7	-	26,8	22,3	23,7	23,1	24,0	17,1	61,7
Muy difícil	7,3	-	13,5	8,4	7,3	6,6	7,2	10,2	8,9
No lo hice yo, lo hicieron por mí	2,0	50,0	1,8	6,1	2,9	1,7	1,3	-	-
N.R.	0,5	-	-	0,8	0,7	0,2	0,4	6,1	-
N.C.	0,2	-	2,3	0,6	0,3	0,1	0,2	-	-
(N)	(5.255)	(2)	(49)	(388)	(753)	(1.061)	(2.960)	(35)	(8)

Pregunta 9aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	7,8	-	0,4	4,2	8,8	7,8	9,5	5,4	-
Fácil	25,4	0,5	5,0	14,9	24,1	28,1	30,3	28,0	6,2
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	-	0,5	0,4	0,2	0,9	0,6	-	-
Difícil	12,1	-	2,8	7,1	12,1	12,5	14,5	8,6	13,0
Muy difícil	3,7	-	1,4	2,7	3,7	3,6	4,4	5,1	1,9
No lo hice yo, lo hicieron por mí	1,0	0,5	0,2	1,9	1,5	0,9	0,8	-	-
N.R.	0,3	-	-	0,3	0,3	0,1	0,3	3,1	-
N.C.	0,1	-	0,2	0,2	0,2	0,1	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	99,0	89,4	68,2	49,1	46,0	39,5	49,8	78,9
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	83,2	100,0	75,2	79,6	83,8	83,4	83,5	80,1	89,9
No	16,6	-	24,8	19,9	15,7	16,3	16,3	19,9	10,1
N.S.	0,2	-	-	0,2	0,4	0,4	0,1	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,3	0,2	-	-	-	-
(N)	(5.255)	(2)	(49)	(388)	(753)	(1.061)	(2.960)	(35)	(8)

Pregunta 9bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	42,4	1,0	8,0	25,3	42,7	45,0	50,5	40,2	18,9
No	8,5	-	2,6	6,3	8,0	8,8	9,9	10,0	2,1
N.S.	0,1	-	-	0,1	0,2	0,2	0,1	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,1	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	99,0	89,4	68,2	49,1	46,0	39,5	49,8	78,9
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	31,8	-	5,0	21,4	29,4	30,0	35,0	24,5	-
Fácil	53,5	100,0	65,1	56,0	55,6	54,7	51,8	60,2	95,7
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	-	2,8	-	-	0,6	0,3	-	-
Difícil	10,4	-	22,5	15,8	10,2	11,1	9,4	11,8	4,3
Muy difícil	3,4	-	2,3	4,7	4,2	2,8	3,2	3,4	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,5	-	2,4	1,9	0,6	0,4	0,4	-	-
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	-	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,2	-	0,2	-	-	-
(N)	(4.371)	(2)	(37)	(309)	(631)	(884)	(2.473)	(28)	(8)

Pregunta 9cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	13,5	-	0,4	5,4	12,5	13,5	17,7	9,9	-
Fácil	22,7	1,0	5,2	14,2	23,7	24,6	26,1	24,2	18,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	-	0,2	-	-	0,3	0,1	-	-
Difícil	4,4	-	1,8	4,0	4,4	5,0	4,8	4,7	0,8
Muy difícil	1,4	-	0,2	1,2	1,8	1,3	1,6	1,4	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,2	-	0,2	0,5	0,2	0,2	0,2	-	-
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,1	-	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 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	99,0	92,0	74,7	57,3	55,0	49,5	59,8	81,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	42,5	25,1	32,5	32,0	40,8	42,8	44,6	42,6	29,9
No	35,2	64,0	40,5	44,7	38,9	34,5	33,0	28,3	50,8
Dispongo de DNle, pero no lo he activado	20,4	-	23,6	20,5	18,4	21,1	20,6	21,6	19,2
N.S.	1,8	10,8	3,4	2,5	1,9	1,6	1,6	7,4	-
N.C.	0,1	-	-	0,2	-	0,1	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Pregunta 10MT

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

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	31,4	1,2	6,2	15,4	30,1	33,1	38,7	27,9	9,3
No	26,0	3,1	7,7	21,5	28,7	26,7	28,7	18,6	15,7
Dispongo de DNle, pero no lo he activado	15,1	-	4,5	9,9	13,6	16,3	17,9	14,2	6,0
N.S.	1,3	0,5	0,6	1,2	1,4	1,2	1,4	4,9	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	-	0,1	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

**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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	16,8	-	9,7	13,3	18,3	15,8	17,3	11,4	-
Fácil	51,5	48,4	58,1	48,0	50,2	55,2	50,7	66,6	-
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	-	6,8	0,6	0,5	0,9	0,8	-	-
Difícil	18,9	51,6	17,9	16,4	18,6	17,8	19,5	4,6	79,8
Muy difícil	6,9	-	2,9	8,9	6,9	6,3	6,9	17,4	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	2,7	-	4,7	8,3	3,3	2,1	2,3	-	-
N.R.	0,7	-	-	2,5	0,4	0,3	0,7	-	-
N.C.	1,8	-	-	2,0	1,7	1,6	1,9	-	20,2
(N)	(3.233)	(2)	(28)	(188)	(446)	(650)	(1.895)	(19)	(4)

Pregunta 10aMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	5,3	-	0,6	2,0	5,5	5,2	6,7	3,2	-
Fácil	16,1	0,6	3,6	7,4	15,1	18,3	19,6	18,6	-
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	-	0,4	0,1	0,2	0,3	0,3	-	-
Difícil	5,9	0,6	1,1	2,5	5,6	5,9	7,6	1,3	7,4
Muy difícil	2,2	-	0,2	1,4	2,1	2,1	2,7	4,9	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	-	0,3	1,3	1,0	0,7	0,9	-	-
N.R.	0,2	-	-	0,4	0,1	0,1	0,3	-	-
N.C.	0,6	-	-	0,3	0,5	0,5	0,7	-	1,9
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 DNIe, N.S. o N.C. (P10)	68,6	98,8	93,8	84,6	69,9	66,9	61,3	72,1	90,7
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	44,9	-	53,0	43,0	46,0	43,4	45,2	46,2	59,5
No	54,4	100,0	47,0	56,3	52,8	56,2	54,1	53,8	40,5
N.S.	0,4	-	-	-	1,3	0,2	0,3	-	-
N.C.	0,3	-	-	0,7	-	0,3	0,4	-	-
(N)	(3.233)	(2)	(28)	(188)	(446)	(650)	(1.895)	(19)	(4)

Pregunta 10bMT

¿Lo ha utilizado en los últimos doce meses?

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Sí	14,1	-	3,3	6,6	13,9	14,4	17,5	12,9	5,5
No	17,1	1,2	2,9	8,7	15,9	18,6	21,0	15,0	3,8
N.S.	0,1	-	-	-	0,4	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	-	0,1	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 DNIe, N.S. o N.C. (P10)	68,6	98,8	93,8	84,6	69,9	66,9	61,3	72,1	90,7
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada						
		Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	25,4	13,7	20,4	24,1	17,9	28,9	18,9	38,6
Fácil	55,8	64,3	56,0	56,2	63,8	52,6	81,1	61,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	-	1,0	-	0,4	0,6	-	-
Difícil	11,9	16,4	16,6	14,0	11,4	11,2	-	-
Muy difícil	5,4	5,5	5,0	4,1	5,5	5,8	-	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,9	-	1,0	1,6	0,7	0,8	-	-
N.R.	0,1	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,3	0,1	-	-
(N)	(1.451)	(15)	(81)	(205)	(282)	(857)	(9)	(2)

Pregunta 10cMT

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

(SOBRE TOTAL DE PERSONAS ENTREVISTADAS)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Muy fácil	3,6	-	0,5	1,4	3,3	2,6	5,1	2,4	2,1
Fácil	7,9	-	2,1	3,7	7,8	9,2	9,2	10,5	3,4
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	-	-	0,1	-	0,1	0,1	-	-
Difícil	1,7	-	0,5	1,1	1,9	1,6	2,0	-	-
Muy difícil	0,8	-	0,2	0,3	0,6	0,8	1,0	-	-
No lo hice yo, lo hicieron por mí	0,1	-	-	0,1	0,2	0,1	0,1	-	-
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,0	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 DNIe, N.S. o N.C. (P10) y no lo han utilizado los últimos doce meses, N.S. o N.C. (P10b)	85,9	100,0	96,7	93,4	86,1	85,6	82,5	87,1	94,5
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)									
Si	67,4	78,3	46,4	55,9	57,3	68,3	71,9	42,1	50,1
No	32,5	21,7	53,6	44,1	42,4	31,5	27,9	57,9	49,9
N.R.	0,1	-	-	-	0,3	0,2	0,1	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)									
Si	41,2	13,0	12,4	25,4	37,5	33,9	47,9	23,5	23,8
No	58,6	87,0	87,6	74,5	62,4	65,6	52,0	76,5	76,2
N.R.	0,2	-	-	0,1	0,2	0,4	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	-	0,1	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Estudios de la persona entrevistada									
TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.	
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)									
Sí	64,3	53,2	37,2	49,1	58,2	60,5	69,9	72,0	43,9
No	35,3	46,8	59,8	50,8	41,4	39,3	29,7	28,0	56,1
N.R.	0,3	-	1,1	-	0,3	0,2	0,3	-	-
N.C.	0,1	-	1,8	0,1	0,2	-	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Estudios de la persona entrevistada									
TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.	
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)									
Sí	71,7	12,2	47,4	52,0	66,0	68,4	77,7	72,2	63,7
No	28,0	87,8	49,2	47,7	33,7	31,5	22,1	27,8	36,3
N.R.	0,2	-	3,4	-	0,3	0,1	0,2	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,2	-	0,1	0,0	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Estudios de la persona entrevistada									
TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.	
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)									
Sí	83,3	25,1	71,1	78,3	78,9	82,4	85,7	87,1	91,8
No	16,6	74,9	28,9	21,4	21,0	17,5	14,3	12,9	8,2
N.R.	0,1	-	-	0,3	0,1	0,2	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,0	-	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Estudios de la persona entrevistada									
TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.	
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación									
Sí	53,5	-	24,3	32,5	43,5	49,8	61,0	53,5	45,6
No	46,3	100,0	75,7	67,5	56,2	50,0	38,8	46,5	54,4
N.R.	0,0	-	-	-	0,1	-	0,0	-	-
N.C.	0,2	-	-	-	0,2	0,2	0,2	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Estudios de la persona entrevistada									
TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.	
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)									
Sí	38,8	-	16,4	23,0	35,5	36,4	43,5	20,7	28,9
No	60,9	100,0	83,6	76,7	64,4	63,3	56,2	79,3	64,7
N.R.	0,2	-	-	0,3	0,2	0,3	0,2	-	6,4
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,0	0,0	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

Estudios de la persona entrevistada									
TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.	
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)									
Sí	32,5	-	13,3	26,3	35,5	34,6	32,3	25,9	40,2
No	67,5	100,0	86,7	73,5	64,5	65,3	67,7	74,1	59,8
N.R.	0,1	-	-	0,2	0,1	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)									
Sí	15,7	-	6,5	10,0	12,4	14,3	18,1	14,4	22,4
No	84,1	100,0	93,5	89,6	87,5	85,6	81,7	85,6	77,6
N.R.	0,1	-	-	0,2	-	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

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)**

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)									
Sí	49,7	3,7	8,8	26,9	42,4	52,8	62,5	27,6	15,5
No	24,0	1,0	10,2	21,2	31,3	24,4	24,2	37,9	15,4
N.R.	0,1	-	-	-	0,2	0,2	0,1	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)									
Sí	30,4	0,6	2,4	12,2	27,7	26,2	41,6	15,4	7,4
No	43,2	4,2	16,7	35,8	46,1	50,8	45,1	50,2	23,6
N.R.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,3	0,1	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,0	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)									
Sí	47,4	2,5	7,1	23,6	43,0	46,8	60,7	47,2	13,6
No	26,1	2,2	11,4	24,4	30,6	30,4	25,8	18,4	17,4
N.R.	0,2	-	0,2	-	0,2	0,2	0,3	-	-
N.C.	0,1	-	0,3	0,1	0,1	-	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)									
Sí	52,9	0,6	9,0	25,0	48,8	52,9	67,5	47,3	19,7
No	20,7	4,2	9,4	23,0	24,9	24,3	19,2	18,3	11,2
N.R.	0,1	-	0,6	-	0,2	0,1	0,2	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,1	-	0,1	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
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)									
Sí	61,4	1,2	13,5	37,7	58,3	63,7	74,4	57,1	28,4
No	12,3	3,6	5,5	10,3	15,5	13,5	12,4	8,4	2,5
N.R.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación									
Sí	39,5	-	4,6	15,6	32,1	38,5	53,0	35,1	14,1
No	34,2	4,8	14,4	32,5	41,5	38,6	33,7	30,5	16,9
N.R.	0,0	-	-	-	0,1	-	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	0,2	0,2	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)									
Sí	28,6	-	3,1	11,0	26,2	28,1	37,8	13,6	9,0
No	45,0	4,8	15,9	36,9	47,6	48,9	48,8	52,0	20,0
N.R.	0,2	-	-	0,1	0,1	0,2	0,2	-	2,0
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,0	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)									
Sí	23,9	-	2,5	12,6	26,2	26,8	28,0	17,0	12,4
No	49,8	4,8	16,5	35,4	47,6	50,5	58,7	48,6	18,5
N.R.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)									
Sí	11,6	-	1,2	4,8	9,2	11,1	15,7	9,4	6,9
No	62,1	4,8	17,8	43,1	64,7	66,2	71,0	56,2	24,0
N.R.	0,1	-	-	0,1	-	0,0	0,1	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,1	0,1	0,1	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)									
Más bien fácil	82,0	100,0	60,8	78,0	78,1	81,3	83,8	88,7	62,2
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,2	-	4,3	1,9	1,3	2,0	0,9	-	-
Más bien difícil	16,5	-	34,9	20,0	20,2	16,6	15,2	11,3	37,8
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,2	-	-	0,2	0,4	-	0,2	-	-
(N)	(5.123)	(7)	(41)	(329)	(627)	(1.037)	(3.057)	(19)	(6)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)									
Más bien fácil	81,7	100,0	59,2	81,1	79,0	79,8	83,0	68,1	65,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,8	-	-	1,4	0,6	1,1	0,7	-	-
Más bien difícil	17,4	-	40,8	17,5	20,4	18,8	16,3	31,9	34,5
N.R.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	-	0,3	0,0	-	-
(N)	(3.134)	(1)	(11)	(149)	(410)	(515)	(2.035)	(11)	(3)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)									
Más bien fácil	66,0	100,0	55,7	61,3	65,1	66,7	66,4	75,8	52,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,8	-	5,6	1,1	1,7	2,0	1,8	-	-
Más bien difícil	31,8	-	38,6	36,7	32,6	31,1	31,3	24,2	47,7
N.R.	0,1	-	-	0,2	0,2	-	0,0	-	-
N.C.	0,4	-	-	0,7	0,3	0,2	0,4	-	-
(N)	(4.889)	(4)	(33)	(289)	(636)	(919)	(2.970)	(33)	(5)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)									
Más bien fácil	80,0	100,0	64,7	77,1	80,2	79,3	80,5	83,2	90,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,2	-	2,3	1,7	1,2	1,4	1,1	2,2	-
Más bien difícil	18,5	-	33,0	20,6	18,5	19,2	18,1	14,5	9,5
N.R.	0,1	-	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,2	-	-	0,6	0,1	0,1	0,3	-	-
(N)	(5.454)	(1)	(41)	(306)	(722)	(1.039)	(3.303)	(33)	(8)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
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)									
Más bien fácil	79,7	51,6	71,7	73,8	80,3	80,9	80,1	84,4	74,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	-	1,3	1,1	0,7	0,7	1,0	-	-
Más bien difícil	19,1	48,4	24,4	25,0	19,0	18,1	18,6	15,6	25,2
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,3	-	2,6	0,1	0,1	0,2	0,3	-	-
(N)	(6.332)	(2)	(62)	(460)	(863)	(1.251)	(3.642)	(40)	(11)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación									
Más bien fácil	83,6	-	70,4	73,9	83,3	81,6	85,0	95,0	69,5
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	-	-	1,5	1,1	0,8	0,8	-	-
Más bien difícil	15,3	-	29,6	24,1	15,4	17,4	14,0	5,0	30,5
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,2	-	-	0,5	0,2	0,2	0,1	-	-
(N)	(4.069)	-	(21)	(191)	(475)	(757)	(2.593)	(24)	(6)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)									
Más bien fácil	80,0	-	60,9	77,9	76,0	80,1	81,1	76,9	79,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	-	-	0,9	0,9	0,3	1,1	-	-
Más bien difícil	18,9	-	39,1	21,2	23,1	19,6	17,5	23,1	20,9
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,2	-	-	-	-	-	0,3	-	-
(N)	(2.950)	-	(14)	(135)	(388)	(553)	(1.848)	(9)	(4)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)									
Más bien fácil	68,7	-	66,3	61,4	73,1	67,1	69,0	53,4	82,9
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	1,5	-	-	1,5	1,0	1,6	1,6	-	-
Más bien difícil	29,7	-	33,7	36,3	25,8	31,1	29,3	46,6	17,1
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,8	-	0,2	0,1	-	-
(N)	(2.468)	-	(12)	(154)	(388)	(526)	(1.372)	(12)	(5)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)									
Más bien fácil	60,9	-	58,0	65,0	56,0	58,0	62,1	70,8	100,0
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,7	-	-	-	-	0,5	0,9	-	-
Más bien difícil	38,1	-	42,0	35,0	44,0	40,8	36,7	29,2	-
N.R.	0,2	-	-	-	-	0,6	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	-	-	-	0,1	-	-
(N)	(1.196)	-	(6)	(59)	(136)	(217)	(769)	(7)	(3)

Pregunta 11_1MT

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

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Acceder a la información almacenada sobre Ud. por las autoridades (pensión, salud, vida laboral, multas,...)									
Más bien fácil	40,8	3,7	5,4	21,0	33,1	42,9	52,3	24,5	9,6
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	-	0,4	0,5	0,6	1,1	0,5	-	-
Más bien difícil	8,2	-	3,1	5,4	8,6	8,7	9,5	3,1	5,9
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,2	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	50,3	96,3	91,2	73,1	57,6	47,2	37,5	72,4	84,5
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Acceder a información de base de datos o registros públicos (libros en bibliotecas públicas, catastro, censo electoral,...)									
Más bien fácil	24,8	0,6	1,4	9,9	21,9	20,9	34,5	10,5	4,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,2	-	-	0,2	0,2	0,3	0,3	-	-
Más bien difícil	5,3	-	1,0	2,1	5,7	4,9	6,8	4,9	2,5
N.R.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	0,1	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	69,6	99,4	97,6	87,8	72,3	73,8	58,4	84,6	92,6
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Obtener información de webs o aplicaciones de la Administración (servicios, prestaciones, derechos, leyes, impuestos,...)									
Más bien fácil	31,3	2,5	3,9	14,5	28,0	31,2	40,3	35,8	7,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,9	-	0,4	0,3	0,7	0,9	1,1	-	-
Más bien difícil	15,1	-	2,7	8,7	14,0	14,5	19,0	11,4	6,5
N.R.	0,0	-	-	0,1	0,1	-	0,0	-	-
N.C.	0,2	-	-	0,2	0,1	0,1	0,2	-	-
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)	52,6	97,5	92,9	76,4	57,0	53,2	39,3	52,8	86,4
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Descargar o imprimir un formulario oficial de una web o aplicación de las administraciones (por ejemplo, solicitudes, justificantes de pago, vacunación Covid-19,...)									
Más bien fácil	42,3	0,6	5,8	19,3	39,1	42,0	54,3	39,4	17,9
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,6	-	0,2	0,4	0,6	0,8	0,7	1,1	-
Más bien difícil	9,8	-	3,0	5,2	9,0	10,1	12,2	6,9	1,9
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,0	0,2	-	-
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)	47,1	99,4	91,0	75,0	51,2	47,1	32,5	52,7	80,3
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
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)									
Más bien fácil	49,0	0,6	9,7	27,8	46,8	51,5	59,6	48,2	21,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,5	-	0,2	0,4	0,4	0,4	0,7	-	-
Más bien difícil	11,7	0,6	3,3	9,4	11,1	11,5	13,9	8,9	7,2
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,2	-	0,3	0,0	0,1	0,1	0,2	-	-
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)	38,6	98,8	86,5	62,3	41,7	36,3	25,6	42,9	71,6
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Presentar su declaración de impuestos a través de una web o una aplicación									
Más bien fácil	33,0	-	3,2	11,6	26,8	31,5	45,0	33,3	9,8
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	-	-	0,2	0,4	0,3	0,4	-	-
Más bien difícil	6,1	-	1,4	3,8	4,9	6,7	7,4	1,8	4,3
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	60,5	100,0	95,4	84,4	67,9	61,5	47,0	64,9	85,9
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Solicitar algún documento o certificado oficial (certificado de graduación, nacimiento, residencia, antecedentes policiales, penales)									
Más bien fácil	22,9	-	1,9	8,6	19,9	22,5	30,6	10,4	7,1
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,3	-	-	0,1	0,2	0,1	0,4	-	-
Más bien difícil	5,4	-	1,2	2,3	6,1	5,5	6,6	3,1	1,9
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	71,4	100,0	96,9	89,0	73,8	71,9	62,2	86,4	91,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Solicitar subvenciones o derechos, inscripción o matrícula en centros educativos (pensión, desempleo, subsidio por hijos/as,...)									
Más bien fácil	16,5	-	1,7	7,8	19,2	18,0	19,3	9,1	10,3
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,4	-	-	0,2	0,3	0,4	0,4	-	-
Más bien difícil	7,1	-	0,9	4,6	6,8	8,3	8,2	7,9	2,1
N.R.	0,0	-	-	-	-	-	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	0,1	-	0,0	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	76,1	100,0	97,5	87,4	73,8	73,2	72,0	83,0	87,6
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Otras peticiones, reclamaciones o quejas (p. ej. denunciar un robo, presentar una reclamación judicial, solicitar asistencia jurídica, una demanda ante un tribunal)									
Más bien fácil	7,1	-	0,7	3,1	5,1	6,4	9,8	6,7	6,9
(NO LEER) Ni fácil ni difícil	0,1	-	-	-	-	0,1	0,1	-	-
Más bien difícil	4,4	-	0,5	1,7	4,0	4,5	5,8	2,7	-
N.R.	0,0	-	-	-	-	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,0	-	-	-	-	-	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 han realizado los últimos doce meses las gestiones y consultas en relación con la Administración Electrónica mencionadas, N.R. o N.C. (P11)	88,4	100,0	98,8	95,2	90,8	88,9	84,3	90,6	93,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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).

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Incompatibilidad con los navegadores, dispositivos, sistemas operativos	32,2	23,0	34,2	32,1	27,8	29,8	34,2	30,9	29,7
Dificultades con los pasos a seguir	43,8	12,2	52,7	54,4	42,8	44,8	42,1	34,0	66,7
No entender el lenguaje	24,3	12,2	38,2	29,9	23,6	22,7	24,0	31,9	12,1
No saber a qué web o aplicación dirigirse	45,2	23,0	48,1	47,8	44,5	46,5	44,5	47,3	69,1
Dificultad para encontrar información precisa, lo que buscaba	59,8	12,2	53,8	56,8	56,9	59,9	61,2	58,7	75,0
Falta de ayuda o apoyo presencial o por teléfono	59,6	12,2	50,3	63,1	56,2	58,8	60,6	58,1	47,6
Dificultad para entrar, autenticarse o identificarse	31,4	12,2	49,0	40,1	32,2	34,3	28,8	20,7	32,4
No funcionaba bien la web o la aplicación	51,0	-	46,7	54,5	48,9	54,3	50,3	29,4	59,8
Dificultad para encontrar cita	0,5	-	-	0,5	0,4	0,3	0,6	-	-
Problemas una vez realizado el trámite (falta de posibilidad de seguimiento, ausencia de respuesta,...)	0,5	-	-	0,4	0,4	0,4	0,5	1,8	-
Demora en el trámite	0,5	-	-	0,3	0,7	0,6	0,5	-	-
Dificultades personales con la informática. Barrera de edad	0,6	-	-	0,9	0,3	0,4	0,7	-	-
Otras	1,3	-	6,2	0,5	1,1	1,0	1,4	-	-
(NO LEER) Ninguna	6,9	13,0	6,7	6,5	8,8	7,0	6,4	8,5	-
(NO LEER) No se relacionan electrónicamente con las administraciones	0,8	64,0	5,2	2,0	1,1	0,8	0,4	-	-
N.S.	0,1	-	0,6	-	0,3	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,2	0,1	0,1	0,1	-	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

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)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Incompatibilidad con los navegadores, dispositivos, sistemas operativos	23,8	1,1	6,5	15,5	20,5	23,1	29,7	20,3	9,2
Dificultades con los pasos a seguir	32,3	0,6	10,0	26,2	31,6	34,6	36,6	22,3	20,6
No entender el lenguaje	17,9	0,6	7,3	14,4	17,4	17,5	20,8	20,9	3,8
No saber a qué web o aplicación dirigirse	33,4	1,1	9,1	23,0	32,9	36,0	38,6	31,0	21,4
Dificultad para encontrar información precisa, lo que buscaba	44,2	0,6	10,2	27,3	42,0	46,3	53,2	38,5	23,2
Falta de ayuda o apoyo presencial o por teléfono	43,9	0,6	9,6	30,4	41,5	45,4	52,6	38,1	14,7
Dificultad para entrar, autenticarse o identificarse	23,2	0,6	9,3	19,3	23,8	26,5	25,0	13,6	10,0
No funcionaba bien la web o la aplicación	37,7	-	8,9	26,2	36,2	42,0	43,7	19,3	18,5
Dificultad para encontrar cita	0,4	-	-	0,2	0,3	0,2	0,6	-	-
Problemas una vez realizado el trámite (falta de posibilidad de seguimiento, ausencia de respuesta,...)	0,3	-	-	0,2	0,3	0,3	0,5	1,2	-
Demora en el trámite	0,4	-	-	0,2	0,6	0,5	0,4	-	-
Dificultades personales con la informática. Barrera de edad	0,4	-	-	0,4	0,3	0,3	0,6	-	-
Otras	0,9	-	1,2	0,3	0,8	0,8	1,3	-	-
(NO LEER) Ninguna	5,1	0,6	1,3	3,1	6,5	5,4	5,5	5,6	-
(NO LEER) No se relacionan electrónicamente con las administraciones	0,6	3,1	1,0	1,0	0,8	0,6	0,3	-	-
N.S.	0,1	-	0,1	-	0,2	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,1	-	-	0,1	0,1	0,1	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	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

**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).

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Las citas no aparecían, no había citas disponibles nunca	51,7	23,0	42,1	54,5	48,1	52,2	52,5	39,0	57,3
Me han ofrecido o he accedido a citas en venta	3,4	-	4,6	2,9	3,9	4,0	3,0	7,4	-
He tenido dificultades para confirmar o aceptar una cita con el móvil	20,5	12,2	28,1	29,1	21,2	22,5	18,2	15,8	30,8
No sabía a qué web o aplicación dirigirme	29,2	23,0	19,6	32,2	30,0	31,4	28,0	33,7	27,7
No encontraba información sobre la disponibilidad de citas	32,5	23,0	36,9	38,3	31,2	34,4	31,3	26,9	46,4
No funcionaba la web o la aplicación	43,3	-	39,3	49,6	43,0	46,2	41,6	40,1	41,3
No podía entrar, autenticarme o identificarme	29,0	12,2	38,9	39,1	28,6	32,0	26,4	28,5	28,4
No entendía el lenguaje	12,7	12,2	27,9	17,8	13,4	12,4	11,7	12,2	-
Poca disponibilidad de citas, problemas con los plazos, horarios y centros	1,6	-	-	1,8	1,4	1,6	1,7	2,0	7,1
Dificultad con los pasos a seguir, el diseño y usabilidad de las webs y aplicaciones	1,1	-	0,7	1,0	0,8	0,8	1,3	-	-
Falta de asistencia en las gestiones	0,4	-	-	0,4	0,4	0,7	0,4	-	-
Otras	1,2	-	1,5	1,1	0,6	1,0	1,4	-	-
(NO LEER) Ninguna	19,9	13,0	22,1	16,0	21,2	18,6	20,4	36,9	25,8
(NO LEER) No han solicitado cita previa por Internet	2,0	64,0	8,0	2,6	3,2	1,8	1,5	-	8,2
N.S.	0,1	-	-	0,5	0,2	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,3	-	-	0,5	0,2	0,3	0,3	1,6	-
(N)	(7.605)	(8)	(87)	(588)	(1.093)	(1.519)	(4.250)	(45)	(12)

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)

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							N.C.
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	
Las citas no aparecían, no había citas disponibles nunca	38,2	1,1	8,0	26,2	35,6	40,4	45,6	25,6	17,8
Me han ofrecido o he accedido a citas en venta	2,5	-	0,9	1,4	2,9	3,1	2,6	4,8	-
He tenido dificultades para confirmar o aceptar una cita con el móvil	15,1	0,6	5,3	14,0	15,7	17,4	15,8	10,3	9,5
No sabía a qué web o aplicación dirigirme	21,6	1,1	3,7	15,5	22,2	24,2	24,3	22,1	8,6
No encontraba información sobre la disponibilidad de citas	24,0	1,1	7,0	18,4	23,1	26,6	27,2	17,7	14,4
No funcionaba la web o la aplicación	31,9	-	7,5	23,9	31,8	35,7	36,2	26,3	12,8
No podía entrar, autenticarme o identificarme	21,4	0,6	7,4	18,8	21,1	24,7	23,0	18,7	8,8
No entendía el lenguaje	9,4	0,6	5,3	8,6	9,9	9,6	10,2	8,0	-
Poca disponibilidad de citas, problemas con los plazos, horarios y centros	1,2	-	-	0,9	1,0	1,2	1,5	1,3	2,2
Dificultad con los pasos a seguir, el diseño y usabilidad de las webs y aplicaciones	0,8	-	0,1	0,5	0,6	0,6	1,1	-	-
Falta de asistencia en las gestiones	0,3	-	-	0,2	0,3	0,5	0,3	-	-
Otras	0,9	-	0,3	0,5	0,5	0,8	1,3	-	-
(NO LEER) Ninguna	14,7	0,6	4,2	7,7	15,6	14,4	17,7	24,2	8,0
(NO LEER) No han solicitado cita previa por Internet	1,5	3,1	1,5	1,3	2,3	1,4	1,3	-	2,5
N.S.	0,1	-	-	0,2	0,1	0,1	0,1	-	-
N.C.	0,2	-	-	0,2	0,2	0,3	0,2	1,1	-
No han utilizado Internet los últimos doce meses para hacer alguna gestión con la Administración, N.S. o N.C. (P7)	26,2	95,2	81,0	51,9	26,1	22,7	13,2	34,4	69,0
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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...

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Mejora la calidad de los servicios públicos									
Muy de acuerdo	18,6	19,4	16,5	16,0	18,1	19,1	19,4	11,8	18,6
Bastante de acuerdo	37,1	29,3	34,1	32,2	39,0	35,0	39,3	33,1	26,5
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,3	1,1	1,1	1,4	0,9	1,0	1,6	1,1	-
En desacuerdo	25,2	19,6	17,9	25,1	25,7	25,7	25,7	34,6	15,8
Muy en desacuerdo	13,8	13,6	15,3	17,0	13,3	16,5	11,9	11,5	22,1
N.S.	3,1	11,4	10,8	6,8	2,1	2,2	1,7	8,0	16,2
N.C.	0,9	5,6	4,4	1,5	1,0	0,6	0,4	-	0,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Pone en peligro la privacidad de los datos y la seguridad de los/as ciudadanos/as ante fraude									
Muy de acuerdo	16,6	22,9	21,7	21,9	17,2	19,8	12,9	16,5	30,4
Bastante de acuerdo	28,2	20,5	28,0	32,0	29,6	29,3	26,7	31,7	22,9
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	1,4	1,0	0,9	0,8	0,5	0,7	-	-
En desacuerdo	32,6	16,0	23,1	22,7	32,3	30,6	37,3	35,1	41,8
Muy en desacuerdo	15,7	10,7	11,2	11,7	15,3	15,0	17,8	8,7	4,1
N.S.	5,3	24,7	12,1	9,4	4,2	4,1	3,9	6,9	-
N.C.	0,9	3,9	2,9	1,3	0,7	0,7	0,6	1,2	0,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Mejora el acceso a la información y el conocimiento sobre servicios públicos									
Muy de acuerdo	25,6	18,2	20,2	24,2	24,8	26,4	26,9	13,7	9,2
Bastante de acuerdo	47,6	37,1	40,4	40,1	51,2	46,3	49,8	53,0	51,9
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	-	0,5	0,9	0,1	0,7	1,0	-	-
En desacuerdo	15,1	13,3	15,0	15,9	15,0	16,0	14,7	13,1	19,3
Muy en desacuerdo	7,2	10,1	8,7	10,0	6,7	8,0	6,1	13,3	3,2
N.S.	3,0	14,8	12,6	7,0	1,5	2,3	1,2	6,9	15,6
N.C.	0,8	6,5	2,6	2,0	0,7	0,4	0,4	-	0,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Genera más pasos y trámites que recaen en el/la ciudadano/a									
Muy de acuerdo	27,0	18,7	23,1	29,4	27,2	28,8	26,5	22,5	13,4
Bastante de acuerdo	37,3	21,6	29,8	34,5	39,6	38,8	37,9	39,5	49,7
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,5	1,4	0,6	0,4	0,4	0,5	0,5	-	-
En desacuerdo	21,4	14,9	18,0	17,3	21,0	20,5	23,6	18,9	17,6
Muy en desacuerdo	8,8	12,5	7,6	7,4	8,8	8,2	9,5	9,1	3,7
N.S.	4,0	25,5	18,1	9,1	2,5	2,7	1,6	8,1	7,1
N.C.	0,9	5,5	2,9	1,9	0,4	0,5	0,5	1,9	8,5
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Dificulta las gestiones y consultas por falta de atención telefónica y presencial									
Muy de acuerdo	28,0	15,6	23,9	30,7	28,7	30,6	27,0	28,8	10,0
Bastante de acuerdo	35,1	27,9	29,2	32,3	35,9	35,4	36,1	40,3	46,6
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,6	0,8	0,7	0,5	0,6	0,5	0,7	-	-
En desacuerdo	23,6	15,9	19,6	19,3	23,0	23,0	25,9	14,9	30,3
Muy en desacuerdo	8,7	16,1	9,6	9,3	8,7	8,3	8,5	7,9	3,7
N.S.	2,9	17,2	11,5	6,5	2,2	1,6	1,4	5,7	8,6
N.C.	1,0	6,5	5,6	1,3	0,9	0,7	0,3	2,3	0,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Favorece la transparencia de la Administración									
Muy de acuerdo	15,9	12,7	13,5	13,9	16,1	14,3	17,1	22,1	16,4
Bastante de acuerdo	34,0	22,8	26,9	27,9	33,9	34,2	36,8	22,2	21,1
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,4	2,6	0,4	1,0	0,6	1,0	2,0	1,2	-
En desacuerdo	27,6	23,4	22,3	27,7	27,8	31,2	26,8	23,3	35,2
Muy en desacuerdo	14,1	9,4	15,6	17,7	15,2	14,4	12,8	21,9	8,1
N.S.	6,1	26,2	18,9	10,0	5,6	4,2	3,9	8,1	18,3
N.C.	0,9	2,8	2,4	1,9	0,9	0,7	0,6	1,1	0,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Excluye a personas con menos conocimientos y habilidades informáticas									
Muy de acuerdo	59,0	17,4	32,3	49,3	57,2	58,7	66,5	48,9	25,5
Bastante de acuerdo	27,1	33,5	29,2	27,6	27,7	27,0	26,2	21,1	52,8
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,3	-	1,2	0,4	0,1	0,1	0,2	-	-
En desacuerdo	6,4	12,5	12,1	9,7	8,3	7,4	3,9	9,3	3,7
Muy en desacuerdo	4,2	8,5	9,6	7,0	5,1	5,0	2,2	3,8	2,5
N.S.	2,2	19,9	11,1	4,6	0,9	1,4	0,7	11,0	14,7
N.C.	0,8	8,3	4,5	1,4	0,7	0,4	0,2	6,0	0,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Favorece la participación de los/as ciudadanos/as									
Muy de acuerdo	18,4	16,5	18,7	18,3	18,8	19,0	18,3	12,6	12,8
Bastante de acuerdo	37,6	31,7	33,3	31,4	39,1	37,6	39,4	31,3	41,4
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,3	1,2	2,1	1,0	0,6	1,2	1,6	6,0	-
En desacuerdo	25,1	13,7	20,5	24,7	24,2	26,3	26,0	17,6	28,4
Muy en desacuerdo	13,8	10,7	14,6	16,8	15,1	13,6	12,7	23,5	8,9
N.S.	2,7	22,0	6,9	5,6	1,7	1,6	1,7	5,7	8,6
N.C.	0,9	4,3	3,9	2,1	0,5	0,8	0,4	3,3	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Favorece la igualdad en el acceso a los servicios públicos									
Muy de acuerdo	12,9	11,9	17,0	15,3	13,8	14,1	11,0	14,5	21,2
Bastante de acuerdo	26,5	29,1	34,4	28,2	26,9	27,5	24,7	26,5	25,4
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1,0	6,4	-	0,9	0,7	0,3	1,2	3,0	-
En desacuerdo	33,9	16,9	20,8	27,6	34,6	33,3	37,5	18,4	24,0
Muy en desacuerdo	22,1	11,9	15,1	20,5	21,2	22,5	23,7	23,9	12,4
N.S.	2,7	17,7	9,6	5,8	1,9	1,8	1,3	11,6	8,6
N.C.	1,0	6,1	3,2	1,7	0,8	0,5	0,6	2,2	8,5
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Elimina burocracia, trámites y requisitos									
Muy de acuerdo	19,5	10,9	14,5	16,7	19,2	19,9	20,9	15,0	25,6
Bastante de acuerdo	34,6	29,5	30,9	30,4	33,9	33,0	37,2	38,6	26,6
(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0,7	1,4	0,7	1,0	0,4	0,7	0,8	1,1	-
En desacuerdo	25,4	17,0	18,5	25,0	27,5	26,5	25,4	22,7	17,5
Muy en desacuerdo	15,4	12,2	17,3	17,8	15,5	17,1	14,0	14,7	13,2
N.S.	3,5	24,9	14,0	6,7	3,0	2,2	1,5	6,9	16,2
N.C.	0,9	4,1	4,2	2,3	0,5	0,5	0,4	1,1	0,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

Pregunta 15

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

	Estudios de la persona entrevistada								
	TOTAL	Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Más ventajas que inconvenientes	62,9	46,0	42,2	46,9	63,7	59,3	71,1	45,9	43,3
(NO LEER) Ni una cosa ni la otra/las mismas/igual	3,2	5,0	7,9	4,2	2,7	3,0	2,7	2,4	7,7
Más inconvenientes que ventajas	31,6	40,0	42,9	45,6	32,1	35,5	24,8	43,5	49,0
N.S.	1,5	6,4	5,4	2,5	1,0	1,4	0,8	5,7	-
N.C.	0,7	2,6	1,7	0,8	0,5	0,7	0,6	2,5	-
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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'.

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
0 Con toda seguridad no iría a votar	6,6	16,3	12,4	11,0	6,3	8,0	4,0	11,0	11,2
1	0,6	-	1,2	1,1	0,5	0,7	0,5	-	-
2	0,5	-	0,9	0,2	0,6	0,5	0,5	1,0	-
3	0,9	-	0,8	0,8	2,0	0,9	0,6	1,1	-
4	0,6	-	0,3	0,8	0,8	0,7	0,5	-	-
5	2,7	1,8	6,5	3,6	2,4	2,8	2,1	5,4	7,7
6	1,0	1,8	1,1	1,5	0,9	1,6	0,7	-	-
7	1,8	3,4	0,6	1,7	2,8	1,9	1,6	-	0,8
8	3,9	4,2	4,8	3,6	4,4	4,8	3,5	1,9	8,1
9	4,1	1,5	2,8	3,4	4,6	3,6	4,7	1,8	2,1
10 Con toda seguridad, iría a votar	76,8	64,5	68,6	71,7	74,6	74,0	81,2	77,8	62,7
N.S.	0,1	2,8	-	0,1	0,2	0,1	0,0	-	-
N.C.	0,2	3,7	-	0,5	0,1	0,2	0,1	-	7,4
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)
Media	8,79	7,87	7,99	8,27	8,72	8,58	9,14	8,42	8,15
Desviación típica	2,80	3,78	3,54	3,36	2,81	3,01	2,34	3,36	3,39
(N)	(10.267)	(165)	(460)	(1.215)	(1.474)	(1.958)	(4.889)	(69)	(37)

Pregunta 17R

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

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
PP	24,2	20,9	14,2	22,3	24,1	21,9	26,7	29,5	25,8
PSOE	21,7	23,9	27,2	24,7	21,9	20,1	21,0	22,7	10,5
VOX	6,7	0,4	4,6	7,3	8,6	9,2	5,4	5,7	2,8
Sumar	10,3	1,2	4,9	5,5	10,8	9,9	12,5	3,6	4,7
ERC	1,2	0,6	-	1,1	0,9	1,7	1,3	-	-
Junts	1,4	-	0,8	0,7	1,6	1,3	1,6	-	-
EH Bildu	0,9	-	0,4	0,4	0,6	1,3	1,1	-	-
EAJ-PNV	0,6	-	0,9	0,4	0,1	0,7	0,7	1,7	-
BNG	0,6	-	-	0,6	0,7	0,6	0,7	-	3,6
CCa	0,1	-	-	-	0,3	0,1	0,1	-	-
UPN	0,1	-	0,4	-	0,2	-	0,1	-	-
PACMA	0,5	-	-	0,6	0,5	0,8	0,5	-	-
Otro partido	2,1	2,7	0,5	1,0	2,2	2,3	2,3	6,6	4,0
En blanco	2,2	2,8	2,5	2,0	1,6	2,5	2,4	2,5	-
Voto nulo	1,0	1,3	0,2	1,3	1,0	1,4	0,9	1,3	-
No votaría	5,3	7,3	8,3	7,6	5,3	6,5	3,8	5,5	7,7
No sabe todavía	13,3	16,4	18,3	14,3	13,5	13,2	12,3	14,2	13,4
N.C.	7,8	22,5	16,9	10,2	6,0	6,8	6,6	6,7	27,4
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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).

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
PP	8,2	5,8	8,0	9,4	10,2	10,1	6,8	3,1	7,1
PSOE	12,3	-	12,0	9,0	13,1	12,1	13,1	22,6	16,3
VOX	10,8	6,0	6,4	11,7	11,8	12,0	10,4	6,3	3,3
Sumar	18,6	17,9	14,7	19,2	17,2	19,0	19,2	17,5	-
ERC	2,3	-	4,3	1,3	2,2	2,4	2,4	-	-
Junts	0,9	1,2	1,0	0,8	0,8	0,8	1,0	-	-
EH Bildu	0,7	-	-	0,5	0,6	0,7	0,8	-	-
EAJ-PNV	0,7	-	-	0,8	0,4	1,0	0,7	6,9	-
BNG	0,8	-	0,4	0,9	0,9	0,7	0,8	1,8	-
CCa	0,3	-	-	0,2	0,4	0,3	0,4	-	-
UPN	0,1	-	-	0,4	0,2	0,1	0,1	-	-
PACMA	1,2	-	1,5	0,8	2,0	1,6	1,0	-	-
(NO LEER) No votaría a ningún otro partido (cita el mismo partido)	12,3	32,5	20,3	12,4	12,1	10,1	12,1	12,0	21,5
Otro partido	4,5	3,7	4,7	3,9	4,2	4,2	4,8	3,9	-
En blanco	7,5	4,2	4,4	6,7	5,6	6,7	8,8	5,9	7,0
Voto nulo	1,5	2,3	2,0	1,4	1,8	1,7	1,2	3,7	-
No votaría	9,0	16,0	9,2	9,2	8,6	9,0	8,9	2,2	36,0
N.S.	6,5	3,3	9,0	10,0	6,5	6,4	5,8	-	3,7
N.C.	1,6	7,2	2,1	1,5	1,6	1,0	1,6	14,3	5,1
(N)	(7.258)	(87)	(247)	(790)	(1.075)	(1.370)	(3.620)	(48)	(20)

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 19R

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

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
PSOE	14,1	20,5	15,6	15,6	13,5	12,5	14,1	-	5,5
PP	8,1	11,8	9,1	9,7	8,5	7,4	7,5	2,0	-
VOX	2,3	1,0	1,2	4,3	2,3	3,1	1,6	-	-
Ciudadanos	1,3	-	-	0,5	1,2	1,3	2,0	3,4	-
PACMA	0,8	-	-	0,4	0,8	1,5	0,9	-	-
Podemos	1,0	-	0,9	0,9	0,7	1,3	1,1	4,8	-
IU	0,8	1,3	-	0,4	0,5	1,0	1,1	-	-
Sumar	3,8	-	0,9	1,7	4,0	3,9	5,2	-	-
ERC	1,0	-	-	0,7	1,9	0,7	1,3	-	-
Junts	0,8	-	-	0,3	0,5	0,9	1,1	-	-
EAJ-PNV	0,7	-	0,3	0,5	0,9	0,9	0,6	-	-
Otro partido	3,9	2,9	2,3	3,4	2,9	3,4	4,8	4,9	4,4
Ninguno	36,8	36,8	42,6	41,0	37,3	37,8	33,9	41,6	24,6
N.S.	6,5	6,9	2,8	5,2	8,1	7,3	6,2	19,9	15,8
N.C.	18,3	18,9	24,3	15,5	17,0	17,1	18,5	23,5	49,6
(N)	(3.048)	(89)	(212)	(432)	(405)	(595)	(1.275)	(21)	(19)

Pregunta 19a

VOTO+SIMPATÍA (ELECCIONES GENERALES).

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
PP	26,4	26,2	18,1	25,4	26,2	23,8	28,4	30,1	25,8
PSOE	25,2	33,6	34,3	29,8	25,2	23,0	24,0	22,7	13,2
VOX	7,3	0,9	4,9	8,4	9,1	10,1	5,8	5,7	2,8
Sumar	12,1	2,4	5,7	6,7	12,3	11,9	14,5	5,0	4,7
ERC	1,5	0,6	-	1,3	1,5	1,9	1,6	-	-
Junts	1,6	-	0,8	0,8	1,8	1,5	1,9	-	-
EH Bildu	1,0	-	0,4	0,6	0,6	1,4	1,1	-	-
EAJ-PNV	0,7	-	1,0	0,6	0,4	1,0	0,8	1,7	-
BNG	0,7	-	-	0,6	0,8	0,6	0,8	-	3,6
CCa	0,1	-	-	-	0,3	0,2	0,1	-	-
UPN	0,1	-	0,4	0,2	0,2	-	0,2	-	-
PACMA	0,7	-	-	0,7	0,8	1,2	0,7	-	-
Otro partido	3,0	3,6	1,6	1,6	2,8	3,1	3,4	7,6	6,1
En blanco	2,2	2,8	2,5	2,0	1,6	2,5	2,4	2,5	-
Nulo	1,0	1,3	0,2	1,3	1,0	1,4	0,9	1,3	-
No votaría	9,2	17,0	17,7	12,9	9,0	9,4	7,2	10,3	11,9
No sabe todavía	1,9	3,5	1,3	1,8	2,2	2,1	1,6	6,0	7,7
N.C.	5,3	8,2	11,2	5,4	4,5	5,0	4,8	7,1	24,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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.?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
1 Izquierda	11,7	17,0	21,1	16,5	11,7	13,1	8,8	11,4	18,1
2	6,3	3,7	3,5	4,1	5,8	5,8	7,6	3,6	-
3	13,3	3,0	7,4	5,9	14,8	12,0	16,3	4,5	2,0
4	10,7	1,3	3,6	6,2	11,1	10,6	12,7	15,0	3,6
5	20,8	20,4	23,0	26,1	18,9	22,2	19,3	20,8	19,2
6	8,5	4,3	4,9	6,6	9,6	7,2	9,7	7,3	6,2
7	8,3	3,5	3,7	7,3	8,4	7,3	9,6	5,8	8,9
8	7,3	9,6	7,2	5,7	8,1	7,2	7,4	8,0	11,6
9	1,6	-	1,9	1,2	1,7	0,9	1,9	-	-
10 Derecha	6,2	23,9	8,9	12,2	5,9	8,0	3,0	17,4	15,7
N.S.	1,1	1,3	2,7	2,6	0,8	1,4	0,6	3,3	-
N.C.	4,2	12,1	12,1	5,8	3,2	4,3	3,0	2,8	14,6
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)
Media	4,81	5,84	4,67	5,08	4,81	4,82	4,70	5,53	5,67
Desviación típica	2,50	3,34	2,93	2,84	2,49	2,59	2,27	2,87	3,11
(N)	(9.753)	(152)	(392)	(1.119)	(1.420)	(1.854)	(4.716)	(65)	(34)

Pregunta C1

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

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Votó	88,1	77,4	79,6	81,8	86,1	85,8	92,3	85,5	87,5
No votó	10,8	19,0	18,2	16,2	11,3	13,5	7,2	11,3	10,3
No tenía edad para votar	0,4	-	0,3	0,9	1,7	0,3	-	-	-
No tenía derecho a voto	0,4	-	0,2	0,4	0,8	0,3	0,3	3,2	-
No recuerda	0,2	2,2	1,1	0,3	0,1	0,0	0,1	-	-
N.C.	0,2	1,4	0,6	0,4	0,1	0,1	0,1	-	2,2
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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).

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
PP	26,8	30,3	18,6	25,9	27,2	24,3	28,2	38,2	27,6
PSOE	30,3	35,4	41,9	34,1	30,0	28,6	29,1	37,3	20,6
VOX	8,1	0,9	7,5	9,3	9,3	11,3	6,6	1,3	5,2
Sumar	14,2	6,2	5,8	9,0	14,4	14,3	16,4	9,5	5,4
ERC	1,7	1,8	-	1,0	1,5	2,5	1,9	-	-
Junts	1,6	-	-	0,9	1,9	1,3	1,9	-	2,4
EH Bildu	1,1	-	0,5	0,6	0,6	1,8	1,1	-	-
EAJ-PNV	0,8	-	1,2	0,9	0,4	1,0	0,9	-	-
BNG	0,8	-	1,0	0,8	0,8	0,8	0,8	-	-
CCa	0,4	0,8	0,5	0,2	0,6	0,3	0,3	-	-
UPN	0,2	-	0,5	0,4	0,2	0,1	0,2	-	-
PACMA	0,5	-	-	0,8	0,3	0,8	0,5	-	-
Otro partido	2,1	1,5	0,8	1,7	2,4	2,1	2,2	3,3	0,9
En blanco	1,7	0,9	2,9	2,0	1,8	1,6	1,6	1,2	-
Voto nulo	0,8	0,6	0,7	1,2	0,8	1,1	0,7	-	-
No recuerda	0,9	2,2	0,5	1,3	0,9	0,9	0,8	-	2,2
N.C.	8,0	19,4	17,5	9,9	7,0	7,4	6,7	9,2	35,7
(N)	(9.075)	(136)	(366)	(1.000)	(1.274)	(1.685)	(4.519)	(59)	(35)

Pregunta C1aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES DE 2023.

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
PP	23,6	23,5	14,8	21,2	23,4	20,9	26,1	32,7	24,1
PSOE	26,7	27,4	33,3	27,9	25,8	24,6	26,9	31,9	18,1
VOX	7,1	0,7	6,0	7,7	8,0	9,7	6,1	1,1	4,5
Sumar	12,5	4,8	4,6	7,4	12,4	12,2	15,1	8,1	4,7
ERC	1,5	1,4	-	0,8	1,3	2,1	1,7	-	-
Junts	1,4	-	-	0,7	1,6	1,1	1,7	-	2,1
EH Bildu	0,9	-	0,4	0,5	0,5	1,5	1,1	-	-
EAJ-PNV	0,7	-	1,0	0,7	0,4	0,8	0,8	-	-
BNG	0,7	-	0,8	0,6	0,6	0,7	0,8	-	-
CCa	0,3	0,6	0,4	0,2	0,5	0,2	0,3	-	-
UPN	0,2	-	0,4	0,3	0,2	0,1	0,2	-	-
PACMA	0,4	-	-	0,6	0,3	0,7	0,4	-	-
Otro partido	1,8	1,1	0,7	1,4	2,0	1,8	2,0	2,8	0,8
En blanco	1,5	0,7	2,3	1,6	1,5	1,4	1,4	1,0	-
Nulo	0,7	0,5	0,6	1,0	0,7	0,9	0,6	-	-
No tenía edad	0,4	-	0,3	0,9	1,7	0,3	-	-	-
No votó	10,8	19,0	18,2	16,2	11,3	13,5	7,2	11,3	10,3
No tenía derecho a voto	0,4	-	0,2	0,4	0,8	0,3	0,3	3,2	-
N.R.	1,0	3,8	1,6	1,3	0,9	0,8	0,8	-	1,9
N.C.	7,2	16,5	14,6	8,5	6,1	6,4	6,3	7,9	33,4
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

Pregunta C2R

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

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							N.C.
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	
PSOE	24,0	27,9	33,1	27,6	24,5	21,5	23,1	19,7	23,1
PP	23,1	24,9	18,1	24,2	23,4	22,0	23,5	28,3	16,0
VOX	6,2	1,0	5,2	6,9	8,0	7,9	5,1	1,9	4,5
Ciudadanos	2,3	0,6	0,4	1,1	2,2	1,8	3,1	3,2	-
Podemos	1,6	0,9	0,9	1,5	1,2	2,0	1,8	1,5	-
IU	1,2	-	0,5	1,1	1,3	1,2	1,3	3,6	2,0
Sumar	10,6	1,2	5,0	5,9	11,2	10,6	12,7	4,1	2,8
ERC	1,8	0,6	0,3	0,8	1,9	2,1	2,1	-	-
Junts	1,5	0,4	0,8	1,2	2,0	1,2	1,7	-	-
CUP	0,6	-	-	0,4	0,6	0,4	0,7	-	2,1
BNG	0,6	-	0,2	0,5	0,3	0,6	0,7	1,8	-
EAJ-PNV	0,8	-	0,8	0,3	0,6	0,7	0,9	5,3	-
EH Bildu	1,2	-	0,4	1,1	1,0	1,7	1,3	-	-
Otro partido	3,8	3,6	2,7	2,8	4,1	4,0	3,8	8,1	2,1
Ninguno	13,0	12,4	14,1	14,8	10,3	15,8	12,1	12,9	24,6
N.S.	2,8	8,1	5,8	3,6	3,5	2,8	1,9	5,5	-
N.C.	4,9	18,3	11,8	6,0	3,9	3,7	4,2	4,1	22,8
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

ESTUDIOS NO PROCEDE EL CRUCE

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							N.C.
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	
Católico/a practicante	17,2	34,2	38,4	20,8	14,4	13,0	16,2	22,1	27,5
Católico/a no practicante	34,2	43,3	34,5	43,6	33,7	36,3	30,8	32,8	43,5
Creyente de otra religión	2,5	2,7	2,7	3,4	2,8	2,6	2,1	8,6	-
Agnóstico/a (no niegan la existencia de Dios pero tampoco la descartan)	14,2	7,7	6,2	8,9	16,3	12,9	16,5	14,6	3,4
Indiferente, no creyente	13,1	6,6	9,1	10,0	13,4	15,8	13,4	7,0	9,7
Ateo/a (niegan la existencia de Dios)	16,9	1,4	7,3	10,6	18,1	18,0	19,3	12,7	9,4
N.C.	1,8	4,1	1,8	2,8	1,3	1,4	1,7	2,1	6,5
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Nunca	25,6	19,9	21,0	31,7	28,5	27,6	22,7	24,8	23,5
Casi nunca	22,3	21,4	15,3	19,7	22,4	25,4	22,9	42,6	5,0
Varias veces al año	23,3	18,9	19,9	21,6	23,1	23,7	24,8	12,2	18,0
Dos o tres veces al mes	8,0	8,3	8,5	5,9	8,4	8,2	8,4	9,9	12,1
Todos los domingos y festivos	13,7	15,2	27,3	14,4	11,1	10,6	13,7	3,4	12,6
Varias veces a la semana	6,1	6,7	7,2	5,8	5,5	4,1	6,8	5,1	26,2
N.C.	1,0	9,5	0,9	0,8	0,9	0,4	0,9	2,0	2,6
(N)	(5.566)	(141)	(347)	(828)	(753)	(1.020)	(2.404)	(44)	(28)

Pregunta C5

¿Cuál es su estado civil?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Casado/a	50,1	46,1	53,2	50,7	45,2	47,6	52,2	49,6	48,0
Soltero/a	33,3	7,9	14,9	23,5	41,0	37,8	34,8	18,3	7,0
Viudo/a	7,2	37,9	22,0	13,7	5,3	4,2	4,4	18,4	38,1
Separado/a	2,0	1,4	1,8	3,0	2,0	2,2	1,7	2,1	-
Divorciado/a	7,2	6,7	8,2	8,8	6,3	8,1	6,6	11,5	4,2
N.C.	0,2	-	-	0,3	0,1	-	0,3	-	2,7
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

Pregunta C6

¿En qué situación laboral se encuentra Ud. actualmente?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Trabaja	55,6	3,0	13,3	37,3	43,8	62,0	67,7	27,4	27,7
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,9	63,4	52,1	31,6	21,8	14,5	22,0	48,9	30,0
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	2,7	18,2	11,7	7,6	2,0	1,7	0,5	2,0	24,3
En paro y ha trabajado antes	7,8	2,4	5,4	9,8	9,0	13,1	5,1	12,1	7,2
En paro y busca su primer empleo	0,4	-	1,2	0,3	0,5	0,5	0,3	1,2	-
Estudiante	4,6	-	0,3	3,0	17,4	3,5	2,3	1,7	-
Trabajo doméstico no remunerado	3,5	10,4	11,4	8,1	3,7	3,2	1,4	2,6	6,4
Otra situación	1,3	0,9	3,9	2,1	1,9	1,4	0,7	3,1	-
N.C.	0,1	1,6	0,6	0,2	-	0,1	0,1	1,1	4,4
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

SÓLO A QUIENES TRABAJAN ACTUALMENTE

(1 en C6)

(N=5.734)

Pregunta C6a

¿Ud. trabaja como...?

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							N.C.
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	
Asalariado/a por cuenta ajena	81,1	62,1	71,2	75,8	79,1	81,8	82,2	66,7	82,5
Empresario/a o profesional con asalariados/as	5,6	20,8	6,3	5,2	5,4	5,4	5,6	20,2	-
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	11,6	17,1	18,3	16,0	13,1	10,0	11,1	13,1	-
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un/a familiar)	0,2	-	-	0,7	0,3	0,4	0,0	-	-
Miembro de una cooperativa	0,9	-	4,3	1,3	1,2	1,6	0,5	-	-
Otra situación	0,3	-	-	0,2	0,6	0,5	0,3	-	-
N.C.	0,3	-	-	0,8	0,3	0,3	0,2	-	17,5
(N)	(5.734)	(5)	(61)	(456)	(648)	(1.218)	(3.315)	(19)	(11)

Pregunta C6ba

POBLACIÓN ACTIVA E INACTIVA.

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Directores/as y gerentes	5,8	-	0,5	2,4	3,4	4,3	8,9	2,5	-
Profesionales, científicos/as e intelectuales	19,2	-	-	0,4	3,4	5,2	37,1	6,7	5,8
Técnicos/as y profesionales de nivel medio	9,1	-	0,4	2,8	6,5	15,3	10,3	5,6	5,8
Personal de apoyo administrativo	5,2	-	0,2	2,7	7,0	7,7	5,1	1,0	-
Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios y mercados	7,4	0,9	2,7	10,2	11,3	13,7	3,7	4,6	1,7
Agricultores/as y trabajadores/as agropecuarios/as, forestales y pesqueros/as	1,1	1,1	1,8	2,9	1,6	1,5	0,4	-	-
Oficiales/as, operarios/as y artesanos/as	2,5	1,0	1,6	5,4	3,3	5,6	0,4	2,1	2,1
Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as	1,8	-	2,0	4,1	2,5	3,8	0,2	1,1	-
Ocupaciones elementales	1,9	-	4,0	5,5	2,2	2,7	0,3	2,6	4,7
Ocupaciones militares y cuerpos policiales	1,0	-	0,2	0,5	1,8	1,5	0,7	1,2	-
Otra/o ocupación	0,1	-	-	0,1	0,2	0,2	0,1	-	2,8
Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	23,9	63,4	52,1	31,6	21,8	14,5	22,0	48,9	30,0
Estudiante	4,6	-	0,3	3,0	17,4	3,5	2,3	1,7	-
Trabajo doméstico no remunerado	3,5	10,4	11,4	8,1	3,7	3,2	1,4	2,6	6,4
Otra situación inactiva	4,0	19,1	15,7	9,7	3,8	3,1	1,2	5,1	24,3
Parados/as	8,2	2,4	6,6	10,1	9,5	13,7	5,4	13,2	7,2
N.C.	0,6	1,6	0,6	0,5	0,6	0,5	0,6	1,1	9,2
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

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.

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Más de 5.000 €	9,8	1,4	2,6	3,1	6,4	5,2	15,4	3,6	6,4
De 3.901 a 5.000 €	15,6	-	1,6	5,0	13,0	10,2	23,4	7,9	4,2
De 2.701 a 3.900 €	20,6	2,4	5,1	12,5	20,9	20,7	24,8	20,4	9,6
De 1.801 a 2.700 €	22,1	6,7	13,8	21,1	25,8	24,4	21,6	21,4	11,7
De 1.100 a 1.800 €	18,3	32,2	36,8	32,6	18,3	25,3	9,6	27,2	30,7
Menos de 1.100 €	9,3	47,4	33,1	21,0	8,4	9,7	2,6	10,6	24,2
N.S.	2,2	7,9	3,3	2,1	5,3	2,6	0,9	1,7	-
N.C.	2,1	2,0	3,7	2,5	2,0	2,0	1,8	7,2	13,1
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)

Pregunta C8a

IDENTIFICACIÓN SUBJETIVA DE CLASE.

	TOTAL	Estudios de la persona entrevistada							
		Sin estudios	Primaria	Secundaria 1ª etapa	Secundaria 2ª etapa	F.P.	Superiores	Otros	N.C.
Clase alta y media alta	5,1	3,8	0,2	0,9	4,6	1,5	8,2	-	-
Clase media-media	48,7	26,8	31,4	32,3	47,2	41,1	58,8	52,6	27,3
Clase media-baja	12,7	3,9	11,7	15,7	13,7	17,0	10,3	9,0	6,2
Clase trabajadora/obrero/prolet ariado	11,9	10,9	11,2	11,8	12,5	14,8	10,8	6,1	6,0
Clase baja/pobre	12,8	26,9	25,7	23,7	14,3	18,5	5,7	11,3	19,0
Otras	6,2	17,7	11,7	9,8	5,2	5,1	5,0	11,2	22,0
N.S.	2,2	10,0	6,5	5,4	1,9	1,6	0,9	9,8	14,3
N.C.	0,4	-	1,6	0,4	0,6	0,3	0,3	-	5,2
(N)	(10.306)	(176)	(460)	(1.222)	(1.480)	(1.965)	(4.895)	(69)	(40)