

# CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

## ***DISTRIBUCIONES MARGINALES***

### ***LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA***

*Estudio nº 1.848  
noviembre 1989*

P1 En líneas generales, ¿considera Vd. que en nuestro país la información que se ofrece al ciudadano sobre los servicios públicos es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena	1
- Buena	24
- Regular	43
- Mala	19
- Muy mala	4
- N.S.	8
- N.C.	1

P2 En concreto, ¿podría Vd. decirme si la información sobre los servicios públicos que le ofrece el Ayuntamiento de su localidad, es muy buena, regular, mala o muy mala?

	Ayuntamiento
- Muy buena	3
- Buena	30
- Regular	35
- Mala	17
- Muy mala	5
- N.S.	10
- N.C.	-

P3 ¿Y los servicios públicos que le ofrece su Comunidad Autónoma?

	Comunidad Autónoma
- Muy buena	1
- Buena	22
- Regular	33
- Mala	15
- Muy mala	5
- N.S.	23
- N.C.	1

P4 ¿Y la de la Administración del Estado en relación a los servicios que ésta le ofrece?

	Administración del Estado
- Muy buena	1
- Buena	19
- Regular	34
- Mala	18
- Muy mala	7
- N.S.	20
- N.C.	1

P5 ¿Recuerda si a lo largo de este último año se ha dirigido Vd. a alguna oficina de la Administración para solicitar información sobre algún servicio público?

- Sí	32	(Pasar a P6 y P7)
- No	65	
- No recuerda	2	
- N.C.	1	

PROCEDE DE 1 EN P5. N = 804.

P6 En este caso, ¿podría Vd. decirme si ha solicitado información sólo en una ocasión, en algunas ocasiones (dos a cinco veces), con bastante frecuencia (6 a 12 veces) o con mucha frecuencia (+ de 12 veces)?

- En una ocasión	31
- En alguna ocasión (2-5 veces)	55
- Con bastante frecuencia (6-12 veces)	8
- Con mucha frecuencia (+ de 12 veces)	3
- N.S.	1
- N.C.	2

PROCEDE DE 1 EN P5. N = 804.

P7 ¿Y recuerda si se ha dirigido Vd. con más frecuencia para solicitar información a su Ayuntamiento, a alguna oficina de su Comunidad Autónoma o a la Administración Central?

- Al Ayuntamiento	47
- A la Comunidad Autónoma	13
- A la Administración Central	24
- No sabe concretamente a qué tipo de Administración se ha dirigido	11
- N.C.	5

P8 Más concretamente, ¿podría decirme si a lo largo del último año ha pedido Vd. información sobre alguna de las cuestiones que le voy a mencionar?

	Sí	No	NC
- Información de carácter general (estadísticas, legislación, localización de servicios públicos)	14	84	2
- Información sobre los trámites a los que estamos sometidos todos los ciudadanos (declaración de la renta, renovación del DNI)	31	68	1
- Información sobre los trámites a los que está Vd. obligado en función de su profesión o de otras actividades suyas (p.ej. pedir el permiso de conducir, una licencia de caza, una autorización para abrir un local, etc.)	17	82	1
- Información sobre los trámites necesarios para obtener algún servicio público que Vd. haya solicitado voluntariamente y que le reportará beneficios personales (por ej. becas subvenciones, exenciones fiscales, etc.)	17	82	1
- Información sobre algún trámite relacionado con las sanciones que le han sido impuestas por incumplir alguna obligación del Estado (por ej. pago de impuestos, multas, sanciones administrativas, etc. )	12	87	1

P9 Como Vd. sabe, hay algunos trámites de la Administración que son complejos, tanto por su duración como por los requisitos exigidos y los documentos que hay que aportar. Me gustaría que me dijera, en relación con este tema, en cuál de estas situaciones se ha encontrado Vd. en el último año. (MOSTRAR TARJETA A).

- No ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre ningún trámite complejo	78
- Sí, ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre un trámite complejo	15
- Sí, ha tenido necesidad de solicitar informaciones sucesivas sobre dos o más trámites de estas características	4
- N.C.	3

P10 Voy a citarle a continuación algunas áreas administrativas; en cada una de ellas, ¿diría Vd. que la información que dan al ciudadano es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS	NC
- Servicios públicos relacionados con la salud (hospitales, ambulatorios, etc. )	3	31	31	20	6	8	1
- Servicios farmacéuticos (medicamentos, farmacias, etc. )	3	42	25	11	3	15	1
- Servicios veterinarios	1	16	14	8	3	55	3
- Servicios públicos relacionados con la enseñanza y la investigación (centros, becas, estudios)	1	26	25	13	4	29	2
- Vivienda (créditos, viviendas de protección oficial)	1	15	25	20	6	32	1
- Obras públicas (carreteras, puertos, etc.)	1	16	23	17	5	37	1
- Servicios urbanos (equipamientos urbanos, parques, guarderías, etc. )	1	19	25	16	4	33	2
- Medio ambiente (protección de la naturaleza, lucha contra la contaminación)	1	17	21	20	8	31	2
- Trabajo (ofertas de trabajo, oficinas del INEM, oposiciones, concursos)	1	17	25	22	9	26	-
- Defensa del consumidor	1	18	23	19	6	31	2
- Fondos culturales (museos, archivos, bibliotecas)	1	21	22	12	4	38	2
- Turismo (viajes, paradores, hoteles)	2	29	20	10	3	36	-
- Deporte (instalaciones deportivas, práctica deportiva)	2	29	20	11	4	32	2
- Juego (juegos de azar, loterías, premios)	10	35	13	7	2	32	1
- Derechos y libertades de los ciudadanos (participación política, libertad de expresión, etc. )	2	21	24	14	4	35	-
- Impuestos (Impuesto sobre la renta, Impuesto sobre el patrimonio, etc. )	4	27	25	18	5	20	1
- Subvenciones del Estado, créditos, regulaciones, etc.	1	11	24	24	7	33	-
- Transportes y comunicaciones	1	21	27	13	4	31	3

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS	NC
- Defensa nacional (servicio militar, objeción de conciencia)	1	17	21	16	5	38	2
- DNI, pasaportes, visados, partidas de nacimiento	2	40	23	10	3	21	1
- Servicios sociales (pensiones, invalidez, desempleo, tercera edad)	2	24	26	17	6	24	1

P11 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encontró Vd. la última vez que tuvo necesidad de dirigirse a algún organismo público de la Administración del Estado para solicitar información?. (MOSTRAR TARJETA B).

- Los funcionarios encargados del servicio de información le trataron con amabilidad y corrección y obtuvo la información deseada	52
- Aunque los funcionarios del servicio de información le trataron con amabilidad y corrección, no pudo obtener la información deseada	14
- Los funcionarios encargados del servicio de información le trataron de forma incorrecta, aunque obtuvo la información deseada	13
- No pudo obtener la información deseada y además los funcionarios encargados del servicio de información no le trataron a Vd. con corrección	6
- N.C.	15

P12 Si Vd. pudiera decidir el horario de apertura de los servicios de información y atención directa al ciudadano, optaría por ... (MOSTRAR TARJETA C).

- Que estuvieran abiertos ininterrumpidamente desde las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde	26
- Que estuvieran abiertos en jornada de mañana de 9 a 2 y en jornada de tarde de 4 a 6 de lunes a viernes y los sábados en jornada de mañana de 9 a 2	39
- Que estuvieran abiertos en jornada de mañana de 8 a 3 y en jornada de tarde de 4 a 6 de lunes a viernes	14
- Otros horarios	4
- N.S.	16
- N.C.	1

P13 Voy a mencionarle a continuación algunas opiniones que se oyen sobre la actitud de los funcionarios cuando un ciudadano solicita alguna información sobre servicios, trámites o procedimientos de la Administración del Estado. Me gustaría que me dijera, si está Vd. más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas.

	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	NS	NC
- La mayoría de las veces los funcionarios atienden al ciudadano al mismo tiempo que se dedican a otros asuntos (teléfono, papeles, conversaciones, etc. )	65	19	15	1
- Los funcionarios suelen conocer perfectamente el tema que están exponiendo y lo hacen con claridad y amplitud	43	37	18	2
- En la mayor parte de los casos, los funcionarios abordan la información de forma distante sin ninguna motivación y se muestran irritados ante sus preguntas o petición de aclaraciones	47	33	18	2
- Los funcionarios suelen tratar al ciudadano con amabilidad y corrección	52	28	15	5
- En bastantes ocasiones los funcionarios encargados de dar la información, no están en ese momento en su puesto de trabajo	49	27	23	1

P14 Voy a mencionarle ahora algunas cosas que la gente suele hacer cuando tiene que solicitar algún servicio público o tramitar algún procedimiento relacionado con la administración. Para cada una de ellas, me gustaría que me dijera si Vd. las hace siempre, algunas veces, casi nunca o nunca

	Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	NS	NC
- Asesorarse con algún amigo que ha solicitado previamente ese servicio o iniciado ese procedimiento	18	49	12	14	7	-
- Solicitar asesoramiento de una gestoría	8	28	17	38	7	2
- Dirigirse a la oficina de información de la Administración que Vd. crea que puede orientarle mejor	24	41	12	15	7	1
- Consultar la guía telefónica	7	32	20	32	7	2
- Consultar algún folleto o publicación informativa de la Administración que tiene en su domicilio	5	30	22	34	7	2
- Informarse a través de la radio, la TV o la prensa	10	37	21	24	7	1

P15 Por lo general, cuando Vd. pide información en un organismo público para solicitar la prestación de un servicio o tramitar algún procedimiento relacionado con la Administración , suele ...

- Utilizar el teléfono para ponerse en contacto con la unidad administrativa que Vd. estima competente	19
- Se dirige por correo a la unidad administrativa que Vd. estima competente	1
- Se dirige personalmente a la unidad administrativa que Vd. estima competente	69
- N.S	8
- N.C	3

P16 En general, ¿cómo se considera Vd. a sí mismo en cuanto al nivel de conocimiento de sus derechos y de sus posibilidades para usar los servicios públicos? (MOSTRAR TARJETA D).

- Como un ciudadano experto y muy bien informado que domina a la perfección las formas de solicitar información y los trámites para relacionarse con la Administración	3
- Como un ciudadano bien informado en general, aunque no domine a la perfección las formas de solicitar información y los trámites para relacionarse con la Administración	24
- Simplemente como un ciudadano con un nivel de información medio que no domina estas formas de relación	49
- Peor informado que la mayoría de los ciudadanos	19
- N.S.	4
- N.C.	1

P17 Y, a Vd. personalmente, las últimas veces que ha visitado oficinas de información de organismos públicos, le ha parecido que éstas funcionaban muy bien, bien, regular, mal o muy mal?

- Muy bien	2
- Bien	31
- Regular	43
- Mal	10
- Muy mal	2
- N.S.	11
- N.C.	1

P18 ¿Y diría Vd. que las oficinas de información de los organismos públicos han mejorado mucho, han mejorado un poco, o no han mejorado nada en los últimos tres años?

- Han mejorado mucho	14
- Han mejorado un poco	47
- No han mejorado nada	20
- N.S.	19
- N.C.	-

P19 ¿Cuándo Vd. tiene necesidad de solicitar información para realizar un trámite o solicitar un servicio de las administraciones públicas, lo suele Vd. hacer siempre, en alguna ocasión, nunca o casi nunca?

	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi Nunca	NS	NC
- A título particular	41	37	7	7	7	1
- En representación de un familiar o amigo	5	23	34	30	7	1
- En representación de la empresa en donde Vd. trabaja	2	7	68	14	8	1
- En representación de una asociación o grupo de interés	1	3	72	14	8	2
- En representación de alguna institución oficial	1	2	77	11	8	2

P20 En los edificios públicos existen letreros y señalizaciones para permitir que los ciudadanos encuentren las distintas oficinas a las que pueden dirigirse. Por su experiencia personal, ¿diría Vd. que estos letreros son suficientes, están bien situados y permiten la fácil localización de lo que se busca o que, por el contrario, son escasos, están mal situados y hacen difícil su localización?

- Son suficientes, bien situados	39
- Son escasos, mal situados	41
- N.S.	19
- N.C.	1

P21 Ahora me gustaría que valorara algunos aspectos concretos del equipamiento de las oficinas públicas de atención directa al ciudadano. Para cada uno de los que le voy a citar, me gustaría que me dijera si Vd. cree que, por lo general, es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	NS	NC
- El mobiliario	5	48	22	5	1	18	1
- La iluminación	6	55	18	4	1	16	-
- El grado de limpieza	4	52	21	5	1	15	2
- La temperatura ambiental	6	53	18	4	1	17	1
- El orden, tanto de la distribución de las mesas, como de los papeles y documentos	3	39	25	9	2	21	1
- Las dimensiones de la oficina	3	46	22	7	1	19	1

P22 ¿Podría Vd. decirme de las siguientes alternativas cuál es la que prefiere?. (MOSTRAR TARJETA E).

- Que el contacto de los funcionarios con el público se realice mediante un mostrador	26
- Que el contacto de los funcionarios con el público se realice a través de una ventanilla	5
- Que el contacto de los funcionarios con el público se realice mediante una mesa de despacho	54
- N.S.	13
- N.C.	2



P23 ¿Podría decirme con qué frecuencia ha visitado Vd. los siguientes lugares durante los últimos treinta días?

	En alguna ocasión	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia	No lo ha visitado	NC
- Oficina de Correos o Caja Postal de Ahorros	30	10	4	54	2
- Agencia bancaria	31	26	12	30	1
- Administración de lotería	22	12	3	62	1
- Kiosko de prensa	17	23	26	33	1
- Estanco	15	19	23	42	1
- Grandes almacenes	26	15	10	47	2
- Local sindical	5	1	1	90	4
- Centro educativo	10	6	11	71	2
- Comisaría de policía	4	1	1	93	1
- Una oficina del Ayuntamiento de la Junta Municipal de su distrito	21	6	3	68	2
- Una oficina de la C. Autónoma en la que reside	6	2	1	90	1
- Una oficina de la Administración del Estado	13	2	2	81	2

P24 Dígame si conoce Vd. la dirección y localización en su ciudad de los organismos que le menciono a continuación.

	Sí	No	NC
- Gobierno Civil	52	46	1
- Comisaría de Policía de su barrio o distrito	82	17	1
- Dirección Provincial del Ministerio de Educación y Ciencia	35	63	2
- Dirección Provincial del Ministerio de Economía y Hacienda	56	43	1
- Dirección Provincial del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	49	49	1
- Oficina del Instituto Nacional de Empleo de su localidad o distrito	65	33	2
- Dirección provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social	53	45	2
- Dirección provincial del Instituto Nacional de Servicios Sociales	22	76	2
- Ayuntamiento o Junta Municipal del distrito	87	12	1
- Sede de la Presidencia de la Comunidad Autónoma	42	56	2

P25 ¿Podría decirme, ahora, en cuál de estas situaciones se encuentra Vd. ?. (MOSTRAR TARJETA F).

- Casado ( Pasar a P26)
- Conviviendo sin estar casado
- Separado o divorciado (Pasar a P26)
- Viudo (Pasar a P26)
- Soltero
- N.C.

