

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, V

Estudio nº 2.840
Julio 2010

DISTRIBUCIONES DE FRECUENCIA MARGINALES DEL ESTUDIO 2840 CUESTIONARIO O MUESTRA 0

PREGUNTA 1

Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, 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?

	%	(N)
Muy satisfactoria	2.8	(69)
Bastante satisfactoria	51.9	(1292)
Poco satisfactoria	35.9	(894)
Nada satisfactoria	6.5	(161)
N.S.	2.4	(59)
N.C.	0.6	(14)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 2

¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?

	%	(N)
Mucho mejor	3.0	(75)
Mejor	37.8	(942)
Igual	32.2	(801)
Peor	18.2	(452)
Mucho peor	0.1	(2)
N.S.	7.8	(194)
N.C.	0.9	(23)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 3

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

	Muy satisfe- cho/a	Bastante satisfe- cho/a	Poco satisfe- cho/a	Nada satisfe- cho/a	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza pública	6.0	47.6	25.8	5.9	13.9	0.7	(2489)
La asistencia en hospitales públicos	10.0	51.7	29.2	6.7	2.2	0.2	(2489)
La asistencia en centros de salud públicos	9.6	55.5	27.2	5.5	2.0	0.2	(2489)
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	5.6	40.7	24.1	6.4	22.6	0.6	(2489)
La gestión de las ayudas de protección por desempleo	2.7	30.1	32.3	10.1	24.4	0.4	(2489)
Los transportes públicos	6.5	54.7	23.1	5.5	9.8	0.3	(2489)
Las obras públicas e infraestructuras	4.4	44.2	33.1	9.8	7.6	0.8	(2489)
La Administración de Justicia	1.4	17.9	39.9	21.6	18.9	0.4	(2489)
La gestión de las pensiones	1.9	34.4	32.1	10.5	20.5	0.5	(2489)
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana	3.9	52.1	30.2	7.4	5.9	0.4	(2489)

PREGUNTA 4

Suponiendo que las Administraciones se vieran obligadas a gastar menos en prestaciones y servicios públicos, dígame, si estaría a favor o en contra de que se gastara menos en cada uno de los servicios que le voy a mencionar.

	A favor	En contra	N.S.	N.C.	(N)
Enseñanza	3.0	91.1	5.6	0.3	(2489)
Sanidad	2.7	93.8	3.2	0.3	(2489)
Cultura	22.3	68.3	8.6	0.8	(2489)
Obras públicas e infraestructuras	38.5	52.3	8.3	0.9	(2489)
Defensa	50.2	39.3	9.9	0.6	(2489)
Vivienda	17.2	74.4	7.5	0.9	(2489)
Seguridad ciudadana	11.8	82.8	4.8	0.6	(2489)
Transportes	20.3	71.7	7.4	0.6	(2489)
Protección al medioambiente	17.9	73.0	8.1	1.0	(2489)
Protección por desempleo	8.1	85.7	5.5	0.8	(2489)
Pensiones	3.5	92.3	3.5	0.8	(2489)
Justicia	17.7	71.5	9.8	1.0	(2489)
Servicios sociales	9.8	82.9	6.5	0.8	(2489)
Política de ciencia y tecnología	27.9	57.4	13.6	1.2	(2489)

PREGUNTA 5

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

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	N.S.	N.C.	(N)
Bomberos/as	36.2	57.4	3.0	0.5	2.8	0.2	(2489)
Médicos/as	26.8	59.3	12.1	0.9	0.5	0.4	(2489)
Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado	15.3	55.5	22.0	3.9	3.1	0.3	(2489)
Trabajadores/as sociales	11.4	55.2	19.4	2.3	11.2	0.6	(2489)
Profesores/as de los centros de enseñanza públicos	14.8	59.8	16.5	1.4	7.1	0.5	(2489)
Diplomáticos/as	3.0	25.4	31.7	14.1	24.4	1.4	(2489)
Jueces/zas	3.9	29.4	38.0	15.7	12.5	0.6	(2489)
Inspectores/as de Hacienda	3.3	28.0	33.9	17.0	16.9	0.8	(2489)

PREGUNTA 6

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

	%	(N)
Mucha	4.7	(116)
Bastante	47.4	(1180)
Poca	35.2	(877)
Ninguna	7.1	(177)
N.S.	4.4	(110)
N.C.	1.2	(29)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 7

Y en general, ¿qué grado de confianza (mucha, bastante, poca o ninguna) le merecen los siguientes profesionales?

	Personal de atención al público en los bancos	Personal de atención al público en las compañías de seguros
Mucha	5.2	2.3
Bastante	50.0	37.2
Poca	32.6	36.7
Ninguna	8.1	12.3
N.S.	3.6	11.0
N.C.	0.5	0.5
(N)	(2489)	(2489)

PREGUNTA 8

Durante los últimos 12 meses, ¿ha acudido Ud. a la consulta (pública o privada) de un médico o una médica, sin contar las veces en que haya acompañado a otra persona?

	%	(N)
Sí	78.9	(1965)
No	21.0	(522)
N.C.	0.1	(2)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 8a

PROCEDE DE P8. SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, NO HAN ACUDIDO AL MÉDICO/A O 'N.C.' (2 ó 'N.C.' en P8). Y, ¿ha acompañado a otra persona a la consulta (pública o privada) de un médico o una médica?

	%	(N)
Sí	42.7	(224)
No	57.1	(299)
N.C.	0.2	(1)
TOTAL	100.0	(524)

PREGUNTA 9

PROCEDE DE P8 Y P8A. SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN ACUDIDO AL MÉDICO/A (1 en P8 y 1 en P8a). Pensando en la última ocasión en la que ha acudido a la consulta de un médico/a, ya sea para Ud. mismo/a o acompañando a otra persona, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con la atención recibida?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	26.0	(570)
Bastante satisfecho/a	58.2	(1275)
Poco satisfecho/a	11.7	(257)
Nada satisfecho/a	3.7	(81)
N.S.	0.1	(2)
N.C.	0.2	(4)
TOTAL	100.0	(2189)

PREGUNTA 10

PROCEDE DE P8 Y P8A. SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN ACUDIDO AL MÉDICO/A (1 en P8 y 1 en P8a). La atención que recibió ¿fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que esperaba?

	%	(N)
Mucho mejor	5.8	(126)
Mejor	33.2	(726)
Más o menos igual	48.7	(1065)
Peor	9.8	(214)
Mucho peor	1.9	(41)
N.S.	0.5	(11)
N.C.	0.3	(6)
TOTAL	100.0	(2189)

PREGUNTA 11

PROCEDE DE P8 Y P8A. SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN ACUDIDO AL MÉDICO/A (1 en P8 y 1 en P8a). Y en esa misma ocasión quedó Ud. muy, bastante, poco o nada satisfecho/a con...

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La profesionalidad del médico/a	25.5	62.6	9.1	2.2	0.4	0.2	(2189)
El trato que le dio el médico/a	27.7	61.0	8.4	2.5	0.1	0.3	(2189)
La información que le dio el médico/a	24.3	58.8	13.0	3.4	0.2	0.3	(2189)
El horario de atención al público del médico/a	14.7	64.1	17.4	3.0	0.5	0.3	(2189)
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendió el médico/a	11.1	49.3	29.0	10.1	0.2	0.3	(2189)
El estado de las instalaciones	17.5	69.0	11.0	1.6	0.5	0.5	(2189)
El tiempo que le dedicó el médico/a que le atendió	17.3	60.8	17.3	4.1	0.2	0.4	(2189)

PREGUNTA 12

PROCEDE DE P8 Y P8A. SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN ACUDIDO AL MÉDICO/A (1 en P8 y 1 en P8a). La consulta a la que acudió en esta ocasión ¿pertenece a la sanidad pública o a la sanidad privada?

	%	(N)
Pública	90.4	(1978)
Privada	9.2	(201)
N.S.	0.0	(1)
N.C.	0.4	(9)
TOTAL	100.0	(2189)

PREGUNTA 13

Cambiando de tema, si Ud. tuviese que informarse, realizar alguna consulta, trámite o gestión con las Administraciones Públicas y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración?

	%	(N)
En persona	72.9	(1815)
Por teléfono	10.5	(261)
Por carta o fax	0.2	(5)
Por internet	14.7	(367)
N.S.	1.4	(34)
N.C.	0.3	(7)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 14

En los últimos 12 meses, ¿ha acudido Ud. personalmente a alguna oficina de la Administración Pública o centro público para solicitar información o realizar una consulta, trámite o gestión?

	%	(N)
Sí	55.2	(1375)
No	43.1	(1074)
No recuerda	1.6	(40)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 14a

PROCEDE DE P14. SÓLO A QUIENES NO RECUERDAN O NO HAN CONTACTADO PERSONALMENTE CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (2 ó 'No recuerda' en P14). En todo caso, le voy a enumerar una serie de oficinas de la Administración Pública o centro público para confirmar si ha acudido o no a alguno de ellos en los últimos doce meses.

	%	(N)
Rectifica, sí ha acudido	25.1	(280)
Confirma, no ha acudido	72.3	(805)
No recuerda	2.3	(26)
N.C.	0.3	(3)
TOTAL	100.0	(1114)

PREGUNTA 15

PROCEDE DE P14 Y P14A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P14 y 1 en P14a). Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió?

	%	(N)
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	2.0	(33)
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	25.7	(426)
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	17.4	(288)
Oficina que expide DNI, pasaportes	10.4	(172)
Oficina para presentar denuncias/comisarias (Policía local, nacional, Guardia civil)	1.9	(31)
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	4.4	(73)
Oficina de la Seguridad social (gestión de pensiones, vida laboral)	8.2	(136)
Oficina del Registro Civil	3.0	(50)
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	2.8	(47)
Oficina que se encarga de documentos para las personas extranjeras	1.5	(25)
Oficina que gestiona vacaciones, balnearios para mayores	0.8	(13)
Oficina/organismo que se encarga de gestionar becas	1.2	(20)
Secretaría/servicio administrativo de centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	3.9	(65)
Secretaría/servicio administrativo de hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	6.3	(105)
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	1.1	(18)
Otra	1.2	(20)
Servicios sociales	1.2	(20)
Oficinas municipales/diputación en general	1.6	(26)
Consejerías y nivel CCAA	0.7	(12)
Juzgado y Administración de Justicia	0.8	(13)
No recuerda	0.4	(7)
N.C.	3.3	(55)
TOTAL	100.0	(1655)

PREGUNTA 16

PROCEDE DE P14 Y P14A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P14 y 1 en P14a). Y en esa última ocasión, concretamente acudió a esa oficina u organismo para... (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
Solicitar un impreso	13.5	(223)
Solicitar un documento o certificado	32.3	(535)
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.)	11.2	(186)
Realizar un pago	7.2	(119)
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)	21.8	(361)
Pedir información o realizar una consulta	21.3	(352)
Presentar una queja o recurso	3.7	(62)
Hacer una sugerencia	0.4	(6)
Otras respuestas	2.5	(41)
No contesta	0.4	(7)
Denuncias, robos	1.0	(16)
Realizar trámites con Hacienda	4.7	(77)
Solicitar cita médica	1.9	(32)
TOTAL	100.0	(1655)

PREGUNTA 17

PROCEDE DE P14 Y P14A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P14 y 1 en P14a). Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	15.7	(260)
Bastante satisfecho/a	58.9	(975)
Indiferente	4.4	(73)
Poco satisfecho/a	13.2	(218)
Nada satisfecho/a	7.3	(121)
No recuerda	0.2	(3)
N.C.	0.3	(5)
TOTAL	100.0	(1655)

PREGUNTA 18

PROCEDE DE P14 Y P14A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P14 y 1 en P14a). ¿Y el servicio que Ud. Recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

	%	(N)
Mucho mejor	3.6	(59)
Mejor	34.6	(572)
Más o menos igual	45.3	(749)
Peor	11.7	(194)
Mucho peor	3.3	(54)
N.S.	0.7	(11)
N.C.	1.0	(16)
TOTAL	100.0	(1655)

PREGUNTA 19

PROCEDE DE P14 Y P14A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P14 y 1 en P14a). Y, concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con...

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La profesionalidad del personal que le atendió	15.3	65.3	14.7	3.3	0.9	0.5	(1655)
El trato que le dio el personal que le atendió	17.2	65.7	13.2	3.1	0.4	0.4	(1655)
La información que le proporcionaron	14.9	62.8	16.4	5.0	0.2	0.7	(1655)
El horario de atención al público	11.1	64.2	19.0	4.6	0.7	0.4	(1655)
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	11.1	52.1	24.4	12.0	0.2	0.3	(1655)
El estado de las instalaciones	13.2	73.5	9.2	2.4	1.1	0.5	(1655)
El tiempo que le dedicó el personal que le atendió	13.7	65.3	15.9	4.2	0.7	0.2	(1655)

PREGUNTA 20

PROCEDE DE P14 Y P14A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P14 y 1 en P14a). Y, ¿cree Ud. que este servicio funcionaría mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada?

	%	(N)
Mejor	20.3	(336)
Igual	22.7	(376)
Peor	31.8	(526)
N.S.	24.5	(405)
N.C.	0.7	(12)
TOTAL	100.0	(1655)

PREGUNTA 21

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

	%	(N)
Sí	10.0	(250)
No	89.4	(2225)
No recuerda	0.5	(12)
N.C.	0.1	(2)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 21a

PROCEDE DE P21. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR CORREO O FAX CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P21). Y en la última ocasión en la que contactó con la Administración Pública o centro público por correo o fax, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	10.0	(25)
Bastante satisfecho/a	62.4	(156)
Indiferente	5.2	(13)
Poco satisfecho/a	14.0	(35)
Nada satisfecho/a	6.8	(17)
No recuerda	0.4	(1)
N.C.	1.2	(3)
TOTAL	100.0	(250)

PREGUNTA 22

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

	%	(N)
Sí	31.2	(777)
No	67.1	(1669)
No recuerda	1.6	(40)
N.C.	0.1	(3)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 22a

PROCEDE DE P22. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P22). Y en la última ocasión en la que contactó con la Administración Pública o centro público por teléfono, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	12.6	(98)
Bastante satisfecho/a	56.2	(437)
Indiferente	5.8	(45)
Poco satisfecho/a	16.2	(126)
Nada satisfecho/a	8.6	(67)
No recuerda	0.5	(4)
TOTAL	100.0	(777)

PREGUNTA 22b

PROCEDE DE P22. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P22). ¿Y en esa ocasión le atendió...?

	%	(N)
Una máquina toda la llamada	16.6	(129)
Una persona toda la llamada	46.8	(364)
Ambas	33.6	(261)
No recuerda	2.2	(17)
N.C.	0.8	(6)
TOTAL	100.0	(777)

PREGUNTA 23

¿Podría decirme si ha utilizado Internet en los últimos doce meses?

	%	(N)
Sí	56.0	(1394)
No	44.0	(1095)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 23a

PROCEDE DE P23. SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P23). Y, ¿cuál es la razón principal por la que no ha utilizado Internet? ¿Y en segundo lugar?

	Primer lugar	Segundo lugar
No le gusta, no le interesa	28.9	22.7
No dispone de tiempo	4.6	4.7
No confía en las nuevas tecnologías	1.3	4.0
No sabe utilizarlo	40.7	21.3
No tiene fácil acceso	4.3	3.8
Es caro	2.3	4.9
No tiene ordenador	15.8	13.5
Le preocupa la falta de privacidad de Internet	0.1	1.1
Se pierde mucho tiempo con Internet	0.4	1.6
N.S.	0.1	9.7
N.C.	1.6	12.7
(N)	(1095)	(1095)

PREGUNTA 23b

PROCEDE DE P23. SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P23). ¿Y, en alguna ocasión ha solicitado a otra persona que busque en Internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

	%	(N)
Sí	25.7	(281)
No	73.4	(804)
N.C.	0.9	(10)
TOTAL	100.0	(1095)

PREGUNTA 23c

PROCEDE DE P23. SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P23). Si en un futuro próximo tuviera que buscar información o realizar alguna gestión administrativa, ¿cree Ud. que es muy probable, bastante, poco o nada probable que lo haga a través de Internet?

	%	(N)
Muy probable	2.3	(25)
Bastante probable	11.6	(127)
Poco probable	25.0	(274)
Nada probable	53.4	(585)
N.S.	7.1	(78)
N.C.	0.5	(6)
TOTAL	100.0	(1095)

PREGUNTA 24

PROCEDE DE P23. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23). ¿Con qué frecuencia se conecta Ud. a Internet?

	%	(N)
Todos los días	66.1	(922)
De tres a cinco días por semana	13.3	(186)
Uno o dos días por semana	12.2	(170)
Alguna vez al mes	5.5	(77)
Con menor frecuencia o de manera ocasional	2.5	(35)
N.C.	0.3	(4)
TOTAL	100.0	(1394)

PREGUNTA 25

PROCEDE DE P23. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23). ¿Y en qué lugares utiliza Ud. Internet? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
En casa	89.6	(1249)
En el trabajo	29.6	(413)
En casa de un familiar o amigo	7.5	(105)
En un lugar público (cibercafé, biblioteca, locutorio)	9.8	(137)
No contesta	0.4	(5)
TOTAL	100.0	(1394)

PREGUNTA 26

PROCEDE DE P23. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23). Dígame, por favor, para cuál de las siguientes actividades utiliza Internet habitualmente. (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
Realizar gestiones bancarias	39.0	(544)
Comprar algún producto o servicio on line	28.9	(403)
Buscar información o documentación	89.6	(1249)
Comprar o reservar de entradas para cines, espectáculos, etc.	27.3	(381)
Descargar de música, vídeos, películas, etc.	46.8	(652)
Hacer gestiones con organismos de la Administración (Padrón, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Ayuntamientos...)	34.8	(485)
Llamadas telefónicas por internet (Telefonía IP)	12.7	(177)
Foros, chats (Messenger, Tuenti, Facebook)	51.1	(712)
Correo electrónico	80.6	(1123)
No contesta	0.3	(4)
TOTAL	100.0	(1394)

PREGUNTA 27

PROCEDE DE P23. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23). ¿Ha utilizado Internet en alguna ocasión para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

	%	(N)
Sí	67.7	(944)
No	31.2	(435)
No recuerda	0.9	(12)
N.C.	0.2	(3)
TOTAL	100.0	(1394)

PREGUNTA 27a

PROCEDE DE P23 Y P27. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y NO LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN ALGUNA OCASIÓN (1 en P23 y 2, 'No recuerda' o 'N.C.' en P27). ¿Y, en alguna ocasión ha solicitado a otra persona que busque en Internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

	%	(N)
Sí	16.0	(72)
No	81.8	(368)
N.C.	2.2	(10)
TOTAL	100.0	(450)

PREGUNTA 28

PROCEDE DE P23 Y P27. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN ALGUNA OCASIÓN (1 en P23 y 1 en P27). ¿Y ha utilizado alguna vez Internet para... (RESPUESTA MÚLTIPLE. ENTREVISTADOR/A: LEER UNA A UNA Y MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	71.2	(672)
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	50.4	(476)
Descargar formularios o impresos	56.8	(536)
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo etc.)	25.2	(238)
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula)	41.6	(393)
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.)	27.6	(261)
Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.)	24.0	(227)
Presentar una queja o recurso	7.7	(73)
Hacer una sugerencia	8.2	(77)
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	6.0	(57)
Otras respuestas	1.5	(14)
No recuerda	0.2	(2)
No contesta	0.6	(6)
TOTAL	100.0	(944)

PREGUNTA 29

PROCEDE DE P23 Y P27. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN ALGUNA OCASIÓN (1 en P23 y 1 en P27). Y en los últimos doce meses, ¿ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?

	%	(N)
Sí	85.5	(807)
No	13.7	(129)
No recuerda	0.7	(7)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(944)

PREGUNTA 30

PROCEDE DE P23, P27 Y P29. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23, 1 en P27 y 1 en P29). Contando esta última ocasión, aproximadamente en estos últimos doce meses, ¿recuerda el número de ocasiones en las que ha utilizado Internet para solicitar información, realizar alguna consulta, trámite o gestión con la Administración?

	%	(N)
1 ocasión	7.9	(64)
2 ocasiones	13.1	(106)
3 ocasiones	9.8	(79)
4 ocasiones	6.1	(49)
5 ocasiones	7.4	(60)
De 6 a 10 ocasiones	17.8	(144)
De 11 a 20 ocasiones	9.4	(76)
De 21 a 40 ocasiones	3.6	(29)
De 41 a 96 ocasiones	3.6	(29)
No recuerda	11.3	(91)
N.C.	0.9	(7)
100 y más ocasiones	9.0	(73)
TOTAL	100.0	(807)

Media	18.75
Desviación típica	30.22
(N)	(709)

PREGUNTA 31

PROCEDE DE P23, P27 Y P29. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23, 1 en P27 y 1 en P29). Y, concretamente, ¿la última vez que utilizó Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro publico, visitó la página de...?

	%	(N)
Red 060 de atención en información al ciudadano	1.9	(15)
Agencia Tributaria	29.7	(240)
Ayuntamientos (impuestos, padrón, servicios municipales,...)	8.2	(66)
Red Tr@baja, servicios públicos de empleo, INEM	6.7	(54)
Ministerio del Interior (denuncias, cita DNI/pasaporte)	6.7	(54)
Tráfico (permiso de circulación, titularidad del vehículo, etc.)	4.1	(33)
Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral, etc.)	9.0	(73)
Ministerio de Justicia (Registro Civil)	1.5	(12)
Ministerio/Consejerías de Educación (becas)	6.9	(56)
IMSERSO (gestión de vacaciones y balnearios para mayores)	0.1	(1)
Centros educativos (matrículas, títulos, certificados de notas, información general,...)	7.6	(61)
Centros de salud/hospitales	7.2	(58)
Centros de actividades culturales, centros deportivos, bibliotecas (matrículas, horarios,...)	2.5	(20)
Otra	3.3	(27)
No recuerda	1.1	(9)
N.C.	3.5	(28)
TOTAL	100.0	(807)

PREGUNTA 32

PROCEDE DE P23, P27 Y P29. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23, 1 en P27 y 1 en P29). Y en esa ocasión, ¿utilizó la página web de ese organismo para...? (RESPUESTA MÚLTIPLE. ENTREVISTADOR/A: LEER UNA A UNA Y MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	38.0	(307)
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	21.7	(175)
Descargar formularios o impresos	30.4	(245)
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo etc.)	9.4	(76)
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula)	19.8	(160)
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.)	13.5	(109)
Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.)	12.9	(104)
Presentar una queja o recurso	1.2	(10)
Hacer una sugerencia	0.9	(7)
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	0.6	(5)
Otras respuestas	1.6	(13)
No recuerda	0.5	(4)
No contesta	1.0	(8)
TOTAL	100.0	(807)

PREGUNTA 33

PROCEDE DE P23, P27 Y P29. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23, 1 en P27 y 1 en P29). Y, ¿cómo consiguió la dirección de Internet del organismo con el que se conectó en esa última ocasión? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
La busqué en el portal 060	1.5	(12)
Utilicé un buscador de Internet (Google,...)	66.9	(540)
Mediante una campaña de prensa, radio o televisión	3.7	(30)
Me la facilitó otra persona (conocido/a o familiar)	11.4	(92)
A través de otras páginas web	7.4	(60)
Ya la conocía, la había visitado antes	12.9	(104)
Otra respuesta	1.4	(11)
No _recuerda	1.9	(15)
No _contesta	0.1	(1)
A través de un organismo/funcionario público	3.1	(25)
TOTAL	100.0	(807)

PREGUNTA 34

PROCEDE DE P23, P27 Y P29. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23, 1 en P27 y 1 en P29). ¿Y en esta ocasión Ud...?

	%	(N)
Consiguió todo lo que buscaba/quería (información, descargas, etc.)	65.4	(528)
Consiguió casi todo de lo que buscaba/quería	22.1	(178)
Consiguió algo de lo que buscaba/quería	7.9	(64)
No consiguió nada de lo que buscaba/quería	4.1	(33)
No recuerda	0.4	(3)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(807)

PREGUNTA 34a

PROCEDE DE P23, P27, P29 Y P34. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y CONSIGIÓ ALGO O NADA DE INFORMACIÓN DE LA QUE BUSCABA (1 en P23, 1 en P27, 1 en P29 y 3 ó 4 en P34). Y, fundamentalmente, ¿por qué razón no lo consiguió?

	%	(N)
La gestión/trámite no podía hacerse a través de Internet	22.7	(22)
Fallo técnico de la página web durante el proceso de consulta o realización del trámite	10.3	(10)
La página web resultaba demasiado compleja	20.6	(20)
No encontré la página web que buscaba	7.2	(7)
No sabía cómo conseguir la información/hacer la gestión que quería	11.3	(11)
No quería facilitar la información personal que me solicitaba	3.1	(3)
No disponía de firma o certificado electrónico necesario para conseguir lo que quería/buscaba	4.1	(4)
Por otra razón	15.5	(15)
No recuerda	1.0	(1)
N.C.	4.1	(4)
TOTAL	100.0	(97)

PREGUNTA 34b

PROCEDE DE P23, P27, P29 Y P34. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y CONSIGIÓ LA INFORMACIÓN QUE BUSCABA (1 en P23, 1 en P27, 1 en P29 y 1, 2 ó 3 en P34). ¿Y encontrar lo que quería o buscaba le resultó...?

	%	(N)
Muy fácil	13.8	(106)
Fácil	67.4	(519)
Difícil	16.4	(126)
Muy difícil	1.7	(13)
N.C.	0.8	(6)
TOTAL	100.0	(770)

PREGUNTA 35

PROCEDE DE P23, P27 Y P29. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23, 1 en P27 y 1 en P29). Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	14.7	(119)
Bastante satisfecho/a	63.8	(515)
Indiferente	5.5	(44)
Poco satisfecho/a	10.0	(81)
Nada satisfecho/a	4.5	(36)
No recuerda	0.4	(3)
N.C.	1.1	(9)
TOTAL	100.0	(807)

PREGUNTA 36

PROCEDE DE P23, P27 Y P29. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES Y LO HA UTILIZADO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P23, 1 en P27 y 1 en P29). Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página que visitó?

	La facilidad de manejo de la página web	La información que contenía	El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al usuario de la página web
Muy satisfecho/a	14.0	13.5	13.6	8.4
Bastante satisfecho/a	66.4	69.0	57.2	53.2
Poco satisfecho/a	16.9	14.5	23.4	20.9
Nada satisfecho/a	2.4	2.4	5.3	5.5
N.S.	0.2	0.5	0.2	10.8
N.C.	0.1	0.1	0.1	1.2
(N)	(807)	(807)	(807)	(807)

	Los horarios en los que se permitía realizar gestiones en la página web
Muy satisfecho/a	26.5
Bastante satisfecho/a	63.7
Poco satisfecho/a	4.2
Nada satisfecho/a	0.7
N.S.	4.7
N.C.	0.1
(N)	(807)

PREGUNTA 37

Independientemente de que Ud. haya utilizado esa posibilidad o no, ¿cuál cree que es la principal ventaja que tiene Internet a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos? ¿Y en segundo lugar?

	Principal	Segundo lugar
Se evitan los desplazamientos	45.4	23.1
Se ahorra tiempo	27.7	32.7
La Administración resuelve antes si se tramita por Internet	2.8	4.4
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora del día	11.0	20.2
Otra respuesta	0.8	0.8
N.S.	11.0	14.0
N.C.	1.4	4.8
(N)	(2489)	(2489)

PREGUNTA 38

¿Y cuál cree Ud. que es el principal inconveniente? ¿Y en segundo lugar?

	Principal	Segundo lugar
No tener contacto directo con una persona que te informe y ayude a hacer la gestión	46.8	15.7
La inseguridad que puede tener Internet	21.5	23.3
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado	7.2	12.1
Es necesario tener identificación electrónica	4.5	8.7
Otras respuestas	1.6	1.9
Ninguno	2.4	1.0
N.S.	14.1	24.8
N.C.	2.1	12.5
(N)	(2489)	(2489)

PREGUNTA 39

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

	%	(N)
Sí	14.8	(368)
No	84.5	(2104)
N.C.	0.7	(17)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 39a

PROCEDE DE P39. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P39). ¿Qué medio utilizó para presentar la última queja o reclamación?

	%	(N)
En persona	64.7	(238)
Por teléfono	5.2	(19)
Por carta o fax	19.8	(73)
Por Internet	8.7	(32)
No recuerda	1.1	(4)
N.C.	0.5	(2)
TOTAL	100.0	(368)

PREGUNTA 39b

PROCEDE DE P39. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P39). ¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja que presentó?

	%	(N)
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	4.9	(18)
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	25.0	(92)
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	3.8	(14)
Oficina que expide DNI, pasaportes	0.8	(3)
Oficina para presentar denuncias/comisarias (Policía local, nacional, Guardia civil)	6.3	(23)
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	4.9	(18)
Oficina de la Seguridad social (gestión de pensiones, vida laboral)	8.2	(30)
Oficina del Registro Civil	1.4	(5)
Oficina que se encarga de documentos para las personas extranjeras	0.8	(3)
Oficina que gestiona vacaciones, balnearios para mayores	0.3	(1)
Oficina/organismo que se encarga de gestionar becas	0.8	(3)
Secretaría/servicio administrativo de centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	4.3	(16)
Secretaría/servicio administrativo de hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	15.8	(58)
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	4.9	(18)
Otra	6.0	(22)
Oficinas municipales	3.0	(11)
Correos	2.7	(10)
Oficinas de consumo	1.9	(7)
No recuerda	3.5	(13)
N.C.	0.8	(3)
TOTAL	100.0	(368)

PREGUNTA 39c

PROCEDE DE P39. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P39). También respecto de esta última queja o reclamación, ¿le han dado alguna respuesta en los 20 días siguientes a la fecha en la que la presentó?

	%	(N)
Sí	47.6	(175)
No	42.1	(155)
Todavía está tramitándose	5.2	(19)
No recuerda	5.2	(19)
TOTAL	100.0	(368)

PREGUNTA 39d

PROCEDE DE P39 Y P39C. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OBTUVO UNA RESPUESTA EN LOS 20 DÍAS SIGUIENTES (1 en P39 y 1 en P39c). ¿Y está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el resultado de su queja o reclamación?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	13.7	(24)
Bastante satisfecho/a	32.0	(56)
Indiferente	2.9	(5)
Poco satisfecho/a	20.6	(36)
Nada satisfecho/a	30.3	(53)
N.C.	0.6	(1)
TOTAL	100.0	(175)

PREGUNTA 39e

PROCEDE DE P39. SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR NINGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2 en P39). ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación?

	%	(N)
Nunca ha tenido motivo	62.6	(1317)
Cree que no sirve para nada	20.1	(422)
No sabía cómo o dónde hacerlo	3.1	(66)
Para evitar trámites	5.6	(117)
Buscó una solución alternativa	2.8	(59)
No era importante	3.4	(71)
Otra	1.1	(24)
N.S.	0.9	(18)
N.C.	0.5	(10)
TOTAL	100.0	(2104)

PREGUNTA 40

Cambiando de tema, respecto al DNI electrónico...

	%	(N)
Lo conozco pero no lo tengo	43.4	(1080)
Lo conozco y lo tengo	30.0	(747)
No lo conozco	26.3	(654)
N.C.	0.3	(8)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 40a

PROCEDE DE P40. SÓLO A QUIENES CONOCEN EL DNI ELECTRÓNICO (1 ó 2 en P40). ¿Ha leído, escuchado o visto alguna campaña publicitaria destinada a informar sobre los trámites y gestiones que puede realizar con el DNI electrónico?

	%	(N)
Sí	47.1	(861)
No	48.5	(887)
N.C.	4.3	(79)
TOTAL	100.0	(1827)

PREGUNTA 41

PROCEDE DE P40. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO (2 en P40). ¿Y tiene este nuevo DNI porque...?

	%	(N)
Me tocaba renovarlo (ya fuera por caducidad del antiguo o por robo o extravío)	92.2	(689)
Fui a hacérmelo expresamente porque quería tenerlo	6.0	(45)
N.C.	1.7	(13)
TOTAL	100.0	(747)

PREGUNTA 42

PROCEDE DE P40. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO (2 en P40). ¿Ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para realizar alguna gestión bancaria a través de Internet?

	%	(N)
Sí	7.5	(56)
No	91.4	(683)
N.C.	1.1	(8)
TOTAL	100.0	(747)

PREGUNTA 43

PROCEDE DE P40. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO (2 en P40). ¿Ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionada con la Administración Pública o algún centro público a través de Internet?

	%	(N)
Sí	10.2	(76)
No	88.2	(659)
N.C.	1.6	(12)
TOTAL	100.0	(747)

PREGUNTA 43a

PROCEDE DE P40 Y 43. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO Y NO LO HAN UTILIZADO PARA ALGUNA GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2 en P40 y 2 en P43). Y, ¿cuál es la razón principal por la que no ha utilizado su DNI electrónico en gestiones a través de Internet?

	%	(N)
No sabía que podía utilizarse para hacer trámites a través de Internet	10.3	(68)
No sabía cómo utilizar el DNI electrónico para hacer gestiones o trámites por Internet	14.7	(97)
No realizo trámites a través de Internet	23.1	(152)
No dispongo de lector de DNI electrónico	19.6	(129)
No pude instalar las aplicaciones necesarias para hacer uso del lector de DNI	1.5	(10)
Prefiero usar otros medios identificación o firma electrónica	14.3	(94)
Otra razón	4.7	(31)
N.S.	4.2	(28)
N.C.	1.5	(10)
No lo ha necesitado	4.7	(31)
Falta de confianza	1.4	(9)
TOTAL	100.0	(659)

PREGUNTA 43b

PROCEDE DE P40 Y 43. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO Y LO HAN UTILIZADO PARA ALGUNA GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2 en P40 y 1 en P43). ¿Y utilizar su DNI electrónico le pareció...?

	%	(N)
Muy fácil	18.4	(14)
Bastante fácil	52.6	(40)
Bastante difícil	17.1	(13)
Muy difícil	2.6	(2)
N.S.	1.3	(1)
N.C.	7.9	(6)
TOTAL	100.0	(76)

PREGUNTA 44

Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría Ud.?

	%	(N)
Izquierda (1-2)	5.8	(144)
(3-4)	22.8	(568)
(5-6)	28.5	(710)
(7-8)	9.0	(224)
Derecha (9-10)	2.1	(53)
N.S.	15.7	(391)
N.C.	16.0	(399)
TOTAL	100.0	(2489)

Media	4.81
Desviación típica	1.84
(N)	(1699)

PREGUNTA 45

¿Me podría decir si en las elecciones generales del 9 de marzo de 2008...?

	%	(N)
Fue a votar y votó	69.7	(1734)
No tenía edad para votar	3.1	(76)
Fue a votar pero no pudo hacerlo	0.3	(7)
No fue a votar porque no pudo	3.8	(94)
Prefirió no votar	14.5	(361)
No pudo votar por ser extranjero	5.0	(125)
No recuerda	1.1	(28)
N.C.	2.6	(64)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 45a

PROCEDE DE P45. SÓLO A LOS QUE FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2008 (1 en P45). ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	%	(N)
PSOE	36.0	(625)
PP	25.5	(442)
IU (ICV en Cataluña)	3.4	(59)
CiU	2.2	(39)
PNV	1.4	(24)
UPyD	1.3	(22)
ERC	1.4	(25)
BNG	0.3	(5)
CC	0.3	(6)
NaBai	0.5	(8)
Otros partidos	1.4	(24)
En blanco	3.5	(61)
No recuerda	3.2	(55)
N.C.	19.6	(339)
TOTAL	100.0	(1734)

PREGUNTA 45aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.

	%	(N)
PSOE	25.1	(625)
PP	17.8	(442)
IU (ICV en Cataluña)	2.4	(59)
CiU	1.6	(39)
Otros	4.6	(114)
Es extranjero	5.0	(125)
No tenía edad para votar	3.1	(76)
En blanco	2.5	(61)
No votó	18.6	(462)
No recuerda	3.3	(83)
N.C.	16.2	(403)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 46

Sexo:

	%	(N)
Hombre	49.4	(1230)
Mujer	50.6	(1259)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 47

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	%	(N)
De 18 a 24 años	9.8	(245)
De 25 a 34 años	20.4	(507)
De 35 a 44 años	20.2	(504)
De 45 a 54 años	16.4	(409)
De 55 a 64 años	13.2	(328)
65 y más años	19.9	(496)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 48

¿Cuántas personas viven en su hogar, incluido Ud. y el servicio doméstico, si duerme en casa?

	%	(N)
1 persona	8.9	(222)
2 personas	28.2	(703)
3 personas	25.4	(633)
De 4 a 5 personas	32.0	(796)
De 6 a 7 personas	3.6	(89)
8 y más personas	0.6	(14)
N.C.	1.3	(32)
TOTAL	100.0	(2489)

Media	3.09
Desviación típica	1.34
(N)	(2457)

PREGUNTA 49

PROCEDE DE P48. SÓLO A QUIENES NO VIVEN SOLOS EN EL HOGAR (Todos excepto 1 en P48). La persona o personas que conviven con Ud. habitualmente son... (ENTREVISTADOR/A: RESPUESTA MÚLTIPLE. REDONDEAR TODAS LAS QUE MENCIONE EL ENTREVISTADO).

	%	(N)
Mi cónyuge	63.1	(1430)
Mi pareja (no casado/a)	7.3	(166)
Mi padre	16.0	(363)
Mi madre	20.2	(459)
Mi/s hijo/a/s	49.3	(1117)
Mi/s hermano/a/s	13.8	(313)
Otras personas con parentesco (suegros, abuelos, nietos, cuñados, sobrinos, etc.)	7.9	(180)
Otras personas no emparentadas	3.2	(73)
No_contesta	1.5	(35)
TOTAL	100.0	(2267)

PREGUNTA 49a

PROCEDE DE P48 Y 49. SÓLO A QUIENES CONVIVEN EN EL HOGAR HABITUALMENTE CON HIJO/AS (Todos excepto 1 en P48 e 'Hijo/as' en P49). ¿Cuántos de los hijos/as que viven con Ud. habitualmente son menores de 13 años?

	%	(N)
Ninguno	40.8	(456)
Un hijo/a	30.1	(336)
Dos hijos/as	18.6	(208)
Tres hijos/as	3.5	(39)
Cuatro hijos/as	0.4	(5)
Cinco y más hijos/as	0.5	(6)
N.S.	0.1	(1)
N.C.	5.9	(66)
TOTAL	100.0	(1117)

Media	0.88
Desviación típica	0.99
(N)	(1050)

PREGUNTA 50

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

	%	(N)
No, es analfabeto	1.7	(42)
No, pero sabe leer y escribir	3.3	(82)
Sí, ha ido a la escuela	95.0	(2365)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 50a

PROCEDE DE P50. SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en P50). ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)? Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios (ej: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

	%	(N)
Menos de 5 años de escolarización	2.7	(65)
Educación primaria	23.3	(550)
ESO o Bachiller elemental	24.2	(573)
FP de grado medio	7.7	(181)
Bachillerato LOGSE	13.6	(322)
FP de grado superior	9.0	(214)
Arquitecto/Ingeniero Técnico	1.3	(31)
Diplomado	7.1	(167)
Arquitecto/Ingeniero Superior	1.1	(25)
Licenciatura	8.5	(200)
Estudios Postgrado o especialización	1.3	(30)
N.C.	0.3	(7)
TOTAL	100.0	(2365)

PREGUNTA 50aa

ESTUDIOS.

	%	(N)
Sin estudios	7.6	(189)
Primaria	45.1	(1123)
Secundaria	12.9	(322)
F.P.	15.9	(395)
Medios universitarios	8.0	(198)
Superiores	10.2	(255)
N.C.	0.3	(7)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 51

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

	%	(N)
Católico/a	72.8	(1813)
Creyente de otra religión	4.8	(120)
No creyente	13.0	(324)
Ateo/a	6.6	(164)
N.C.	2.7	(68)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 51a

PROCEDE DE P51. SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN (1 ó 2 en P51). ¿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?

	%	(N)
Casi nunca	55.6	(1074)
Varias veces al año	17.6	(340)
Alguna vez al mes	9.1	(175)
Casi todos los domingos y festivos	13.8	(266)
Varias veces a la semana	2.7	(53)
N.C.	1.3	(25)
TOTAL	100.0	(1933)

PREGUNTA 52

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

	%	(N)
El entrevistado	46.1	(1147)
Otra persona	43.1	(1073)
El entrevistado y otra persona casi a partes iguales	9.8	(244)
N.C.	1.0	(25)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 53

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

	%	(N)
Trabaja	44.9	(1118)
Jubilado/pensionista (ha trabajado)	18.8	(467)
Pensionista (no ha trabajado)	2.7	(66)
Parado y ha trabajado antes	19.0	(472)
Parado y busca su primer empleo	0.6	(16)
Estudiante	3.4	(85)
Trabajo doméstico no remunerado	10.0	(248)
Otra situación	0.5	(12)
N.C.	0.2	(5)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 54

ENTREVISTADOR: La pregunta 54 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P53) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P53) - al trabajo del cabeza de familia (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P53). ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/tía específicamente su trabajo? (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: mecánico reparador de automóviles, ayudante de odontología, profesor de enseñanza primaria, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquélla por la que Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) obtiene/nía mayores ingresos.

	%	(N)
Dirección de empresas y administraciones públicas	5.8	(144)
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	10.5	(262)
Técnicos y profesionales de apoyo	12.7	(317)
Empleados de tipo administrativo	3.9	(97)
Trabajadores de servicios de restauración y personales	15.0	(374)
Trabajadores cualificados de agricultura y pesca	6.1	(151)
Artesanos y trabajadores cualificados de la industria	18.2	(452)
Operadores de maquinaria y montadores	11.8	(294)
Trabajadores no cualificados	13.6	(338)
Fuerzas Armadas	0.6	(14)
N.C.	1.8	(46)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 55

ENTREVISTADOR: La pregunta 55 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P53) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P53) - al trabajo del cabeza de familia (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P53). ¿Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja (o trabajaba) como...?

	%	(N)
Asalariado fijo	55.8	(1388)
Asalariado eventual o interino	26.0	(648)
Empresario o profesional con asalariados	4.5	(111)
Profesional o trabajador autónomo	11.9	(297)
Ayuda familiar	0.3	(8)
Miembro de una cooperativa	0.2	(4)
Otra situación	0.4	(10)
N.C.	0.9	(23)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 55a

ENTREVISTADOR: La pregunta 55a referirla: - al trabajo actual (si 1 en P53) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P53) - al trabajo del cabeza de familia (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P53). PROCEDE DE P55. SÓLO A LOS ASALARIADOS/AS (1 ó 2 en P55). ¿Trabaja/ba Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) en la Administración Pública, en una empresa pública, en una empresa privada, en una organización privada sin fines de lucro o en el servicio doméstico?

	%	(N)
Administración Pública	12.2	(249)
Empresa pública	4.3	(87)
Empresa privada	79.3	(1614)
Organización sin fines de lucro	0.9	(19)
Servicio doméstico	2.5	(50)
Otras respuestas	0.2	(4)
N.C.	0.6	(13)
TOTAL	100.0	(2036)

PREGUNTA 56

ENTREVISTADOR: La pregunta 56 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P53) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P53) - al trabajo del cabeza de familia (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P53). ¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja/ba? (EJEMPLOS: fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).

	%	(N)
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura	7.5	(186)
Pesca, acuicultura	0.2	(4)
Extracción de productos energéticos	0.4	(9)
Extracción de otros minerales	0.1	(2)
Industrias de la alimentación, bebidas y tabaco	3.5	(86)
Industria textil de la confección	1.7	(42)
Industria del cuero y del calzado	0.6	(15)
Industria de la madera y el corcho	0.6	(15)
Industria del papel	0.8	(20)
Refino de petróleo, coquerías y combustibles nucleares	0.1	(2)
Industria química	0.9	(22)
Fabricación de productos de caucho y materias plásticas	0.4	(9)
Fabricación de otros productos minerales no metálicos	1.2	(29)
Metalurgia y fabricación de productos metálicos	3.3	(83)
Fabricación de equipos mecánicos: oficina e informáticos	0.7	(17)
Industria de materia y equipo electrónico	0.6	(14)
Fabricación de todo tipo de material de transporte	2.4	(59)
Fabricación de muebles	2.6	(64)
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	0.8	(19)
Construcción, climatización, e instalaciones eléctricas	11.1	(277)
Comercio: farmacias y todo tipo de reparaciones	11.5	(285)
Hostelería	6.6	(164)
Transporte, almacenamiento, correos, comunicaciones	6.9	(172)
Intermediación financiera	2.0	(51)
Actividades inmobiliarias, informáticas, consultorías	8.2	(205)
Administración pública, defensa, seguridad social	5.3	(132)
Educación	5.6	(140)
Actividades sanitarias y veterinarias	5.3	(132)
Actividades de saneamiento público	0.4	(9)
Actividades asociativas diversas	0.4	(9)

	%	(N)
Actividades recreativas, culturales y deportivas	1.5	(37)
Actividades diversas de servicios personales	1.5	(38)
Hogares que emplean personal doméstico	2.8	(69)
Organismos extraterritoriales	0.0	(1)
N.C.	2.9	(71)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 57

¿En qué país ha nacido Ud.?

	%	(N)
En España	89.8	(2234)
En otra país	10.1	(251)
N.C.	0.2	(4)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 58

Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud...?

	%	(N)
La nacionalidad española	90.2	(2244)
La nacionalidad española y otra	2.1	(52)
Otra nacionalidad	7.6	(188)
N.C.	0.2	(5)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 58a

PROCEDE DE P58. SÓLO A QUIENES TIENEN NACIONALIDAD ESPAÑOLA O DOBLE NACIONALIDAD (1 ó 2 en P58). ¿Y tiene Ud. la nacionalidad española desde que nació o la ha adquirido con posterioridad?

	%	(N)
Desde que nació	96.4	(2214)
La ha adquirido con posterioridad	2.3	(53)
N.C.	1.3	(29)
TOTAL	100.0	(2296)

PREGUNTA 58b

PROCEDE DE P58. SÓLO A QUIENES TIENEN DOBLE NACIONALIDAD O EXTRANJEROS (2 ó 3 en P58). ¿Qué nacionalidad?

	%	(N)
Alemana	1.3	(3)
Argentina	5.4	(13)
Boliviana	6.7	(16)
Brasileña	2.5	(6)
Británica	1.7	(4)
Búlgara	2.9	(7)
Chilena	1.3	(3)
Colombiana	7.9	(19)
Dominicana	3.3	(8)
Ecuatoriana	13.3	(32)
Egipcia	0.4	(1)
Francesa	1.7	(4)
Guineana	0.4	(1)
Italiana	1.3	(3)
Marroquí	6.3	(15)
Mexicana	0.4	(1)
Nicaragüense	0.4	(1)
Pakistaní	1.3	(3)
Paraguaya	2.1	(5)
Peruana	2.9	(7)
Portuguesa	3.3	(8)
Rumana	15.0	(36)
Senegalesa	0.8	(2)
Sueca	0.8	(2)
Uruguaya	1.7	(4)
Venezolana	3.8	(9)
Cubana	2.5	(6)
Ucraniana	1.3	(3)
Hondureña	1.7	(4)
Holandesa	0.8	(2)
Lituana	0.4	(1)
Argelina	0.8	(2)
Australiana	0.4	(1)
Salvadoreña	0.8	(2)
Guatemalteca	0.4	(1)
Palestina	0.4	(1)
Turca	1.7	(4)
TOTAL	100.0	(240)

PREGUNTA 60
CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL INE (+INACTIVOS).

	%	(N)
Directores y profesionales	4.3	(106)
Técnicos y cuadros medios	9.8	(244)
Pequeños empresarios	3.7	(91)
Agricultores	0.7	(17)
Empleados de oficinas y servicios	7.2	(179)
Obreros cualificados	7.4	(185)
Obreros no cualificados	10.9	(272)
Jubilados y pensionistas	21.4	(533)
Parados	19.6	(488)
Estudiantes	3.4	(85)
Trabajo doméstico no remunerado	10.0	(248)
No clasificables	1.6	(41)
TOTAL	100.0	(2489)

PREGUNTA 61
ESTATUS SOCIOECONÓMICO.

	%	(N)
Clase alta/media-alta	16.2	(393)
Nuevas clases medias	20.8	(504)
Viejas clases medias	16.2	(393)
Obreros cualificados	31.9	(771)
Obreros no cualificados	14.8	(358)
TOTAL	100.0	(2419)