

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (VII)

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio nº 2.950
Junio-Julio 2012

DISTRIBUCIONES DE FRECUENCIA MARGINALES DEL ESTUDIO 2950 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	2.9	(73)
Bastante satisfactoria	44.4	(1100)
Poco satisfactoria	41.0	(1016)
Nada satisfactoria	9.5	(235)
N.S.	1.8	(45)
N.C.	0.4	(11)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 2

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

	%	(N)
Mucho mejor	1.7	(41)
Mejor	27.0	(669)
Igual	28.4	(705)
Peor	30.4	(755)
Mucho peor	5.4	(133)
N.S.	6.7	(166)
N.C.	0.4	(11)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 3

Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado...?

	Han mejorado	Siguen igual	Han empeorado	N.S.	N.C.	(N)
En la sencillez de los procedimientos administrativos	30.9	28.8	29.6	10.1	0.6	(2480)
En la información que da al/la ciudadano/a	37.9	27.9	27.6	6.1	0.6	(2480)
En el tiempo en resolver las gestiones	26.1	30.8	34.9	7.8	0.4	(2480)
En la incorporación de nuevas tecnologías (SMS, citas telefónicas automáticas)	73.7	10.2	7.7	8.1	0.3	(2480)
En el trato a los/as ciudadanos/as	33.9	42.3	18.1	5.0	0.7	(2480)

(cont.)

	Han mejorado	Siguen igual	Han empeorado	N.S.	N.C.	(N)
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	49.1	32.8	10.6	6.9	0.6	(2480)
En la profesionalidad del personal	33.4	42.6	15.2	7.6	1.1	(2480)
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as	24.2	32.0	25.2	17.3	1.3	(2480)
En el acceso a través de Internet	73.7	7.4	4.2	14.2	0.5	(2480)

PREGUNTA 4

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

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza pública	6.6	40.8	31.4	9.2	11.5	0.5	(2480)
La asistencia en hospitales públicos	10.9	49.1	28.0	9.5	2.1	0.3	(2480)
La asistencia en centros de salud públicos	10.0	53.7	26.0	8.2	1.7	0.4	(2480)
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	5.6	36.5	25.4	8.2	24.1	0.2	(2480)
La tramitación de las ayudas de protección por desempleo	3.2	29.2	27.8	10.8	28.5	0.5	(2480)
Los transportes públicos	6.0	49.3	25.9	8.5	9.7	0.6	(2480)
Las obras públicas e infraestructuras	3.4	40.3	35.3	11.5	8.8	0.7	(2480)
La Administración de Justicia	1.6	17.6	34.8	25.2	20.4	0.4	(2480)
La tramitación de las pensiones	4.1	33.4	22.7	8.8	30.4	0.6	(2480)
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana	5.5	51.1	27.8	7.9	7.2	0.4	(2480)

PREGUNTA 5

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.

	En		N.S.	N.C.	(N)
	A favor	contra			
Enseñanza	2.9	93.8	2.5	0.8	(2480)
Sanidad	2.3	95.5	1.3	0.8	(2480)
Cultura	18.5	73.6	6.6	1.3	(2480)
Obras públicas e infraestructuras	38.5	52.8	7.3	1.4	(2480)
Defensa	58.2	33.3	7.4	1.0	(2480)
Vivienda	20.3	73.0	5.3	1.4	(2480)
Seguridad ciudadana	13.3	81.5	4.1	1.2	(2480)
Transportes	18.7	75.0	4.8	1.5	(2480)
Protección al medioambiente	17.0	75.4	6.1	1.5	(2480)
Protección por desempleo	4.6	91.1	2.8	1.5	(2480)
Pensiones	2.7	94.0	2.0	1.3	(2480)
Justicia	18.4	73.1	6.9	1.6	(2480)
Servicios sociales	6.8	87.9	4.0	1.3	(2480)
En ciencia y tecnología	18.5	71.2	9.0	1.4	(2480)

PREGUNTA 6

¿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'.

	%	(N)
Ninguna importancia (1-2)	0.4	(11)
(3-4)	1.4	(34)
(5-6)	12.7	(316)
(7-8)	39.7	(985)
Mucha importancia (9-10)	44.0	(1092)
N.S.	1.1	(27)
N.C.	0.6	(15)
TOTAL	100.0	(2480)

Media	8.16
Desviación típica	1.60
(N)	(2438)

PREGUNTA 7

Pensando en la calidad de los servicios públicos, ¿con cuál de las siguientes frases está Ud. más de acuerdo?

	%	(N)
Es esencial que se evalúe la calidad de los servicios públicos	40.8	(1013)
Aunque sea importante evaluar la calidad de los servicios públicos, es mejor destinar esos recursos a mejorar dichos servicios	46.8	(1160)
N.S.	11.3	(280)
N.C.	1.1	(27)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 7a

PROCEDE DE P7. SÓLO A QUIENES ESTÁN DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (1 en P7). ¿Considera Ud. que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios?

	%	(N)
Sí	82.3	(834)
No	9.1	(92)
N.S.	5.6	(57)
N.C.	3.0	(30)
TOTAL	100.0	(1013)

PREGUNTA 8

En relación con el funcionamiento de las oficinas de la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno) valore el grado de importancia que tienen para Ud. cada uno de ellos, siendo 1 'nada importante' y 10 'muy importante'.

	Nada importa- nte (1- 2)	(3-4)	(5-6)	(7-8)	Muy importa- nte (9- 10)	N.S.	N.C.	(N)
La profesionalidad del personal que atiende al público	0.8	1.6	14.3	35.7	43.8	3.3	0.5	(2480)
El trato que se da al público	1.0	2.3	15.4	31.2	47.3	2.5	0.5	(2480)
La información que le proporcionan	1.1	2.6	13.5	28.3	51.4	2.6	0.4	(2480)
El horario de atención al público	2.0	4.3	23.1	39.6	27.0	3.3	0.7	(2480)
El tiempo de espera	4.3	7.1	20.4	34.3	30.2	3.1	0.6	(2480)
El estado de las instalaciones	1.2	3.2	31.1	41.9	19.0	3.2	0.5	(2480)
El tiempo que dedica el personal que le atiende	1.2	3.3	18.3	37.2	36.2	3.2	0.7	(2480) (cont.)

	Nada importa- nte (1- 2)	(3-4)	(5-6)	(7-8)	Muy importa- nte (9- 10)	N.S.	N.C.	(N)
La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	1.0	3.1	12.8	22.7	56.0	3.8	0.5	(2480)
El tiempo que tarda la administración en resolver la gestión	3.0	5.8	11.7	23.8	51.1	4.0	0.6	(2480)

	Desviación		(N)
	Media	típica	
La profesionalidad del personal que atiende al público	8.13	1.75	(2386)
El trato que se da al público	8.14	1.85	(2407)
La información que le proporcionan	8.26	1.88	(2405)
El horario de atención al público	7.34	1.97	(2380)
El tiempo de espera	7.22	2.28	(2387)
El estado de las instalaciones	7.09	1.77	(2388)
El tiempo que dedica el personal que le atiende	7.76	1.88	(2384)
La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente	8.37	1.93	(2372)
El tiempo que tarda la administración en resolver la gestión	8.04	2.22	(2367)

PREGUNTA 9

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	71.3	(1768)
Por teléfono	7.0	(173)
Por carta o fax	0.2	(5)
Por correo electrónico	2.5	(61)
Por Internet	16.7	(415)
N.S.	1.4	(35)
N.C.	0.9	(23)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 10

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	62.9	(1560)
No	36.2	(897)
No recuerda	0.9	(22)
N.C.	0.0	(1)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 10a

PROCEDE DE P10. 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 P10). 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	26.2	(241)
Confirma, no ha acudido	70.3	(646)
No recuerda	2.5	(23)
N.C.	1.0	(9)
TOTAL	100.0	(919)

PREGUNTA 11

PROCEDE DE P10 Y P10A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P10 y 1 en P10a). Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió?

	%	(N)
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	1.3	(23)
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	25.7	(462)
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	17.7	(318)
Oficina que expide DNI, pasaportes	7.5	(135)
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia civil)	1.6	(29)
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	3.4	(61)
Oficina de la Seguridad social (gestión de pensiones, vida laboral)	7.9	(143)
Oficina del Registro Civil	1.6	(29)
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	2.0	(36)
Oficina que se encarga de documentos para las personas extranjeras	1.1	(20)
Oficina que gestiona vacaciones, balnearios para mayores	0.7	(12)
Oficina/organismo que se encarga de gestionar becas	0.6	(10)

(cont.)

	%	(N)
Secretaría/servicio administrativo de centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	2.9	(52)
Secretaría/servicio administrativo de hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	11.4	(206)
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	0.8	(14)
Servicios sociales	2.9	(53)
Oficinas municipales/diputación en general	4.2	(76)
Consejerías y oficinas de CCAA	1.4	(26)
Juzgado y Administración de Justicia	1.7	(31)
Correos	1.8	(33)
Otra	0.7	(12)
No recuerda	0.3	(5)
N.C.	0.8	(15)
TOTAL	100.0	(1801)

PREGUNTA 12

PROCEDE DE P10 Y P10A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P10 y 1 en P10a). 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	10.0	(180)
Solicitar un documento o certificado	25.9	(466)
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, etc.)	9.3	(167)
Realizar un pago	6.8	(122)
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)	21.3	(384)
Pedir información o realizar una consulta	18.5	(333)
Presentar una queja o recurso	2.9	(52)
Hacer una sugerencia	0.2	(4)
Denuncias, robos	1.6	(29)
Realizar trámites con Hacienda	11.5	(208)
Solicitar cita	7.1	(128)
Otras respuestas	3.1	(56)
No contesta	0.3	(6)
TOTAL	100.0	(1801)

PREGUNTA 13

PROCEDE DE P10 Y P10A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P10 y 1 en P10a). Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	18.9	(341)
Bastante satisfecho/a	56.1	(1011)
Indiferente	5.1	(91)
Poco satisfecho/a	12.0	(216)
Nada satisfecho/a	7.7	(139)
No recuerda	0.1	(2)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(1801)

PREGUNTA 14

PROCEDE DE P10 Y P10A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P10 y 1 en P10a). ¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

	%	(N)
Mucho mejor	4.5	(81)
Mejor	32.1	(578)
Más o menos igual	46.6	(840)
Peor	11.8	(212)
Mucho peor	4.4	(79)
No recuerda	0.1	(1)
N.C.	0.6	(10)
TOTAL	100.0	(1801)

PREGUNTA 15

PROCEDE DE P10 Y P10A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P10 y 1 en P10a). 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	18.0	63.6	13.4	3.8	0.9	0.2	(1801)
El trato que le dio el personal que le atendió	20.9	63.0	12.3	3.4	0.1	0.3	(1801)
La información que le proporcionaron	17.3	59.6	16.4	5.6	0.3	0.8	(1801)
El horario de atención al público	11.9	65.4	18.7	3.1	0.8	0.1	(1801)
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	12.8	49.6	28.8	8.6	0.2	0.2	(1801)
El estado de las instalaciones	15.7	71.7	10.5	1.2	0.5	0.3	(1801)
El tiempo que le dedicó el personal que le atendió	15.5	63.9	16.8	3.3	0.3	0.2	(1801)

(cont.)

	Muy satisfe- cho/a	Bastante satisfe- cho/a	Poco satisfe- cho/a	Nada satisfe- cho/a	N.S.	N.C.	(N)
La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	18.0	59.5	14.3	6.6	1.3	0.3	(1801)
El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	16.1	54.2	17.2	8.8	2.4	1.2	(1801)

PREGUNTA 16

PROCEDE DE P10 Y P10A. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P10 y 1 en P10a). Y, ¿cree Ud. que este servicio funcionaría mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada?

	%	(N)
Mejor	16.8	(302)
Igual	14.8	(267)
Peor	42.5	(765)
N.S.	24.7	(444)
N.C.	1.3	(23)
TOTAL	100.0	(1801)

PREGUNTA 17

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

	%	(N)
Sí	11.3	(281)
No	88.0	(2182)
No recuerda	0.6	(15)
N.C.	0.1	(2)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 17a

PROCEDE DE P17. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR CORREO POSTAL O FAX CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P17). 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	12.1	(34)
Bastante satisfecho/a	56.6	(159)
Indiferente	5.7	(16)
Poco satisfecho/a	12.8	(36)
Nada satisfecho/a	12.1	(34)
N.C.	0.7	(2)
TOTAL	100.0	(281)

PREGUNTA 18

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	35.4	(879)
No	63.5	(1575)
No recuerda	1.0	(25)
N.C.	0.0	(1)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 18a

PROCEDE DE P18. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P18). 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	15.0	(132)
Bastante satisfecho/a	50.9	(447)
Indiferente	6.0	(53)
Poco satisfecho/a	17.0	(149)
Nada satisfecho/a	11.0	(97)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(879)

PREGUNTA 18b

PROCEDE DE P18. SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ÚLTIMO AÑO (1 en P18). ¿Y en esa ocasión le atendió...?

	%	(N)
Una máquina durante toda la llamada	18.2	(160)
Una persona durante toda la llamada	41.8	(367)
Ambas	37.5	(330)
No recuerda	1.1	(10)
N.C.	1.4	(12)
TOTAL	100.0	(879)

PREGUNTA 19

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

	%	(N)
Sí	62.4	(1547)
No	37.5	(930)
N.C.	0.1	(3)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 19a

PROCEDE DE P19. SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P19). 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	22.6	(210)
No	73.7	(685)
N.C.	3.8	(35)
TOTAL	100.0	(930)

PREGUNTA 19b

PROCEDE DE P19. SÓLO A QUIENES NO HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (2 en P19). 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	1.8	(17)
Bastante probable	11.9	(111)
Poco probable	24.9	(232)
Nada probable	51.9	(483)
N.S.	5.6	(52)
N.C.	3.8	(35)
TOTAL	100.0	(930)

PREGUNTA 20

PROCEDE DE P19. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19). 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	68.6	(1063)
No	30.8	(477)
No recuerda	0.5	(8)
N.C.	0.1	(2)
TOTAL	100.0	(1550)

PREGUNTA 21

PROCEDE DE P19 Y P20. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P20). 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 web de...?

	%	(N)
Red 060 de atención e información al ciudadano	1.5	(16)
Agencia Tributaria	36.3	(386)
Ayuntamientos (impuestos, padrón, servicios municipales,...)	8.3	(88)
Red Tr@baja, servicios públicos de empleo, INEM	13.7	(146)
Ministerio del Interior (denuncias, cita DNI y pasaporte)	6.0	(64)
Tráfico (permiso de circulación, titularidad del vehículo, etc.)	2.7	(29)
Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral, etc.)	7.5	(80)
Ministerio de Justicia (Registro Civil)	1.0	(11)
Ministerio/Consejerías de Educación (becas)	5.3	(56)
IMERSO (gestión de vacaciones y balnearios para mayores)	0.5	(5)
Centros educativos (matrículas, títulos, certificados de notas, información general,...)	6.8	(72)
Centros de salud/hospitales	7.2	(77)
Centros de actividades culturales, centros deportivos, bibliotecas (matrículas, horarios,...)	0.9	(10)
Otra	1.1	(12)
No recuerda	0.2	(2)
N.C.	0.8	(9)
TOTAL	100.0	(1063)

PREGUNTA 22

PROCEDE DE P19 Y P20. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P20). En alguna ocasión, ¿utilizó la página web de ese organismo público para...? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	32.5	(346)
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	17.4	(185)
Descargar formularios o impresos	31.6	(336)
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, centro cultural o deportivo, etc.)	5.7	(61)

(cont.)

	%	(N)
Solicitar una cita (una cita médica, una cita para renovar documentos, para realizar una matrícula, para hacer un pago)	20.5	(218)
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio o prestación del paro, pensión, becas, subvención, ayuda, préstamo, etc.)	14.3	(152)
Realizar/tramitar un pago (matrícula, impuesto, multa, etc.)	10.3	(109)
Presentar una queja o recurso	0.9	(10)
Hacer una sugerencia	0.4	(4)
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	0.5	(5)
Otras respuestas	1.6	(17)
No recuerda	0.1	(1)
No contesta	0.2	(2)
TOTAL	100.0	(1063)

PREGUNTA 23

PROCEDE DE P19 Y P20. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P20). 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 buscó en el portal 060	3.2	(34)
Utilizó un buscador de Internet (Google)	63.0	(670)
Mediante una campaña de prensa, radio o televisión	2.6	(28)
Se la facilitó otra persona (conocido/a o familiar)	6.1	(65)
A través de otras páginas web	5.3	(56)
A través de un organismo/funcionario público	13.7	(146)
Ya lo conocía, la había visitado antes	10.5	(112)
Otra respuesta	0.8	(9)
No recuerda	0.0	(0)
No contesta	0.7	(7)
TOTAL	100.0	(1063)

PREGUNTA 24

PROCEDE DE P19 Y P20. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P20). ¿Y en esta ocasión Ud...?

	%	(N)
Consiguió todo lo que buscaba/quería (información, descargas, etc.)	74.2	(789)
Consiguió casi todo de lo que buscaba/quería	14.4	(153)
Consiguió algo de lo que buscaba/quería	6.3	(67)
No consiguió nada de lo que buscaba/quería	4.9	(52)
No recuerda	0.1	(1)
N.C.	0.1	(1)
TOTAL	100.0	(1063)

PREGUNTA 24a

PROCEDE DE P19, P20 Y P24. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P20) Y NO CONSIGUIÓ NADA DE INFORMACIÓN DE LA QUE BUSCABA (4 en P24). Y, fundamentalmente, ¿por qué razón no lo consiguió?

	%	(N)
La gestión/trámite no podía hacerse a través de Internet	30.8	(16)
Fallo técnico de la página web durante el proceso de consulta o realización del trámite	21.2	(11)
La página web resultaba demasiado compleja	9.6	(5)
No encontré la página web que buscaba	9.6	(5)
No sabía cómo conseguir la información/hacer la gestión que quería	11.5	(6)
No quería facilitar la información personal que le solicitaba	1.9	(1)
No disponía de firma o certificado electrónico necesario para conseguir lo que quería/buscaba	1.9	(1)
Por otra razón	9.6	(5)
No recuerda	1.9	(1)
N.C.	1.9	(1)
TOTAL	100.0	(52)

PREGUNTA 24b

PROCEDE DE P19, P20 Y P24. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P20) Y CONSIGUIÓ LA INFORMACIÓN QUE BUSCABA (1, 2 ó 3 en P24). ¿Y encontrar lo que quería o buscaba le resultó...?

	%	(N)
Muy fácil	19.8	(200)
Fácil	66.7	(673)
Difícil	11.4	(115)
Muy difícil	1.8	(18)
N.S.	0.1	(1)
N.C.	0.2	(2)
TOTAL	100.0	(1009)

PREGUNTA 25

PROCEDE DE P19, P20 Y P24. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P20) Y CONSUGUIERA O NO CONSIGUIERA LO QUE BUSCABA (1, 2, 3 ó 4 en P24). Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	18.0	(191)
Bastante satisfecho/a	62.0	(658)
Indiferente	5.1	(54)
Poco satisfecho/a	8.3	(88)
Nada satisfecho/a	5.0	(53)
N.C.	1.6	(17)
TOTAL	100.0	(1061)

PREGUNTA 26

PROCEDE DE P19, P20 Y P24. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O 'N.C.' (1 ó 9 en P19) PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P20) Y CONSUGUIERA O NO CONSIGUIERA LO QUE BUSCABA (1, 2, 3 ó 4 en P24). ¿Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página que visitó?

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La facilidad de manejo de la página web	17.4	66.4	13.3	2.8	.	0.1	(1061)
La información que contenía	17.5	67.0	11.9	2.9	0.1	0.6	(1061)
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	17.2	57.4	19.8	5.1	0.1	0.4	(1061)
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al usuario de la página web	11.6	53.3	17.5	5.6	11.3	0.8	(1061)

(cont.)

	Muy satisfe- cho/a	Bastante satisfe- cho/a	Poco satisfe- cho/a	Nada satisfe- cho/a	N.S.	N.C.	(N)
Los horarios en los que se permitía realizar gestiones en la página web	35.3	56.4	4.6	0.9	2.3	0.5	(1061)
La sencillez de los trámites cuando se hacen por Internet	19.8	57.7	17.3	4.0	0.8	0.5	(1061)

PREGUNTA 27

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	48.2	22.5
Se ahorra tiempo	27.5	33.7
La Administración resuelve antes si se tramita por Internet	3.1	5.6
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora del día	12.0	22.2
Otra respuesta	0.5	0.5
N.S.	7.5	11.0
N.C.	1.1	4.4
(N)	(2480)	(2480)

PREGUNTA 28

¿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	50.3	14.5
La inseguridad que puede tener Internet	18.2	21.3
Realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado	7.9	12.5
Es necesario tener identificación electrónica	4.0	7.4
Los problemas de conexión a Internet/el mal funcionamiento de Internet	5.2	8.8
Otras respuestas	1.0	1.2
Ninguno	3.6	0.2
N.S.	8.6	19.8
N.C.	1.1	14.3
(N)	(2480)	(2480)

PREGUNTA 29

Para obtener información relacionada con las administraciones públicas, ¿utiliza Ud. redes sociales (Facebook, Tuenti, Twitter, LinkedIn, blogs)?

	%	(N)
Sí	6.7	(167)
No	88.1	(2184)
No sabe qué son las redes sociales	4.7	(116)
N.C.	0.5	(13)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 29a

PROCEDE DE P29. SÓLO A LOS QUE UTILIZAN LAS REDES SOCIALES PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P29). Y, ¿qué páginas de estas redes sociales utiliza Ud. para obtener información de las administraciones públicas? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
De organismos de la Administración del Estado	44.3	(74)
De organismos de las administraciones autonómicas	40.1	(67)
De ayuntamientos y/o Diputaciones	34.7	(58)
De empleados públicos (funcionarios, profesores, médicos...)	13.2	(22)
De políticos y cargos públicos	7.2	(12)
De universidades	21.0	(35)
De empresas	16.2	(27)
Otras	0.6	(1)
No contesta	5.4	(9)
TOTAL	100.0	(167)

PREGUNTA 30

¿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	18.4	(456)
No	81.3	(2017)
N.C.	0.3	(7)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 30a

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P30). ¿Qué medio utilizó para presentar la última queja o reclamación?

	%	(N)
En persona	69.1	(315)
Por teléfono	4.6	(21)
Por carta postal o fax	14.5	(66)
Por Internet	7.5	(34)
Por correo electrónico	1.1	(5)
No recuerda	0.7	(3)
N.C.	2.6	(12)
TOTAL	100.0	(456)

PREGUNTA 30b

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P30). ¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja que presentó?

	%	(N)
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	4.8	(22)
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	23.2	(106)
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	7.0	(32)
Oficina para presentar denuncias/comisarías (Policía local, nacional, Guardia civil)	3.3	(15)
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	5.3	(24)
Oficina de la Seguridad social (gestión de pensiones, vida laboral)	7.9	(36)
Oficina del Registro Civil	0.2	(1)
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	0.2	(1)
Oficina que se encarga de documentos para las personas extranjeras	0.4	(2)
Oficina que gestiona vacaciones, balnearios para mayores	0.2	(1)
Oficina/organismo que se encarga de gestionar becas	1.1	(5)
Secretaría/servicio administrativo de centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	2.4	(11)
Secretaría/servicio administrativo de hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	16.4	(75)
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	0.7	(3)
Servicios sociales	2.0	(9)
Oficinas municipales/diputación en general	10.3	(47)

(cont.)

	%	(N)
Consejerías y oficinas de CCAA	3.3	(15)
Juzgado y Administración de Justicia	1.3	(6)
Correos	1.5	(7)
Otra	3.9	(18)
No recuerda	2.4	(11)
N.C.	2.0	(9)
TOTAL	100.0	(456)

PREGUNTA 30c

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (1 en P30). 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	46.1	(210)
No	41.4	(189)
Todavía está tramitándose	5.9	(27)
No recuerda	5.0	(23)
N.C.	1.5	(7)
TOTAL	100.0	(456)

PREGUNTA 30d

PROCEDE DE P30 Y P30C. 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 P30 y 1 en P30c). ¿Y está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el resultado de su queja o reclamación?

	%	(N)
Muy satisfecho/a	12.4	(26)
Bastante satisfecho/a	31.0	(65)
Indiferente	7.1	(15)
Poco satisfecho/a	16.2	(34)
Nada satisfecho/a	32.9	(69)
No recuerda	0.5	(1)
TOTAL	100.0	(210)

PREGUNTA 30e

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR NINGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2 en P30). ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación?

	%	(N)
Nunca ha tenido motivo	64.6	(1303)
Cree que no sirve para nada	20.2	(407)
No sabía cómo o dónde hacerlo	2.1	(43)
Para evitar trámites	5.1	(102)
Buscó una solución alternativa	3.3	(66)
No era importante	2.4	(48)
Otra	0.5	(10)
N.S.	0.5	(10)
N.C.	1.4	(28)
TOTAL	100.0	(2017)

PREGUNTA 31

Cambiando de tema, respecto al DNI electrónico...

	%	(N)
Lo conoce pero no lo tiene	32.1	(795)
Lo conoce y lo tiene	46.2	(1145)
No lo conoce	21.4	(531)
N.C.	0.4	(9)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 31a

PROCEDE DE P31. SÓLO A QUIENES CONOCEN EL DNI ELECTRÓNICO (1 ó 2 en P31). ¿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	37.3	(724)
No	59.3	(1150)
N.C.	3.4	(66)
TOTAL	100.0	(1940)

PREGUNTA 32

PROCEDE DE P31. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO (2 en P31). Y ¿tiene este nuevo DNI porque...?

	%	(N)
Le tocaba renovarlo (ya fuera por caducidad o por robo o extravío)	93.0	(1065)
Fue a hacérselo expresamente porque quería tenerlo	4.5	(52)
N.C.	2.4	(28)
TOTAL	100.0	(1145)

PREGUNTA 33

PROCEDE DE P31. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO (2 en P31). ¿Ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para...? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
Realizar alguna gestión bancaria a través de Internet	5.8	(66)
Realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionada con la Administración pública o algún centro público a través de Internet	8.1	(93)
Otro tipo de gestión	0.8	(9)
No lo ha utilizado para nada	86.5	(990)
No contesta	1.0	(11)
TOTAL	100.0	(1145)

PREGUNTA 33a

PROCEDE DE P31 Y P33. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO (2 en P31) Y NO LO HAN UTILIZADO PARA ALGUNA GESTIÓN POR INTERNET ('No lo ha utilizado para nada' en P33). 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	5.6	(55)
No sabía cómo utilizar el DNI electrónico para hacer gestiones o trámites por Internet	10.2	(101)
No realiza trámites a través de Internet	13.7	(136)
No dispone de lector de DNI electrónico	12.2	(121)
No pudo instalar las aplicaciones necesarias para hacer uso del lector de DNI	1.6	(16)
Prefiere usar otros medios identificación o firma electrónica	5.5	(54)
Porque no lo ha necesitado/no se lo han pedido	47.0	(465)
Otra razón	0.8	(8)
N.S.	0.9	(9)
N.C.	2.5	(25)
TOTAL	100.0	(990)

PREGUNTA 33b

PROCEDE DE P31 Y P33. SÓLO A QUIENES TIENEN EL DNI ELECTRÓNICO (2 en P31) Y LO HAN UTILIZADO PARA ALGUNA GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ('Gestión relacionada con la Administración pública' en P33). ¿Y utilizar su DNI electrónico le pareció...?

	%	(N)
Muy fácil	15.1	(14)
Bastante fácil	55.9	(52)
Bastante difícil	19.4	(18)
Muy difícil	5.4	(5)
N.S.	1.1	(1)
N.C.	3.2	(3)
TOTAL	100.0	(93)

PREGUNTA 34

¿Cómo preferiría Ud. contribuir a mejorar los servicios públicos? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

	%	(N)
Exigiendo información pública en relación con las iniciativas de la Administración	39.3	(975)
Presentando reclamaciones de quejas y/o sugerencias	32.1	(796)
Participando en encuestas de opinión	24.4	(605)
Acudiendo a los Consejos o Comités de usuarios/as (como los Consejos escolares, o de participación local...)	9.7	(240)
Participando en entrevistas o grupos de debate sobre el funcionamiento de los servicios públicos	10.8	(269)
Participando en foros de Internet	6.5	(162)
Otras respuestas	0.9	(22)
No se puede hacer nada por mejorar	3.2	(80)
No prefiere ninguna/no le interesa	4.4	(110)
N.S.	11.9	(295)
N.C.	1.5	(36)
TOTAL	100.0	(2481)

PREGUNTA 35

Recientemente el Gobierno ha presentado un proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, ¿ha oído Ud. hablar de este proyecto de Ley?

	%	(N)
Sí	34.1	(846)
No	65.6	(1627)
N.C.	0.3	(7)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 35a

PROCEDE DE P35. SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DEL PROYECTO DE LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y BUEN GOBIERNO (1 en P35). Y en general, ¿cree Ud. que esta ley será muy, bastante, poco o nada positiva para mejorar el funcionamiento de las Administraciones Públicas en España?

	%	(N)
Muy positiva	19.4	(164)
Bastante positiva	45.5	(385)
Poco positiva	12.3	(104)
Nada positiva	10.9	(92)
N.S.	10.2	(86)
N.C.	1.8	(15)
TOTAL	100.0	(846)

PREGUNTA 35b

PROCEDE DE P35. SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DEL PROYECTO DE LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y BUEN GOBIERNO (1 en P35). Y, de entre las diversas medidas de esta ley que voy a mostrarle, ¿cuál le parece la más importante?

	%	(N)
Facilitar el acceso a la información de las Administraciones públicas	15.7	(133)
Obligar a los/as gestores/as públicos/as a respetar una serie de principios éticos de actuación	25.7	(217)
Dar más publicidad a las actuaciones de las Administraciones públicas	6.3	(53)
Sancionar a los/as gestores/as públicos/as que incumpla sus obligaciones	35.7	(302)
Reforzar los derechos de los/as ciudadanos/as ante la Administración	10.8	(91)
N.S.	3.9	(33)
N.C.	2.0	(17)
TOTAL	100.0	(846)

PREGUNTA 36

Voy a leerle distintos tipos de información que las Administraciones Públicas estarán obligadas a dar, una vez que se apruebe la Ley de Transparencia. ¿Cuál de ellas considera Ud. más importante? ¿Y la segunda? ¿Y la tercera?

	El más importante	Segundo lugar	Tercer lugar
Información sobre sus funciones	17.5	6.4	7.7
Información sobre presupuesto y gastos anuales	25.3	16.0	9.5
Información sobre contratos que realizan	4.9	8.5	6.9
Información sobre Proyectos de ley que se están discutiendo	3.8	5.6	5.2
Información sobre las ayudas y subvenciones que conceden	12.8	18.1	13.5
Información sobre sus compromisos en relación con la calidad de los servicios que prestan	3.1	6.3	6.4
Información sobre acuerdos que tienen con otras instituciones y particulares	1.3	3.5	4.7
Información sobre salarios/retribuciones de los altos cargos y máximos responsables	15.5	15.3	17.3
Información sobre las evaluaciones que hacen de sus servicios	1.7	3.3	6.3
Otras respuestas	0.4	0.2	0.1
Todas	5.4	2.9	2.9
Ninguna	0.9	0.8	1.0
N.S.	6.4	8.7	11.6
N.C.	0.9	4.5	6.9
(N)	(2480)	(2480)	(2480)

PREGUNTA 37

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)	7.3	(182)
(3-4)	22.5	(559)
(5-6)	29.0	(720)
(7-8)	10.8	(267)
Derecha (9-10)	2.7	(67)
N.S.	12.9	(321)
N.C.	14.7	(364)
TOTAL	100.0	(2480)

Media	4.82
Desviación típica	1.94
(N)	(1795)

PREGUNTA 38

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

	%	(N)
Fue a votar y votó	76.2	(1890)
No tenía edad para votar	1.0	(24)
Fue a votar pero no pudo hacerlo	0.3	(7)
No fue a votar porque no pudo	1.9	(47)
Prefirió no votar	11.9	(296)
No pudo votar por no tener la nacionalidad española	6.7	(165)
No recuerda	0.6	(14)
N.C.	1.5	(37)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 38a

PROCEDE DE P38. SÓLO A LOS QUE FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2011 (1 en P38).
¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	%	(N)
PP	31.2	(589)
PSOE	25.2	(476)
IU (ICV en Cataluña)	7.0	(132)
UPyD	3.4	(65)
CiU	2.4	(45)
Amaiur	0.7	(13)
PNV	1.1	(20)
ERC	1.5	(28)
BNG	0.6	(11)
CC	0.2	(3)
Compromís-Equo	1.0	(19)
FAC	0.3	(5)
Geroa-Bai	0.2	(3)
Otros partidos	1.6	(30)
En blanco	2.2	(42)
Voto nulo	1.1	(20)
No recuerda	2.0	(37)
N.C.	18.6	(352)
TOTAL	100.0	(1890)

PREGUNTA 38aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.

	%	(N)
PP	23.8	(589)
PSOE	19.2	(476)
IU	5.3	(132)
UPyD	2.6	(65)
CiU	1.8	(45)
Otros partidos	5.3	(132)
Voto nulo	0.8	(20)
No tenía edad para votar	1.0	(24)
En blanco	1.7	(42)
No votó	14.1	(350)
No pudo votar por no tener la nacionalidad española	6.7	(165)
No recuerda	2.1	(51)
N.C.	15.7	(389)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 39

Sexo:

	%	(N)
Hombre	49.0	(1215)
Mujer	51.0	(1265)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 40

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	%	(N)
De 18 a 24 años	9.3	(230)
De 25 a 34 años	18.9	(468)
De 35 a 44 años	21.0	(520)
De 45 a 54 años	17.2	(426)
De 55 a 64 años	13.4	(333)
65 y más años	20.2	(501)
N.C.	0.1	(2)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 41

Actualmente, ¿está viviendo...?

	%	(N)
Solo/a	11.3	(280)
Solo/a con sus hijos/as	5.0	(123)
Con su cónyuge o pareja	24.8	(616)
Con su cónyuge o pareja con hijos/as	36.7	(910)
Con sus padres, con o sin otros parientes	16.4	(406)
Con su cónyuge/pareja e hijos/as y otras personas	1.9	(47)
Otra situación	3.6	(90)
N.C.	0.3	(8)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 42

¿Cuál es su estado civil?

	%	(N)
Casado/a	55.5	(1377)
Soltero/a	31.0	(769)
Viudo/a	7.5	(185)
Separado/a	2.7	(67)
Divorciado/a	3.1	(77)
N.C.	0.2	(5)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 43

¿Dispone de acceso a Internet (a través de cualquier dispositivo) independientemente de si lo utiliza o no?

	%	(N)
Sí	68.3	(1695)
No	31.2	(773)
N.S.	0.2	(5)
N.C.	0.3	(7)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 43a

PROCEDE DE P43. SÓLO A QUIENES TIENEN ACCESO A INTERNET (1 en P43). ¿Qué dispositivos utiliza para acceder a Internet? Voy a leerle los distintos dispositivos e indíqueme, por favor, a través de cuáles accede. (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

	%	(N)
Ordenador de sobremesa	63.4	(1075)
Ordenador portátil	66.1	(1121)
Otro tipo de ordenador (agenda electrónica o similar, PDA, Pocket PC, etc.)	7.7	(131)
Televisión con dispositivo específico de acceso a Internet (televisión digital, etc.)	4.9	(83)
Videoconsola	7.1	(120)
Teléfono móvil	41.7	(707)
Otros dispositivos	2.6	(44)
No utiliza ninguno (aunque disponga de ello)	2.5	(42)
No_sabe	0.0	(0)
No_contesta	0.0	(0)
TOTAL	100.0	(1695)

PREGUNTA 44

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

	%	(N)
No, es analfabeto	1.4	(34)
No, pero sabe leer y escribir	4.0	(98)
Sí, ha ido a la escuela	94.6	(2345)
N.C.	0.1	(3)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 44a

PROCEDE DE P44. SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en P44). ¿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	1.7	(40)
Educación primaria	20.3	(477)
ESO o Bachiller elemental	24.6	(577)
FP de grado medio	8.0	(188)
Bachillerato LOGSE	15.7	(367)
FP de grado superior	9.5	(223)
Arquitecto/a/Ingeniero/a técnico/a	1.5	(36)
Diplomado/a	8.1	(190)
Arquitecto/a/Ingeniero/a Superior/a	1.5	(36)
Licenciatura	7.8	(183)
Estudios posgrado o especialización	0.9	(21)
N.C.	0.3	(7)
TOTAL	100.0	(2345)

PREGUNTA 44aa

ESTUDIOS.

	%	(N)
Sin estudios	6.9	(172)
Primaria	42.5	(1054)
Secundaria	14.8	(367)
F.P.	16.6	(411)
Medios universitarios	9.1	(226)
Superiores	9.7	(240)
N.C.	0.4	(10)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 45

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

	%	(N)
Católico/a	71.7	(1777)
Creyente de otra religión	4.3	(106)
No creyente	14.6	(361)
Ateo/a	7.0	(174)
N.C.	2.5	(62)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 45a

PROCEDE DE P45. SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN (1 ó 2 en P45). ¿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	59.3	(1116)
Varias veces al año	14.1	(265)
Alguna vez al mes	9.4	(177)
Casi todos los domingos y festivos	13.4	(253)
Varias veces a la semana	2.7	(51)
N.C.	1.1	(21)
TOTAL	100.0	(1883)

PREGUNTA 46

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

	%	(N)
La persona entrevistada	46.7	(1158)
Otra persona	43.3	(1073)
La persona entrevistada y otro a partes iguales	9.4	(234)
N.C.	0.6	(15)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 47

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

	%	(N)
Trabaja	41.3	(1024)
Jubilado/a/pensionista (ha trabajado)	18.8	(465)
Pensionista (no ha trabajado)	4.4	(110)
Parado/a y ha trabajado antes	21.4	(531)
Parado/a y busca su primer empleo	0.7	(17)
Estudiante	4.9	(122)
Trabajo doméstico no remunerado	8.2	(203)
Otra situación	0.2	(4)
N.C.	0.2	(4)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 48

ENTREVISTADOR/A: La pregunta 48 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P47) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P47) - al trabajo de la persona que aporta más ingreso al hogar (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P47). ¿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: auxiliar de clínica, agente de seguridad, guarda forestal, terapeuta ocupacional, patronista de ropa, 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	7.8	(193)
Técnicos/as y profesionales científicos e intelectuales	11.7	(291)
Técnicos/as y profesionales de apoyo	12.2	(302)
Empleados/as de tipo administrativo	3.9	(97)
Trabajadores/as de servicios de restauración y personales	16.3	(404)
Trabajadores/as cualificados/as de agricultura y pesca	6.0	(148)
Artesanos/as y trabajadores/as cualificados/as de la industria	16.3	(403)
Operadores/as de maquinaria y montadores/as	10.8	(267)
Trabajadores/as no cualificados/as	13.7	(340)
Fuerzas Armadas	0.8	(21)
N.C.	0.6	(14)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 49

ENTREVISTADOR/A: La pregunta 49 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P47) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P47) - al trabajo de la persona que aporta más ingreso al hogar (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P47). ¿Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja (o trabajaba) como...?

	%	(N)
Asalariado/a fijo/a	55.8	(1383)
Asalariado/a eventual o interino/a	26.5	(657)
Empresario/a o profesional con asalariados/as	4.6	(113)
Profesional o trabajador/a autónomo/a	12.1	(299)
Ayuda familiar	0.4	(9)
Miembro de una cooperativa	0.4	(9)
N.C.	0.4	(10)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 49a

ENTREVISTADOR/A: La pregunta 49a referirla: - al trabajo actual (si 1 en P47) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P47) - al trabajo de la persona que aporta más ingreso al hogar (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P47). PROCEDE DE P49. SÓLO A LOS/AS ASALARIADOS/AS (1 ó 2 en P49). ¿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	15.5	(317)
Empresa pública	3.0	(62)
Empresa privada	77.7	(1585)
Organización sin fines de lucro	0.9	(19)
Servicio doméstico	2.4	(49)
N.C.	0.4	(8)
TOTAL	100.0	(2040)

PREGUNTA 50

ENTREVISTADOR/A: La pregunta 50 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P47) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P47) - al trabajo de la persona que aporta más ingreso al hogar (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P47). ¿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	7.1	(177)
Pesca, acuicultura	0.5	(13)
Extracción de productos energéticos	0.3	(8)
Extracción de otros minerales	0.1	(3)
Industrias de la alimentación, bebidas y tabaco	2.8	(69)
Industria textil de la confección	1.8	(44)
Industria del cuero y del calzado	0.5	(12)
Industria de la madera y el corcho	0.4	(11)
Industria del papel	0.9	(23)
Refino de petróleo, coquerías y combustibles nucleares	0.2	(5)
Industria química	1.3	(31)
Fabricación de productos de caucho y materias plásticas	0.6	(16)
Fabricación de otros productos minerales no metálicos	0.9	(23)
Metalurgia y fabricación de productos metálicos	2.7	(66)
Fabricación de equipos mecánicos: oficina e informáticos	0.5	(13)
Industria de materia y equipo electrónico	0.8	(19)
Fabricación de todo tipo de material de transporte	1.9	(46)
Fabricación de muebles	1.7	(41)
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	0.9	(23)
Construcción, climatización, e instalaciones eléctricas	11.5	(286)
Comercio: farmacias y todo tipo de reparaciones	12.5	(309)
Hostelería	7.0	(173)

(cont.)

	%	(N)
Transporte, almacenamiento, correos, comunicaciones	7.3	(180)
Intermediación financiera	2.9	(71)
Actividades inmobiliarias, informáticas, consultorías	7.9	(197)
Administración pública, defensa, seguridad social	7.1	(177)
Educación	5.2	(129)
Actividades sanitarias y veterinarias	5.2	(130)
Actividades de saneamiento público	0.3	(8)
Actividades asociativas diversas	0.5	(13)
Actividades recreativas, culturales y deportivas	1.6	(40)
Actividades diversas de servicios personales	2.5	(63)
Hogares que emplean personal doméstico	1.6	(40)
N.C.	0.8	(21)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 51

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

	%	(N)
La nacionalidad española	91.5	(2268)
La nacionalidad española y otra	1.9	(46)
Sólo otra nacionalidad	6.7	(165)
N.C.	0.0	(1)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 51a

PROCEDE DE P51. SÓLO A QUIENES TIENEN NACIONALIDAD ESPAÑOLA O DOBLE NACIONALIDAD (1 ó 2 en P51). ¿Y tiene Ud. la nacionalidad española desde que nació o la ha adquirido con posterioridad?

	%	(N)
Desde que nació	97.8	(2262)
La ha adquirido con posterioridad	2.0	(46)
N.C.	0.3	(6)
TOTAL	100.0	(2314)

PREGUNTA 51b

PROCEDE DE P51. SÓLO A QUIENES TIENEN DOBLE NACIONALIDAD O EXTRANJEROS (2 ó 3 en P51). ¿Qué nacionalidad?

	%	(N)
Alemana	2.4	(5)
Argentina	4.3	(9)
Austriaca	0.5	(1)
Belga	0.9	(2)
Boliviana	3.8	(8)
Brasileña	3.8	(8)
Búlgara	3.3	(7)
Chilena	1.4	(3)
China	0.5	(1)
Colombiana	6.2	(13)
Dominicana	1.4	(3)
Ecuatoriana	12.8	(27)
Egipcia	0.5	(1)
Francesa	2.4	(5)
Guineana	0.5	(1)
Italiana	2.4	(5)
Marroquí	10.4	(22)
Mexicana	0.5	(1)
Nicaragüense	0.9	(2)
Pakistaní	0.9	(2)
Paraguaya	1.9	(4)
Peruana	0.9	(2)
Polaca	0.9	(2)
Portuguesa	2.8	(6)
Rumana	14.2	(30)
Rusa	0.5	(1)
Senegalesa	0.9	(2)
Sueca	0.5	(1)
Suiza	0.5	(1)
Uruguaya	2.4	(5)
Venezolana	1.4	(3)
Cubana	0.9	(2)
Ucraniana	0.5	(1)
Nigeriana	0.9	(2)
Ghanesa	0.5	(1)
Gambiana	0.5	(1)
Hondureña	0.9	(2)
Holandesa	0.5	(1)
Filipina	0.5	(1)
Lituana	0.5	(1)
Armenia	0.5	(1)
Estadounidense	0.5	(1)
Húngara	0.5	(1)
Argelina	0.5	(1)
Jordana	0.5	(1)
Taiwanesa	0.5	(1)
Palestina	0.5	(1)
Saudí	0.5	(1)
Islandesa	0.5	(1)
Nepalí	0.5	(1)
N.C.	2.8	(6)
TOTAL	100.0	(211)

PREGUNTA 53

CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL INE (+INACTIVOS).

	%	(N)
Directores/as y profesionales	3.6	(90)
Técnicos/as y cuadros medios	9.0	(222)
Pequeños/as empresarios/as	3.6	(89)
Agricultores/as	0.8	(20)
Empleados/as de oficinas y servicios	7.5	(185)
Obreros/as cualificados/as	6.4	(158)
Obreros/as no cualificados/as	9.9	(245)
Jubilados/as y pensionistas	23.2	(575)
Parados/as	22.1	(548)
Estudiantes	4.9	(122)
Trabajo doméstico no remunerado	8.2	(203)
No clasificables	0.9	(23)
TOTAL	100.0	(2480)

PREGUNTA 54

ESTATUS SOCIOECONÓMICO.

	%	(N)
Clase alta/ media-alta	17.9	(443)
Nuevas clases medias	20.7	(513)
Viejas clases medias	15.7	(390)
Obreros/as cualificados/as	29.8	(739)
Obreros/as no cualificados/as	14.8	(368)
No consta	1.1	(27)
TOTAL	100.0	(2480)