

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

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

Estudio nº 3143

Mayo-Junio 2016

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS (XI)

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio nº 3143

Mayo-Junio 2016

NOTAS:

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

B. En la pregunta 34aR la opción "En Comú Podem" incluye las menciones a En Comú Podem y Unidos Podemos recogidas en Cataluña; la opción "Compromís-Podemos-EUPV" incluye las menciones a Compromís-Podemos-EUPV y Unidos Podemos recogidas en la Comunidad Valenciana; y la opción "En Marea" incluye las menciones a En Marea y Unidos Podemos recogidas en Galicia.

Las posibles menciones a UPN, Foro Asturias y PAR se incluyen dentro del PP, las de Nueva Canarias en el PSOE y las de PSM-Entesa Nacionalista en Unidos Podemos.

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?

Muy satisfactoria	3,5
Bastante satisfactoria	45,2
Poco satisfactoria	40,2
Nada satisfactoria	9,0
N.S.	1,6
N.C.	0,5
(N)	(2.486)

Pregunta 2

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

Mucho mejor	1,2
Mejor	22,1
(NO LEER) Igual	30,7
Peor	36,9
Mucho peor	4,3
N.S.	4,5
N.C.	0,3
(N)	(2.486)

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	(NO LEER) Siguen igual	Han empeorado	N.S.	N.C.	(N)
En la sencillez de los procedimientos administrativos	26,0	30,9	33,0	9,9	0,2	(2.486)
En la información que dan al/la ciudadano/a	30,3	36,3	28,0	5,2	0,2	(2.486)
En el tiempo en resolver las gestiones	20,6	30,6	41,7	7,0	0,2	(2.486)
En la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de Internet)	71,1	12,6	8,2	7,7	0,4	(2.486)
En el trato a los/as ciudadanos/as	27,4	47,0	21,2	4,0	0,4	(2.486)
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	36,9	42,3	14,4	5,8	0,6	(2.486)
En la profesionalidad del personal	30,6	47,9	15,4	5,4	0,7	(2.486)
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as	24,5	38,0	23,6	13,2	0,7	(2.486)
En el acceso a través de Internet	69,6	13,7	4,7	11,3	0,6	(2.486)

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	4,4	36,0	33,2	11,4	14,6	0,4	(2.486)
La asistencia en hospitales públicos	8,8	43,8	31,7	13,2	2,2	0,2	(2.486)
La asistencia en centros de salud públicos	9,6	51,0	28,2	9,5	1,6	0,3	(2.486)
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	4,5	27,9	29,6	12,1	25,5	0,2	(2.486)
Los trámites para gestionar la protección por desempleo	2,2	23,6	26,8	13,6	33,1	0,6	(2.486)
Los transportes públicos	6,6	47,9	23,0	10,4	11,5	0,5	(2.486)
Las obras públicas e infraestructuras	2,6	31,9	38,7	15,6	10,6	0,6	(2.486)
La Administración de Justicia	1,2	16,4	35,8	24,6	21,4	0,5	(2.486)
Los trámites para gestionar las pensiones	3,3	26,5	19,9	10,1	39,8	0,5	(2.486)
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana	4,6	49,5	26,0	8,2	11,4	0,2	(2.486)

Pregunta 5

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

1 Ninguna importancia	0,1
2	0,1
3	0,5
4	1,1
5	4,2
6	4,2
7	8,4
8	19,3
9	20,3
10 Mucha importancia	40,7
N.S.	0,8
N.C.	0,3
(N)	(2.486)
Media	8,65
Desviación típica	1,56
(N)	(2.460)

Pregunta 6

A continuación le voy a leer dos frases. Pensando en la calidad de los servicios públicos, ¿con cuál de las dos está Ud. más de acuerdo?

Es esencial que se evalúe la calidad de los servicios públicos y que se destinen recursos (aportar dinero, personal, etc.) para ello	51,7
Aunque sea importante evaluar la calidad de los servicios públicos, es mejor destinar esos recursos a la prestación de dichos servicios	36,7
N.S.	10,7
N.C.	0,9
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES ESTÁN DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DE EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

(1 en P6)

(N=1.285)

Pregunta 6a

¿Considera Ud. que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios?

Sí	89,3
No	6,0
N.S.	4,0
N.C.	0,7
(N)	(1.285)

Pregunta 7

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

En persona	68,8
Por teléfono	7,2
Por carta o fax	0,2
Por correo electrónico	5,2
A través de su web	13,4
(NO LEER) Depende del trámite o gestión	4,7
N.S.	0,3
N.C.	0,2
(N)	(2.486)

Pregunta 8

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?

Sí	68,2
No	30,9
No recuerda	0,8
N.C.	0,0
(N)	(2.486)

**SÓLO A QUIENES NO HAN CONTACTADO PERSONALMENTE CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN
LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, NO RECUERDAN O NO CONTESTAN**

(2, 'No recuerda' o 'N.C.' en P8)

(N=791)

Pregunta 8a

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.

Rectifica, sí ha acudido	29,3
Confirma, no ha acudido	67,1
No recuerda	2,4
N.C.	1,1
(N)	(791)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS
ÚLTIMOS DOCE MESES
(1 en P8 o 1 en P8a)
(N=1.927)

Pregunta 9

Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió?

Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	1,6
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)	20,1
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	15,4
Oficina que expide DNI, pasaportes	7,1
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)	1,7
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	2,8
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	9,1
Oficina del Registro Civil	1,7
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	2,1
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	1,2
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	0,5
Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas	0,6
Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	2,4
Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	15,3
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	0,9
Servicios sociales	3,8
Oficinas municipales/Diputación	5,8
Consejerías y oficinas de CC.AA.	1,4
Juzgados y Administración de Justicia	1,9
Correos	2,9
No recuerda	0,3
N.C.	1,3
(N)	(1.927)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS
ÚLTIMOS DOCE MESES
(1 en P8 o 1 en P8a)
(N=1.927)

Pregunta 10

Y en esa última ocasión, concretamente acudió a esa oficina u organismo para... (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).

Solicitar un impreso	10,9
Solicitar un documento o certificado	25,9
Solicitar permisos o licencias	4,5
Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, demanda de empleo, etc.)	9,6
Realizar un pago	5,8
Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsidio/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)	16,9
Pedir información o realizar una consulta	16,8
Presentar una queja o recurso	2,2
Hacer una sugerencia	0,6
Denuncias (robos, agresión, etc.)	2,0
Realizar trámites con Hacienda	10,0
Solicitar cita	12,8
Enviar/recoger paquetes, cartas, certificados, etc.	2,7
Comparecer en el juzgado	0,6
N.C.	0,9
(N)	(1.927)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS
ÚLTIMOS DOCE MESES
(1 en P8 o 1 en P8a)
(N=1.927)

Pregunta 11

Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

Muy satisfecho/a	20,3
Bastante satisfecho/a	52,3
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	8,3
Poco satisfecho/a	10,6
Nada satisfecho/a	8,4
No recuerda	-
N.C.	0,2
(N)	(1.927)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
(1 en P8 o 1 en P8a)
(N=1.927)

Pregunta 12

¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

Mucho mejor	4,8
Mejor	32,1
(NO LEER) Más o menos igual	46,8
Peor	11,9
Mucho peor	3,7
No recuerda	0,1
N.C.	0,6
(N)	(1.927)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
(1 en P8 o 1 en P8a)
(N=1.927)

Pregunta 13

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	22,4	62,0	11,2	3,8	0,2	0,4	(1.927)
El trato que le dio el personal que le atendió	23,9	61,1	10,7	3,8	0,1	0,4	(1.927)
La información que le proporcionaron	21,1	58,6	14,0	5,2	0,3	0,9	(1.927)
El horario de atención al público	15,6	61,1	17,9	4,3	0,5	0,6	(1.927)
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	15,5	50,0	25,3	8,7	0,3	0,3	(1.927)
El estado de las instalaciones	15,8	70,6	10,9	1,9	0,4	0,3	(1.927)
El tiempo que le dedicó el personal que le atendió	18,8	62,6	14,5	3,7	0,1	0,2	(1.927)
La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	20,1	59,9	11,3	7,4	1,1	0,2	(1.927)
El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	15,7	54,2	15,8	10,5	2,9	0,9	(1.927)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO PERSONAL CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
(1 en P8 o 1 en P8a)
(N=1.927)

Pregunta 14

Y, ¿cree Ud. que este servicio funcionaría mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada?

Mejor	15,9
(NO LEER) Igual	18,3
Peor	45,5
N.S.	19,8
N.C.	0,5
(N)	(1.927)

Pregunta 15

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?

Sí	10,9
No	88,5
No recuerda	0,6
N.C.	0,0
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR CORREO POSTAL O FAX CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(1 en P15)

(N=270)

Pregunta 15a

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?

Muy satisfecho/a	15,6
Bastante satisfecho/a	54,8
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	7,8
Poco satisfecho/a	12,2
Nada satisfecho/a	9,6
No recuerda	-
N.C.	-
(N)	(270)

Pregunta 16

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?

Sí	42,6
No	56,4
No recuerda	0,8
N.C.	0,2
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO CONTACTO POR TELÉFONO CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(1 en P16)

(N=1.060)

Pregunta 16a

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?

Muy satisfecho/a	18,2
Bastante satisfecho/a	50,1
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	5,9
Poco satisfecho/a	14,1
Nada satisfecho/a	11,3
No recuerda	0,3
N.C.	0,1
(N)	(1.060)

Pregunta 17

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

Sí	71,9
No	28,0
N.C.	0,1
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(1 en P17)

(N=1.788)

Pregunta 18

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?

Sí	68,5
No	30,9
No recuerda	0,6
N.C.	0,1
(N)	(1.788)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(1 en P17 y 1 en P18)

(N=1.224)

Pregunta 19

Y, concretamente, ¿la última vez que ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro público, visitó...? **(RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).**

La página web del organismo o centro público	71,8
Un buscador de Internet (Google, Yahoo, etc.)	38,2
La página de la sede electrónica del organismo o centro público	28,1
Otras páginas web con links al organismo o centro público	5,7
No recuerda	0,8
N.C.	0,4
(N)	(1.224)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(1 en P17 y 1 en P18)

(N=1.224)

Pregunta 20

Y en esa ocasión, ¿utilizó la página web o la sede electrónica de ese organismo para...? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).

Buscar o solicitar información de cualquier tipo (como, p.ej. consultar boletines oficiales)	48,9
Descargar o enviar formularios o impresos (como, p.ej. presentar la declaración de la renta)	37,9
Tramitar un procedimiento (como una inscripción en un registro, solicitar una cita médica, un trámite relativo a una prestación, tramitar un pago, etc.)	40,8
Presentar una queja, sugerencia o recurso	1,8
Intervenir en procesos de participación ciudadana (consultas urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	1,6
Otra respuesta	0,3
No recuerda	0,9
N.C.	0,2
(N)	(1.224)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(1 en P17 y 1 en P18)

(N=1.224)

Pregunta 21

Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó.

	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a	N.S.	N.C.	(N)
La facilidad de manejo	14,0	62,7	18,5	4,2	0,4	0,2	(1.224)
La información que contenía	13,6	65,9	16,0	3,3	0,5	0,7	(1.224)
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	13,2	55,9	23,4	6,9	0,4	0,2	(1.224)
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al/a la usuario/a	9,6	51,1	20,8	6,6	11,4	0,4	(1.224)
La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro)	11,8	63,5	18,6	5,5	0,3	0,3	(1.224)
La posibilidad de visitarla en varios idiomas	8,2	42,7	6,3	3,1	38,0	1,7	(1.224)

SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA BUSCAR INFORMACIÓN O REALIZAR ALGUNA CONSULTA O GESTIÓN CON ALGÚN CENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(1 en P17 y 1 en P18)

(N=1.224)

Pregunta 22

Y en general en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

Muy satisfecho/a	13,5
Bastante satisfecho/a	58,2
(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	9,3
Poco satisfecho/a	13,8
Nada satisfecho/a	4,7
No recuerda	0,2
N.C.	0,3
(N)	(1.224)

Pregunta 23

¿Hasta qué punto cree Ud. que está extendida la corrupción en la Administración General del Estado: muy extendida, bastante, poco o nada extendida? ¿Y en la Administración autonómica? ¿Y en la Administración local?

	Muy extendida	Bastante extendida	(NO LEER) Algo extendida	Poco extendida	Nada extendida	(NO LEER) No hay corrupción	N.S.	N.C.	(N)
Administración General del Estado	48,9	31,0	5,5	7,1	1,0	0,0	6,1	0,4	(2.486)
Administración autonómica	41,3	29,6	7,6	11,5	1,9	0,1	7,6	0,4	(2.486)
Administración local	31,9	24,2	9,3	15,9	6,2	1,4	10,5	0,5	(2.486)

Pregunta 24

¿En qué medida cree Ud. que en los siguientes ámbitos la corrupción está muy extendida, bastante, poco o nada extendida?

	Muy extendida	Bastante extendida	(NO LEER) Algo extendida	Poco extendida	Nada extendida	(NO LEER) No hay	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza pública	3,4	11,3	10,1	29,5	19,3	3,5	22,4	0,4	(2.486)
La sanidad pública	5,8	23,6	15,6	25,3	13,7	2,3	13,4	0,2	(2.486)
Los servicios sociales	5,6	22,2	13,8	22,6	12,1	1,6	21,7	0,3	(2.486)
La protección por desempleo	6,8	23,5	12,2	19,5	11,5	1,2	24,9	0,4	(2.486)
Los transportes públicos	3,2	13,1	9,9	24,9	20,1	2,8	25,8	0,3	(2.486)
Las obras públicas e infraestructuras	36,1	38,2	8,5	4,2	1,9	0,2	10,6	0,3	(2.486)
La Justicia	21,8	36,2	13,7	10,9	4,5	0,4	12,0	0,4	(2.486)
Las multas y otras sanciones	21,0	36,2	12,7	10,3	5,4	0,2	13,9	0,4	(2.486)
La Seguridad Social (pensiones, cotizaciones,...)	10,2	25,5	14,0	18,4	11,5	1,6	18,4	0,5	(2.486)
La seguridad ciudadana	7,5	18,7	14,4	24,4	13,8	2,0	18,5	0,8	(2.486)
Las licencias y autorizaciones	32,7	34,5	8,4	6,7	3,3	0,3	13,8	0,4	(2.486)

Pregunta 25

¿Y entre los siguientes colectivos, cree Ud. que la corrupción está muy extendida, bastante, poco o nada extendida?

	Muy extendida	Bastante extendida	(NO LEER) Algo extendida	Poco extendida	Nada extendida	(NO LEER) No hay	N.S.	N.C.	(N)
Los/as empresarios/as	31,2	41,3	11,3	7,6	0,9	0,2	7,2	0,4	(2.486)
Los/as empleados/as de las administraciones públicas	10,3	25,1	21,6	24,8	6,4	0,7	10,5	0,7	(2.486)
Los/as políticos/as	70,3	22,7	2,8	1,0	0,2	0,0	2,9	0,1	(2.486)
Los jueces/zas	24,6	30,5	17,5	13,2	4,3	0,7	9,1	0,1	(2.486)
Los/as policías	13,0	23,5	21,1	23,3	7,8	0,6	10,0	0,6	(2.486)
Los/as abogados/as	16,5	32,2	18,2	14,5	4,7	0,8	12,6	0,6	(2.486)
Los/as empleados/as de banca	19,7	25,9	14,3	17,5	7,2	1,4	13,6	0,3	(2.486)

Pregunta 26

Me gustaría que me dijera si las siguientes situaciones son o no para Ud. actos de corrupción.

	Claramente es un acto de corrupción	Cree que es un acto de corrupción, pero no está seguro/a	Cree que no es un acto de corrupción, pero no está seguro/a	Claramente no es un acto de corrupción	N.S.	N.C.	(N)
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a contrate para trabajar en la Administración Pública a familiares y/o amigos/as cercanos/as suyos/as, al margen de su preparación profesional	78,6	13,0	4,4	2,1	1,8	0,2	(2.486)
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a, acepte (o pida) dinero, regalos de una empresa o ciudadano/a a cambio de favorecerle/a en un concurso o un trámite de la Administración Pública	88,0	8,4	1,4	0,4	1,6	0,2	(2.486)
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a ayude a un familiar o persona amiga a evitar colas, listas de espera o pago de sanciones	58,1	18,5	12,5	7,4	3,0	0,5	(2.486)
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a se lleve material de oficina de su lugar de trabajo	52,3	18,4	13,8	11,0	3,7	0,8	(2.486)
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a sea presionado/a o amenazado/a por un cargo político para realizar alguna adjudicación de bienes, puestos o contratos	84,7	8,4	1,9	1,8	2,4	0,9	(2.486)

Pregunta 27

Y, ¿en alguna ocasión Ud., algún familiar o algún conocido de su entorno más próximo se ha visto involucrado en alguna de estas situaciones? **(RESPUESTA MÚLTIPLE: MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).**

Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a contrate para trabajar en la Administración Pública a familiares y/o amigos/as cercanos/as suyos/as, al margen de su preparación profesional	8,5
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a acepte (o pida) dinero, regalos de una empresa o ciudadano/a a cambio de favorecerle/a en un concurso o un trámite de la Administración Pública	4,9
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a ayude a un familiar o persona amiga a evitar colas, listas de espera o pago de sanciones	13,0
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a se lleve material de oficina de su lugar de trabajo	7,7
Que un/a funcionario/a o empleado/a público/a sea presionado/a o amenazado/a por un cargo político para realizar alguna adjudicación de bienes, puestos o contratos	2,9
(NO LEER) Ninguna de ellas	77,0
N.R./N.S.	2,1
N.C.	1,7
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES TIENEN ALGÚN FAMILIAR O CONOCIDO/A QUE MENCIONA QUE HA ESTADO INVOLUCRADO/A EN ALGUNA SITUACIÓN DE CORRUPCIÓN
(Todos excepto 'Ninguno de ellos', N.R./N.S o N.C. en P27)
(N=475)

Pregunta 28

¿Con cuál o cuáles de los siguientes ámbitos han estado relacionada/s las situaciones en las que Ud., un familiar o conocido se ha visto involucrado? **(RESPUESTA MÚLTIPLE: MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).**

La enseñanza pública	14,7
La sanidad pública	40,4
Los servicios sociales	15,4
La protección por desempleo	8,4
Los transportes públicos	3,8
Las obras públicas e infraestructuras	15,4
La Justicia	6,5
Las multas y otras sanciones	17,5
La Seguridad Social (pensiones, cotizaciones)	6,9
La seguridad ciudadana	5,1
Las licencias y autorizaciones	15,4
Las entidades locales (Ayuntamiento, Diputación, Comarca)	8,8
Otros	2,1
No recuerda	3,8
N.C.	4,4
(N)	(475)

**SÓLO A QUIENES TIENEN ALGÚN FAMILIAR O CONOCIDO/A QUE MENCIONA QUE HA ESTADO INVOLUCRADO/A EN
ALGUNA SITUACIÓN DE CORRUPCIÓN
(Todos excepto 'Ninguno de ellos', N.R./N.S. o N.C en P27)
(N=475)**

Pregunta 29

¿Lo comunicó, difundió o denunció ante alguna de estas personas o entidades? (RESPUESTA MÚLTIPLE: MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA).

Los responsables de la institución involucrada	6,1
La policía	1,7
El juzgado	1,3
Una organización sin ánimo de lucro	0,2
Los medios de comunicación	0,6
Las redes sociales	1,7
Los sindicatos	1,7
Otra	-
(NO LEER) Ninguna de ellas, no lo denunció	86,7
N.S./N.R.	0,8
N.C.	2,7
(N)	(475)

**SÓLO A QUIENES TIENEN ALGÚN FAMILIAR O CONOCIDO/A QUE MENCIONA QUE HA ESTADO INVOLUCRADO/A EN
ALGUNA SITUACIÓN DE CORRUPCIÓN Y NO LO DENUNCIARON
(Todos excepto 'Ninguno de ellos', N.R./N.S. o N.C. en P27 y '(NO LEER) Ninguna de ellas, no lo denunció' en P29)
(N=412)**

Pregunta 29a

¿Cuál fue el principal motivo por el que no denunció dicha situación?

No sabía dónde denunciar	1,2
Por miedo a represalias	8,0
Por pereza	1,0
Porque cree que no sirve para nada	38,8
Porque no lo consideró muy importante	16,5
Le convencieron de no hacerlo	0,5
Porque no podría demostrarlo	16,0
No se le ocurrió	10,9
Porque no lo consideró delito	0,2
Por amistad/Por la familia	1,7
Fui el/la beneficiario/a	0,5
Otro motivo	0,5
N.R./N.S.	2,2
N.C.	1,9
(N)	(412)

Pregunta 30

Existen diversas acciones que la gente como Ud. puede llevar a cabo para luchar contra la corrupción. Por favor, indíqueme, para cada una de ellas, si Ud.:

	Lo ha hecho y estaría dispuesto/a a volver a hacerlo	Lo ha hecho, pero no lo haría otra vez	No lo ha hecho, pero estaría dispuesto/a a hacerlo	No lo ha hecho, ni lo haría en ningún caso	N.S.	N.C.	(N)
Firmar una petición para pedir al Gobierno reformas para luchar contra la corrupción en la Admón.	11,7	2,5	64,9	16,9	3,3	0,6	(2.486)
Formar parte de una protesta pacífica o manifestación contra la corrupción en la Admón.	11,9	2,4	53,3	28,0	3,9	0,4	(2.486)
Unirse a una organización que trabaja para reducir la corrupción en la Admón. como miembro activo	2,1	1,3	41,3	47,5	7,1	0,6	(2.486)
Denunciar un caso de corrupción en la Admón. ante la policía, juzgados, medios de comunicación, organización cívica o la oficina antifraude	2,9	1,8	62,4	23,4	8,7	0,9	(2.486)

Pregunta 31

De las siguientes medidas, ¿cuál cree Ud. que debería ser la principal que debería tomar el Gobierno para luchar contra la corrupción en la Administración Pública? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar
Devolver el dinero	68,0	12,6	6,2
Incrementar las sanciones disciplinarias	6,0	19,8	13,4
Crear oficinas anticorrupción	3,1	6,6	7,0
Incorporar códigos éticos y de conducta para los/as empleados/as públicos	1,2	3,1	3,8
Incrementar las penas por delitos de corrupción	13,1	32,8	20,8
Fiscalizar el patrimonio de los altos cargos públicos	2,0	8,1	13,4
Proteger a los/as que denuncien casos de corrupción	2,6	6,6	15,7
Colaborar entre la Agencia Tributaria y la Oficina de Conflicto de Intereses	0,3	1,8	2,4
Incrementar los recursos de la fiscalía anticorrupción	1,7	3,8	8,4
N.S.	0,9	2,2	3,7
N.C.	1,0	2,6	5,2
(N)	(2.486)	(2.486)	(2.486)

Pregunta 32

Le voy a leer algunas de las razones que se dan para explicar la corrupción en la Administración Pública en nuestro país. Quisiera que me dijera si está Ud. muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada una de ellas.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N.S.	N.C.	(N)
No existiría corrupción en la Admon. si hubiera unos sueldos similares a la empresa privada	4,1	16,7	32,8	30,0	16,0	0,5	(2.486)
La corrupción en la Admon. es algo propio de la cultura española	10,7	28,9	28,6	24,7	6,7	0,4	(2.486)
La corrupción existe porque la Admon. la permite y no la persigue lo suficiente	46,9	39,9	5,9	2,2	4,6	0,4	(2.486)
A los/as ciudadanos/as en el fondo la corrupción en la Admon. les da lo mismo	3,3	14,0	27,1	50,4	4,6	0,6	(2.486)
La corrupción en la Admon. ocurre por presión de los/as políticos/as	16,9	34,7	21,3	10,8	15,6	0,6	(2.486)
La corrupción en la Admon. se debe a que no hay formación sobre ética pública	21,4	36,8	17,9	9,3	13,9	0,7	(2.486)

Pregunta 33

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.?

1 Izquierda	4,4
2	4,4
3	14,5
4	12,2
5	20,3
6	7,8
7	5,3
8	4,3
9	1,1
10 Derecha	1,2
N.S.	10,7
N.C.	13,7
(N)	(2.486)
Media	4,60
Desviación típica	1,93
(N)	(1.879)

Pregunta 34

¿Me podría decir si en las elecciones generales del 20 de diciembre de 2015...?

Fue a votar y votó	80,7
No tenía edad para votar	0,9
Fue a votar pero no pudo hacerlo	0,3
No fue a votar porque no pudo	2,9
Prefirió no votar	10,0
No tenía derecho a voto	4,5
No recuerda	0,2
N.C.	0,5
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2015

(1 en P34)

(N=2.006)

Pregunta 34a

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

PP	19,7
PSOE	19,1
Podemos	14,3
Ciudadanos	11,4
IU (Unidad Popular)	4,8
En Comú Podem	0,7
Compromís-Podemos	1,3
ERC	2,1
Convergència (Democràcia i Llibertat)	1,5
En Marea	0,5
PNV	0,8
EH Bildu	0,4
CC	0,1
Otros partidos	2,3
En blanco	2,0
Voto nulo	0,3
No recuerda	1,5
N.C.	16,9
(N)	(2.006)

SÓLO A QUIENES FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2015

(1 en P34)

(N=2.006)

Pregunta 34aR

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

PP	19,7
PSOE	19,1
Podemos	10,9
Ciudadanos	11,4
IU (Unidad Popular)	4,2
En Comú Podem	3,3
Compromís-Podemos	2,1
ERC	2,1
Convergència (Democràcia i Llibertat)	1,5
En Marea	1,1
PNV	0,8
EH Bildu	0,4
CC	0,1
Otros partidos	2,3
En blanco	2,0
Voto nulo	0,3
No recuerda	1,5
N.C.	16,9
(N)	(2.006)

Pregunta 34aa**RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.**

PP	15,9
PSOE	15,4
Podemos	8,8
C's	9,2
IU-UP	3,4
En Comú Podem	2,7
Compromís-Podemos	1,7
ERC	1,7
DiL-CDC	1,2
En Marea	0,9
Otros partidos	3,0
En blanco	1,6
Voto nulo	0,3
No tenía edad	0,9
No votó	13,2
No recuerda	1,4
N.C.	18,7
(N)	(2.486)

Pregunta 35

Sexo:

Hombre	48,8
Mujer	51,2
(N)	(2.486)

Pregunta 36

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

De 18 a 24 años	8,7
De 25 a 34 años	16,1
De 35 a 44 años	20,6
De 45 a 54 años	18,5
De 55 a 64 años	14,0
65 y más años	22,2
(N)	(2.486)

Pregunta 37

¿Cuál es su estado civil?

Casado/a	54,8
Soltero/a	30,9
Viudo/a	6,8
Separado/a	2,3
Divorciado/a	5,0
N.C.	0,2
(N)	(2.486)

Pregunta 38

Actualmente, ¿está viviendo...?

Solo/a	13,0
Solo/a con su/s hijo/a/s	5,9
Con su cónyuge o pareja	25,9
Con su cónyuge o pareja con hijos/as	35,7
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas, con o sin otros/as ascendientes/parientes	14,3
Con su cónyuge/pareja e hijos/as y otras personas	1,1
Otra situación	3,9
N.C.	0,2
(N)	(2.486)

Pregunta 39

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

Sí	78,1
No	21,8
N.S.	-
N.C.	0,1
(N)	(2.486)

Pregunta 40

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

No, es analfabeto/a	0,8
No, pero sabe leer y escribir	2,1
Sí, ha ido a la escuela	97,1
N.C.	-
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA**(3 en P40)****(N=2.414)****Pregunta 40a**¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)?

Menos de 5 años de escolarización	1,8
Educación primaria	18,4
FP grado inicial	0,2
Educación secundaria	24,2
FP de grado medio	7,8
Bachillerato	15,7
FP de grado superior	9,9
Arquitectura o ingeniería técnicas	1,6
Diplomatura	6,1
Estudios de grado	1,7
Estudios de licenciatura	9,7
Arquitectura o ingeniería superiores	1,1
Máster oficial universitario	0,8
Doctorado	0,6
Títulos propios de posgrado	0,2
Otros	-
N.S.	-
N.C.	0,1
(N)	(2.414)

Pregunta 40aa**ESTUDIOS.**

Sin estudios	4,7
Primaria	17,9
Secundaria 1ª etapa	23,5
Secundaria 2ª etapa	15,3
F.P.	17,5
Superiores	21,2
Otros	-
N.C.	0,1
(N)	(2.486)

Pregunta 41

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

La persona entrevistada	47,7
Otra persona	39,3
(NO LEER) La persona entrevistada y otra casi a partes iguales	11,1
N.C.	1,9
(N)	(2.486)

Pregunta 42

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

Trabaja	45,1
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	20,7
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	2,8
Parado/a y ha trabajado antes	17,1
Parado/a y busca su primer empleo	1,0
Estudiante	4,9
Trabajo doméstico no remunerado	8,1
Otra situación	0,1
N.C.	0,1
(N)	(2.486)

Pregunta 43¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/tía específicamente su trabajo?

Directores/as y gerentes	3,6
Técnicos/as y profesionales científicos/as e intelectuales	13,6
Técnicos/as; profesionales de apoyo	13,4
Empleados/as contables, administrativos/as y otros empleados/as de oficina	3,7
Trabajadores/as de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores/as	21,2
Trabajadores/as cualificados/as en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero	4,9
Artisanos/as y trabajadores/as cuali. de ind. manufactureras y construcción, no operadores/as instalaciones y maquinaria	13,6
Operadores/as de instalaciones y maquinaria, y montadores/as	11,1
Ocupaciones elementales	12,2
Ocupaciones militares	0,5
Sin ocupación/vive de las rentas	0,1
N.S./Ocupación mal especificada o insuficiente	1,1
N.C.	1,0
(N)	(2.486)

Pregunta 44

¿Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja (o trabajaba) como...?

Asalariado/a fijo/a (a sueldo, comisión, jornal, etc. con carácter fijo)	59,8
Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc. con carácter temporal o interino)	23,8
Empresario/a o profesional con asalariados/as	3,3
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	11,8
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar)	0,2
Miembro de una cooperativa	0,2
Otra situación	0,2
N.C.	0,8
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES ESTÁN ASALARIADOS/AS

(1 o 2 en P44)

(N=2.078)

Pregunta 44a

¿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?

Administración Pública	16,2
Empresa pública	3,6
Empresa privada	76,6
Organización sin fines de lucro	0,6
Servicio doméstico	2,6
Otros	0,0
N.C.	0,3
(N)	(2.078)

Pregunta 45

¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja/ba?

Agricultura	6,0
Industria	18,1
Construcción	8,6
Servicios	65,4
N.S./No recuerda/Actividad económica mal especificada	0,5
N.C.	1,3
(N)	(2.486)

Pregunta 45a**CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL INE (+INACTIVOS).**

Directores/as y profesionales	3,6
Técnicos/as y cuadros medios	11,5
Pequeños/as empresarios/as	4,1
Agricultores/as	0,6
Empleados/as de oficinas y servicios	5,4
Obreros/as cualificados/as	6,6
Obreros/as no cualificados/as	12,1
Jubilados/as y pensionistas	23,5
Parados/as	18,1
Estudiantes	4,9
Trabajo doméstico no remunerado	8,1
No clasificables	1,4
(N)	(2.486)

Pregunta 45b**ESTATUS SOCIOECONÓMICO.**

Clase alta/media-alta	18,9
Nuevas clases medias	22,9
Viejas clases medias	11,8
Obreros/as cualificados/as	30,2
Obreros/as no cualificados/as	13,6
No consta	2,7
(N)	(2.486)

Pregunta 46

Actualmente, entre todos los miembros del hogar (incluida la persona entrevistada) y por todos los conceptos, ¿de cuántos ingresos disponen por término medio en su hogar al mes, después de la deducción de impuestos (o sea, ingresos netos)? No le pido que me indique la cantidad exacta, sino que me señale en esta tarjeta en qué tramo de la escala están comprendidos los ingresos de su hogar.

No tienen ingresos de ningún tipo	0,6
Menos o igual a 300 €	0,6
De 301 a 600 €	5,6
De 601 a 900 €	10,1
De 901 a 1.200 €	11,8
De 1.201 a 1.800 €	16,6
De 1.801 a 2.400 €	9,9
De 2.401 a 3.000 €	6,0
De 3.001 a 4.500 €	2,8
De 4.501 a 6.000 €	0,9
Más de 6.000 €	0,3
N.S.	9,4
N.C.	25,4
(N)	(2.486)

Pregunta 47

¿Y en qué tramo de esa misma escala están comprendidos sus ingresos personales, después de las deducciones de impuestos, es decir, sus ingresos netos?

No tiene ingresos de ningún tipo	18,7
Menos o igual a 300 €	2,2
De 301 a 600 €	11,0
De 601 a 900 €	13,0
De 901 a 1.200 €	14,0
De 1.201 a 1.800 €	12,1
De 1.801 a 2.400 €	4,3
De 2.401 a 3.000 €	1,2
De 3.001 a 4.500 €	0,6
De 4.501 a 6.000 €	0,1
Más de 6.000 €	0,1
N.C.	22,7
(N)	(2.486)

Pregunta 48

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

La nacionalidad española	92,5
La nacionalidad española y otra	3,0
Sólo otra nacionalidad	4,5
N.C.	-
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES TIENEN LA NACIONALIDAD ESPAÑOLA

(1 o 2 en P48)

(N=2.374)

Pregunta 48a

¿Y tiene Ud. la nacionalidad española desde que nació o la ha adquirido con posterioridad?

Desde que nació	96,5
La ha adquirido con posterioridad	3,2
N.C.	0,3
(N)	(2.374)

SÓLO A QUIENES ADEMÁS DE LA ESPAÑOLA POSEEN OTRA NACIONALIDAD
(2 o 3 en P48)
(N=186)

Pregunta 48b

¿Qué nacionalidad?

Búlgara	2,2
Francesa	3,2
Italiana	1,6
Polaca	2,2
Portuguesa	1,1
Británica	1,1
Alemana	0,5
Rumana	12,9
Sueca	0,5
Moldava	1,1
Armenia	0,5
Rusa	1,1
Argelina	1,1
Caboverdiana	0,5
Ghanesa	0,5
Guineana	0,5
Ecuatoguineana	1,1
Maliense	0,5
Marroquí	9,1
Nigeriana	0,5
Senegalesa	2,7
Estadounidense	0,5
Mexicana	1,6
Cubana	2,2
Salvadoreña	0,5
Hondureña	1,1
Dominicana	2,2
Argentina	4,8
Boliviana	5,4
Brasileña	0,5
Colombiana	5,9
Chilena	0,5
Ecuatoriana	10,2
Paraguaya	4,3
Peruana	8,1
Uruguaya	0,5
Venezolana	2,7
Bangladesí	1,1
China	0,5
Filipina	1,6
Japonesa	0,5
N.C.	0,5
(N)	(186)