

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

[ID_RUTA]

[SNOMBCOMUNID]

[SCODCOMUNID]

TARJETA 1

[SNOMBPROVINCIA]

[SCODPROVINCIA]

TARJETA 2

[SNOMBMUNICIP]

[SCODMUNICIP]

TARJETA 3

[SCODDISTRITO]

TARJETA 4

[SCODSECCION]

TARJETA 5

[BESAREA]

TARJETA 6

[BTINTRVINDICE]

TARJETA 7

[SNOMBPARRQUIA]

[SNOMBNUCLEO]

[SINTRVINDICELITERAL]

[ISLA]

[COORDINADOR]

TARJETA 8

[ENTREV]

[INTRO]

INFORMACIÓN SUJETA A SECRETO ESTADÍSTICO
(Ley 12/89, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública)

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas, está realizando una encuesta por encargo del Ministerio de Política Territorial y Función Pública a través de la Dirección General de Gobernanza Pública. Por este motivo solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar mediante métodos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales.

ENTREVISTADOR/A, INDIQUE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA.

[SEXO]
Hombre.....1
Mujer.....2

[EDAD]
 de 18 a 24..... 1
 de 25 a 34..... 2
 de 35 a 44..... 3
 de 45 a 54..... 4
 de 55 a 64..... 5
 65 y más..... 6

P.1 Para empezar, me gustaría saber ¿cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

[P1_1]

N.S. = 98
N.C. = 99

[P1_2]

N.S. = 98
N.C. = 99

[P1_3]

N.S. = 98
N.C. = 99

P.2 ¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

[P2_1]

N.S. = 98
N.C. = 99

[P2_2]

N.S. = 98
N.C. = 99

[P2_3]

N.S. = 98
N.C. = 99

P.3 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?

ENTREVISTADOR/A: por servicio público se entiende cualquier prestación o servicio de sanidad, educación, pensiones, etc., proporcionado por un organismo público ya sea municipal, mancomunal, provincial, autonómico o de un ministerio.

[P3]
Muy satisfactoria 1
Bastante satisfactoria 2
Poco satisfactoria..... 3
Nada satisfactoria..... 4
N.S. 8
N.C. 9

Saltsos:
 Si P3=(8;9) ir a [P5_1] - Grado de satisfacción con el funcionamiento de distintos servicios públicos - La enseñanza pública

EDAD - ¿Qué edad tiene Ud.? (ENTREVISTADOR/A: ANOTAR CON DOS DÍGITOS).

[EDAEXACTA]

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

P.4 Cuando Ud. señala que los servicios públicos funcionan, en general, de forma @1@2@3@4 ¿en cuáles de los siguientes está Ud. pensando principalmente? Por favor, seleccione un máximo de tres.

(MÁXIMO TRES RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA).

Primera respuesta

[P4A]

La enseñanza pública.....	1
La asistencia en hospitales públicos.....	2
La asistencia en centros de salud públicos.....	3
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar).....	4
Los trámites para gestionar la protección por desempleo.....	5
Los transportes públicos.....	6
Las obras públicas e infraestructuras.....	7
La Administración de Justicia.....	8
Los trámites para gestionar las pensiones.....	9
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana.....	10
N.S.....	98
N.C.....	99

Segunda respuesta

Tercera respuesta

[P4B]

La enseñanza pública.....	1
La asistencia en hospitales públicos.....	2
La asistencia en centros de salud públicos.....	3
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar).....	4
Los trámites para gestionar la protección por desempleo.....	5
Los transportes públicos.....	6
Las obras públicas e infraestructuras.....	7
La Administración de Justicia.....	8
Los trámites para gestionar las pensiones.....	9
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana.....	10
N.S.....	98
N.C.....	99

[P4C]

La enseñanza pública.....	1
La asistencia en hospitales públicos.....	2
La asistencia en centros de salud públicos.....	3
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar).....	4
Los trámites para gestionar la protección por desempleo.....	5
Los transportes públicos.....	6
Las obras públicas e infraestructuras.....	7
La Administración de Justicia.....	8
Los trámites para gestionar las pensiones.....	9
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana.....	10
N.S.....	98
N.C.....	99

P.5 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?

[P5]

	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	N.S.	N.C.
La enseñanza pública	1	2	3	4	8	9
La asistencia en hospitales públicos	1	2	3	4	8	9
La asistencia en centros de salud públicos	1	2	3	4	8	9
Los servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	1	2	3	4	8	9
Los trámites para gestionar la protección por desempleo	1	2	3	4	8	9
Los transportes públicos	1	2	3	4	8	9
Las obras públicas e infraestructuras	1	2	3	4	8	9
La Administración de Justicia	1	2	3	4	8	9
Los trámites para gestionar las pensiones	1	2	3	4	8	9
Los servicios relacionados con la seguridad ciudadana	1	2	3	4	8	9

P.6 ¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?

[P6]

Mucho mejor.....	1
Mejor.....	2
(NO LEER) Igual.....	3
Peor.....	4
Mucho peor.....	5
N.S.....	8
N.C.....	9

P.7 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...?

[P7]

	Han mejorado	(NO LEER) Siguen igual	Han empeorado	N.S.	N.C.
En la sencillez de los procedimientos administrativos	1	2	3	8	9
En la información que dan al ciudadano/a	1	2	3	8	9
En el tiempo en resolver gestiones	1	2	3	8	9
En la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de Internet)	1	2	3	8	9

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

En el trato a los/as ciudadanos/as	1	2	3	8	9
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	1	2	3	8	9
En la profesionalidad del personal	1	2	3	8	9
En la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as	1	2	3	8	9
En el acceso a través de Internet	1	2	3	8	9

P.8 ¿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”. (MOSTRAR TARJETA).

[P8]

1. Ninguna importancia.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10. Muchísima importancia.....	10
N.S.....	98
N.C.....	99

P.9 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? (MOSTRAR TARJETA). (ENTREVISTADOR/A: si el entrevistado le plantea dudas acerca de qué se entiende por destinar recursos léale lo siguiente: 'entendemos destinar recursos como aportar dinero, personal, etc.')

[P9]

<i>Es esencial que se evalúe la calidad de los servicios públicos y que se destinen recursos (aportar dinero, personal, etc.) para ello.....</i>	1
<i>Aunque sea importante evaluar la calidad de los servicios públicos, es mejor destinar esos recursos a la prestación de dichos servicios.....</i>	2
N.S.....	8
N.C.....	9

P.9a ¿Considera Ud. que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios? (ENTREVISTADOR/A: si la persona entrevistada le plantea dudas acerca de qué se entiende por destinar recursos léale lo siguiente: 'entendemos destinar recursos como aportar dinero, personal, etc.')

Filtros:
Si NO P9=1 ir a [P10] - Medio preferido para contactar con la Administración Pública

[P9A]

Sí.....	1
No.....	2
N.S.....	8
N.C.....	9

P.10 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? (UNA SOLA RESPUESTA).

[P10]

En persona.....	1
Por teléfono.....	2
Por carta o fax.....	3
Por correo electrónico.....	4
A través de su web.....	5
(NO LEER) Depende del trámite o gestión.....	6
N.S.....	8
N.C.....	9

P.11 En los últimos doce 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?

[P11]

Sí.....	1
No.....	2
No recuerda.....	8
N.C.....	9

Salto:

Si NO (P11=1) ir a [P12A_1] - Confirmación del contacto con la Administración Pública personalmente (1 año) - Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

P.12 Y, concretamente, en la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? (MOSTRAR TARJETA)

[P12]

- Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)..... 1
- Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)..... 2
- Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo) 3
- Oficina que expide DNI, pasaportes..... 4
- Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil) 5
- Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)..... 6
- Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral) 7
- Oficina de Registro Civil 8
- Oficina municipal para inscribirse en el Padrón 9
- Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras..... 10
- Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores..... 11

- Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas 12
- Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)..... 13
- Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.) 14
- Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones) 15
- Servicios sociales 16
- Oficinas municipales/Diputación 17
- Consejerías y oficinas de CC. AA..... 18
- Juzgados y Administración de Justicia..... 19
- Correos 20
- Otras 21
- No recuerda..... 98
- N.C..... 99

Salto:

Si P11=1 ir a [P13] - Razones para contactar personalmente con un organismo de la Administración Pública

P.12A 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...

[P12A]

	Rectifica, si ha acudido	Confirma, no ha acudido	No recuerda	N.C.
Oficina de atención e información al ciudadano (Red 060)	1	2	8	9
Oficina de recaudación de impuestos (Agencia Tributaria, ayuntamientos, etc.)	1	2	8	9
Oficina/servicio público de empleo (gestión de subsidio/prestación por desempleo)	1	2	8	9
Oficina que expide DNI, pasaportes	1	2	8	9
Oficina para presentar denuncias/comisaría (Policía local, nacional, Guardia Civil)	1	2	8	9
Oficina de Tráfico (permiso de circulación, titularidad de vehículos, etc.)	1	2	8	9
Oficina de la Seguridad Social (gestión de pensiones, vida laboral)	1	2	8	9
Oficina del Registro Civil	1	2	8	9
Oficina municipal para inscribirse en el Padrón	1	2	8	9
Oficina que se encarga de los documentos para las personas extranjeras	1	2	8	9
Oficina que gestiona las vacaciones y balnearios para mayores	1	2	8	9
Oficina/organismo que se encarga de gestionar las becas	1	2	8	9

CONTINÚA ...

P.12B 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...

[P12B]

	Rectifica, si ha acudido	Confirma, no ha acudido	No recuerda	N.C.
Secretaría/servicio administrativo de un centro educativo (matrículas, títulos, certificados de notas)	1	2	8	9
Secretaría/servicio administrativo de un hospital o centro de salud (concertar cita, tramitar ingreso, intervenciones, etc.)	1	2	8	9
Secretaría/servicio administrativo de un centro cultural, de mayores, biblioteca o centro deportivo (matrículas, horarios, inscripciones)	1	2	8	9
Servicios sociales	1	2	8	9
Oficinas municipales/Diputación	1	2	8	9
Consejerías y oficinas CC. AA.	1	2	8	9
Juzgados y Administración de Justicia	1	2	8	9
Correos	1	2	8	9
Otras	1	2	8	9

Salto:

Si NO (P12A_1=1) Y NO (P12A_2=1) Y NO (P12A_3=1) Y NO (P12A_4=1) Y NO (P12A_5=1) Y NO (P12A_6=1) Y NO (P12A_7=1) Y NO (P12A_8=1) Y NO (P12A_9=1) Y NO (P12A_10=1) Y NO (P12A_11=1) Y NO (P12A_12=1) Y NO (P12B_1=1) Y NO (P12B_2=1) Y NO (P12B_3=1) Y NO (P12B_4=1) Y NO (P12B_5=1) Y NO (P12B_6=1) Y NO (P12B_7=1) Y NO (P12B_8=1) Y NO (P12B_9=1) ir a [P18] - Contacto con la Administración pública a través del correo o fax (1 año)

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

P.13 Y en esta última ocasión, concretamente acudió a esa oficina u organismo para... (RESPUESTA MÚLTIPLE: MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA) (MOSTRAR TARJETA).

- [P13]
- Solicitar un impreso1
 - Solicitar un documento o certificado.....2
 - Solicitar permisos o licencias.....3
 - Realizar una inscripción o registro (empadronamiento, registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro, demanda de empleo, etc.).....4
 - Realizar un pago5
 - Solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación (subsido/prestación por desempleo, pensión, subvención, ayuda, préstamo)6
 - Pedir información o realizar una consulta7
 - Presentar una queja o recurso.....8
 - Hacer una sugerencia9
 - Denuncias (robos, agresión, etc.)10
 - Realizar trámites con Hacienda11
 - Solicitar cita12
 - Enviar/recoger paquetes, cartas, certificados, etc.13
 - Comparecer en el juzgado.....14
 - Otros15
 - N.C.....99

P.14 Y ,en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?

- [P14]
- Muy satisfecho/a 1
 - Bastante satisfecho/a 2
 - (NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a 3
 - Poco satisfecho/a..... 4
 - Nada satisfecho/a..... 5
 - No recuerda..... 8
 - N.C..... 9

P.15 Y, el servicio que recibió, ¿fue mucho mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

- [P15]
- Mucho mejor 1
 - Mejor 2
 - (NO LEER) Más o menos igual 3
 - Peor 4
 - Mucho peor 5
 - No recuerda..... 8
 - N.C..... 9

P.16 Y, concretamente, en esta ocasión ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con...?

[P16]

	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	N.S.	N.C.
La profesionalidad del personal que le atendió	1	2	3	4	8	9
El trato que le dio el personal que le atendió	1	2	3	4	8	9
La información que le proporcionaron	1	2	3	4	8	9
El horario de atención al público	1	2	3	4	8	9
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	1	2	3	4	8	9
El estado de las instalaciones	1	2	3	4	8	9
El tiempo que le dedicó el personal que le atendió	1	2	3	4	8	9
La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	1	2	3	4	8	9
El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	1	2	3	4	8	9

P.17 Y, ¿cree Ud. que este servicio funcionaría mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada?

- [P17]
- Mejor1
 - (NO LEER) Igual2
 - Peor3
 - N.S.....8
 - N.C.....9

P.18 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?

- [P18]
- Sí1
 - No2
 - No recuerda8
 - N.C.....9

Saltos:
Si NO P18=1 ir a [P19] - Contacto con la Administración Pública a través del teléfono (1 año)

P.18a 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?

- [P18A]
- Muy satisfecho/a 1
 - Bastante satisfecho/a 2
 - (NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a 3
 - Poco satisfecho/a..... 4
 - Nada satisfecho/a..... 5
 - No recuerda..... 8
 - N.C..... 9

P.19 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?

- [P19]
- Sí 1
 - No 2
 - No recuerda..... 8
 - N.C..... 9

Saltos:
Si NO P19=1 ir a [P20] - Uso de Internet (últimos 12 meses)

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

P.19a 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?

[P19A]

<i>Muy satisfecho/a</i>	1
<i>Bastante satisfecho/a</i>	2
<i>(NO LEER) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a</i>	3
<i>Poco satisfecho/a</i>	4
<i>Nada satisfecho/a</i>	5
<i>No recuerda</i>	8
<i>N.C.</i>	9

P.20 ¿Podría decirme si ha utilizado Internet en los últimos doce meses?

[P20]

<i>Sí</i>	1
<i>No</i>	2
<i>N.C.</i>	9

Saltos:
 Si NO P20=1 ir a [P23] - Grado de satisfacción con los servicios públicos de administraciones

P.21 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?

[P21]

<i>Sí</i>	1
<i>No</i>	2
<i>No recuerda</i>	8
<i>N.C.</i>	9

Saltos:
 Si NO P21=1 ir a [P23] - Grado de satisfacción con los servicios públicos de administraciones

P.22 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).

[P22]

<i>La página web del organismo o centro público</i>	1
<i>Un buscador de Internet (Google, Yahoo, etc.)</i>	2
<i>La página de la sede electrónica del organismos o centro público</i>	3
<i>Otras páginas web con links al organismo o centro público</i>	4
<i>No recuerda</i>	8
<i>N.C.</i>	9

Saltos:
 Si NO P21=1 ir a [P24] - Conocimiento Gobierno Abierto

P23 Pensando en los servicios públicos que presta tanto el Estado como las comunidades autónomas y los ayuntamientos, por su experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que, en general, las administraciones públicas rinden cuentas a los ciudadanos/as de forma muy satisfactoria, bastante, poco, o nada satisfactoria?

[P23]

<i>Muy satisfactoria</i>	1
<i>Bastante satisfactoria</i>	2
<i>Poco satisfactoria</i>	3
<i>Nada satisfactoria</i>	4
<i>(NO LEER) Depende de la administración</i>	5
<i>No sabe</i>	8
<i>N. C.</i>	9

P.24. ¿Podría decirme si conoce o ha oído hablar del Gobierno Abierto?

[P24]

<i>Sí</i>	1
<i>No</i>	2
<i>N.C.</i>	9

Saltos:
 Si NO P24=1 ir a [P25A1] - Primer caracter de gobierno abierto

P.24a Y, concretamente, ¿ha oído hablar de los planes de Gobierno Abierto?

[P24A]

<i>Sí</i>	1
<i>No</i>	2
<i>N.C.</i>	9

P.25 Haya oído hablar o no del Gobierno Abierto, le voy a mostrar una tarjeta en la que figuran distintas ideas. Elija las tres que considere Ud. que podría tener más relación con la de Gobierno Abierto . (MÁXIMO TRES RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA)

Primera respuesta

[P25A1]

<i>Proporciona información sobre lo que hacen las Administraciones públicas</i>	1
<i>Utiliza las redes sociales para informar sobre los servicios públicos</i>	2
<i>Rinde cuentas de su actuación a los ciudadanos/as</i>	3
<i>Fomenta la participación de los ciudadanos/as en la gestión de los servicios públicos</i>	4
<i>Impulsa la administración electrónica</i>	5
<i>Utiliza las nuevas tecnologías para acercar los servicios a los ciudadanos/as</i>	6
<i>Tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos/as en la toma de decisiones y en la gestión de lo público</i>	7
<i>Utiliza las nuevas tecnologías para facilitar la participación de los ciudadanos/as en los asuntos públicos</i>	8
<i>Impulsa los valores democráticos por parte de los poderes públicos</i>	9
<i>Organiza consultas y asambleas ciudadanas que escuchan a los ciudadanos/as</i>	10
<i>N.S.</i>	98
<i>N.C.</i>	99

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

Segunda respuesta
Tercera respuesta

[P25A2]

Proporciona información sobre lo que hacen las Administraciones públicas.....	1
Utiliza las redes sociales para informar sobre los servicios públicos.....	2
Rinde cuentas de su actuación a los ciudadanos/as	3
Fomenta la participación de los ciudadanos/as en la gestión de los servicios públicos.....	4
Impulsa la administración electrónica.....	5
Utiliza las nuevas tecnologías para acercar los servicios a los ciudadanos/as.....	6
Tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos/as en la toma de decisiones y en la gestión de lo público	7
Utiliza las nuevas tecnologías para facilitar la participación de los ciudadanos/as en los asuntos públicos.....	8
Impulsa los valores democráticos por parte de los poderes públicos	9
Organiza consultas y asambleas ciudadanas que escuchan a los ciudadanos/as.....	10
N.S.....	98
N.C.....	99

[P25A3]

Proporciona información sobre lo que hacen las Administraciones Públicas.....	1
Utiliza las redes sociales para informar sobre los servicios públicos.....	2
Rinde cuentas de su actuación a los ciudadanos/as	3
Fomenta la participación de los ciudadanos/as a la gestión de los servicios públicos.....	4
Impulsa la administración electrónica.....	5
Utiliza las nuevas tecnologías para acercar los servicios a los ciudadanos/as.....	6
Tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos/as en la toma de decisiones y en la gestión de lo público	7
Utiliza las nuevas tecnologías para facilitar la participación de los ciudadanos/as en los asuntos públicos.....	8
Impulsa los valores democráticos por parte de los poderes públicos	9
Organiza consultas y asambleas ciudadanas que escucha a los ciudadanos/as	10
N.S.....	98
N.C.....	99

P26. En alguna ocasión, ¿ha participado en alguna/s consulta/s pública/s, como por ejemplo, urbanísticas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes, etc.)?

[P26]

Sí	1
No.....	2
N.C.....	9

Saltos:
Si NO P26=1 ir a [P27] - Conocimiento de Portal de Transparencia

P.26a Y, ¿cómo participó en dicha/s consulta/s publica/s? (REPUESTA MÚLTIPLE: MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA)

[P26A]

En persona.....	1
Por teléfono	2
Por carta o fax	3
Por correo electrónico	4
A través de la web.....	5
No recuerda	8
N.C.....	9

P.26b Y, concretamente, ¿de qué ámbito/s administrativo/s eran la consulta/s pública/s en la/s que participó? (MOSTRAR TARJETA) (RESPUESTA MÚLTIPLE: MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA)

[P26B]

De la Administración General del Estado.....	1
De la Administración Autonómica (de su comunidad).....	2
De la Administración Local (de su Ayuntamiento).....	3
N.S.....	8
N.C.....	9

P.26c ¿Con cuál o cuáles de los siguientes servicios públicos ha/n estado relacionada/s su/s participación/es? (MOSTRAR TARJETA). (REPUESTA MÚLTIPLE: MARCAR TODAS LAS QUE MENCIONE LA PERSONA ENTREVISTADA)

[P26C]

Enseñanza pública.....	1
Sanidad pública.....	2
Servicios sociales (atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes, personas sin hogar)	3
Empleo.....	4
Transportes públicos	5
Obras públicas e infraestructuras	6
Administración de Justicia	7
Pensiones, cotizaciones	8
Seguridad ciudadana.....	9
Servicios municipales (limpieza, jardinería, urbanismo, tratamiento de residuos)	10
Presupuestos, inversiones, subvenciones	11
No recuerda.....	98
N.C.....	99

P27. ¿Conoce o ha oído hablar del Portal de Transparencia de la Administración del Estado?

[P27]

Sí.....	1
No.....	2
N.C.....	9

Saltos:
Si NO P27=1 ir a [P28] - Conocimiento del Derecho de acceso a la información pública

P27a. Y, ¿lo ha visitado o consultado en alguna ocasión?

[P27A]

Sí.....	1
No.....	2
N.C.....	9

Saltos:
Si NO P27A=1 ir a [P28] - Conocimiento del Derecho de acceso a la información pública

P27b Y, en esta visita o consulta, ¿encontró lo que buscaba?

[P27B]

Sí.....	1
No.....	2
(NO LEER) No buscaba nada en concreto	3
N.C.....	9

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

P28 ¿Conoce o ha oído hablar del Derecho de Acceso a la información pública?

[P28]

Sí	1
No	2
N.C.....	9

Salto:
 Si NO P28=1 ir a [ESCIDEOL] - Escala de autoubicación ideológica (1-10)

P28a. Y, ¿lo ha ejercido en alguna ocasión?

[P28A]

Sí	1
No	2
N.C.....	9

Salto:
 Si NO P28A=1 ir a [ESCIDEOL] - Escala de autoubicación ideológica (1-10)

P28b.Y, ¿ejercerlo le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil?

[P28B]

Muy fácil	1
Fácil	2
Difícil	3
Muy difícil	4
N.C.....	9

P.29 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. Utilizando una escala de 1 a 10, ¿en qué casilla se colocaría Ud.? (MOSTRAR TARJETA).

[ESCIDEOL]

1 Izda.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10 Dcha.....	10
N.S.....	98
N.C.....	99

P.30 ¿Me podría decir si en las elecciones generales del 26 de junio de 2016 Ud....? (MOSTRAR TARJETA).

Controles:
 Si RECUVOTO=(2) Y (EDADEXACTA>20). No admitir. Según la edad registrada la persona entrevistada podía votar
 Si RECUVOTO=(2) Y (EDADEXACTA<=20). Advertir. El 26 de junio de 2016, ¿Ud. tenía menos de 18 años?

[RECUVOTO]

Fue a votar y votó	1
No tenía edad para votar	2
Fue a votar pero no pudo hacerlo	3
No fue a votar porque no pudo	4
Prefirió no votar	5
No tenía derecho a voto.....	6
No recuerda	8
N.C.....	9

P.30A ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó? (RESPUESTA ESPONTÁNEA).

Filtros:
 Si NO RECUVOTO=1 ir a la siguiente.
 [PARTIVOTO]

PP	1
PSOE.....	2
Unidos Podemos.....	3
Ciudadanos.....	4
En Comú Podem.....	5
Compromís-Podemos-EUPV	6
ERC	7
Convergència (CDC)	8
En Marea.....	9
EAJ-PNV.....	10
EH Bildu.....	11
CC-PNC.....	12
Otros partidos.....	13
En blanco	14
Voto nulo	77
No recuerda.....	98
N.C.....	99

P.31 Sexo:

Controles:
 Si NO (SEXOBIS=SEXO). Advertir. No coincide con la señalado en pregunta SEXO (Página 1)

[SEXOBIS]

Hombre	1
Mujer	2

P.32 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

Controles:
 Si NO (EDADEXACTABIS=EDADEXACTA). Advertir. No coincide con la señalado en pregunta EDAD (Página 1)

[EDADEXACTABIS]

de 18 a 24	1
de 25 a 34	2
de 35 a 44	3
de 45 a 54	4
de 55 a 64	5
65 y más	6

N.C. = 99

ENTREVISTADOR/A, INDIQUE QUÉ ES LO CORRECTO

@1 @2 @3 @4 @5

Existe una diferencia entre lo indicado en el inicio de la entrevista y lo indicado en la página anterior.

@1 @2 @3 @4 @5

Filtros:
 Si SEXO=SEXOBIS Y EDADEXACTA=EDADEXACTABIS ir a la siguiente.

Controles:
 Si CAMBIO=1 Y CAMBIO=2. No admitir. Elige uno de los géneros
 Si CAMBIO=3 Y CAMBIO=4. No admitir. Elige una de las dos edades

[CAMBIO]

@1(inicio cuestionario)	1
@2 (ahora)	2
@3 años (inicio cuestionario).....	3
@4 años (ahora)	4

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

Filtros:
Si SEXO=SEXOBIS Y EDADEXACTA=EDADEXACTABIS ir a la siguiente.

[EJECUTA]
ENTREVISTADOR: Confirmar es @1 y tiene @2 años (INTERVALO DE CUOTA: @3)..... 1

P.33 ¿Cuál es su estado civil?

[ECIVIL]
Casado/a 1
Soltero/a 2
Viudo/a 3
Separado/a 4
Divorciado/a 5
N.C. 9

P.34 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (ENTREVISTADOR/A: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

Controles:
Si EDADEXACTA<41 Y ESCUELA<3. Advertir.
ENTREVISTADOR/A: Asegúrate de que la persona entrevistada no haya ido a la escuela NUNCA, ya que es extraño que una persona menor de 40 años no haya ido a la escuela

[ESCUELA]
No, es analfabeto/a 1
No, pero sabe leer y escribir 2
Sí, ha ido a la escuela 3
N.C. 9

P.34A ¿Cuáles son los estudios oficiales de más alto nivel que Ud. ha finalizado (obteniendo la titulación oficial correspondiente)? (MOSTRAR TARJETA). (SEÑALAR EL NIVEL MÁXIMO FINALIZADO).

Filtros:
Si Ir a la siguiente ir a la siguiente.

[NIVELESTU]
Estudios primarios sin completar (menos de 5 años)..... 1
Antigua Educación Primaria (Certificado de Estudios Primarios)..... 2
Hasta 5º de EGB 3
Educación Primaria (LOGSE) 4
Grado Elemental de Música y Danza 5
Bachillerato Elemental 6
EGB 7
ESO 8
Bachillerato Superior, BUP 9
PREU, COU 10
Bachillerato (LOGSE) 11
F.P. de Iniciación 12
Programas de Garantía Social, Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI) 13
F.P. Oficialía 14
F.P. de 1er. Grado (FP1) 15
C.F. de Grado Medio (Técnico Medio) 16
C.F. de Grado Medio en Artes Plásticas y Diseño 17
Grado Medio en Música y Danza 18
F.P. Maestría 19
F.P. de 2º Grado (FP2) 20
C.F. de Grado Superior (Técnico Superior) 21
C.F. de Grado Superior en Escuelas de arte 22
Peritaje, antiguas escuelas de Enfermería, Magisterio, Asistente Social 23
Diplomado/a, Grado (Bologna), Ingeniero/a o Arquitecto/a Técnico/a, 3 años de licenciatura, Título Superior en Diseño 24
Licenciado/a, Máster (Bologna), Ingeniero/a o Arquitecto/a o Técnico/a, Título Superior en Música, Danza o Arte Dramático 25
Doctorado 26
Otros (especificar) 27
N.S. 98
N.C. 99

Filtros:
Si NO NIVELESTU=(27) ir a la siguiente.

Controles:
Si NIVELESTU=27 Y CARACTERES(NIVELESTU_COD)<2. No admitir. Complete el número de caracteres necesarios
Si EDADEXACTA=(18;19) Y NIVELESTU=(20;21;22;23;24;25;26). Advertir. ¿Seguro que es el nivel de estudios finalizado? Para rectificar, CANCELAR. Para confirmar, ACEPTAR.
Si EDADEXACTA<19 Y NIVELESTU=(20;21;22;23;24;25;26). Advertir. ¿Seguro que es el nivel de estudios finalizado? Para rectificar, CANCELAR. Para confirmar, ACEPTAR.
Si EDADEXACTA<20 Y NIVELESTU=(22;23;24;25;26). Advertir. ¿Seguro que es el nivel de estudios finalizado? Para rectificar, CANCELAR. Para confirmar, ACEPTAR.
Si EDADEXACTA<21 Y NIVELESTU=(24;25;26). Advertir. ¿Seguro que es el nivel de estudios finalizado? Para rectificar, CANCELAR. Para confirmar, ACEPTAR.
Si EDADEXACTA<=22 Y NIVELESTU=(25;26). Advertir. ¿Seguro que es el nivel de estudios finalizado? Para rectificar, CANCELAR. Para confirmar, ACEPTAR.
Si EDADEXACTA<24 Y NIVELESTU=(26). Advertir. ¿Seguro que es el nivel de estudios finalizado? Para rectificar, CANCELAR. Para confirmar, ACEPTAR.

[NIVELESTU_COD]

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

P.35 ¿Quién es la persona que aporta más ingresos al hogar?

[PERPRIN]

La persona entrevistada	1
Otra persona	2
(NO LEER) La persona entrevistada y otra casi a partes iguales	3
N.C.	9

P.36 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? (MOSTRAR TARJETA).

[SITLAB]

Trabaja	1
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	2
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	3
Parado/a y ha trabajado antes	4
Parado/a y busca su primer empleo	5
Estudiante	6
Trabajo doméstico no remunerado	7
Otra situación, ¿cuál?	8
N.C.	9

Filtros:

Si NO SITLAB=(8) ir a la siguiente.

Controles:

Si SITLAB=8 Y CARACTERES(SITLABOTR)<2. No admitir.

Complete el número de caracteres necesarios

[SITLABOTR]

P.37 ¿Y cuál @1@2@3 ? Es decir, ¿en qué @4@5@6 específicamente su trabajo?

(Precisar lo más posible las actividades realizadas)

EJEMPLO: auxiliar de clínica, agente de seguridad, esteticista, 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.

[CNO11]

N.C. = 999

P.38 ¿@1@2@3 como... ?(MOSTRAR TARJETA).

[RELALAB]

Asalariado/a fijo/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo)	1
Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino)	2
Empresario/a o profesional con asalariados/as	3
Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as)	4
Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un/a familiar)	5
Miembro de una cooperativa	6
Otra situación, ¿cuál?	7
N.C.....	9

Filtros:

Si NO RELALAB=(7) ir a la siguiente.

Controles:

Si RELALAB=7 Y CARACTERES(RELALABOTR)<2. No admitir. Complete el número de caracteres necesarios

[RELALABOTR]

P.38A ¿@1@2@3 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?

Filtros:

Si NO RELALAB=(1;2) ir a [CNAE09] - Rama de actividad de la persona entrevistada (CNAE09)

[SECTOR]

Administración Pública	1
Empresa pública	2
Empresa privada	3
Organización sin fines de lucro	4
Servicio doméstico	5
Otros (especificar)	6
N.C.	9

Saltos:

Si NO SECTOR=1 ir a [CNAE09] - Rama de actividad de la persona entrevistada (CNAE09)

Filtros:

Si NO SECTOR=(6) ir a la siguiente.

Controles:

Si SECTOR=6 Y CARACTERES(SECTOROTR)<2. No admitir. Complete el número de caracteres necesarios

[SECTOROTR]

Saltos:

Si NO SECTOR=1 ir a [CNAE09] - Rama de actividad de la persona entrevistada (CNAE09)

ENTREVISTADOR/A: si se trata de un/a funcionario/a, anote también Grupo (A,B,C,D,E).

Grupo de funcionarios al que pertenece la persona entrevistada

[GRUPOF]

A1	1
A2	2
C1	3
C2	4
A	5
B	6
C	7
D	8
E	9
No soy funcionario/a.....	97
N.S.....	98
N.C.....	99

P.39 ¿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.).

[CNAE09]

N.C. = 999

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

P.40 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. (MOSTRAR TARJETA).

P.41 ¿Y en qué tramo de esa misma escala están comprendidos sus ingresos personales, después de las deducciones de impuestos, es decir, sus ingresos netos? (MOSTRAR TARJETA).

Ingresos del Hogar

[INGREHOG]

No tiene/n ingresos de ningún tipo	1
Menos o igual a 300 €	2
De 301 a 600 €	3
De 601 a 900 €	4
De 901 a 1.200 €	5
De 1.201 a 1.800 €	6
De 1.801 a 2.400 €	7
De 2.401 a 3.000 €	8
De 3.001 a 4.500 €	9
De 4.501 a 6.000 €	10
Más de 6.000 €	11
N.S.....	98
N.C.....	99

Ingresos persona entrevistada

Controles:

Si NO INGREHOG>11 Y INGREPER>INGREHOG Y NO INGREPER=99. No admitir. Los ingresos personales no pueden ser mayores que los del hogar

[INGREPER]

No tiene ingresos de ningún tipo	1
Menos o igual a 300 €	2
De 301 a 600 €	3
De 601 a 900 €	4
De 901 a 1.200 €	5
De 1.201 a 1.800 €	6
De 1.801 a 2.400 €	7
De 2.401 a 3.000 €	8
De 3.001 a 4.500 €	9
De 4.501 a 6.000 €	10
Más de 6.000 €	11
N.C.....	99

P.42 Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud....?

[NACIONALIDAD]

La nacionalidad española.....	1
La nacionalidad española y otra.....	2
Otra nacionalidad.....	3
N.C.....	9

P.42A ¿Y tiene ud. la nacionalidad española desde que nació o la adquirido con posterioridad?

Filtros:

Si NO ((NACIONALIDAD=1) O (NACIONALIDAD=2)) ir a la siguiente.

[ADQUINAC]

Desde que nació	1
La ha adquirido con posterioridad	2
N.C.....	9

P.42B ¿Cuál? (ENTREVISTADOR/A: escribir la inicial del país y seleccionar el que corresponda del listado desplegable)

Filtros:

Si NO ((NACIONALIDAD=2) O (NACIONALIDAD=3)) ir a la siguiente.

[NACEXTR]

N.C.....	999
Afgana.....	401
Albanesa.....	101
Alemana.....	126
Andorrana.....	124
Angoleña.....	202
Antiguana.....	310
Apátrida.....	555
Argelina.....	203
Argentina.....	340
Armenia.....	148
Australiana.....	501
Austriaca.....	102
Azerbaiyana.....	442
Bahameña.....	311
Bahreini.....	403
Bangladesí.....	404
Barbadense.....	312
Belga.....	103
Beliceña.....	313
Beninesa.....	204
Bielorrusa.....	138
Birmana.....	405
Boliviana.....	341
Bosnia.....	145
Botsuana.....	205
Brasileña.....	342
Británica.....	125
Bruneana.....	439
Búlgara.....	104
Burkinesa.....	201
Burundesa.....	206
Caboverdiana.....	207
Camboyana.....	417
Camerunesa.....	208
Canadiense.....	301
Centroafricana.....	235
Chadiana.....	246
Checa.....	143
Chilena.....	344
China.....	407
Chipriota.....	106
Colombiana.....	343
Comorense.....	209
Congoleña.....	210
Congoleña.....	250
Costarricense.....	314
Croata.....	146
Cubana.....	315
Danesa.....	107
De la Santa Sede.....	130
De las Islas Cook.....	513
De otros territorios de África.....	299
De otros territorios de América.....	399
De otros territorios de Asia.....	499
De otros territorios de Europa.....	199
De otros territorios de Oceanía.....	599
Dominicana.....	326
Dominiquesa.....	316
Ecuatoguineana.....	220
Ecuatoriana.....	345
Egipcia.....	213
Emiratense.....	408
Eritrea.....	253
Eslovaca.....	144
Eslovena.....	147
Esrilanquesa.....	434

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

Estadounidense.....	302
Estonia.....	141
Etiope.....	214
Filipina.....	409
Finlandesa.....	109
Fiyiana.....	502
Francesa.....	110
Gabonesa.....	215
Gambiana.....	216
Georgiana.....	139
Ghanesa.....	217
Granadina.....	318
Griega.....	111
Guatemalteca.....	319
Guineana.....	218
Guineana (Guinea-Bissau).....	219
Guyanesa.....	346
Haitiana.....	320
Hondureña.....	321
Húngara.....	112
India.....	410
Indonesia.....	411
Iraní.....	413
Iraquí.....	412
Irlandesa.....	113
Islandesa.....	114
Israelí.....	414
Italiana.....	115
Jamaicana.....	322
Japonesa.....	415
Jordana.....	416
Kazaja.....	443
Kenia.....	221
Kirguisa.....	444
Kuwaití.....	418
Laosiana.....	419
Lesotense.....	222
Letona.....	136
Libanesa.....	420
Liberiana.....	223
Libia.....	224
Liechtensteiniana.....	116
Lituana.....	142
Luxemburguesa.....	117
Macedonia.....	156
Malasia.....	421
Malauí.....	226
Maldiva.....	422
Malgache.....	225
Maliense.....	227
Maltesa.....	118
Marfileña.....	211
Marroquí.....	228
Marshalesa.....	440
Mauriciana.....	229
Mauritana.....	230
Mexicana.....	303
Micronesia.....	511
Moldava.....	137
Monegasca.....	119
Mongola.....	423
Montenegrina.....	158
Mozambiqueña.....	231
Namibia.....	232
Nauruana.....	515
Neerlandesa.....	121
Neozelandesa.....	504
Nepalí.....	424
Nicaragüense.....	323
Nigeriana.....	234
Nigerina.....	233
Norcoreana.....	431
Noruega.....	120
Omaní.....	425
Pakistani.....	426

Paluana.....	516
Panameña.....	324
Papú.....	505
Paraguaya.....	347
Peruana.....	348
Polaca.....	122
Portuguesa.....	123
Qatarí.....	427
Ruandesa.....	237
Rumana.....	128
Rusa.....	154
Salomonense.....	506
Salvadoreña.....	317
Samoana.....	507
San Cristobaleña.....	329
Sanmarinense.....	129
Santalucense.....	328
Santotomense.....	238
Sanvicentina.....	325
Saudita.....	402
Senegalesa.....	239
Serbia.....	157
Seychellense.....	240
Sierraleonesa.....	241
Singapurense.....	432
Siria.....	433
Somalí.....	242
Suazi.....	244
Sudafricana.....	236
Sudanesa.....	243
Sueca.....	131
Suiza.....	132
Surcoreana.....	430
Surinamesa.....	349
Tailandesa.....	435
Tanzana.....	245
Tayika.....	445
Timorenses.....	517
Togolesa.....	247
Tongana.....	508
Trinitense.....	327
Tunecina.....	248
Turca.....	436
Turcomana.....	446
Tuvaluana.....	512
Ucraniana.....	135
Ugandesa.....	249
Uruguaya.....	350
Uzbeke.....	447
Vanuatense.....	509
Venezolana.....	351
Vietnamita.....	437
Yemení.....	441
Yibutiana.....	212
Zambiana.....	251
Zimbabuense.....	252

P.42C ¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

Filtros:

Si NO ((NACIONALIDAD=3) O (ADQUINAC=2)) ir a la siguiente.

[NIVCASTE]

Lo habla un poco.....	2
Lo habla más o menos bien.....	3
Lo habla con fluidez.....	4
Lo habla como si fuera nativo/a.....	5
Es su idioma materno.....	6
N.S.....	8
N.C.....	9

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

P.42D PREGUNTA A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A Independientemente de lo que haya contestado esta persona ¿cómo definiría su manejo del castellano?

Filtros:	
Si NO ((NACIONALIDAD=3) O (ADQUINAC=2)) ir a la siguiente.	
[NIVCASEN]	
Lo habla un poco	2
Lo habla más o menos bien	3
Lo habla con fluidez	4
Lo habla como si fuera nativo/a	5
Es su idioma materno	6
N.S.	8
N.C.	9

P.43 ¿En qué país ha nacido Ud.?

[PAISNAC]	
En España	1
En otro país.....	2
N.C.....	9

P.43A ¿En qué comunidad autónoma?

Filtros:	
Si NO (PAISNAC=1) ir a la siguiente.	
[CCAANAC]	
Andalucía	1
Aragón.....	2
Asturias (Principado)	3
Baleares (Islas).....	4
Canarias	5
Cantabria.....	6
Castilla La Mancha.....	7
Castilla y León.....	8
Cataluña	9
Comunidad Valenciana	10
Extremadura	11
Galicia.....	12
Madrid (Comunidad de).....	13
Murcia (Región de).....	14
Navarra (Comunidad Foral)	15
País Vasco	16
Rioja (La)	17
Ceuta.....	18
Melilla.....	19
N.C.....	99

P.43B ¿Cuál? (ENTREVISTADOR/A: escribir la inicial del país y seleccionar el que corresponda del listado desplegable)

Filtros:	
Si NO (PAISNAC=2) ir a la siguiente.	
[PAISNAC2]	
N.C.....	999
Afganistán	401
Albania.....	101
Alemania.....	126
Andorra.....	124
Angola.....	202
Antigua y Barbuda	310
Apátridas.....	555
Arabia Saudita	402
Argelia.....	203
Argentina.....	340
Armenia	148
Australia	501
Austria	102
Azerbaiyán	442
Bahamas.....	311
Bahrein	403
Bangladés	404
Barbados	312
Belice	313
Benín.....	204
Bielorrusia.....	138
Bolivia	341
Bosnia-Herzegovina.....	145
Botsuana	205
Brasil.....	342
Brunei	439
Bulgaria	104
Burkina Faso.....	201
Burundi.....	206
Bélgica.....	103
Cabo Verde.....	207
Camboya	417
Camerún	208
Canadá.....	301
Chad.....	246
Chile	344
China	407
Chipre	106
Colombia	343
Comoras	209
Congo	210
Corea	430
Corea del Norte (Rep. Popular)	431
Costa Rica	314
Costa de Marfil.....	211
Croacia.....	146
Cuba.....	315
Dinamarca	107
Dominica	316
Ecuador	345
Egipto.....	213
El Salvador	317
Emiratos Árabes Unidos	408
Eritrea	253
Eslovenia.....	147
Estados Unidos de América	302
Estonia.....	141
Etiopía	214
Filipinas	409
Finlandia	109
Fiyi.....	502
Francia.....	110
Gabón	215
Gambia.....	216
Georgia	139
Ghana.....	217
Granada	318

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

Grecia	111	Polonia.....	122
Guatemala.....	319	Portugal.....	123
Guinea.....	218	Qatar.....	427
Guinea Bissau.....	219	Reino Unido (Inglaterra, Escocia, Gales e Irlanda del Norte).....	125
Guinea Ecuatorial.....	220	Rep. Centroafricana.....	235
Guyana.....	346	Rep. Democrática del Congo.....	250
Haití.....	320	República Checa.....	143
Honduras.....	321	República Dominicana.....	326
Hungría.....	112	República Eslovaca.....	144
India.....	410	Ruanda.....	237
Indonesia.....	411	Rumanía.....	128
Irak.....	412	Rusia.....	154
Irlanda.....	113	Samoa.....	507
Irán.....	413	San Cristóbal y Nieves.....	329
Islandia.....	114	San Marino.....	129
Islas Cook.....	513	San Vicente y las Granadinas.....	325
Islas Marshall.....	440	Santa Lucía.....	328
Islas Salomón.....	506	Santa Sede.....	130
Israel.....	414	Santo Tomé y Príncipe.....	238
Italia.....	115	Senegal.....	239
Jamaica.....	322	Serbia.....	157
Japón.....	415	Seychelles.....	240
Jordania.....	416	Sierra Leona.....	241
Kazajistán.....	443	Singapur.....	432
Kenia.....	221	Siria.....	433
Kirguistán.....	444	Somalia.....	242
Kuwait.....	418	Sri Lanka.....	434
Laos.....	419	Suazilandia.....	244
Lesoto.....	222	Sudáfrica.....	236
Letonia.....	136	Sudán.....	243
Liberia.....	223	Suecia.....	131
Libia.....	224	Suiza.....	132
Liechtenstein.....	116	Surinam.....	349
Lituania.....	142	Tailandia.....	435
Luxemburgo.....	117	Tanzania.....	245
Libano.....	420	Tayikistán.....	445
Macedonia.....	156	Timor Oriental.....	517
Madagascar.....	225	Togo.....	247
Malasia.....	421	Tonga.....	508
Malawi.....	226	Trinidad y Tobago.....	327
Maldivas.....	422	Turkmenistán.....	446
Mali.....	227	Turquía.....	436
Malta.....	118	Tuvalu.....	512
Marruecos.....	228	Túnez.....	248
Mauricio.....	229	Ucrania.....	135
Mauritania.....	230	Uganda.....	249
Micronesia.....	511	Uruguay.....	350
Moldavia.....	137	Uzbekistán.....	447
Mongolia.....	423	Vanuatu.....	509
Montenegro.....	158	Venezuela.....	351
Mozambique.....	231	Vietnam.....	437
Myanmar.....	405	Yemen.....	441
México.....	303	Yibuti.....	212
Mónaco.....	119	Zambia.....	251
Namibia.....	232	Zimbabue.....	252
Nauru.....	515		
Nepal.....	424		
Nicaragua.....	323		
Nigeria.....	234		
Noruega.....	120		
Nueva Zelanda.....	504		
Níger.....	233		
Omán.....	425		
Otros territorios de América.....	399		
Otros territorios de Asia.....	499		
Otros territorios de Europa.....	199		
Otros territorios de Oceanía.....	599		
Otros territorios de África.....	299		
Pakistán.....	426		
Palaos.....	516		
Panamá.....	324		
Papua Nueva Guinea.....	505		
Paraguay.....	347		
Países Bajos (Holanda).....	121		
Perú.....	348		

TELF ¿Le importaría darme su nº de teléfono?
(ENTREVISTADOR/A: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS
PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACIÓN
TELEFÓNICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO
REALIZADA).

[TELF]

Tiene teléfono y da número	1
No tiene teléfono	2
Tiene teléfono y no da número	3
N.C.....	9

Estudio: Calidad de los Servicios Públicos
Clave: ECIS3229

Filtros:
Si NO TELF=(1) ir a la siguiente.
Controles:
Si TELF=1 Y CARACTERES(TELF COD)<9. No admitir.
Complete el número de caracteres necesarios
[TELF COD]

MEDITADA- ¿La persona entrevistada ha intentado contestar las preguntas lo mejor que podía (meditando sus respuestas/ha dedicado tiempo a recordar)?
[MEDITA]
Todas1
La mayoría2
Algunas3
Ninguna4

PREGUNTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR/A

COMPRENSIÓN- ¿La persona entrevistada ha entendido las preguntas?
[COMPRENS]
Todas1
La mayoría2
Algunas3
Ninguna4

PREGUNTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR/A

TARJETAS - Respecto a las tarjetas, la persona entrevistada...
[TARJETAS]
Las ha utilizado todas en la tablet.....1
Las ha utilizado todas con el tarjetero.....2
Sólo ha utilizado algunas, en la tablet.....3
Sólo ha utilizado algunas, del tarjetero4
En los dos formatos, algunas de la tablet y algunas del tarjetero5
No ha utilizado las tarjetas, las he leído yo.....6

PREGUNTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR/A

LUGAR- Lugar de realización de la entrevista:
[LUGAR]
En el portal.....1
En la puerta de la vivienda2
En el interior de la vivienda3
En otro lugar.....4

PREGUNTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR/A

VALORACIÓN - Valoración de la entrevista:
[ABANDONO]
(La persona entrevistada) ha expresado deseo de abandonar la entrevista antes de finalizarla1
[MOLESTIA]
(La persona entrevistada) se ha sentido incómoda o molesta por el tema de la encuesta.....1
[PRISA]
(La persona entrevistada) ha tenido prisa por acabar la entrevista1
[LONGITUD]
(La persona entrevistada) se ha quejado de la longitud/duración.....4

PREGUNTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR/A

DESARROLLO - Desarrollo de la entrevista:
[DESARROLLO]
Muy buena.....1
Buena.....2
Regular3
Mala.....4
Muy mala5

PREGUNTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR/A

INTERVENCIÓN - ¿Se ha realizado la entrevista en presencia de terceras personas?
[INTERVEN_1]
Sí.....1
No.....2

INTERVENCIÓN A. ¿Ha/n intervenido activamente esta/s tercera/s persona/s en el desarrollo de la entrevista?

Filtros:
Si INTERVEN_1=2 ir a la siguiente.
[INTERVEN_2]
Sí.....1
No.....2

PREGUNTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR/A