



La calidad de los servicios públicos

El 73,8% de los españoles utiliza Internet para gestiones con la Administración Pública

- Según esta encuesta sobre la calidad de los servicios públicos que ha realizado el CIS, el 45,3% de los españoles asegura que funcionan de manera “muy o bastante satisfactoria”
- El 65% considera que las administraciones públicas han mejorado su acceso a través de Internet
- Los servicios públicos mejor valorados por los españoles son los relacionados con la seguridad ciudadana: protección civil, policía y bomberos

Madrid, 26 de diciembre 2023. El Centro de Investigaciones Sociológicas ha realizado una encuesta sobre la calidad de los servicios públicos, donde se ha preguntado por el grado de satisfacción de los españoles con el funcionamiento de las administraciones y la valoración que hacen de las herramientas que ofrece la administración electrónica.

El 61,3% de los españoles sostiene que habla de forma habitual sobre asuntos relacionados con los servicios públicos que prestan las administraciones del Estado, comunidades autónomas y ayuntamientos. En cuanto a su funcionamiento, el **45,3% de los encuestados opina que funcionan de manera “muy o bastante satisfactoria”**; por el contrario, el 9,1% asegura que no se siente “nada satisfecho”.

Servicios públicos mejor valorados

Entre los servicios públicos mejor valorados por los españoles se encuentran los relacionados con la **seguridad ciudadana** (protección civil, policía, bomberos) que son considerados como “muy o bastante satisfactorios” para el 72,5% de los encuestados. Los **transportes públicos**, con un 58,6% y la **asistencia en hospitales públicos** con un 53,7% son otros servicios que los españoles valoran de forma positiva.

Mejoras en la gestión

Cuando se pregunta a los encuestados qué aspectos han mejorado o empeorado en las administraciones del Estado, comunidades autónomas y ayuntamientos, el **67,8% asegura que ha mejorado el acceso a internet**, mientras que el 63% dice que ha empeorado el **tiempo en resolver las gestiones**.

Experiencias personales con la Administración

El estudio también pregunta cual es el grado de satisfacción cuando se ha contactado personalmente, través de teléfono o correo para hacer gestiones administrativas. El 90,7% califica como bastante o muy satisfactoria su experiencia con los **servicios de centros culturales, de mayores y bibliotecas**; el 88,4% con la oficina de expide **el DNI** y pasaportes y 81,6% con **Correos**.

Certificado, DNI electrónico y Sistema cl@ve

El 53,4% de los españoles dice tener **certificado electrónico** y un 48% haberlo utilizado durante el último año, siendo fácil o muy fácil su manejo para el 84,3 de sus usuarios. En cuanto al **Sistema cl@ve**, el 51% de los encuestados asegura tenerlo y que utilizarlo le resultó fácil o muy fácil al 85,3%. Por último, el 46,5% de los encuestado asegura tener el **DNI electrónico**, aunque el 15% no lo ha activado.

Ventajas e inconvenientes

Como conclusión, para los españoles la Administración Electrónica tiene **más ventajas que inconvenientes** (62,9%) y está de acuerdo o muy de acuerdo en que mejora el acceso a la información y el conocimiento de los servicios públicos (73,2%). Sin embargo, el 86,1% considera que excluye a las personas con menos conocimientos y habilidades informáticas.

Los datos de esta encuesta realizada entre el 14 de noviembre y el 1 de diciembre, con una muestra de 10.306 entrevistas están a disposición de todos los medios y personas interesadas en la web del Centro de Investigaciones Sociológicas (www.cis.es).

Para cualquier consulta el teléfono de Comunicación es 91 580 76 25/ 664 470 083.