

La percepción social de los Servicios Públicos en España (1985-2008)

OBSERVATORIO DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA

La Percepción Social de los Servicios Públicos en España (1985-2008)

Ministerio de la Presidencia
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
Madrid 2009

Primera edición: 2009

© Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

http: www.aeval.es

Este informe es propiedad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Se puede reproducir libremente, en su totalidad o parcialmente, siempre que se cite la procedencia y se haga adecuadamente, sin desvirtuar sus razonamientos.

Madrid, diciembre de 2009

Edita: Ministerio de la Presidencia. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

Catálogo de Publicaciones oficiales:

<http://www.060.es>

NIPO: 012-09-016-4

[Índice]

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS.....	3
RESUMEN EJECUTIVO	6
I. INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE ESTE INFORME.....	10
1.1. LOS OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE LAS ACTITUDES CIUDADANAS HACIA LOS SERVICIOS Y EL PROPÓSITO DE ESTE INFORME	10
1.2. METODOLOGÍA UTILIZADA Y ESTRUCTURA DE ESTE INFORME	11
II. LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS SECTORIALES Y LA VALORACIÓN DEL GASTO DESTINADO A ELLOS	14
2.1. LOS SERVICIOS PÚBLICOS, EN GENERAL.....	14
2.2. LOS SERVICIOS DEL ESTADO DE BIENESTAR.....	21
2.3. LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SEGURIDAD CIUDADANA.....	26
2.4. LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	29
2.5. OTRAS POLÍTICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS SECTORIALES.	31
2.6. RECAPITULACIÓN	34
III. LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS, EN PARTICULAR.....	36
3.1. LAS PECULIARIDADES DE LOS SERVICIOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO COMO OBJETO DE ANÁLISIS: LA PRESENCIA DE LOS ESTEREOTIPOS NEGATIVOS Y SUS CONSECUENCIAS	36
3.2. LA VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS, EN ABSTRACTO	38
3.3. LA VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS ESPECÍFICOS POR PARTE DE LA POBLACIÓN GENERAL.....	39
3.4. LA VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS POR QUIENES LOS UTILIZAN.....	40
3.5. LA INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS: RAZONES Y PERFILES CIUDADANOS	42
3.6. RECAPITULACIÓN	47
IV. LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LAS MEDIDAS MODERNIZADORAS.....	49
4.1. LAS ACTITUDES HACIA LA E-ADMINISTRACIÓN Y VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CONTACTO CON LA ADMINISTRACIÓN	49
4.2. LA VALORACIÓN CIUDADANA DE LAS MEDIDAS DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	52
4.3. ACTITUDES Y HÁBITOS DECLARADOS POR LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS Y LAS RECLAMACIONES.....	53
4.4. RECAPITULACIÓN	57
IV. CONCLUSIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	65
FUENTES	67
CUESTIONARIO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS III, 2008	70

Índice de Gráficos y Cuadros

GRÁFICO 1. LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2008).....	15
GRÁFICO 2. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (1994-2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES: (MUCHO + BASTANTE SATISFECHO) – (POCO + NADA SATISFECHO)	16
GRÁFICO 3. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA DE LA CANTIDAD DE RECURSOS DESTINADOS A DISTINTAS POLÍTICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS (1985-2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES: <i>DEMASIADOS</i> - <i>DEMASIADO POCOS</i>	18
GRÁFICO 4. LA EVOLUCIÓN DE LAS ACTITUDES CIUDADANAS FRENTE A LA REDUCCIÓN DEL GASTO PÚBLICO POR SECTORES DE POLÍTICA (1985 A 2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES: <i>A FAVOR DE QUE SE GASTE MENOS-EN CONTRA DE QUE SE GASTE MENOS</i>	19
CUADRO 1. LOS DISTINTOS SECTORES DE POLÍTICA PÚBLICA ORDENADOS DE MÁS IMPORTANTE (1) A MENOS IMPORTANTE (8) PARA GASTAR EL DINERO PÚBLICO POR PARTE DEL ESTADO (2005)	20
GRÁFICO 5. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE BIENESTAR (1992-2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES: (MUCHO + BASTANTE SATISFECHO) – (POCO + NADA SATISFECHO)	22
GRÁFICO 6. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA SOBRE LA CANTIDAD DE RECURSOS DESTINADOS A DISTINTAS POLÍTICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS DE BIENESTAR (1994-2008). PORCENTAJES.....	24
GRÁFICO 7. LA VALORACIÓN CIUDADANA DE LOS RECURSOS PÚBLICOS DEDICADOS A LOS DIFERENTES SERVICIOS SOCIALES DE ACUERDO CON LA EFICACIA PERCIBIDA (2005). PORCENTAJES.....	26
GRÁFICO 8. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA POLICÍA (1992-2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES: (MUCHO + BASTANTE SATISFECHO) – (POCO + NADA SATISFECHO)	27

TABLA 2. LA CONFIANZA Y LA VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR DISTINTOS CUERPOS DE SEGURIDAD POR PARTE DE LOS CIUDADANOS (2003 Y 2005)	27
GRÁFICO 9. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA SOBRE LA CANTIDAD DE RECURSOS DESTINADOS A LA POLÍTICA Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SEGURIDAD CIUDADANA (1994-2008). PORCENTAJES	28
GRÁFICO 10. LA EVOLUCIÓN DE LAS ACTITUDES CIUDADANOS SOBRE LA REDUCCIÓN DEL GASTO PÚBLICO EN SEGURIDAD CIUDADANA (1985 A 2008). PORCENTAJES	29
GRÁFICO 11. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (1992-2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES: (MUCHO + BASTANTE SATISFECHO) – (POCO + NADA SATISFECHO).....	30
GRÁFICO 12. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA SOBRE LA CANTIDAD DE RECURSOS DESTINADOS A LA POLÍTICA DE JUSTICIA (1994-2008). PORCENTAJES	30
GRÁFICO 13. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL FERROCARRIL, EL TRANSPORTE URBANO Y LAS OBRAS PÚBLICAS (1992-2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES: (MUCHO + BASTANTE SATISFECHO) – (POCO + NADA SATISFECHO).....	31
GRÁFICO 14. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA SOBRE LA CANTIDAD DE RECURSOS DESTINADOS A LOS SERVICIOS VINCULADOS A LAS POLÍTICAS DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE, MEDIO AMBIENTE Y CULTURA (1994-2008). PORCENTAJES.....	32
GRÁFICO 15. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA SOBRE LA CANTIDAD DE RECURSOS DESTINADOS A LA POLÍTICA DE DEFENSA (1994-2008). PORCENTAJES.....	33
GRÁFICO 16. LA EVOLUCIÓN DE LAS ACTITUDES CIUDADANAS SOBRE LA REDUCCIÓN DEL GASTO PÚBLICO EN DEFENSA (1985 A 2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES A FAVOR – EN CONTRA .	34
GRÁFICO 17. LA EVOLUCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LAS PRINCIPALES DIFICULTADES QUE ENCUENTRAN A LA HORA DE REALIZAR TRÁMITES O GESTIONES (2006-2008). PORCENTAJES	39
GRÁFICO 18. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA DEL FUNCIONAMIENTO DE DIVERSAS OFICINAS ENCARGADAS DE TRÁMITES O GESTIONES (2007 -2008). PORCENTAJES .	40
GRÁFICO 19. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ESPECÍFICOS (2006-2008). DIFERENCIA DE PORCENTAJES: (MUY + BASTANTE SATISFECHO) – (POCO + NADA SATISFECHO).....	41
GRÁFICO 20. VALORACIÓN MEDIA DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO PARA CADA NIVEL DE SATISFACCIÓN (2008).....	45
GRÁFICO 21. EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS QUE DICEN HABER UTILIZADO EL SERVICIO EN EL ÚLTIMO AÑO SEGÚN LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2008). PORCENTAJES.....	46
GRÁFICO 22. LA EVOLUCIÓN DE LAS PREFERENCIAS CIUDADANAS PARA CONTACTAR CON LA ADMINISTRACIÓN AL REALIZAR ALGUNA GESTIÓN. PORCENTAJES.....	50
GRÁFICO 23. LA EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN CIUDADANA CON SUS EXPERIENCIAS CON LA ADMINISTRACIÓN EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CANAL UTILIZADO (2006 - 2008). PORCENTAJES DE MUY O BASTANTE SATISFECHOS.....	51
GRÁFICO 24. CONOCIMIENTO DE LAS MEDIDAS ESPECÍFICAS ENTRE QUIENES AFIRMAN ESTAR AL CORRIENTE DE LAS MEDIDAS GENERALES QUE ESTÁN IMPLANTANDO LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PARA IMPULSAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS (2008). PORCENTAJES	53
GRÁFICO 25. LA EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE AFIRMAN HABER PRESENTADO ALGUNA QUEJA O RECLAMACIÓN ANTE CUALQUIERA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. PORCENTAJES	54
GRÁFICO 26. LA EVOLUCIÓN DEL GRADO NETO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LA RESPUESTA QUE LA ADMINISTRACIÓN HA PROPORCIONADO A SUS QUEJAS. DIFERENCIA DE PORCENTAJES: (MUY O BASTANTE SATISFECHO – POCO O NADA SATISFECHO)	55

GRÁFICO 27. LA EVOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE LOS CIUDADANOS AFIRMAN NO HABER PRESENTADO QUEJAS O RECLAMACIONES ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. PORCENTAJES.....	55
GRÁFICO 28. MOTIVOS POR LOS QUE LOS CIUDADANOS AFIRMAN NO HABER PRESENTADO QUEJAS O RECLAMACIONES ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SEGÚN SU IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2008). PORCENTAJES	57

RESUMEN EJECUTIVO

En este documento se recoge el análisis de las percepciones de los ciudadanos sobre los servicios públicos en España. Los datos utilizados proceden de alrededor de cincuenta encuestas pertenecientes al Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) pero además y especialmente se han explotado los Estudios de *Calidad de los Servicios Públicos* que viene realizando el Observatorio de Calidad de los Servicios de la **Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios** (AEVAL) mediante convenios de colaboración con el propio CIS anualmente desde 2006.

A continuación, se presentan algunas conclusiones del documento siguiendo un esquema similar al modo en que está organizado el informe. Primero se enumeran las de tipo sectorial. Después se hace referencia a las relacionadas con los servicios de contenido administrativo. Finalmente, se explican las conclusiones relativas a las medidas de modernización de la administración.

En relación con las conclusiones *sectoriales* pueden enumerarse de forma resumida las siguientes:

- En general, la ciudadanía está satisfecha con el funcionamiento de los servicios públicos aunque se percibe cierto incremento del porcentaje de ciudadanos insatisfechos con algunos de ellos en los últimos años. Como las percepciones sobre los servicios públicos varían significativamente según el sector de política pública, deberían realizarse estudios sectoriales que contribuyesen a arrojar luz sobre las características de cada grupo de servicios que afectan a la satisfacción de los ciudadanos. Puede ocurrir que las medidas a favor de la mejora de las políticas y los servicios adoptadas desde distintas administraciones no se estén trasladando al sentir ciudadano por distintas razones. Un mejor conocimiento de cuáles son las dimensiones o características

de los servicios sectoriales que determinan la satisfacción ciudadana contribuiría a decidir dónde dirigir los esfuerzos de mejora y quizá dónde concentrar los recursos, lo que finalmente haría mejorar la percepción ciudadana.

- Es especialmente importante contar con más información en relación con aquellos servicios en que ha habido un aumento sostenido del porcentaje de ciudadanos insatisfechos, como es el caso de los vinculados a la política educativa. Aunque los cambios en cuanto a la satisfacción ciudadana en el ámbito de los servicios sanitarios no son extraordinarios, sí convendría analizarlos con detalle, utilizando, igual que en educación, una perspectiva territorial, puesto que algunos estudios han detectado diferencias de percepción entre los ciudadanos de distintas Comunidades Autónomas.
- También convendría analizar las razones que están detrás de que se haya producido un aumento paulatino y mayor que en otras políticas de la creencia de que los recursos destinados a la política seguridad ciudadana son *demasiado pocos* en los últimos años. Aunque no ocurre exactamente lo mismo en relación con la política de defensa, sin embargo, desde 2001, ha disminuido significativamente el porcentaje de personas que piensan que se gasta demasiado en este sector y, en 2008, por primera vez, el porcentaje de personas en contra del recorte del gasto en defensa sobrepasó el de aquellas que estaban a favor. En este sentido, convendría averiguar qué razones están detrás de estos cambios de actitud y en qué medida pueden deberse a la identificación por parte de los ciudadanos de determinados puntos débiles en estas políticas.
- Los ciudadanos que perciben que los servicios públicos del bienestar son ineficaces son más proclives a valorar que los recursos públicos destinados a tales servicios son escasos. Aunque los gestores públicos se vean tentados a solicitar más recursos amparándose en que los ciudadanos atribuyen la ineficacia de los servicios a un presupuesto insuficiente, tal estrategia puede ser arriesgada. Si los gestores públicos no se preocupan de mejorar sus métodos de gestión ni de reformar los servicios públicos puede ocurrir que la percepción de ineficacia se extienda y consolide entre los ciudadanos. A su vez, fruto de ello, cansados de la ineficacia, algunos grupos de ciudadanos pueden cambiar de opinión y terminar pensando que no merece la pena invertir más recursos públicos (ni impuestos) en servicios públicos que a su juicio funcionan mal. Es por ello necesario insistir cada vez más en la mejora de los servicios.

Respecto a las conclusiones vinculadas a los *servicios públicos de tipo administrativo* pueden citarse de forma sintética las que figuran a continuación:

- Una primera recomendación de tipo metodológico es que se debe ser cauteloso con la forma en que se pregunta sobre la administración y con la manera en que se analizan los datos sobre la misma si lo que se desea es obtener información verdaderamente provechosa para mejorar. Si el individuo puede reconocer su experiencia cotidiana con el servicio por el que se le pregunta sus respuestas se ajustarán más a la realidad, mostrando a un ciudadano más o menos satisfecho en función de su experiencia.
- El análisis ha demostrado que la satisfacción se incrementará si la administración insiste en mejorar ciertos aspectos de los servicios como el

tiempo, la sencillez en los trámites, la profesionalidad y el trato. Ello no significa que deban olvidarse otras dimensiones de los servicios, como por ejemplo, las características de las instalaciones que, aunque en la actualidad no parecen influir en la satisfacción ciudadana, si podrían hacerlo en caso de descuidarse afectándola negativamente.

- Además de la edad, el único rasgo llamativo que comparten muchos de los ciudadanos más insatisfechos es el de tener una imagen negativa de la administración en abstracto, que no parece ser fruto de su última experiencia. Es decir, en algunos casos, incluso cuando el ciudadano afirma estar satisfecho con la administración en su último contacto, la imagen que tiene de la misma es mala. Por ello, debe insistirse en la mejora continua de los servicios. Es imprescindible además mayor perseverancia si se quieren contrarrestar los arraigados estereotipos sobre la administración y si se desea convencer al colectivo de ciudadanos que se muestra menos permeable a reconocer los cambios positivos.

En cuanto a las conclusiones relacionadas con *las medidas modernizadoras* se pueden presentar las siguientes:

- Los datos sugieren que deberían apoyarse específicamente algunos programas de modernización que, como la administración electrónica o la simplificación de los trámites, son especialmente valorados. Tampoco se deben desatender otras dimensiones de los servicios, como la profesionalidad y el trato que se dispensa a los ciudadanos, ya que éstas afectan de manera significativa a la satisfacción con tales servicios.
- En el caso de la e-administración, aunque suavemente, se ha incrementado el porcentaje de quienes tuvieron contacto con la administración a través de la red. Los datos demuestran que es más probable encontrar ciudadanos satisfechos cuando su contacto con la administración se ha producido a través de Internet. Sin embargo, todavía es elevado el porcentaje de hogares sin conexión a la red. Además, casi tres cuartas partes de la ciudadanía sigue prefiriendo el contacto presencial con la administración. Por lo tanto, aunque deba potenciarse la e-administración, no deben desatenderse otras formas de contacto con la administración.
- Los datos aconsejan que dos de los programas recogidos el Marco General para la Calidad de la Administración General del Estado sean analizados con detalle. Se trata del programa de Cartas de Servicio y del programa de Quejas y Sugerencias. En relación con el primero, la mitad de los ciudadanos que ha oído hablar de las medidas que están implantando las administraciones públicas para impulsar la calidad de los servicios, no está al corriente de las Cartas o de las medidas que éstas recogen, como la de publicar los compromisos de mejora de los servicios. Respecto al programa de quejas se detectan algunos problemas de funcionamiento, tales como retrasos en la respuestas, insatisfacción e incluso la existencia de un porcentaje de ciudadanos que afirma que no se queja porque no cree que sea útil, porque desconoce cómo hacerlo o para evitar los trámites.

I. Introducción: objetivos y metodología de este informe.

1.1. Los objetivos del estudio de las actitudes ciudadanas hacia los servicios y el propósito de este informe

Este informe recoge el análisis de las percepciones de los ciudadanos sobre los servicios públicos en España. La prestación de unos servicios públicos eficaces y de calidad, como la que exigen hoy los ciudadanos a sus gobiernos y administraciones públicas en las democracias contemporáneas, requiere de mecanismos que permitan su evaluación y seguimiento. La evaluación de las políticas y los servicios públicos se dirige a cumplir el doble objetivo de rendir cuentas a la ciudadanía y contribuir a la mejora de las prestaciones y los servicios públicos mediante la identificación de los aspectos de los servicios que deben mejorarse.

Las Cortes Generales, conscientes de ello, encomendaron a la **Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)** la realización de evaluaciones periódicas sobre las políticas y programas públicos¹. Más en concreto, la Orden de la Presidencia del Gobierno PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, por la que se aprueba el contrato de gestión de **AEVAL** incluyó en el seno de la Agencia el **Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos**, como plataforma de análisis

¹ La Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos en su disposición adicional primera autoriza la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios cuyo objeto es la promoción y realización de evaluaciones de las políticas y programas públicos, favoreciendo el uso racional de los recursos públicos y el impulso de la gestión de calidad de los servicios.

permanente del nivel de calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. El Observatorio es uno de los seis programas que configuran el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, regulado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Entre otras actividades, se prevé que el Observatorio informe periódicamente de la percepción social de los servicios públicos y del nivel de calidad con el que se prestan los mismos.

En esta ocasión se presenta el análisis de los datos fruto de la evaluación de los servicios públicos desde la perspectiva de la ciudadanía. Las administraciones españolas, al igual que las de los países más modernos del mundo, han empezado a prestar más atención a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. Los responsables públicos saben que para disponer de servicios públicos de calidad deben atender a las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos. Esto requiere una mejor comprensión de lo que hace que los ciudadanos estén satisfechos.

Del análisis de los datos se han obtenido conclusiones de tipo sustantivo y de tipo metodológico. Las primeras son útiles para orientar la adopción de decisiones de los responsables públicos. Las segundas deberían tomarse en consideración para sucesivos análisis sobre la administración y los servicios públicos como los que hoy en día realizan las diferentes administraciones.

1.2. Metodología utilizada y estructura de este informe

La propia Orden de la Presidencia del Gobierno PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, por la que se aprueba el contrato de gestión de **AEVAL** prevé que el informe que el Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos tiene que elaborar acerca del funcionamiento de los servicios públicos debe partir de una encuesta que diseñará el propio Observatorio. Precisamente esta encuesta es una de las fuentes principales de procedencia de los datos que se presentan en este informe.

Aunque se utilizan alrededor de cincuenta encuestas, los llamados Estudios, pertenecientes al Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), una de las fuentes principales del análisis que se lleva a cabo aquí es la encuesta sobre “Calidad de los Servicios Públicos”, que AEVAL viene realizando anualmente desde 2006 mediante convenios de colaboración con el propio CIS. En concreto, el cuestionario que ha sido aplicado en 2008 mantiene algunas preguntas comunes a las realizadas en años anteriores. Junto a otras cuestiones, el objeto principal de estudio para el año 2008 ha sido el funcionamiento de los servicios de carácter administrativo de la Administración General del Estado. El cuestionario se estructuraba en varias partes diferenciadas. En la primera de ellas se trataban de identificar las principales dificultades que encuentran los ciudadanos en su relación con las administraciones públicas. A continuación, se exploraban los hábitos de la ciudadanía respecto a los canales utilizados para su relación con la administración y sus expectativas sobre ellos, especialmente en el caso de la e-administración. Además, se analizaba la satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de los servicios públicos de carácter administrativo, en general. Específicamente, se exploraban con cierto grado de detalle las actitudes ciudadanas en relación con las quejas y las reclamaciones. Finalmente, el cuestionario consta también de las variables de clasificación de carácter sociodemográfico habitualmente utilizadas por el CIS, que permiten explorar el efecto de factores como el género, la edad, la relación con la actividad, el nivel de estudios, el estatus

socioeconómico o el tamaño del hábitat, en la configuración de la opinión de los ciudadanos respecto los servicios públicos.

La encuesta de 2008 se basa en la aplicación de un cuestionario estructurado que se administra mediante una entrevista personal en el domicilio del encuestado. Esta técnica permite conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios públicos, independientemente de que los hayan utilizado o no, ya que la encuesta se dirige a la población española de más de 18 años. El tamaño de la muestra previsto fue de 4.550 (con un margen de error de estimación de +/- 1,49 por ciento en un nivel de confianza del 95,5 por ciento). El trabajo de campo se realizó entre el 12 y el 21 de mayo de 2008.

Además del cuestionario diseñado por el propio Observatorio, se han utilizado otras encuestas. La mayoría de estos Estudios pertenecen a la Base de Datos del CIS. Todos los Estudios son de tipo cuantitativo de ámbito estatal y han sido realizados entre 1985 y 2008. Las encuestas se realizaron mediante entrevistas personales en los hogares de adultos residentes en España, seleccionados al azar (en general, con una muestra prevista de 2.500, con un margen de error de estimación de +/-2 por ciento en un nivel de fiabilidad del 95 por ciento). La mayoría de las encuestas utilizadas indagan sobre las actitudes acerca de las administraciones, las políticas y los servicios públicos en España, incluyendo varias cuestiones sobre la satisfacción de los ciudadanos con aquellos, el nivel de gasto que se desea o la aceptación de los recortes en los recursos.

Finalmente, en relación con el análisis realizado, por un lado, cuando existían datos para ello, se han construido series temporales que abarcan, en ocasiones, más de veinte años y que permiten observar la evolución de las actitudes ciudadanas sobre las políticas y los servicios públicos. Además, se comparan las actitudes de los ciudadanos entre distintas políticas y servicios públicos. A veces es interesante estudiar qué características específicas tienen los ciudadanos con un tipo y otro de actitudes hacia los servicios. En estos casos se han utilizado distintas técnicas estadísticas, como el análisis de regresión o las tablas de contingencia, que permiten también poder valorar el efecto aislado de las variables que resultan significativas y evitar así verificar que las relaciones entre variables que se aprecian en el análisis no son espurias o engañosas.

Este informe consta de tres bloques principales. En el primero se estudian las actitudes de los ciudadanos hacia los servicios públicos según distintos sectores de política pública. Específicamente, se analizan la satisfacción de los ciudadanos con las políticas y los servicios públicos. Además, se utilizan indicadores indirectos que permiten obtener una visión más ajustada sobre los servicios, como la valoración ciudadana de los recursos destinados a los mismos o el grado de aceptación de recortes en tales recursos. En la segunda parte del informe se analizan específicamente las actitudes hacia los servicios públicos con un contenido de tipo administrativo que prestan las distintas administraciones. Además de estudiar la satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de estos servicios en general, se analiza especialmente el perfil de los ciudadanos insatisfechos y los aspectos o dimensiones del servicio que afectan a la percepción de un servicio específico.

Un tercer apartado incluye el estudio de las actitudes de los ciudadanos en relación con distintas experiencias modernizadoras en las que las administraciones españolas han venido trabajando en los últimos años. En primer lugar, se analizan las preferencias y los hábitos ciudadanos declarados respecto a los canales utilizados para contactar con la administración y, especialmente, en el caso de la e-administración se explora sobre el

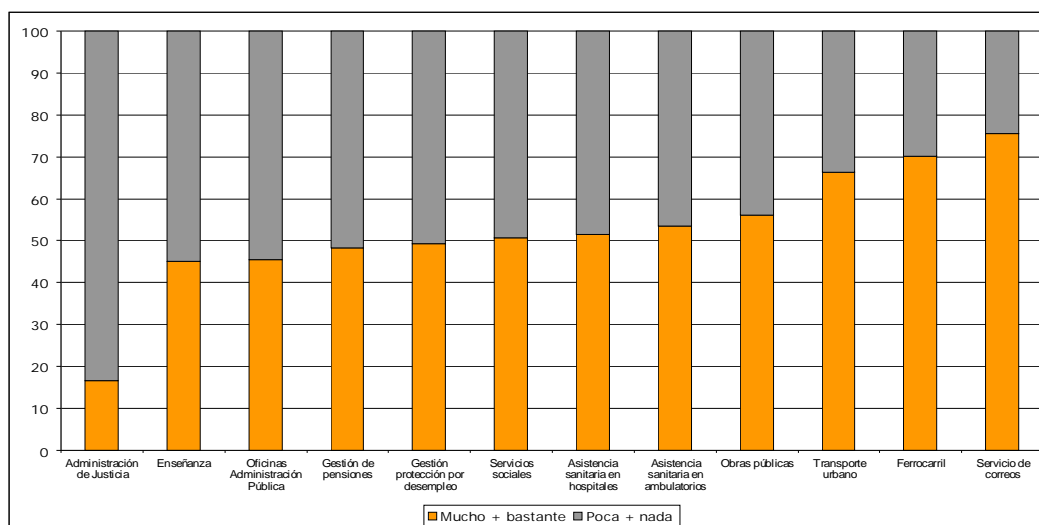
grado de satisfacción de la población. Además, se estudian las actitudes ciudadanas hacia distintas medidas de modernización de la administración. Finalmente, se analizan con cierto grado de detalle las actitudes y hábitos manifestados en relación con las quejas y las reclamaciones.

II. La satisfacción ciudadana con los servicios públicos sectoriales y la valoración del gasto destinado a ellos

2.1. Los servicios públicos, en general

Aunque los ciudadanos piensan que el funcionamiento de una mayoría de servicios públicos es muy o bastante satisfactorio, la valoración ciudadana varía significativamente en función del sector de política pública al que pertenezcan tales servicios. Una muestra de esta afirmación puede observarse en el Gráfico 1 que recoge la satisfacción ciudadana con distintos grupos de servicios públicos en 2008. En este Gráfico se ofrece el dato de satisfacción ciudadana con los servicios públicos excluidos aquellos ciudadanos que eligieron la opción no sabe o no contesta. Al realizar este ejercicio puede observarse que en cinco de los doce grupos de servicios públicos por los que se pregunta, algo menos de la mitad de los ciudadanos afirma estar poco o nada satisfecha con su funcionamiento y, de entre todos ellos, destaca por la cantidad de insatisfechos la administración de justicia. Precisamente, es la administración de justicia el sector de política pública entorno al cual existe mayor descontento ciudadano tradicionalmente y el que menos mejora ha experimentado si ésta se mide por la percepción ciudadana.

Gráfico 1. La satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos (2008)



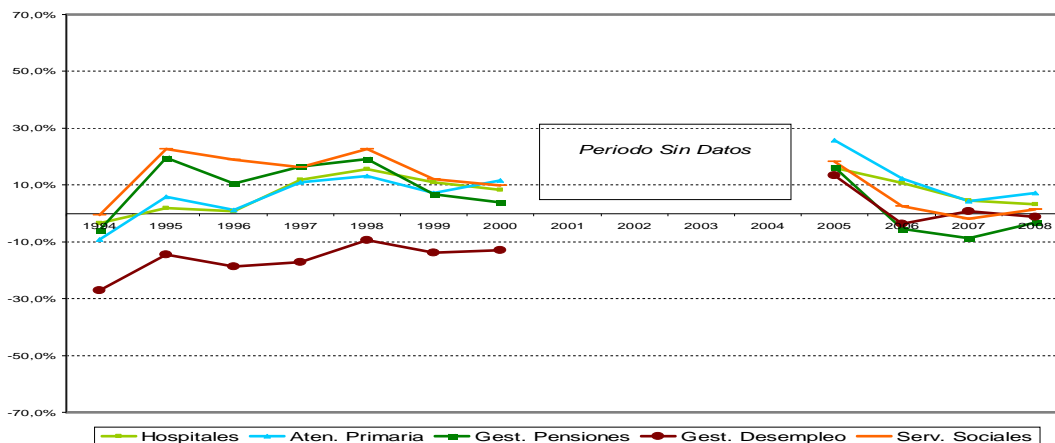
Fuente: elaboración propia a partir del Estudio 2.270 de 2008, CIS. Pregunta: Independientemente de que los haya utilizado o no, ¿en qué medida, mucho bastante, poco o nada cree Ud. que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente? Porcentajes. (Excluidas las opciones NS/NC.)

Como se puede apreciar en la siguiente serie de gráficos (Gráfico 2), que se analizará con más detalle en los siguientes apartados, para la mayor parte de los años, excepto en 1994, y en la mayoría de los servicios públicos la cantidad de satisfechos supera a la de insatisfechos. Específicamente para el año 2008, el saldo resultante de restar los ciudadanos que tienen una percepción positiva menos los que tienen una percepción negativa arroja un signo positivo para los servicios públicos globalmente considerados². Este resultado es fruto de una evolución durante la cual la mayoría de los servicios ha mejorado su imagen respecto a los primeros años 90.

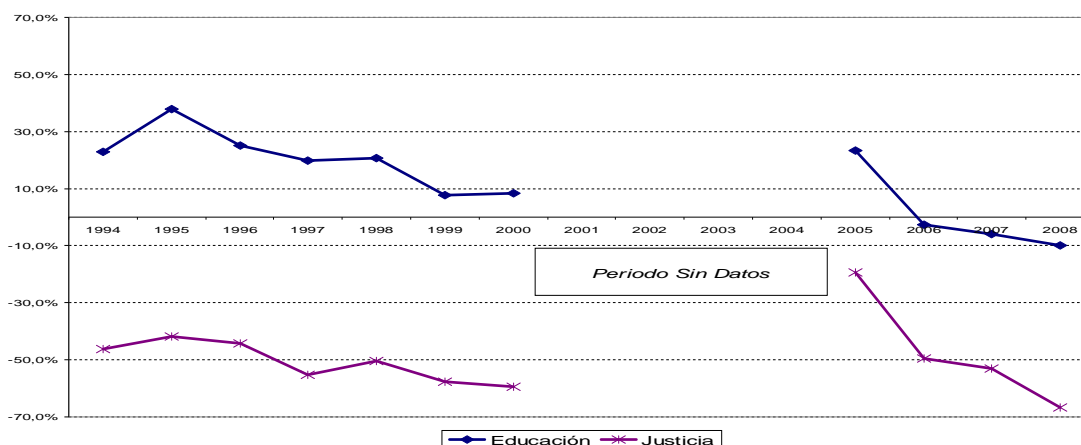
² Es decir si a la suma de los ciudadanos que se sienten muy o bastante satisfechos se le resta la suma de los que se sienten poco o nada satisfechos, el saldo es positivo. Para la elaboración de este dato se incluye la información existente sobre la percepción acerca de los servicios públicos de: educación, asistencia sanitaria en ambulatorios o centros de salud y hospitales, gestión de las pensiones y del desempleo, servicios sociales, correos, obras públicas, las oficinas de la administración pública, la policía, el transporte urbano y las obras públicas. Aquí se ha considerado que todos tienen un peso similar en la configuración de “la satisfacción ciudadana con los servicios públicos, en general”. A pesar de que algunos estudios demuestran que en la configuración de la satisfacción de distintos ciudadanos con los servicios públicos en general, el peso de cada servicio puede ser diferente, de modo que cada individuo concede, consciente o inconscientemente, más o menos importancia a distintos servicios (Van Ryzin 2004a y 2004b), aquí, sin embargo se trata de realizar un simple ejercicio de síntesis.

Gráfico 2. La evolución de la valoración ciudadana del funcionamiento de los servicios públicos (1994-2008). Diferencia de porcentajes: (mucho + bastante satisfecho) – (poco + nada satisfecho)

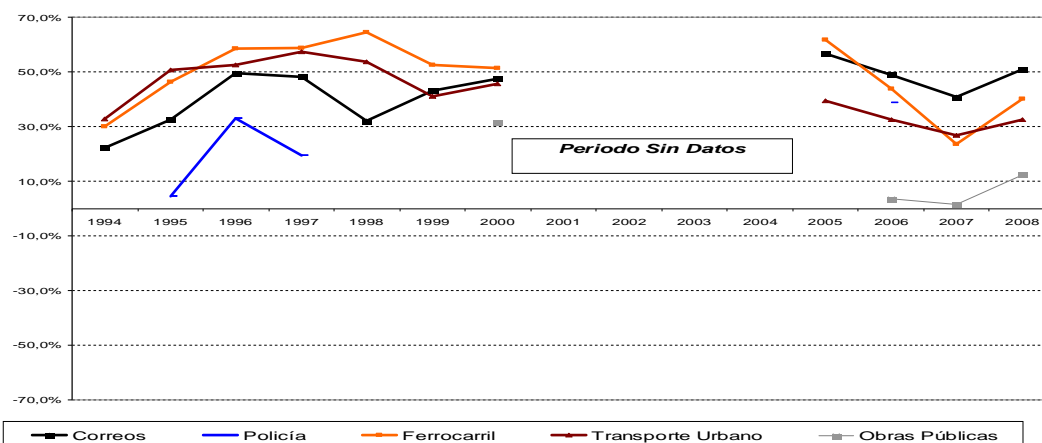
a. Servicios del bienestar



b. Servicios educativos y de la Administración de Justicia



c. Otros servicios públicos sectoriales

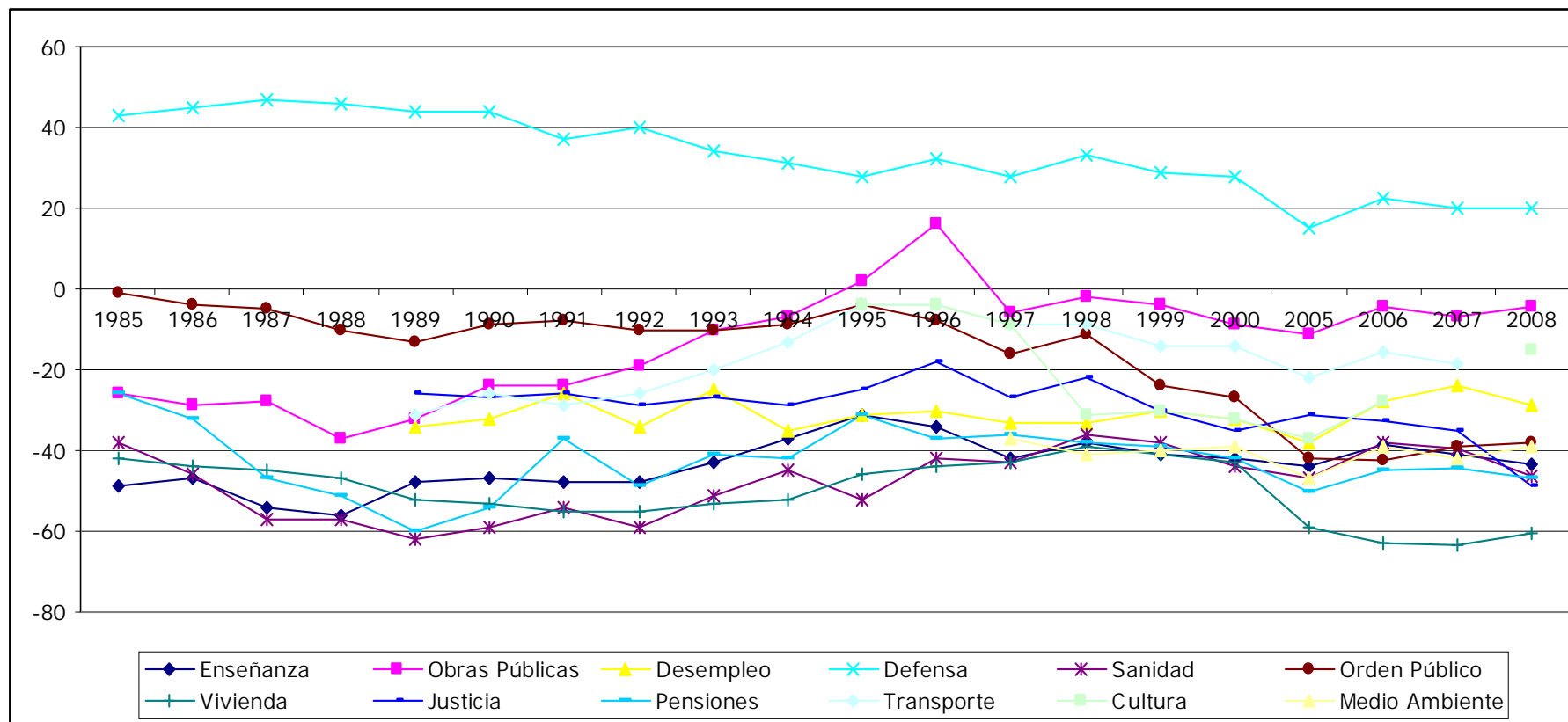


Fuente: elaboración propia a partir de los 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2770 de 2008 CIS. Entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. El índice sintético de satisfacción con los servicios públicos. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿En qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?*

Aún así, existen varias cuestiones que deben ser objeto de un análisis más detallado. Un primer asunto tiene que ver con que las percepciones ciudadanas sobre el funcionamiento de los servicios públicos desde principios de los años 90 se habían mantenido bastante estables hasta finales de la década. Sin embargo, han sufrido algunos altibajos desde entonces. Como se verá más adelante, mientras que en algunos de ellos la cantidad de satisfechos sigue siendo significativamente más elevada que la insatisfechos, en otros no ocurre así. Con la excepción del año 2005, se percibe, por ejemplo, cierto empeoramiento de la percepción del funcionamiento de algunos de los servicios especialmente los de justicia y educación.

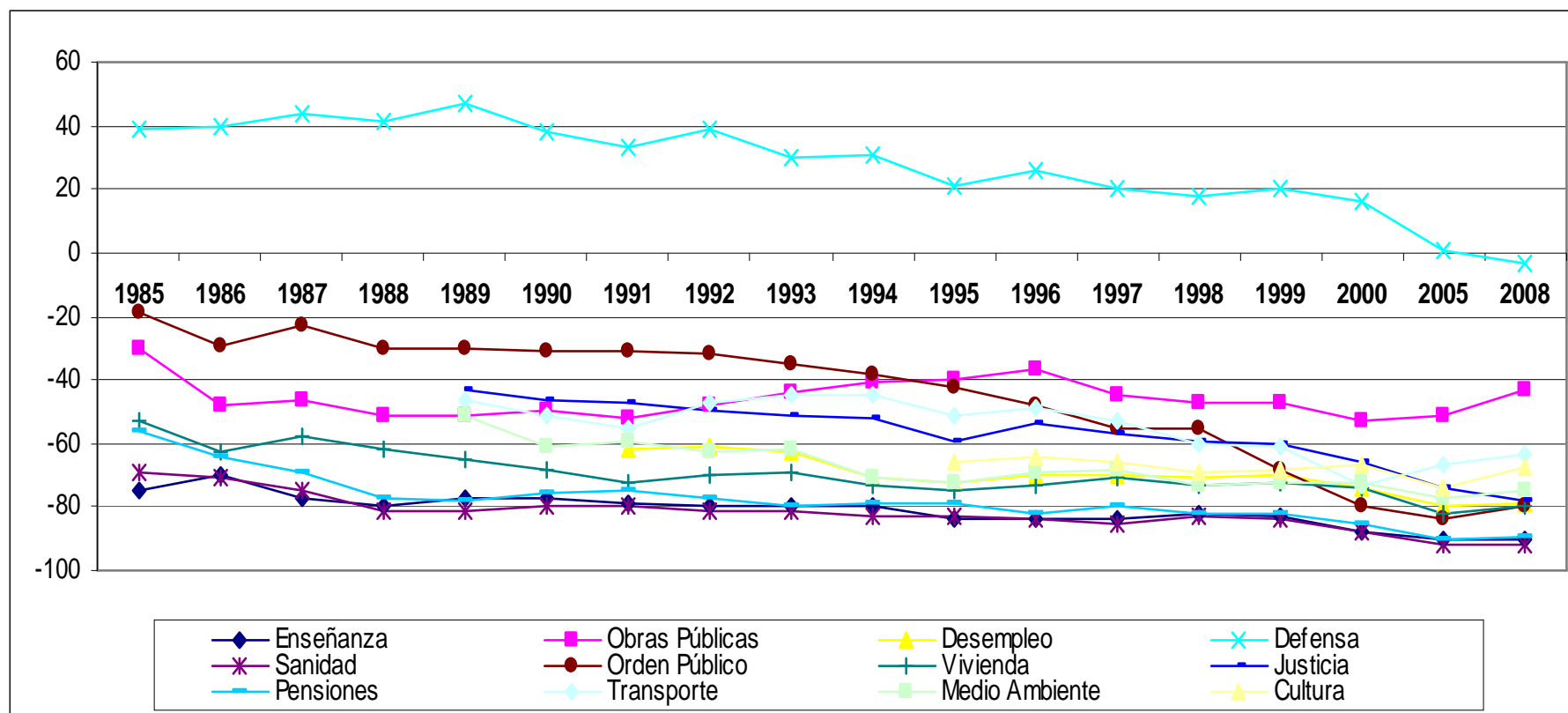
Junto con los datos sobre satisfacción ciudadana, otro indicador que puede ayudar a completar el análisis es el que se refiere a la valoración ciudadana de la cantidad de recursos públicos destinados a distintas políticas y servicios. Tal indicador es útil ya que en el caso español son precisamente los ciudadanos que perciben los servicios públicos como más ineficaces, los más críticos con la cantidad de recursos destinados a los mismos (Calzada y Del Pino 2008). En concreto, existe una relación positiva entre considerar que los servicios públicos funcionan ineficazmente y opinar que los recursos públicos destinados a los mismos son insuficientes.

Gráfico 3. La evolución de la valoración ciudadana de la cantidad de recursos destinados a distintas políticas y servicios públicos (1985-2008). Diferencia de porcentajes: Demasiados - demasiado pocos



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2765 de 2008 CIS. Pregunta: *Como usted sabe el Estado destina el dinero que los españoles pagamos en impuestos a financiar los servicios públicos y prestaciones. Dígame, por favor si cree que el Estado dedica demasiados, los justos o demasiado pocos recursos a cada uno de los servicios que le voy a mencionar.*

Gráfico 4. La evolución de las actitudes ciudadanas frente a la reducción del gasto público por sectores de política (1985 a 2008). Diferencia de porcentajes: a favor de que se gaste menos-en contra de que se gaste menos



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2770 de 2008 CIS. Pregunta: *Suponiendo que el Estado se viera obligado a gastar menos en prestaciones y servicios públicos, dígame, por favor, si estaría a favor o en contra de que se gastara menos en cada uno de los servicios que le voy a mencionar*

Cuando se pide a los ciudadanos que valoren lo que el Estado gasta en servicios públicos con el dinero que los españoles pagan en impuestos, lo primero que puede observarse con claridad es que, excepto en defensa y momentáneamente en obras públicas, entre los años 95 y 96, el gasto es percibido como insuficiente en todos los sectores de política pública (Gráfico 3). Teniendo siempre presente esta idea de que en todas las áreas de política excepto en las dos mencionadas el gasto es considerado escaso, se pueden observar algunas tendencias claras.

Respecto a la valoración del gasto en términos globales pueden distinguirse tres fases (Gráfico 3): 1) en la primera desde 1985 a 1989, el número de quienes creían que se gastaba demasiado poco era creciente; 2) en la segunda, a partir de 1989 y hasta el 1999, incluso en sanidad, pensiones y enseñanza, comienza una tendencia contraria. Es decir, en este periodo, el número de ciudadanos que se acerca a la idea de suficiencia del gasto público es creciente, lo que contradice la extendida idea de que los ciudadanos siempre quieren más gasto; 3) en el último periodo, desde 1999 hasta la actualidad, se produce un nuevo cambio de tendencia y vuelve a aumentar el porcentaje de ciudadanos que consideran insuficiente el gasto prácticamente en todas las políticas.

Aún “suponiendo que el Estado se viera obligado a gastar menos en prestaciones y servicios públicos”, tal y como expresa el enunciado de la pregunta que se realizaba en la encuesta, una gran mayoría de ciudadanos se manifiesta tradicionalmente en contra del recorte del gasto en los distintos grupos de servicios públicos, con la excepción de la política de defensa que, como se verá más adelante al analizar con más detalle los datos sectoriales, es la política alrededor de la que se ha producido un importante cambio de actitud en los últimos años.

Cuadro 1. Los distintos sectores de política pública ordenados de más importante (1) a menos importante (8) para gastar el dinero público por parte del Estado (2005)

	Media
Sanidad	2,48
Educación	2,90
Protección al desempleo	4,25
Pensiones	4,41
Seguridad ciudadana	4,54
Protección del medio ambiente	5,73
Cultura	5,85
Infraestructuras	5,86

Fuente: elaboración propia a partir del Estudio 2.622 de 2005, CIS. Pregunta: Me gustaría que, siguiendo su propio criterio, ordenara de más importante (1) a menos importante (8) los distintos temas en los que el Estado puede gastarse el dinero que recauda.

Los datos expuestos hasta el momento sugieren que es interesante estudiar cada grupo de servicios públicos con más detalle y, siempre que sea posible, tratando de ofrecer la serie histórica que refleja la evolución de la satisfacción ciudadana. Para empezar, se analizarán los servicios que podrían clasificarse bajo la rúbrica de “políticas de bienestar”. En este grupo de servicios se incluyen específicamente los siguientes: educación, asistencia sanitaria en ambulatorios o centros de salud y hospitales, gestión de las pensiones y el desempleo y los servicios sociales. En general, las políticas de bienestar son consideradas por los ciudadanos como el grupo de actuaciones públicas más importantes. Cuando se solicita a los ciudadanos que elaboren su *ranking* particular de políticas, las de bienestar acostumbran a ocupar los primeros lugares, seguidas por otras como la seguridad

ciudadana. Por ejemplo, en octubre de 2005 se pedía a los ciudadanos que organizaran en función de su importancia algunos sectores de política pública en los que gastar el dinero público. Los resultados de esta clasificación se recogen en el Cuadro 1. Como puede apreciarse, los servicios de bienestar ocupaban los cuatro primeros puestos (sanidad, educación, protección al desempleo y pensiones), a ellos les seguían seguridad ciudadana, protección al medio ambiente, cultura e infraestructuras³.

En segundo lugar, se analizarán con algo de detalle algunos de los servicios públicos vinculados a la política de seguridad ciudadana que, tras las políticas del bienestar, es considerada una de las más importantes por la ciudadanía. Se incluye también de forma específica un análisis de las actitudes hacia la administración de justicia, el sector que reúne mayor número de ciudadanos críticos. A continuación, tras repasar algunos datos sobre otras áreas de política pública, como obras públicas, defensa o medioambiente, entre otras, se prestará mayor atención a las actitudes ciudadanas en relación con los servicios de tipo administrativo.

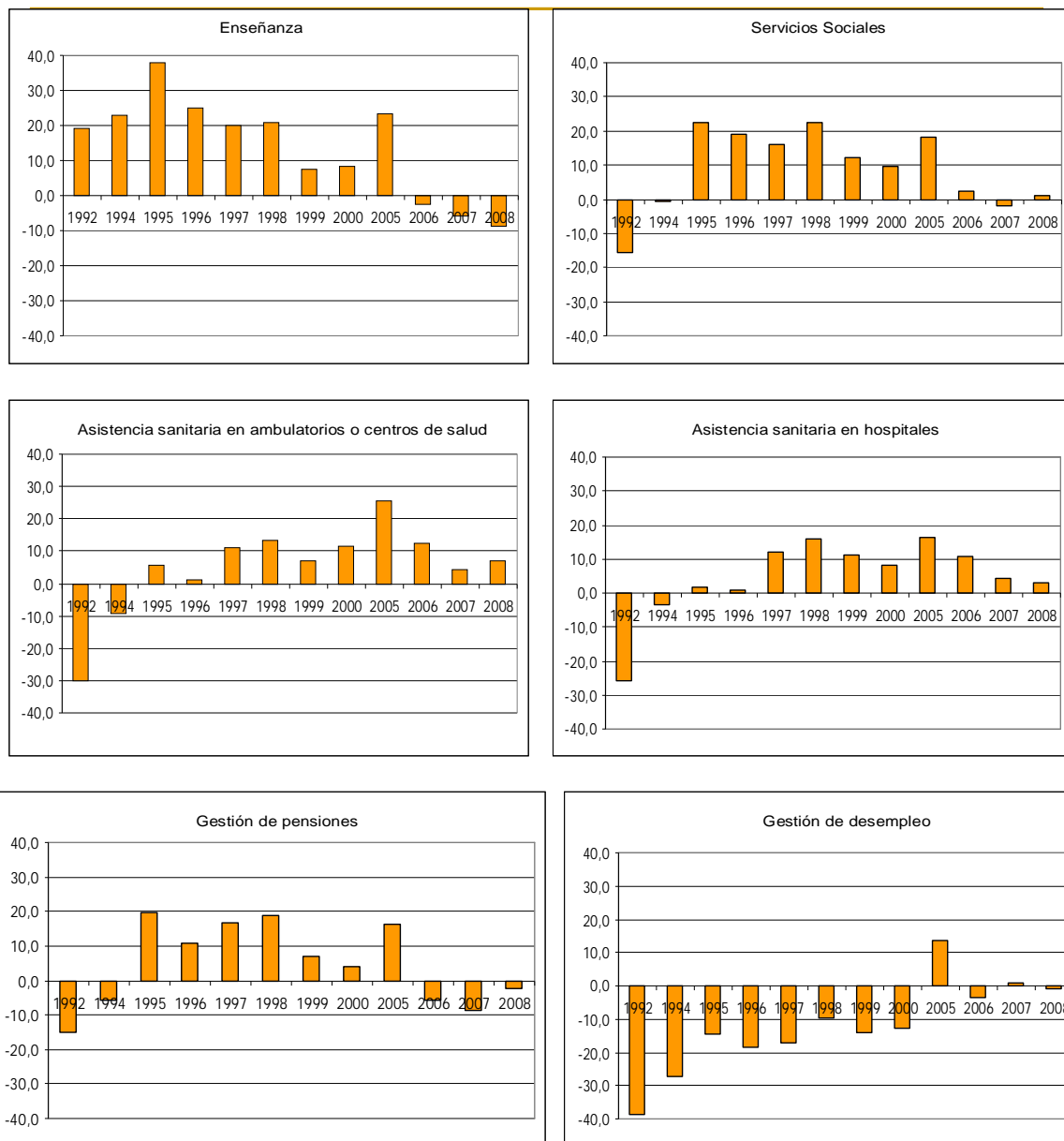
2.2. Los servicios del Estado de Bienestar

Como ya se ha mencionado, los ciudadanos consideran que los servicios vinculados a las políticas de bienestar son los más relevantes. En general, en relación con ellos, el saldo global de los últimos diecisiete años es más positivo que negativo. Sin embargo, de nuevo en este sector de políticas es necesario realizar algunas matizaciones en función de la política pública concreta.

La política de sanidad es la política prioritaria para los españoles. Los ciudadanos conceden una nota de algo más de 6 sobre 10 al funcionamiento del sistema sanitario público, según el Barómetro Sanitario realizado en 2008 por el CIS y el Ministerio de Sanidad y Consumo. En relación con servicios públicos sanitarios específicos, tanto respecto a los ambulatorios o centros de salud como a los hospitales se percibe el crecimiento sustantivo del número de satisfechos a partir de 1994 (Gráfico 6). En la actualidad, sigue habiendo más ciudadanos que afirman estar muy o bastante satisfechos. Sin embargo, en los últimos años se han producido algunos cambios. Globalmente, el número de satisfechos parece consolidarse en una cierta tendencia a la baja. Además, el patrón de satisfacción ha cambiado también en función del servicio. Mientras que hasta 1999 el número de personas satisfechas con los hospitales era superior al de satisfechas con los centros de salud, a partir de entonces ocurre lo contrario. De modo que, hoy hay más personas satisfechas con los ambulatorios o centros de salud que con los hospitales.

³ En el Estudio 2.225 del CIS realizado en 1996 se pedía a los ciudadanos que expresaran sus preferencias sobre cinco políticas. Las tres políticas de bienestar aparecen en los primeros puestos y en el siguiente orden una vez organizadas por los ciudadanos: sanidad, como la más importante de las tres, seguida de pensiones y de educación.

Gráfico 5. La evolución de la valoración del funcionamiento de los servicios públicos de bienestar (1992-2008). Diferencia de Porcentajes: (Mucho + bastante satisfecho) – (poco + nada satisfecho)



Fuente: elaboración propia. Pregunta: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2770 de 2008 CIS. ENTRE 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿En qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?*

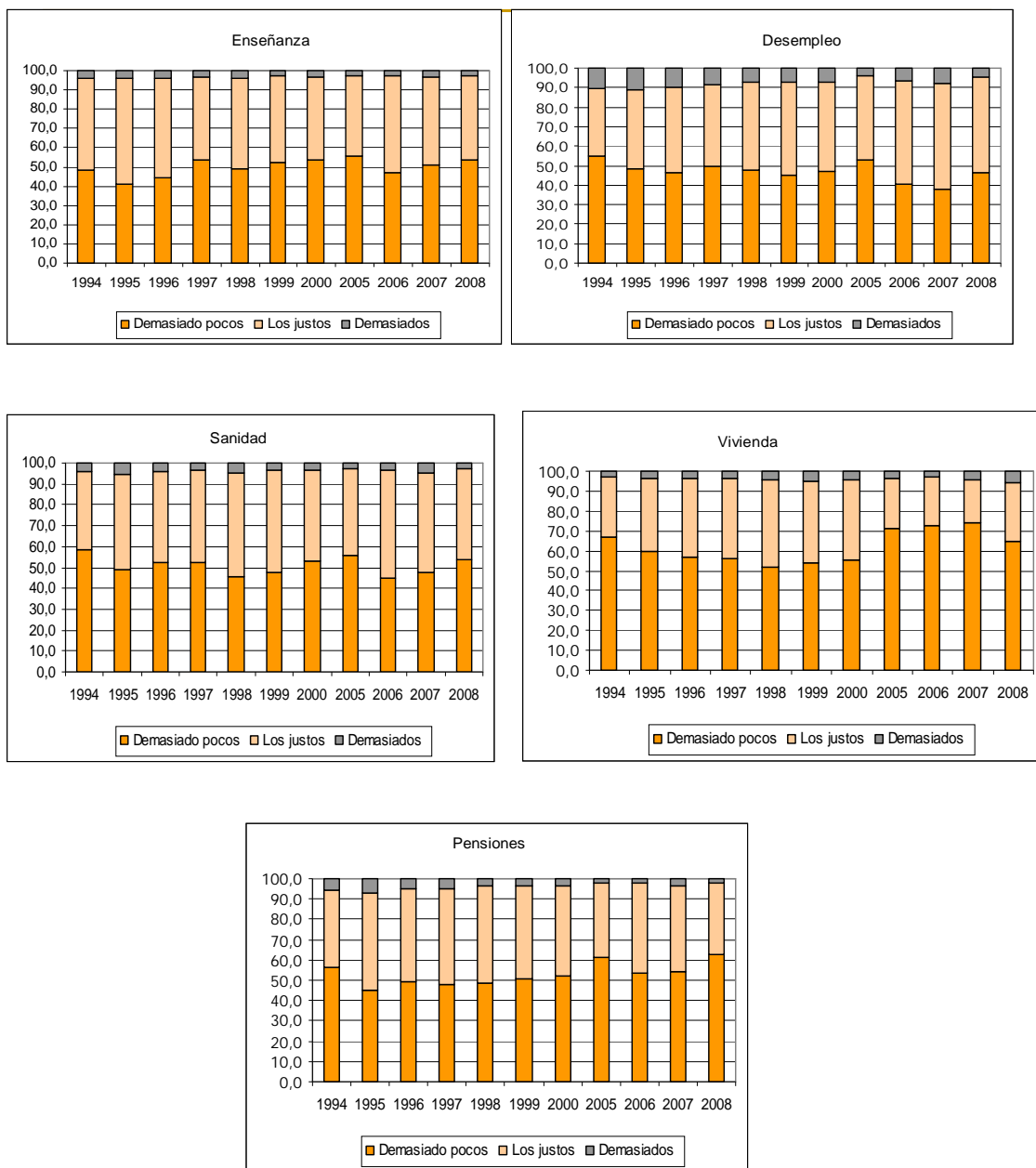
Al ser ésta una política descentralizada (recuérdese que la sanidad terminó de descentralizarse a las diez Comunidades Autónomas que restaban por recibir la competencia en el año 2001), valdría la pena estudiar las actitudes de los ciudadanos de distintos territorios. Aunque los cambios en cuanto a la satisfacción ciudadana no son extraordinarios, sí convendría analizarlos con detalle, puesto que algunos estudios han detectado ya algunas diferencias de percepción entre los distintos territorios (Arriba *et al.* 2006). Además, al menos en algunas Comunidades Autónomas, han empezado a surgir ciertas críticas con el funcionamiento de la sanidad y especialmente de la atención hospitalaria.

El porcentaje de ciudadanos muy o bastante satisfechos con la gestión de las pensiones y los servicios sociales comenzó a incrementarse a partir de 1994. La tendencia a la mejoría desde esa misma fecha se puede observar asimismo en la gestión del desempleo. Pero, sin embargo, por lo que se refiere a este servicio público, solamente en dos ocasiones, en 2005 y en 2007, puede encontrarse un mayor número de ciudadanos que lo valoran mejor que peor. Los datos sobre la gestión de las prestaciones por desempleo parecen estar reflejando la evolución de la situación del empleo en el país, que había mejorado significativamente en los últimos años hasta 2008. En el caso de la valoración que los ciudadanos realizan de la gestión de las pensiones cabría también especular con que otros factores, además de la propia gestión de las prestaciones, están afectando a la valoración ciudadana. Aunque no existe una serie de datos sobre cómo ha evolucionado la percepción de los ciudadanos sobre los servicios vinculados a la promoción de vivienda pública (venta, alquiler o rehabilitación), si es posible conocer en 2008 que el porcentaje de ciudadanos que se sienten insatisfechos con este servicio es superior al de quienes dicen estar satisfechos.

En relación con la educación, a pesar de haber contado siempre con un mayor porcentaje de españoles que estaban satisfechos con su funcionamiento, parece consolidarse, de manera creciente y preocupante, una mayoría de insatisfechos. Así, después de una mejoría importante entre 1992 y 1995, a partir de 1996 la valoración ciudadana experimentó cierto descenso que ha alcanzado sus peores datos en los tres últimos años. Posiblemente, ello se debe a que este sector de política se ha encontrado en el centro del debate público en años anteriores debido a sucesivas modificaciones de las leyes educativas, la polémica en torno a la asignatura de Educación para la Ciudadanía o la interpretación, al menos confusa, que se extendió sobre los resultados de los colegios españoles recogidos en el Informe PISA. Debe recordarse que la educación también se encuentra transferida a la totalidad de las Comunidades Autónomas desde el año 2000 y, por lo tanto, sería especialmente interesante poder contar con datos de cada territorio.

El sexo de la persona entrevistada no es una variable que pueda predecir, en general, la satisfacción con los distintos servicios dentro del sector de política social. La edad, sin embargo, sí resulta significativa en el caso de la valoración de los servicios sanitarios, ya se trate de la asistencia sanitaria en los hospitales o en los ambulatorios, de manera que a mayor edad del entrevistado, la satisfacción mejora. En los servicios sociales aparece esta misma tendencia a valorar positivamente su funcionamiento a medida que aumenta la edad del entrevistado. Esta mejor valoración generalizada de los ciudadanos con más edad aparece como una constante en distintos estudios de opinión, de modo que parece que los mayores son menos críticos con los servicios, probablemente porque compararan con su situación anterior.

Gráfico 6. La evolución de la valoración ciudadana sobre la cantidad de recursos destinados a distintas políticas y servicios públicos de bienestar (1994-2008). Porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2765 de 2008 CIS. ENTRE 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: Como usted sabe el Estado destina el dinero que los españoles pagamos en impuestos a financiar los servicios públicos y prestaciones. Dígame, por favor si cree que el Estado dedica demasiados, los justos o demasiado pocos recursos a cada uno de los servicios que le voy a mencionar.

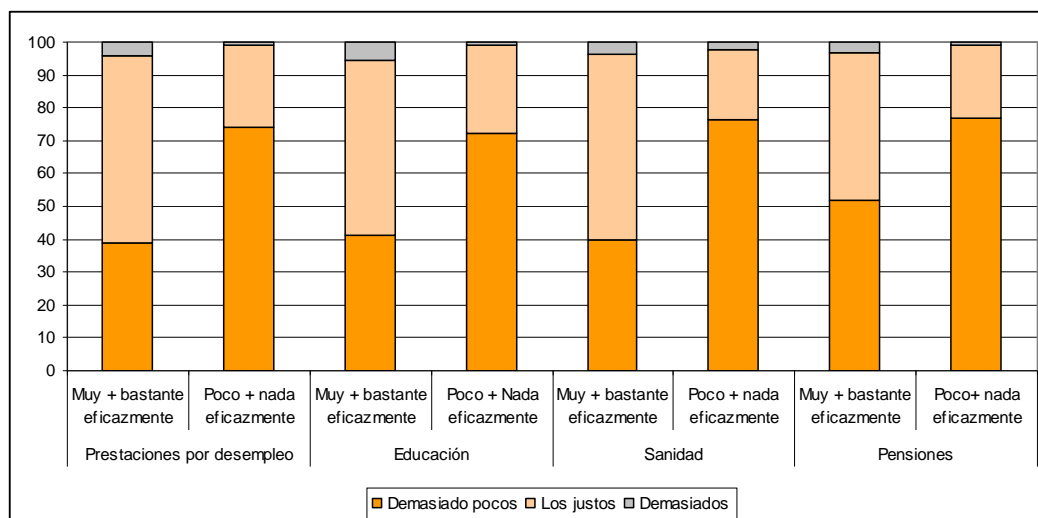
El nivel educativo resulta ser una variable significativa en el caso de la enseñanza y en el de los servicios sociales. En ambos casos, la satisfacción disminuye a media que se incrementa el nivel educativo del entrevistado. Los parados y las amas de casa están menos satisfechos con los servicios sociales y la asistencia sanitaria en hospitales que el resto de la población. La clase social subjetiva se revela como una variable significativa en relación a varios servicios. En todos los casos, los ciudadanos que dicen pertenecer a las clases menos favorecidas son quienes se muestran menos satisfechos con los servicios sanitarios de los centros de salud, los hospitales, los servicios sociales y la gestión del desempleo. Finalmente, la ideología no funciona como variable explicativa de la satisfacción. Únicamente aparece como significativa en relación al sistema de gestión de pensiones: cuanto más a la derecha se sitúa el individuo, la valoración que hace es más positiva.

El Gráfico 7 recoge la evolución de la valoración ciudadana sobre la cantidad de recursos destinados a distintas políticas y servicios públicos de bienestar (1994-2008). Por un lado, cuando se solicita la opinión ciudadana sobre las políticas es sobre las de bienestar respecto de las que existe más consenso acerca de que el gasto es insuficiente. Como puede observarse en relación con las políticas de bienestar, alrededor de un 90 por ciento de los ciudadanos cree que los recursos destinados a estas políticas son demasiado pocos o los justos. Si se analiza con más detalle, educación, sanidad y pensiones tienen una distribución homogénea entre sí. En el caso de la protección desempleo, sin embargo, y como era de esperar al ser el desempleo un fenómeno con mayor incidencia en determinados grupos sociales, hay algunos ciudadanos más que creen que el gasto es demasiado, aunque el porcentaje máximo en tal caso sólo es del 11 por ciento. Finalmente, es en el caso de la política de vivienda donde hay un mayor número de ciudadanos que consideran que el gasto es demasiado poco, alrededor de un 60 en los últimos años.

Como puede comprobarse la percepción ciudadana sobre el gasto se ha modificado en los últimos años en función de las políticas de bienestar. Es precisamente la actitud ciudadana hacia la política de vivienda la que más ha cambiado. De modo que es en esta política en relación a la que hay más insatisfechos, probablemente porque los ciudadanos tienden aquí a evaluar más la propia política que los servicios públicos. Especialmente, las políticas de protección por desempleo, pensiones y educación han visto disminuir, no tanto el número de quienes consideran que se gastan los recursos justos, como el de aquellos que piensan que se destinan demasiados recursos a la política. Finalmente, en el caso de la sanidad, las actitudes ciudadanas se mantienen bastante estables.

Como ya se ha anticipado, el análisis conjunto de las actitudes ciudadanas hacia el gasto público en las políticas de bienestar y la percepción de la eficacia de los servicios de bienestar puede también ayudar a completar la información sobre estas políticas. Como puede apreciarse en el Gráfico 7, existe una estrecha correlación entre la valoración de los recursos destinados a un programa y la percepción de eficacia del mismo. Los ciudadanos que perciben que un determinado programa de bienestar funciona de manera ineficaz son mucho más propensos a pensar que el programa está mal financiado. Alrededor del 70 por ciento de los ciudadanos que consideran que los servicios relacionados con las pensiones, la protección por desempleo, la sanidad o la educación funcionaban “poco o nada eficazmente”, consideraban también que los recursos dedicados los mismos eran insuficientes tal y como puede comprobarse en el Gráfico 7.

Gráfico 7. La valoración ciudadana de los recursos públicos dedicados a los diferentes servicios sociales de acuerdo con la eficacia percibida (2005). Porcentajes



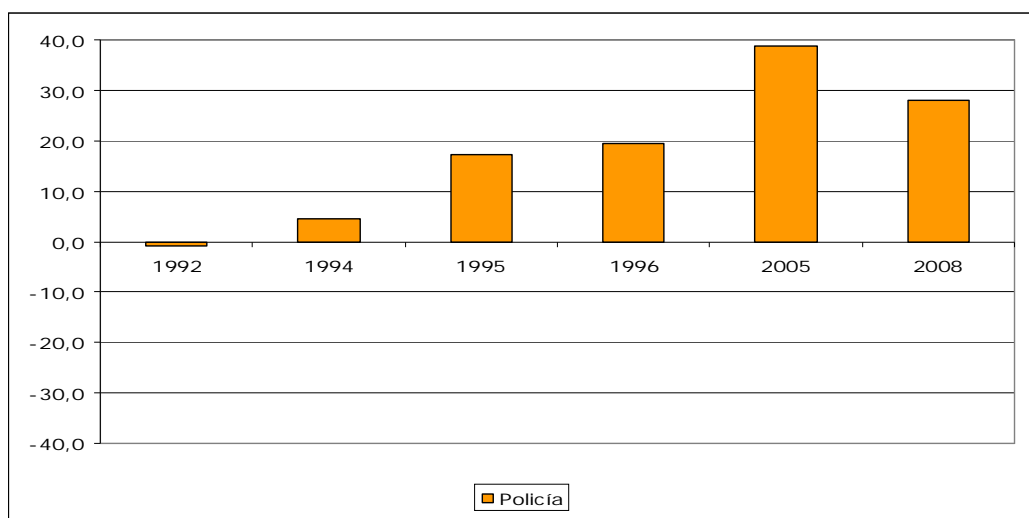
Fuente: Arriba *et al.* (2006). Los siguientes coeficientes muestran una relación estrecha entre ambas variables: *Educación* $\gamma=0,3871$ $ASE=0,037$; *Sanidad* $\gamma=0,4469$ $ASE=0,032$; *Pensiones* $\gamma=0,4195$ $ASE=0,044$; *Prestaciones por desempleo* $\gamma=0,5025$ $ASE=0,039$

La relación entre el funcionamiento ineficaz y la escasez de gasto que establecen los ciudadanos puede hacer que los decisores públicos pueden verse tentados a achacar la ineficacia a los presupuestos insuficientes, sin preocuparse mucho de mejorar sus métodos de gestión, ni reformar los servicios públicos. Para ellos, ésta resultaría una buena estrategia, con el fin de conseguir recursos adicionales, que se puede esperar que atraiga la simpatía y el respaldo de los ciudadanos. Sin embargo, esta estrategia está sujeta a límites temporales. Como sugieren muchos modelos teóricos, ir dejando que se acumule entre la población la percepción de ineficacia puede acabar llevando a que cambien las preferencias de los ciudadanos y estos consideren que son mejores otras alternativas para la gestión de los mismos (Lyons et al., 1992).

2.3. Los servicios públicos de seguridad ciudadana

La política de seguridad ciudadana es prioritaria para los ciudadanos, tal y como se ha podido observar en la Tabla 1. En relación con las servicios vinculados con la seguridad ciudadana no es posible establecer una serie tan completa como la que se ha presentado al analizar los servicios del bienestar. Sin embargo, sí se cuenta con datos interesantes. Por ejemplo, en el Gráfico 8 se puede observar una creciente satisfacción ciudadana con la policía, que parece además sólida.

**Gráfico 8. La evolución de la valoración del funcionamiento de la policía (1992-2008).
Diferencia de Porcentajes: (mucho + bastante satisfecho) – (poco + nada satisfecho)**



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2594 de 2005 y 2770 de 2008 CIS. En 1993 y entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *¿En qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?*

Adicionalmente, en la Tabla 2 se presenta la calificación otorgada por los ciudadanos cuando se les pide que puntúen la confianza que despierta la Guardia Civil, la Policía Nacional, las policías autonómicas y la policía local en 2003 y cuando se solicita a las personas entrevistadas que valoren los servicios prestados por estos cuerpos en 2005. Las calificaciones medias concedidas por los ciudadanos no son muy diferentes. Todos ellos se sitúan entre el 5,7 y el 6,5. Sin embargo, la Guardia Civil y la Policía Nacional son mejor valorados que los cuerpos y fuerzas de seguridad de los gobiernos y administraciones autonómicas y locales. Como dato de contraste debe recordarse que la máxima calificación que han obtenido diversas instituciones en lo que a grado de confianza se refiere a lo largo de los últimos veinte años ha sido un 7,5, en concreto en el año 1995.

Tabla 2. La confianza y la valoración del servicio prestado por distintos cuerpos de seguridad por parte de los ciudadanos (2003 y 2005)

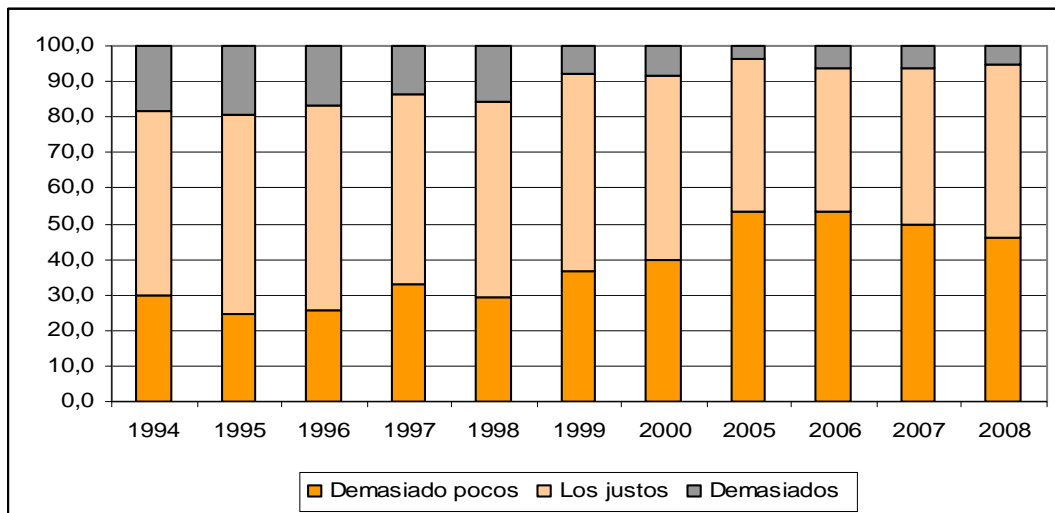
	Confianza 2003	Valoración del Servicio 2005
Guardia Civil	6.64	6.48
Policía Nacional	6.51	6.51
Policía Local	5.84	5.78
Policía Autonómica	6.23	6.05

Fuente: elaboración propia a partir del Estudio 2.528 de 2003 y 2.630 de 2005, CIS. Pregunta 1: *Me gustaría que me dijera el grado de confianza que le inspiran cada uno de los distintos Cuerpos o Fuerzas de Seguridad que le voy a leer. Utilice para ello una escala de 0 a 10, en la que 0 significa que usted no tiene ninguna confianza y 10 que tiene una confianza absoluta.* Pregunta 2: *En términos generales y por lo que usted conoce ¿qué valoración le daría al servicio que prestan los diferentes cuerpos policiales? Utilice una escala de 0 a 10, en la que 0 significa "muy mal servicio" y 10 "muy buen servicio".*

Si se estudian los datos con más detalle, alrededor de un 60 por ciento de los ciudadanos calificaba el servicio prestado por la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía con notas de entre 7 y 10 (la escala de valoración utilizada fue de 0 a 10, siendo 0 muy mal servicio y 10 muy buen servicio), mientras que sólo alrededor del 40 por ciento

de los ciudadanos utilizada las mismas calificaciones para las fuerzas de seguridad autonómicas y locales.

Gráfico 9. La evolución de la valoración ciudadana sobre la cantidad de recursos destinados a la política y los servicios públicos de seguridad ciudadana (1994-2008). Porcentajes

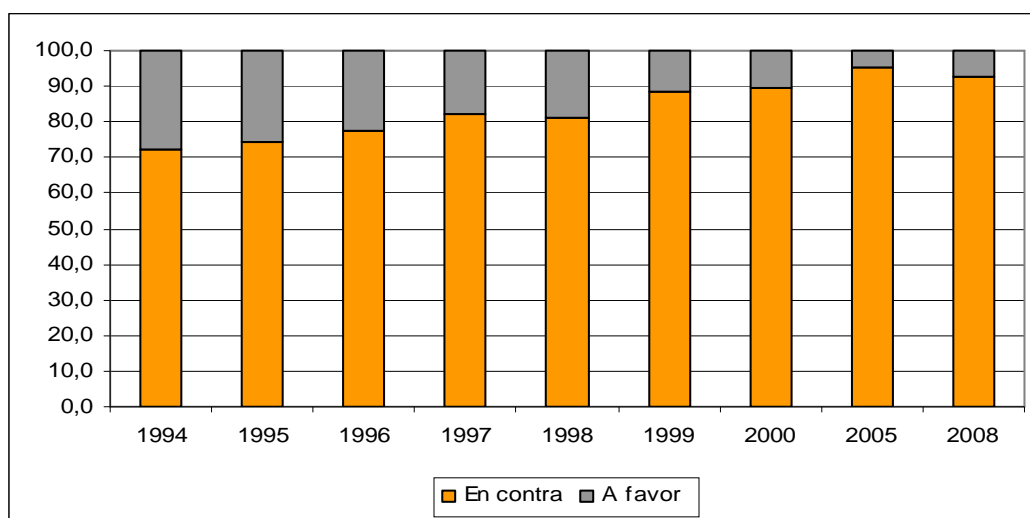


Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2765 de 2008 CIS. Entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *Como usted sabe el Estado destina el dinero que los españoles pagamos en impuestos a financiar los servicios públicos y prestaciones. Dígame, por favor si cree que el Estado dedica demasiados, los justos o demasiado pocos recursos a cada uno de los servicios que le voy a mencionar.* En porcentajes.

Al menos en 2005, última fecha para la que hay datos en CIS, sólo un 27 por ciento creía que la seguridad ciudadana había empeorado frente a un 79 por ciento que creía que seguía igual o había mejorado y en esa misma fecha, el 92 por ciento de las personas entrevistadas afirmaba que no había sido víctima de ningún delito. A pesar de ello, la inseguridad ciudadana figura habitualmente entre los cuatro o cinco problemas principales del país en los barómetros mensuales que realiza el CIS desde hace años. Es quizá por esta razón, por la que en este sector de política es en uno de los que más ha crecido la percepción ciudadana de que los recursos destinados a la política son demasiados pocos en los últimos años.

Al menos desde 1999 (recuérdese que no se cuenta con datos entre 2001 y 2004), llama la atención una tendencia progresiva, que además se acentúa en los últimos años, de incremento de la percepción de que se gastan demasiado pocos recursos en la política de seguridad. El porcentaje de quienes opinan así ha crecido no sólo a costa del porcentaje de aquellos que creían que se gastaba lo justo, sino también debido a la disminución del número de aquellos que consideraban que los recursos destinados a seguridad ciudadana eran demasiados. Si en algunos años el porcentaje de quienes creían que se gastaban demasiados recursos había llegado casi el 20 por ciento, en la actualidad no sobrepasa en 6 por ciento (Gráfico 9).

Gráfico 10. La evolución de las actitudes ciudadanos sobre la reducción del Gasto Público en seguridad ciudadana (1985 a 2008). Porcentajes



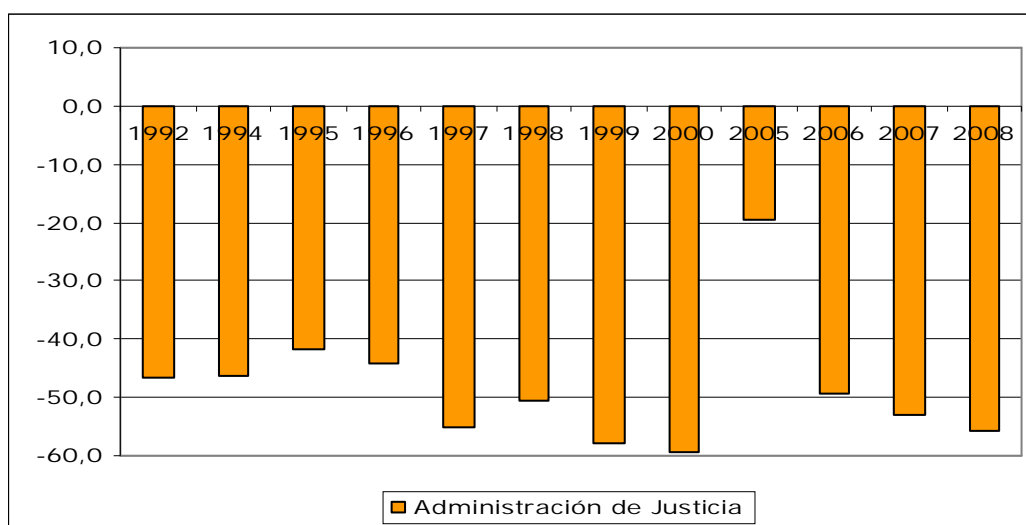
Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2765 de 2008 CIS. En 1993 y entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *Suponiendo que el Estado se viera obligado a gastar menos en prestaciones y servicios públicos, dígame, por favor, si estaría a favor o en contra de que se gastara menos en cada uno de los servicios que le voy a mencionar.* En porcentajes.

Finalmente, en el Gráfico 4 se había tenido ocasión de observar que durante los primeros años para los que se cuenta con información (desde 1985), el porcentaje de ciudadanos que se manifestaba a favor del recorte en el gasto público en seguridad ciudadana era muy similar al de aquellas personas que estaban en contra. Esta situación se debió probablemente a distintos factores entre los cuales no sería despreciable el recuerdo de la dictadura en la que, como en cualquier régimen autoritario, primaba la preocupación por el mantenimiento del orden público. Sin embargo, y de forma progresiva, la brecha entre un grupo de ciudadanos y otros se ha ido acrecentando. Como puede observarse en el Gráfico 10, el porcentaje de ciudadanos a favor del recorte del gasto público en esta política ha pasado de alrededor del 28 al 7 por ciento.

2.4. Los servicios de la administración de justicia

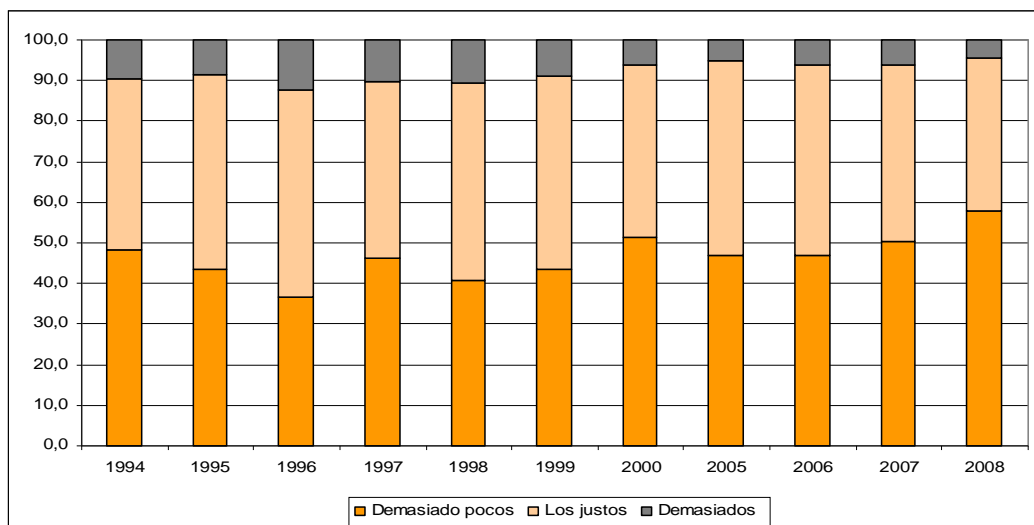
El funcionamiento de la administración de justicia sigue siendo, desde el punto de vista de los ciudadanos, una asignatura pendiente. Para todos los años desde 1992 hasta la actualidad siempre existen más ciudadanos que están insatisfechos con el funcionamiento de la administración de justicia que satisfechos (Gráfico 11). Específicamente, en 2007 sólo algo menos de un 9 por ciento de los españoles pensaba que los tribunales de justicia funcionaban bien o muy bien, un 47 por ciento que regular y algo más de un 40 por ciento que mal o muy mal. Aunque casi un 70 por ciento de los españoles está muy o bastante de acuerdo con que los “medios materiales de los que dispone la Justicia son insuficientes para que funcione correctamente”, también hay un porcentaje muy elevado de ciudadanos que considera que los problemas de la justicia van algo más allá de la escasez de medios. Por ejemplo, desde 1992 siempre algo más de tres cuartas partes de la ciudadanía cree que se “hacen diferencias en la aplicación de la ley depende de quien se trate”.

Gráfico 11. La evolución de la valoración del funcionamiento de la administración de justicia (1992-2008). Diferencia de porcentajes: (mucho + bastante satisfecho) – (poco + nada satisfecho)



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2594 de 2005 y 2770 de 2008 CIS. En 1993 y entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *¿En qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?*

Gráfico 12. La evolución de la valoración ciudadana sobre la cantidad de recursos destinados a la política de justicia (1994-2008). Porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2765 de 2008 CIS. Entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *Como usted sabe el Estado destina el dinero que los españoles pagamos en impuestos a financiar los servicios públicos y prestaciones. Dígame, por favor si cree que el Estado dedica demasiados, los justos o demasiado pocos recursos a cada uno de los servicios que le voy a mencionar*

Más allá de consideraciones sobre las consecuencias que una valoración tan negativa de la administración de justicia pueda tener sobre la legitimidad de la democracia, existen otras consecuencias más inmediatas sobre los ciudadanos que aún necesitando el servicio prefieren no utilizarlo por desconfiar de un resultado justo o incluso por resultar demasiado

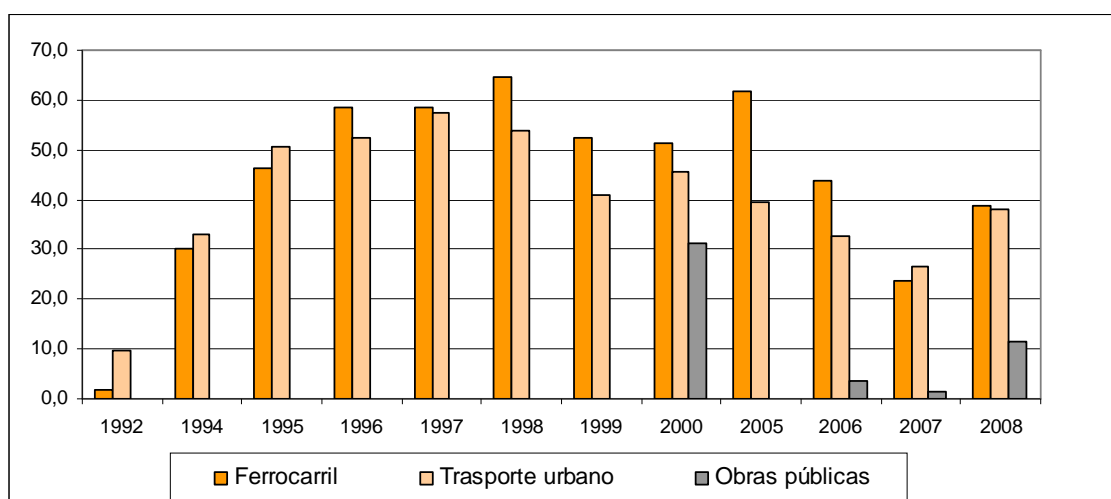
caro. Por ejemplo, un 70 por ciento piensa que los pleitos son tan caros, entre otras razones por el tiempo que se dilatan, que no compensa acudir a los tribunales.

Finalmente, en lo que se refiere al gasto, los ciudadanos parecen haber tomado conciencia de la necesidad de aumentar los presupuestos en la administración de justicia. En 2008, casi en 58 por ciento de los ciudadanos, el mayor porcentaje desde que se empezó a recoger este dato, cree que los recursos gastados en esta política pública son demasiado pocos. Si este porcentaje se suma al de ciudadanos que creen que los recursos son sólo los justos, el resultado asciende a más de un 95 por ciento.

2.5. Otras políticas y servicios públicos sectoriales.

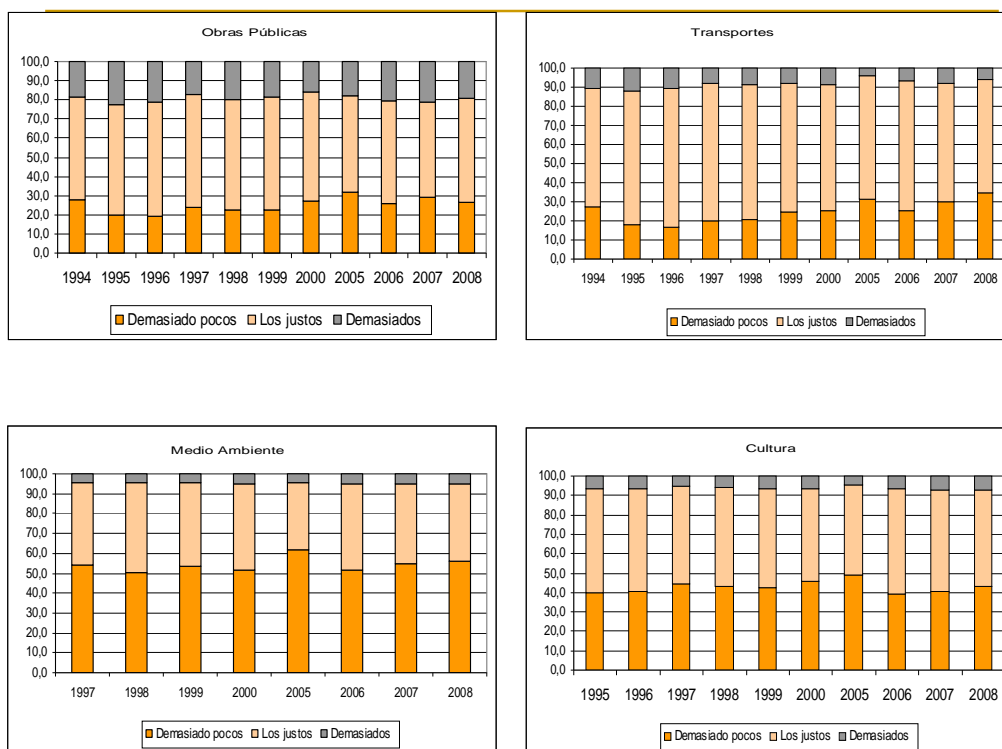
La base de datos del CIS cuenta con información sobre algunos otros servicios públicos. Es el caso, por ejemplo, de los relacionados con los transportes y las infraestructuras, en concreto el ferrocarril, el transporte urbano y las obras públicas. Como puede observarse en el Gráfico 13, al menos desde la fecha que se cuenta con información, el porcentaje de ciudadanos que afirman estar muy o bastante satisfechos con el funcionamiento del ferrocarril y el transporte urbano es mayor que el de los que dicen sentirse poco o nada satisfechos. En relación con las obras públicas e infraestructuras, los ciudadanos parecen sentirse también satisfechos de forma mayoritaria desde que en 2000 se comenzó a recoger este dato.

Gráfico 13. La evolución de la valoración ciudadana sobre el funcionamiento del ferrocarril, el transporte urbano y las obras públicas (1992-2008). Diferencia de porcentajes: (mucho + bastante satisfecho) – (poco + nada satisfecho)



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2594 de 2005 y 2770 de 2008 CIS. En 1993 y entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *¿En qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?*

Gráfico14. La evolución de la valoración ciudadana sobre la cantidad de recursos destinados a los servicios vinculados a las políticas de obras públicas, transporte, medio ambiente y cultura (1994-2008). Porcentajes

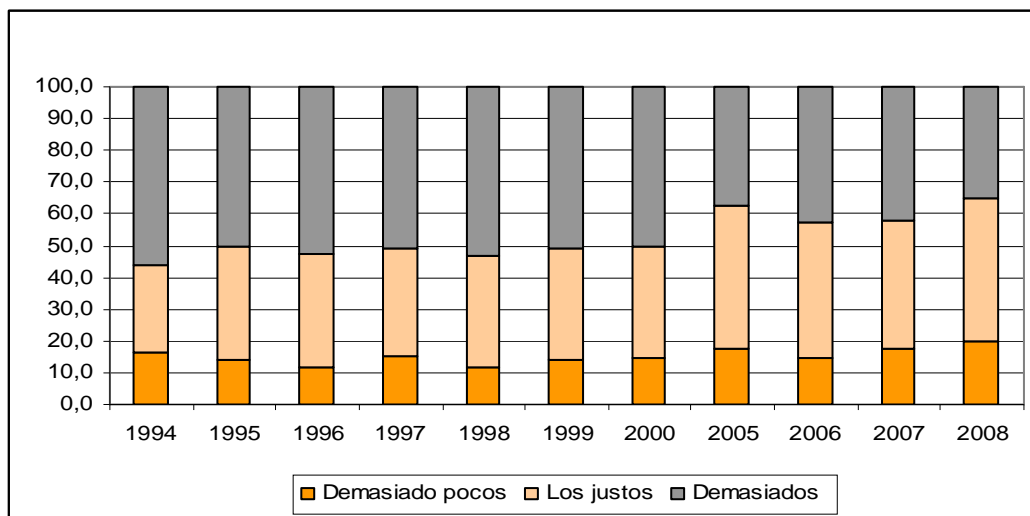


Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2765 de 2008 CIS. Entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *Como usted sabe el Estado destina el dinero que los españoles pagamos en impuestos a financiar los servicios públicos y prestaciones. Dígame, por favor si cree que el Estado dedica demasiados, los justos o demasiado pocos recursos a cada uno de los servicios que le voy a mencionar*

El Gráfico 14 muestra además algunos datos sobre preferencias de gasto en distintos sectores de política pública: obras públicas, transporte, medioambiente y cultura. En relación con ellos, los ciudadanos parecen ser más sensibles a la escasez de recursos en la política medio ambiental, seguida de la política de cultura. En cualquier caso, si en todas estas áreas se realiza el ejercicio de sumar el porcentaje de aquellos que opinan que se gastan demasiado pocos recursos con el de los que consideran que los recursos para estas políticas son los justos, el resultado sobrepasa el 90 por ciento tanto en el caso de medio ambiente y cultura como en transportes y se sitúa alrededor del 80 por ciento en obras públicas. Especialmente en estas últimas políticas, sería interesante observar la distribución de las opiniones por Comunidades Autónomas, ya que en los últimos años los responsables de algunas de ellas se han quejado precisamente en relación con el gasto vinculado a estos sectores de política pública, especialmente obras públicas y transportes.

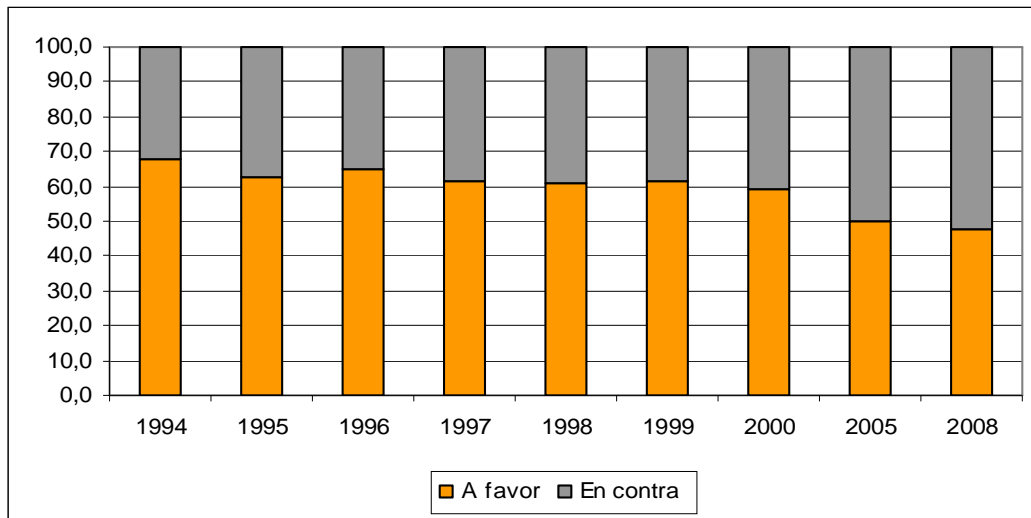
Finalmente, mención a parte merece la política de defensa. Aunque el CIS no cuenta con encuestas recientes sobre satisfacción ciudadana en relación a la Fuerzas Armadas, si existen otros datos que deben ser resaltados. En concreto, en lo que se refiere a la valoración del gasto en defensa, un porcentaje más elevado de ciudadanos que en cualquier otra política cree que se destinan demasiados recursos. Sin embargo, no es éste el dato a destacar. Como puede observarse en el Gráfico 15, si hasta el año 2000 había alrededor de un 50 por ciento de ciudadanos que consideraban el gasto excesivo, a partir de esa fecha este porcentaje ha disminuido significativamente y en 2008 sólo un 35 por ciento de ellos piensan así.

Gráfico15. La evolución de la valoración ciudadana sobre la cantidad de recursos destinados a la política de defensa (1994-2008). Porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2765 de 2008 CIS. Entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *Como usted sabe el Estado destina el dinero que los españoles pagamos en impuestos a financiar los servicios públicos y prestaciones. Dígame, por favor si cree que el Estado dedica demasiados, los justos o demasiado pocos recursos a cada uno de los servicios que le voy a mencionar*

Gráfico 16. La evolución de las actitudes ciudadanas sobre la reducción del gasto público en defensa (1985 a 2008). Diferencia de porcentajes a favor – en contra



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.019 de 1992, 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2394 de 2000, 2594 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007 y 2765 de 2008 CIS. Entre 2001 Y 2004 NO EXISTEN DATOS. Pregunta: *Suponiendo que el Estado se viera obligado a gastar menos en prestaciones y servicios públicos, dígame, por favor, si estaría a favor o en contra de que se gastara menos en cada uno de los servicios que le voy a mencionar*

Otro dato muy destacable es el relacionado con las actitudes sobre el recorte del gasto público. Por primera vez en 2008, el porcentaje de personas en contra del recorte en defensa sobrepasó el porcentaje de aquellas que estaban a favor de la reducción del gasto. Tal tendencia ha discurrido paralela al descenso del peso del gasto público en defensa respecto al gasto total en los años de la democracia. Además, parece también haberse tomado conciencia de la escasez de medios con la que ha contado el Ejército estos años, así como de que el mantenimiento de un Ejército profesional preparado para responder a otros problemas ahora más visibles como el terrorismo internacional, necesitaría de mayor cantidad de recursos. Finalmente, la imagen positiva de las Fuerzas Armadas debido a su participación en labores humanitarias y de pacificación, o su intervención en emergencias, así como un esfuerzo visible por adaptarse a los cambios sociales parecen haber influido positivamente en la sensibilización ciudadana con las necesidades de la política de defensa. Por ejemplo, en el Estudio de noviembre de 2008 realizado por el CIS sobre las actitudes ciudadanas en relación con la democracia española, el Ejército era entre las doce instituciones por las que se preguntaba –la monarquía o la policía entre ellas-, la institución en la que los españoles afirmaban confiar más.

2.6. Recapitulación

Aunque los ciudadanos están satisfechos con el funcionamiento de los servicios públicos, con la excepción del año 2005, se percibe cierto empeoramiento de la percepción del funcionamiento de los mismos sin que ello haga que el porcentaje de insatisfechos sobrepase al de satisfechos.

El análisis ha revelado que las percepciones sobre los servicios varían significativamente según el sector de política pública. Mientras que en algunos servicios como los sanitarios hay más ciudadanos satisfechos, en otros como los vinculados a la administración de justicia aparecen muchos más insatisfechos.

El análisis sugiere que, especialmente en las políticas de educación y sanidad, deberían emprenderse estudios que tuvieran en consideración la perspectiva territorial, ya que estas políticas están descentralizadas. El cambio de actitudes ciudadanas en relación con las políticas de seguridad y defensa parece un motivo suficiente para realizar estudios sectoriales también en estas políticas, que puedan orientar mejor sobre las razones de tal transformación.

Como es conocido, las políticas de bienestar son las más queridas por la ciudadanía. Incluso los ciudadanos que perciben que los servicios públicos del bienestar son ineficaces, parecen conceder un margen de confianza al sector público. Estos ciudadanos son más proclives a valorar que los recursos públicos destinados a esos servicios son escasos y es muy pequeño el porcentaje de ciudadanos a favor de recortes en el gasto público.

El hecho de que los ciudadanos vinculen la ineficacia con la escasez de recursos puede hacer que los gestores públicos demanden más recursos, sin preocuparse a la vez de mejorar la gestión de los servicios públicos. Sin embargo, dejar que la percepción de ineficacia crezca entre la población puede hacer que cambien las preferencias de los ciudadanos sobre que merezca la pena gastar dinero en servicios públicos que a su juicio funcionan mal.

En esta línea, convendría realizar estudios sectoriales que ayudasen a comprender mejor las variables que determinan la satisfacción ciudadana en distintos sectores de política, asunto sobre el que existe todavía escasa información. Esto permitiría mejorar la definición de los problemas públicos y formular estrategias de política pública que se ajustasen a las necesidades y preferencias sociales detectadas de esta forma e incluso, en su caso, reducir esfuerzos en aspectos que los ciudadanos no consideran prioritarios. Dicho de otra forma, un mejor conocimiento de cuáles son las dimensiones o características de los servicios sectoriales que determinan la satisfacción ciudadana contribuiría a decidir dónde dirigir los esfuerzos de mejora y quizá dónde concentrar los recursos, lo que finalmente haría mejorar la percepción ciudadana.

III. La satisfacción ciudadana con los servicios públicos administrativos, en particular.

3.1. Las peculiaridades de los servicios de carácter administrativo como objeto de análisis: la presencia de los estereotipos negativos y sus consecuencias

Algunos estudios han aportado evidencia empírica de que cuando al ciudadano se le interpela por la *administración pública* en general, tiende a responder haciendo referencia a estereotipos o falsas generalizaciones, la mayor parte de las veces resaltando rasgos negativos de las organizaciones públicas. La administración pública, al igual que otras realidades complejas y más o menos desconocidas, es objeto frecuente de clichés que tienen como finalidad tratar de reducir su complejidad y de este modo poder referirse a ellas utilizando un código común (Aronson 1999). El fenómeno de los estereotipos negativos para referirse a la administración pública no es peculiar del caso español y muy al contrario se trata de algo extendido en muchos de los países más desarrollados. En Bélgica, Alemania, Francia o Estados Unidos, los ciudadanos creen que sus administraciones, sus burocracias o sus funcionarios son las que peor funcionan o los más ineficaces⁴.

En concreto, se ha dicho que existen al menos tres tipos de estereotipos en relación con la administración pública que es necesario conocer para poder analizar adecuadamente los datos de opinión sobre la misma. Uno de ellos es el de la *caja negra*. Se refiere a la

⁴ Existe abundante evidencia empírica sobre el tema. Para una síntesis véase Van de Walle 2006. sobre estereotipos específicos véase Del Pino 2005. Véase también sobre opinión pública y administración pública Bouckaert y Kampen 2005.

creencia extendida de que la administración está formada por un abstracto e ininteligible conjunto de organizaciones preocupadas más por los procedimientos que por el fin al que sirven. En distintos países, es habitual que la administración central acapare las críticas más duras relacionadas con la lentitud o el papeleo, mientras que los ciudadanos suelen considerar que la administración local es la más cercana, la que mejor les trata, la más rápida o la que mejor información les proporciona. Así es también en el caso español cuando se pide a los ciudadanos que, por comparación entre las tres administraciones, digan que administración tiene esos rasgos (Estudio 2.765, AEVAL & CIS 2008).

Un segundo estereotipo es el conocido como la *presunción de ineficacia*, según la cual se presupone que la administración y quienes trabajan en ella son ineficaces o al menos más ineficaces que la empresa privada y sus trabajadores. En España, igual que en otros países, la empresa privada es considerada sistemáticamente más eficaz. Paradójicamente, sin embargo, numerosos estudios han puesto de manifiesto que los ciudadanos prefieren la prestación pública de los servicios. Posiblemente ello se debe a que, aun creyendo que el sector privado es más eficaz, piensan también que es el sector público el que más se preocupa por la equidad (Estudios 2.644 y 2.706 AEVAL & CIS 2006 y 2007). En tercer lugar, el estereotipo de la *burocracia sin rostro* se refiere a que es frecuente considerar que los empleados públicos y la propia administración carecen de sensibilidad con los ciudadanos y sus problemas.

Algunos autores han llegado incluso a describir el perfil de los llamados ciudadanos *burófobos* para referirse al grupo de ciudadanos que sistemáticamente atribuyen rasgos negativos a la administración, incluso aunque las experiencias que hayan tenido con ella no hayan sido siempre malas. Frente a ellos se ha descrito también al ciudadano *burófilo*, el que tiene una imagen positiva de la administración, aunque pueda estar ocasionalmente insatisfecho, y al llamado *burotolerante*, probablemente con menos ideas predeterminadas sobre la administración y más permeable a las experiencias cotidianas con la misma (Nachmias y Rosenbloom 1978). Aunque caracterizar empíricamente a cada uno de estos grupos de ciudadanos exigiría un estudio específico, en el caso español el porcentaje de ciudadanos con “una imagen negativa o muy negativa de la administración” se sitúa alrededor del 30 por ciento. De entre ellos, alrededor de un 30 por ciento no parecen haber tenido experiencias recientes negativas con la administración. A este grupo podría calificársele de burófobo.

De modo que “cualquier referencia global a la administración pública como un todo,... ha de tomarse con extraordinarias reservas, pues lo normal es que incurra en falsas generalizaciones” (Beltrán 1996). Desde un punto de vista metodológico, por ejemplo, las cuestiones anteriores son de la máxima importancia. Al estudiar cuáles son las opiniones de la ciudadanía en relación a la administración y sus servicios se ha de proceder con especial atención. Si se interroga a los ciudadanos de forma abstracta es más probable que respondan con respuestas estereotipadas sobre la administración, que en su gran mayoría son negativas. Sin embargo, a medida que un individuo puede reconocer su experiencia cotidiana con el servicio por el que se le interroga, las respuestas de una buena parte de la población se ajustarán más a la realidad, mostrando a un ciudadano más o menos satisfecho en función de cómo haya ido su experiencia (Van Ryzin 2009).

Esta cuestión es de especial relevancia también a la hora de tratar de valorar el efecto de las medidas adoptadas por los responsables públicos con el objeto de mejorar los servicios públicos. En el primer caso, cuando se realizan preguntas generales sobre la

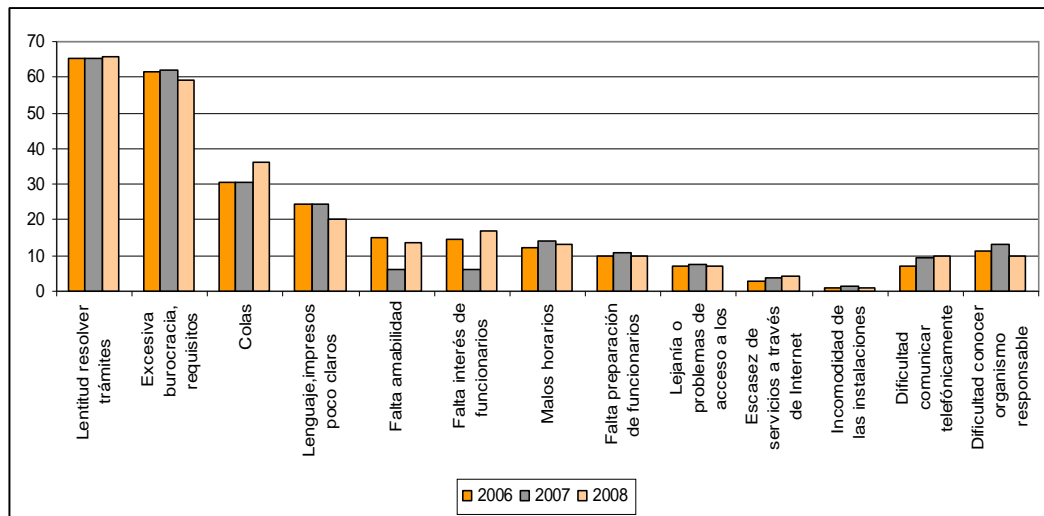
administración pública, las respuestas estereotipadas apenas registrarán cambios que reflejen el esfuerzo modernizador, produciendo, en consecuencia, cierto desánimo entre quienes las ponen en marcha. Sin, embargo, en el segundo caso, en que el ciudadano puede reconocer el servicio por el que se pregunta, es mucho más probable que las mejoras y los avances realizados por la administración pública sean más identificables.

En el otro extremo debe recordarse que los estereotipos no tienen por qué ser falsos siempre, sino que la que es falsa es su generalización o su extensión de manera indiscriminada. Es posible encontrar experiencias extraordinariamente positivas, que han supuesto avances constatables en la gestión administrativa y, lo más importante, mejoras que son reconocidas como tales por los ciudadanos. Véase, por ejemplo, el caso de la Agencia Tributaria, cuyo “Borrador de la Declaración” tiene el reconocimiento de los usuarios de este servicio, quienes de forma mayoritaria afirmaban estar muy satisfechos e incluso un 40 de los mismos aseveró que no había ningún aspecto mejorable en el mismo en 2008. Sin embargo, tampoco debe considerarse que todas las críticas a la administración son fruto de los estereotipos. A pesar de que en las últimas décadas se han hecho esfuerzos importantes para avanzar en una administración al servicio de la ciudadanía es posible encontrar problemas como los que se destacan en el discurso estereotipado de la administración. De hecho, los propios empleados públicos españoles reconocen aspectos negativos del funcionamiento de la administración y casi un 80 por ciento de los mismos considera que existe una cultura resistente al cambio, que “la complejidad de la Administración” y “los hábitos y usos adquiridos a lo largo de muchos años que son tan difíciles de desarraigar” pueden dificultar mucho o bastante la mejora de la Administración (CIS 2006).

3.2. La valoración del funcionamiento de los servicios públicos administrativos, en abstracto

Como se ha anticipado, cuando se realiza una valoración en abstracto del funcionamiento de los servicios públicos de tipo administrativo es más probable obtener valoraciones negativas. Con la excepción de algunos años, 2005 y 2006, siempre existen más ciudadanos que tienen una valoración negativa, se sienten poco o nada satisfechos con el funcionamiento de las oficinas de la administración pública. Es probable que estas actitudes puedan depender de factores muy distintos, como quizá la percepción de la coyuntura política o económica o la valoración del gobierno, pero parece que el esfuerzo modernizador de la administración pública sí ha tenido consecuencias en la valoración de los ciudadanos. Si en 1992 alrededor de un 66 por ciento afirmaba estar poco o nada satisfecho con las “oficinas de la administración pública”, en 2008 este porcentaje se ha reducido en algo más de 11 puntos porcentuales, hasta el 55 por ciento (recuérdese el Gráfico 2). Del mismo modo, también ha crecido el porcentaje de ciudadanos que afirma estar muy o bastante satisfecho con las oficinas administrativas en abstracto.

Gráfico 17. La evolución de la percepción de los ciudadanos sobre las principales dificultades que encuentran a la hora de realizar trámites o gestiones (2006-2008). Porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007 y 2.762 de 2008 CIS-AEVAL. Pregunta: A la hora de realizar gestiones o trámites en las oficinas de la Administración Pública, ¿cree Ud. que los ciudadanos en España tienen dificultades? A lo que han respondido sí: Y de estas gestiones o trámites, ¿cuáles cree que son los principales? (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

Cuando se pregunta a los entrevistados sobre si creen que a la hora de realizar gestiones o trámites en las oficinas de la Administración Pública, los ciudadanos en España tienen dificultades, un alto porcentaje entre el 70 y el 76 por ciento respondía que sí en 2006, 2007 y 2008. Como puede observarse en el Gráfico 17 cuando se pregunta por cuáles son esas dificultades, porcentajes de entre el 60 y 65 por ciento de los ciudadanos citan algunas como la lentitud en resolver los trámites, la excesiva burocracia, el papeleo o los muchos requisitos que se solicitan.

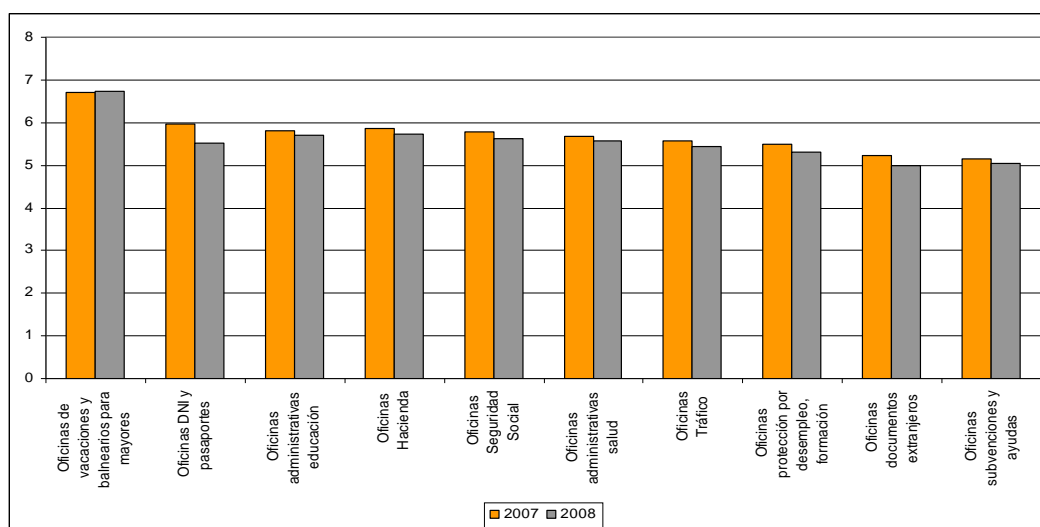
Aunque la redacción de la pregunta impide comparar estos datos con los de años anteriores, distintos Estudios realizados en 1993 y 2003 por el CIS, analizan también las dificultades que los ciudadanos encontraban en su relación la administración. En ellos se citan la existencia de colas, la excesiva burocracia, la mala información y la lentitud en la resolución de las gestiones. A pesar del reconocimiento de algunas mejoras, en 2003 un 65 por ciento de los ciudadanos seguía creyendo que, en lo que se refiere a la rapidez de los trámites, las administraciones públicas siguen igual o han empeorado y entre un 50 y un 60 por ciento opina lo mismo respecto a la sencillez de los procedimientos o el trato al ciudadano. Tales estereotipos condicionan entonces las expectativas que los ciudadanos se crean ante la hipotética situación de que tuviesen que acercarse a una oficina de la administración. Seguramente, los impresos no serían claros ni sencillos (55 por ciento), no existirían facilidades para poner reclamaciones (51 por ciento), les harían ir de un sitio a otro (75 por ciento), tendrían que esperar un buen rato (en un 84 por ciento) o encontrarían dificultades de algún tipo (59 por ciento).

3.3. La valoración del funcionamiento de servicios públicos administrativos específicos por parte de la población general

Como se ha anticipado, cabe esperar que la valoración ciudadana de los servicios públicos concretos sea más positiva que cuando se evalúan las oficinas de las administración pública, en abstracto. Como puede apreciarse en el Gráfico 18, los

ciudadanos otorgan puntuaciones superiores a 5 en todos los servicios públicos por los que se les ha preguntado. Las oficinas encargadas de la gestión de las vacaciones y balnearios para mayores, con una nota que se acerca al 7, aquellas que gestionan el Documento Nacional de Identidad y los Pasaportes y las Oficinas de Hacienda, son las que alcanzan puntuaciones más elevadas. En el otro extremo, con sólo un 5 en 2008 se sitúan las oficinas que gestionan los documentos de extranjeros y las que tramitan subvenciones y ayudas. En general, y con la excepción de las oficinas que gestionan las vacaciones para mayores, todos los demás servicios de tipo administrativo han bajado algunas décimas en relación con la valoración que obtuvieron en 2007. Los datos de los próximos años permitirán observar si este pequeño descenso se consolida o, por el contrario, es sólo temporal.

Gráfico 18. La evolución de la valoración ciudadana del funcionamiento de diversas oficinas encargadas de trámites o gestiones (2007 -2008). Porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.706 de 2007 y 2.762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta: Por su experiencia personal o por la idea que Ud. tenga, ¿cómo valoraría el funcionamiento de los siguientes servicios? Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa "muy mal" y el 10 "muy bien". Valoración media en una escala de puntuaciones 1-10.

Aunque estas calificaciones citadas no alcanzan el 7 o el notable, y por lo tanto el margen de mejora de los servicios es amplio, sí ponen de manifiesto una valoración de los ciudadanos más positiva que cuando se les preguntaba por las oficinas de la administración pública.

3.4. La valoración del funcionamiento de servicios públicos administrativos por quienes los utilizan

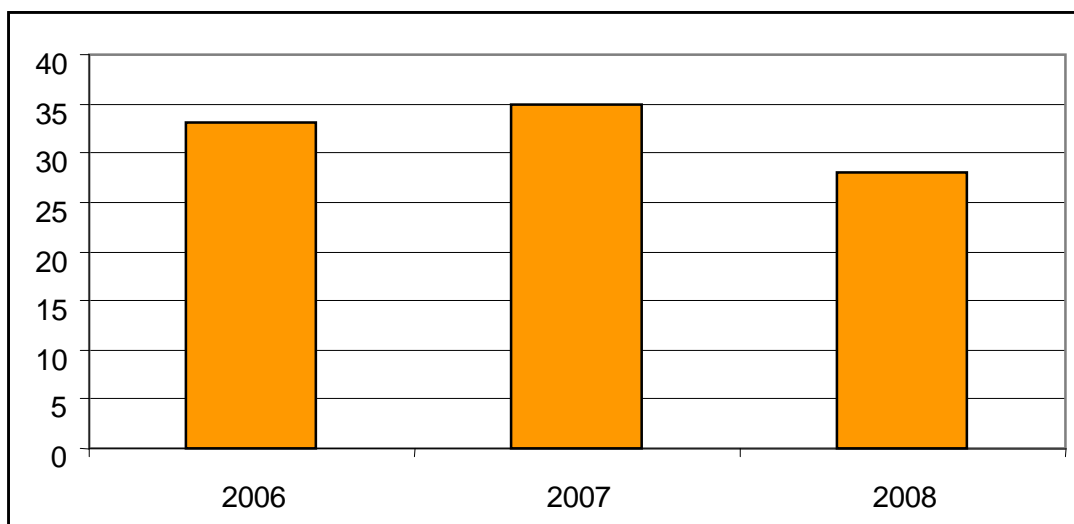
Como se anticipaba, cuando se pregunta a los ciudadanos sobre su experiencia con un servicio público en concreto que además han utilizado recientemente, es más probable que su respuesta se ajuste a la realidad de uso de ese servicio. Tomadas en su conjunto, las respuestas de los ciudadanos serán más positivas que negativas puesto que, en general y como se ha explicado, la administración pública en abstracto es objeto de frecuentes estereotipos negativos.

En la encuesta realizada por AEVAL se preguntaba a los ciudadanos si en los últimos meses habían tenido algún contacto presencial, telefónico, por correo o Internet con cualquiera de las tres administraciones públicas para realizar alguna gestión o trámite. En

2008, casi un 56 por ciento de los ciudadanos contestaba afirmativamente, algo más de 10 puntos porcentuales que en 2006 y 2007. De entre quienes contactaron con la administración pública, un 85 por ciento de ciudadanos tuvo que acudir personalmente a algún centro o servicio de alguna de las administraciones.

En 2008, los organismos o servicios más visitados según los propios ciudadanos fueron las oficinas de la hacienda pública, seguidas de las de los Ayuntamientos, las Comunidades Autónomas y las de la Seguridad Social. En general, los porcentajes de visitas manifestadas a estas organizaciones se mantienen similares respecto a los del año anterior. Por ejemplo, ocurre así en relación con las Oficinas de Empleo o las Comisarías. Sin embargo, destaca especialmente un descenso de catorce puntos en el porcentaje de ciudadanos que afirma haber acudido a las Oficinas de Hacienda así como a las Oficinas de la Seguridad Social, aunque en este último caso con un descenso menor, de menos de cuatro puntos. En el otro extremo, los Ayuntamientos han visto incrementadas las visitas ciudadanas en trece puntos porcentuales.

Gráfico 19. La evolución de la valoración de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios públicos específicos (2006-2008). Diferencia de porcentajes: (muy + bastante satisfecho) – (poco + nada satisfecho)



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007 y 2.762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta: *Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de cómo le resolvieron su problema?*

La encuesta de AEVAL se interesaba también por la satisfacción ciudadana en relación con el servicio específico al que el ciudadano entrevistado había afirmado acudir en el último año. Como era previsible, en esta ocasión el porcentaje neto de satisfechos es más positivo que cuando se valoran las oficinas de la administración en abstracto, tal y como puede comprobarse en el Gráfico 19. Para todos los años analizados, entre un 60 y un 63 por ciento de los ciudadanos manifiestan estar muy o bastante satisfechos con como le resolvieron el problema, mientras que entre un 29 y un 32 se sienten nada o poco satisfechos. Además, entre un 35 y un 40 por ciento de los ciudadanos afirma que el servicio prestado ha sido mejor que lo que esperaba, un 40 por ciento cree que ha sido igual y un 20 por ciento dice que ha sido peor o mucho peor.

3.5. La insatisfacción con los servicios públicos administrativos: razones y perfiles ciudadanos

Aunque el hecho de que haya más ciudadanos satisfechos con los servicios es una buena noticia, la administración debe interesarse especialmente por el grupo de ciudadanos insatisfechos con los servicios públicos. Por un lado, la identificación de las organizaciones que concentran las críticas desde el punto de vista ciudadano y la determinación de cuáles son las dimensiones o aspectos del servicio que merecen la crítica ciudadana pueden serle de gran utilidad. De modo, que la administración pública podrá aprovechar las opiniones de los ciudadanos para profundizar en su propio diagnóstico y mejorar así determinados aspectos relacionados con la calidad de los servicios que presta.

Adicionalmente, la administración debe tener un mejor conocimiento del perfil de estos ciudadanos insatisfechos con los servicios públicos. Se trata de un grupo minoritario pero numeroso (alrededor de un 30 de quienes dicen haber utilizado el servicio en el último año) del que es necesario saber, por ejemplo, si se trata de personas que comparten algún rasgo sociodemográfico específico.

En relación con las organizaciones, no existen diferencias significativas en la satisfacción ante la actuación de las distintas organizaciones recogidas en la encuesta de AEVAL. Un 63 y 64 por ciento de los ciudadanos afirma estar mucho o bastante satisfecho con la forma en que en las Oficinas de Hacienda y las Comisarías respectivamente le resolvieron su problema. En el otro extremo, alrededor de un 50 por ciento de ciudadanos tiene la misma opinión de los ministerios, las delegaciones y subdelegaciones del gobierno en el territorio.

La encuesta de AEVAL pedía a los usuarios que valorasen entre 1 (muy negativamente) y 10 (muy positivamente) distintos aspectos del servicio público al que acudieron la última vez. Como ya ocurrió en 2007, las calificaciones más positivas, cerca del 7, se conceden a cuestiones relacionadas con la accesibilidad de las instalaciones y la facilidad para encontrarlas. Asimismo, se valoran positivamente la profesionalidad de los funcionarios y el trato recibido, con notas que sobrepasan el 6. Sin embargo, la dificultad para contactar telefónicamente con la administración y el tiempo que tarda ésta en responder o en resolver la gestión son los aspectos que los ciudadanos valoran más negativamente.

Como puede apreciarse en el Gráfico 20, las medias de las valoraciones de cada uno de estos aspectos o dimensiones del servicio crecen monótonamente para cada nivel de satisfacción con la gestión realizada. Esto se aprecia en que las líneas que representan las medias de valoración para cada nivel de satisfacción no se cruzan en ningún momento. Es decir, la valoración media de los muy satisfechos está por encima de la valoración media de los bastante satisfechos y así en todas las categorías. De modo que cuando un ciudadano está “muy satisfecho” califica con mejor nota todas las dimensiones del servicio. Cuando está “bastante satisfecho”, la calificación de cada dimensión es algo peor y así sucesivamente para cada grado de satisfacción (los que se dicen indiferentes, poco satisfechos o nada satisfechos). Ello indica que, en alguna medida, existe cierto grado de

asociación entre cada uno de estos aspectos del servicio y la satisfacción global del ciudadano con el servicio al que acudió.

En el Gráfico 20 puede observarse también que algunos aspectos parecen tener escasa influencia en la configuración de la satisfacción ciudadana con los servicios⁵. Es el caso de los horarios de atención al público, el estado de las instalaciones y la facilidad para encontrar los centros. Valoraciones altas de estas dimensiones del servicio no implican un incremento de la satisfacción. Asimismo, por ejemplo, aproximadamente un 40 por ciento de las personas que declaran sentirse muy insatisfechos con la última gestión realizada puntúan las instalaciones con 7 o más puntos sobre 10. Más aún, más del 50 por ciento de los muy insatisfechos puntúan el horario, las instalaciones o la facilidad de encontrar los centros con 5 o más puntos. Sin embargo, estos datos no deben llevar a la deducción de que, por ejemplo, un mal estado de las instalaciones, pasaría desapercibido para los ciudadanos, ni afectaría a su satisfacción. Más bien cabe pensar lo contrario, y que precisamente, la mejora generalizada de las instalaciones que ha llevado a cabo la administración pública en los últimos años les hace pensar que es algo que pueden esperar razonablemente.

Existe otro grupo de aspectos que sólo en determinadas ocasiones parecen tener una influencia en la satisfacción con el servicio. Es el caso de la facilidad para comunicarse a través del teléfono o de Internet, la facilidad de realizar quejas o sugerencias así como el tiempo de espera para ser atendido. Utilizando este último caso como ejemplo se puede observar que, salvo cuando el ciudadano juzga este tiempo de espera de forma muy negativa o muy positiva, no existen muchas diferencias entre los porcentajes relativos de cada nota según el grado de satisfacción. En otras palabras, el hecho de que un individuo valore muy mal este aspecto (por ejemplo, que haya tenido un tiempo de espera muy largo) sí influye en bastante medida en la satisfacción general con el servicio. No obstante, las valoraciones intermedias (tiempos de espera que son calificados entre 3 y 7) no predeterminan significativamente el grado de satisfacción global. En línea con esta idea, algunos estudios (Erin Research 2008), han logrado incluso estimar el tiempo tolerable de espera.

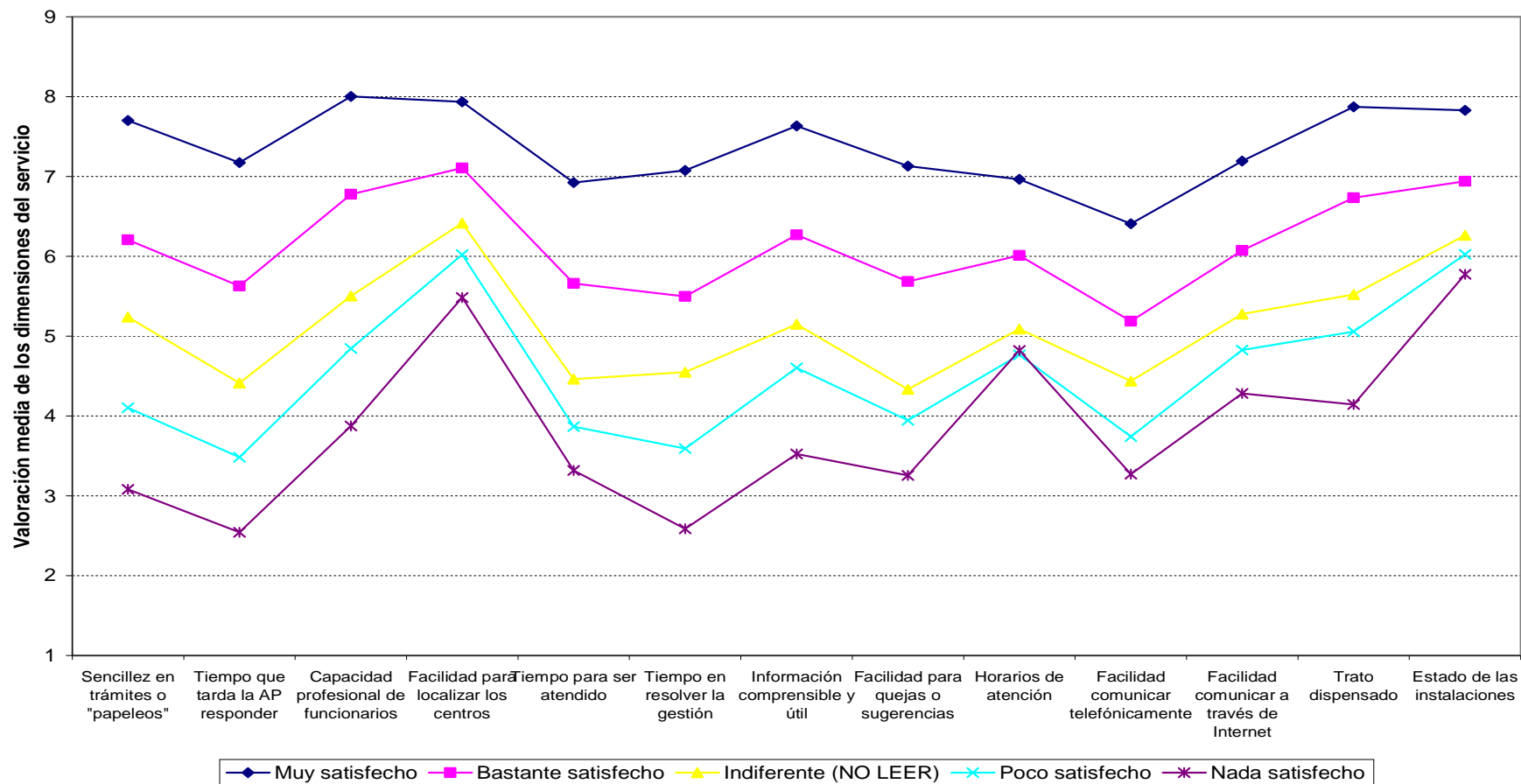
Un tercer grupo de dimensiones está formado por la capacidad profesional de los funcionarios, la sencillez en los trámites, el tiempo que tardan las administraciones públicas en responder o en resolver la gestión, el trato dispensado por los funcionarios y que la información sea comprensible y útil. En relación con estas dimensiones se pueden observar distribuciones crecientes a medida que sube la nota para los muy satisfechos y decrecientes para los muy insatisfechos. Mientras que para los grupos de satisfacción intermedia, los resultados están más concentrados en las notas intermedias.

⁵ En el Gráfico 20 se observa que para estas dimensiones no hay mucha diferencia entre las valoraciones medias por cada grado de satisfacción (las líneas están muy juntas). Es decir, incluso los individuos que se declaran muy insatisfechos puntúan bien en general la accesibilidad o el estado de las instalaciones. Métodos más sofisticados usados para aislar la importancia de cada dimensión del servicio en la satisfacción global (como las regresiones logísticas ordinales) obtienen el mismo resultado, indicando que la diferente valoración media de estos aspectos no tiene peso en el grado de satisfacción global con el servicio.

Aunque los análisis sobre las dimensiones que influyen en el servicio necesitan de mayor profundidad, el estudio realizado aquí indica que el tiempo, la sencillez, la profesionalidad y el trato son las características que más influyen en la valoración total de un servicio. Precisamente algunas de estas dimensiones han sido también identificadas como las más importantes a la hora de influir en la satisfacción ciudadana con los servicios en la encuesta canadiense *Citizens First* (realizada por el *Institute for Citizen-Centered Service* (ICCS)). Esta encuesta logró identificar en 2003 empíricamente los cinco impulsores clave que explicaban dos tercios de la satisfacción con una amplia gama de servicios públicos: 1) puntualidad en el servicio o respuesta; 2) conocimiento y competencia del personal; 3) amabilidad del personal que “hace un esfuerzo adicional”; 4) ser tratados con justicia; y 5) lograr los resultados que se necesitaban.

Finalmente, entre las características de las personas que valoran cada uno de los aspectos del servicio, no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, el nivel de estudios o el nivel socioeconómico. De nuevo se aprecian algunas diferencias en función de la edad, de modo que los mayores de 65 años valoran mejor algunas dimensiones de los servicios como la capacidad profesional de los empleados públicos o el trato recibido.

Gráfico 20. Valoración media de las dimensiones del servicio para cada nivel de satisfacción (2008)



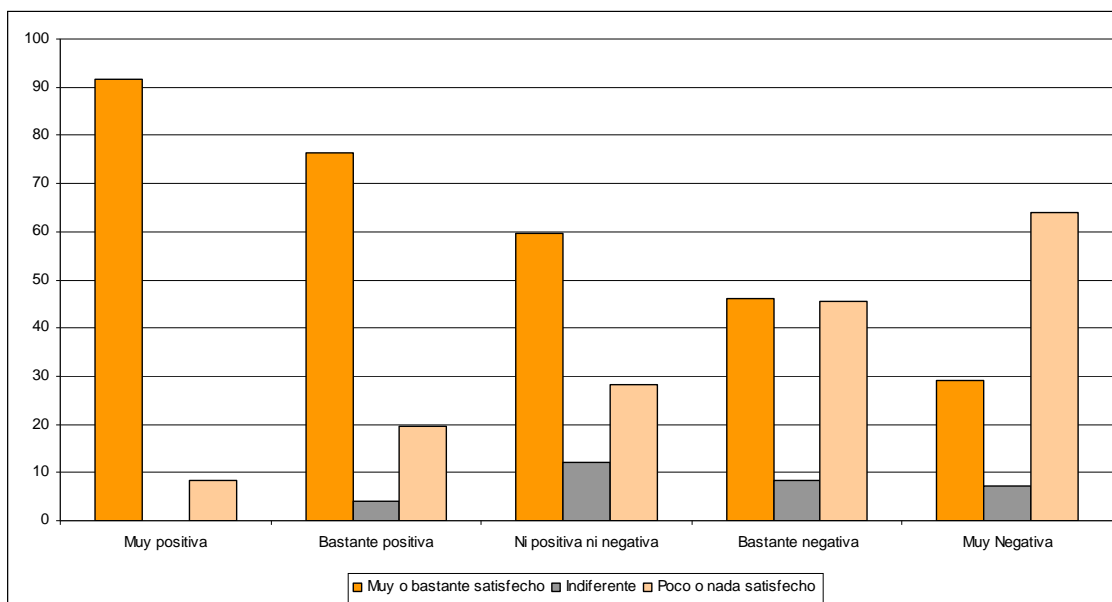
Fuente: elaboración propia a partir del Estudios 2.762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta 1: Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de cómo le resolvieron su problema? Pregunta 2: Me gustaría que valorase los siguientes aspectos del servicio Público al que acudió. Utilice para ello una escala de 1 a 10 en la que el 1 significa que lo valora muy negativamente y el 10 que lo valora muy positivamente.

Para acabar este análisis sobre la insatisfacción con los servicios, resulta relevante analizar si el perfil sociodemográfico de los ciudadanos que se muestran satisfechos difiere del de aquellos que se muestran insatisfechos. El análisis de los resultados para 2008 evidencia que no se aprecian diferencias en el grado de satisfacción por sexo, ni prácticamente por edad. Con respecto a esta última variable, tan sólo el grupo de 65 y más años muestra un nivel de satisfacción algo superior a la media, como viene siendo habitualmente detectado en otros estudios sobre satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

El nivel de estudios tampoco parece determinante en cuanto al grado de satisfacción ante las gestiones del sector público. Si bien se aprecia una cierta disminución del número relativo de individuos que se encuentran satisfechos a medida que aumenta el nivel de estudios, lo que puede deberse a un mayor grado de exigencia de estos ante las administraciones. La ideología declarada o el hecho de trabajar para el sector público implican diferencias importantes en el grado de satisfacción ante las gestiones administrativas. Aunque los ciudadanos que se ubican en los extremos del eje ideológico están más insatisfechos.

Cuando se analizan aún con más detalle las características que comparten el grupo de personas insatisfechas, llama la atención la relación entre éste y aquellos que tienen una imagen negativa o muy negativa de la administración pública. De modo que, los individuos que tienen una imagen muy negativa de la administración pública presentan porcentajes de alrededor de 30 puntos superiores a los que tienen una imagen buena o muy buena en la respuesta *estoy muy insatisfecho ante la última gestión administrativa realizada*. Igualmente, para el grupo con imagen muy negativa del sector público, los porcentajes de respuestas satisfactorias con la última gestión realizada son muy inferiores como puede apreciarse en el Gráfico 21.

Gráfico 21. El grado de satisfacción de las personas que dicen haber utilizado el servicio en el último año según la imagen de la administración pública (2008). Porcentajes



Fuente: Estudios 2762 CIS & AEVAL. Pregunta: Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de cómo le resolvieron su problema?

Incluso entre aquellos que tienen opiniones menos extremas sobre la administración, se puede observar que los usuarios muy o bastante satisfechos que tienen una imagen de las administraciones públicas bastante positiva prácticamente duplican a los mismos porcentajes relativos para los ciudadanos con una imagen del sector público bastante negativa. Quizá una de las cuestiones más interesantes es ver qué opinan aquellos que afirman tener una imagen “ni positiva ni negativa de la administración”. Entre estas personas es mayoritario el grupo de quienes afirman estar muy o bastante satisfechos.

Si bien el grado de asociación entre ambas variables es claro, es más difícil establecer unívocamente la dirección de causalidad. En principio, parece razonable asumir que las experiencias en la gestión de un trámite administrativo en el último año pueden influir en la imagen general de la administración pública. No obstante, como se ha explicado más arriba, ciertos grupos de ciudadanos poseen una imagen negativa de la administración que no se corresponde ni sólo ni exactamente con experiencias concretas. De hecho, prácticamente un 30 por ciento de los individuos que tienen imagen muy negativa de la administración se han encontrado muy o bastante satisfechos al menos con la resolución del último trámite o gestión administrativa que han realizado. En definitiva, la imagen negativa de la administración no parece provenir tanto de que estos ciudadanos hayan tenido una mala experiencia con la administración, como quizá de otras razones sobre las que hasta la fecha sólo es posible especular.

3.6. Recapitulación

Desde un punto de vista sustantivo, el análisis ha demostrado que frente a una valoración ciudadana persistente y mayoritariamente negativa del funcionamiento de las Oficinas administrativas en abstracto, la satisfacción mejora en el caso de servicios concretos, tanto si quienes los valoran son parte de la población general como si son específicamente usuarios de los servicios.

En cuanto a la valoración de distintas dimensiones de los servicios, las calificaciones más positivas se conceden a cuestiones relacionadas con la accesibilidad de las instalaciones y la facilidad para encontrar los servicios. También se valoran positivamente la profesionalidad de los funcionarios y el trato recibido. Sin embargo, la dificultad para contactar telefónicamente con la administración y el tiempo que ésta tarda en responder o en resolver la gestión son los aspectos valorados más negativamente.

Paradójicamente, los aspectos de servicios que mejor valoran los ciudadanos no son los que más inciden en su satisfacción. Sin embargo, otros como el tiempo, la sencillez, la profesionalidad y el trato son aspectos que influyen más en la satisfacción con servicios específicos que se han utilizado recientemente. Es precisamente en estos en los que sería recomendable insistir mediante programas tales como los de simplificación administrativa o la e-administración, sin olvidar que la cualificación profesional y el trato dispensado, especialmente por los empleados que mantienen contacto con los ciudadanos, son también dimensiones relevantes que deben cuidarse de manera especial.

La administración está especialmente interesada en el grupo de los ciudadanos insatisfechos. El estudio más detallado de este grupo muestra que se distribuyen homogéneamente entre la población y sólo los jóvenes son algo más críticos. El único rasgo llamativo que comparten muchos de los ciudadanos más insatisfechos es el de tener una imagen negativa de la administración en abstracto, que no parece ser fruto de una experiencia negativa.

Cuando los ciudadanos son preguntados por la administración pública en general, tienden a responder haciendo referencia a estereotipos, la mayor parte de las veces resaltando rasgos negativos de las organizaciones públicas. En este sentido, una primera conclusión de tipo metodológico es que se debe ser cauteloso con la forma en que se pregunta sobre la administración y con la manera en que se analizan los datos si lo que se desea es obtener información verdaderamente provechosa para la mejora de las administraciones. Si el individuo puede reconocer su experiencia cotidiana con el servicio por el que se le pregunta sus respuestas se ajustarán más a la realidad, mostrando a un ciudadano más o menos satisfecho en función de su experiencia.

Como conclusión general debe recordarse que, aunque sea falsa su generalización, los rasgos negativos que los ciudadanos encuentran en los servicios no siempre son falsos. Es por ello necesario insistir en la mejora continua de los servicios. Sin dejar de atender a las dimensiones de los servicios que los ciudadanos valoran mejor, deben tenerse especialmente en cuenta los aspectos de los mismos que parecen más importantes para ellos. Es imprescindible además mayor perseverancia si se quieren contrarrestar los arraigados estereotipos sobre la administración y los empleados públicos y si se desea convencer al colectivo de ciudadanos que se muestra menos permeable a reconocer los cambios positivos.

IV. La satisfacción ciudadana con las medidas modernizadoras

4.1. Las actitudes hacia la e-administración y valoración del funcionamiento de servicios públicos en función del tipo de contacto con la administración

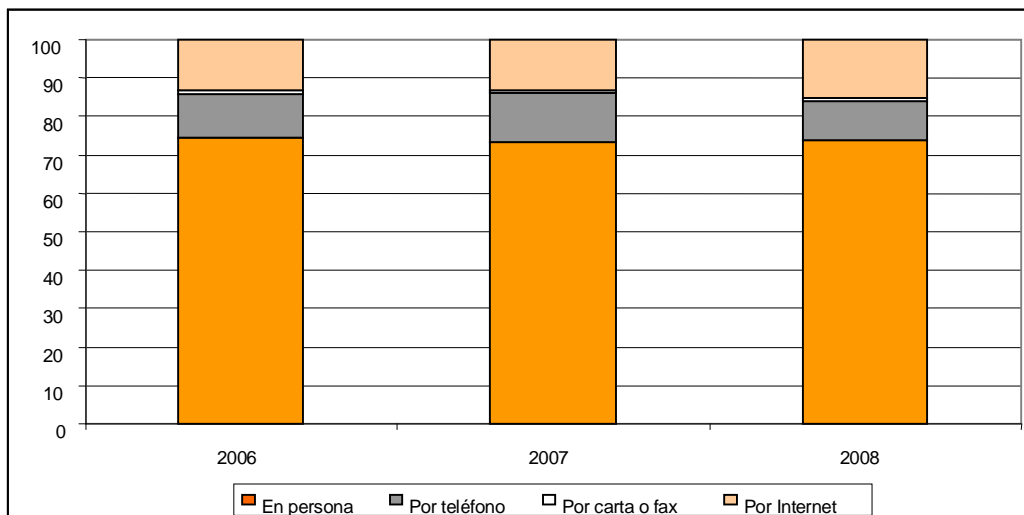
Casi tres cuartas partes de la ciudadanía siguen prefiriendo el contacto presencial cuando tienen que realizar una gestión en la administración pública, mientras que alrededor de un 10 y un 15 por ciento de los ciudadanos prefiere utilizar el teléfono o Internet, respectivamente. Como puede observarse en el Gráfico 22, la distancia entre el porcentaje de personas que prefiere Internet para relacionarse con la administración se va acrecentando respecto al de aquellas que prefieren el teléfono. Además, el porcentaje de quienes prefieren la red ha crecido respecto a 2006 y 2007, aunque sólo ligeramente, dos puntos en concreto.

No existen diferencias significativas por razón de sexo en relación con el canal de contacto preferido con la administración pública. Sin embargo, los ciudadanos de más de 55 años son los que muestran una menor preferencia por la utilización de la red frente a la forma presencial para realizar sus gestiones con la administración. En la práctica, son también los mayores de 55 quienes dicen utilizar menos Internet para resolver sus gestiones a pesar de que, como se verá más adelante, cuando lo hacen, son los de más edad los que dicen estar más satisfechos. Del mismo modo, los ciudadanos con más recursos son los que muestran más preferencias por el uso de Internet para resolver las gestiones y los que, también en la práctica, más utilizan la red.

En 2008, casi un 56 por ciento de los ciudadanos, alrededor de un 10 por ciento más que el año anterior, afirmaba haber tenido algún contacto presencial, telefónico, por correo o por Internet con alguna de las tres administraciones públicas en el último año para realizar alguna gestión o trámite. De entre las personas que se relacionaron con la administración pública, más del 85 por ciento tuvo que acudir personalmente a alguna de

sus oficinas, un 42 por ciento contactó telefónicamente, un 32 por ciento lo hizo mediante papeles y sólo un 27 por ciento a través de la red.

Gráfico 22. La evolución de las preferencias ciudadanas para contactar con la administración al realizar alguna gestión. Porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2655 de 2006, 2706 de 2007 y 2762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta: Si Ud. tuviese que hacer alguna gestión en la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autónoma o Administración Local) y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración?

De entre el 85 por ciento de ciudadanos que acudieron a alguna de las oficinas de la administración, un 67 de ciudadanos recuerda haberlo hecho más de una y menos de 10 veces, un porcentaje similar al de años pasados. Un 47 por ciento de los ciudadanos dice haber acudido a un servicio vinculado a la Administración General del Estado, mientras que el resto lo han hecho o bien a la administración autonómica o a la local por partes iguales. Como se ha visto más arriba, un 60 por ciento de los ciudadanos dice estar muy o bastante satisfecho con la forma en que le resolvieron el problema y un 23 por ciento considera que el servicio que recibió fue peor o mucho peor de lo que esperaba.

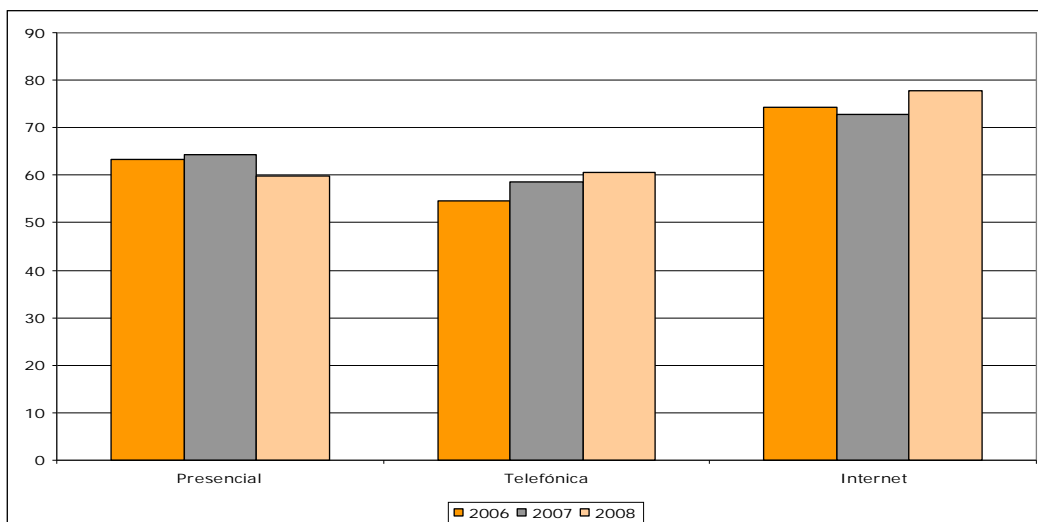
El porcentaje de quienes dicen haber contactado a través de papeles (carta, fax,...) con algún centro o servicio de las administraciones de cualquiera de los niveles de gobierno alguna vez en el último año, se mantiene similar al de años anteriores y alcanza un 32 por ciento de la ciudadanía. Sin embargo, el porcentaje de quienes han contactado a través del teléfono en 2008 alcanza casi la mitad de la población. Un 42 por ciento de los ciudadanos afirma que tal contacto telefónico lo mantuvo con algún servicio de la Administración General del Estado y porcentajes del 60 con las otras dos administraciones públicas. Quienes sienten satisfacción con esta experiencia de contacto telefónico se ha incrementado en 2008 y quienes dicen sentirse muy o bastante satisfechos sobrepasa el 60 por ciento, siendo, sin embargo, 20 puntos menos que en el caso de Internet.

El porcentaje de ciudadanos que dice haber contactado a través de Internet con las administraciones de cualquiera de los niveles de gobierno alguna vez en el último año es muy similar al de 2007 pero confirma una mejora sobre las cifras de 2006. En 2008, los ciudadanos que han utilizado Internet se sitúan alrededor del 27 por ciento. En ese año, del 70 por ciento restante, casi la mitad sostiene, sin embargo, que dispone de acceso a la red, lo que les convierte en usuarios potenciales de la misma.

De entre quienes afirman haber contacto con la administración pública a través de Internet, casi un 63 por ciento recuerda que el servicio pertenecía a la Administración General del Estado, un 25 a la autonómica y un 12 por ciento a las administraciones locales. Las oficinas de hacienda reúnen para todos los años la mayor parte de los contactos. En 2008, por ejemplo, las Oficinas de Hacienda acumularon casi el 50 por ciento de los contactos, seguidas, ya a gran distancia de la Seguridad Social. El objetivo del contacto es muy variado. En 2008, un 30 de los ciudadanos buscaba información y un 20 de ellos descargó formularios. El porcentaje de ciudadanos con un comportamiento más activo, como es el de la realización de trámites *on-line*, se ha visto incrementado de forma llamativa en los últimos años. Si en 2006 sólo algo más de un 22 por ciento realizaba gestiones *on line*, tal porcentaje pasó del 29 por ciento en 2007 y ha alcanzado el 37 por ciento en 2008.

De entre quienes tuvieron un contacto por Internet, el 80 por ciento dice sentirse muy o bastante satisfecho y el grado de satisfacción es mayor a medida que la edad es más avanzada. En este sentido, como muestra, más de un 90 por ciento de los usuarios de más de 65 años dicen sentirse muy o bastante satisfecho de ese contacto a través de la red. Como se puede observar en el Gráfico 23, independientemente del canal utilizado para contactar con la administración pública, siempre hay un mayor número de ciudadanos que afirman estar muy o bastante satisfechos. Aún así, Internet es el canal que genera más satisfacción ya que, como se ha mencionado, en 2008 un significativo 80 por ciento de ciudadanos afirmaba estar satisfecho, 20 puntos por encima de quienes habían utilizado otros tipos de canal.

Gráfico 23. La evolución de la valoración ciudadana con sus experiencias con la administración en función del tipo de canal utilizado (2006 - 2008). Porcentajes de muy o bastante satisfechos.



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2655 de 2006, 2706 de 2007 y 2762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta: *¿Quedó Ud. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho con esta experiencia?*

En resumen, la presencial es la forma de contacto con la administración preferida por las personas que necesitan resolver sus trámites con la administración pública en España. El porcentaje de quienes prefieren Internet ha crecido ligeramente en los últimos tres años pero todavía no sobrepasa el 15 por ciento de los ciudadanos. Internet sigue siendo el canal menos utilizado para relacionarse con la administración pública. Sin embargo, quienes lo

usan tienen un comportamiento más activo cada vez, ya que se ha incrementado llamativamente el porcentaje de personas que dicen realizar trámites *on line* y no se limitan únicamente a solicitar información. Como se ha podido observar, hay más ciudadanos satisfechos entre quienes han utilizado la red como vía de contacto con la administración.

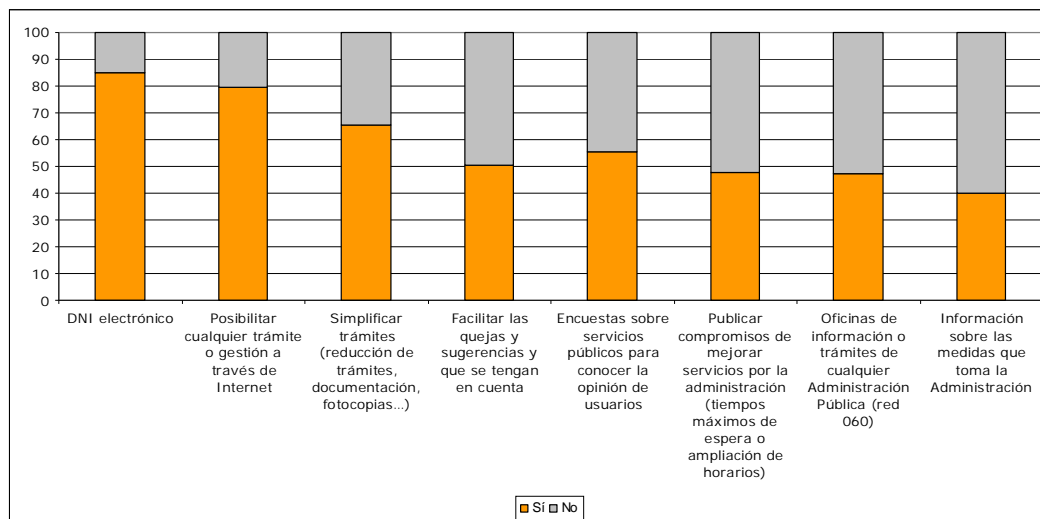
Estos datos aconsejan potenciar la administración electrónica tal y como se viene realizando en los últimos años con medidas como la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos de 2007, que tiene objetivos tan ambiciosos como el de que todas las administraciones públicas presten sus servicios *on line*. Sin embargo, se debe ser cauteloso dado el porcentaje de hogares que todavía en 2008 no cuentan en España con conexión a Internet, alrededor de la mitad de los mismos según la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares del Instituto Nacional de Estadística. Además, debe tenerse en consideración que existen perfiles ciudadanos menos susceptibles de poder ser usuarios de Internet. En este sentido, sería útil un estudio más detallado de los dos asuntos anteriores.

4.2. La valoración ciudadana de las medidas de modernización de la administración pública

La Administración General del Estado, como las de las Comunidades Autónomas y los Entes Locales, han avanzado de manera significativa en la mejora de la calidad de los servicios públicos en las últimas décadas. En particular, desde la Administración General del Estado se han puesto en marcha de forma sistemática, numerosas e importantes iniciativas con este propósito al menos desde finales de la década de los años ochenta. Entre algunas de las más recientes que se enmarcan en el Plan de Modernización, destacan las implementadas desde 2004 que están siendo reforzadas y completadas en esta nueva legislatura con iniciativas siempre orientadas a alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios a los ciudadanos. Con esta finalidad se creó, por ejemplo, la Red de Oficinas Integrales 060, que en la actualidad está ampliando sus funciones y capacidades. Asimismo, en los últimos años se han aprobado distintas normas para consolidar el Marco General para la Mejora de la Calidad, se ha puesto en marcha un programa de actuaciones para el Buen Gobierno y se han diseñado e implementado diversas iniciativas como el Plan para la Reducción de Cargas Administrativas, la Ley de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos o el DNI electrónico.

Aunque el porcentaje de ciudadanos que en 2008 había oído hablar de las medidas de reforma y modernización de la Administración de manera genérica es pequeño, el DNI electrónico es razonablemente conocido entre los ciudadanos, un 70 por ciento de ellos lo afirma en marzo de 2009. Entre quienes afirmaron tener conocimiento de las medidas modernizadoras en general, el porcentaje de ciudadanos que conoce el DNI electrónico es algo más elevado, en torno al 85 por ciento. Junto a esta medida, la posibilidad de realizar gestiones a través de Internet y el esfuerzo por simplificar los trámites son las más populares entre los conocedores del esfuerzo modernizador y también las más importantes para los ciudadanos.

Gráfico 24. Conocimiento de las medidas específicas entre quienes afirman estar al corriente de las medidas generales que están implantando las administraciones públicas para impulsar la calidad de los servicios (2008). Porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2655 de 2006, 2706 de 2007 y 2762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta: *Concretamente, ¿de cuáles de las siguientes medidas o servicios ha oído hablar?* Esta pregunta había sido filtrada desde otra anterior que pregunta: *¿Ha oído Ud. hablar de las medidas que se están implantando en las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) para impulsar la calidad de los servicios públicos?*

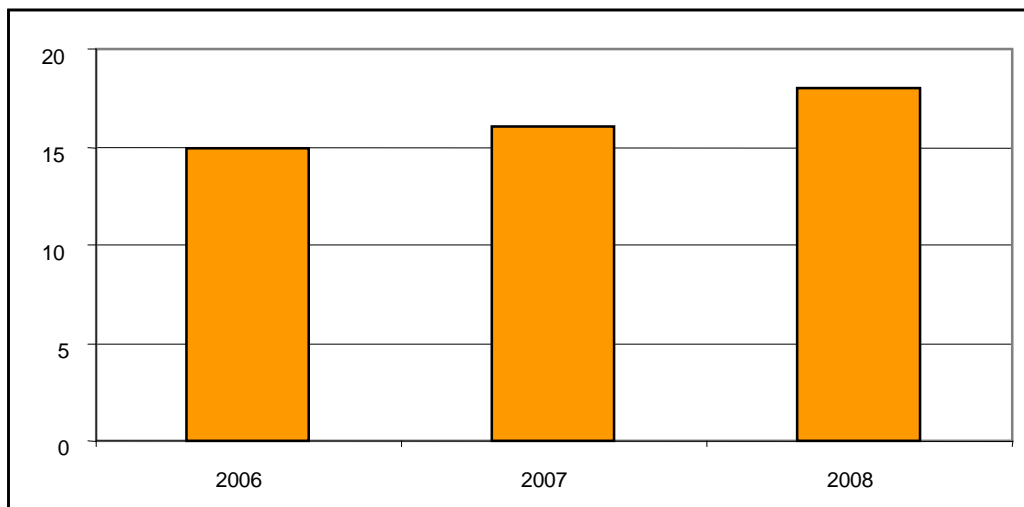
A pesar de las energías realizadas por las distintas administraciones en relación con las Cartas de Servicio y sus compromisos en materia de prestación de servicios, alrededor de la mitad de los ciudadanos que dice haber oído hablar de las medidas que están implantando las administraciones públicas para impulsar la calidad de los servicios, no está al corriente de la mismas o de las medidas que éstas recogen, como la de publicar los compromisos de mejora de los servicios⁶. Entre los universitarios es significativamente más frecuente conocer las distintas medidas que entre las personas de menor nivel formativo. El tamaño del municipio de residencia también parece influir, aunque sólo respecto a algunas medidas.

4.3. Actitudes y hábitos declarados por los ciudadanos en relación con las quejas y las reclamaciones

El porcentaje de personas que en 2008 afirma haberse quejado o reclamado por la actuación de alguna de las tres administraciones públicas sobrepasa el 18 por ciento. Ello significa que el número de ciudadanos que se decidió a presentar una queja en cualquiera de las administraciones se ha incrementado ligeramente desde 2006 (Gráfico 25). En 2008, al igual que ocurría en 2006, la presentación de quejas o reclamaciones es más frecuente entre las personas cuya edad está comprendida entre los 35 y los 54 años y entre las que cuentan con estudios superiores.

⁶ Por ejemplo, la Administración General del Estado contaba a finales de 2008 con 354 Cartas de Servicio, de las que 24 son electrónicas.

Gráfico 25. La evolución del porcentaje de ciudadanos que afirman haber presentado alguna queja o reclamación ante cualquiera de las administraciones públicas. Porcentajes



Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2655 de 2006, 2706 de 2007 y 2762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta: ¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamación por alguna actuación de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?

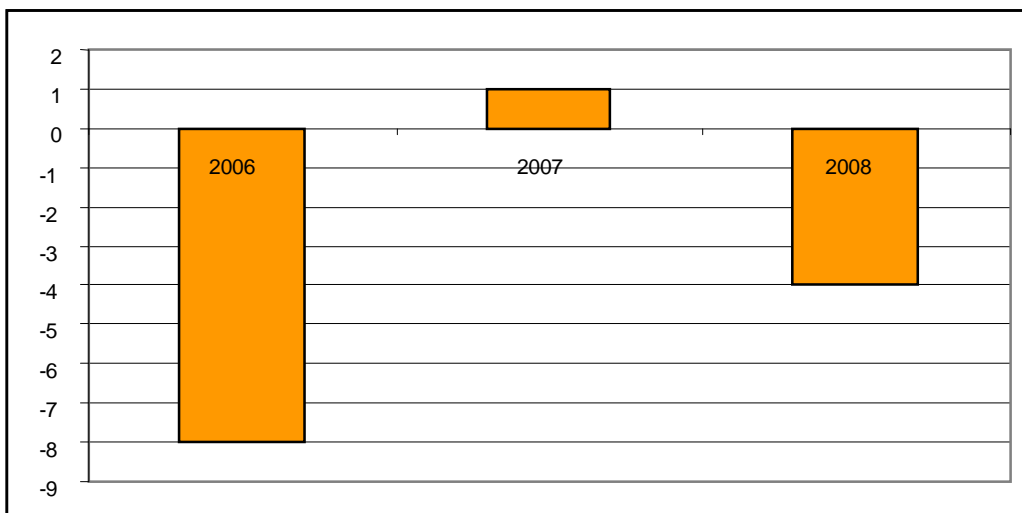
Para la administración pública es tan importante profundizar en el perfil de los ciudadanos que se quejan como en el elevado porcentaje de los que no lo hacen. En relación con las quejas que la administración recibe, los trabajadores públicos deben conocer en qué organizaciones y sobre qué asuntos los ciudadanos encuentran motivos para reclamar para así poder adoptar las medidas oportunas que contribuyan a mejorar la situación, garantizando los derechos de aquellos o mejorando la prestación del servicio. Respecto a las quejas recibidas, para todos los años desde 2006 a 2008, las administraciones autonómicas y los ayuntamientos acumulan alrededor de un 40 por ciento de todas las quejas, seguidas de las Oficinas de Hacienda y de la Seguridad Social, que conjuntamente, suman en 2008 cerca de un 25 por ciento.

Aunque para 2008 no se cuenta con información sobre el asunto que motivó la queja, en el año 2006, la sensación de falta de comprensión del problema con el que el ciudadano acudía a la administración, de profesionalidad de los funcionarios, el tiempo de espera hasta ser atendido y la mala o insuficiente información, fueron los cuatro principales motivos contemplados en la última queja presentada, concentrando conjuntamente el 57 por ciento de los motivos de queja. También 2006, casi un 10 por ciento de las quejas tuvieron como origen incumplimientos de los compromisos de alguna de las Cartas de Servicio con que cuenta la administración. Como es conocido, estos instrumentos recogen los compromisos sobre la prestación del servicio de la administración a la que se refieren.

Un 41 por ciento de los ciudadanos han recibido respuesta a su queja dentro de los veinte días siguientes a la presentación de la misma en 2008, porcentaje que es algo superior al de 2006 pero un punto inferior al de 2007. La normas que regulan el Programa de Quejas y Sugerencias establecen que este plazo no debe ser superior a veinte días, por lo tanto un elevado número de quejas no se responde a tiempo. Además, de entre los ciudadanos que reciben una respuesta por parte de la administración pública, alrededor de la mitad de ellos dice sentirse poco o nada satisfecho con la respuesta que se les ha proporcionado en los tres años analizados. Si al porcentaje de muy o bastante satisfechos

se le resta el de poco o nada satisfechos, el grado neto de satisfacción ha mejorado en relación con el de 2006 pero, sin embargo, es peor que el de 2007, tal y como puede apreciarse en el Gráfico 26.

Gráfico 26. La evolución del grado neto de satisfacción ciudadana con la respuesta que la administración ha proporcionado a sus quejas. Diferencia de porcentajes: (Muy o bastante satisfecho – poco o nada satisfecho)

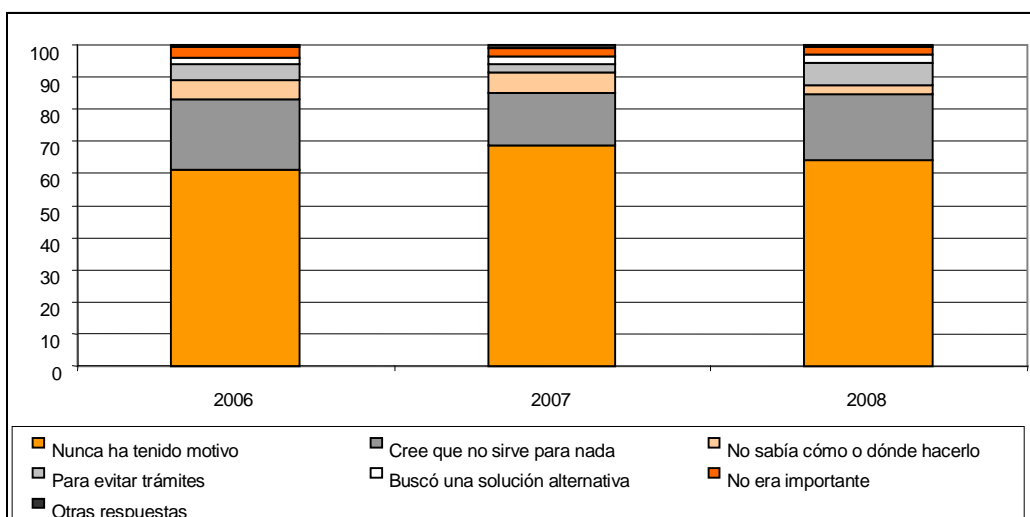


Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2655 de 2006, 2706 de 2007 y 2762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta: *¿Y está Ud. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con el resultado de su queja o reclamación?* (Esta pregunta sólo se realizaba a los ciudadanos que habiendo presentado una queja, recibían respuesta en los veinte días siguientes)

Como se recordará, el porcentaje de ciudadanos que no se quejó ni reclamó a las administraciones públicas sobrepasa el 80 por ciento en los tres años para los que existe información. Para la administración pública también es muy relevante conocer a quiénes componen este grupo de ciudadanos. El hecho de que un ciudadano decida no quejarse no siempre significa que no tenga razones para hacerlo. Algunos estudios han detectado que existen dos tipos de filtros que dificultan la queja ciudadana (García de la Cruz 1999:22): los formales y los informales. Los primeros son especialmente importantes desde el punto de vista de la administración. Están relacionados con la existencia de facilidades legales, organizativas o políticas, en este caso, en las administraciones públicas. Los filtros informales se refieren a: 1) la ignorancia de la existencia de una vía determinada para reclamar ante las autoridades; 2) la dificultad de acceso o de uso de tal vía; 3) la desconfianza en la utilidad de la queja o reclamación; y 4) el coste que el proceso conlleva.

Aunque el porcentaje de ciudadanos que no se quejaron porque no tenía ninguna razón para hacerlo supera el 60 por ciento en los tres años para los que se dispone de información, existe un llamativo porcentaje que no lo ha hecho por otros motivos (véase Gráfico 27). En concreto, para 2008, un 20 por ciento alega que “cree que no sirve para nada” mientras que un 3 y un 7 por ciento evitaron quejarse bien por desconocimiento del sistema o bien por evitar los trámites, respectivamente. Como se puede apreciar, los filtros informales parecen estar condicionando el comportamiento ciudadano en relación con la administración.

Gráfico 27. La evolución de los motivos por los que los ciudadanos afirman no haber presentado quejas o reclamaciones ante las administraciones públicas. Porcentajes

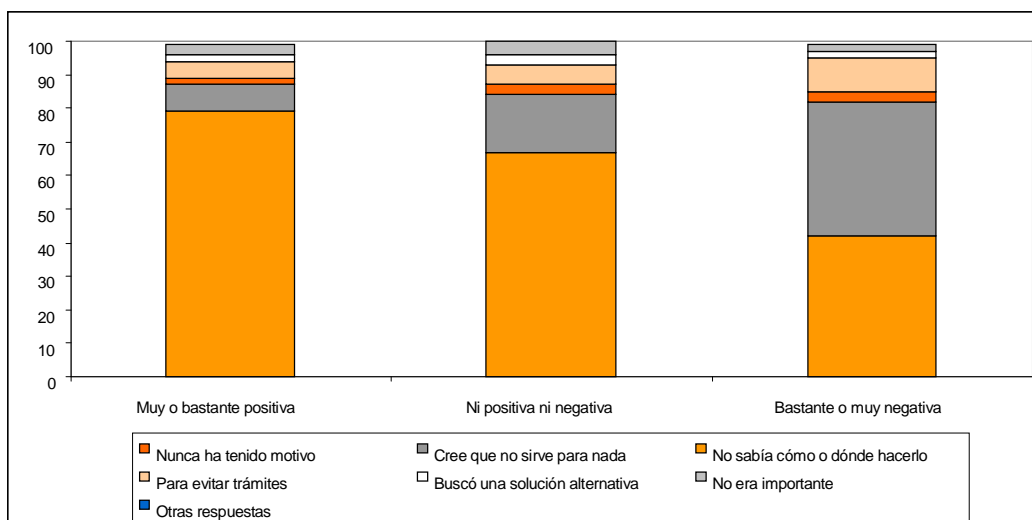


Fuente: elaboración propia a partir de los Estudios 2655 de 2006, 2706 de 2007 y 2762 de 2008 CIS & AEVAL. Pregunta: Sólo a lo que declaraban no haber presentado queja o reclamación ante las administraciones públicas ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación?

De entre los ciudadanos que no se quejan es especialmente interesante conocer cuál es el perfil de aquellos que creen que las quejas no tienen utilidad. Por un lado, se trata de un grupo numeroso de ciudadanos que no ejercen sus derechos legítimos. Además, la administración pública desaprovecha las oportunidades de diagnóstico y mejora que podrían derivarse de estas quejas o reclamaciones. El programa de quejas y sugerencias es considerado de especial importancia en la administración, siendo uno de los seis recogidos en el Real Decreto 951/2005 que regula el Marco General de la Calidad para la Administración General del Estado. Asimismo, debe tenerse en consideración que el Informe del Defensor del Pueblo presentado este mismo año 2009 señala un incremento importante de las quejas debidas al mal funcionamiento de las administraciones durante 2008.

Cuando se indaga algo más sobre el perfil de este tipo de ciudadanos, el resultado es que este grupo tiene una llamativa característica en común: un elevado porcentaje de ellos afirma tener una imagen negativa o muy negativa de la administración pública (Gráfico 29), sin que otras variables como sexo, edad, ideología, el hecho de trabajar o no para la administración pública o el nivel educativo puedan modificar esta afirmación. En otras palabras, los datos nos permiten afirmar que entre los ciudadanos con una cierta actitud de desafección hacia la administración pública es más probable encontrar menos propensión a la queja o la reclamación porque piensan que ese comportamiento “no sirve para nada”. El Gráfico 28 proporciona una información más detallada. Mientras que entre quienes tienen una imagen muy positiva o positiva de la administración, sólo un 8 por ciento piensa que no sirve para nada quejarse, tal porcentaje se elevaba en más de 30 puntos porcentuales, hasta un 40 por ciento, en el caso de los ciudadanos que tienen una imagen bastante negativa o muy negativa de la administración.

Gráfico 28. Motivos por los que los ciudadanos afirman no haber presentado quejas o reclamaciones ante las administraciones públicas según su imagen de la administración pública (2008). Porcentajes



Fuente: Elaboración propia a partir de Estudios 2762 de 2008 de CIS & AEVAL. Pregunta: Sólo a lo que declaraban o haber presentado queja o reclamación ante las administraciones públicas ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación? Porcentajes.

Es difícil establecer una relación de causalidad entre estas variables, es decir, si el que un ciudadano tenga una imagen negativa de la administración puede llevarle a creer que las reclamaciones no son efectivas o es la creencia de que las reclamaciones no son efectivas, quizá derivada de una mala experiencia, la que determina su imagen negativa de la administración. Sin embargo, los datos nos puedan dar algunas pistas en este sentido, especialmente el dato de que alrededor del 40 por ciento de los ciudadanos que tienen una imagen bastante o muy negativa de la administración afirma que nunca han tenido motivo para quejarse. En definitiva, la imagen negativa de la administración no parece provenir en el caso de que estos ciudadanos perciban que las quejas no sirvan para nada, sino quizá de otras razones.

Como se ha teorizado, el riesgo de que exista un grupo de ciudadanos con una imagen negativa de la administración es el de que se produzca un “círculo vicioso “actitud negativa- miedo -evitación del contacto- reafirmación de la actitud negativa” que puede llevar a que caiga en el vacío cualquier esfuerzo activo de la administración a favor del mejoramiento de las relación con el público” al menos en relación con este grupo de ciudadanos (Mayntz, 1994: 260). Por eso es necesario insistir en la mejora continua de los servicios. Es imprescindible mayor perseverancia si se quieren contrarrestar los estereotipos generales sobre la administración y convencer al colectivo de ciudadanos que se muestra menos permeable a reconocer los cambios positivos.

4.4. Recapitulación

Aunque el porcentaje de ciudadanos que en 2008 había oído hablar de las medidas de reforma y modernización de la Administración de manera genérica es pequeño, algunas concretas, como el DNI electrónico, son razonablemente conocidas. Otras son especialmente populares, como la posibilidad de realizar gestiones a través de Internet y el

esfuerzo por simplificar los trámites. Los datos aconsejan que otros programas como el de Cartas de Servicio sean analizados con detalle.

En 2008, una cuarta parte de quienes tuvieron contacto con la administración lo hicieron a través de la red, algo más que en años anteriores. Es más probable que estos ciudadanos estén satisfechos, puesto que el porcentaje de este tipo de ciudadanos es significativamente mayor que cuando el contacto con la administración se ha realizado a través de otros canales y todavía más si quienes utilizan Internet son los ciudadanos de más edad. A pesar de ello, casi tres cuartas partes de la ciudadanía sigue prefiriendo el contacto presencial con la administración.

El programa de quejas y sugerencias vigente en la Administración General del Estado debe ser evaluado con detalle. El porcentaje de personas que en 2008 afirma haberse quejado o reclamado por la actuación de alguna de las tres administraciones públicas sobrepasa el 18 por ciento y se ha incrementado ligeramente desde 2006. A pesar, de ser un compromiso legal, menos de la mitad los ciudadanos han recibido respuesta a su queja dentro de los veinte días siguientes a su presentación y de ellos sólo la mitad dice sentirse satisfecho.

La administración debe tener en cuenta especialmente al 30 por ciento de los ciudadanos que no se quejaron porque “creen que no sirve para nada”, por desconocimiento del sistema o por evitar los trámites. Tales datos sugieren que hay un grupo de ciudadanos que no ejerce sus derechos de queja incluso teniendo razones para hacerlo. La administración pierde con estos ciudadanos oportunidades de diagnóstico y mejora. Este grupo de población debe ser estudiado con más detalle.

IV. Conclusiones

En este documento se ha recogido el análisis de las percepciones de los ciudadanos sobre los servicios públicos en España. Los datos utilizados proceden de alrededor de cincuenta encuestas, los llamados Estudios cuantitativos, pertenecientes al Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) pero, además y especialmente, se han explotado los Estudios de *Calidad de los Servicios Públicos* que viene realizando el Observatorio de Calidad de los Servicios de la **Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios** (AEVAL) mediante convenios de colaboración con el propio CIS anualmente desde 2006.

Este documento consta de tres bloques principales. En el primero se estudian las actitudes y, en concreto, la evolución del grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos según distintos sectores de política pública. Siempre que es posible se han construido series temporales que abarcan, en ocasiones, más de veinte años. En la segunda parte del informe se analizan específicamente las actitudes hacia los servicios públicos de tipo administrativo. Además de estudiar la satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de estos servicios en general, se analiza especialmente el perfil de los ciudadanos insatisfechos y los aspectos o dimensiones del servicio que afectan al grado de satisfacción con un servicio específico. Un tercer apartado incluye el estudio de las actitudes de los ciudadanos en relación con distintas experiencias modernizadoras en las que las administraciones españolas han venido trabajando en los últimos años. Por ejemplo, se analizan las preferencias y los hábitos declarados de la ciudadanía respecto a los canales utilizados para contactar con la administración, como la e-administración, las actitudes ciudadanas generales hacia distintas medidas de modernización de la administración y los hábitos manifestados en relación con las quejas y reclamaciones administrativas.

Del análisis de los datos se han obtenido conclusiones de tipo sustantivo pero también de carácter metodológico. Las primeras son útiles para orientar la adopción de decisiones de los responsables públicos. Las segundas deberían tomarse en consideración para sucesivos análisis sobre la administración y los servicios públicos como los que hoy en día realizan las diferentes administraciones.

A continuación se presentan algunas de estas conclusiones y recomendaciones siguiendo un esquema similar al modo en que está organizado el informe, es decir, se presentan primero algunas conclusiones de tipo sectorial, para a continuación exponer aquellas que hacen referencia específica a los servicios de contenido administrativo y, finalmente, se explican algunos aspectos generales relativos a las medidas de modernización de la administración.

En relación con las conclusiones y recomendaciones *sectoriales* pueden enumerarse de forma resumida las siguientes:

- En general, la ciudadanía está satisfecha con el funcionamiento de los servicios públicos. Existen más ciudadanos que se sienten muy o bastante satisfechos con los servicios. El análisis más detallado de los datos revela, sin embargo, algunas cuestiones que merecen ser destacadas.
- La valoración ciudadana sobre el funcionamiento de los servicios públicos se había mantenido bastante estable en general desde principios de los años 90. Con la excepción del año 2005, se percibe cierto empeoramiento de la percepción del funcionamiento de los mismos sin que ello, no obstante, haga que la cantidad de personas insatisfechas sea mayor que la de satisfechas.
- Un segundo matiz está relacionado con que las percepciones sobre los servicios públicos varían significativamente según el sector de política pública. Mientras que en algunos servicios como los sanitarios hay más ciudadanos satisfechos, en otros como los vinculados a la administración de justicia existe un gran descontento ciudadano.
- Aunque los cambios en cuanto a la satisfacción ciudadana en el ámbito de los servicios sanitarios no son extraordinarios, sí convendría analizarlos con detalle, puesto que algunos estudios han detectado ya algunas diferencias de percepción entre las distintas Comunidades Autónomas.
- Resulta llamativo el deterioro de la percepción sobre el funcionamiento de los servicios relacionados con la educación que, aunque comenzó a partir de 1996, ha alcanzado sus peores datos en los tres últimos años, hasta el punto de que existen hoy más ciudadanos insatisfechos que satisfechos. Las competencias en educación se encuentran transferidas a la totalidad de las Comunidades Autónomas desde 2000 y, por lo tanto, sería especialmente interesante poder contar con datos de percepción procedentes de cada territorio.
- Después de las políticas y servicios relacionados con el Estado de Bienestar, la seguridad ciudadana es considerada como la más importante para los ciudadanos. Aunque la percepción de que el gasto público es insuficiente existe respecto a la mayoría de los sectores de política, es en relación con la seguridad donde más ha crecido la creencia de que los recursos destinados a la política son demasiado pocos en los últimos años.

- Merecen ser destacados los datos sobre la política de defensa. Un porcentaje más elevado de ciudadanos que en cualquier otra política cree que se destinan a ella demasiados recursos. Sin embargo, si hasta 2000 un 50 por ciento de ciudadanos consideraba excesivo el gasto, a partir de entonces ese porcentaje ha disminuido significativamente y en 2008 sólo un 35 por ciento piensan así. Además, por primera vez en 2008, el porcentaje de personas en contra del recorte en defensa sobrepasó el porcentaje de aquellas que estaban a favor del recorte.
- Los ciudadanos que perciben que los servicios públicos del bienestar son ineficaces son más proclives a valorar que los recursos públicos destinados a esos servicios son escasos. Además, es muy pequeño el porcentaje de ciudadanos a favor de recortes en el gasto público. En conclusión, la percepción de ineficacia no se traduce en apoyo a recortes de gasto y los ciudadanos parecen atribuir al menos parte de la ineficacia de los programas sociales a la falta de recursos.
- El hecho de que los ciudadanos vinculen la ineficacia con la escasez de recursos puede hacer que los gestores públicos se vean tentados a atribuir la ineficacia de los servicios públicos a los presupuestos insuficientes, sin preocuparse mucho de mejorar sus métodos de gestión, ni reformar los servicios públicos. Sin embargo, como sugieren muchos modelos teóricos, ir dejando que se acumule entre la población la percepción de ineficacia puede hacer que cambien las preferencias de los ciudadanos sobre que merezca la pena gastar dinero en servicios públicos que a su juicio funcionan mal.
- Por último, en relación con los servicios sectoriales, convendría contar con estudios más específicos que ayudaran a comprender cómo se configura la satisfacción ciudadana con ellos, de la misma forma que existen este tipo de investigaciones para los servicios generales de tipo administrativo. Ello permitiría mejorar la definición de los problemas públicos y formular, en su caso, estrategias de política pública que se ajustasen a las preferencias sociales así detectadas e incluso reducir esfuerzos en aspectos que parecen no ser prioritarios entre los ciudadanos.

Respecto a las conclusiones y recomendaciones vinculadas a los *servicios públicos de tipo administrativo* pueden enumerarse de forma sintética las que figuran a continuación:

- Distintos estudios han aportado evidencia empírica de que cuando los ciudadanos son preguntados por la administración pública en general, tienden a responder haciendo referencia a estereotipos o falsas generalizaciones, la mayor parte de las veces resaltando rasgos negativos de las organizaciones públicas. Se ha llegado incluso a describir el perfil de los llamados ciudadanos *burófobos* para referirse a quienes sistemáticamente atribuyen rasgos negativos a la administración, incluso aunque las experiencias que hayan tenido con ella no hayan sido siempre malas. En este sentido, se debe ser cauteloso con la forma en que se pregunta sobre la administración y con la manera en que se analizan los datos si lo que se desea es obtener información verdaderamente provechosa para la mejora de las administraciones.
- Desde un punto de vista metodológico, si se interroga a los ciudadanos de forma abstracta es más probable que una parte de ellos conteste con respuestas

estereotipadas sobre la administración, que en su gran mayoría son negativas. A medida que un individuo puede reconocer su experiencia cotidiana con el servicio por el que se le pregunta sus respuestas se ajustarán más a la realidad, mostrando a un ciudadano más o menos satisfecho en función de cómo le haya ido.

- Esta cuestión es de especial relevancia también a la hora de tratar de valorar el efecto de las medidas adoptadas con el objeto de mejorar los servicios públicos. Cuando se realizan preguntas generales sobre la administración pública, las respuestas estereotipadas apenas registrarán cambios que reflejen el esfuerzo modernizador, produciendo, en consecuencia, cierto desánimo entre quienes las ponen en marcha. Cuando el ciudadano puede reconocer su experiencia, es mucho más probable que las mejoras y los avances realizados por la administración pública sean más identificables.
- Frente a una valoración ciudadana persistente y mayoritariamente negativa del funcionamiento de las Oficinas administrativas en abstracto, los datos de satisfacción mejoran en el caso de servicios específicos (oficinas del DNI, hacienda,...), tanto si quienes los valoran son parte de la población general como si son específicamente usuarios de los servicios.
- Un estudio detallado de los ciudadanos insatisfechos muestra que se distribuyen homogéneamente entre la población y sólo los jóvenes son algo más críticos que los de más edad. El único rasgo llamativo que comparten muchos de los ciudadanos más insatisfechos es el de tener una imagen negativa de la administración en abstracto, que no parece ser fruto de una experiencia negativa reciente.
- En cuanto a la valoración de distintas dimensiones de los servicios, las calificaciones más positivas se conceden a cuestiones relacionadas con la accesibilidad de las instalaciones y la facilidad para encontrar los servicios. También se valoran positivamente la profesionalidad de los funcionarios y el trato recibido. Sin embargo, la dificultad para contactar telefónicamente con la administración y el tiempo que ésta tarda en responder o en resolver la gestión son los aspectos valorados más negativamente.
- En cuanto a las dimensiones de un servicio que parecen incidir en la satisfacción, a la espera de poder contar con más datos que permitan un tratamiento más detallado, el estudio realizado aquí indica que el tiempo, la sencillez de los trámites, la profesionalidad y el trato son los aspectos que más influyen en el grado de satisfacción con servicios específicos que se han utilizado recientemente. Otros factores como las instalaciones o el acceso de los servicios parecen importar mucho menos. Este último dato no debe llevar a deducir que un mal estado de las instalaciones no afectaría a la satisfacción. Más bien cabe pensar lo contrario y que, precisamente, la mejora generalizada de las instalaciones que ha llevado a cabo la administración en los últimos años hace pensar a los ciudadanos que es algo que pueden encontrar. Asimismo, los resultados del análisis muestran que debería insistirse en iniciativas tales como la simplificación administrativa o la e-administración, sin desatender otros aspectos que también son muy relevantes para los ciudadanos como la mejora de la profesionalidad y del trato dispensado.

- Como conclusión general debe recordarse que los rasgos negativos que los ciudadanos reconocen en los servicios no siempre son falsos (la que es falsa es su generalización o su extensión de manera indiscriminada). Es por ello necesaria la mejora continua de los mismos. Es imprescindible además mayor perseverancia si se quieren contrarrestar los estereotipos generales sobre la administración y convencer al colectivo de ciudadanos que se muestra menos permeable a reconocer los cambios positivos.

En cuanto a las conclusiones y recomendaciones relacionadas con *las medidas modernizadoras* se pueden presentar las siguientes:

- Casi tres cuartas partes de la ciudadanía sigue prefiriendo el contacto presencial cuando tiene que realizar una gestión en la administración pero el porcentaje de quienes preferirían utilizar Internet es creciente.
- En 2008, algo más de una cuarta parte de quienes tuvieron contacto con la administración lo hicieron a través de la red. El porcentaje de personas satisfechas con sus experiencias de relación con la administración a través de la red es significativamente mayor que cuando el contacto se ha realizado a través de otros canales (20 puntos) y todavía más alto si quienes la utilizan son los ciudadanos de más edad.
- Estos datos sugieren recomendar que debería potenciarse la administración electrónica. Sin embargo, se debe ser cauteloso dado que alrededor de la mitad de los hogares españoles todavía no cuentan con conexión a Internet. Además, debe tenerse en consideración que existen perfiles ciudadanos menos susceptibles de poder ser usuarios de la red. En este sentido, sería útil un estudio más detallado de los dos asuntos anteriores.
- La mayoría de los responsables públicos podrían afirmar que, a la vista de las reformas realizadas desde los años 80, las tres administraciones han avanzado de manera significativa en la mejora de la calidad de los servicios públicos. En particular, desde la Administración General del Estado se han puesto en marcha de forma sistemática, numerosas e importantes iniciativas. Aunque el porcentaje de ciudadanos que en 2008 había oído hablar de las medidas de reforma y modernización de la Administración de manera genérica es pequeño, algunas concretas como el DNI electrónico son razonablemente conocidas.
- Entre quienes afirmaron tener conocimiento de las medidas modernizadoras en general, la posibilidad de realizar gestiones a través de Internet y el esfuerzo por simplificar los trámites son las más populares. También son a su juicio las más importantes. A pesar del esfuerzo realizado en materia de Cartas de Servicio, alrededor de la mitad de los ciudadanos que dice haber oído hablar de las medidas que están siendo implementadas por las administraciones públicas para impulsar la calidad de los servicios, no está al corriente de la existencia de las Cartas. Estos datos aconsejan analizar la situación de distintas medidas y, en particular del funcionamiento de las Cartas de Servicio, puesto que en ellas se recogen compromisos importantes de la administración con los ciudadanos, que probablemente estos están dejando de exigir.
- Finalmente, el porcentaje de personas que en 2008 afirma haberse quejado o reclamado por la actuación de alguna de las tres administraciones públicas

sobrepasa el 18 por ciento y se ha incrementado ligeramente desde 2006. A pesar de ser un compromiso legal, sólo un 41 por ciento de los ciudadanos ha recibido respuesta a su queja dentro de los veinte días siguientes a la presentación. Sólo la mitad de ellos dicen sentirse satisfechos. Estos datos sugieren que el programa de quejas y sugerencias vigente en la Administración General del Estado debe ser evaluado con detalle. Debe recordarse que es precisamente el de quejas y sugerencias uno de los programas regulados por el Real Decreto 951/2005 que establece el Marco General para la Calidad de la Administración Pública. Asimismo debe tenerse en consideración que el Informe del Defensor del Pueblo presentado este mismo año 2009 señala un incremento importante de las quejas debidas al mal funcionamiento de las administraciones durante 2008.

- Para la administración pública es tan importante profundizar en el perfil de los ciudadanos que se quejan como en el elevado porcentaje de los que no lo hacen. Aunque un 60 por ciento de los ciudadanos que no se quejaron afirma no haber tenido ninguna razón para hacerlo, existe un llamativo 30 por ciento de ellos que no lo ha hecho porque “cree que no sirve para nada”, por desconocimiento del sistema o por evitar los trámites. Este dato sugiere que los llamados filtros informales parecen estar condicionando el comportamiento ciudadano en relación con la administración hasta el extremo de que hay un grupo de ciudadanos que no ejercen sus derechos de queja incluso teniendo razones para hacerlo. Además, la administración pierde con estos ciudadanos oportunidades de diagnóstico y mejora. Los datos sugieren pues un análisis del funcionamiento de este programa de quejas en varias de sus dimensiones.

Bibliografía

- Aronson, E. 1999. *The Social Animal*, Worth Publishers, Nueva York.
- Barómetro Sanitario <http://www.msc.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/informeAnual.htm>
- Beltrán, M. 1996. "De la reforma de la Administración al control de calidad de los servicios públicos". *Gestión y Análisis de Políticas Pública*, 5-6, 5-16.
- García de la Cruz Herrero, J. J. 1999.) "La cultura de la reclamación como indicador de desarrollo democrático: tres perspectivas de análisis", *Politeia*, 22, 7-28.
- Bouckaert, G. & Kampen, J. K. 2005. Potential for comparative public opinion research in public administration, *International Review of Administrative Sciences*, 71: 229 - 240.
- Calzada, I y Del Pino, E. 2009. "Perceived Efficacy and Citizens Attitudes toward Welfare State Reform", *International Review of Administrative Sciences* Vol. 74:4. 555-574.
- Del Pino, E. 2005. "Attitudes, performance and institutions: Spanish citizens and public administrations", *Public Performance and Management Review*, 28, 4: 512-531.
- Erin Research. 2003. *Citizens First 3*. Toronto: The Institute for Citizen Centred Service. Retrieved November 4, 2007, from http://www.iccs-isac.org/repository/research_details.asp?search=&tfm_order=DESC&tfm_orderby=DatePublished&offset=20&ID=8
- Erin Research. 2008. *Citizens First 5*. Toronto: The Institute for Citizen Centred Service.
- Lyons, W. E., Lowery, D., & DeHoog, R. H. 1992. *The politics of dissatisfaction: Citizens, services, and urban institutions*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Mayntz, R. 1994. *Sociología de la Administración Pública*. Madrid: Alianza Universidad.
- Nachmias, D. y Rosenbloom, D. H. 1978. *Bureaucratic Culture. Citizens and Administrators in Israel*. London: Croom Helm.

- Van de Walle, S. 2006. Context specific images of the archetypical bureaucrat: Persistence and diffusion of the bureaucracy stereotype. *Public Voices*, 7(1), 3-17.
- Van Ryzin, G. G. 2004a. Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23 (3), 433-448.
- . 2004b. The measurement of overall citizen satisfaction. *Public Performance and Management Review* , 27 (3), 9-28.
- 2009. "La percepción ciudadana de la regularidad de las carreteras: Evidencia empírica desde Nueva York y sus implicaciones para la medición comparada del rendimiento de la actividad pública", *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*, vol. 74, 4.

Fuentes

- CIS (1984) "Los funcionarios ante la reforma de la Administración", Estudio,1.359
- CIS (1985) "Impuestos", Estudio 1.465
- CIS (1986) "Impuestos", Estudio 1.535
- CIS (1987) "Impuestos", Estudio 1.674
- CIS (1988) Actitudes y opiniones de los funcionarios de la Administración Civil del Estado, Estudio 1.741
- CIS (1988) "Política fiscal, gasto público e impuestos", Estudio 1.752
- CIS (1989) "Política fiscal, gasto público e impuestos", Estudio 1.849
- CIS (1990) "Opiniones y actitudes de los funcionarios en torno a la Función Pública", Estudio 1.878
- CIS (1990) "Política fiscal, gasto público e impuestos", Estudio 1.880
- CIS (1991) "Impuestos", Estudio 1.971
- CIS (1992) "Impuestos", Estudio 2.017
- CIS (1992) "Servicios Públicos", Estudio 2.019.
- CIS (1993) "Imagen social de los funcionarios", Estudio 2.054.
- CIS (1993) "Impuestos", Estudio 2.063
- CIS (1994) "Percepción del fraude social", Estudio 2.079
- CIS (1994) "Opinión Pública y Política Fiscal", Estudio 2.111
- CIS (1995) "Calidad de los servicios de Unidades de Clases Pasivas", Estudio 2.185
- CIS (1995) "Opinión Pública y Política Fiscal", Estudio 2.187
- CIS (1995) Datos de Opinión, 1.
- CIS (1996) "Barómetro de Octubre", Estudio 2.225
- CIS (1996) "Opinión Pública y Política Fiscal", Estudio 2.219

CIS (1996) "Cultura Económica de los Españoles", Estudio 2.224

CIS (1996) "Barómetro de Octubre", Estudio 2.225

CIS (1997a) "Estudio sociológico cualitativo sobre coyuntura de opinión sociopolítica en España", Estudio 2.243

CIS (1997) "Opinión Pública y Política Fiscal", Estudio 2.253

CIS (1996) "Economía y Sociedad: Cultura Económica", Estudio 2.224

CIS (1998) "Instituciones y Autonomías", Estudio 2.286

CIS (1998) "Opinión Pública y Política Fiscal (XV)", Estudio 2.293

CIS (1999) "Opinión Pública y Política Fiscal", Estudio 2.366

CIS (2000) "Barómetro de Junio", Estudio 2.394

CIS (2000) "Opinión Pública y Política Fiscal", Estudio 2.395

CIS (2003) "El Defensor del Pueblo", Estudio 2.479

CIS (2003) "Barómetro de Junio", Estudio 2.528

CIS (2003) "Barómetro de Noviembre", Estudio 2.545

CIS (2005) Barómetro de Febrero", Estudio 2.594

CIS (2005) "Barómetro de Diciembre, Estudio 2.630

CIS (2006) "Opinión Pública y Política Fiscal (XXIII)". Estudio 2.650

CIS (2006) "Barómetro Noviembre". Estudio 2.662

CIS-AEVAL (2006) "Calidad de los Servicios Públicos (I). Estudio 2.655

CIS-AEVAL (2007) "Calidad de los Servicios Públicos (II). Estudio 2.706

CIS (2007) "Opinión Pública y Política Fiscal (XXIV). Estudio 2.727

CIS-AEVAL (2008) "Calidad de los Servicios Públicos (II). Estudio 2.762

CIS (2008) "Actitudes hacia el Estado del Bienestar". Estudio 2.765

CIS (2008) "Opinión Pública y Política Fiscal (XXV)". Estudio 2.770

CIS (2009) "Barómetro de Marzo". Estudio 2.794

Cuestionario: Calidad de los Servicios III, 2008

- Las oficinas del DNI y pasaportes	___	98	99	(51)(52)
- Los servicios de Seguridad Ciudadana (policía, guardia civil)	___	98	99	(53)(54)
- Las oficinas de Tráfico (carné de conducir, transferencias)	___	98	99	(55)(56)
- Las oficinas de la Seguridad Social	___	98	99	(57)(58)
- Las oficinas que se encargan de las vacaciones y balnearios para mayores	___	98	99	(59)(60)
- Las oficinas que se encargan de los documentos de extranjeros	___	98	99	(61)(62)
- Los servicios de la Guardia Civil de Tráfico.	___	98	99	(63)(64)
- Las oficinas que gestionan subvenciones y ayudas	___	98	99	(65)(66)

P.6 Centrándonos en el funcionamiento en general de la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria o Subdelegaciones y Delegaciones del Gobierno), ¿piensa Ud. que funciona mejor, igual o peor que la Administración de su Comunidad Autónoma?

P.6a ¿Y que la Administración de su ayuntamiento?

	P.6 Comunidad Autónoma (67)	P.6a Ayuntamiento (68)
- Mejor	1	1
- Igual	2	2
- Peor	3	3
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.7 Ahora quisiera que comparase la Administración del Estado con la Autonómica y la Local y que me dijera

	(NO LEER)					
	Estado	Auto-nómica	Local	Las tres	Ninguna	NSNC
- ¿Cuál es más rápida?	1	2	3	4	7	8 9 (69)
- ¿Cuál tiene personal mejor preparado?	1	2	3	4	7	8 9 (70)
- ¿Cuál trata mejor a los ciudadanos	1	2	3	4	7	8 9 (71)
- ¿Cuál proporciona más información a los ciudadanos	1	2	3	4	7	8 9 (72)

P.8 A continuación voy a entregarle una tarjeta en la que figuran una serie de adjetivos de significado opuesto, que pueden ser utilizados para describir a las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local). Por favor, dígame para cada uno de ellos la puntuación que mejor refleja su opinión. Para contestar, utilice esta tarjeta y califique a la Administración por ejemplo con un 1, si considera que "es ineficaz", o con un 10, si considera que "es eficaz", y así sucesivamente.

(MOSTRAR TARJETA C).

Ineficaz											Eficaz	(73)(74)	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		NS	NC
											98	99	

↓
↓
Lenta (75)(76) Rápida

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

Despreocupada por mejorar el servicio (77)(78) Preocupada por mejorar el servicio

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

No participativa (79)(80) Participativa

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

Opaca (81)(82) Transparente

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

Rígida (83)(84) Flexible

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

No da confianza (85)(86) Da confianza

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.9 ¿Ha oído Ud. hablar de las medidas que se están implantando en las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) para impulsar la calidad de los servicios públicos?

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.10** (87)
- N.C. 9

P.9a ¿Y estas medidas cree Ud. que pertenecen a la Administración del Estado, a la Administración Autonómica o a la Administración Local? (**MULTIRRESPUESTA**).

- Administración del Estado 1 (88)
- Administración Autonómica 1 (89)
- Administración Local 1 (90)
- De todas 1 (91)
- N.S. 8 (92)
- N.C. 9 (93)

P.9b Concretamente, ¿de cuáles de las siguientes medidas o servicios ha oído hablar?

	SÍ	NO	NC
- Oficinas en las que se puede pedir información o hacer trámites de cualquier Administración Pública (red 060)	1	2	9 (94)
- DNI electrónico	1	2	9 (95)
- Encuestas de los organismos y servicios públicos para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que proporcionan	1	2	9 (96)
- La información sobre las medidas que toma la Administración	1	2	9 (97)
- Simplificación de los trámites (reducción de trámites, de documentación a aportar, fotocopias,....)	1	2	9 (98)
- La publicación de los compromisos de la Administración para la mejora del servicio (tiempos máximos de espera, o para hacer gestiones o ampliación de horarios)	1	2	9 (99)
- Facilitar la presentación de quejas y sugerencias y que se tengan en cuenta	1	2	9 (100)
- Ofrecer la posibilidad de que cualquier trámite o gestión puede hacerse a través de Internet	1	2	9 (101)

↓
↓
P.9c Independientemente de que haya oído o no hablar de ellas,

¿cuál es para Ud. la más importante? **(UNA SOLA RESPUESTA).**
(MOSTRAR TARJETA D).

- Oficinas en las que se puede pedir información o hacer trámites de cualquier Administración Pública (red 060) .. 01
- DNI electrónico 02
- Encuestas de los organismos y servicios públicos para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que proporcionan 03
- La información sobre las medidas que toma la Administración 04 (102)
- Simplificación de los trámites (reducción de trámites, de documentación a aportar, fotocopias,...) 05
- La publicación de los compromisos de la Administración para la mejora del servicio (tiempos máximos de espera, o para hacer las gestiones o ampliación de horarios 06 (103)
- Facilitar la presentación de quejas y sugerencias y que se tengan en cuenta 07
- Ofrecer la posibilidad de que cualquier trámite o gestión pueda hacerse a través de Internet 08
- N.S. 98
- N.C. 99

A TODOS

P.10 Cambiando de tema, si Ud. tuviese que hacer alguna gestión en la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local) y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración? **(UNA SOLA RESPUESTA).**

- En persona 1
- Por teléfono 2
- Por carta o fax 3 (104)
- Por Internet 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.11 En el último año, ¿ha tenido algún contacto presencial, telefónico, por correo o Internet con la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local) para realizar alguna gestión o trámite?

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.16** (105)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.12 Para resolver ese trámite o gestión, ¿tuvo que acudir personalmente a algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.13** (106)
- N.C. 9

P.12a Y ¿recuerda el número de ocasiones en las que acudió?

- Sólo en 1 ocasión 1
- Más de 1 y menos de 10 2
- Muchas veces (más de 10) .. 3 (107)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.12b Y en la última ocasión en la que acudió, ¿recuerda si el servicio pertenecía a la Administración del Estado, a la Administración Autonómica o a la Administración Local?

- Administración del Estado 1
- Administración Autonómica 2
- Administración Local 3 (108)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.12c Concretamente, ¿para qué acudió Ud. en esta ocasión? **(MOSTRAR TARJETA E).** **(UNA RESPUESTA).**

- Realizar gestiones o trámites (tributarias, desempleo, DNI, judiciales, efectuar pagos, etc.) 1
- Presentar documentación 2
- Solicitar prestaciones (paro, pensiones, subvenciones, préstamos, etc.) 3
- Pedir información de todo tipo 4 (109)
- Presentar reclamaciones y recursos 5
- Efectuar consultas 6
- Otros 7
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.12d Y esta última vez, ¿a qué organismo acudió en concreto? **(MOSTRAR TARJETA F).**

- Oficinas de Hacienda 01
- Oficinas de la Seguridad Social 02
- Comisarías 03
- Oficinas de Servicios Públicos de Empleo 04
- Oficinas de Tráfico 05
- Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno . 06
- Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.) 07 (110)(111)
- Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.) 08
- Ayuntamiento 09
- Otros 10
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.12e Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de cómo le resolvieron su problema?

- Muy satisfecho 1
- Bastante satisfecho 2
- **(NO LEER)** Indiferente .. 3
- Poco satisfecho 4 (112)
- Nada satisfecho 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.12f ¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?

- Mucho mejor 1
- Mejor 2
- **(NO LEER)** Más o menos igual 3
- Peor 4 (113)
- Mucho peor 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.12g Me gustaría que valorase los siguientes aspectos del servicio Público al que acudió. Utilice para ello una escala de 1 a 10 en la que el 1 significa que lo valora muy negativamente y el 10 que lo valora muy positivamente. **(MOSTRAR TARJETA G).**

	Escala		
	01 – 10	NSNC	
01. Sencillez en los trámites o "papeleos" de la gestión	___	98 99	(114)(115)
02. Tiempo que tarda la Administración en responder	___	98 99	(116)(117)
03. Capacidad profesional de los funcionarios	___	98 99	(118)(119)
04. Facilidad para localizar los centros y servicios	___	98 99	(120)(121)
05. Tiempo de espera para ser atendido .	___	98 99	(122)(123)

Escala
01 – 10 NSNC

06. Tiempo que tarda la Administración en resolver la gestión	___	98	99	(124)(125)
07. Información comprensible y útil	___	98	99	(126)(127)
08. Facilidad para formular quejas o sugerencias	___	98	99	(128)(129)
09. Los horarios de atención al público ..	___	98	99	(130)(131)
10. Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	___	98	99	(132)(133)
11. Facilidad para comunicar con las oficinas a través de Internet	___	98	99	(134)(135)
12. Trato dispensado por los funcionarios.	___	98	99	(136)(137)
13. Estado de las instalaciones	___	98	99	(138)(139)
Ítem por el que se comienza	___			(140)(141)

P.13 En el último año, ¿ha contactado Ud. a través de papeles (cartas, fax...) con algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autónoma o Administración Local)?

- Sí 1
- No 2 (142)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.14 Y en el último año, ¿ha contactado a través de teléfono con algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autónoma o Administración Local)?

- Sí 1
- No 2 (143)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.14a ¿Y el último contacto que mantuvo por este medio recuerda si fue con un servicio de la Administración del Estado, de la Administración Autónoma o de la Administración Local?

- Administración del Estado 1
- Administración Autónoma 2
- Administración Local 3 (144)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.14b ¿Y quedó Ud. con dicha experiencia...?

- Muy satisfecho 1
- Bastante satisfecho 2
- **(NO LEER)** Indiferente .. 3
- Poco satisfecho 4 (145)
- Nada satisfecho 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.15 Y en este último año, ¿ha contactado Ud. a través de Internet con algún centro o servicio de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autónoma o Administración Local)?

- Sí 1
- No, aunque tiene acceso a Internet 2
- No, no tiene acceso a Internet 3 (146)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.15a Y en la última ocasión que lo hizo mediante Internet, ¿recuerda si el servicio pertenecía a la Administración del Estado, a la Administración Autónoma o a la Administración Local?

- Administración del Estado 1
- Administración Autónoma 2
- Administración Local 3 (147)
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.15b Y en la última ocasión que lo hizo mediante Internet, ¿cuál fue el organismo de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) con el que contactó? **(MOSTRAR TARJETA H)**

- Oficinas de Hacienda 01
- Oficinas de la Seguridad Social 02
- Comisarías 03
- Red 060 04
- Oficinas de Servicios Públicos de Empleo 05
- Oficinas de Tráfico 06
- Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno . 07
- Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.) 08 (148)(149)
- Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.) 09
- Ayuntamiento 10
- Otros 11
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.15c ¿Y cuál fue el objetivo?

- Encontrar información administrativa 1
- Descargar formularios 2
- Llevar a cabo trámites on-line 3 (150)
- Otros 4
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.15d ¿Y quedó Ud. con dicha experiencia...?

- Muy satisfecho 1
- Bastante satisfecho 2
- **(NO LEER)** Indiferente .. 3
- Poco satisfecho 4 (151)
- Nada satisfecho 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

A TODOS

P.16 En general, en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) han mejorado o han empeorado?

- Han mejorado 1
- Han empeorado 2
- **(NO LEER):**
- Siguen igual 3 (152)
- Depende 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.17 Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) han mejorado o han empeorado...

NO LEER

Han me Han em Siguen
orado peorado igual NSNC

- En la sencillez de los procedimientos administrativos .. 1 2 3 8 9 (153)
- En la información que da al ciudadano 1 2 3 8 9 (154)
- En la rapidez en resolver las gestiones 1 2 3 8 9 (155)
- En la incorporación de nuevas tecnologías 1 2 3 8 9 (156)
- En el trato al ciudadano 1 2 3 8 9 (157)
- En las instalaciones de las oficinas de atención al público. . 1 2 3 8 9 (158)
- En la profesionalidad del personal 1 2 3 8 9 (159)
- En la posibilidad de participación de los ciudadanos 1 2 3 8 9 (160)
- En el acceso a través de Internet 1 2 3 8 9 (161)

P.18 En general, ¿piensa Ud. que los servicios públicos gestionados por organizaciones o empresas privadas funcionan mejor, igual o peor que los gestionados directamente por la Administración Pública?

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (162)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.19 ¿Y recuerda Ud. algún servicio público gestionado por una organización o empresa privada? (**UNA SOLA RESPUESTA**).

_____ (163)(164)

- No recuerda 98
- N.C. 99

P.20 A continuación quisiera que valorase utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es "totalmente insatisfactorio" y 10 "totalmente satisfactorio", el funcionamiento de los siguientes servicios. (**MOSTRAR TARJETA I**).

	Escala		
	01 – 10	NSNC	
- Los bancos y cajas	___	98 99	(165)(166)
- Las oficinas de la Administración del Estado	___	98 99	(167)(168)
- Las compañías de seguros	___	98 99	(169)(170)
- Telefonía fija	___	98 99	(171)(172)
- Las oficinas de su ayuntamiento	___	98 99	(173)(174)
- Suministro de electricidad	___	98 99	(175)(176)
- Telefonía móvil	___	98 99	(177)(178)
- Distribución de gas	___	98 99	(179)(180)
- Acceso a Internet	___	98 99	(181)(182)
- Las oficinas de su Comunidad Autónoma.	___	98 99	(183)(184)
- Suministro de agua	___	98 99	(185)(186)

P.21 ¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamación por alguna actuación de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.21d** (187)
- N.C. 9 → **Pasar a P.22**

P.21a ¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja

que presentó? (**MOSTRAR TARJETA H**).

- Oficinas de Hacienda 01
- Oficinas de la Seguridad Social 02
- Comisarias 03
- Red 060 04
- Oficinas de Servicios Públicos de Empleo 05
- Oficinas de Tráfico 06
- Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno . 07
- Otros ministerios y organismos de la Administración del Estado (Vivienda, Administraciones Públicas, Fomento, Justicia, etc.) 08 (188)(189)
- Administración de las Comunidades Autónomas (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales, etc.) 09
- Ayuntamiento 10
- Otros 11
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.21b 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?

- Sí 1 (190)
- No 2
- Todavía está tramitándose 3 → **Pasar a P.22**
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.21c ¿Y está Ud. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con el resultado de su queja o reclamación?

- Muy satisfecho 1
- Bastante satisfecho 2
- (**NO LEER**) Indiferente . 3
- Poco satisfecho 4 (191)
- Nada satisfecho 5
- N.C. 9

SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN (2 en P.21)

P.21d ¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación? (**MOSTRAR TARJETA J**). (**UNA SOLA RESPUESTA**).

- Nunca ha tenido motivo 1
- Cree que no sirve para nada 2
- No sabía cómo o dónde hacerlo 3
- Para evitar más trámites 4 (192)
- Buscó una solución alternativa 5
- No era importante 6
- Otra 7
- N.C. 9

A TODOS

P.22 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.? (**MOSTRAR TARJETA ESCALA**). (**PEDIR AL ENTREVISTADO QUE INDIQUE LA CASILLA EN LA QUE SE COLOCARÍA Y REDONDEAR EL NÚMERO CORRESPONDIENTE**).

(193)(194)

Izda.

Dcha.

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.23 ¿Me podría decir si en las elecciones generales del pasado 9 de marzo.....? (**MOSTRAR TARJETA K**).

- 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 (195)
- Prefirió no votar 5
- No recuerda 8
- N.C. 9

P.23a ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

- PSOE 01
- PP 02
- IU (ICV en Cataluña). 03
- CiU 04
- UPyD 05
- PNV 06
- ERC 07
- BNG 08
- CC 09
- Na-Bai 10
- Otros partidos 11 (196)(197)
- En blanco 12
- No recuerda 98
- N.C. 99

P.24 Sexo:

- Hombre 1
- Mujer 2 (198)

P.25 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

_____ (199)(200)
N.C. 99

P.26 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (**ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir**).

- No, es analfabeto 1
 - No, pero sabe leer y escribir ... 2
 - Sí, ha ido a la escuela 3
 - N.C. 9
- PASAR A P.27**
(201)
- PASAR A P.27**

P.26a ¿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.).

(ENTREVISTADOR: Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado. Si no ha completado la Primaria, anotar nº de años que asistió a la escuela).

CURSO _____

NOMBRE (de los estudios) _____

NIVEL (Codificar según T. ESTUDIOS) _____ (202)(203)

P.27 ¿Quién es la persona que aporta más ingresos al hogar?

- El entrevistado 1
- Otra persona 2
- **(NO LEER)** El entrevistado y otra persona casi a partes iguales 3 (204)
- N.C. 9

P.28 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? (**MOSTRAR TARJETA L**).

- Trabaja 1
- Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado) 2
- Pensionista (anteriormente no ha trabajado, sus labores, etc.) 3
- Parado y ha trabajado antes 4 (205)
- Parado y busca su primer empleo 5
- Estudiante 6
- Trabajo doméstico no remunerado 7
- Otra situación, ¿cuál? _____

_____ 8
- N.C. 9

ENTREVISTADOR: Las preguntas 29, 30, 30a y 31 referirlas:

- al trabajo actual (si 1 en P.28)
- al último trabajo (si 2 ó 4 en P.28)
- al trabajo del cabeza de familia (si 3,5,6,7 u 8 en P.28)

P.29 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/tía específicamente su trabajo? (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: mecánico reparador de automóviles, ayudante de odontología, profesor de enseñanza primaria, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquélla por la que Ud. (o el cabeza de familia) obtiene/nía mayores ingresos.

_____ (206)(207)(208)
N.C. 999

P.30 ¿Ud. (o el cabeza de familia) trabaja (o trabajaba) como... (**MOSTRAR TARJETA M**).

- Asalariado fijo (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo) 1
- Asalariado eventual o interino (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino) 2
- Empresario o profesional con asalariados 3
- Profesional o trabajador autónomo (sin asalariados). 4 (209)
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar) 5
- Miembro de una cooperativa 6
- Otra situación, ¿cuál? _____
- N.C. 9

P.30a ¿Trabaja/ba Ud. (o el cabeza de familia) 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 1
- Empresa pública 2
- Empresa privada 3
- Organización sin fines de lucro 4 (210)
- Servicio doméstico 5
- Otros (especificar) _____
- N.C. 9

ENTREVISTADOR: Si se trata de un funcionario, anote también Grupo (A,B,C,D,E) y Nivel del puesto de trabajo (1-30).


Grupo _____ Nivel _____

A TODOS

P.31 ¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o el cabeza de familia) trabaja/ba? (EJEMPLOS: fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).

(Anotar) _____ (211)(212)
N.C. 99

P.32 Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud.....?

- La nacionalidad española 1
 - La nacionalidad española y otra 2
 - Sólo otra nacionalidad 3 (213)
 - Otra nacionalidad y en trámites de adquirir la española 4
 - N.C.9
- 

P.32a ¿Qué nacionalidad?

_____ (214)(215)

N.C.99

P.33 ¿Le importaría darme su nº de teléfono?

(ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACIÓN TELEFÓNICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA).

- Tiene teléfono y da número 1 teléfono _____
 - No tiene teléfono 2
 - Tiene teléfono y no da número .3 (216)
 - N.C. 9
-

A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

INCIDENCIAS ENTREVISTA:

- I.1 Número de orden de entrevista (por muestra) (217)(218)(219)
- I.2 Dificultad de acceso al edificio, casa, urbanización, etc. (220)(221)(222)
- I.3. Viviendas en las que no hay nadie (223)(224)(225)
- I.4 Viviendas en las que se niegan a recibir ninguna explicación (226)(227)(228)
- I.5 Negativas de varones a realizar la entrevista (229)(230)(231)
- I.6 Negativas de mujeres a realizar la entrevista (232)(233)(234)
- I.7 Contactos fallidos por no cumplir cuotas (235)(236)(237)
- I.8 Contactos fallidos por no ser una vivienda (oficinas, consultas médicas, etc.) (238)(239)(240)
- I.9. Viviendas de inmigrantes (241)(242)(243)

ENTREVISTA REALIZADA:

Entrevista conseguida: _____ (calle o plaza) _____ (nº) _____ (piso) _____ (pta.)

E.1 Fecha de realización: _____ (Día) _____ (Mes) _____ (Año)
 (244)(245) (246)(247) (248)(249)

E.2 Día de la semana que se realiza la entrevista: Lunes 1
 Martes 2
 Miércoles 3
 Jueves 4 (250)
 Viernes 5
 Sábado 6
 Domingo 7

E.3 Duración de la entrevista: _____ (en minutos) (251)(252)(253)

E.4 Hora de realización: La mañana (9-12) 1
 Mediodía (12-4) 2 (254)
 Tarde (4-8) 3
 Noche (8-10) 4

VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:

V.1 Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3 (255)
- Mala 4
- Muy mala 5

V.2 Sinceridad del entrevistado:

- Mucha 1
- Bastante 2 (256)
- Poca 3
- Ninguna 4

A RELLENAR EN CODIFICACIÓN

C.1 CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO:

- Correcta 1 (257)
- Incorrecta 2

C.1a MOTIVO: _____ (258)(259)

C.3 RESULTADO FINAL:

- Entrevista válida 1 (264)
- Entrevista anulada 2

C.4 CODIFICADOR Nº _____ (265)(266)

C.2 VALORACIÓN DE LA INSPECCIÓN:

Entrevista no inspeccionada 1

- Inspección telefónica 2 (260)
- Inspección personal 3
- Inspección telefónica y personal 4

C.2a Resultado inspección:

- Entrevista correcta 1 (261)
- Entrevista incorrecta 2
- No se ha establecido contacto 3

C.2b MOTIVO: _____ (262)(263)



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA