

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

BARÓMETRO DE MARZO

*TABULACIÓN POR VARIABLES
SOCIODEMOGRÁFICAS*

AVANCE DE RESULTADOS

Estudio nº 2.794

Marzo 2009

ÍNDICE

	<u>Página</u>
➤ Sexo y edad	1
➤ Tamaño de municipio.....	38
➤ Nivel de estudios	75

SEXO Y EDAD

Pregunta 1

Refiriéndonos a la situación económica general de España, ¿cómo la calificaría Ud....?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy buena.....	,2	,2	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,4
Buena.....	3,2	3,5	2,9	2,9	2,5	3,6	2,8	1,8	4,6
Regular.....	21,2	21,5	20,8	30,2	21,5	15,8	22,3	17,9	23,0
Mala.....	42,8	43,3	42,4	42,4	44,4	43,3	43,1	44,5	39,5
Muy mala.....	32,2	31,0	33,3	24,1	30,9	36,9	31,5	34,5	31,7
N.S.....	,4	,5	,4	,4	,4	,2	,3	1,2	,4
N.C.....	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 2

Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación económica del país será mejor, igual o peor que ahora?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	18,3	18,9	17,7	20,0	17,6	18,6	19,5	20,3	15,5
Igual.....	36,0	35,9	36,2	39,6	34,2	36,5	39,6	33,6	34,5
Peor.....	37,2	37,7	36,8	34,3	44,0	38,9	32,7	38,8	32,5
N.S.....	8,2	7,3	9,1	5,7	4,1	5,8	7,9	7,0	17,3
N.C.....	,2	,2	,2	,4	,0	,2	,3	,3	,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 3

Refiriéndonos ahora a la situación política general de España, ¿cómo la calificaría Ud....?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy buena.....	,4	,5	,2	,0	,0	,4	,5	,3	,8
Buena.....	7,9	8,6	7,2	8,6	5,7	8,0	6,9	10,6	8,7
Regular.....	37,1	36,5	37,6	42,9	38,6	35,1	37,3	35,8	35,3
Mala.....	31,4	33,0	30,0	33,9	33,7	34,3	32,5	27,3	27,0
Muy mala.....	16,3	16,8	15,8	10,2	18,8	17,2	16,0	17,6	15,3
N.S.....	5,9	3,6	8,0	3,7	2,7	3,8	5,6	7,3	11,5
N.C.....	1,1	1,0	1,2	,8	,6	1,2	1,3	1,2	1,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 4

Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación política del país será mejor, igual o peor que ahora?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mejor.....	10,6	11,0	10,2	11,8	9,4	10,0	12,2	11,2	10,1
Igual.....	55,4	57,0	54,0	59,6	59,3	58,7	55,1	51,5	49,0
Peor.....	21,4	22,8	20,0	18,0	24,7	22,0	19,8	22,7	19,4
N.S.....	11,6	8,2	14,9	9,8	5,9	8,0	11,9	13,3	20,6
N.C.....	1,0	1,1	1,0	,8	,8	1,2	1,0	1,2	1,0
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 5

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?
(Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
El paro.....	76,2	76,8	75,6	71,4	73,0	78,8	81,0	83,0	71,0
Las drogas.....	1,5	1,3	1,7	1,6	,6	2,2	1,8	,9	2,0
La inseguridad ciudadana.....	13,1	13,2	13,1	4,9	9,6	14,0	16,8	16,4	14,9
El terrorismo, ETA.....	19,4	21,6	17,3	9,8	19,4	21,0	23,6	22,4	17,1
Las infraestructuras.....	,6	,9	,3	,4	,2	1,8	1,0	,0	,0
La sanidad.....	5,3	3,3	7,2	4,9	5,1	5,8	5,6	5,5	4,8
La vivienda.....	11,3	10,5	12,1	20,0	14,1	10,2	8,9	8,8	8,9
Los problemas de índole económica..	52,0	52,5	51,6	63,7	57,3	52,5	47,2	51,2	44,8
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	3,1	2,7	3,4	2,4	5,3	3,8	2,0	1,2	2,4
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	,4	,1	,0	,2	,2	,3	,0	,6
La corrupción y el fraude.....	2,2	3,1	1,4	2,9	2,9	3,2	1,3	1,2	1,6
Las pensiones.....	1,6	,8	2,3	,4	,4	,4	,3	,6	6,3
La clase política, los partidos políticos.....	10,0	11,3	8,7	10,6	9,8	10,6	8,9	11,5	9,1
Las guerras en general.....	,1	,1	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,2
La Administración de Justicia.....	2,6	3,1	2,1	3,7	2,5	3,4	2,3	3,3	1,2
Los problemas de índole social.....	3,2	2,5	3,9	1,6	3,7	3,8	1,8	3,6	3,6
El racismo.....	,5	,1	,9	,8	,4	1,2	,3	,3	,0
La inmigración.....	14,4	14,3	14,5	15,9	16,8	17,0	14,5	12,7	9,5
La violencia contra la mujer.....	2,4	1,2	3,6	1,2	2,5	2,8	2,8	1,8	2,6
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,2	1,2	1,1	2,0	,2	,6	1,8	1,5	1,6
La crisis de valores.....	2,1	2,5	1,7	2,4	2,2	1,0	1,8	2,4	2,8
La educación.....	4,2	3,2	5,2	9,4	3,1	5,6	4,3	1,8	3,0
Los problemas medioambientales.....	,6	,7	,6	,8	1,2	,6	,5	,9	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	3,5	3,9	3,1	3,3	4,3	1,2	3,3	5,2	4,0
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,2	,2	,2	,0	,2	,2	,5	,0	,2
Los nacionalismos.....	,4	,8	,1	,0	,4	,6	,8	,3	,4
Los problemas relacionados con la mujer.....	,1	,1	,1	,0	,0	,2	,3	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	,2	,0	,4	,0	,0	,2	,3	,3	,4
El Estatuto de Cataluña.....	,2	,3	,2	,0	,2	,4	,0	,3	,4
Las negociaciones con ETA.....	,0	,1	,0	,0	,0	,2	,0	,0	,0
Otras respuestas.....	2,8	3,0	2,7	2,4	2,7	3,2	2,3	3,0	3,0
N.S.....	2,1	1,9	2,2	2,0	1,2	1,0	1,8	1,2	4,8
N.C.....	,2	,4	,0	,0	,4	,0	,5	,0	,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? (Respuesta espontánea)

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
El paro.....	53,3	52,3	54,3	45,7	46,4	55,9	61,9	58,2	51,6
Las drogas.....	,2	,1	,2	,0	,0	,4	,0	,0	,4
La inseguridad ciudadana.....	1,4	1,6	1,2	1,6	,2	,8	1,3	1,2	3,4
El terrorismo, ETA.....	1,7	1,7	1,7	1,2	1,6	1,4	1,8	2,1	2,0
Las infraestructuras.....	,1	,1	,1	,0	,0	,4	,0	,0	,0
La sanidad.....	,5	,2	,7	,4	,6	,6	,3	,9	,2
La vivienda.....	1,3	1,1	1,6	3,3	2,0	1,6	,5	,9	,4
Los problemas de índole económica..	25,6	25,2	25,9	32,2	32,3	25,7	19,5	24,5	20,8
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	,6	,7	,6	,0	1,4	1,0	,3	,0	,6
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,2
La corrupción y el fraude.....	,8	1,2	,6	,4	1,0	1,8	,8	,3	,4
Las pensiones.....	,2	,2	,2	,0	,0	,0	,0	,0	1,2
La clase política, los partidos políticos.....	3,1	3,5	2,6	4,9	2,9	2,4	2,5	3,0	3,4
La Administración de Justicia.....	,6	,7	,4	,4	,4	1,0	,3	1,5	,0
Los problemas de índole social.....	,5	,2	,8	,0	,4	,8	,3	,3	1,0
El racismo.....	,1	,0	,2	,0	,2	,0	,0	,3	,0
La inmigración.....	2,8	3,2	2,4	2,0	3,9	2,8	3,3	2,1	2,0
La violencia contra la mujer.....	,4	,1	,7	,0	,0	,2	,8	,0	1,2
Los problemas relacionados con la juventud.....	,2	,0	,3	,0	,2	,2	,0	,0	,4
La crisis de valores.....	,8	1,2	,5	,8	,8	,2	,5	,9	1,6
La educación.....	,4	,5	,4	1,2	,2	,4	,5	,0	,6
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	2,2	2,4	2,0	1,6	3,1	,8	2,5	2,1	2,6
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,1	,2	,0	,2	,0	,3	,0	,2
El Estatuto de Cataluña.....	,0	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,0
Otras respuestas.....	,7	1,0	,4	2,0	,6	,6	,5	,3	,6
N.S.....	2,1	1,9	2,2	2,0	1,2	1,0	1,8	1,2	4,8
N.C.....	,2	,4	,0	,0	,4	,0	,5	,0	,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 6

¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
El paro.....	37,6	36,5	38,6	53,5	47,4	39,1	42,4	35,8	15,5
Las drogas.....	,3	,4	,2	,4	,0	,2	,3	,3	,6
La inseguridad ciudadana.....	9,3	9,2	9,4	4,1	5,7	8,6	10,7	13,3	12,5
El terrorismo, ETA.....	3,3	3,6	3,0	,0	4,1	3,8	2,8	4,5	3,2
Las infraestructuras.....	1,2	1,2	1,2	2,0	,8	2,2	,5	,6	1,2
La sanidad.....	5,8	4,5	7,0	3,7	4,5	4,8	6,3	7,6	7,5
La vivienda.....	11,4	11,2	11,6	21,6	18,8	12,8	7,6	7,3	3,2
Los problemas de índole económica..	43,6	44,1	43,1	42,9	49,7	47,9	43,7	43,0	33,7
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	4,5	4,4	4,7	4,9	6,8	6,6	4,3	1,8	1,8
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,7	,8	,6	,0	,2	,8	1,0	1,2	1,0
La corrupción y el fraude.....	,6	,7	,6	,8	,4	1,6	,0	,3	,6
Las pensiones.....	5,5	4,3	6,7	,0	,4	,6	1,3	4,8	22,2
La clase política, los partidos políticos.....	3,7	4,8	2,6	2,0	4,1	5,6	4,1	2,1	2,8
La Administración de Justicia.....	1,1	1,1	1,0	1,6	,4	2,0	,8	1,2	,6
Los problemas de índole social.....	3,2	3,3	3,1	2,9	3,1	3,8	3,8	2,7	2,6
El racismo.....	,1	,1	,2	,4	,0	,4	,0	,0	,0
La inmigración.....	3,7	4,0	3,4	5,7	4,1	3,6	4,6	3,3	1,8
La violencia contra la mujer.....	,4	,2	,6	,4	,4	,8	,0	,0	,8
Los problemas relacionados con la juventud.....	,9	,9	1,0	,8	,4	,4	,8	1,8	1,6
La crisis de valores.....	1,1	1,0	1,3	,0	1,2	1,0	1,3	1,2	1,6
La educación.....	4,2	3,4	5,0	15,5	3,9	5,4	2,8	1,2	,8
Los problemas medioambientales.....	,4	,5	,3	,4	,8	,4	,5	,3	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	1,1	1,7	,5	1,6	1,2	,6	1,3	1,5	,8
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,4	,3	,4	,0	,2	,4	,8	,6	,2
Los nacionalismos.....	,1	,2	,0	,0	,4	,0	,3	,0	,0
Los problemas relacionados con la mujer.....	,1	,1	,2	,4	,0	,0	,0	,0	,4
Las preocupaciones y situaciones personales.....	3,2	2,6	3,8	,4	2,2	2,0	2,0	3,6	7,7
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,1	,2	,0	,2	,2	,0	,0	,2
Otras respuestas.....	2,2	2,9	1,5	,8	2,2	3,2	1,8	2,7	1,8
N.S.....	8,8	8,4	9,2	7,3	4,7	6,2	10,4	10,9	13,7
N.C.....	8,2	8,7	7,7	4,9	6,3	8,0	6,6	9,1	12,7
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? (Respuesta espontánea)

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
El paro.....	28,0	27,4	28,7	40,8	33,7	30,5	35,5	21,8	11,7
Las drogas.....	,1	,1	,1	,0	,0	,0	,3	,3	,0
La inseguridad ciudadana.....	3,4	3,4	3,3	,8	1,6	3,8	3,3	4,2	5,4
El terrorismo, ETA.....	1,2	1,2	1,1	,0	2,0	1,2	,3	1,5	1,4
Las infraestructuras.....	,3	,3	,3	,4	,2	,4	,3	,3	,4
La sanidad.....	2,2	2,1	2,3	,8	1,8	1,6	2,0	3,3	3,4
La vivienda.....	4,1	4,4	3,9	6,1	7,4	5,6	1,8	2,1	1,4
Los problemas de índole económica..	27,4	27,9	26,9	23,7	30,3	29,1	26,9	29,7	23,4
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,2	2,2	2,1	2,9	2,9	3,4	1,5	1,5	,8
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,4	,6	,2	,0	,2	,2	,5	,9	,6
La corrupción y el fraude.....	,1	,1	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,2
Las pensiones.....	3,5	3,0	4,0	,0	,2	,2	,5	4,5	13,7
La clase política, los partidos políticos.....	1,1	1,5	,8	,8	1,2	,6	2,3	,9	1,0
La Administración de Justicia.....	,3	,3	,3	,0	,0	1,2	,3	,3	,0
Los problemas de índole social.....	,8	,7	,9	,0	,4	,8	1,0	1,2	1,0
El racismo.....	,0	,1	,0	,4	,0	,0	,0	,0	,0
La inmigración.....	,9	1,1	,8	,0	1,4	,8	1,5	,6	,8
La violencia contra la mujer.....	,2	,1	,2	,0	,0	,6	,0	,0	,2
Los problemas relacionados con la juventud.....	,6	,4	,7	,4	,2	,4	,0	1,2	1,2
La crisis de valores.....	,4	,2	,6	,0	,6	,6	,5	,3	,4
La educación.....	1,7	1,6	1,9	9,4	1,6	1,2	1,0	,6	,0
Los problemas medioambientales.....	,1	,1	,2	,4	,2	,0	,0	,3	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	,6	1,0	,2	,0	,6	,6	1,0	1,2	,2
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,1	,1	,0	,2	,2	,0	,0	,0
Los nacionalismos.....	,1	,2	,0	,0	,2	,0	,3	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	2,0	1,6	2,3	,4	1,0	1,0	1,3	2,4	5,0
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,1	,2	,0	,2	,2	,0	,0	,2
Otras respuestas.....	1,0	1,2	,9	,4	1,2	1,4	1,0	,6	1,0
N.S.....	8,8	8,4	9,2	7,3	4,7	6,2	10,4	10,9	13,7
N.C.....	8,2	8,7	7,7	4,9	6,3	8,0	6,6	9,1	12,7
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 7

En general, ¿su opinión sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas en España es...?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy positiva.....	1,3	1,5	1,1	2,4	1,0	,2	1,5	1,2	2,0
Bastante positiva.....	27,4	29,2	25,7	29,8	27,0	28,9	26,6	25,8	26,8
Ni positiva ni negativa (NO LEER)..	27,8	27,9	27,7	31,0	28,4	26,7	27,2	28,8	26,4
Bastante negativa.....	31,9	31,3	32,5	26,1	34,8	33,1	34,3	31,5	29,0
Muy negativa.....	6,7	7,3	6,2	5,7	6,7	8,4	7,1	7,9	4,6
N.S.....	4,3	2,6	6,0	4,9	1,8	2,2	2,3	4,2	10,5
N.C.....	,6	,2	,9	,0	,4	,6	1,0	,6	,6
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 8

¿Y considera que las Administraciones Públicas funcionan mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que hace diez años?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Mucho mejor.....	3,4	3,5	3,2	2,9	2,5	3,2	5,3	3,3	3,2
Mejor.....	39,9	42,6	37,2	40,4	42,3	44,3	37,8	39,7	34,5
Igual.....	28,0	27,2	28,7	17,6	28,8	28,9	31,2	32,1	26,0
Peor.....	16,4	16,5	16,3	11,8	12,5	15,0	19,8	17,0	21,0
Mucho peor.....	1,7	2,3	1,1	2,0	1,4	2,0	1,5	1,5	1,8
N.S.....	10,3	7,6	12,8	25,3	12,3	6,0	4,1	5,5	13,1
N.C.....	,4	,2	,6	,0	,2	,6	,3	,9	,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 9

A la hora de realizar gestiones o trámites en las oficinas de la Administración Pública, ¿cree Ud. que los ciudadanos en España tienen dificultades?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	71,6	71,3	71,9	73,5	77,9	74,5	75,1	70,3	59,5
No.....	23,2	25,1	21,4	22,0	19,2	22,4	23,1	26,4	26,8
N.S.....	4,8	3,3	6,2	4,5	2,7	2,6	1,5	3,0	12,9
N.C.....	,4	,2	,5	,0	,2	,4	,3	,3	,8
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTA 9a: SÓLO A QUIENES OPINAN QUE LOS CIUDADANOS EN ESPAÑA TIENEN DIFICULTADES A LA HORA DE REALIZAR GESTIONES O TRÁMITES EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Pregunta 9)

Pregunta 9a

Y de las que le voy a leer, ¿cuál cree Ud. que es la principal dificultad? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En primer lugar									
Lentitud en resolver los trámites.....	43,1	43,0	43,3	48,9	45,7	43,5	41,9	38,8	40,3
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.	32,1	33,9	30,5	25,6	30,9	34,9	33,1	31,9	33,6
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones...	6,4	5,8	7,0	8,9	6,5	4,3	6,1	7,3	7,1
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	1,8	2,0	1,7	1,1	1,8	1,9	,7	3,4	2,0
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.	1,1	,8	1,3	,6	,3	1,3	2,0	,9	1,4
Malos horarios.....	2,6	2,9	2,3	2,8	3,0	4,6	1,0	2,2	1,4
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	,5	,6	,3	,6	1,0	,0	1,0	,0	,0
Falta de amabilidad en el trato personal.....	2,7	2,3	3,0	,6	2,8	2,2	3,7	3,0	3,1
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	3,9	3,2	4,5	4,4	3,5	2,4	4,1	6,5	3,7
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas.....	1,6	1,2	2,1	1,7	2,3	1,6	1,7	1,3	1,0
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	3,0	3,8	2,2	3,9	1,5	2,7	4,1	3,4	3,4
N.S.....	,7	,3	1,1	,6	,0	,3	,3	,9	2,7
N.C.....	,5	,2	,7	,6	,8	,3	,3	,4	,3
(N).....	(1773)	(865)	(908)	(180)	(398)	(372)	(296)	(232)	(295)

(continúa)

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En segundo lugar									
Lentitud en resolver los trámites.....	19,6	20,3	18,9	15,6	20,4	17,7	22,3	22,4	18,6
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.	31,8	32,8	30,7	31,1	30,9	32,5	33,8	30,6	31,2
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones...	12,5	12,5	12,6	14,4	9,5	11,0	11,5	15,9	15,6
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	5,8	6,5	5,2	8,3	5,8	7,5	5,1	4,7	3,7
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.	1,8	1,7	1,9	,6	2,3	1,6	1,4	1,7	2,7
Malos horarios.....	5,1	5,7	4,5	6,7	5,5	6,2	4,7	4,3	3,1
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	1,4	1,3	1,5	1,1	2,8	1,9	,0	,9	1,0
Falta de amabilidad en el trato personal.....	4,9	4,0	5,7	7,2	3,8	3,8	4,7	3,9	7,5
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	5,3	4,9	5,7	5,6	6,8	4,6	6,4	4,3	3,7
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas.....	3,4	2,8	4,1	1,1	3,5	4,3	3,4	4,3	3,1
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	5,6	5,2	5,9	7,2	6,5	7,5	3,7	4,3	3,7
N.S.....	1,8	1,5	2,1	1,1	,5	,8	2,0	1,7	5,1
N.C.....	1,0	,8	1,1	,0	1,8	,5	1,0	,9	1,0
(N).....	(1773)	(865)	(908)	(180)	(398)	(372)	(296)	(232)	(295)
En tercer lugar									
Lentitud en resolver los trámites.....	11,7	12,0	11,5	11,7	13,1	13,4	9,8	13,4	8,5
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.	10,1	10,1	10,1	11,7	7,3	10,5	7,4	16,8	9,8
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones...	15,8	15,7	15,9	12,2	15,1	14,2	19,6	12,9	19,3
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	6,5	7,2	5,8	4,4	7,8	6,5	7,8	5,6	5,4
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.	3,4	3,2	3,5	2,2	3,0	3,0	5,1	3,0	3,7
Malos horarios.....	6,6	6,4	6,8	8,3	7,5	7,0	7,1	6,5	3,4
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	2,5	2,9	2,1	3,3	4,8	3,0	1,4	1,3	,3
Falta de amabilidad en el trato personal.....	9,1	8,7	9,5	8,3	9,3	9,4	8,1	12,1	7,5
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	7,7	8,0	7,4	6,7	8,5	7,0	9,1	6,5	7,5
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas.....	7,6	6,4	8,7	12,2	6,3	9,1	7,8	6,0	5,4
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	11,8	12,5	11,2	13,9	11,8	11,6	10,8	9,1	14,2
N.S.....	4,4	4,2	4,6	2,2	2,5	3,0	4,1	4,3	10,5
N.C.....	2,9	2,9	2,9	2,8	3,0	2,4	2,0	2,6	4,4
(N).....	(1773)	(865)	(908)	(180)	(398)	(372)	(296)	(232)	(295)

Pregunta 10

¿Ha oído Ud. hablar de la posibilidad de realizar gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	71,8	75,5	68,2	72,7	84,0	84,2	77,9	67,6	44,4
No.....	27,9	24,4	31,3	26,9	15,9	15,4	21,8	32,4	55,2
N.C.....	,3	,1	,5	,4	,2	,4	,3	,0	,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTA 10a: SÓLO A QUIENES CONOCEN LA POSIBILIDAD DE REALIZAR GESTIONES A TRAVÉS DE INTERNET CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pregunta 10)

Pregunta 10a

¿Y me puede mencionar algún trámite o gestión que pueda realizarse en la actualidad a través de Internet? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Realizar los requisitos para la declaración de la renta.....	36,0	38,3	33,6	29,8	44,1	42,1	31,9	37,2	18,2
Pedir cita sanitaria, tarjeta sanitaria, etc.....	11,3	10,3	12,4	12,9	10,3	16,2	9,4	11,7	5,0
Solicitar y/o consultar el informe de vida laboral.....	8,0	7,8	8,4	9,0	14,0	9,8	4,9	4,0	,9
Gestiones en el INEM para la prestación del desempleo.....	8,6	9,2	8,0	10,1	11,4	10,5	8,1	6,3	1,4
Solicitud del D.N.I.....	6,5	6,8	6,3	5,1	8,9	8,8	6,5	4,0	1,4
Obtener otro tipo de documentos personales.....	6,4	7,1	5,6	5,6	8,2	9,0	5,2	4,0	2,3
Informarse sobre prestaciones sociales.....	2,8	2,9	2,7	2,2	4,4	4,3	2,0	1,3	,0
Gestionar asuntos con la D.G.T.....	4,6	6,2	2,9	6,7	7,9	4,0	2,6	3,1	1,8
Tramitar licencias.....	1,0	1,2	,7	,6	1,4	1,0	1,0	1,3	,0
Consultar ofertas de empleo.....	1,6	1,4	1,7	2,2	2,3	1,4	1,3	,0	1,8
Hacer gestiones sobre actividades educativas.....	2,8	2,8	2,8	10,1	2,3	2,4	2,6	1,3	,5
Pagar otro tipo de impuestos.....	5,0	5,7	4,3	2,2	6,1	7,4	5,2	2,7	2,7
Obtener información sobre distintas gestiones generales.....	8,9	8,5	9,4	7,3	10,5	8,6	11,7	6,3	6,8
Obtener formularios a aplicaciones informáticas.....	3,3	3,3	3,3	3,4	4,0	3,6	3,6	1,8	2,3
Citas y consultas no relacionadas con las admones. públicas.....	4,5	4,5	4,5	4,5	3,7	3,6	6,5	4,0	5,5
Otras respuestas.....	1,0	1,5	,3	,0	1,2	1,0	1,3	1,3	,5
N.S.....	28,6	27,0	30,4	25,3	17,0	19,3	31,6	38,6	57,7
N.C.....	4,6	4,9	4,2	2,8	4,4	3,1	4,2	5,4	8,6
(N).....	(1777)	(916)	(861)	(178)	(429)	(420)	(307)	(223)	(220)

Pregunta 11

Si Ud. pudiese elegir, en general, ¿cómo preferiría hacer las gestiones con las Administraciones Públicas en primer lugar? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En primer lugar									
En persona.....	71,9	71,5	72,3	62,9	61,4	62,5	73,6	82,7	88,1
Por teléfono	6,7	5,5	7,8	5,7	4,7	7,0	8,9	7,9	6,3
Por carta o fax.....	,3	,4	,2	,4	,2	,2	,3	,6	,4
Por Internet.....	19,7	21,5	17,9	28,6	32,5	29,3	16,5	8,2	2,6
N.S.....	1,2	,8	1,6	2,0	1,0	1,0	,5	,3	2,4
N.C.....	,2	,2	,2	,4	,2	,0	,3	,3	,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
En segundo lugar									
En persona.....	16,1	16,0	16,2	18,4	19,6	17,8	15,2	13,3	12,1
Por teléfono	50,0	48,4	51,5	41,6	46,4	45,5	53,6	56,7	55,0
Por carta o fax.....	5,0	5,4	4,5	5,7	2,3	5,2	5,8	5,2	6,3
Por Internet.....	17,9	19,6	16,2	27,8	24,7	24,6	16,5	11,5	4,4
N.S.....	7,2	6,5	7,8	4,5	4,5	4,6	5,6	6,7	15,3
N.C.....	4,0	4,0	3,9	2,0	2,5	2,2	3,3	6,7	6,9
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 12

Independientemente de que Ud. haya utilizado esa posibilidad o no, ¿cuál cree que es la principal ventaja que tiene Internet a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En primer lugar									
Se evitan los desplazamientos..	49,3	52,4	46,4	50,6	52,8	53,7	51,3	48,8	39,5
Se ahorra tiempo.....	24,4	24,1	24,8	34,3	28,8	25,1	24,1	22,1	16,3
La Administración resuelve antes si es por Internet...	2,6	3,2	2,1	,8	2,3	3,2	4,1	4,2	1,0
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora.....	11,0	10,9	11,2	10,6	13,3	13,6	12,4	10,0	5,8
Otras respuestas.....	,4	,4	,3	,0	,6	,8	,0	,6	,0
Ninguna.....	,2	,2	,2	,0	,0	,2	,0	,3	,4
N.S.....	11,1	8,1	14,0	2,9	1,8	3,4	7,1	13,0	34,5
N.C.....	,9	,7	1,1	,8	,4	,0	1,0	,9	2,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
En segundo lugar									
Se evitan los desplazamientos..	20,7	20,6	20,8	25,7	23,3	21,8	19,8	20,6	15,1
Se ahorra tiempo.....	36,6	38,7	34,5	37,6	40,7	40,5	38,6	35,8	27,0
La Administración resuelve antes si es por Internet...	4,9	5,8	4,0	6,1	5,3	5,4	5,6	4,5	3,0
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora.....	21,5	21,7	21,3	26,5	26,4	24,4	23,1	18,5	11,7
Otras respuestas.....	,6	,6	,6	,4	,4	,8	,5	1,2	,4
Ninguna.....	,1	,1	,2	,0	,0	,0	,0	,3	,4
N.S.....	13,6	10,6	16,4	3,3	2,9	6,2	10,7	16,4	37,5
N.C.....	2,0	1,9	2,1	,4	1,0	,8	1,8	2,7	4,8
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 13

¿Y cuál cree Ud. que es el principal inconveniente? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En primer lugar									
No tener contacto directo con una persona.....	45,8	44,8	46,8	50,6	46,4	49,3	48,7	43,0	38,9
La inseguridad que puede tener Internet.....	23,8	23,2	24,3	27,8	28,4	25,1	23,9	24,5	15,1
Realizar gestiones por Internet es complicado.....	9,9	11,5	8,4	5,3	7,2	7,0	9,9	14,8	14,5
Es necesario tener identificación electrónica.	5,9	7,4	4,5	7,8	8,2	7,4	7,4	3,9	1,4
Otras respuestas.....	2,0	2,6	1,5	2,0	2,7	1,8	2,0	2,1	1,4
Ninguno.....	1,1	1,6	,6	1,2	1,8	2,4	,3	,3	,2
N.S.....	10,4	8,0	12,7	4,9	4,3	6,0	7,1	10,3	26,4
N.C.....	1,1	1,0	1,2	,4	1,0	1,0	,8	,9	2,0
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
En segundo lugar									
No tener contacto directo con una persona.....	18,9	18,3	19,6	23,7	22,1	19,0	18,0	17,0	15,3
La inseguridad que puede tener Internet.....	28,8	30,7	27,0	36,3	31,7	27,7	31,7	30,3	20,0
Realizar gestiones por Internet es complicado.....	14,5	13,9	15,1	7,8	10,2	12,0	17,5	20,3	18,8
Es necesario tener identificación electrónica.	10,3	11,0	9,6	9,8	13,9	16,2	10,2	6,7	3,4
Otras respuestas.....	1,9	1,6	2,1	1,2	2,0	2,2	1,0	3,6	1,4
Ninguno.....	,5	,7	,2	,4	,4	1,4	,3	,3	,0
N.S.....	19,0	16,9	21,1	15,5	13,1	14,8	17,0	16,1	34,7
N.C.....	6,0	6,8	5,2	5,3	6,7	6,6	4,3	5,8	6,5
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 14

Le voy a mencionar una serie de servicios que las Administraciones Públicas ofrecen, o podrían ofrecer, a través de Internet. Dígame, por favor, si cada una de estas posibilidades sería para Ud. muy útil, bastante, poco o nada útil.

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Obtener información sobre cómo realizar distintas gestiones (renovación de documentos, obtención de licencias, etc.)									
Muy útil.....	31,0	31,6	30,4	38,4	42,3	41,1	27,9	22,7	13,5
Bastante útil.....	45,1	48,1	42,3	51,4	49,9	47,9	52,0	43,3	30,0
Poco útil.....	9,4	9,6	9,3	6,1	4,3	6,8	10,7	15,5	13,9
Nada útil.....	8,0	5,9	10,1	1,6	2,2	2,4	7,4	11,8	21,0
N.S.....	5,9	4,6	7,2	2,4	,8	1,8	2,0	5,8	20,4
N.C.....	,5	,3	,6	,0	,6	,0	,0	,9	1,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
Obtener información sobre la disponibilidad de plazas, vacantes o listas de espera									
Muy útil.....	30,8	31,2	30,4	39,2	44,8	38,5	27,7	23,0	12,3
Bastante útil.....	42,5	44,7	40,3	51,4	44,0	46,7	49,7	40,0	28,0
Poco útil.....	11,2	11,9	10,5	5,7	7,2	10,0	11,9	17,0	14,5
Nada útil.....	8,9	7,3	10,4	1,2	2,2	2,8	8,4	12,7	23,6
N.S.....	6,3	4,5	7,9	2,4	1,4	2,0	2,0	7,0	20,4
N.C.....	,4	,3	,5	,0	,4	,0	,3	,3	1,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
Concertar citas para realizar trámites o servicios (citas médicas, para renovar documentos, para matricularse, etc.)									
Muy útil.....	37,1	38,7	35,6	49,0	53,0	43,3	36,5	27,9	15,3
Bastante útil.....	40,0	42,2	38,0	43,3	39,3	43,9	43,7	41,2	31,7
Poco útil.....	8,8	8,8	8,7	4,5	4,5	8,2	9,4	15,8	10,7
Nada útil.....	8,1	6,3	9,8	1,6	2,0	2,6	7,6	9,7	22,6
N.S.....	5,5	3,7	7,3	1,6	1,0	1,8	2,8	5,2	18,3
N.C.....	,4	,2	,6	,0	,2	,2	,0	,3	1,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
Obtener formularios, impresos y/o aplicaciones informáticas									
Muy útil.....	30,6	32,2	29,1	39,2	44,4	38,3	27,9	21,8	12,3
Bastante útil.....	41,4	43,2	39,6	46,5	43,6	47,5	47,7	40,6	25,8
Poco útil.....	11,4	12,1	10,7	9,8	8,0	9,2	11,9	16,4	14,1
Nada útil.....	9,2	6,8	11,4	2,0	2,2	2,6	8,6	13,0	24,4
N.S.....	7,1	5,4	8,7	2,4	1,4	2,4	3,8	7,9	22,0
N.C.....	,4	,3	,5	,0	,4	,0	,0	,3	1,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

(continúa)

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Consultar los datos que la Administración tiene sobre Ud. (datos fiscales, vida laboral, etc.)									
Muy útil.....	33,7	36,4	31,1	40,4	47,4	43,1	31,5	24,2	14,9
Bastante útil.....	40,5	41,4	39,6	46,9	42,9	44,5	45,9	40,3	26,6
Poco útil.....	9,9	10,3	9,5	9,8	6,3	7,6	8,6	16,7	12,5
Nada útil.....	9,3	7,1	11,4	1,2	2,3	3,0	9,9	11,8	24,6
N.S.....	6,3	4,5	7,9	1,2	1,2	1,8	3,8	6,7	20,2
N.C.....	,4	,2	,5	,4	,0	,0	,3	,3	1,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
Consultar el estado de tramitación de cualquier gestión y/o proceso administrativo solicitado por cualquier medio									
Muy útil.....	30,9	34,1	27,9	39,6	43,6	39,7	29,2	22,4	11,9
Bastante útil.....	42,3	42,7	41,9	50,2	45,6	45,3	48,2	41,8	27,6
Poco útil.....	10,7	11,0	10,4	6,1	6,7	9,4	10,4	18,2	13,5
Nada útil.....	8,9	6,5	11,2	2,0	2,5	3,4	7,9	11,2	23,6
N.S.....	6,7	5,3	8,2	1,6	1,2	2,2	4,1	6,1	22,2
N.C.....	,4	,4	,5	,4	,4	,0	,3	,3	1,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
Realizar la tramitación completa de las gestiones/ trámites administrativos (sin tener que desplazarse)									
Muy útil.....	34,3	36,8	31,9	43,7	48,1	44,7	31,5	23,3	14,3
Bastante útil.....	39,4	40,5	38,3	47,3	40,7	42,5	45,2	39,1	26,4
Poco útil.....	10,1	10,3	9,9	4,9	7,0	7,4	10,7	17,6	13,1
Nada útil.....	8,6	6,7	10,5	2,0	2,9	2,8	8,6	11,5	21,8
N.S.....	7,0	5,4	8,6	2,0	1,0	2,2	3,8	7,9	22,4
N.C.....	,6	,4	,9	,0	,2	,4	,3	,6	2,0
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 15

¿Qué suele hacer Ud. cuando necesita información relacionada con una gestión o trámite que tiene que realizar con las Administraciones Públicas?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Ir a la oficina de la Administración más cercana.....	61,5	62,5	60,5	53,1	49,3	54,7	65,0	76,7	72,2
Solicitar información por correo o fax.....	,4	,3	,4	,4	,6	,0	,3	,6	,4
Solicitar información por teléfono.	14,1	12,0	16,1	9,8	15,5	15,4	16,5	13,3	12,1
Buscar información por Internet....	19,5	22,1	17,0	31,4	33,9	28,5	15,5	6,1	1,8
Otras respuestas.....	3,8	2,4	5,1	3,3	,2	,4	2,5	2,7	12,7
N.C.....	,8	,7	1,0	2,0	,6	1,0	,3	,6	,8
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTA 15a: SÓLO A QUIENES CUANDO NECESITAN INFORMACIÓN RELACIONADA CON UNA GESTIÓN O TRÁMITE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA BUSCAN POR INTERNET (Pregunta 15)

Pregunta 15a

¿A través de qué tipo de páginas web?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Buscador general (Google, Yahoo, etc.).....	68,9	64,9	73,8	75,3	72,3	60,6	77,0	65,0	33,3
Portal de información general de la Administración.....	4,8	4,5	5,1	2,6	2,3	5,6	9,8	15,0	,0
Página del organismo responsable del servicio.....	24,3	28,4	19,2	22,1	24,3	29,6	11,5	20,0	55,6
N.C.....	2,1	2,2	1,9	,0	1,2	4,2	1,6	,0	11,1
(N).....	(482)	(268)	(214)	(77)	(173)	(142)	(61)	(20)	(9)

Pregunta 16

¿Y cuando tiene que realizar algún trámite con la Administración General del Estado (Agencia Tributaria, Seguridad Social, otros ministerios), qué suele hacer?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Ir directamente a la oficina más cercana.....	62,5	63,6	61,3	59,6	57,3	60,3	67,5	74,5	59,3
Intentar resolverlo por teléfono...	11,0	10,1	11,9	7,3	13,1	11,4	14,2	11,2	7,5
Intentar resolverlo por Internet...	14,3	16,4	12,2	17,1	24,3	23,6	11,4	5,2	1,4
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	11,9	9,5	14,2	15,5	4,9	4,0	6,9	9,1	31,0
N.C.....	,4	,4	,4	,4	,4	,6	,0	,0	,8
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 17

¿Y con la Administración Autonómica (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales)?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Ir directamente a la oficina más cercana.....	62,1	62,8	61,5	56,7	58,9	59,3	67,5	73,3	59,3
Intentar resolverlo por teléfono...	12,4	12,0	12,7	13,1	13,5	15,0	13,7	11,2	7,9
Intentar resolverlo por Internet...	13,7	16,5	11,1	17,6	23,7	21,4	11,2	5,5	1,4
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	11,3	8,2	14,3	12,7	3,3	3,6	7,6	9,1	31,0
N.C.....	,4	,5	,4	,0	,6	,6	,0	,9	,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 18

¿Y con su Ayuntamiento (Junta Municipal, oficina de recaudación de impuestos municipales, oficina de empadronamiento)?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Ir directamente a la oficina más cercana.....	73,9	75,4	72,5	73,1	70,3	73,3	79,7	83,3	67,7
Intentar resolverlo por teléfono...	7,3	6,8	7,7	5,3	9,2	9,2	7,1	6,1	5,2
Intentar resolverlo por Internet...	9,4	11,0	7,8	11,0	17,2	15,0	7,6	2,4	1,0
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	8,8	5,9	11,6	10,6	2,0	1,8	5,3	7,9	25,4
N.C.....	,6	,8	,4	,0	1,4	,6	,3	,3	,6
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTAS 19 A 23: SÓLO A QUIENES REALIZAN ALGÚN TRÁMITE CON LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, CON LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA O CON SU AYUNTAMIENTO (Preguntas 16, 17 y 18)

Pregunta 19

En los últimos doce meses, ¿ha realizado alguna gestión, trámite o búsqueda de información en alguna oficina de las Administraciones Públicas por cualquiera de estos medios? (*Multirrespuesta*)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí, en persona.....	53,4	56,4	50,5	50,2	61,4	60,5	61,9	51,8	33,7
Sí, por teléfono.....	18,4	18,0	18,9	15,1	23,1	25,5	22,1	12,7	9,1
Sí, por correo.....	2,8	3,3	2,3	3,3	2,9	3,8	2,3	3,0	1,6
Sí, por Internet.....	23,8	26,1	21,7	31,0	39,3	36,5	22,1	9,4	2,6
No.....	25,1	23,4	26,7	24,9	16,4	18,6	21,3	33,6	37,9
No recuerda.....	1,5	1,3	1,6	2,9	,8	1,0	,5	1,2	2,8
N.C.....	7,6	5,0	10,0	6,9	1,6	2,2	4,6	7,3	22,0
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTAS 20, 20a Y 20b: A TODAS LAS PERSONAS MENOS A QUIENES HAN
 CONTESTADO QUE SÍ HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
 (Pregunta 19)

Pregunta 20

Y con anterioridad a estos últimos doce meses, ¿había realizado Ud. en alguna ocasión una gestión, trámite o búsqueda de información en alguna oficina de las Administraciones Públicas por Internet?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	11,8	12,6	11,0	20,7	21,3	18,0	13,0	5,0	1,9
No.....	75,4	77,4	73,7	67,5	72,6	75,7	79,2	83,9	72,3
No recuerda.....	1,5	1,7	1,3	1,8	2,3	1,3	1,3	1,0	1,4
N.C.....	11,3	8,4	14,0	10,1	3,9	5,0	6,5	10,0	24,4
(N).....	(1885)	(897)	(988)	(169)	(310)	(317)	(307)	(299)	(483)

PREGUNTAS 20a y 20b: SÓLO A QUIENES, CON ANTERIORIDAD A LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, NO HAN REALIZADO GESTIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS A TRAVÉS DE INTERNET (Pregunta 20)

Pregunta 20a

De entre las siguientes, ¿podría decirme cuál es la razón principal por la que no ha realizado nunca gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En primer lugar									
Prefiero tener copia impresa y sellada de los documentos...	10,1	11,4	8,8	11,4	13,8	11,3	10,3	7,6	8,0
Desconfío de la seguridad de los datos personales.....	11,0	11,8	10,3	12,3	17,3	10,0	12,8	11,2	6,0
La información que dan las oficinas es insuficiente...	1,9	1,7	2,1	5,3	4,0	2,1	1,2	1,2	,3
Prefiero consultar personalmente.....	25,0	25,9	24,2	34,2	29,8	26,3	26,3	22,7	18,9
Los requisitos para hacer trámites son complicados...	4,6	5,9	3,3	1,8	4,4	7,5	6,2	4,4	2,6
No puedo consultar la situación de mi gestión....	,5	,3	,7	,9	1,8	,4	,4	,0	,0
No sabía que se podían realizar las gestiones por Internet.....	2,8	2,7	2,9	7,9	3,1	4,2	1,2	2,4	1,4
No sé manejar Internet.....	22,2	18,6	25,7	1,8	4,4	15,8	20,6	30,7	39,8
No tengo acceso a Internet....	14,0	13,8	14,1	10,5	12,9	16,3	15,2	13,1	14,0
Otras respuestas.....	3,0	3,6	2,5	7,0	2,7	2,9	2,5	2,4	2,9
N.S.....	1,7	1,4	1,9	3,5	2,7	,8	,8	,0	2,9
N.C.....	3,2	2,7	3,6	3,5	3,1	2,5	2,5	4,4	3,2
(N).....	(1422)	(694)	(728)	(114)	(225)	(240)	(243)	(251)	(349)
En segundo lugar									
Prefiero tener copia impresa y sellada de los documentos...	10,8	10,2	11,4	13,2	15,6	10,0	14,0	8,4	7,2
Desconfío de la seguridad de los datos personales.....	11,0	11,1	10,9	6,1	13,3	14,2	14,8	7,6	8,6
La información que dan las oficinas es insuficiente...	2,7	3,0	2,5	6,1	4,4	2,5	3,3	1,6	1,1
Prefiero consultar personalmente.....	17,1	18,2	16,1	17,5	20,0	14,6	19,3	19,5	13,5
Los requisitos para hacer trámites son complicados...	6,0	6,3	5,8	8,8	6,7	8,3	7,0	5,2	3,2
No puedo consultar la situación de mi gestión....	2,3	2,7	1,8	7,9	5,3	1,3	,4	2,0	,6
No sabía que se podían realizar las gestiones por Internet.....	1,7	1,6	1,8	,9	2,7	1,3	2,1	2,8	,6
No sé manejar Internet.....	14,1	13,8	14,4	2,6	4,4	13,8	12,8	18,7	22,1
No tengo acceso a Internet....	11,6	11,5	11,7	2,6	4,0	11,3	7,0	13,1	21,8
Otras respuestas.....	1,8	2,3	1,4	3,5	1,3	2,1	2,1	1,2	1,7
N.S.....	11,8	10,8	12,8	19,3	13,8	13,8	8,6	8,4	11,5
N.C.....	9,0	8,4	9,6	11,4	8,4	7,1	8,6	11,6	8,3
(N).....	(1422)	(694)	(728)	(114)	(225)	(240)	(243)	(251)	(349)

Pregunta 20b

¿Y cree que es muy probable, bastante, poco o nada probable que en un futuro próximo realice Ud. gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy probable.....	4,6	5,2	4,1	16,7	9,8	4,6	2,1	2,0	1,1
Bastante probable.....	21,4	24,6	18,4	48,2	37,8	30,8	22,2	10,0	3,4
Poco probable.....	27,6	27,8	27,5	21,9	28,0	37,5	36,2	29,9	14,9
Nada probable.....	36,6	33,1	40,0	7,9	8,4	14,6	30,9	46,6	76,2
N.S.....	6,8	6,6	7,0	3,5	12,9	10,4	6,6	7,2	1,4
N.C.....	2,8	2,6	3,0	1,8	3,1	2,1	2,1	4,4	2,9
(N).....	(1422)	(694)	(728)	(114)	(225)	(240)	(243)	(251)	(349)

PREGUNTAS 21 A 23: SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO TRÁMITES O BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN EN ALGUNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O CON ANTERIORIDAD (Preguntas 19 y 20)

Pregunta 21

¿Y cuál fue el organismo con el que realizó la gestión, trámite o búsqueda de información por Internet? (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Agencia Tributaria.....	43,6	44,5	42,6	24,3	44,9	51,9	42,5	39,1	50,0
Seguridad Social.....	29,8	29,6	30,0	32,4	30,0	31,0	26,0	30,4	22,7
Comisarías.....	4,7	4,0	5,5	3,6	5,2	4,2	6,3	4,3	,0
Red 060 de atención al ciudadano...	1,7	1,2	2,3	2,7	1,5	2,1	1,6	,0	,0
Oficinas de Servicios Públicos de Empleo.....	13,1	11,7	14,6	26,1	10,9	12,1	14,2	,0	4,5
Oficinas de Tráfico.....	12,6	16,8	7,8	17,1	13,1	11,7	7,9	13,0	18,2
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.....	2,8	3,0	2,6	,9	3,0	3,3	1,6	8,7	,0
Oficina del DNI electrónico.....	8,1	9,1	7,0	11,7	9,7	6,7	7,9	2,2	,0
Otros ministerios y organismos de la Admón. del Estado.....	8,7	10,5	6,8	13,5	8,2	7,1	10,2	4,3	9,1
Administración de las Comunidades Autónomas.....	23,5	18,9	28,7	26,1	21,7	26,4	18,1	21,7	36,4
Ayuntamiento (pago de impuestos, empadronamiento, etc.).....	16,1	17,9	14,1	6,3	17,6	16,7	18,9	15,2	27,3
Otros.....	2,6	1,9	3,4	2,7	1,1	2,1	5,5	6,5	,0
N.S.....	,9	1,2	,5	1,8	1,1	,0	1,6	,0	,0
N.C.....	1,2	1,6	,8	,9	1,5	,8	1,6	2,2	,0
(N).....	(812)	(429)	(383)	(111)	(267)	(239)	(127)	(46)	(22)

Pregunta 22

Y se dirigió a este organismo para... (Multirrespuesta)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Buscar la dirección y el teléfono de ese organismo.....	19,0	19,6	18,3	23,4	20,2	19,7	12,6	17,4	13,6
Contactar por correo electrónico...	8,7	9,6	7,8	4,5	8,2	10,5	7,1	19,6	4,5
Obtener información sobre los requisitos o procedimiento para realizar una gestión.....	50,7	51,7	49,6	54,1	54,7	48,1	43,3	47,8	63,6
Descargar formularios, impresos o aplicaciones informáticas.....	32,8	33,1	32,4	33,3	30,3	38,1	32,3	23,9	22,7
Concertar una cita (para realizar una matrícula en un centro de enseñanza, para una cita médica, etc.).....	23,9	21,9	26,1	31,5	23,6	23,8	18,9	21,7	22,7
Realizar algún trámite (pago de impuestos, obtención de licencias).....	23,8	25,6	21,7	9,9	28,5	25,1	28,3	13,0	18,2
Otras respuestas.....	3,6	3,5	3,7	5,4	2,2	2,9	5,5	4,3	4,5
No recuerda.....	,2	,5	,0	,0	,7	,0	,0	,0	,0
N.C.....	1,0	1,4	,5	,9	1,1	,8	,8	2,2	,0
(N).....	(812)	(429)	(383)	(111)	(267)	(239)	(127)	(46)	(22)

PREGUNTAS 22a y 22b: SÓLO A QUIENES SE DIRIGIERON A ALGÚN ORGANISMO CITADO EN LA PREGUNTA 21 PARA BUSCAR LA DIRECCIÓN Y TELÉFONO, CONTACTAR POR CORREO ELECTRÓNICO, OBTENER INFORMACIÓN O DESCARGAR FORMULARIOS (Pregunta 22)

Pregunta 22a

¿Y encontró lo que buscaba?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	89,3	89,8	88,8	89,7	89,8	87,0	91,9	89,2	94,1
No.....	4,8	4,7	4,9	6,9	4,6	3,8	4,7	8,1	,0
No recuerda.....	,3	,3	,3	,0	,5	,5	,0	,0	,0
N.C.....	5,6	5,3	5,9	3,4	5,1	8,7	3,5	2,7	5,9
(N).....	(608)	(322)	(286)	(87)	(197)	(184)	(86)	(37)	(17)

Pregunta 22b

¿Y encontrar lo que buscaba le resultó...?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy fácil.....	10,0	10,2	9,8	10,3	13,2	8,2	8,1	2,7	17,6
Fácil.....	67,9	67,4	68,5	69,0	65,0	68,5	70,9	73,0	64,7
Difícil.....	13,2	13,4	12,9	11,5	13,7	12,5	14,0	16,2	11,8
Muy difícil.....	2,3	2,5	2,1	4,6	1,5	1,1	3,5	5,4	,0
No recuerda.....	,5	,6	,3	,0	,5	1,1	,0	,0	,0
N.C.....	6,1	5,9	6,3	4,6	6,1	8,7	3,5	2,7	5,9
(N).....	(608)	(322)	(286)	(87)	(197)	(184)	(86)	(37)	(17)

PREGUNTAS 22c A 22e: SÓLO A QUIENES SE DIRIGIERON A ALGÚN ORGANISMO CITADO EN LA PREGUNTA 21 PARA CONCERTAR UNA CITA O REALIZAR ALGÚN TRÁMITE (Pregunta 22)

Pregunta 22c

¿Y consiguió concertar la cita/realizar la gestión que quería?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	92,3	91,4	93,3	97,6	87,9	95,3	92,6	92,3	87,5
No.....	5,6	4,6	6,7	2,4	8,6	3,7	3,7	7,7	12,5
No recuerda.....	,3	,6	,0	,0	,9	,0	,0	,0	,0
N.C.....	1,8	3,4	,0	,0	2,6	,9	3,7	,0	,0
(N).....	(339)	(175)	(164)	(41)	(116)	(107)	(54)	(13)	(8)

Pregunta 22d

¿Y concertar la cita/realizar la gestión le resultó...?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy fácil.....	19,5	20,6	18,3	17,1	19,0	17,8	25,9	15,4	25,0
Fácil.....	66,1	63,4	68,9	78,0	60,3	72,0	55,6	76,9	62,5
Difícil.....	11,2	11,4	11,0	2,4	17,2	8,4	11,1	7,7	12,5
Muy difícil.....	2,1	2,3	1,8	2,4	1,7	1,9	3,7	,0	,0
N.C.....	1,2	2,3	,0	,0	1,7	,0	3,7	,0	,0
(N).....	(339)	(175)	(164)	(41)	(116)	(107)	(54)	(13)	(8)

PREGUNTA 22e: SÓLO A QUIENES LES RESULTÓ DIFÍCIL O MUY DIFÍCIL CONCERTAR LA CITA/REALIZAR LA GESTIÓN (Pregunta 22d)

Pregunta 22e

¿Por qué razón?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Era demasiado complicado.....	26,7	33,3	19,0	,0	22,7	27,3	37,5	,0	100,0
Sólo se podía hacer parte de la gestión.....	44,4	41,7	47,6	50,0	40,9	36,4	62,5	100,0	,0
No tenía alguno de los requisitos para hacer el trámite.....	6,7	8,3	4,8	,0	9,1	9,1	,0	,0	,0
Otras razones.....	20,0	16,7	23,8	50,0	22,7	27,3	,0	,0	,0
N.C.....	2,2	,0	4,8	,0	4,5	,0	,0	,0	,0
(N).....	(45)	(24)	(21)	(2)	(22)	(11)	(8)	(1)	(1)

Pregunta 23

Y, en conjunto, quedó Ud....

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Muy satisfecho/a.....	20,6	21,9	19,1	13,5	20,6	23,8	17,3	19,6	40,9
Bastante satisfecho/a.....	60,1	57,6	62,9	65,8	58,8	60,3	63,8	50,0	45,5
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a (NO LEER).....	5,5	6,1	5,0	4,5	5,2	3,8	5,5	15,2	13,6
Poco satisfecho/a.....	7,9	7,9	7,8	9,9	9,7	6,7	6,3	6,5	,0
Nada satisfecho/a.....	3,2	3,5	2,9	4,5	3,0	2,5	3,9	4,3	,0
No recuerda.....	,2	,5	,0	,0	,4	,4	,0	,0	,0
N.C.....	2,5	2,6	2,3	1,8	2,2	2,5	3,1	4,3	,0
(N).....	(812)	(429)	(383)	(111)	(267)	(239)	(127)	(46)	(22)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 24

Cambiando de tema, ¿conoce Ud. el nuevo formato del DNI?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí, lo conozco pero no lo tengo....	45,9	48,4	43,5	57,6	54,0	58,5	48,5	39,4	21,4
Sí, lo conozco y lo tengo.....	24,0	25,7	22,4	28,6	31,1	21,4	23,9	24,5	16,9
No lo conozco.....	30,1	25,9	34,1	13,9	14,9	20,0	27,7	36,1	61,7
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTA 24a: SÓLO A QUIENES CONOCEN EL NUEVO FORMATO DEL DNI Y NO LO TIENEN Y A QUIENES SÍ LO TIENEN (Pregunta 24)

Pregunta 24a

Y por lo que Ud. sabe, este nuevo DNI...

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Es igual que el otro, sólo ha cambiado el formato.....	13,2	11,7	14,8	7,1	11,3	12,8	13,0	14,7	23,7
Es distinto, permite hacer cosas que antes no se podía.....	74,5	77,9	70,9	83,9	79,8	75,9	74,7	69,2	54,7
N.S.....	11,5	9,5	13,7	8,5	8,5	10,5	11,2	15,2	20,0
N.C.....	,8	1,0	,6	,5	,5	,8	1,1	,9	1,6
(N).....	(1731)	(899)	(832)	(211)	(435)	(399)	(285)	(211)	(190)

PREGUNTA 24b: SÓLO A QUIENES SABEN DE QUE EL NUEVO DNI ES DISTINTO Y PERMITE HACER COSAS QUE CON EL ANTIGUO NO SE PODÍA (Pregunta 24a)

Pregunta 24b

¿Sabía Ud. que permite...?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Identificarse con entidades bancarias de forma segura a través de Internet									
Sí.....	67,8	69,1	66,1	70,1	71,8	70,3	63,8	64,4	55,8
No.....	30,9	29,3	32,7	29,9	27,7	28,4	33,8	32,9	41,3
N.C.....	1,4	1,6	1,2	,0	,6	1,3	2,3	2,7	2,9
(N).....	(1290)	(700)	(590)	(177)	(347)	(303)	(213)	(146)	(104)
Hacer trámites con las Administraciones Públicas (con la misma validez que la firma manuscrita) por Internet									
Sí.....	69,6	71,0	68,0	69,5	74,4	72,3	65,3	67,8	57,7
No.....	28,8	27,1	30,7	29,4	24,8	25,7	32,9	29,5	40,4
N.C.....	1,6	1,9	1,4	1,1	,9	2,0	1,9	2,7	1,9
(N).....	(1290)	(700)	(590)	(177)	(347)	(303)	(213)	(146)	(104)

PREGUNTAS 25, 26 Y 26a: SÓLO A QUIENES TIENEN DNI ELECTRÓNICO (Pregunta 24)

Pregunta 25

¿Y tiene este nuevo DNI porque...?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Me tocaba renovarlo.....	89,7	91,0	88,3	82,9	91,2	87,9	91,5	92,6	90,5
Fui a hacérmelo porque quería tenerlo.....	6,2	5,8	6,7	15,7	5,7	6,5	7,4	,0	3,6
N.C.....	4,0	3,2	4,9	1,4	3,1	5,6	1,1	7,4	6,0
(N).....	(595)	(312)	(283)	(70)	(159)	(107)	(94)	(81)	(84)

Pregunta 26

¿Y ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para realizar alguna gestión con la Administración a través de Internet?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	4,4	5,4	3,2	4,3	4,4	5,6	4,3	3,7	3,6
No.....	91,1	90,7	91,5	94,3	92,5	86,9	92,6	91,4	89,3
N.C.....	4,5	3,8	5,3	1,4	3,1	7,5	3,2	4,9	7,1
(N).....	(595)	(312)	(283)	(70)	(159)	(107)	(94)	(81)	(84)

PREGUNTA 26a: SÓLO A QUIENES ALGUNA VEZ HAN UTILIZADO SU DNI ELECTRÓNICO PARA REALIZAR ALGUNA GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET (Pregunta 26)

Pregunta 26a

¿Y recuerda Ud. para qué gestión o gestiones ha utilizado el DNI electrónico? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Saber calificaciones de exámenes...	11,5	5,9	22,2	33,3	14,3	,0	25,0	,0	,0
INEM.....	3,8	5,9	,0	,0	14,3	,0	,0	,0	,0
Pagar tributos.....	11,5	11,8	11,1	,0	,0	16,7	50,0	,0	,0
Pagar declaración de la renta.....	11,5	11,8	11,1	,0	,0	33,3	,0	,0	33,3
Vida laboral.....	11,5	17,6	,0	,0	14,3	16,7	,0	33,3	,0
Petición de información.....	11,5	11,8	11,1	,0	14,3	,0	,0	33,3	33,3
Solicitud de registro mercantil....	3,8	5,9	,0	,0	,0	16,7	,0	,0	,0
Cambio domicilio fiscal.....	3,8	5,9	,0	,0	14,3	,0	,0	,0	,0
Acceso datos de la Seguridad Social	3,8	5,9	,0	,0	14,3	,0	,0	,0	,0
Acceso datos de Hacienda.....	7,7	11,8	,0	,0	14,3	,0	,0	33,3	,0
Catastro.....	7,7	11,8	,0	,0	,0	16,7	,0	,0	33,3
Situación de puntos del carnet de conducir.....	3,8	,0	11,1	,0	,0	,0	25,0	,0	,0
N.S.....	19,2	17,6	22,2	33,3	28,6	33,3	,0	,0	,0
N.C.....	19,2	11,8	33,3	33,3	,0	,0	50,0	33,3	33,3
(N).....	(26)	(17)	(9)	(3)	(7)	(6)	(4)	(3)	(3)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 27

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sí.....	53,3	59,3	47,5	91,0	83,2	70,5	50,8	23,6	8,3
No.....	46,2	40,1	52,1	8,6	15,7	28,7	49,2	76,1	91,5
N.C.....	,5	,7	,4	,4	1,2	,8	,0	,3	,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTAS 27a A 27c: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (Pregunta 27)

Pregunta 27a

¿Con qué frecuencia se conecta Ud. a Internet?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Todos los días.....	58,8	62,4	54,3	67,7	61,6	58,2	48,5	52,6	46,3
De tres a cinco días por semana....	16,3	14,7	18,2	17,9	15,5	16,2	16,0	15,4	19,5
Uno o dos días por semana.....	11,6	12,1	11,0	5,8	13,4	9,9	16,5	12,8	12,2
Algunas veces al mes.....	7,9	7,0	9,0	5,8	5,4	9,4	10,5	10,3	14,6
Con menor frecuencia o de manera ocasional.....	4,9	3,3	6,8	2,2	3,8	5,7	7,0	9,0	7,3
N.C.....	,5	,4	,7	,4	,2	,6	1,5	,0	,0
(N).....	(1319)	(719)	(600)	(223)	(425)	(352)	(200)	(78)	(41)

Pregunta 27b

¿Y en qué lugares utiliza Ud. Internet? (Multirrespuesta)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
En casa.....	82,3	83,4	81,0	87,4	80,2	79,8	84,0	79,5	95,1
En el trabajo.....	33,6	34,6	32,3	14,3	39,5	40,6	35,5	33,3	7,3
En casa de un familiar o amigo.....	11,4	11,4	11,3	18,4	12,7	9,7	6,0	9,0	4,9
En un lugar público (cibercafé, biblioteca, locutorio).....	10,8	11,4	10,0	20,2	11,5	8,2	5,5	7,7	4,9
N.C.....	,9	,6	1,3	,4	,9	1,4	1,0	,0	,0
(N).....	(1319)	(719)	(600)	(223)	(425)	(352)	(200)	(78)	(41)

Pregunta 27c

Dígame, por favor, para cuál de las siguientes actividades utiliza Internet habitualmente. *(Multirrespuesta)*

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Realizar gestiones bancarias.....	39,7	42,8	35,8	21,1	44,9	47,4	37,0	35,9	39,0
Comprar algún producto o servicio on-line.....	28,6	29,8	27,2	30,5	33,9	32,1	19,0	12,8	9,8
Búsquedas de información o documentación.....	88,3	87,3	89,5	85,2	88,9	89,8	90,5	83,3	85,4
Compra o reserva de entradas para cines, espectáculos, etc.....	27,6	26,7	28,7	24,2	31,5	30,4	21,5	24,4	17,1
Descarga de música, vídeos, películas, etc.....	48,5	51,5	45,0	77,6	56,9	42,9	28,0	17,9	9,8
Gestiones con organismos de la Administración (Padrón, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	36,2	35,0	37,5	22,9	37,9	46,9	34,0	32,1	17,1
Llamadas telefónicas por Internet (Telefonía IP).....	8,9	10,0	7,5	7,6	11,5	9,1	6,0	5,1	7,3
Foros, chats, mensajería (Messenger, Tuenti, Facebook)...	43,6	44,9	42,0	76,2	50,1	33,5	24,5	21,8	19,5
Correo electrónico.....	74,4	74,8	73,8	77,1	76,7	75,6	69,5	66,7	63,4
N.C.....	,5	,6	,5	,0	,2	,6	2,0	,0	,0
(N).....	(1319)	(719)	(600)	(223)	(425)	(352)	(200)	(78)	(41)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 28

En un día laborable cualquiera, ¿de cuánto tiempo libre diría Ud. que dispone, una vez descontadas las obligaciones laborales, familiares y del hogar, así como las horas de sueño?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Media.....	4,30	4,89	3,74	4,69	3,64	2,91	3,52	4,44	6,79
(N).....	(2409)	(1184)	(1225)	(242)	(502)	(488)	(386)	(318)	(473)

Pregunta 29

¿Podría decirme si tiene dificultades habitualmente, a veces o nunca para compaginar su actividad principal con...?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
La realización de tareas domésticas (compra, limpieza, preparación de alimentos)									
Habitualmente.....	14,6	11,9	17,2	11,8	19,0	22,8	16,2	8,2	6,0
A veces.....	23,1	23,7	22,4	24,1	30,3	30,7	24,6	17,0	10,3
Nunca.....	47,4	47,9	47,0	44,5	41,9	39,5	48,2	58,2	54,8
No procede.....	14,3	15,9	12,7	18,8	8,2	6,6	10,7	15,5	28,0
N.C.....	,6	,6	,7	,8	,6	,4	,3	1,2	,8
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
La realización de gestiones y trámites (acudir al banco, realizar papeleo con las Administraciones Públicas)									
Habitualmente.....	18,1	17,8	18,4	15,1	23,1	28,9	20,6	11,5	6,0
A veces.....	28,3	28,6	28,0	33,1	38,2	32,1	31,0	26,4	11,1
Nunca.....	42,8	44,8	41,0	38,8	35,6	36,5	42,4	51,8	53,0
No procede.....	10,1	8,3	11,9	12,2	2,7	2,0	5,8	9,1	29,0
N.C.....	,6	,5	,8	,8	,4	,6	,3	1,2	,8
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
Atender problemas domésticos como reparaciones, revisiones del equipamiento del hogar, etc.)									
Habitualmente.....	12,6	11,5	13,7	9,4	17,8	19,4	12,9	8,5	4,4
A veces.....	26,4	27,9	25,0	23,3	31,9	35,5	32,5	21,8	11,3
Nunca.....	45,6	49,5	41,8	44,1	41,9	38,3	45,7	54,5	51,6
No procede.....	14,7	10,6	18,6	22,4	7,8	6,2	8,6	13,9	31,7
N.C.....	,7	,6	,9	,8	,6	,6	,3	1,2	1,0
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 30

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.?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Izquierda (1 - 2).....	6,8	8,5	5,2	10,2	7,2	8,6	6,1	6,7	3,4
(3 - 4).....	26,7	28,8	24,7	27,3	28,2	29,1	30,2	26,4	20,0
(5 - 6).....	28,8	28,4	29,2	29,4	30,9	30,3	29,2	30,0	23,8
(7 - 8).....	10,1	10,7	9,5	6,5	9,0	9,2	8,6	11,5	14,1
Derecha (9 -10).....	2,5	2,3	2,7	1,2	3,5	2,6	1,0	2,1	3,4
N.S.....	12,3	8,7	15,8	15,9	10,0	8,8	11,4	10,6	18,3
N.C.....	12,8	12,6	12,9	9,4	11,2	11,4	13,5	12,7	16,9
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)
Media.....	4,72	4,61	4,84	4,38	4,71	4,60	4,53	4,72	5,26
(N).....	(1854)	(954)	(900)	(183)	(403)	(398)	(296)	(253)	(321)

Pregunta 31

¿Me podría decir si en las elecciones generales del pasado 9 de marzo...?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Fue a votar y votó.....	80,0	78,5	81,4	58,0	75,3	81,2	83,8	88,8	85,5
No tenía edad para votar.....	1,6	1,5	1,7	15,5	,0	,0	,3	,0	,0
Fue a votar pero no pudo hacerlo...	,3	,6	,1	,0	,4	,2	,5	,6	,2
No fue a votar porque no pudo.....	4,0	3,2	4,7	5,7	5,7	4,6	2,5	2,4	2,8
Prefirió no votar.....	12,1	14,3	10,1	18,8	17,4	12,4	11,2	6,7	7,5
No recuerda.....	,4	,3	,6	1,2	,4	,4	,3	,0	,6
N.C.....	1,6	1,6	1,6	,8	,8	1,2	1,5	1,5	3,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTA 31a: SÓLO A QUIENES FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DEL PASADO 9 DE MARZO (Pregunta 31)

Pregunta 31a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
PSOE.....	40,7	40,1	41,2	44,4	45,2	40,5	41,2	39,9	35,6
PP.....	26,3	26,7	26,0	23,9	24,2	26,4	20,6	24,2	34,9
IU/ICV.....	3,7	3,6	3,8	7,0	3,9	4,4	4,8	2,7	1,4
CiU.....	1,9	1,5	2,2	1,4	1,3	2,2	1,5	1,0	3,1
PNV.....	1,2	1,3	1,2	1,4	,3	,2	1,2	2,0	2,4
UPyD.....	,8	,8	,7	,7	1,3	,7	1,2	,3	,2
ERC.....	1,3	1,6	1,0	,7	2,1	1,5	1,5	1,4	,2
BNG.....	,5	,5	,4	1,4	,5	1,0	,3	,0	,0
CC.....	,2	,2	,2	,0	,5	,5	,0	,0	,0
Na-Bai.....	,3	,3	,2	,0	,3	,5	,3	,3	,0
Otros partidos.....	1,8	1,8	1,9	3,5	2,6	2,0	1,8	1,7	,5
En blanco.....	2,4	2,5	2,2	2,1	3,1	3,0	2,7	2,0	1,2
No recuerda.....	2,3	1,2	3,3	2,8	1,6	2,2	2,7	1,7	2,8
N.C.....	16,8	18,0	15,8	10,6	13,2	14,8	20,0	22,5	17,7
(N).....	(1979)	(952)	(1027)	(142)	(385)	(405)	(330)	(293)	(424)

Pregunta 32

Sexo:

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Hombre.....	49,0	100,0	,0	51,0	52,1	50,3	51,8	48,5	41,7
Mujer.....	51,0	,0	100,0	49,0	47,9	49,7	48,2	51,5	58,3
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 33

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
18-24.....	9,9	10,3	9,5	100,0	,0	,0	,0	,0	,0
25-34.....	20,6	21,9	19,4	,0	100,0	,0	,0	,0	,0
35-44.....	20,2	20,7	19,7	,0	,0	100,0	,0	,0	,0
45-54.....	15,9	16,8	15,1	,0	,0	,0	100,0	,0	,0
55-64.....	13,3	13,2	13,5	,0	,0	,0	,0	100,0	,0
65 y +.....	20,0	17,1	22,9	,0	,0	,0	,0	,0	100,0
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Preguntas 34 y 34a

Nivel de estudios:

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Sin estudios.....	7,2	5,3	9,0	,4	,0	,6	2,3	7,3	28,2
Primaria.....	48,0	49,3	46,8	43,3	34,6	39,5	55,1	65,2	55,8
Secundaria.....	11,3	11,9	10,8	21,6	12,7	11,8	12,7	10,0	4,0
F.P.....	15,3	16,8	13,8	20,0	23,7	21,2	15,5	5,5	4,6
Medios universitarios.....	8,4	6,5	10,1	10,2	13,9	10,4	5,6	5,2	4,0
Superiores.....	9,6	10,0	9,2	4,1	15,1	15,6	8,6	7,0	3,0
N.C.....	,3	,2	,3	,4	,0	,8	,3	,0	,2
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Pregunta 35

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

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Católico/a.....	76,0	70,9	80,8	56,7	61,6	73,9	80,2	85,5	92,5
Creyente de otra religión.....	1,7	1,6	1,7	1,6	2,2	2,4	1,8	1,8	,2
No creyente.....	12,7	15,8	9,7	26,9	18,6	12,4	10,4	8,2	4,8
Ateo.....	7,7	8,8	6,6	14,3	13,9	9,2	5,1	3,0	1,6
N.C.....	2,0	2,9	1,1	,4	3,7	2,0	2,5	1,5	,8
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

PREGUNTA 35a: SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN (Pregunta 35)

Pregunta 35a

¿Con qué frecuencia asiste Ud. a misa u otros oficios religiosos, sin contar las ocasiones relacionadas con ceremonias de tipo social, por ejemplo, bodas, comuniones o funerales?

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Casi nunca.....	56,9	65,1	50,0	76,2	71,5	67,7	63,2	49,0	32,2
Varias veces al año.....	17,0	17,9	16,3	15,4	15,6	14,4	16,1	22,9	17,6
Alguna vez al mes.....	9,0	5,8	11,7	4,2	4,9	7,6	10,8	10,4	12,4
Casi todos los domingos y festivos.	13,7	8,5	18,0	3,5	6,4	6,6	6,8	15,3	31,7
Varias veces a la semana.....	2,2	1,5	2,8	,0	1,2	1,3	,9	2,1	5,2
N.C.....	1,2	1,3	1,2	,7	,3	2,4	2,2	,3	,9
(N).....	(1921)	(879)	(1042)	(143)	(326)	(381)	(323)	(288)	(460)

Preguntas 36 a 41

Condición socioeconómica del INE (+ inactivos):

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Directores y profesionales.....	4,1	5,7	2,6	,8	5,5	8,6	5,1	1,8	,6
Técnicos y cuadro medios.....	9,2	10,4	8,0	6,5	15,1	13,2	10,7	6,7	,8
Pequeños empresarios.....	3,7	4,6	2,9	,8	2,9	6,2	5,6	5,2	1,0
Agricultores.....	,9	1,2	,6	,0	,8	1,6	1,5	1,5	,0
Empleados de oficinas y servicios..	7,8	5,1	10,4	9,4	12,9	11,8	7,6	3,9	,4
Obreros cualificados.....	8,8	15,7	2,2	8,2	12,3	11,0	14,7	6,7	,0
Obreros no cualificados.....	10,2	8,7	11,6	11,8	14,3	12,6	14,2	8,8	,4
Jubilados y pensionistas.....	23,1	25,0	21,3	,4	1,0	3,0	8,4	34,2	81,7
Parados.....	16,5	16,9	16,1	30,6	25,6	20,8	18,3	7,9	,0
Estudiantes.....	3,8	4,1	3,6	29,8	4,1	,2	,0	,0	,0
Trabajo doméstico no remunerado....	10,1	,3	19,6	1,2	3,3	8,6	10,9	21,8	14,7
No clasificables.....	1,7	2,2	1,2	,4	2,2	2,2	3,0	1,5	,4
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

Estatus socioeconómico:

	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Clase alta/ media-alta.....	16,6	16,3	16,8	17,7	22,3	20,2	16,6	12,1	9,1
Nuevas clases medias.....	20,8	16,4	25,0	24,5	23,1	24,1	18,2	20,8	15,2
Viejas clases medias.....	15,8	17,1	14,5	11,0	7,8	14,5	16,1	16,1	27,4
Obreros cualificados.....	33,9	41,0	27,0	32,9	31,5	28,0	36,4	36,0	39,4
Obreros no cualificados.....	13,0	9,3	16,6	13,9	15,3	13,1	12,7	14,9	9,1
(N).....	(2410)	(1178)	(1232)	(237)	(502)	(489)	(385)	(322)	(475)

Pregunta 42

Para terminar, ¿tiene Ud. en su domicilio...? (Multirrespuesta)

(Multirrespuesta)	TOTAL	SEXO		EDAD					
		HOMBRE	MUJER	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 y +
Televisor.....	97,9	97,8	97,9	98,8	98,6	97,6	98,2	98,5	96,2
Vídeo.....	65,2	66,6	63,9	69,4	64,4	71,5	73,6	67,9	49,2
Videocámara.....	36,8	39,2	34,5	53,9	48,7	47,1	39,8	26,1	10,5
Ordenador personal.....	61,7	65,6	57,9	85,7	78,9	78,6	71,8	44,8	18,3
Teléfono fijo.....	77,0	76,4	77,5	78,0	66,1	73,1	82,0	83,9	82,9
Fax.....	6,1	6,0	6,2	4,9	8,4	7,4	8,6	4,5	2,0
Antena parabólica de TV.....	20,9	22,7	19,2	22,9	26,4	21,8	22,8	17,9	13,7
Televisión por cable.....	24,5	27,0	22,1	27,3	29,5	28,1	25,6	21,8	15,3
Televisión digital terrestre (TDT).....	64,4	66,9	61,9	73,9	75,9	72,1	66,2	63,0	39,3
Teléfono móvil.....	83,1	85,1	81,1	95,5	95,9	92,2	88,8	80,3	51,8
Conexión a Internet.....	51,3	54,3	48,4	76,7	66,5	62,3	59,9	37,6	14,3
Videoconsola.....	33,5	37,3	29,8	64,1	50,1	43,9	34,5	13,3	3,4
DVD.....	72,1	74,6	69,7	89,8	87,5	87,8	79,4	63,6	31,5
Mp3, Mp4, o iPod.....	44,5	47,6	41,5	80,0	63,6	56,1	49,7	23,3	5,4
Lector de DNI electrónico.....	3,0	3,7	2,4	4,1	4,1	3,0	4,1	2,1	1,2
N.C.....	1,4	1,6	1,2	,4	,8	1,2	1,3	1,2	3,0
(N).....	(2475)	(1213)	(1262)	(245)	(511)	(499)	(394)	(330)	(496)

TAMAÑO DE MUNICIPIO

Pregunta 1

Refiriéndonos a la situación económica general de España, ¿cómo la calificaría Ud....?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy buena.....	,2	,6	,0	,2	,0	,0	,0	,8
Buena.....	3,2	2,5	3,0	3,5	1,7	3,8	3,5	3,0
Regular.....	21,2	26,5	22,1	19,7	20,0	21,3	17,9	23,2
Mala.....	42,8	42,6	45,2	42,7	44,5	43,8	38,7	38,4
Muy mala.....	32,2	27,8	29,4	33,6	33,8	30,5	38,7	33,1
N.S.....	,4	,0	,3	,3	,0	,7	1,2	,8
N.C.....	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 2

Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación económica del país será mejor, igual o peor que ahora?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	18,3	13,0	14,6	19,2	17,9	21,1	21,4	17,5
Igual.....	36,0	37,7	36,9	34,9	36,6	36,4	32,9	37,3
Peor.....	37,2	37,7	38,9	40,2	37,6	31,9	39,9	36,1
N.S.....	8,2	11,7	9,5	5,7	7,9	10,3	5,2	8,4
N.C.....	,2	,0	,0	,0	,0	,4	,6	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 3

Refiriéndonos ahora a la situación política general de España, ¿cómo la calificaría Ud....?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy buena.....	,4	,0	,0	,6	,3	,4	,6	,4
Buena.....	7,9	8,6	6,8	7,4	7,6	8,5	9,8	8,0
Regular.....	37,1	39,5	40,7	37,1	34,1	36,6	34,1	36,1
Mala.....	31,4	30,2	31,4	31,4	31,0	31,9	30,1	32,7
Muy mala.....	16,3	17,3	13,3	16,2	19,3	15,3	18,5	17,9
N.S.....	5,9	3,7	7,5	6,2	6,6	5,9	5,2	3,4
N.C.....	1,1	,6	,3	1,1	1,0	1,4	1,7	1,5
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 4

Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación política del país será mejor, igual o peor que ahora?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Mejor.....	10,6	11,1	8,8	9,9	7,9	13,0	11,6	11,8
Igual.....	55,4	53,1	56,3	55,0	54,1	55,5	56,1	57,4
Peor.....	21,4	21,0	20,9	23,8	25,9	18,4	19,1	19,4
N.S.....	11,6	14,2	13,8	10,3	11,0	11,7	11,6	10,3
N.C.....	1,0	,6	,3	,9	1,0	1,4	1,7	1,1
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 5

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?
(Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
El paro.....	76,2	70,4	75,9	77,8	79,3	75,7	78,0	73,0
Las drogas.....	1,5	1,2	1,3	,9	1,7	2,5	2,3	,8
La inseguridad ciudadana.....	13,1	13,0	11,1	11,4	15,5	16,0	17,3	9,1
El terrorismo, ETA.....	19,4	19,1	16,1	18,8	21,4	19,5	21,4	22,4
Las infraestructuras.....	,6	,0	,3	,6	,3	,4	1,7	1,5
La sanidad.....	5,3	3,1	4,0	6,5	6,9	4,7	8,7	3,0
La vivienda.....	11,3	5,6	8,3	11,5	12,4	14,2	12,1	11,0
Los problemas de índole económica..	52,0	58,0	53,5	50,0	51,7	52,3	52,6	50,6
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	3,1	1,9	2,5	3,5	2,4	3,6	2,9	3,4
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	1,2	,8	,2	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	2,2	3,1	2,8	2,1	2,1	1,6	1,2	3,4
Las pensiones.....	1,6	1,9	,3	2,1	2,1	,9	1,7	3,0
La clase política, los partidos políticos.....	10,0	12,3	11,3	8,0	10,0	9,4	5,8	15,2
Las guerras en general.....	,1	,0	,0	,0	,0	,4	,0	,0
La Administración de Justicia.....	2,6	3,1	1,8	2,4	3,1	3,4	3,5	1,5
Los problemas de índole social.....	3,2	3,7	2,0	3,6	2,4	4,0	2,3	3,4
El racismo.....	,5	,0	,8	,5	,3	,4	1,2	,4
La inmigración.....	14,4	14,2	15,3	14,4	12,4	15,1	13,3	14,4
La violencia contra la mujer.....	2,4	4,9	2,0	1,9	4,5	2,5	,6	1,5
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,2	1,2	1,3	1,1	1,4	,5	1,7	1,9
La crisis de valores.....	2,1	,0	2,5	2,1	2,8	1,6	3,5	1,9
La educación.....	4,2	2,5	1,8	5,5	5,5	4,1	6,4	3,4
Los problemas medioambientales.....	,6	,6	,3	,5	,0	,5	1,7	1,9
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	3,5	6,8	3,5	2,5	3,4	3,1	2,3	5,3
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,2	,0	,5	,3	,0	,2	,0	,0
Los nacionalismos.....	,4	,0	,3	,8	,7	,2	,6	,4
Los problemas relacionados con la mujer.....	,1	,0	,0	,2	,0	,2	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	,2	,0	,0	,2	,0	,4	,6	,4
El Estatuto de Cataluña.....	,2	,0	,3	,2	,3	,5	,0	,0
Las negociaciones con ETA.....	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,4
Otras respuestas.....	2,8	,6	2,5	3,0	3,1	1,8	4,6	4,9
N.S.....	2,1	4,3	3,3	2,1	1,4	1,8	1,2	,8
N.C.....	,2	,6	,0	,3	,0	,2	,0	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? (Respuesta espontánea)

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
El paro.....	53,3	45,1	53,3	56,2	52,8	55,1	53,8	48,3
Las drogas.....	,2	,0	,0	,2	,0	,2	,6	,4
La inseguridad ciudadana.....	1,4	,6	,5	1,3	2,1	2,7	1,2	,4
El terrorismo, ETA.....	1,7	3,1	1,0	1,4	1,4	2,2	2,3	1,5
Las infraestructuras.....	,1	,0	,0	,0	,0	,2	,6	,0
La sanidad.....	,5	,0	,0	,6	,7	,7	,0	,8
La vivienda.....	1,3	2,5	1,0	1,6	,7	1,3	2,3	,8
Los problemas de índole económica..	25,6	29,6	26,9	23,8	27,6	24,3	24,9	26,2
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	,6	,0	,5	,8	,0	,7	2,3	,4
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,0	,0	,3	,0	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	,8	1,2	2,0	,5	,7	,7	,0	,8
Las pensiones.....	,2	,0	,0	,3	,0	,2	,6	,8
La clase política, los partidos políticos.....	3,1	3,7	3,3	2,7	2,4	2,7	2,3	5,3
La Administración de Justicia.....	,6	,0	,3	,8	1,0	,2	1,7	,4
Los problemas de índole social.....	,5	,6	,5	,5	,3	,5	,0	1,1
El racismo.....	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,0	,4
La inmigración.....	2,8	3,7	2,8	2,8	2,1	2,3	2,3	4,2
La violencia contra la mujer.....	,4	1,2	,3	,3	1,0	,4	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,2	,0	,0	,2	,3	,0	,6	,4
La crisis de valores.....	,8	,0	,8	,9	1,0	,4	,6	1,9
La educación.....	,4	,0	,0	,5	,7	,2	1,7	,8
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	2,2	3,7	2,3	1,7	2,4	2,0	,6	3,4
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,0	,3	,2	,0	,2	,0	,0
El Estatuto de Cataluña.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
Otras respuestas.....	,7	,0	1,0	,3	1,4	,7	,6	,8
N.S.....	2,1	4,3	3,3	2,1	1,4	1,8	1,2	,8
N.C.....	,2	,6	,0	,3	,0	,2	,0	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 6

¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
El paro.....	37,6	25,3	38,4	38,5	44,8	38,2	40,5	30,4
Las drogas.....	,3	,6	,3	,0	,0	,7	,0	,4
La inseguridad ciudadana.....	9,3	8,0	5,0	8,7	8,3	10,8	16,2	11,4
El terrorismo, ETA.....	3,3	2,5	2,0	3,5	2,8	5,2	3,5	1,9
Las infraestructuras.....	1,2	,0	1,5	1,4	,0	,7	2,3	2,7
La sanidad.....	5,8	3,1	6,0	6,8	7,2	5,2	7,5	3,0
La vivienda.....	11,4	7,4	7,5	12,8	7,9	15,0	9,8	14,1
Los problemas de índole económica..	43,6	43,2	45,0	42,6	45,9	43,2	47,4	39,9
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	4,5	4,9	4,3	4,1	2,8	5,6	2,3	6,8
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,7	5,6	2,0	,2	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	,6	,0	,8	,9	,7	,4	,6	,8
Las pensiones.....	5,5	6,2	3,8	6,0	3,8	6,7	6,4	5,3
La clase política, los partidos políticos.....	3,7	3,7	2,5	3,8	5,9	3,2	2,9	4,2
La Administración de Justicia.....	1,1	,0	1,3	1,1	1,4	1,4	,6	,4
Los problemas de índole social.....	3,2	3,1	3,5	2,2	2,8	4,0	3,5	3,8
El racismo.....	,1	,0	,3	,0	,0	,2	,6	,0
La inmigración.....	3,7	3,1	3,8	3,0	3,1	4,9	4,0	3,4
La violencia contra la mujer.....	,4	,6	,0	,2	2,1	,5	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,9	1,2	,0	1,1	1,7	,9	,0	1,5
La crisis de valores.....	1,1	,0	1,0	1,3	1,7	,7	1,7	1,5
La educación.....	4,2	1,9	3,8	3,9	4,8	5,4	3,5	4,2
Los problemas medioambientales.....	,4	,6	,3	,2	,0	,2	1,7	1,1
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	1,1	,6	1,3	1,1	2,1	1,1	,0	,8
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,4	,6	,3	,5	,0	,4	,0	,8
Los nacionalismos.....	,1	,0	,3	,0	,0	,4	,0	,0
Los problemas relacionados con la mujer.....	,1	,0	,0	,2	,3	,2	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	3,2	4,9	2,8	3,8	1,7	3,2	1,2	4,6
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,0	,3	,0	,3	,2	,0	,0
Otras respuestas.....	2,2	1,9	3,3	2,1	1,0	1,1	3,5	3,8
N.S.....	8,8	11,1	12,8	9,0	9,7	9,0	1,7	4,2
N.C.....	8,2	14,8	7,0	6,6	6,6	6,7	9,8	13,7
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? *(Respuesta espontánea)*

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
El paro.....	28,0	17,9	31,2	29,3	31,7	26,8	32,4	22,1
Las drogas.....	,1	,0	,3	,0	,0	,2	,0	,0
La inseguridad ciudadana.....	3,4	1,9	2,3	3,2	2,8	5,0	4,6	2,7
El terrorismo, ETA.....	1,2	1,9	1,0	1,3	1,4	1,3	,6	,8
Las infraestructuras.....	,3	,0	,5	,3	,0	,0	,6	1,1
La sanidad.....	2,2	2,5	2,5	3,6	1,7	,9	3,5	,8
La vivienda.....	4,1	3,1	1,5	5,0	1,7	5,4	2,9	7,2
Los problemas de índole económica..	27,4	26,5	24,9	25,7	29,7	28,6	32,4	27,4
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,2	3,1	2,5	2,5	,3	2,2	,6	3,4
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,4	1,9	1,5	,2	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	,1	,0	,5	,0	,0	,0	,0	,0
Las pensiones.....	3,5	4,9	1,8	4,1	2,8	4,0	4,6	3,0
La clase política, los partidos políticos.....	1,1	,6	1,0	1,1	1,7	1,1	,6	1,5
La Administración de Justicia.....	,3	,0	,0	,5	,7	,4	,6	,0
Los problemas de índole social.....	,8	,6	,8	,5	,7	,9	,6	1,5
El racismo.....	,0	,0	,0	,0	,0	,2	,0	,0
La inmigración.....	,9	1,2	1,0	,6	1,0	1,1	,6	1,1
La violencia contra la mujer.....	,2	,6	,0	,0	,7	,2	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,6	1,2	,0	,6	1,0	,4	,0	1,1
La crisis de valores.....	,4	,0	,0	,5	,7	,2	1,2	1,1
La educación.....	1,7	,0	2,3	1,7	2,1	2,3	,0	1,5
Los problemas medioambientales.....	,1	,0	,0	,2	,0	,0	,6	,4
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	,6	,6	,5	,6	1,4	,5	,0	,4
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,0	,0	,2	,0	,2	,0	,0
Los nacionalismos.....	,1	,0	,3	,0	,0	,2	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	2,0	4,9	2,3	1,7	1,0	1,6	,6	3,0
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,0	,3	,0	,3	,2	,0	,0
Otras respuestas.....	1,0	,6	1,5	,9	,3	,5	1,7	1,9
N.S.....	8,8	11,1	12,8	9,0	9,7	9,0	1,7	4,2
N.C.....	8,2	14,8	7,0	6,6	6,6	6,7	9,8	13,7
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 7

En general, ¿su opinión sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas en España es...?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy positiva.....	1,3	,6	1,5	,9	1,4	2,0	1,2	,8
Bastante positiva.....	27,4	28,4	23,9	27,0	30,3	28,1	29,5	27,0
Ni positiva ni negativa (NO LEER)..	27,8	24,1	30,9	28,7	28,3	27,6	23,1	25,9
Bastante negativa.....	31,9	39,5	30,9	32,2	27,9	31,5	28,9	35,4
Muy negativa.....	6,7	5,6	5,8	6,6	7,9	4,9	12,7	8,0
N.S.....	4,3	1,9	6,8	4,4	3,8	4,9	3,5	1,9
N.C.....	,6	,0	,3	,2	,3	1,1	1,2	1,1
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 8

¿Y considera que las Administraciones Públicas funcionan mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que hace diez años?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Mucho mejor.....	3,4	3,7	1,8	3,5	2,8	5,6	2,3	2,3
Mejor.....	39,9	38,3	38,7	39,9	45,5	39,8	40,5	36,1
Igual.....	28,0	29,0	27,1	31,4	22,4	26,3	27,7	30,0
Peor.....	16,4	21,6	19,3	13,6	18,6	15,0	13,9	17,9
Mucho peor.....	1,7	1,2	2,0	,9	2,1	1,3	2,3	3,4
N.S.....	10,3	6,2	10,8	10,3	8,3	11,5	13,3	9,5
N.C.....	,4	,0	,3	,5	,3	,5	,0	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 9

A la hora de realizar gestiones o trámites en las oficinas de la Administración Pública, ¿cree Ud. que los ciudadanos en España tienen dificultades?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	71,6	68,5	65,8	72,7	69,3	74,4	75,1	74,1
No.....	23,2	26,5	26,4	22,4	26,9	21,4	19,7	20,5
N.S.....	4,8	4,9	7,8	4,1	3,8	4,0	5,2	4,2
N.C.....	,4	,0	,0	,8	,0	,2	,0	1,1
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTA 9a: SÓLO A QUIENES OPINAN QUE LOS CIUDADANOS EN ESPAÑA TIENEN DIFICULTADES A LA HORA DE REALIZAR GESTIONES O TRÁMITES EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Pregunta 9)

Pregunta 9a

Y de las que le voy a leer, ¿cuál cree Ud. que es la principal dificultad? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
En primer lugar								
Lentitud en resolver los trámites..	43,1	44,1	40,5	43,6	49,3	43,1	39,2	41,5
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	32,1	32,4	30,2	34,1	24,9	32,9	34,6	34,4
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones.....	6,4	6,3	6,5	7,4	5,5	6,5	6,9	4,6
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	1,8	,9	4,2	,9	2,0	1,7	,8	2,1
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	1,1	,0	1,9	1,5	1,5	,2	,0	1,5
Malos horarios.....	2,6	5,4	2,7	1,7	2,0	3,1	3,8	1,5
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	,5	,9	,0	,2	1,0	,5	,0	1,0
Falta de amabilidad en el trato personal.....	2,7	1,8	3,8	1,7	3,0	2,7	3,8	2,6
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	3,9	1,8	3,4	3,5	3,5	3,9	7,7	4,6
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	1,6	,9	1,1	1,5	3,0	1,5	1,5	2,1
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	3,0	3,6	3,8	2,4	3,5	3,1	,8	3,6
N.S.....	,7	1,8	1,5	,7	,5	,2	,8	,5
N.C.....	,5	,0	,4	,9	,5	,5	,0	,0
(N).....	(1773)	(111)	(262)	(461)	(201)	(413)	(130)	(195)

(continúa)

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
En segundo lugar								
Lentitud en resolver los trámites..	19,6	21,6	22,1	18,4	21,4	19,9	19,2	15,9
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	31,8	35,1	34,4	31,9	34,8	29,3	25,4	32,3
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones.....	12,5	10,8	7,6	14,3	10,9	13,1	17,7	12,8
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	5,8	3,6	4,6	6,7	5,5	5,3	7,7	6,7
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	1,8	4,5	2,7	1,5	2,0	1,5	,8	1,0
Malos horarios.....	5,1	8,1	6,1	4,8	2,5	5,6	3,1	5,6
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	1,4	,9	1,5	1,3	,0	1,0	3,1	3,1
Falta de amabilidad en el trato personal.....	4,9	6,3	5,7	3,3	7,5	4,4	4,6	5,6
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	5,3	2,7	4,2	7,4	4,0	6,5	3,1	3,6
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	3,4	,9	3,1	2,4	4,0	3,9	6,9	4,1
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	5,6	3,6	5,0	4,1	5,5	8,0	6,9	5,1
N.S.....	1,8	1,8	2,7	2,0	1,5	1,5	,8	2,1
N.C.....	1,0	,0	,4	2,0	,5	,2	,8	2,1
(N).....	(1773)	(111)	(262)	(461)	(201)	(413)	(130)	(195)
En tercer lugar								
Lentitud en resolver los trámites..	11,7	7,2	12,2	15,0	8,5	10,2	11,5	12,8
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	10,1	10,8	9,5	8,9	9,5	9,9	16,9	9,7
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones.....	15,8	15,3	14,1	16,5	15,4	19,6	16,2	8,7
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	6,5	3,6	6,9	5,4	12,4	5,1	8,5	5,6
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	3,4	8,1	5,3	3,3	3,0	2,4	,8	2,6
Malos horarios.....	6,6	5,4	6,5	7,6	8,0	5,3	6,2	6,7
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	2,5	4,5	3,4	3,3	1,0	1,5	1,5	2,6
Falta de amabilidad en el trato personal.....	9,1	12,6	9,5	8,0	12,4	7,3	5,4	11,8
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	7,7	7,2	3,8	9,3	7,0	8,0	8,5	8,7
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	7,6	2,7	6,1	5,4	7,0	10,4	9,2	10,8
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	11,8	9,0	13,4	10,4	10,0	14,5	12,3	10,8
N.S.....	4,4	8,1	6,5	4,6	3,0	4,6	1,5	2,1
N.C.....	2,9	5,4	2,7	2,4	3,0	1,2	1,5	7,2
(N).....	(1773)	(111)	(262)	(461)	(201)	(413)	(130)	(195)

Pregunta 10

¿Ha oído Ud. hablar de la posibilidad de realizar gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	71,8	62,3	64,1	71,8	74,8	73,2	74,6	81,4
No.....	27,9	37,0	35,7	28,1	25,2	26,3	25,4	18,3
N.C.....	,3	,6	,3	,2	,0	,5	,0	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTA 10a: SÓLO A QUIENES CONOCEN LA POSIBILIDAD DE REALIZAR GESTIONES A TRAVÉS DE INTERNET CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pregunta 10)

Pregunta 10a

¿Y me puede mencionar algún trámite o gestión que pueda realizarse en la actualidad a través de Internet? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Realizar los requisitos para la declaración de la renta.....	36,0	34,7	30,2	37,8	38,2	37,2	35,7	35,5
Pedir cita sanitaria, tarjeta sanitaria, etc.....	11,3	3,0	9,0	15,6	11,5	10,8	17,8	5,6
Solicitar y/o consultar el informe de vida laboral.....	8,0	3,0	8,2	6,6	8,8	11,6	9,3	5,1
Gestiones en el INEM para la prestación del desempleo.....	8,6	5,0	8,6	8,6	9,2	8,1	8,5	10,7
Solicitud del D.N.I.....	6,5	4,0	5,1	6,6	6,0	5,9	4,7	12,1
Obtener otro tipo de documentos personales.....	6,4	3,0	4,7	4,6	2,8	7,9	10,9	11,7
Informarse sobre prestaciones sociales.....	2,8	2,0	3,9	3,1	3,7	1,5	4,7	1,9
Gestionar asuntos con la D.G.T....	4,6	1,0	3,9	3,7	7,8	4,4	3,9	6,5
Tramitar licencias.....	1,0	,0	,4	,9	1,8	,7	2,3	,9
Consultar ofertas de empleo.....	1,6	2,0	1,6	,9	1,8	1,7	3,1	1,4
Hacer gestiones sobre actividades educativas.....	2,8	3,0	3,1	2,6	4,1	3,0	3,9	,5
Pagar otro tipo de impuestos.....	5,0	2,0	5,9	4,6	5,1	4,2	7,0	6,5
Obtener información sobre distintas gestiones generales.....	8,9	10,9	15,7	8,4	8,8	5,4	10,9	7,0
Obtener formularios a aplicaciones informáticas.....	3,3	2,0	4,7	3,5	2,3	2,2	3,1	4,7
Citas y consultas no relacionadas con las admons. públicas.....	4,5	6,9	3,9	3,3	2,3	8,4	4,7	1,4
Otras respuestas.....	1,0	,0	,4	,7	1,4	2,0	,0	,9
N.S.....	28,6	35,6	29,4	32,1	28,6	27,8	20,2	23,8
N.C.....	4,6	5,9	4,3	2,6	4,6	4,4	6,2	7,5
(N).....	(1777)	(101)	(255)	(455)	(217)	(406)	(129)	(214)

Pregunta 11

Si Ud. pudiese elegir, en general, ¿cómo preferiría hacer las gestiones con las Administraciones Públicas en primer lugar? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
En primer lugar								
En persona.....	71,9	76,5	69,3	75,4	74,1	72,3	75,7	58,9
Por teléfono	6,7	10,5	8,0	4,7	7,9	6,3	6,9	6,1
Por carta o fax.....	,3	,0	1,0	,2	,3	,4	,0	,0
Por Internet.....	19,7	9,9	20,1	18,1	16,2	19,8	17,3	33,8
N.S.....	1,2	3,1	1,3	1,4	1,0	1,3	,0	,4
N.C.....	,2	,0	,3	,2	,3	,0	,0	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
En segundo lugar								
En persona.....	16,1	15,4	13,6	15,3	13,4	18,7	14,5	20,5
Por teléfono	50,0	48,8	50,8	51,9	49,0	49,7	48,6	47,5
Por carta o fax.....	5,0	3,7	5,8	3,8	6,6	5,6	5,2	4,2
Por Internet.....	17,9	14,2	16,8	18,5	19,7	17,8	20,2	16,7
N.S.....	7,2	11,1	9,3	6,9	7,2	5,6	8,1	4,6
N.C.....	4,0	6,8	3,8	3,6	4,1	2,5	3,5	6,5
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 12

Independientemente de que Ud. haya utilizado esa posibilidad o no, ¿cuál cree que es la principal ventaja que tiene Internet a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
En primer lugar								
Se evitan los desplazamientos.....	49,3	51,9	47,2	48,4	47,6	47,0	58,4	54,0
Se ahorra tiempo.....	24,4	23,5	23,6	21,3	26,6	30,5	18,5	22,8
La Administración resuelve antes si es por Internet.....	2,6	2,5	2,5	4,6	2,4	1,6	1,2	1,5
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora.....	11,0	8,0	11,3	12,0	11,7	10,1	11,0	11,4
Otras respuestas.....	,4	,0	,8	,0	,7	,5	,0	,4
Ninguna.....	,2	,0	,0	,3	,0	,4	,0	,0
N.S.....	11,1	13,0	13,3	12,3	10,3	9,5	9,8	8,7
N.C.....	,9	1,2	1,3	1,1	,7	,4	1,2	1,1
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
En segundo lugar								
Se evitan los desplazamientos.....	20,7	20,4	20,6	19,1	23,4	23,2	13,3	21,3
Se ahorra tiempo.....	36,6	32,7	33,7	35,8	37,9	38,4	38,2	39,2
La Administración resuelve antes si es por Internet.....	4,9	4,3	5,5	4,3	5,2	5,9	4,6	3,4
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora.....	21,5	24,7	21,1	24,1	19,0	17,3	28,9	20,5
Otras respuestas.....	,6	,0	,8	,2	1,4	,9	,6	,4
Ninguna.....	,1	,0	,0	,2	,0	,4	,0	,0
N.S.....	13,6	16,7	15,8	14,5	12,4	12,6	11,6	10,6
N.C.....	2,0	1,2	2,5	1,9	,7	1,3	2,9	4,6
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 13

¿Y cuál cree Ud. que es el principal inconveniente? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
En primer lugar								
No tener contacto directo con una persona.....	45,8	48,1	44,7	48,6	36,9	44,5	50,9	48,7
La inseguridad que puede tener Internet.....	23,8	22,2	23,4	23,2	31,7	25,6	22,5	14,8
Realizar gestiones por Internet es complicado.....	9,9	10,5	10,6	9,5	10,0	11,9	5,8	8,0
Es necesario tener identificación electrónica.....	5,9	4,9	6,8	5,0	5,9	6,3	3,5	8,4
Otras respuestas.....	2,0	1,2	2,3	1,9	3,4	,4	2,3	4,2
Ninguno.....	1,1	,0	,5	1,1	,7	1,3	,6	3,0
N.S.....	10,4	12,3	10,6	9,5	10,3	9,7	12,7	11,0
N.C.....	1,1	,6	1,3	1,3	1,0	,4	1,7	1,9
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
En segundo lugar								
No tener contacto directo con una persona.....	18,9	18,5	20,6	18,0	23,8	19,6	12,1	16,7
La inseguridad que puede tener Internet.....	28,8	27,2	24,1	31,4	26,6	30,1	32,4	28,1
Realizar gestiones por Internet es complicado.....	14,5	23,5	14,3	16,1	12,4	15,5	8,7	9,9
Es necesario tener identificación electrónica.....	10,3	9,3	9,3	9,6	12,1	11,2	11,6	9,5
Otras respuestas.....	1,9	1,2	2,3	1,1	1,4	1,6	2,3	4,6
Ninguno.....	,5	,0	,3	,0	,7	1,3	,6	,4
N.S.....	19,0	16,0	22,1	17,2	19,7	17,1	27,7	18,3
N.C.....	6,0	4,3	7,0	6,6	3,4	3,6	4,6	12,5
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 14

Le voy a mencionar una serie de servicios que las Administraciones Públicas ofrecen, o podrían ofrecer, a través de Internet. Dígame, por favor, si cada una de estas posibilidades sería para Ud. muy útil, bastante, poco o nada útil.

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Obtener información sobre cómo realizar distintas gestiones (renovación de documentos, obtención de licencias, etc.)								
Muy útil.....	31,0	17,3	29,4	30,4	31,0	32,1	31,2	40,7
Bastante útil.....	45,1	51,2	43,5	45,4	47,6	47,6	40,5	38,4
Poco útil.....	9,4	13,0	8,5	9,0	10,7	8,6	11,6	8,4
Nada útil.....	8,0	9,9	9,5	9,6	4,8	6,7	9,2	6,5
N.S.....	5,9	8,6	8,0	5,2	5,2	4,9	6,9	5,3
N.C.....	,5	,0	1,0	,3	,7	,2	,6	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
Obtener información sobre la disponibilidad de plazas, vacantes o listas de espera								
Muy útil.....	30,8	19,1	28,6	32,5	31,4	29,4	31,8	39,2
Bastante útil.....	42,5	46,3	41,5	42,3	42,1	45,9	39,3	37,3
Poco útil.....	11,2	14,8	9,8	11,0	12,1	11,0	12,1	9,9
Nada útil.....	8,9	9,9	10,3	9,5	7,6	8,6	8,1	7,2
N.S.....	6,3	9,9	8,8	4,6	6,2	5,0	7,5	6,1
N.C.....	,4	,0	1,0	,2	,7	,0	1,2	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
Concertar citas para realizar trámites o servicios (citas médicas, para renovar documentos, para matricularse, etc.)								
Muy útil.....	37,1	27,2	36,4	40,5	34,1	35,7	40,5	40,3
Bastante útil.....	40,0	43,8	37,2	37,9	44,1	44,0	34,7	38,0
Poco útil.....	8,8	9,3	9,0	6,9	10,7	9,2	9,8	8,7
Nada útil.....	8,1	11,1	9,3	9,9	4,8	6,8	7,5	6,8
N.S.....	5,5	8,6	7,3	4,6	5,5	4,1	6,9	5,3
N.C.....	,4	,0	,8	,2	,7	,2	,6	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
Obtener formularios, impresos y/o aplicaciones informáticas								
Muy útil.....	30,6	20,4	29,6	32,5	30,7	30,8	28,9	34,2
Bastante útil.....	41,4	40,7	37,2	39,1	42,8	46,3	39,9	42,6
Poco útil.....	11,4	14,2	11,6	11,8	14,5	9,5	12,7	8,0
Nada útil.....	9,2	13,6	10,3	11,0	5,9	7,9	8,7	6,8
N.S.....	7,1	11,1	10,1	5,4	5,5	5,4	9,2	8,0
N.C.....	,4	,0	1,3	,2	,7	,0	,6	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

(continúa)

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Consultar los datos que la Administración tiene sobre Ud. (datos fiscales, vida laboral, etc.)								
Muy útil.....	33,7	24,7	34,2	34,7	33,1	33,2	32,9	38,4
Bastante útil.....	40,5	43,8	37,2	39,6	39,3	44,3	39,3	39,5
Poco útil.....	9,9	9,9	9,5	9,3	12,8	9,5	12,1	8,0
Nada útil.....	9,3	11,7	10,3	10,7	7,9	8,3	8,7	6,8
N.S.....	6,3	9,9	8,0	5,5	6,2	4,7	6,4	6,5
N.C.....	,4	,0	,8	,2	,7	,0	,6	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
Consultar el estado de tramitación de cualquier gestión y/o proceso administrativo solicitado por cualquier medio								
Muy útil.....	30,9	21,6	28,9	32,2	30,3	29,2	29,5	42,2
Bastante útil.....	42,3	43,8	39,9	41,8	42,8	47,0	41,6	36,1
Poco útil.....	10,7	12,3	10,8	10,4	12,8	10,6	10,4	8,0
Nada útil.....	8,9	12,3	9,5	9,9	6,9	7,9	9,2	7,2
N.S.....	6,7	9,9	9,8	5,4	6,6	5,2	8,7	5,7
N.C.....	,4	,0	1,0	,3	,7	,0	,6	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
Realizar la tramitación completa de las gestiones/ trámites administrativos (sin tener que desplazarse)								
Muy útil.....	34,3	21,6	34,2	35,6	34,8	31,9	31,8	44,9
Bastante útil.....	39,4	42,6	34,7	39,7	39,0	43,2	39,9	35,4
Poco útil.....	10,1	12,3	10,8	9,1	11,7	10,6	9,8	7,2
Nada útil.....	8,6	10,5	9,8	9,9	6,6	8,5	8,1	5,7
N.S.....	7,0	13,0	9,3	4,9	6,6	5,8	9,8	6,1
N.C.....	,6	,0	1,3	,6	1,4	,0	,6	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 15

¿Qué suele hacer Ud. cuando **necesita información** relacionada con una gestión o trámite que tiene que realizar con las Administraciones Públicas?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Ir a la oficina de la Administración más cercana.....	61,5	63,6	61,6	66,7	62,4	64,1	57,8	43,3
Solicitar información por correo o fax.....	,4	,0	1,0	,3	,3	,2	,0	,4
Solicitar información por teléfono.	14,1	21,6	12,8	12,3	13,8	13,3	15,0	17,1
Buscar información por Internet....	19,5	6,2	19,1	17,2	19,0	18,6	23,1	33,8
Otras respuestas.....	3,8	7,4	4,5	1,9	3,8	3,6	4,0	4,9
N.C.....	,8	1,2	1,0	1,6	,7	,2	,0	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTA 15a: SÓLO A QUIENES CUANDO NECESITAN INFORMACIÓN RELACIONADA CON UNA GESTIÓN O TRÁMITE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA BUSCAN POR INTERNET (Pregunta 15)

Pregunta 15a

¿A través de qué tipo de páginas web?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Buscador general (Google, Yahoo, etc.).....	68,9	100,0	64,5	68,8	63,6	68,0	75,0	70,8
Portal de información general de la Administración.....	4,8	,0	5,3	3,7	3,6	7,8	5,0	3,4
Página del organismo responsable del servicio.....	24,3	,0	26,3	23,9	30,9	23,3	20,0	24,7
N.C.....	2,1	,0	3,9	3,7	1,8	1,0	,0	1,1
(N).....	(482)	(10)	(76)	(109)	(55)	(103)	(40)	(89)

Pregunta 16

¿Y cuando tiene que realizar algún trámite con la Administración General del Estado (Agencia Tributaria, Seguridad Social, otros ministerios), qué suele hacer?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Ir directamente a la oficina más cercana.....	62,5	50,6	56,0	67,5	67,6	68,3	61,3	50,2
Intentar resolverlo por teléfono...	11,0	16,0	13,3	11,0	7,2	7,9	13,3	13,3
Intentar resolverlo por Internet...	14,3	4,3	15,3	11,7	14,8	12,8	18,5	24,7
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	11,9	29,0	14,8	9,1	10,0	10,8	6,4	11,4
N.C.....	,4	,0	,5	,6	,3	,2	,6	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 17

¿Y con la Administración Autonómica (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales)?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Ir directamente a la oficina más cercana.....	62,1	55,6	55,8	67,7	67,6	66,3	60,1	49,0
Intentar resolverlo por teléfono...	12,4	13,0	15,1	12,0	9,0	10,8	15,6	13,7
Intentar resolverlo por Internet...	13,7	5,6	13,6	11,4	14,8	12,1	17,3	24,7
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	11,3	25,9	14,6	8,2	8,6	10,6	6,9	12,2
N.C.....	,4	,0	1,0	,8	,0	,2	,0	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 18

¿Y con su Ayuntamiento (Junta Municipal, oficina de recaudación de impuestos municipales, oficina de empadronamiento)?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Ir directamente a la oficina más cercana.....	73,9	78,4	77,6	79,3	77,6	75,1	60,7	54,4
Intentar resolverlo por teléfono...	7,3	3,7	4,5	7,3	4,1	6,8	17,3	11,4
Intentar resolverlo por Internet...	9,4	,6	7,5	6,9	9,3	8,6	15,6	21,3
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	8,8	16,7	9,5	6,0	8,3	9,0	5,8	11,8
N.C.....	,6	,6	,8	,5	,7	,4	,6	1,1
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTAS 19 A 23: SÓLO A QUIENES REALIZAN ALGÚN TRÁMITE CON LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, CON LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA O CON SU AYUNTAMIENTO (Preguntas 16, 17 y 18)

Pregunta 19

En los últimos doce meses, ¿ha realizado alguna gestión, trámite o búsqueda de información en alguna oficina de las Administraciones Públicas por cualquiera de estos medios? (*Multirrespuesta*)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí, en persona.....	53,4	50,6	51,3	59,1	52,1	53,2	52,6	46,8
Sí, por teléfono.....	18,4	22,8	17,3	19,7	14,8	17,1	19,7	20,2
Sí, por correo.....	2,8	3,7	3,8	1,9	2,4	2,2	1,2	5,7
Sí, por Internet.....	23,8	11,7	22,1	23,8	23,8	23,1	27,2	33,5
No.....	25,1	25,3	27,9	22,2	27,9	25,6	24,9	23,6
No recuerda.....	1,5	1,9	1,8	1,1	,7	1,8	1,7	1,5
N.C.....	7,6	14,2	8,3	5,4	7,2	7,4	9,2	7,2
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTAS 20, 20a Y 20b: A TODAS LAS PERSONAS MENOS A QUIENES HAN
 CONTESTADO QUE SÍ HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
 (Pregunta 19)

Pregunta 20

Y con anterioridad a estos últimos doce meses, ¿había realizado Ud. en alguna ocasión una gestión, trámite o búsqueda de información en alguna oficina de las Administraciones Públicas por Internet?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	11,8	2,8	11,9	10,4	13,6	12,2	18,3	14,9
No.....	75,4	78,3	72,3	82,6	74,2	74,5	64,3	70,9
No recuerda.....	1,5	2,8	1,3	,6	,9	2,3	2,4	1,1
N.C.....	11,3	16,1	14,5	6,4	11,3	11,0	15,1	13,1
(N).....	(1885)	(143)	(310)	(483)	(221)	(427)	(126)	(175)

PREGUNTAS 20a y 20b: SÓLO A QUIENES, CON ANTERIORIDAD A LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, NO HAN REALIZADO GESTIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS A TRAVÉS DE INTERNET (Pregunta 20)

Pregunta 20a

De entre las siguientes, ¿podría decirme cuál es la razón principal por la que **no ha realizado nunca gestiones** con las Administraciones Públicas a través de Internet? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
En primer lugar								
Prefiero tener copia impresa y sellada de los documentos.....	10,1	8,0	9,8	8,0	11,6	10,4	8,6	16,9
Desconfío de la seguridad de los datos personales.....	11,0	8,9	8,5	14,0	11,0	10,1	12,3	9,7
La información que dan las oficinas es insuficiente.....	1,9	3,6	,4	3,0	1,8	,3	2,5	3,2
Prefiero consultar personalmente...	25,0	23,2	24,1	27,1	15,2	25,8	32,1	28,2
Los requisitos para hacer trámites son complicados.....	4,6	4,5	2,2	2,8	3,0	8,5	8,6	4,0
No puedo consultar la situación de mi gestión.....	,5	,0	,0	1,3	,6	,3	,0	,0
No sabía que se podían realizar las gestiones por Internet.....	2,8	2,7	2,2	3,3	3,0	4,1	,0	,8
No sé manejar Internet.....	22,2	20,5	28,6	22,1	26,2	19,2	17,3	18,5
No tengo acceso a Internet.....	14,0	20,5	17,4	11,8	15,2	14,2	9,9	9,7
Otras respuestas.....	3,0	6,3	3,1	1,0	4,9	3,8	1,2	3,2
N.S.....	1,7	1,8	2,2	2,0	1,2	1,6	2,5	,0
N.C.....	3,2	,0	1,3	3,8	6,1	1,9	4,9	5,6
(N).....	(1422)	(112)	(224)	(399)	(164)	(318)	(81)	(124)
En segundo lugar								
Prefiero tener copia impresa y sellada de los documentos.....	10,8	12,5	8,9	11,3	11,0	9,1	13,6	13,7
Desconfío de la seguridad de los datos personales.....	11,0	11,6	11,6	10,5	10,4	10,1	12,3	12,9
La información que dan las oficinas es insuficiente.....	2,7	,9	1,8	3,0	3,0	3,5	,0	4,8
Prefiero consultar personalmente...	17,1	12,5	18,3	19,3	15,2	17,6	12,3	16,1
Los requisitos para hacer trámites son complicados.....	6,0	5,4	4,9	7,3	4,9	6,0	4,9	7,3
No puedo consultar la situación de mi gestión.....	2,3	1,8	2,2	2,3	,6	3,8	2,5	,8
No sabía que se podían realizar las gestiones por Internet.....	1,7	1,8	1,8	1,5	,0	2,8	,0	2,4
No sé manejar Internet.....	14,1	20,5	18,3	15,0	9,1	12,6	9,9	11,3
No tengo acceso a Internet.....	11,6	14,3	10,7	11,0	16,5	10,1	9,9	11,3
Otras respuestas.....	1,8	,9	2,7	,5	1,2	2,5	2,5	4,0
N.S.....	11,8	8,0	10,7	10,5	12,8	15,4	21,0	4,8
N.C.....	9,0	9,8	8,0	7,8	15,2	6,6	11,1	10,5
(N).....	(1422)	(112)	(224)	(399)	(164)	(318)	(81)	(124)

Pregunta 20b

¿Y cree que es muy probable, bastante, poco o nada probable que en un futuro próximo realice Ud. gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Muy probable.....	4,6	2,7	5,4	3,0	4,9	5,7	4,9	7,3
Bastante probable.....	21,4	22,3	18,8	23,1	18,9	25,2	19,8	15,3
Poco probable.....	27,6	27,7	30,8	31,3	22,6	24,8	28,4	23,4
Nada probable.....	36,6	38,4	36,6	35,1	42,1	34,9	33,3	39,5
N.S.....	6,8	8,9	5,4	5,3	7,3	7,5	9,9	8,1
N.C.....	2,8	,0	3,1	2,3	4,3	1,9	3,7	6,5
(N).....	(1422)	(112)	(224)	(399)	(164)	(318)	(81)	(124)

PREGUNTAS 21 A 23: SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO TRÁMITES O BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN EN ALGUNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O CON ANTERIORIDAD (Preguntas 19 y 20)

Pregunta 21

¿Y cuál fue el organismo con el que realizó la gestión, trámite o búsqueda de información por Internet? (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	100.001-400.000	400.001-1.000.000	+1.000.000
Agencia Tributaria.....	43,6	56,5	39,2	40,8	39,4	46,1	48,6	47,4
Seguridad Social.....	29,8	56,5	25,6	27,9	37,4	30,6	31,4	23,7
Comisarias.....	4,7	,0	4,8	4,5	5,1	5,0	2,9	6,1
Red 060 de atención al ciudadano...	1,7	,0	,8	2,0	,0	2,8	1,4	2,6
Oficinas de Servicios Públicos de Empleo.....	13,1	13,0	13,6	13,4	11,1	12,2	21,4	9,6
Oficinas de Tráfico.....	12,6	4,3	15,2	14,4	17,2	11,7	8,6	7,9
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.....	2,8	13,0	,8	3,0	4,0	3,3	2,9	,9
Oficina del DNI electrónico.....	8,1	,0	4,8	9,0	11,1	5,0	5,7	15,8
Otros ministerios y organismos de la Admón. del Estado.....	8,7	4,3	4,8	9,0	6,1	12,2	11,4	8,8
Administración de las Comunidades Autónomas.....	23,5	30,4	28,8	23,4	28,3	21,1	28,6	13,2
Ayuntamiento (pago de impuestos, empadronamiento, etc.).....	16,1	17,4	12,8	11,9	13,1	23,9	18,6	15,8
Otros.....	2,6	,0	5,6	1,5	3,0	1,1	1,4	4,4
N.S.....	,9	,0	2,4	1,5	,0	,6	,0	,0
N.C.....	1,2	,0	,8	2,5	,0	1,1	,0	1,8
(N).....	(812)	(23)	(125)	(201)	(99)	(180)	(70)	(114)

Pregunta 22

Y se dirigió a este organismo para... (Multirrespuesta)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Buscar la dirección y el teléfono de ese organismo.....	19,0	13,0	24,0	19,4	20,2	15,0	21,4	17,5
Contactar por correo electrónico...	8,7	13,0	14,4	6,5	9,1	8,9	7,1	6,1
Obtener información sobre los requisitos o procedimiento para realizar una gestión.....	50,7	56,5	47,2	48,3	55,6	55,6	61,4	39,5
Descargar formularios, impresos o aplicaciones informáticas.....	32,8	47,8	32,8	31,3	30,3	34,4	37,1	28,9
Concertar una cita (para realizar una matrícula en un centro de enseñanza, para una cita médica, etc.).....	23,9	4,3	20,8	27,9	31,3	20,0	24,3	23,7
Realizar algún trámite (pago de impuestos, obtención de licencias).....	23,8	21,7	21,6	23,9	26,3	22,8	14,3	31,6
Otras respuestas.....	3,6	4,3	1,6	2,5	2,0	5,6	5,7	4,4
No recuerda.....	,2	,0	,8	,5	,0	,0	,0	,0
N.C.....	1,0	,0	,8	1,5	,0	1,1	,0	1,8
(N).....	(812)	(23)	(125)	(201)	(99)	(180)	(70)	(114)

PREGUNTAS 22a y 22b: SÓLO A QUIENES SE DIRIGIERON A ALGÚN ORGANISMO CITADO EN LA PREGUNTA 21 PARA BUSCAR LA DIRECCIÓN Y TELÉFONO, CONTACTAR POR CORREO ELECTRÓNICO, OBTENER INFORMACIÓN O DESCARGAR FORMULARIOS (Pregunta 22)

Pregunta 22a

¿Y encontró lo que buscaba?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	89,3	90,5	87,5	93,5	93,5	87,5	89,7	82,2
No.....	4,8	4,8	6,3	2,2	3,9	5,6	1,7	9,6
No recuerda.....	,3	4,8	1,0	,0	,0	,0	,0	,0
N.C.....	5,6	,0	5,2	4,3	2,6	6,9	8,6	8,2
(N).....	(608)	(21)	(96)	(139)	(77)	(144)	(58)	(73)

Pregunta 22b

¿Y encontrar lo que buscaba le resultó...?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy fácil.....	10,0	9,5	13,5	10,8	2,6	15,3	3,4	6,8
Fácil.....	67,9	81,0	60,4	72,7	76,6	56,9	81,0	67,1
Difícil.....	13,2	4,8	15,6	9,4	14,3	18,1	8,6	12,3
Muy difícil.....	2,3	4,8	3,1	,7	2,6	2,1	,0	5,5
No recuerda.....	,5	,0	2,1	,0	,0	,7	,0	,0
N.C.....	6,1	,0	5,2	6,5	3,9	6,9	6,9	8,2
(N).....	(608)	(21)	(96)	(139)	(77)	(144)	(58)	(73)

PREGUNTAS 22c A 22e: SÓLO A QUIENES SE DIRIGIERON A ALGÚN ORGANISMO CITADO EN LA PREGUNTA 21 PARA CONCERTAR UNA CITA O REALIZAR ALGÚN TRÁMITE (Pregunta 22)

Pregunta 22c

¿Y consiguió concertar la cita/realizar la gestión que quería?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	92,3	100,0	91,3	94,7	91,8	97,1	90,9	83,3
No.....	5,6	,0	,0	4,3	8,2	1,5	4,5	16,7
No recuerda.....	,3	,0	2,2	,0	,0	,0	,0	,0
N.C.....	1,8	,0	6,5	1,1	,0	1,5	4,5	,0
(N).....	(339)	(6)	(46)	(94)	(49)	(68)	(22)	(54)

Pregunta 22d

¿Y concertar la cita/realizar la gestión le resultó...?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy fácil.....	19,5	,0	13,0	19,1	18,4	22,1	18,2	25,9
Fácil.....	66,1	83,3	76,1	66,0	69,4	61,8	72,7	55,6
Difícil.....	11,2	16,7	6,5	12,8	10,2	14,7	4,5	11,1
Muy difícil.....	2,1	,0	,0	1,1	2,0	1,5	,0	7,4
N.C.....	1,2	,0	4,3	1,1	,0	,0	4,5	,0
(N).....	(339)	(6)	(46)	(94)	(49)	(68)	(22)	(54)

PREGUNTA 22e: SÓLO A QUIENES LES RESULTÓ DIFÍCIL O MUY DIFÍCIL CONCERTAR LA CITA/REALIZAR LA GESTIÓN (Pregunta 22d)

Pregunta 22e

¿Por qué razón?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Era demasiado complicado.....	26,7	100,0	,0	15,4	33,3	45,5	,0	20,0
Sólo se podía hacer parte de la gestión.....	44,4	,0	66,7	53,8	33,3	45,5	100,0	30,0
No tenía alguno de los requisitos para hacer el trámite.....	6,7	,0	,0	,0	,0	,0	,0	30,0
Otras razones.....	20,0	,0	33,3	30,8	16,7	9,1	,0	20,0
N.C.....	2,2	,0	,0	,0	16,7	,0	,0	,0
(N).....	(45)	(1)	(3)	(13)	(6)	(11)	(1)	(10)

Pregunta 23

Y, en conjunto, quedó Ud....

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Muy satisfecho/a.....	20,6	21,7	20,0	22,9	11,1	23,3	18,6	21,9
Bastante satisfecho/a.....	60,1	65,2	58,4	59,2	73,7	56,7	64,3	53,5
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a (NO LEER).....	5,5	,0	1,6	4,5	5,1	10,0	4,3	7,0
Poco satisfecho/a.....	7,9	4,3	10,4	7,0	6,1	6,1	8,6	11,4
Nada satisfecho/a.....	3,2	4,3	4,8	2,5	4,0	1,7	1,4	5,3
No recuerda.....	,2	,0	1,6	,0	,0	,0	,0	,0
N.C.....	2,5	4,3	3,2	4,0	,0	2,2	2,9	,9
(N).....	(812)	(23)	(125)	(201)	(99)	(180)	(70)	(114)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 24

Cambiando de tema, ¿conoce Ud. el nuevo formato del DNI?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí, lo conozco pero no lo tengo....	45,9	40,7	37,2	48,1	50,3	45,8	50,3	49,4
Sí, lo conozco y lo tengo.....	24,0	25,3	22,4	21,9	24,8	25,0	23,1	28,5
No lo conozco.....	30,1	34,0	40,5	30,0	24,8	29,2	26,6	22,1
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTA 24a: SÓLO A QUIENES CONOCEN EL NUEVO FORMATO DEL DNI Y NO LO TIENEN Y A QUIENES SÍ LO TIENEN (Pregunta 24)

Pregunta 24a

Y por lo que Ud. sabe, este nuevo DNI...

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Es igual que el otro, sólo ha cambiado el formato.....	13,2	21,5	16,0	9,9	16,5	14,0	7,9	10,7
Es distinto, permite hacer cosas que antes no se podía.....	74,5	59,8	74,7	77,9	71,1	76,1	78,0	73,2
N.S.....	11,5	17,8	7,6	11,7	11,5	9,4	14,2	14,6
N.C.....	,8	,9	1,7	,5	,9	,5	,0	1,5
(N).....	(1731)	(107)	(237)	(444)	(218)	(393)	(127)	(205)

PREGUNTA 24b: SÓLO A QUIENES SABEN DE QUE EL NUEVO DNI ES DISTINTO Y PERMITE HACER COSAS QUE CON EL ANTIGUO NO SE PODÍA (Pregunta 24a)

Pregunta 24b

¿Sabía Ud. que permite...?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Identificarse con entidades bancarias de forma segura a través de Internet								
Sí.....	67,8	65,6	63,3	68,8	65,8	69,2	62,6	74,0
No.....	30,9	31,3	33,9	30,1	33,5	29,1	37,4	25,3
N.C.....	1,4	3,1	2,8	1,2	,6	1,7	,0	,7
(N).....	(1290)	(64)	(177)	(346)	(155)	(299)	(99)	(150)
Hacer trámites con las Administraciones Públicas (con la misma validez que la firma manuscrita) por Internet								
Sí.....	69,6	64,1	66,7	69,7	70,3	71,9	63,6	74,0
No.....	28,8	34,4	30,5	28,9	29,0	25,8	36,4	24,7
N.C.....	1,6	1,6	2,8	1,4	,6	2,3	,0	1,3
(N).....	(1290)	(64)	(177)	(346)	(155)	(299)	(99)	(150)

PREGUNTAS 25, 26 Y 26a: SÓLO A QUIENES TIENEN DNI ELECTRÓNICO (Pregunta 24)

Pregunta 25

¿Y tiene este nuevo DNI porque...?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Me tocaba renovarlo.....	89,7	90,2	94,4	90,6	94,4	89,2	82,5	82,7
Fui a hacérmelo porque quería tenerlo.....	6,2	4,9	4,5	2,2	2,8	5,8	17,5	14,7
N.C.....	4,0	4,9	1,1	7,2	2,8	5,0	,0	2,7
(N).....	(595)	(41)	(89)	(139)	(72)	(139)	(40)	(75)

Pregunta 26

¿Y ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para realizar alguna gestión con la Administración a través de Internet?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	4,4	,0	,0	9,4	2,8	2,2	5,0	8,0
No.....	91,1	97,6	98,9	82,7	95,8	93,5	92,5	84,0
N.C.....	4,5	2,4	1,1	7,9	1,4	4,3	2,5	8,0
(N).....	(595)	(41)	(89)	(139)	(72)	(139)	(40)	(75)

PREGUNTA 26a: SÓLO A QUIENES ALGUNA VEZ HAN UTILIZADO SU DNI ELECTRÓNICO PARA REALIZAR ALGUNA GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET (Pregunta 26)

Pregunta 26a

¿Y recuerda Ud. para qué gestión o gestiones ha utilizado el DNI electrónico? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO				
		10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Saber calificaciones de exámenes...	11,5	15,4	50,0	,0	,0	,0
INEM.....	3,8	,0	,0	33,3	,0	,0
Pagar tributos.....	11,5	,0	50,0	33,3	50,0	,0
Pagar declaración de la renta.....	11,5	15,4	,0	,0	,0	16,7
Vida laboral.....	11,5	7,7	50,0	,0	,0	16,7
Petición de información.....	11,5	23,1	,0	,0	,0	,0
Solicitud de registro mercantil....	3,8	7,7	,0	,0	,0	,0
Cambio domicilio fiscal.....	3,8	,0	,0	,0	50,0	,0
Acceso datos de la Seguridad Social	3,8	,0	,0	,0	,0	16,7
Acceso datos de Hacienda.....	7,7	,0	50,0	,0	,0	16,7
Catastro.....	7,7	7,7	,0	,0	,0	16,7
Situación de puntos del carnet de conducir.....	3,8	,0	,0	,0	,0	16,7
N.S.....	19,2	23,1	,0	33,3	,0	16,7
N.C.....	19,2	15,4	50,0	,0	,0	33,3
(N).....	(26)	(13)	(2)	(3)	(2)	(6)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 27

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sí.....	53,3	38,3	50,3	54,9	54,1	54,4	54,3	59,3
No.....	46,2	61,7	49,5	45,0	45,2	44,9	44,5	39,5
N.C.....	,5	,0	,3	,2	,7	,7	1,2	1,1
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTAS 27a A 27c: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (Pregunta 27)

Pregunta 27a

¿Con qué frecuencia se conecta Ud. a Internet?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Todos los días.....	58,8	38,7	54,0	56,6	58,0	60,9	60,6	73,1
De tres a cinco días por semana....	16,3	17,7	16,0	17,2	20,4	15,2	16,0	12,2
Uno o dos días por semana.....	11,6	21,0	11,5	13,2	12,7	8,9	13,8	7,1
Algunas veces al mes.....	7,9	9,7	14,5	8,3	5,1	6,6	6,4	3,8
Con menor frecuencia o de manera ocasional.....	4,9	11,3	4,0	4,6	2,5	7,3	3,2	3,2
N.C.....	,5	1,6	,0	,0	1,3	1,0	,0	,6
(N).....	(1319)	(62)	(200)	(348)	(157)	(302)	(94)	(156)

Pregunta 27b

¿Y en qué lugares utiliza Ud. Internet? (Multirrespuesta)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
En casa.....	82,3	75,8	73,5	82,8	88,5	82,8	85,1	86,5
En el trabajo.....	33,6	21,0	34,0	36,5	30,6	31,1	30,9	41,0
En casa de un familiar o amigo.....	11,4	6,5	12,5	10,9	8,3	12,3	14,9	12,2
En un lugar público (cibercafé, biblioteca, locutorio).....	10,8	8,1	15,5	10,6	7,6	10,6	8,5	10,9
N.C.....	,9	,0	1,0	,6	,0	1,3	1,1	1,9
(N).....	(1319)	(62)	(200)	(348)	(157)	(302)	(94)	(156)

Pregunta 27c

Dígame, por favor, para cuál de las siguientes actividades utiliza Internet habitualmente. *(Multirrespuesta)*

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Realizar gestiones bancarias.....	39,7	21,0	35,5	40,8	38,2	36,1	43,6	55,8
Comprar algún producto o servicio on-line.....	28,6	16,1	28,5	28,7	28,0	25,8	20,2	44,2
Búsquedas de información o documentación.....	88,3	88,7	84,5	90,2	90,4	86,1	90,4	89,7
Compra o reserva de entradas para cines, espectáculos, etc.....	27,6	11,3	24,5	30,7	22,3	30,1	19,1	36,5
Descarga de música, vídeos, películas, etc.....	48,5	32,3	44,5	49,4	48,4	51,3	43,6	55,8
Gestiones con organismos de la Administración (Padrón, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	36,2	27,4	31,0	35,9	37,6	35,4	35,1	47,4
Llamadas telefónicas por Internet (Telefonía IP).....	8,9	4,8	8,0	8,9	6,4	10,3	5,3	13,5
Foros, chats, mensajería (Messenger, Tuenti, Facebook)...	43,6	27,4	38,0	44,0	47,1	45,7	44,7	48,1
Correo electrónico.....	74,4	61,3	69,5	76,1	71,3	71,5	77,7	88,5
N.C.....	,5	,0	1,0	,3	,6	,7	,0	,6
(N).....	(1319)	(62)	(200)	(348)	(157)	(302)	(94)	(156)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 28

En un día laborable cualquiera, ¿de cuánto tiempo libre diría Ud. que dispone, una vez descontadas las obligaciones laborales, familiares y del hogar, así como las horas de sueño?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Media.....	4,30	3,72	4,65	4,11	4,22	4,29	4,52	4,60
(N).....	(2409)	(161)	(384)	(618)	(283)	(544)	(170)	(249)

Pregunta 29

¿Podría decirme si tiene dificultades habitualmente, a veces o nunca para compaginar su actividad principal con...?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
La realización de tareas domésticas (compra, limpieza, preparación de alimentos)								
Habitualmente.....	14,6	13,6	13,8	18,0	9,0	13,9	17,9	13,7
A veces.....	23,1	16,0	24,9	22,2	21,0	25,2	19,7	26,6
Nunca.....	47,4	47,5	39,4	47,5	54,5	47,4	49,7	50,2
No procede.....	14,3	22,2	21,4	11,5	15,2	12,6	12,1	9,1
N.C.....	,6	,6	,5	,8	,3	,9	,6	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
La realización de gestiones y trámites (acudir al banco, realizar papeleo con las Administraciones Públicas)								
Habitualmente.....	18,1	18,5	20,4	21,9	10,0	17,7	18,5	14,8
A veces.....	28,3	24,7	26,6	26,5	27,2	33,0	27,7	28,9
Nunca.....	42,8	43,8	38,4	41,8	50,0	40,4	43,9	47,9
No procede.....	10,1	12,3	14,1	8,8	12,4	8,3	9,2	8,0
N.C.....	,6	,6	,5	,9	,3	,7	,6	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
Atender problemas domésticos como reparaciones, revisiones del equipamiento del hogar,etc.)								
Habitualmente.....	12,6	11,1	11,3	14,5	8,3	12,4	15,6	14,1
A veces.....	26,4	19,1	29,1	26,7	25,5	27,9	26,6	23,6
Nunca.....	45,6	54,3	38,4	45,7	49,7	43,1	43,4	53,2
No procede.....	14,7	14,8	20,6	12,1	15,9	15,9	13,3	8,7
N.C.....	,7	,6	,5	,9	,7	,7	1,2	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 30

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.?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Izquierda (1 - 2).....	6,8	8,0	5,0	7,6	4,1	6,1	8,7	9,9
(3 - 4).....	26,7	23,5	28,9	24,8	28,6	28,1	27,2	24,7
(5 - 6).....	28,8	27,2	28,4	29,0	33,1	27,2	30,6	27,4
(7 - 8).....	10,1	17,9	6,8	11,7	9,3	10,8	6,4	8,4
Derecha (9 -10).....	2,5	,6	3,8	1,9	2,8	1,6	4,0	3,8
N.S.....	12,3	11,7	13,6	15,0	10,7	11,9	12,7	6,8
N.C.....	12,8	11,1	13,6	10,1	11,4	14,2	10,4	19,0
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)
Media.....	4,72	4,88	4,70	4,77	4,81	4,67	4,69	4,56
(N).....	(1854)	(125)	(290)	(475)	(226)	(410)	(133)	(195)

Pregunta 31

¿Me podría decir si en las elecciones generales del pasado 9 de marzo...?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Fue a votar y votó.....	80,0	84,0	79,9	81,1	79,3	80,4	71,7	80,2
No tenía edad para votar.....	1,6	1,2	1,3	2,1	1,7	1,8	,0	1,5
Fue a votar pero no pudo hacerlo...	,3	,6	,5	,2	,7	,2	,0	,4
No fue a votar porque no pudo.....	4,0	1,9	4,8	2,8	3,4	3,8	7,5	5,3
Prefirió no votar.....	12,1	10,5	11,6	11,7	12,4	11,9	17,3	11,8
No recuerda.....	,4	1,2	,3	,5	,0	,2	1,7	,4
N.C.....	1,6	,6	1,8	1,7	2,4	1,8	1,7	,4
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTA 31a: SÓLO A QUIENES FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DEL PASADO 9 DE MARZO (Pregunta 31)

Pregunta 31a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
PSOE.....	40,7	36,8	39,6	39,7	43,5	41,5	49,2	37,4
PP.....	26,3	33,1	23,9	25,9	28,3	25,6	27,4	25,6
IU/ICV.....	3,7	1,5	4,4	3,7	3,0	1,8	,8	10,4
CiU.....	1,9	5,1	2,5	1,6	2,6	,9	,0	1,9
PNV.....	1,2	2,2	1,3	1,4	,9	1,8	,0	,0
UPyD.....	,8	,0	,6	,4	,4	1,1	,8	1,9
ERC.....	1,3	2,2	1,9	,2	1,3	1,3	,0	2,8
BNG.....	,5	,0	1,6	,2	,9	,2	,0	,0
CC.....	,2	,0	,0	,6	,0	,2	,0	,0
Na-Bai.....	,3	,0	,6	,0	,0	,7	,0	,0
Otros partidos.....	1,8	5,1	1,3	1,4	1,3	2,7	1,6	,5
En blanco.....	2,4	1,5	1,6	2,7	2,6	3,1	,8	2,4
No recuerda.....	2,3	1,5	2,5	2,5	,4	3,1	2,4	1,9
N.C.....	16,8	11,0	18,2	19,8	14,8	15,9	16,9	15,2
(N).....	(1979)	(136)	(318)	(514)	(230)	(446)	(124)	(211)

Pregunta 32

Sexo:

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Hombre.....	49,0	53,1	50,5	49,8	48,6	47,4	48,6	46,4
Mujer.....	51,0	46,9	49,5	50,2	51,4	52,6	51,4	53,6
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 33

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
18-24.....	9,9	8,0	11,1	10,3	9,7	10,1	10,4	8,0
25-34.....	20,6	13,6	19,1	21,6	23,8	20,7	20,8	21,3
35-44.....	20,2	15,4	20,9	22,4	17,6	19,6	22,5	19,0
45-54.....	15,9	18,5	14,8	16,6	15,5	15,7	16,2	15,2
55-64.....	13,3	14,2	11,3	12,6	16,2	14,6	11,6	12,9
65 y +.....	20,0	30,2	22,9	16,6	17,2	19,3	18,5	23,6
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Preguntas 34 y 34a

Nivel de estudios:

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Sin estudios.....	7,2	9,3	9,0	6,0	6,6	7,4	9,2	4,6
Primaria.....	48,0	60,5	53,3	49,5	49,0	46,8	39,9	35,7
Secundaria.....	11,3	9,9	9,5	11,8	10,7	12,1	8,1	14,8
F.P.....	15,3	10,5	15,1	16,9	15,5	14,2	20,2	13,3
Medios universitarios.....	8,4	5,6	6,3	7,7	9,3	9,5	9,8	10,3
Superiores.....	9,6	3,7	6,5	8,0	8,6	9,5	12,7	20,5
N.C.....	,3	,6	,3	,0	,3	,4	,0	,8
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Pregunta 35

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

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Católico/a.....	76,0	84,6	78,6	75,6	77,2	76,6	82,1	60,8
Creyente de otra religión.....	1,7	,6	,8	1,3	2,1	1,8	2,3	3,4
No creyente.....	12,7	6,2	11,6	12,5	10,7	13,7	10,4	20,9
Ateo.....	7,7	6,2	7,5	8,4	8,6	5,6	5,2	12,2
N.C.....	2,0	2,5	1,5	2,4	1,4	2,3	,0	2,7
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

PREGUNTA 35a: SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN (Pregunta 35)

Pregunta 35a

¿Con qué frecuencia asiste Ud. a misa u otros oficios religiosos, sin contar las ocasiones relacionadas con ceremonias de tipo social, por ejemplo, bodas, comuniones o funerales?

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001 - 10.000	10.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 400.000	400.001 - 1.000.000	+1.000.000
Casi nunca.....	56,9	51,4	50,0	60,0	63,5	55,9	58,2	58,0
Varias veces al año.....	17,0	13,8	20,6	17,5	14,3	19,1	11,6	14,8
Alguna vez al mes.....	9,0	8,7	11,7	8,0	6,5	9,7	10,3	7,7
Casi todos los domingos y festivos.	13,7	23,9	12,3	11,9	12,6	11,5	15,8	18,3
Varias veces a la semana.....	2,2	2,2	3,2	1,2	3,0	2,5	2,1	1,2
N.C.....	1,2	,0	2,2	1,4	,0	1,4	2,1	,0
(N).....	(1921)	(138)	(316)	(487)	(230)	(435)	(146)	(169)

Preguntas 36 a 41

Condición socioeconómica del INE (+ inactivos):

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Directores y profesionales.....	4,1	4,9	4,3	4,3	3,4	3,2	4,0	5,7
Técnicos y cuadro medios.....	9,2	6,8	6,5	8,5	11,0	8,6	8,1	16,0
Pequeños empresarios.....	3,7	7,4	6,0	3,8	2,8	1,6	5,2	2,3
Agricultores.....	,9	6,2	2,0	,6	,3	,0	,0	,0
Empleados de oficinas y servicios..	7,8	4,9	7,0	8,5	5,5	10,5	4,6	8,0
Obreros cualificados.....	8,8	8,0	10,8	10,3	10,7	7,9	8,1	3,0
Obreros no cualificados.....	10,2	10,5	9,8	10,1	9,3	11,2	10,4	9,5
Jubilados y pensionistas.....	23,1	27,8	23,6	19,7	22,8	24,9	24,3	23,6
Parados.....	16,5	8,0	17,3	19,2	17,9	15,1	19,1	13,3
Estudiantes.....	3,8	3,1	2,5	2,8	4,5	4,9	4,6	5,3
Trabajo doméstico no remunerado....	10,1	11,7	9,3	10,1	10,3	10,3	8,7	11,0
No clasificables.....	1,7	,6	,8	2,1	1,4	1,8	2,9	2,3
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

Estatus socioeconómico:

	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Clase alta/ media-alta.....	16,6	10,6	11,2	15,0	16,3	16,8	22,8	28,3
Nuevas clases medias.....	20,8	11,8	14,2	20,8	19,9	24,6	22,8	28,3
Viejas clases medias.....	15,8	39,1	26,6	14,7	13,1	7,8	10,2	10,4
Obreros cualificados.....	33,9	28,6	33,0	36,2	41,8	35,5	28,7	23,9
Obreros no cualificados.....	13,0	9,9	15,0	13,4	8,9	15,3	15,6	9,2
(N).....	(2410)	(161)	(394)	(614)	(282)	(541)	(167)	(251)

Pregunta 42

Para terminar, ¿tiene Ud. en su domicilio...? (Multirrespuesta)

(Multirrespuesta)	TOTAL	TAMAÑO DE MUNICIPIO						
		- 2.000	2.001- 10.000	10.001- 50.000	50.001- 100.000	100.001- 400.000	400.001- 1.000.000	+1.000.000
Televisor.....	97,9	96,3	98,7	98,7	97,9	97,1	98,3	96,6
Video.....	65,2	64,2	68,1	68,3	68,3	64,7	58,4	56,3
Videocámara.....	36,8	34,6	32,7	40,2	45,9	35,9	28,9	33,5
Ordenador personal.....	61,7	51,2	57,0	64,0	62,8	61,3	66,5	66,2
Teléfono fijo.....	77,0	75,9	73,4	75,9	78,6	76,9	79,2	82,5
Fax.....	6,1	4,9	6,3	7,9	7,6	5,0	2,9	4,9
Antena parabólica de TV.....	20,9	15,4	16,8	22,2	25,2	20,4	17,9	25,5
Televisión por cable.....	24,5	16,0	15,6	24,4	25,9	29,9	32,9	25,1
Televisión digital terrestre (TDT).....	64,4	53,7	60,1	69,7	74,5	62,2	61,3	60,1
Teléfono móvil.....	83,1	74,1	76,6	82,8	88,6	85,0	86,7	86,3
Conexión a Internet.....	51,3	35,2	44,0	53,9	52,8	53,2	56,6	57,0
Videoconsola.....	33,5	22,8	29,1	37,1	33,4	37,7	29,5	31,9
DVD.....	72,1	56,2	67,1	74,9	76,9	72,1	77,5	73,8
Mp3, Mp4, o iPod.....	44,5	30,2	37,9	45,3	45,2	48,6	45,1	51,3
Lector de DNI electrónico.....	3,0	1,2	2,5	2,8	4,1	4,7	2,3	1,1
N.C.....	1,4	3,7	,8	,8	1,4	1,6	1,2	2,3
(N).....	(2475)	(162)	(398)	(634)	(290)	(555)	(173)	(263)

NIVEL DE ESTUDIOS

Pregunta 1

Refiriéndonos a la situación económica general de España, ¿cómo la calificaría Ud....?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy buena.....	,2	,6	,3	,0	,0	,0	,0
Buena.....	3,1	4,0	3,1	2,9	2,6	2,9	3,8
Regular.....	21,2	23,7	18,8	25,4	20,6	23,7	24,5
Mala.....	42,8	36,7	41,2	43,9	45,0	44,4	49,4
Muy mala.....	32,2	32,2	36,2	27,5	31,5	29,0	21,9
N.S.....	,4	2,3	,3	,4	,3	,0	,4
N.C.....	,1	,6	,1	,0	,0	,0	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 2

Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación económica del país será mejor, igual o peor que ahora?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Mejor.....	18,4	11,3	18,8	17,9	20,1	17,9	19,8
Igual.....	36,0	35,6	33,3	41,1	34,4	44,9	38,4
Peor.....	37,2	27,7	38,2	37,1	39,9	33,3	38,8
N.S.....	8,2	25,4	9,5	3,6	5,3	3,9	3,0
N.C.....	,2	,0	,3	,4	,3	,0	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 3

Refiriéndonos ahora a la situación política general de España, ¿cómo la calificaría Ud....?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy buena.....	,4	,0	,5	,4	,5	,0	,0
Buena.....	7,8	7,9	7,2	7,9	7,4	9,2	10,1
Regular.....	37,0	31,1	36,0	37,5	35,7	41,5	44,3
Malá.....	31,4	23,2	30,5	37,5	35,2	31,4	29,1
Muy mala.....	16,4	13,6	17,4	12,5	18,3	16,4	14,8
N.S.....	5,9	20,3	7,4	2,9	2,4	,5	1,3
N.C.....	1,1	4,0	,9	1,4	,5	1,0	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 4

Y, ¿cree Ud. que dentro de un año la situación política del país será mejor, igual o peor que ahora?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Mejor.....	10,6	6,8	10,6	14,6	10,8	7,7	11,0
Igual.....	55,3	44,1	52,1	60,4	58,2	65,2	60,8
Peor.....	21,4	14,7	22,6	16,8	24,1	20,3	22,8
N.S.....	11,6	31,6	13,8	7,1	6,1	6,3	4,6
N.C.....	1,0	2,8	,9	1,1	,8	,5	,8
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 5

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?
(Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
El paro.....	76,2	70,6	78,5	71,1	75,4	74,9	77,2
Las drogas.....	1,5	3,4	1,8	1,1	,8	1,4	,8
La inseguridad ciudadana.....	13,2	13,0	13,5	15,7	12,4	15,5	7,6
El terrorismo, ETA.....	19,4	10,7	17,4	20,7	20,4	25,6	27,0
Las infraestructuras.....	,6	,0	,3	1,4	,5	,0	2,1
La sanidad.....	5,3	6,2	5,5	2,5	7,9	5,3	3,0
La vivienda.....	11,2	9,6	10,6	11,4	14,6	12,6	8,9
Los problemas de índole económica..	52,0	46,3	49,1	55,0	56,9	52,7	58,6
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	3,1	2,3	2,5	3,9	4,2	2,4	4,2
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,2	,6	,4	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	2,2	,6	1,6	3,9	1,9	2,4	5,1
Las pensiones.....	1,6	6,8	1,9	,7	,3	,5	,0
La clase política, los partidos políticos.....	10,0	7,9	9,1	11,4	10,6	12,1	11,8
Las guerras en general.....	,1	,0	,1	,0	,0	,0	,4
La Administración de Justicia.....	2,6	,6	3,0	1,8	2,6	4,3	1,7
Los problemas de índole social.....	3,2	3,4	2,9	2,5	3,2	3,4	5,1
El racismo.....	,5	,0	,3	1,1	,8	,0	,8
La inmigración.....	14,4	9,6	14,1	17,5	17,2	16,4	9,7
La violencia contra la mujer.....	2,4	2,8	2,8	1,1	2,6	2,9	1,3
Los problemas relacionados con la juventud.....	1,2	2,3	1,5	,7	,5	,5	,8
La crisis de valores.....	2,1	1,1	1,3	1,4	2,6	5,3	3,4
La educación.....	4,3	1,1	2,3	8,2	3,2	11,1	7,6
Los problemas medioambientales.....	,6	,0	,3	1,1	1,3	,5	1,3
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	3,5	2,3	3,1	1,4	5,6	4,3	4,6
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,2	,0	,2	,4	,0	,5	,4
Los nacionalismos.....	,4	,0	,3	,0	,3	,5	2,1
Los problemas relacionados con la mujer.....	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	,2	,0	,2	,0	,5	,0	,4
El Estatuto de Cataluña.....	,2	,0	,1	,4	,5	,0	,8
Las negociaciones con ETA.....	,0	,0	,0	,4	,0	,0	,0
Otras respuestas.....	2,8	2,3	2,5	3,6	2,4	2,4	5,1
N.S.....	2,1	5,1	2,9	1,1	1,1	,5	,0
N.C.....	,2	,0	,3	,0	,0	,0	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? (*Respuesta espontánea*)

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
El paro.....	53,3	56,5	55,9	47,9	51,3	52,2	48,1
Las drogas.....	,2	1,1	,1	,0	,0	,0	,4
La inseguridad ciudadana.....	1,4	3,4	1,6	,7	,5	2,4	,4
El terrorismo, ETA.....	1,7	2,8	1,5	1,1	1,1	3,4	2,1
Las infraestructuras.....	,1	,0	,1	,0	,3	,0	,0
La sanidad.....	,5	,6	,3	,7	,8	1,4	,0
La vivienda.....	1,3	,6	1,2	1,8	2,1	1,9	,4
Los problemas de índole económica..	25,6	19,2	22,9	32,1	29,1	23,2	32,5
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	,6	,6	,5	,7	,5	1,0	1,3
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,0	,6	,0	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	,9	,0	,8	1,4	,5	1,0	1,7
Las pensiones.....	,2	1,1	,3	,0	,0	,0	,0
La clase política, los partidos políticos.....	3,1	2,3	2,8	4,6	3,2	3,9	2,5
La Administración de Justicia.....	,6	,0	,7	,7	,5	,5	,4
Los problemas de índole social.....	,5	1,1	,6	,0	,5	,0	,8
El racismo.....	,1	,0	,1	,0	,0	,0	,4
La inmigración.....	2,8	1,7	3,1	4,3	2,6	1,9	1,3
La violencia contra la mujer.....	,4	1,1	,6	,0	,3	,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,2	,0	,3	,0	,0	,0	,4
La crisis de valores.....	,8	,6	,7	,7	,8	2,4	,4
La educación.....	,4	,6	,2	,7	,0	1,4	1,3
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	2,2	1,1	1,9	,7	4,2	2,4	3,0
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,0	,1	,4	,0	,0	,4
El Estatuto de Cataluña.....	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,4
Otras respuestas.....	,7	,0	,8	,4	,5	,5	1,3
N.S.....	2,1	5,1	2,9	1,1	1,1	,5	,0
N.C.....	,2	,0	,3	,0	,0	,0	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 6

¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
El paro.....	37,6	22,6	40,6	32,5	44,7	36,7	28,7
Las drogas.....	,3	,0	,3	,7	,5	,0	,0
La inseguridad ciudadana.....	9,3	6,8	10,5	8,6	9,0	7,7	8,0
El terrorismo, ETA.....	3,3	,6	2,7	3,9	2,9	6,3	5,9
Las infraestructuras.....	1,2	,6	1,2	1,4	1,1	1,0	2,1
La sanidad.....	5,8	9,0	6,1	3,6	5,8	5,8	4,2
La vivienda.....	11,5	4,0	10,7	14,3	12,4	13,0	14,8
Los problemas de índole económica..	43,6	36,2	43,6	44,3	47,1	42,5	43,5
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	4,5	2,3	3,2	6,4	6,6	3,9	8,0
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,7	1,1	1,2	,4	,0	,0	,4
La corrupción y el fraude.....	,6	,0	,2	1,1	,8	1,4	2,1
Las pensiones.....	5,5	21,5	7,1	1,4	1,6	1,0	,4
La clase política, los partidos políticos.....	3,7	1,1	3,1	3,9	4,8	3,4	6,8
La Administración de Justicia.....	1,1	,0	1,4	,7	,8	1,0	,8
Los problemas de índole social.....	3,2	1,1	3,7	3,9	2,9	2,9	2,1
El racismo.....	,1	,0	,2	,0	,0	,0	,4
La inmigración.....	3,7	2,3	4,1	3,9	2,9	5,8	1,7
La violencia contra la mujer.....	,4	1,7	,5	,0	,0	1,0	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,9	3,4	1,0	,7	,5	,0	,4
La crisis de valores.....	1,1	,6	,4	1,4	1,6	3,9	1,7
La educación.....	4,2	,6	1,8	8,6	5,0	11,6	6,3
Los problemas medioambientales.....	,4	,0	,1	1,1	1,1	,0	,8
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	1,1	,6	1,1	1,1	1,6	,5	1,3
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,4	,0	,3	,0	,3	,0	2,1
Los nacionalismos.....	,1	,0	,0	,4	,0	,0	,8
Los problemas relacionados con la mujer.....	,1	,0	,2	,4	,0	,0	,0
Las preocupaciones y situaciones personales.....	3,2	11,3	3,1	2,9	1,9	1,9	1,7
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,0	,0	,0	,3	,0	,8
Otras respuestas.....	2,2	,6	1,6	1,8	1,6	2,9	7,2
N.S.....	8,8	14,1	9,9	7,5	6,3	6,8	6,8
N.C.....	8,1	10,2	7,6	7,5	8,5	6,8	10,5
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? (Respuesta espontánea)

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
El paro.....	28,0	16,9	30,6	25,0	33,9	28,0	17,7
Las drogas.....	,1	,0	,0	,4	,3	,0	,0
La inseguridad ciudadana.....	3,4	,6	3,9	2,9	2,4	4,3	4,2
El terrorismo, ETA.....	1,2	,6	,9	1,1	,8	2,9	2,1
Las infraestructuras.....	,3	,0	,4	,4	,0	,0	,8
La sanidad.....	2,2	5,6	1,9	1,8	2,1	2,9	1,3
La vivienda.....	4,1	1,1	3,2	4,6	5,8	5,3	6,8
Los problemas de índole económica..	27,4	22,6	26,7	30,7	28,0	28,0	28,7
Los problemas relacionados con la calidad del empleo.....	2,2	1,7	1,4	2,9	3,4	1,4	4,2
Los problemas de la agricultura, ganadería y pesca.....	,4	,6	,8	,0	,0	,0	,0
La corrupción y el fraude.....	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,8
Las pensiones.....	3,5	11,3	5,0	1,1	1,1	,5	,0
La clase política, los partidos políticos.....	1,1	,6	1,0	1,4	1,6	1,4	,8
La Administración de Justicia.....	,3	,0	,3	,4	,3	,5	,4
Los problemas de índole social.....	,8	,6	,8	1,1	,5	,5	,8
El racismo.....	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0
La inmigración.....	,9	1,1	1,2	,7	,3	1,4	,4
La violencia contra la mujer.....	,2	,6	,2	,0	,0	,5	,0
Los problemas relacionados con la juventud.....	,6	2,8	,5	,0	,5	,0	,4
La crisis de valores.....	,4	,6	,1	,7	,5	1,0	1,3
La educación.....	1,7	,0	,4	4,6	1,9	5,3	3,0
Los problemas medioambientales.....	,1	,0	,0	,7	,3	,0	,0
El Gobierno, los políticos y los partidos.....	,6	,0	,7	,4	,8	,5	,8
El funcionamiento de los servicios públicos.....	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,8
Los nacionalismos.....	,1	,0	,0	,4	,0	,0	,4
Las preocupaciones y situaciones personales.....	2,0	8,5	1,5	2,9	,5	1,0	1,7
El Estatuto de Cataluña.....	,1	,0	,0	,0	,3	,0	,8
Otras respuestas.....	1,0	,0	,8	1,1	,0	1,0	4,2
N.S.....	8,8	14,1	9,9	7,5	6,3	6,8	6,8
N.C.....	8,1	10,2	7,6	7,5	8,5	6,8	10,5
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 7

En general, ¿su opinión sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas en España es...?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy positiva.....	1,3	,6	1,1	1,4	1,6	1,9	1,7
Bastante positiva.....	27,4	27,1	25,7	26,1	30,4	30,9	29,5
Ni positiva ni negativa (NO LEER)..	27,7	26,6	28,2	26,1	25,1	30,0	30,4
Bastante negativa.....	32,0	25,4	31,7	37,9	35,2	27,1	30,8
Muy negativa.....	6,7	5,1	7,5	5,4	5,3	8,2	6,8
N.S.....	4,3	14,7	5,6	2,5	1,3	,5	,4
N.C.....	,6	,6	,3	,7	1,1	1,4	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 8

¿Y considera que las Administraciones Públicas funcionan mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que hace diez años?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Mucho mejor.....	3,4	2,8	2,3	4,3	4,0	4,8	6,3
Mejor.....	39,7	31,6	37,9	41,4	41,0	41,5	49,4
Igual.....	28,0	25,4	29,4	26,4	29,6	29,5	21,1
Peor.....	16,5	17,5	18,6	15,7	14,6	9,7	14,8
Mucho peor.....	1,7	2,3	1,9	1,8	1,1	1,4	1,3
N.S.....	10,3	19,8	9,5	10,0	9,3	12,6	6,8
N.C.....	,4	,6	,3	,4	,5	,5	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 9

A la hora de realizar gestiones o trámites en las oficinas de la Administración Pública, ¿cree Ud. que los ciudadanos en España tienen dificultades?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí.....	71,6	57,1	70,1	77,1	77,0	72,9	74,3
No.....	23,3	25,4	23,9	21,1	20,4	24,2	24,9
N.S.....	4,7	15,8	5,8	1,8	2,1	2,4	,8
N.C.....	,4	1,7	,3	,0	,5	,5	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTA 9a: SÓLO A QUIENES OPINAN QUE LOS CIUDADANOS EN ESPAÑA TIENEN DIFICULTADES A LA HORA DE REALIZAR GESTIONES O TRÁMITES EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Pregunta 9)

Pregunta 9a

Y de las que le voy a leer, ¿cuál cree Ud. que es la principal dificultad? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
En primer lugar							
Lentitud en resolver los trámites..	43,2	34,7	42,4	46,3	48,5	39,1	42,6
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	32,2	37,6	31,2	31,9	27,8	40,4	34,1
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones.....	6,4	9,9	6,6	3,7	7,6	5,3	6,3
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	1,8	4,0	1,8	2,3	,7	1,3	2,3
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	1,0	1,0	1,0	,5	1,7	,7	,6
Malos horarios.....	2,6	1,0	2,4	,9	3,8	4,6	2,8
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	,5	,0	,1	,9	,7	,0	1,7
Falta de amabilidad en el trato personal.....	2,7	4,0	2,9	2,8	1,7	2,0	2,8
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	3,9	2,0	5,2	2,3	2,4	4,6	2,8
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	1,6	1,0	1,8	2,3	2,1	,7	,6
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	3,0	1,0	3,2	6,0	1,7	1,3	2,8
N.S.....	,7	4,0	1,0	,0	,3	,0	,0
N.C.....	,5	,0	,5	,0	1,0	,0	,6
(N).....	(1768)	(101)	(833)	(216)	(291)	(151)	(176)

(continúa)

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
En segundo lugar							
Lentitud en resolver los trámites..	19,6	19,8	20,6	19,4	17,5	19,9	17,6
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	31,7	30,7	31,8	34,7	32,6	27,2	30,7
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones.....	12,5	27,7	12,0	9,7	8,9	17,2	11,4
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	5,8	1,0	5,8	6,0	7,9	4,0	6,8
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	1,8	1,0	1,8	2,3	1,4	2,6	1,7
Malos horarios.....	5,1	,0	4,2	5,1	8,2	4,6	7,4
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	1,4	,0	,8	1,9	1,4	4,0	2,3
Falta de amabilidad en el trato personal.....	4,9	5,9	4,9	6,0	4,5	2,6	5,7
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	5,3	2,0	5,6	6,0	6,5	5,3	2,8
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	3,5	,0	2,9	2,3	4,5	5,3	6,3
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	5,6	4,0	6,1	6,0	4,8	6,0	4,5
N.S.....	1,8	7,9	2,2	,0	,7	,7	1,7
N.C.....	1,0	,0	1,2	,5	1,0	,7	1,1
(N).....	(1768)	(101)	(833)	(216)	(291)	(151)	(176)
En tercer lugar							
Lentitud en resolver los trámites..	11,7	14,9	11,0	10,2	11,0	14,6	13,6
Excesiva burocracia, el papeleo, muchos requisitos.....	10,1	7,9	10,7	13,4	7,9	8,6	9,1
Lenguaje poco claro en sus impresos o instrucciones.....	15,8	15,8	17,5	13,4	18,9	7,3	13,1
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios.....	6,5	5,0	6,4	6,9	4,5	6,0	11,4
Lejanía o problemas de acceso a las oficinas de la Admón.....	3,3	5,9	3,8	3,2	1,7	3,3	2,3
Malos horarios.....	6,6	3,0	5,9	8,8	8,2	6,0	7,4
Pocos servicios disponibles a través de Internet.....	2,5	,0	1,2	1,9	3,1	7,9	5,1
Falta de amabilidad en el trato personal.....	9,1	8,9	10,6	10,2	7,6	7,3	5,1
Incomodidad de las instalaciones, aglomeraciones, colas.....	7,6	5,0	6,8	8,3	7,6	10,6	9,7
Dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas	7,6	3,0	5,9	6,9	12,7	10,6	8,0
Dificultad para saber cuál es el organismo al que dirigirse.....	11,9	12,9	11,5	11,6	12,0	13,2	11,9
N.S.....	4,4	15,8	5,3	1,4	2,4	2,6	1,7
N.C.....	2,9	2,0	3,4	3,7	2,4	2,0	1,7
(N).....	(1768)	(101)	(833)	(216)	(291)	(151)	(176)

Pregunta 10

¿Ha oído Ud. hablar de la posibilidad de realizar gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí.....	71,8	31,1	62,7	85,0	84,9	90,8	94,1
No.....	28,0	67,8	36,9	15,0	14,8	9,2	5,9
N.C.....	,3	1,1	,3	,0	,3	,0	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTA 10a: SÓLO A QUIENES CONOCEN LA POSIBILIDAD DE REALIZAR GESTIONES A TRAVÉS DE INTERNET CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

(Pregunta 10)

Pregunta 10a

¿Y me puede mencionar algún trámite o gestión que pueda realizarse en la actualidad a través de Internet? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Realizar los requisitos para la declaración de la renta.....	36,0	10,9	29,2	42,4	42,4	42,0	43,9
Pedir cita sanitaria, tarjeta sanitaria, etc.....	11,3	3,6	10,9	8,0	13,7	10,6	15,7
Solicitar y/o consultar el informe de vida laboral.....	8,1	,0	5,6	8,4	12,1	11,2	9,4
Gestiones en el INEM para la prestación del desempleo.....	8,6	3,6	8,0	8,0	14,0	5,3	7,2
Solicitud del D.N.I.....	6,5	,0	4,8	5,9	5,9	11,2	11,7
Obtener otro tipo de documentos personales.....	6,4	,0	2,5	7,1	8,4	6,4	17,0
Informarse sobre prestaciones sociales.....	2,8	,0	2,1	2,1	2,5	5,3	4,9
Gestionar asuntos con la D.G.T.....	4,6	,0	3,1	4,6	7,8	6,4	4,9
Tramitar licencias.....	,9	,0	,7	,8	,3	1,1	2,7
Consultar ofertas de empleo.....	1,6	3,6	1,5	,8	1,9	2,7	,9
Hacer gestiones sobre actividades educativas.....	2,8	1,8	1,9	5,9	2,2	5,3	1,8
Pagar otro tipo de impuestos.....	5,0	1,8	3,5	4,2	3,1	8,5	11,2
Obtener información sobre distintas gestiones generales.....	9,0	3,6	7,0	7,6	10,0	12,8	13,9
Obtener formularios a aplicaciones informáticas.....	3,3	,0	2,1	2,9	3,1	5,3	6,7
Citas y consultas no relacionadas con las admone. públicas.....	4,5	1,8	4,7	2,5	5,6	4,8	4,5
Otras respuestas.....	1,0	,0	,4	2,5	,9	1,1	1,3
N.S.....	28,7	74,5	40,2	23,1	17,8	18,1	9,4
N.C.....	4,6	5,5	4,4	3,4	4,7	4,8	5,8
(N).....	(1771)	(55)	(746)	(238)	(321)	(188)	(223)

Pregunta 11

Si Ud. pudiese elegir, en general, ¿cómo preferiría hacer las gestiones con las Administraciones Públicas en primer lugar? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
En primer lugar							
En persona.....	71,9	90,4	82,8	59,3	68,3	52,7	40,5
Por teléfono	6,7	6,2	6,6	7,1	7,1	6,3	6,8
Por carta o fax.....	,3	,6	,4	,4	,0	,0	,4
Por Internet.....	19,7	,6	8,3	32,5	23,8	39,6	51,9
N.S.....	1,2	2,3	1,6	,7	,8	1,0	,0
N.C.....	,2	,0	,3	,0	,0	,5	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
En segundo lugar							
En persona.....	16,1	9,6	12,3	23,6	16,9	22,2	24,9
Por teléfono	50,0	49,7	56,2	41,8	46,3	40,1	43,9
Por carta o fax.....	5,0	8,5	4,9	3,6	4,2	5,3	5,5
Por Internet.....	17,8	2,8	12,8	25,4	27,5	26,1	22,4
N.S.....	7,1	22,0	9,3	2,9	2,9	2,4	1,3
N.C.....	3,9	7,3	4,6	2,9	2,1	3,9	2,1
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 12

Independientemente de que Ud. haya utilizado esa posibilidad o no, ¿cuál cree que es la principal ventaja que tiene Internet a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
En primer lugar							
Se evitan los desplazamientos.....	49,3	28,8	48,9	56,8	54,0	48,8	51,1
Se ahorra tiempo.....	24,5	16,9	23,0	26,1	24,1	30,0	31,2
La Administración resuelve antes si es por Internet.....	2,6	,6	2,7	1,4	3,2	3,4	3,8
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora.....	11,0	2,3	9,7	11,8	14,8	15,9	13,1
Otras respuestas.....	,4	,6	,3	,4	,3	,0	,8
Ninguna.....	,2	,0	,2	,0	,3	,5	,0
N.S.....	11,1	49,2	13,9	2,5	3,2	1,4	,0
N.C.....	,9	1,7	1,3	1,1	,3	,0	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
En segundo lugar							
Se evitan los desplazamientos.....	20,7	13,0	19,4	19,6	21,4	28,5	25,7
Se ahorra tiempo.....	36,6	19,8	38,0	38,2	39,9	34,3	36,7
La Administración resuelve antes si es por Internet.....	4,9	3,4	3,9	7,5	6,9	5,3	4,6
Las gestiones pueden hacerse a cualquier hora.....	21,5	7,9	17,8	28,2	25,1	27,1	31,6
Otras respuestas.....	,6	1,1	,6	,4	,5	,5	,8
Ninguna.....	,1	,0	,2	,0	,0	,5	,0
N.S.....	13,6	50,3	17,3	4,3	5,6	3,4	,0
N.C.....	2,0	4,5	2,8	1,8	,5	,5	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 13

¿Y cuál cree Ud. que es el principal inconveniente? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
En primer lugar							
No tener contacto directo con una persona.....	45,8	36,2	45,1	45,0	46,8	56,5	46,8
La inseguridad que puede tener Internet.....	23,7	10,2	23,0	27,9	30,4	22,7	22,8
Realizar gestiones por Internet es complicado.....	9,9	11,3	13,1	6,1	7,1	6,3	5,1
Es necesario tener identificación electrónica.....	6,0	1,1	3,6	9,6	7,9	7,7	12,2
Otras respuestas.....	2,0	,6	1,8	2,5	1,1	2,9	4,6
Ninguno.....	1,1	,0	,2	2,5	2,1	1,9	2,5
N.S.....	10,3	39,5	11,9	4,6	4,0	1,9	4,6
N.C.....	1,1	1,1	1,3	1,8	,5	,0	1,3
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
En segundo lugar							
No tener contacto directo con una persona.....	19,0	7,9	18,9	21,8	23,3	17,4	18,6
La inseguridad que puede tener Internet.....	28,8	21,5	28,7	26,1	29,6	37,2	29,5
Realizar gestiones por Internet es complicado.....	14,5	13,6	17,2	14,3	13,8	8,2	9,3
Es necesario tener identificación electrónica.....	10,3	2,3	7,7	12,5	14,0	15,0	16,5
Otras respuestas.....	1,9	1,1	1,9	2,5	,5	3,9	2,5
Ninguno.....	,5	,6	,1	1,4	,3	1,0	1,3
N.S.....	19,0	48,6	21,1	13,9	11,4	11,6	11,0
N.C.....	6,0	4,5	4,5	7,5	7,1	5,8	11,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 14

Le voy a mencionar una serie de servicios que las Administraciones Públicas ofrecen, o podrían ofrecer, a través de Internet. Dígame, por favor, si cada una de estas posibilidades sería para Ud. muy útil, bastante, poco o nada útil.

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Obtener información sobre cómo realizar distintas gestiones (renovación de documentos, obtención de licencias, etc.)							
Muy útil.....	31,0	10,7	21,8	42,1	35,7	48,8	56,1
Bastante útil.....	45,2	22,0	47,1	45,4	54,2	44,0	39,2
Poco útil.....	9,3	15,3	11,9	7,1	7,4	3,4	3,0
Nada útil.....	8,1	22,6	11,6	1,8	1,9	2,4	1,7
N.S.....	6,0	28,8	7,1	2,9	,5	,5	,0
N.C.....	,5	,6	,5	,7	,3	1,0	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
Obtener información sobre la disponibilidad de plazas, vacantes o listas de espera							
Muy útil.....	30,8	9,6	22,2	44,3	36,2	45,9	51,9
Bastante útil.....	42,5	22,6	44,0	39,6	49,7	44,4	40,5
Poco útil.....	11,1	14,1	12,6	10,4	11,1	6,3	6,3
Nada útil.....	8,9	24,9	13,0	2,1	2,1	2,9	,8
N.S.....	6,2	28,2	7,7	3,2	,8	,0	,0
N.C.....	,4	,6	,5	,4	,0	,5	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
Concertar citas para realizar trámites o servicios (citas médicas, para renovar documentos, para matricularse, etc.)							
Muy útil.....	37,1	11,3	27,4	52,1	43,1	53,6	62,9
Bastante útil.....	40,1	24,9	44,2	37,1	43,4	36,7	32,5
Poco útil.....	8,7	11,3	10,0	7,1	9,3	6,3	3,4
Nada útil.....	8,1	23,7	11,4	1,8	3,2	1,9	,8
N.S.....	5,6	28,2	6,6	1,4	1,1	,5	,0
N.C.....	,4	,6	,4	,4	,0	1,0	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
Obtener formularios, impresos y/o aplicaciones informáticas							
Muy útil.....	30,5	11,3	20,8	43,2	38,6	45,9	52,3
Bastante útil.....	41,5	19,2	42,8	43,6	45,8	43,0	40,9
Poco útil.....	11,3	12,4	14,2	8,6	10,8	6,3	4,6
Nada útil.....	9,2	24,9	13,3	2,1	3,4	1,9	,8
N.S.....	7,1	31,6	8,6	2,1	1,1	1,9	,8
N.C.....	,4	,6	,3	,4	,3	1,0	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

(continúa)

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Consultar los datos que la Administración tiene sobre Ud. (datos fiscales, vida laboral, etc.)							
Muy útil.....	33,7	13,0	24,6	47,1	39,2	47,8	57,4
Bastante útil.....	40,6	17,5	43,1	38,9	46,0	43,0	36,7
Poco útil.....	9,8	12,4	10,9	9,3	11,9	5,3	3,4
Nada útil.....	9,3	26,0	13,3	2,9	2,4	2,4	1,7
N.S.....	6,2	30,5	7,7	1,1	,5	1,0	,4
N.C.....	,4	,6	,3	,7	,0	,5	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
Consultar el estado de tramitación de cualquier gestión y/o proceso administrativo solicitado por cualquier medio							
Muy útil.....	30,9	10,2	22,0	46,4	36,0	44,4	52,7
Bastante útil.....	42,4	18,1	44,0	40,0	50,5	45,9	39,7
Poco útil.....	10,6	14,7	12,8	8,6	9,8	5,8	4,2
Nada útil.....	8,9	23,2	12,7	2,5	2,4	3,4	2,1
N.S.....	6,7	33,3	7,9	1,8	1,3	,0	1,3
N.C.....	,4	,6	,6	,7	,0	,5	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
Realizar la tramitación completa de las gestiones/ trámites administrativos (sin tener que desplazarse)							
Muy útil.....	34,2	9,0	25,4	47,5	39,7	50,2	59,1
Bastante útil.....	39,4	19,2	40,6	38,9	47,1	42,0	34,6
Poco útil.....	10,0	13,6	12,2	9,3	9,3	3,4	4,6
Nada útil.....	8,7	23,2	12,3	2,5	2,9	2,9	1,3
N.S.....	7,0	33,9	8,6	1,4	1,1	,5	,4
N.C.....	,6	1,1	,9	,4	,0	1,0	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 15

¿Qué suele hacer Ud. cuando **necesita información** relacionada con una gestión o trámite que tiene que realizar con las Administraciones Públicas?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Ir a la oficina de la Administración más cercana.....	61,5	78,5	74,3	49,3	54,0	41,1	28,7
Solicitar información por correo o fax.....	,4	,0	,6	,0	,3	,0	,4
Solicitar información por teléfono.....	14,1	4,0	12,2	18,2	18,3	19,3	15,6
Buscar información por Internet....	19,5	,0	7,7	30,7	25,1	38,6	54,0
Otras respuestas.....	3,7	16,9	4,1	1,1	1,9	,5	,8
N.C.....	,8	,6	1,1	,7	,5	,5	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTA 15a: SÓLO A QUIENES CUANDO NECESITAN INFORMACIÓN RELACIONADA CON UNA GESTIÓN O TRÁMITE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA BUSCAN POR INTERNET (Pregunta 15)

Pregunta 15a

¿A través de qué tipo de páginas web?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS				
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Buscador general (Google, Yahoo, etc.).....	68,8	76,1	75,6	68,4	61,3	64,1
Portal de información general de la Administración.....	4,8	4,3	3,5	2,1	8,8	5,5
Página del organismo responsable del servicio.....	24,3	16,3	20,9	27,4	27,5	28,1
N.C.....	2,1	3,3	,0	2,1	2,5	2,3
(N).....	(481)	(92)	(86)	(95)	(80)	(128)

Pregunta 16

¿Y cuando tiene que realizar algún trámite con la Administración General del Estado (Agencia Tributaria, Seguridad Social, otros ministerios), qué suele hacer?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Ir directamente a la oficina más cercana.....	62,5	61,0	71,7	55,4	61,9	48,3	39,2
Intentar resolverlo por teléfono...	11,0	2,8	9,7	14,3	12,7	15,5	13,5
Intentar resolverlo por Internet...	14,2	,0	4,3	22,9	18,5	29,5	44,3
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	11,9	35,6	13,8	7,5	6,9	5,8	3,0
N.C.....	,4	,6	,6	,0	,0	1,0	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 17

¿Y con la Administración Autonómica (Servicios de Salud, Educación, Asuntos Sociales)?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Ir directamente a la oficina más cercana.....	62,2	61,6	71,6	55,0	58,5	50,2	40,5
Intentar resolverlo por teléfono...	12,3	2,3	10,3	17,1	14,8	18,4	14,8
Intentar resolverlo por Internet...	13,7	,0	4,4	22,9	18,8	27,1	40,5
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	11,3	35,6	13,4	5,0	7,4	3,9	3,0
N.C.....	,4	,6	,3	,0	,5	,5	1,3
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 18

¿Y con su Ayuntamiento (Junta Municipal, oficina de recaudación de impuestos municipales, oficina de empadronamiento)?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Ir directamente a la oficina más cercana.....	73,9	66,7	81,5	72,9	73,5	63,3	52,7
Intentar resolverlo por teléfono...	7,2	2,3	5,2	7,9	9,0	12,1	13,1
Intentar resolverlo por Internet...	9,4	,0	2,3	15,7	12,7	18,8	31,6
No realizo gestiones nunca, me las hace otra persona.....	8,8	29,9	10,6	3,2	4,2	4,8	1,3
N.C.....	,6	1,1	,4	,4	,5	1,0	1,3
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTAS 19 A 23: SÓLO A QUIENES REALIZAN ALGÚN TRÁMITE CON LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, CON LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA O CON SU AYUNTAMIENTO (Preguntas 16, 17 y 18)

Pregunta 19

En los últimos doce meses, ¿ha realizado alguna gestión, trámite o búsqueda de información en alguna oficina de las Administraciones Públicas por cualquiera de estos medios? (*Multirrespuesta*)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí, en persona.....	53,3	34,5	51,7	58,6	58,5	51,7	62,4
Sí, por teléfono.....	18,4	4,5	12,7	24,3	24,9	28,0	31,6
Sí, por correo.....	2,8	1,1	2,2	4,3	2,4	3,4	5,5
Sí, por Internet.....	23,8	,6	9,3	35,4	34,7	47,3	62,0
No.....	25,2	35,0	32,3	21,4	18,8	15,0	5,5
No recuerda.....	1,5	2,3	1,3	2,1	,8	3,4	,0
N.C.....	7,5	27,7	9,0	1,8	3,7	3,9	1,3
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTAS 20, 20a Y 20b: A TODAS LAS PERSONAS MENOS A QUIENES HAN
 CONTESTADO QUE SÍ HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
 (Pregunta 19)

Pregunta 20

Y con anterioridad a estos últimos doce meses, ¿había realizado Ud. en alguna ocasión una gestión, trámite o búsqueda de información en alguna oficina de las Administraciones Públicas por Internet?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí.....	11,7	,0	5,8	21,0	18,2	40,4	34,4
No.....	75,5	68,8	81,4	72,9	74,1	52,3	55,6
No recuerda.....	1,5	2,3	,9	2,8	1,2	,9	5,6
N.C.....	11,3	29,0	11,9	3,3	6,5	6,4	4,4
(N).....	(1881)	(176)	(1078)	(181)	(247)	(109)	(90)

PREGUNTAS 20a y 20b: SÓLO A QUIENES, CON ANTERIORIDAD A LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, NO HAN REALIZADO GESTIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS A TRAVÉS DE INTERNET (Pregunta 20)

Pregunta 20a

De entre las siguientes, ¿podría decirme cuál es la razón principal por la que **no ha realizado nunca gestiones** con las Administraciones Públicas a través de Internet? ¿Y en segundo lugar?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
En primer lugar							
Prefiero tener copia impresa y sellada de los documentos.....	10,0	7,4	9,0	9,8	15,3	8,8	16,0
Desconfío de la seguridad de los datos personales.....	11,0	2,5	10,4	16,7	14,8	17,5	6,0
La información que dan las oficinas es insuficiente.....	1,9	,8	,7	4,5	5,5	5,3	2,0
Prefiero consultar personalmente...	25,1	13,2	23,5	31,1	29,0	38,6	36,0
Los requisitos para hacer trámites son complicados.....	4,6	1,7	4,8	6,8	4,9	,0	6,0
No puedo consultar la situación de mi gestión.....	,5	,0	,1	,0	1,6	1,8	4,0
No sabía que se podían realizar las gestiones por Internet.....	2,8	2,5	2,3	5,3	2,2	,0	12,0
No sé manejar Internet.....	22,3	49,6	25,8	6,1	9,3	3,5	6,0
No tengo acceso a Internet.....	14,0	15,7	16,4	11,4	9,3	3,5	4,0
Otras respuestas.....	3,0	1,7	2,7	3,8	3,3	5,3	6,0
N.S.....	1,7	2,5	1,6	2,3	,5	5,3	,0
N.C.....	3,2	2,5	2,7	2,3	4,4	10,5	2,0
(N).....	(1420)	(121)	(877)	(132)	(183)	(57)	(50)
En segundo lugar							
Prefiero tener copia impresa y sellada de los documentos.....	10,8	1,7	9,6	18,9	14,2	19,3	12,0
Desconfío de la seguridad de los datos personales.....	11,0	5,0	11,2	11,4	11,5	12,3	18,0
La información que dan las oficinas es insuficiente.....	2,7	2,5	2,2	1,5	4,9	7,0	4,0
Prefiero consultar personalmente...	17,0	8,3	15,7	22,0	26,2	14,0	18,0
Los requisitos para hacer trámites son complicados.....	6,1	4,1	5,7	9,8	7,1	5,3	4,0
No puedo consultar la situación de mi gestión.....	2,3	,0	2,2	3,0	2,7	1,8	6,0
No sabía que se podían realizar las gestiones por Internet.....	1,7	1,7	1,8	3,0	,0	,0	4,0
No sé manejar Internet.....	14,2	24,8	15,7	9,1	8,2	3,5	8,0
No tengo acceso a Internet.....	11,5	29,8	12,7	3,8	3,3	7,0	4,0
Otras respuestas.....	1,8	1,7	1,8	2,3	1,6	,0	4,0
N.S.....	11,8	14,9	12,4	7,6	10,4	12,3	10,0
N.C.....	9,0	5,8	9,0	7,6	9,8	17,5	8,0
(N).....	(1420)	(121)	(877)	(132)	(183)	(57)	(50)

Pregunta 20b

¿Y cree que es muy probable, bastante, poco o nada probable que en un futuro próximo realice Ud. gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy probable.....	4,6	,0	3,5	7,6	8,2	10,5	8,0
Bastante probable.....	21,5	2,5	19,0	32,6	34,4	22,8	32,0
Poco probable.....	27,7	12,4	27,7	32,6	31,1	29,8	36,0
Nada probable.....	36,6	78,5	40,6	16,7	16,4	19,3	12,0
N.S.....	6,8	1,7	6,7	8,3	8,2	10,5	6,0
N.C.....	2,8	5,0	2,4	2,3	1,6	7,0	6,0
(N).....	(1420)	(121)	(877)	(132)	(183)	(57)	(50)

PREGUNTAS 21 A 23: SÓLO A QUIENES HAN REALIZADO TRÁMITES O BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN EN ALGUNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES O CON ANTERIORIDAD (Preguntas 19 y 20)

Pregunta 21

¿Y cuál fue el organismo con el que realizó la gestión, trámite o búsqueda de información por Internet? (*Multirrespuesta: máximo tres respuestas*)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Agencia Tributaria.....	43,8	,0	42,5	42,3	42,0	37,3	53,4
Seguridad Social.....	30,0	,0	33,9	21,9	34,1	31,7	27,0
Comisaría.....	4,7	,0	2,9	6,6	6,3	2,1	5,6
Red 060 de atención al ciudadano...	1,7	,0	2,9	1,5	1,1	1,4	1,7
Oficinas de Servicios Públicos de Empleo.....	13,1	100,0	14,4	10,2	20,5	8,5	10,1
Oficinas de Tráfico.....	12,6	,0	9,8	12,4	12,5	14,8	14,0
Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.....	2,8	,0	2,9	2,9	1,7	4,2	2,8
Oficina del DNI electrónico.....	8,2	,0	5,7	9,5	7,4	11,3	7,9
Otros ministerios y organismos de la Admón. del Estado.....	8,5	,0	2,9	11,7	4,5	13,4	11,8
Administración de las Comunidades Autónomas.....	23,4	,0	17,2	31,4	20,5	28,2	22,5
Ayuntamiento (pago de impuestos, empadronamiento, etc.).....	16,2	,0	12,1	17,5	15,9	19,0	17,4
Otros.....	2,5	,0	1,1	,7	4,0	2,1	3,9
N.S.....	,9	,0	1,1	,0	1,1	1,4	,6
N.C.....	1,2	,0	3,4	,0	,6	,7	1,1
(N).....	(808)	(1)	(174)	(137)	(176)	(142)	(178)

Pregunta 22

Y se dirigió a este organismo para... (Multirrespuesta)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Buscar la dirección y el teléfono de ese organismo.....	18,9	,0	20,7	14,6	18,2	21,8	19,1
Contactar por correo electrónico...	8,8	,0	5,7	11,7	9,1	8,5	9,6
Obtener información sobre los requisitos o procedimiento para realizar una gestión.....	50,6	,0	54,6	48,2	51,1	50,7	48,3
Descargar formularios, impresos o aplicaciones informáticas.....	32,8	100,0	20,7	30,7	31,3	39,4	42,1
Concertar una cita (para realizar una matrícula en un centro de enseñanza, para una cita médica, etc.).....	24,0	,0	20,7	27,7	25,6	24,6	22,5
Realizar algún trámite (pago de impuestos, obtención de licencias).....	23,9	,0	16,7	23,4	24,4	25,4	29,8
Otras respuestas.....	3,6	,0	5,7	3,6	2,3	4,2	2,2
No recuerda.....	,2	,0	,0	,0	,6	,0	,6
N.C.....	1,0	,0	2,9	,7	,0	,7	,6
(N).....	(808)	(1)	(174)	(137)	(176)	(142)	(178)

PREGUNTAS 22a y 22b: SÓLO A QUIENES SE DIRIGIERON A ALGÚN ORGANISMO CITADO EN LA PREGUNTA 21 PARA BUSCAR LA DIRECCIÓN Y TELÉFONO, CONTACTAR POR CORREO ELECTRÓNICO, OBTENER INFORMACIÓN O DESCARGAR FORMULARIOS (Pregunta 22)

Pregunta 22a

¿Y encontró lo que buscaba?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí.....	89,2	100,0	87,5	89,6	88,6	93,8	87,4
No.....	4,8	,0	7,8	4,2	5,3	1,8	4,4
No recuerda.....	,3	,0	,0	,0	,0	,9	,7
N.C.....	5,6	,0	4,7	6,3	6,1	3,6	7,4
(N).....	(604)	(1)	(128)	(96)	(132)	(112)	(135)

Pregunta 22b

¿Y encontrar lo que buscaba le resultó...?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy fácil.....	10,1	,0	7,8	10,4	12,1	9,8	10,4
Fácil.....	67,7	100,0	65,6	67,7	63,6	76,8	65,9
Difícil.....	13,2	,0	16,4	13,5	15,9	7,1	12,6
Muy difícil.....	2,3	,0	5,5	1,0	2,3	1,8	,7
No recuerda.....	,5	,0	,0	,0	,0	,0	2,2
N.C.....	6,1	,0	4,7	7,3	6,1	4,5	8,1
(N).....	(604)	(1)	(128)	(96)	(132)	(112)	(135)

PREGUNTAS 22c A 22e: SÓLO A QUIENES SE DIRIGIERON A ALGÚN ORGANISMO CITADO EN LA PREGUNTA 21 PARA CONCERTAR UNA CITA O REALIZAR ALGÚN TRÁMITE (Pregunta 22)

Pregunta 22c

¿Y consiguió concertar la cita/realizar la gestión que quería?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS				
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí.....	92,3	91,5	92,1	94,9	91,9	90,9
No.....	5,6	3,4	4,8	5,1	6,5	7,8
No recuerda.....	,3	,0	1,6	,0	,0	,0
N.C.....	1,8	5,1	1,6	,0	1,6	1,3
(N).....	(339)	(59)	(63)	(78)	(62)	(77)

Pregunta 22d

¿Y concertar la cita/realizar la gestión le resultó...?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS				
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy fácil.....	19,5	10,2	20,6	26,9	19,4	18,2
Fácil.....	66,1	74,6	63,5	60,3	71,0	63,6
Difícil.....	11,2	10,2	9,5	12,8	6,5	15,6
Muy difícil.....	2,1	1,7	4,8	,0	1,6	2,6
N.C.....	1,2	3,4	1,6	,0	1,6	,0
(N).....	(339)	(59)	(63)	(78)	(62)	(77)

PREGUNTA 22e: SÓLO A QUIENES LES RESULTÓ DIFÍCIL O MUY DIFÍCIL CONCERTAR LA CITA/REALIZAR LA GESTIÓN (Pregunta 22d)

Pregunta 22e

¿Por qué razón?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS				
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Era demasiado complicado.....	26,7	28,6	33,3	40,0	20,0	14,3
Sólo se podía hacer parte de la gestión.....	44,4	28,6	33,3	40,0	40,0	64,3
No tenía alguno de los requisitos para hacer el trámite.....	6,7	,0	,0	,0	40,0	7,1
Otras razones.....	20,0	28,6	33,3	20,0	,0	14,3
N.C.....	2,2	14,3	,0	,0	,0	,0
(N).....	(45)	(7)	(9)	(10)	(5)	(14)

Pregunta 23

Y, en conjunto, quedó Ud....

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Muy satisfecho/a.....	20,7	,0	12,6	16,1	25,0	25,4	24,2
Bastante satisfecho/a.....	59,9	100,0	61,5	61,3	56,3	62,7	58,4
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a (NO LEER).....	5,6	,0	4,6	7,3	5,1	5,6	5,6
Poco satisfecho/a.....	7,9	,0	8,0	10,2	9,1	3,5	8,4
Nada satisfecho/a.....	3,2	,0	5,7	2,2	3,4	2,1	2,2
No recuerda.....	,2	,0	,0	,0	,6	,0	,6
N.C.....	2,5	,0	7,5	2,9	,6	,7	,6
(N).....	(808)	(1)	(174)	(137)	(176)	(142)	(178)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 24

Cambiando de tema, ¿conoce Ud. el nuevo formato del DNI?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí, lo conozco pero no lo tengo....	45,9	9,6	39,9	54,6	57,9	55,6	65,0
Sí, lo conozco y lo tengo.....	24,1	11,3	22,5	29,6	26,5	30,9	25,3
No lo conozco.....	30,0	79,1	37,6	15,7	15,6	13,5	9,7
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTA 24a: SÓLO A QUIENES CONOCEN EL NUEVO FORMATO DEL DNI Y NO LO TIENEN Y A QUIENES SÍ LO TIENEN (Pregunta 24)

Pregunta 24a

Y por lo que Ud. sabe, este nuevo DNI...

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Es igual que el otro, sólo ha cambiado el formato.....	13,1	18,9	17,5	11,9	12,2	6,7	4,7
Es distinto, permite hacer cosas que antes no se podía.....	74,6	51,4	67,3	78,8	76,8	83,2	89,3
N.S.....	11,5	27,0	14,4	8,9	9,4	9,5	6,1
N.C.....	,8	2,7	,8	,4	1,6	,6	,0
(N).....	(1727)	(37)	(742)	(236)	(319)	(179)	(214)

PREGUNTA 24b: SÓLO A QUIENES SABEN DE QUE EL NUEVO DNI ES DISTINTO Y PERMITE HACER COSAS QUE CON EL ANTIGUO NO SE PODÍA (Pregunta 24a)

Pregunta 24b

¿Sabía Ud. que permite...?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Identificarse con entidades bancarias de forma segura a través de Internet							
Sí.....	67,7	52,6	64,9	73,7	67,3	71,8	68,1
No.....	30,9	47,4	32,9	25,8	31,8	26,2	31,4
N.C.....	1,4	,0	2,2	,5	,8	2,0	,5
(N).....	(1289)	(19)	(499)	(186)	(245)	(149)	(191)
Hacer trámites con las Administraciones Públicas (con la misma validez que la firma manuscrita) por Internet							
Sí.....	69,6	52,6	64,5	75,3	69,8	75,2	74,3
No.....	28,8	47,4	33,3	23,7	28,6	22,8	25,1
N.C.....	1,6	,0	2,2	1,1	1,6	2,0	,5
(N).....	(1289)	(19)	(499)	(186)	(245)	(149)	(191)

PREGUNTAS 25, 26 Y 26a: SÓLO A QUIENES TIENEN DNI ELECTRÓNICO (Pregunta 24)

Pregunta 25

¿Y tiene este nuevo DNI porque...?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Me tocaba renovarlo.....	89,9	70,0	93,6	83,1	86,0	96,9	88,3
Fui a hacerme uno porque quería tenerlo.....	6,1	,0	3,0	12,0	10,0	1,6	11,7
N.C.....	4,0	30,0	3,4	4,8	4,0	1,6	,0
(N).....	(594)	(20)	(267)	(83)	(100)	(64)	(60)

Pregunta 26

¿Y ha utilizado alguna vez su DNI electrónico para realizar alguna gestión con la Administración a través de Internet?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí.....	4,4	,0	2,2	3,6	5,0	4,7	15,0
No.....	91,1	75,0	93,6	94,0	91,0	93,8	78,3
N.C.....	4,5	25,0	4,1	2,4	4,0	1,6	6,7
(N).....	(594)	(20)	(267)	(83)	(100)	(64)	(60)

PREGUNTA 26a: SÓLO A QUIENES ALGUNA VEZ HAN UTILIZADO SU DNI ELECTRÓNICO PARA REALIZAR ALGUNA GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET (Pregunta 26)

Pregunta 26a

¿Y recuerda Ud. para qué gestión o gestiones ha utilizado el DNI electrónico? (Respuesta espontánea) (Multirrespuesta: máximo tres respuestas)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS				
		PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Saber calificaciones de exámenes...	11,5	16,7	,0	20,0	33,3	,0
INEM.....	3,8	16,7	,0	,0	,0	,0
Pagar tributos.....	11,5	16,7	,0	20,0	,0	11,1
Pagar declaración de la renta.....	11,5	,0	,0	,0	33,3	22,2
Vida laboral.....	11,5	16,7	,0	20,0	,0	11,1
Petición de información.....	11,5	,0	66,7	20,0	,0	,0
Solicitud de registro mercantil....	3,8	,0	,0	,0	,0	11,1
Cambio domicilio fiscal.....	3,8	,0	,0	,0	33,3	,0
Acceso datos de la Seguridad Social	3,8	,0	,0	20,0	,0	,0
Acceso datos de Hacienda.....	7,7	16,7	,0	20,0	,0	,0
Catastro.....	7,7	,0	,0	,0	,0	22,2
Situación de puntos del carnet de conducir.....	3,8	,0	,0	,0	,0	11,1
N.S.....	19,2	16,7	33,3	20,0	,0	22,2
N.C.....	19,2	16,7	,0	40,0	,0	22,2
(N).....	(26)	(6)	(3)	(5)	(3)	(9)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 27

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Sí.....	53,3	,6	34,0	78,9	75,7	87,4	93,7
No.....	46,2	99,4	65,6	20,7	23,3	11,6	5,9
N.C.....	,5	,0	,4	,4	1,1	1,0	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTAS 27a A 27c: SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (Pregunta 27)

Pregunta 27a

¿Con qué frecuencia se conecta Ud. a Internet?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Todos los días.....	58,8	,0	44,6	64,7	52,1	69,6	78,8
De tres a cinco días por semana....	16,3	100,0	14,9	14,0	18,9	19,9	14,4
Uno o dos días por semana.....	11,6	,0	16,3	9,5	16,8	6,1	3,2
Algunas veces al mes.....	7,8	,0	14,4	6,8	7,7	2,8	1,4
Con menor frecuencia o de manera ocasional.....	4,9	,0	9,2	5,0	3,8	1,7	1,4
N.C.....	,5	,0	,7	,0	,7	,0	,9
(N).....	(1315)	(1)	(404)	(221)	(286)	(181)	(222)

Pregunta 27b

¿Y en qué lugares utiliza Ud. Internet? (*Multirrespuesta*)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
En casa.....	82,4	100,0	75,7	87,3	81,8	86,7	86,5
En el trabajo.....	33,5	100,0	12,4	27,6	32,5	47,5	67,6
En casa de un familiar o amigo.....	11,3	,0	13,9	11,8	11,2	8,3	8,6
En un lugar público (cibercafé, biblioteca, locutorio).....	10,8	,0	13,4	12,2	10,5	7,2	8,1
N.C.....	,9	,0	,5	,0	2,1	1,1	,9
(N).....	(1315)	(1)	(404)	(221)	(286)	(181)	(222)

Pregunta 27c

Dígame, por favor, para cuál de las siguientes actividades utiliza Internet habitualmente. *(Multirrespuesta)*

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Realizar gestiones bancarias.....	39,8	,0	21,5	34,8	38,5	56,9	65,8
Comprar algún producto o servicio on-line.....	28,6	,0	15,6	33,9	27,3	33,1	45,0
Búsquedas de información o documentación.....	88,4	,0	83,9	94,6	85,7	92,3	91,0
Compra o reserva de entradas para cines, espectáculos, etc.....	27,5	,0	14,4	24,9	27,3	37,6	46,4
Descarga de música, vídeos, películas, etc.....	48,5	,0	49,5	53,4	50,0	48,1	40,5
Gestiones con organismos de la Administración (Padrón, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Ayuntamientos, etc.)	36,2	100,0	20,3	41,2	33,2	49,2	53,2
Llamadas telefónicas por Internet (Telefonía IP).....	8,8	,0	5,0	8,1	7,7	13,8	14,0
Foros, chats, mensajería (Messenger, Tuenti, Facebook)...	43,6	,0	42,1	48,0	47,2	43,6	37,4
Correo electrónico.....	74,4	,0	64,4	76,0	72,7	81,8	87,4
N.C.....	,5	,0	,2	,0	1,0	,0	1,4
(N).....	(1315)	(1)	(404)	(221)	(286)	(181)	(222)

A TODAS LAS PERSONAS

Pregunta 28

En un día laborable cualquiera, ¿de cuánto tiempo libre diría Ud. que dispone, una vez descontadas las obligaciones laborales, familiares y del hogar, así como las horas de sueño?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Media.....	4,30	6,33	4,64	3,74	3,72	3,66	3,30
(N).....	(2402)	(167)	(1154)	(276)	(373)	(200)	(232)

Pregunta 29

¿Podría decirme si tiene dificultades habitualmente, a veces o nunca para compaginar su actividad principal con...?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
La realización de tareas domésticas (compra, limpieza, preparación de alimentos)							
Habitualmente.....	14,6	7,9	12,7	14,6	16,7	18,8	22,4
A veces.....	23,1	15,8	19,4	26,4	27,0	29,5	31,6
Nunca.....	47,4	46,3	50,5	45,4	46,0	42,5	41,4
No procede.....	14,2	27,7	16,8	13,2	10,1	7,7	4,6
N.C.....	,6	2,3	,5	,4	,3	1,4	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
La realización de gestiones y trámites (acudir al banco, realizar papeleo con las Administraciones Públicas)							
Habitualmente.....	18,2	8,5	15,2	19,6	20,1	26,1	28,3
A veces.....	28,3	12,4	26,3	33,2	33,3	29,0	35,9
Nunca.....	42,8	46,9	46,3	37,5	41,5	38,6	33,8
No procede.....	10,1	29,9	11,7	8,9	4,8	4,8	2,1
N.C.....	,6	2,3	,4	,7	,3	1,4	,0
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
Atender problemas domésticos como reparaciones, revisiones del equipamiento del hogar, etc.)							
Habitualmente.....	12,6	7,3	10,7	15,4	13,5	14,5	20,3
A veces.....	26,4	12,4	22,1	26,1	34,9	34,8	38,0
Nunca.....	45,6	46,3	49,8	42,9	42,3	40,1	37,1
No procede.....	14,7	31,6	16,8	15,0	9,3	9,2	4,2
N.C.....	,7	2,3	,6	,7	,0	1,4	,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 30

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.?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Izquierda (1 - 2).....	6,8	3,4	5,2	6,1	7,7	9,7	13,9
(3 - 4).....	26,7	23,2	24,1	26,1	32,0	29,5	32,9
(5 - 6).....	28,8	16,4	28,7	32,5	28,0	32,4	32,5
(7 - 8).....	10,1	7,9	10,2	10,4	10,1	14,0	8,0
Derecha (9 -10).....	2,5	1,7	2,4	2,1	2,1	3,9	3,0
N.S.....	12,4	31,6	15,6	8,2	7,7	4,3	1,3
N.C.....	12,7	15,8	13,9	14,6	12,4	6,3	8,4
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)
Media.....	4,72	4,73	4,84	4,84	4,56	4,79	4,32
(N).....	(1849)	(93)	(839)	(216)	(302)	(185)	(214)

Pregunta 31

¿Me podría decir si en las elecciones generales del pasado 9 de marzo...?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Fue a votar y votó.....	79,9	82,5	78,6	80,4	78,6	79,2	86,9
No tenía edad para votar.....	1,6	,0	2,4	2,5	,5	,5	,0
Fue a votar pero no pudo hacerlo...	,3	,6	,3	,0	,5	,0	,4
No fue a votar porque no pudo.....	4,0	4,0	3,4	3,6	4,0	5,8	5,5
Prefirió no votar.....	12,2	8,5	13,4	11,4	14,0	12,6	6,3
No recuerda.....	,4	1,1	,4	,4	,3	1,0	,0
N.C.....	1,6	3,4	1,4	1,8	2,1	1,0	,8
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTA 31a: SÓLO A QUIENES FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DEL PASADO 9 DE MARZO (Pregunta 31)

Pregunta 31a

¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
PSOE.....	40,7	45,9	42,6	37,8	39,7	36,6	36,4
PP.....	26,4	24,7	28,1	26,2	21,9	29,9	23,8
IU/ICV.....	3,7	1,4	2,1	4,0	7,4	4,3	5,8
CiU.....	1,9	,7	1,1	3,1	3,4	1,8	2,9
PNV.....	1,2	,0	1,3	,4	2,4	1,2	1,0
UPyD.....	,8	,7	,2	,4	1,3	1,8	1,9
ERC.....	1,3	,0	,4	,9	2,4	1,8	4,4
BNG.....	,5	,0	,7	,0	,3	,6	,0
CC.....	,2	,0	,1	,0	1,0	,0	,0
Na-Bai.....	,3	,0	,0	,9	,3	1,2	,0
Otros partidos.....	1,8	,0	1,2	3,1	2,7	3,0	2,4
En blanco.....	2,4	1,4	1,8	3,6	3,4	1,2	3,9
No recuerda.....	2,3	5,5	2,7	2,2	1,7	,0	1,0
N.C.....	16,7	19,9	17,7	17,3	12,1	16,5	16,5
(N).....	(1972)	(146)	(934)	(225)	(297)	(164)	(206)

Pregunta 32

Sexo:

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F.P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Hombre.....	49,0	36,2	50,3	51,4	54,0	38,2	51,1
Mujer.....	51,0	63,8	49,7	48,6	46,0	61,8	48,9
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 33

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
18-24.....	9,9	,6	8,9	18,9	13,0	12,1	4,2
25-34.....	20,7	,0	14,9	23,2	32,0	34,3	32,5
35-44.....	20,1	1,7	16,6	21,1	28,0	25,1	32,9
45-54.....	15,9	5,1	18,3	17,9	16,1	10,6	14,3
55-64.....	13,4	13,6	18,1	11,8	4,8	8,2	9,7
65 y +.....	20,1	79,1	23,3	7,1	6,1	9,7	6,3
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Pregunta 35

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

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Católico/a.....	76,0	93,2	84,1	66,1	69,0	61,4	58,2
Creyente de otra religión.....	1,7	1,7	1,5	1,8	1,6	3,9	,4
No creyente.....	12,7	4,0	8,3	16,4	16,7	22,7	21,5
Ateo.....	7,7	1,1	4,7	12,5	10,3	9,7	15,6
N.C.....	2,0	,0	1,3	3,2	2,4	2,4	4,2
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

PREGUNTA 35a: SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN (Pregunta 35)

Pregunta 35a

¿Con qué frecuencia asiste Ud. a misa u otros oficios religiosos, sin contar las ocasiones relacionadas con ceremonias de tipo social, por ejemplo, bodas, comuniones o funerales?

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Casi nunca.....	56,9	34,5	57,4	58,4	69,3	57,0	54,7
Varias veces al año.....	17,1	21,4	16,8	21,1	15,4	12,6	15,8
Alguna vez al mes.....	9,0	16,1	8,5	9,5	5,6	8,1	10,1
Casi todos los domingos y festivos..	13,7	23,2	14,0	8,9	6,7	19,3	13,7
Varias veces a la semana.....	2,2	3,6	2,0	1,6	2,2	2,2	2,9
N.C.....	1,2	1,2	1,3	,5	,7	,7	2,9
(N).....	(1917)	(168)	(1018)	(190)	(267)	(135)	(139)

Preguntas 36 a 41

Condición socioeconómica del INE (+ inactivos):

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Directores y profesionales.....	4,1	,0	1,9	6,1	3,7	5,8	15,6
Técnicos y cuadro medios.....	9,2	,0	,8	3,6	8,7	31,9	45,1
Pequeños empresarios.....	3,7	1,1	4,7	4,6	3,7	1,0	2,1
Agricultores.....	,9	,6	1,3	1,4	,5	,0	,0
Empleados de oficinas y servicios..	7,8	,0	4,5	17,1	12,4	12,6	8,0
Obreros cualificados.....	8,8	,6	10,8	7,5	15,3	2,9	1,3
Obreros no cualificados.....	10,2	2,3	12,0	10,4	16,1	4,8	1,7
Jubilados y pensionistas.....	23,1	75,1	28,2	10,7	8,2	11,1	7,6
Parados.....	16,5	4,0	19,4	11,8	22,2	15,5	8,4
Estudiantes.....	3,8	,0	1,1	15,7	2,9	7,7	4,2
Trabajo doméstico no remunerado....	10,2	15,3	14,2	6,8	5,0	5,8	2,1
No clasificables.....	1,7	1,1	1,0	4,3	1,1	1,0	3,8
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)

Estatus socioeconómico:

	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Clase alta/ media-alta.....	16,6	1,2	2,8	14,3	12,3	53,4	73,8
Nuevas clases medias.....	20,8	7,0	14,7	42,6	30,6	25,7	17,0
Viejas clases medias.....	15,8	31,0	19,1	16,6	9,4	8,3	4,4
Obreros cualificados.....	33,8	39,8	46,3	18,1	35,4	9,2	3,9
Obreros no cualificados.....	13,0	21,1	17,2	8,3	12,3	3,4	,9
(N).....	(2404)	(171)	(1160)	(265)	(373)	(206)	(229)

Pregunta 42

Para terminar, ¿tiene Ud. en su domicilio...? (Multirrespuesta)

(Multirrespuesta)	TOTAL	NIVEL DE ESTUDIOS					
		SIN ESTUDIOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	F. P.	MEDIOS UNIV.	SUPERIORES
Televisor.....	97,9	97,2	97,7	97,9	99,2	98,1	96,6
Vídeo.....	65,2	41,2	64,3	69,6	71,4	74,4	64,6
Videocámara.....	36,8	5,1	30,0	55,4	47,6	48,8	45,1
Ordenador personal.....	61,8	6,2	48,9	81,8	78,6	87,4	94,5
Teléfono fijo.....	76,9	76,3	73,9	79,6	78,0	79,7	84,8
Fax.....	6,1	1,7	3,9	7,9	8,5	8,7	12,7
Antena parabólica de TV.....	20,9	7,9	18,2	28,6	24,3	25,1	26,2
Televisión por cable.....	24,6	5,6	23,4	32,1	25,9	28,5	30,0
Televisión digital terrestre (TDT).....	64,3	30,5	60,8	78,2	72,0	74,4	69,6
Teléfono móvil.....	83,1	45,2	79,5	92,9	93,1	92,3	94,5
Conexión a Internet.....	51,3	4,5	37,0	72,5	66,4	78,3	85,7
Videoconsola.....	33,5	4,0	30,7	47,9	42,3	40,1	32,9
DVD.....	72,1	28,8	66,9	82,5	85,4	85,5	85,2
Mp3, Mp4, o iPod.....	44,5	2,3	33,8	63,9	59,0	66,7	64,6
Lector de DNI electrónico.....	3,0	,0	2,4	2,9	3,4	3,9	7,2
N.C.....	1,4	2,8	1,9	,7	,3	1,4	,8
(N).....	(2468)	(177)	(1189)	(280)	(378)	(207)	(237)