


Estabilidad y mejoría en los servicios públicos

2016

A large, stylized number '8' in a dark red color, positioned on the right side of the page. It is set against a background of overlapping circles in shades of red, pink, and grey.

GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

The logo of the Agencia de Evaluación y Calidad, consisting of a stylized green 'ae' monogram.

agencia
de evaluación
y calidad

Estabilidad y mejoría en los servicios públicos

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

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

2016

Enero de 2016

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

Edita: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de
los Servicios

Catálogo de Publicaciones oficiales:
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

NIPO: 632-16-003-0

Índice

Resumen ejecutivo.....	13
CAPÍTULO I. Antecedentes y objetivos.	19
CAPÍTULO II. La satisfacción ciudadana con las políticas y los servicios públicos.....	23
2.1. La importancia de los servicios públicos en general.....	23
2.2. La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general. .	29
2.3. La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general.	40
2.4. La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2015.....	47
CAPÍTULO III. La satisfacción ciudadana con los servicios de tipo administrativo y sus determinantes.....	59
3.1. Utilización, expectativas, y satisfacción de los ciudadanos con los servicios de tipo administrativo.....	59
3.2. Satisfacción con distintos atributos de los servicios administrativos de tipo presencial.....	66
3.3. La preferencia sobre la gestión pública o privada de algunos servicios de tipo administrativo.....	75
CAPÍTULO IV. La ciudadanía y la Administración Electrónica	77
4.1. Evolución del uso de la administración electrónica.	77
4.2. Características del uso de la administración electrónica: webs más utilizadas y tipo de acción realizada y frecuencia de uso.	83
4.3. La satisfacción y las oportunidades de mejora de la administración electrónica a juicio de los ciudadanos.....	85
CAPÍTULO V. Transparencia, acceso a la información y buen gobierno en las administraciones públicas	95
5.1. La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno	95
5.2. Conocimiento y funcionamiento de la página web del Portal de Transparencia.	106
CAPÍTULO VI. Recapitulación y conclusiones.....	115
La importancia de los servicios públicos en general.....	115
La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general	115
La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general.	116
La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2015.....	117
Utilización, expectativas y satisfacción de los ciudadanos con los servicios de tipo administrativo.....	118
Satisfacción con distintos atributos de los servicios administrativos de tipo presencial	118
Evolución del uso de la administración electrónica	119
Características del uso de la administración electrónica: webs más utilizadas y tipo de acción realizada y frecuencia de uso	120
La satisfacción y las oportunidades de mejora de la administración electrónica a juicio de los ciudadanos	120
La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno	121
Conocimiento y funcionamiento de la página web del Portal de Transparencia.....	121

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos	23
Gráfico 2. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos por variables sociodemográficas (2015)	25
Gráfico 3. Valoración de la necesidad de evaluar la calidad de los servicios públicos	28
Gráfico 4. Opinión sobre si en las Administraciones Públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios públicos (2013, 2014 y 2015)	29
Gráfico 5. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general (2009-2015)	31
Gráfico 6. Valoración del funcionamiento de los servicios públicos en general con respecto a hace 5 años (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)	32
Gráfico 7. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por edad (2015)	33
Gráfico 8. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nacionalidad (2015)	34
Gráfico 9. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nivel de estudios (2015)	35
Gráfico 10. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2015)	36
Gráfico 11. Evolución de la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2010-2015)	38
Gráfico 12. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por situación laboral (2015)	39
Gráfico 13. Relación Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en los últimos cinco años en las diferentes dimensiones (2012-2015)	42
Gráfico 14. Relación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en diferentes dimensiones (2015)	43
Gráfico 15. Relación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2015)	45
Gráfico 16. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos por sector de política pública (2015)	48
Gráfico 17. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sanitarios públicos (1994-2015)	49
Gráfico 18. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los trámites para gestionar las pensiones (1994-2015)	50

Gráfico 19. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la enseñanza pública	51
Gráfico 20. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sociales	52
Gráfico 21. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los trámites para gestionar la protección por desempleo (1994-2015)	53
Gráfico 22. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la administración de Justicia (1994-2015)	54
Gráfico 23. Evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con los transportes públicos (1994-2015)	55
Gráfico 24. Evolución de la satisfacción con las obras públicas e infraestructuras (2005-2015)	56
Gráfico 25. Evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (2010-2015)	57
Gráfico 26. Última oficina de la Administración o centro público al que acudió el ciudadano (2010-2015)	59
Gráfico 27. Objetivo de su última visita a una oficina de la Administración Pública (2010-2015)	61
Gráfico 28. Satisfacción del ciudadano en su última visita a una oficina de la Administración Pública (2010-2015)	62
Gráfico 29. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la Administración Pública (2010-2015)	63
Gráfico 30. Satisfacción del ciudadano en su última visita a diferentes oficinas de la Administración Pública por tipo de oficina (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)	64
Gráfico 31. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la administración por tipo de oficina (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)	65
Gráfico 32. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la administración presencial (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)	68
Gráfico 33. Satisfacción ciudadana con el tiempo de espera en ser atendido para diferentes tipos de oficina	69
Gráfico 34. Importancia atribuida a las características del funcionamiento de las oficinas de la Administración del Estado (2012-2015)	70
Gráfico 35. Importancia/Valoración de las diferentes dimensiones de la calidad del servicio (2014, 2015)	72
Gráfico 36. Opinión ciudadana sobre si los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor, igual o peor si los gestionara una empresa privada (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)	75
Gráfico 37. Evolución del uso de internet	77
Gráfico 38. Evolución del uso de la administración electrónica en los últimos 12 meses	79
Gráfico 39. Evolución del uso indirecto de la e-administración (2010-2015)	80
Gráfico 40. Evolución del contacto con las administraciones públicas en los últimos 12 meses por distintos canales (2006-2015)	81

Gráfico 41. Probabilidad de uso futuro de la e-administración para aquellos ciudadanos que no han utilizado internet en el último año (2012-2015).....	82
Gráfico 42. Página web que el ciudadano visitó en su último contacto con la e-administración (2015).....	83
Gráfico 43. Tipo de consulta o gestión que el ciudadano realizó en la e-administración	84
Gráfico 44. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la e-administración..	86
Gráfico 45. Comparación de la satisfacción con el funcionamiento de la administración por canal de contacto (2012-2015)	87
Gráfico 46. Comparación de la satisfacción con la última experiencia de contacto telefónico con la administración, dependiendo de si el contacto fue con un operador o una máquina (2013, 2014 y 2015).....	88
Gráfico 47. Canal de contacto preferido para realizar gestiones con la Administración Pública (2006-2015).....	89
Gráfico 48. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la e-administración	90
Gráfico 49. Satisfacción aspectos concretos de la administración electrónica y con la e-administración en general (2015)	91
Gráfico 50. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (2015).....	96
Gráfico 51. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno por sexo (2015)	97
Gráfico 52. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno por edad (2015)	98
Gráfico 53. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno por nivel de estudios (2015)	99
Gráfico 54. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno por nivel situación laboral (2015).....	99
Gráfico 55. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (2015)	100
Gráfico 56. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno por sexo (2015).....	101
Gráfico 57. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno por edad (2015).....	102
Gráfico 58. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno por nivel de estudios (2015)	103
Gráfico 59. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno por situación laboral (2015).....	104
Gráfico 60. Grado en el que la Ley de Transparencia y los medios que ha puesto en marcha el Gobierno han contribuido a aumentar la transparencia de las instituciones públicas en España (2015)	105

Gráfico 61. Grado en el que la Ley de Transparencia y los medios que ha puesto en marcha el Gobierno han contribuido a aumentar la transparencia de las instituciones públicas en España por ideología (2015)	106
Gráfico 62. Nivel de conocimiento de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado (2015)	107
Gráfico 63. Nivel de conocimiento de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado en función de la edad (2015)	107
Gráfico 64. Nivel de conocimiento de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado en función del nivel de estudios (2015)	108
Gráfico 65. Nivel de conocimiento de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado en función de la ocupación (2015)	109
Gráfico 66. Consulta o visita de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado (2015)	110
Gráfico 67. Tipo de información principal buscada en la página web del Portal de Transparencia (2015)	111
Gráfico 68. Nivel de éxito en la búsqueda realizada en el Portal de Transparencia de la Administración del Estado (2015)	111
Gráfico 69. Nivel de dificultad en la búsqueda en el Portal de Transparencia de la Administración del Estado (2015)	112
Gráfico 70. Tipo de información más relevante para el grado de información del ciudadano sobre la Administración Pública (2015)	113

Índice de Tablas

Tabla 1. Medidas de asociación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2015)	46
Tabla 2. Regresión lineal múltiple. VD Satisfacción con los servicios administrativos presenciales	74
Tabla 3. Medidas de asociación entre la satisfacción ciudadana con los aspectos concretos y la satisfacción global de la e-administración (2015).....	92
Tabla 4. Regresión lineal múltiple. VD. Satisfacción con el funcionamiento de la e-administración	93

Mejora ligeramente la percepción de los españoles acerca del funcionamiento de los servicios públicos.

La mitad de los españoles se declaran satisfechos con el funcionamiento de los servicios públicos, independientemente de su titularidad, lo que supone una mejoría respecto al pasado año, y un cambio en la tendencia negativa que se había iniciado en 2012. Este cambio se percibe también en la evaluación retrospectiva de la evolución de los servicios públicos en los últimos cinco años, aunque todavía sólo una cuarta parte de la población opina que han mejorado.

Los más satisfechos son los ciudadanos mayores de 65 años, independientemente del género, los extranjeros, los estudiantes y los que tienen un mayor nivel formativo, además de, como es habitual, los que se ubican a la derecha en la escala de autopostricionamiento ideológico. Los más insatisfechos son los ciudadanos en situación de desempleo y los de mediana edad.

Este aumento del nivel de satisfacción va ligado al aumento del nivel de importancia que los ciudadanos atribuyen a los servicios públicos, que ya era muy elevado, y que en 2015 más del 90% de los españoles lo sitúan por encima del 7 en una escala de 1 a 10. Esto explica también que para la mayoría sea esencial la evaluación de la calidad de los mismos, y que casi la totalidad de los que comparte esta opinión esté de acuerdo con que esta evaluación la realicen organismos públicos especializados.

Las españolas siguen siendo las que más importancia conceden a los servicios públicos en general, junto con los ciudadanos de mediana edad, que tienen entre 35 y 54 años y aquellos que tienen estudios universitarios.

También aumenta ligeramente, en términos generales, la evaluación singularizada que los ciudadanos hacen de la evolución de cada una de las dimensiones o características de los servicios públicos en los últimos cinco años. Para todas, los niveles de satisfacción son más elevados que el nivel de satisfacción general, con la única excepción del *tiempo en resolver las gestiones*. Esta sigue siendo además, una de las características de los servicios públicos que más se relaciona con el grado de satisfacción general, sólo por detrás de *la información que dan a la ciudadanía*.

Por su parte, *la posibilidad de participación de los ciudadanos* es la dimensión que ha experimentado una mejoría más notable respecto al pasado año. Recordemos que esta

era, y a pesar de todo sigue siendo en comparación con las demás, una de las dimensiones que más ha empeorado en los últimos cinco años a ojos de los ciudadanos. Mejora también la evaluación de *las instalaciones en las oficinas de atención al público*, aunque, por encima de todas, la evolución de las nuevas formas de relación con las administraciones públicas es la mejor percibida por los ciudadanos, específicamente *la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de internet)* y *la posibilidad de acceso a los servicios a través de internet*. Estas dos, a pesar de ser las que más han mejorado para los ciudadanos, siguen siendo las dimensiones que menos se relacionan con el nivel de satisfacción general con los servicios públicos.

El presente año supone también un cambio de tendencia en los niveles de satisfacción con los servicios públicos sectoriales. Aunque el aumento de la satisfacción es muy pequeño en la mayoría de los casos, se repite para todos los servicios analizados.

De los diez estudiados, la mitad presenta niveles de satisfacción inferiores a los generales, estos son: la enseñanza pública, los servicios sociales, las obras públicas e infraestructuras, el servicio de tramitación de la protección por desempleo y la Administración de Justicia. Este último, a pesar de ser uno de los que experimenta una mejoría más evidente, sigue siendo el peor valorado con diferencia. Tras él se encuentra el servicio de tramitación de la protección por desempleo, que sin duda ha experimentado un considerable aumento de la demanda en los últimos años. Finalmente, los servicios con los que los españoles están más satisfechos siguen siendo los transportes públicos y la seguridad ciudadana.

El nivel de satisfacción general con los servicios públicos administrativos es elevado y se mantiene estable respecto al pasado año. Aumenta el volumen de ciudadanos que acuden a las oficinas de la Administración Pública.

Alrededor de tres cuartas partes de los españoles están satisfechos con los servicios públicos administrativos, tanto presenciales como a través de internet, y aunque la satisfacción con la e-administración es ligeramente superior a la presencial, este último sigue siendo el canal preferido por los ciudadanos para realizar sus trámites o gestiones con las Administraciones Públicas. El canal telefónico está peor valorado, sobre todo si la atención la realiza una máquina durante toda la llamada. Estos niveles de satisfacción se mantienen estables respecto a años anteriores, también en la evaluación en función de las expectativas de los ciudadanos respecto a las visitas a las oficinas públicas, que se ven mejoradas para un 40%. Además, la gran mayoría sigue opinando que, en caso de que la

encargada de gestionar las oficinas administrativas públicas fuese una empresa privada, estos funcionarían peor.

La atención presencial no sólo es la preferida, sino que además aumenta el volumen de ciudadanos que acuden a las oficinas públicas, sobre todo a las de Hacienda y las del servicio público de empleo. Sin embargo, a pesar de ser las más visitadas, las oficinas de recaudación de impuestos pierden parte de sus usuarios respecto al pasado año, probablemente a favor de los procedimientos electrónicos bastante desarrollados en este ámbito.

El servicio administrativo mejor valorado sigue siendo la oficina de expedición del DNI o pasaportes, aunque las que experimentan una mejoría más notable son las oficinas de la Seguridad Social, también en lo que respecta a la evaluación de la confirmación de las expectativas. Continúa descendiendo, sin embargo, el nivel de satisfacción con las oficinas del servicio público de empleo, lo que venimos observando desde 2013, y que probablemente esté relacionado con la situación económica y el aumento de los demandantes de empleo en los últimos años. Las oficinas peor valoradas en relación a las expectativas ciudadanas son las oficinas de recaudación de impuestos y las unidades administrativas de los hospitales.

Los atributos de los servicios administrativos presenciales siguen siendo tan bien valorados como en el 2014. Los ciudadanos están satisfechos sobre todo con el estado de las instalaciones, aunque este es el elemento menos importante para ellos, el trato que le dio el personal que le atendió y la profesionalidad del mismo. Las dimensiones del servicio peor valoradas tienen que ver con el tiempo: el tiempo de espera para ser atendido, también poco importante para los ciudadanos, y el tiempo que tardó la administración en resolver la gestión, que es además una de la que más influyen en la satisfacción general, junto con la profesionalidad del personal.

Aumentan los usuarios de la e-administración. Más de dos tercios de los usuarios de internet lo utilizan para relacionarse con la Administración Pública.

El volumen de usuarios, tanto directos como indirectos, de la administración electrónica aumenta ligeramente respecto al pasado año, lo que sin duda se relaciona con un aumento de la tasa de penetración de internet en nuestro país. La mayoría acude directamente a la página web del organismo público, y muchos menos a las sedes electrónicas, aunque estas últimas han visto crecer ligeramente su número de visitantes en el último año. Cuatro de cada diez usuarios de la e-administración no utiliza el certificado digital porque no lo tiene o porque no sabe lo que es.

La mayoría de los ciudadanos que se relaciona con la Administración Pública a través de internet lo hace para buscar información o consultar boletines oficiales, aunque cada vez son más los que lo utilizan para solicitar una cita, mientras que los trámites que implican mayor complejidad son los menos frecuentes.

El grado de satisfacción de los usuarios de la administración electrónica es elevado, el mejor de todos los canales de contacto, y se mantiene estable respecto al pasado año. También lo es la satisfacción con los distintos aspectos del servicio, de modo que por lo general, los que están satisfechos con cada dimensión del servicio, también lo están globalmente.

Los elementos que influyen con mayor intensidad en la satisfacción con la e-administración son, por este orden, la facilidad de manejo, la información que contenía sobre otros aspectos o trámites y la fácil comprensión del contenido. Los dos primeros son además los aspectos mejor valorados por los usuarios, lo que explica el elevado nivel general de satisfacción, e invita a las instituciones públicas a seguir desarrollando la administración electrónica como lo vienen haciendo hasta la fecha.

La mitad de los españoles conoce la existencia de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Sin embargo, sólo el 22% conoce la existencia del Portal de Transparencia.

En el presente informe 2015 de evaluación de la calidad de los servicios públicos, la AEVAL dedica un capítulo especial al análisis de la implementación de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, fundamentalmente el grado de conocimiento de las medidas recogidas en el texto legislativo y la valoración de los ciudadanos sobre su puesta en funcionamiento.

La primera conclusión es que, transcurridos casi dos años desde su aprobación, la mitad de los españoles conoce la existencia de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Esta Ley es más conocida entre los hombres de mediana edad, de entre 45 y 55 años y que se encuentran trabajando en estos momentos. Aumenta además notablemente, como resulta lógico, el nivel de conocimiento de la misma a medida que aumenta el nivel formativo de los ciudadanos.

Son muchos menos los que conocen el Consejo de la Transparencia y Buen Gobierno, y presentan un perfil sociodemográfico muy similar al descrito para la Ley, pero el conocimiento del Portal de la Transparencia es todavía menor, sólo un 22%, y son muchos menos los que lo han visitado, un 16% de los anteriores.

Los usuarios del Portal lo han visitado entre una o dos ocasiones, y lo han hecho fundamentalmente para buscar información sobre la organización de las instituciones, información sobre textos aprobados, y en menor medida información económica (subvenciones, retribuciones de altos cargos,...). Destaca positivamente la evaluación de los usuarios sobre el éxito en la búsqueda de información en el Portal de la Transparencia, y la facilidad con que se encuentra.

Finalmente, más de la mitad de los españoles que conoce la Ley, el Consejo o el Portal de la Transparencia, considera que estas medidas han servido para aumentar poco o nada la transparencia en las instituciones públicas del país. Destaca en este punto la valoración más crítica que hacen los ciudadanos que se posicionan a la izquierda de la escala ideológica.

CAPÍTULO I. Antecedentes y objetivos.

En este documento se aborda el análisis de la percepción de los residentes en España con respecto a distintas políticas y servicios públicos y su evolución en los últimos años. En concreto se estudia en 2015 la importancia que los ciudadanos conceden a los servicios públicos y el grado de satisfacción con un amplio abanico de políticas y servicios sectoriales. Como otros años, también se analizan en detalle las opiniones y hábitos de los ciudadanos en relación con los servicios públicos de carácter administrativo y con la administración electrónica. Por último, se estudia en esta ocasión la percepción ciudadana acerca de la implementación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Las Cortes Generales, conscientes de que la prestación de unos servicios públicos de calidad, exigida por la ciudadanía a sus gobiernos y administraciones en las democracias contemporáneas, requiere de mecanismos que permitan su evaluación, encomendaron, por la Ley 28/2006, de 18 de julio, a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) la realización de análisis periódicos sobre políticas, programas y servicios públicos¹. Más adelante, el Contrato de Gestión de AEVAL, aprobado por Orden PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, atribuyó a la Agencia el análisis permanente del nivel de calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, haciendo posible así la implementación de uno de los seis programas que integran el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, establecido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

Entre las actividades que desarrolla AEVAL se encuentra la de informar periódicamente de la percepción social de los servicios públicos y del nivel de calidad con el que se prestan. Mientras los estudios sobre el nivel de calidad objetiva de los servicios públicos están recogidos en otros informes de AEVAL, en éste se atiende a la primera parte del citado mandato, es decir, al que dispone la necesidad de informar sobre la calidad percibida de los servicios públicos.

Para contextualizar este informe 2015 y en la creencia de que el lector de este documento eventualmente desee conocer algo más sobre la actividad de la Agencia en esta materia y los datos obtenidos por la misma, a continuación se presenta un resumen de los últimos informes:

¹ La Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, autoriza en su disposición adicional primera la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, cuyo objeto es la promoción y realización de evaluaciones de políticas y programas públicos, favoreciendo el uso racional de los recursos, y el impulso de la gestión de calidad de los servicios. El Estatuto de la Agencia se aprobó por Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre.

- En el año 2010 se publicó un informe que llevaba por título Agenda pública y satisfacción con los servicios en el Estado Autonómico (trabajo de campo realizado en 2009). Tal análisis ponía en énfasis en la observación del territorio y para ello se examinaba la satisfacción de los ciudadanos de cada una de las Comunidades Autónomas con cuarenta y cuatro políticas y servicios públicos, independientemente de cuál fuera el nivel de gobierno encargado de la gestión de los mismos. El informe recogía además una agenda de mejora por cada una de las políticas analizadas y para cada una de las diecisiete Comunidades Autónomas. Con este análisis se perseguía la caracterización de los asuntos que más preocupaban a los ciudadanos, la identificación a partir de sus juicios sobre los puntos críticos en cada una de las Comunidades Autónomas, fuera cual fuera el nivel de gobierno responsable de prestarlos, así como de experiencias de prestación de servicios que parecían exitosas, teniendo en cuenta las opiniones positivas de sus receptores.
- En el año 2011 se publicó el estudio La Administración a juicio de los ciudadanos (trabajo de campo realizado en 2010), en el que se actualizaron algunos de los análisis efectuados en informes anteriores y además se intentó profundizar en ciertos aspectos que, debido a diferentes limitaciones de los datos previamente existentes, no habían podido abordarse. También se incluyeron nuevos asuntos que serían de interés para, por un lado, poder valorar más adecuadamente el funcionamiento de la Administración y, por otro, para establecer prioridades y estrategias de mejora. Asimismo, se introdujeron asuntos que no se habían estudiado antes, como la confianza de los ciudadanos en los empleados públicos. En este informe se estudiaron también especialmente las actitudes de los ciudadanos hacia la administración electrónica. Y, una vez más con el propósito de que estos estudios fueran lo más útiles posible, se analizaron, por ejemplo, las características de los usuarios y de los no usuarios de la e-administración para considerar la mejor forma de animar a su utilización. También se identificaron algunas de las dificultades que encuentran los ciudadanos para relacionarse con la Administración, haciendo para ello un análisis del programa de quejas y sugerencias.
- En 2013 se publicó el estudio sobre La importancia de los servicios públicos en el bienestar de los ciudadanos (trabajo de campo realizado en 2011) que trataba de conocer cuál era la percepción de los ciudadanos acerca de la contribución que hacen los distintos servicios públicos a la mejora de su bienestar. Al mismo tiempo, mantenía el interés tradicional de los informes de AEVAL por la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y su valoración del gasto público, así como la evolución de las actitudes y comportamiento de los residentes en España en relación con la administración electrónica. Por último, se llevaba a cabo un análisis más pormenorizado de los servicios públicos de empleo.

- También en 2013 se publicó el informe titulado La calidad de los servicios públicos y las actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de la Administración Pública (trabajo de campo realizado en 2012), en el que se analizaba la evolución hasta el año 2012 de la satisfacción de los ciudadanos respecto a distintas políticas y servicios públicos y su opinión sobre el gasto público en los mismos. Además, en la segunda parte del trabajo, se estudiaban con especial atención las opiniones y hábitos de los ciudadanos en relación con los servicios públicos de carácter administrativo y, en particular, con la administración electrónica. Finalmente, también se analizaban las actitudes de la ciudadanía hacia diferentes programas o iniciativas públicas que pueden considerarse más ligadas a los usuarios, como las quejas y sugerencias o más innovadoras, como la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- En 2014 se publicó el informe Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad (trabajo de campo realizado en 2013), en el que, además de la satisfacción ciudadana con las políticas y servicios sectoriales y con los de tipo administrativo, volvía a prestarse especial atención a la administración electrónica y a las actitudes ciudadanas hacia las quejas y sugerencias.
- Por último, en enero de 2015 se publicó el Informe Calidad y sostenibilidad de los servicios públicos (trabajo de campo verificado en 2014), en el que, aparte de las cuestiones habituales, continuaba prestándose atención a la e-administración y se reintroducía el asunto de la confianza de los ciudadanos en los empleados públicos. Asimismo, se trataban las medidas de reforma abordadas por el Gobierno en pro de la eficiencia y sostenibilidad de las administraciones públicas.

Como en años anteriores, tanto el diseño como la explotación del cuestionario que se analiza en este documento han sido realizados por AEVAL, mientras que el trabajo de campo se ha llevado a cabo por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Se trata de una encuesta aplicada mediante entrevista personal en el domicilio del encuestado, de ámbito nacional sobre un universo compuesto por población residente de ambos sexos de 18 años y más, y que se realizó del 22 de junio al 1 de julio de 2015. El tamaño de la muestra diseñada fue de 2.500 entrevistas, verificándose finalmente 2.489 en 240 municipios y 50 provincias. Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $P=Q$, el error real es de $\pm 2,0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple. Además se han calculado márgenes de error específicos, asumiendo una distribución binomial para cada uno de los porcentajes de respuesta en cada uno de los gráficos presentados. Estos porcentajes, dado que se elaboran sobre submuestras de la encuesta en función de su distribución por variables sociodemográficas o de utilización de los servicios públicos, son mayores que el mencionado $\pm 2,0\%$, especialmente para colectivos pequeños, como los inmigrantes o las personas con menos de 5 años de escolarización.

La finalidad de estos informes analíticos es, por una parte, rendir cuentas ante la ciudadanía sobre la evolución en el funcionamiento de numerosos servicios y políticas públicas que son responsabilidad de los distintos niveles de gobierno en España. Además, tienen por objeto detectar las prioridades y las áreas de mejora en tales políticas y servicios públicos. Se trata, en definitiva, de facilitar información y generar conocimiento que pueda contribuir a una adopción de decisiones cada vez más documentada en relación con los servicios que se proporcionan a la ciudadanía.

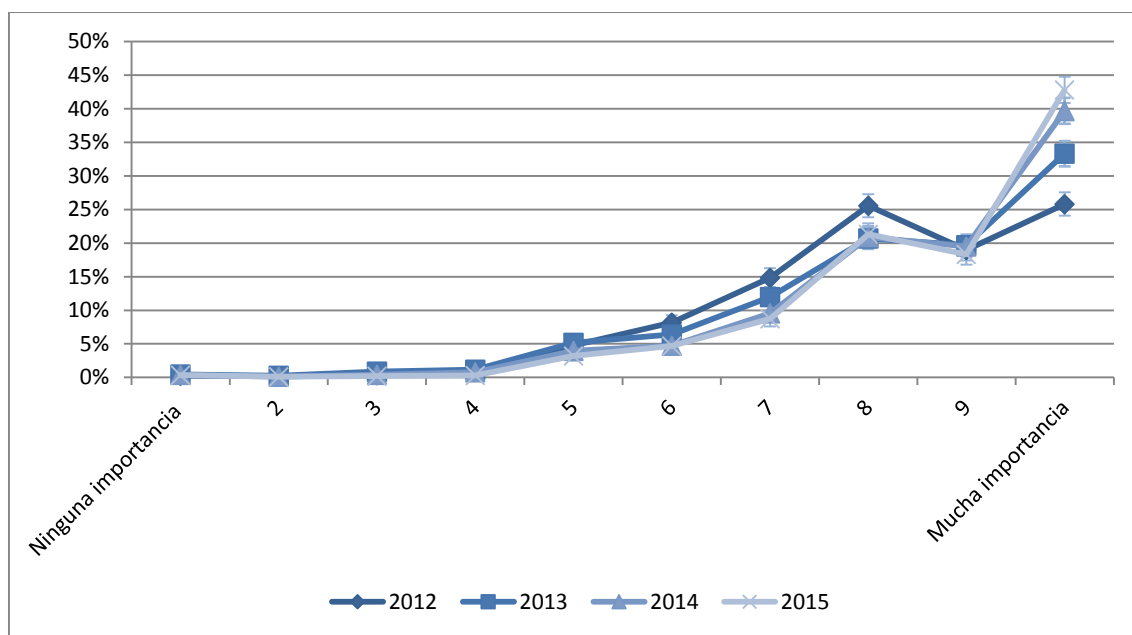
CAPÍTULO II. La satisfacción ciudadana con las políticas y los servicios públicos.

En este capítulo se analiza la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, tanto de forma general, como en la evaluación retrospectiva, el cumplimiento de las expectativas, las diferentes dimensiones de la prestación o algunos de los principales servicios sectoriales.

2.1. La importancia de los servicios públicos en general.

En primer lugar, prestamos atención al grado de importancia que los ciudadanos le otorgan a los servicios públicos, ya que resulta de especial interés para el análisis del nivel de satisfacción, formando parte habitualmente de los estudios clásicos de análisis de la calidad y la satisfacción de servicios.

Gráfico 1. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos (2012, 2013, 2014 y 2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 AEVAL&CIS. Pregunta: ¿Podría decirme qué importancia concede Ud. a los servicios públicos en general? Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa “ninguna importancia” y el 10 “mucha importancia”. Porcentajes válidos.

Los datos para el año 2015 muestran el elevado grado de importancia que los españoles conceden a los servicios públicos. El gráfico 1 pone de manifiesto que la mayoría de los españoles otorgan “mucha importancia” a los servicios públicos. De este modo, el porcentaje de entrevistados que les otorgan la máxima importancia va en aumento desde el año 2012 (primer año en que disponemos de datos), al situarse ahora

el 43% de los entrevistados en la décima posición de la escala², mientras que en el 2012 eran el 26%, en 2013 el 33% y en 2014 el 40%.

El 91% de la población evalúa la importancia de los servicios públicos con puntuaciones comprendidas entre el 7 y el 10, mientras que, tan sólo el 1% la califica con puntuaciones que van desde el 1 hasta el 4; lo que sin duda refleja la relevancia que los ciudadanos españoles otorgan a los servicios públicos, una percepción que se consolida.

En el año 2015, el porcentaje de encuestados que otorgan el mayor nivel de importancia a los servicios públicos experimenta un incremento de 3 puntos porcentuales respecto al año 2014³, y de 17 si comparamos este dato con el correspondiente al del año 2012. Este incremento respecto al pasado año resulta significativo bajo un nivel de confianza del 95%, tal y como nos indica el estadístico de contraste de la prueba no paramétrica para dos muestras independientes de Mann-Whitney ($Z=-2,368$). También se observa dicho incremento, tomado en términos absolutos, en el promedio de importancia de los servicios públicos: 8,16 (DT = 1,59), 8,32 (DT = 1,72), 8,59 (DT = 1,59) y 8,71 (DT = 1,50), para los años 2012, 2013, 2014 y 2015 respectivamente. De esta secuencia se desprende una nítida tendencia al alza de la importancia de los servicios públicos desde el punto de vista de los ciudadanos, y como ya mencionamos a la consolidación de su importancia en el imaginario colectivo.

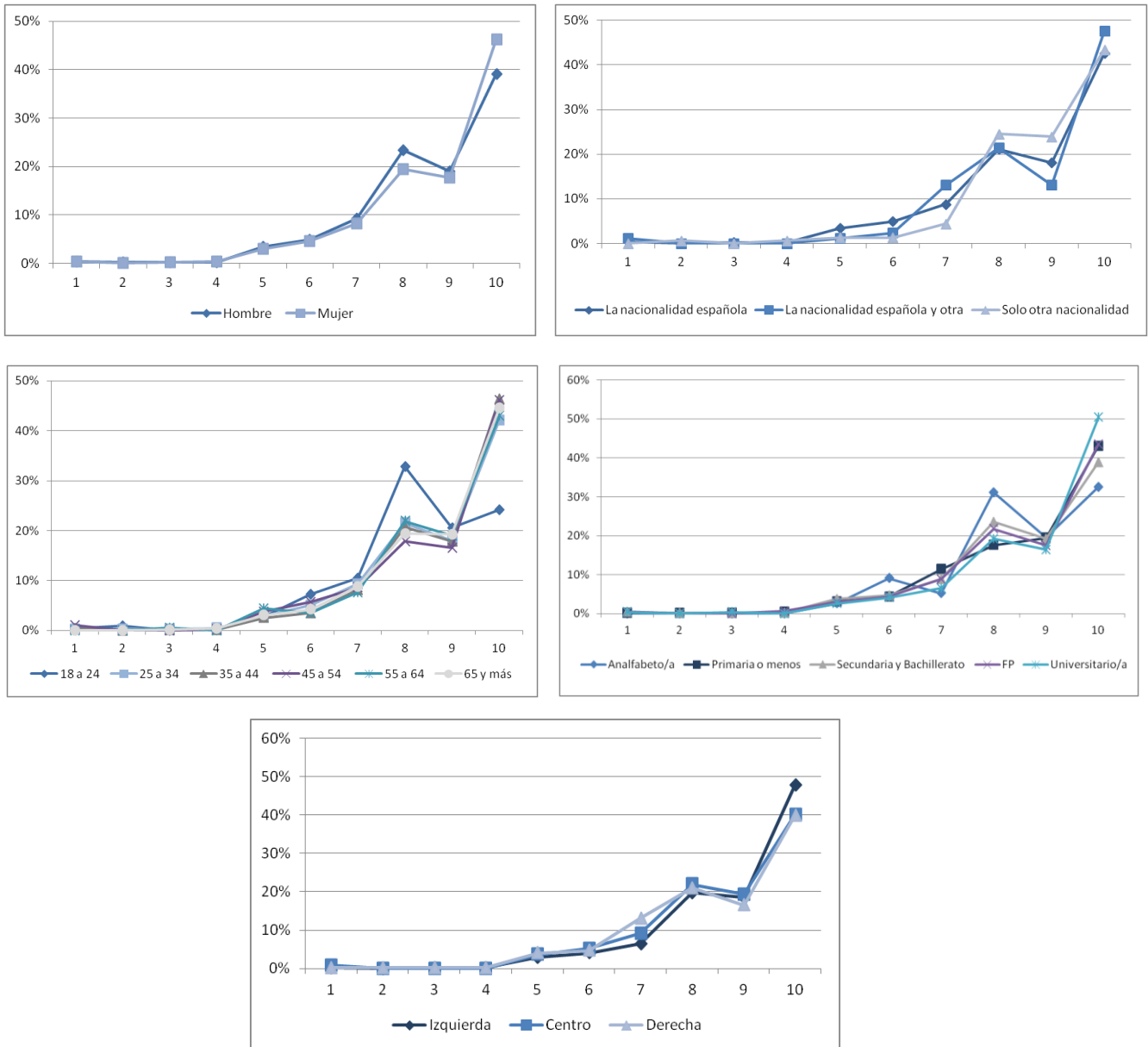
En contraposición a los datos que nos proporcionaron los análisis realizados por AEVAL en 2012 y 2013, para el año 2014 y también para el año 2015, las diferencias en función del sexo son significativas a la hora de considerar la importancia que le otorgan los hombres y las mujeres a la prestación de los servicios públicos⁴. En el 2015, como se observa en el gráfico 2, las mujeres conceden un mayor grado de importancia a los servicios públicos que los hombres; una diferencia que es significativa y que por tanto adquiere carácter estructural. Concretamente, el 64% de las mujeres los valoran con un 9 o con un 10 en la escala de importancia, a diferencia del 58% de los hombres que les otorgan esas mismas puntuaciones. Por ende, las mujeres otorgan, de media, una importancia a los servicios públicos de 8,80 (DT = 1,47), mientras que, la media de los hombres es algo inferior, 8,62 (DT= 1,53).

² Escala de 1 a 10 en la que 1 significa “ninguna importancia” y 10 “mucho importancia”.

³ Esta diferencia es significativa al 95% según nos indica el test Z de diferencias entre las proporciones relativas por columnas de la tabla de contingencia, usando la corrección de Bonferroni.

⁴ Los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnov son, respectivamente, $Z = -3,38$ y $Z = 1,78$, son significativos a cualquier nivel de confianza.

Gráfico 2. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos por variables sociodemográficas (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del estudio del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Podría decirme qué importancia concede Ud. a los servicios públicos en general? Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa “ninguna importancia” y el 10 “mucho importancia”.* Porcentajes válidos.

Rompiendo la tendencia de los años anteriores, también existen diferencias significativas relativas a la importancia que la ciudadanía le atribuye a los servicios públicos en función de la edad, es decir, dependiendo de las cohortes de edad en las que se encuentren los encuestados, éstos valoran en mayor o en menor medida la importancia de los servicios públicos⁵. Así pues, aquellos ciudadanos con edades comprendidas entre los 35 y los 54 años, otorgan una gran importancia (9 o 10), tal y

⁵ El test de Kruskal-Wallis confirma dicha diferencia (H = 33,705, p = 0,000).

como muestran unos porcentajes ligeramente superiores al 60%, a la prestación de los servicios públicos, a diferencia de los más jóvenes (de 18 a 24 años) para los cuáles, el porcentaje correspondiente a la categoría “muchacha importancia” desciende hasta el 50%. Es precisamente este grupo, el de los más jóvenes, el que se diferencia significativamente del resto de grupos en su valoración media de la importancia de los servicios públicos. El grado medio de importancia para los más jóvenes es de 8,25 (DT = 1,55), mientras que para los que tienen entre 35 y 54 años es de 8,83 (DT = 1,44), la más alta de todos los grupos de edad⁶.

Teniendo en cuenta el nivel de estudios, el análisis descriptivo pone de manifiesto que los encuestados con un nivel de estudios universitarios le otorgan mayor importancia a los servicios públicos, tal y como viene ocurriendo desde el año 2013, que los de otros niveles educativos. De esta forma, el 50% de ellos (5 puntos porcentuales más que en el año 2014), califica de 10 sobre 10 la importancia de dichos servicios; grupo al que le sigue el conformado por aquellas personas que han realizado un ciclo de Formación Profesional, con un 44% que comparte dicha valoración (un 4% más que el año precedente). Además, también respecto a 2014, es resaltable el aumento del porcentaje de encuestados, independientemente del nivel educativo, que puntúa con un 10 la importancia de los servicios públicos, fenómeno que ya se había producido en el año 2014 en relación con el año 2013, a excepción del grupo compuesto por las personas analfabetas, en el cual se produce un retroceso de 7 puntos porcentuales (pasando del 39% al 32%). Por el contrario, el grupo que sigue una tendencia de mayor incremento en la importancia que le otorga a los servicios públicos, es el que agrupa a aquellas personas que cuentan con estudios primarios o niveles inferiores a estos, al pasar del 27% en 2013, a un 36% en 2014, hasta llegar al 43% en el año 2015, que conceden la máxima importancia a los servicios públicos. El análisis de varianzas nos confirma que la diferencia en la importancia que los ciudadanos le dan a los servicios públicos es estadísticamente significativa entre quienes poseen estudios universitarios, que otorgan un nivel medio de importancia del 8,90 (DT = 1,46) y los entrevistados que poseen estudios de secundaria y/o bachillerato (8,62 (DT = 1,53)⁷.

En función de la nacionalidad y a diferencia de lo que ocurría en 2014, en el presente estudio no se aprecian diferencias significativas en la valoración de los servicios

⁶ El análisis de varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(5, 1006,84) = 5,022$), $p \leq 0,001$), para las que las pruebas post-hoc no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahne) muestran la existencia de diferencias significativas entre el grado medio de importancia que otorgan a los servicios públicos el grupo de los más jóvenes y el resto de los grupos de edad.

⁷ El análisis de varianzas confirma la significatividad de las diferencias entre los grupos respecto a la importancia que los ciudadanos otorgan a los servicios públicos en función de su nivel de estudios ($F(4,2448) = 3,201$, $p = 0,012$). Específicamente las pruebas post-hoc de comparaciones múltiples de Scheffé revelan que dichas diferencias ocurren entre los universitarios y los entrevistados que poseen estudios de secundaria y bachillerato.

públicos entre los españoles y aquellos que no lo son, tal y como también sucedía en el año 2013.

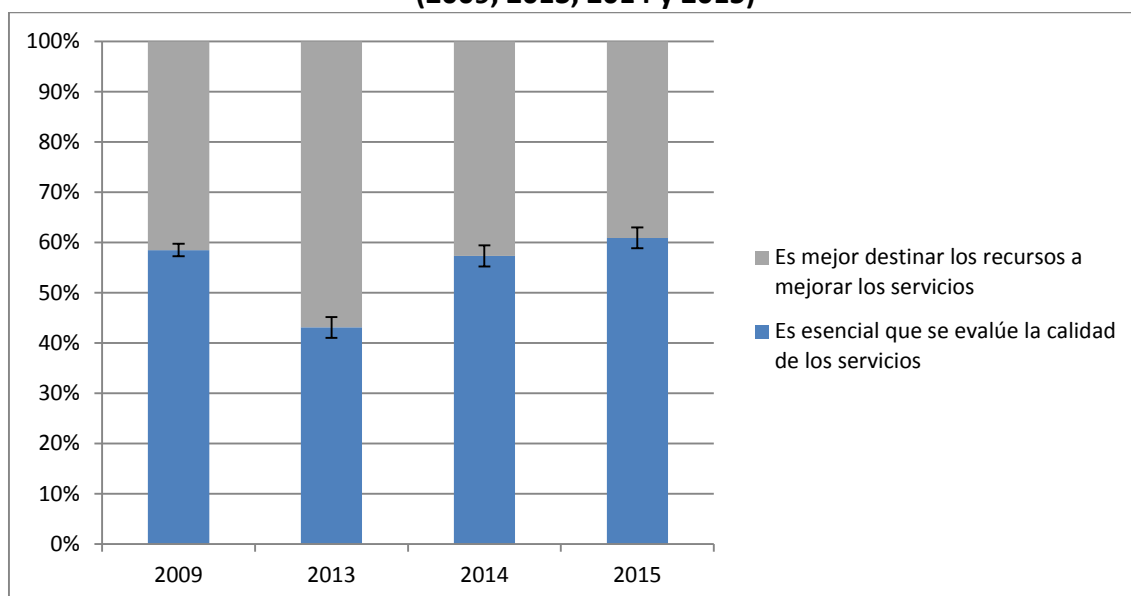
Por último, se observa una relación inversa aunque moderada, entre la valoración de la importancia de los servicios públicos por parte de los ciudadanos y su autoubicación ideológica⁸, es decir, a medida que estos se ubican más hacia la izquierda en la escala de autoubicación ideológica (escala de 1 a 10, siendo 1 la posición más a la izquierda y 10 la posición más a la derecha en el continuo ideológico), otorgan una mayor importancia a los servicios públicos⁹. Para profundizar en este análisis, se procede a recodificar la variable de autoubicación en tres categorías, representando la izquierda las posiciones de 1 a 4, el centro, el 5 y la derecha las posiciones de 6 a 10, con el objetivo de observar dicha distribución. Como resultado, se demuestra que los entrevistados que se sitúan en la izquierda son, con diferencia, los que otorgan mayor importancia a los servicios públicos. La media de valoración es para este grupo de 8,87 (DT = 1,42), mientras que, para los que se sitúan en el centro es de 8,64 (DT = 1,54) y para los que se sitúan en las posiciones que representarían la derecha es de 8,57 (DT = 1,55). Esta diferencia entre los entrevistados, en función de su autoubicación ideológica en uno de los tres grupos mencionados, queda confirmada al realizar el test de la diferencia de medias, que demuestra la significatividad estadística de la diferencia entre los ciudadanos que se ubican en la izquierda ideológica y los que se ubican en cualquiera de las otras dos categorías, ya sea en el centro o en la derecha¹⁰.

⁸ Las pruebas de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors revelan la ausencia de normalidad en la distribución de ambas variables, tanto de forma conjunta como por separado, por lo que en primer lugar se ha realizado un test no paramétrico, el test de Kruskal-Wallis ($H = 16,80$, $p \leq 0,01$), para asegurarnos de la existencia de diferencias en la valoración de la importancia de los servicios públicos en función de la autoubicación ideológica del entrevistado.

⁹ El análisis de correlación de Pearson entre las dos variables, escala de importancia de los servicios públicos y escala de autoubicación ideológica, revela una relación inversa muy baja (Bryman y Cramer, 2003) y significativa al máximo nivel, ($r = -0,084$, $p \leq 0,001$, $n = 1841$).

¹⁰ El análisis de varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(2, 1004,08) = 7,643$, $p \leq 0,001$), para las que las pruebas post-hoc no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahne) muestran la existencia de diferencias significativas entre el grupo que representa la izquierda ideológica y los otros dos grupos.

Gráfico 3. Valoración de la necesidad de evaluar la calidad de los servicios públicos (2009, 2013, 2014 y 2015)

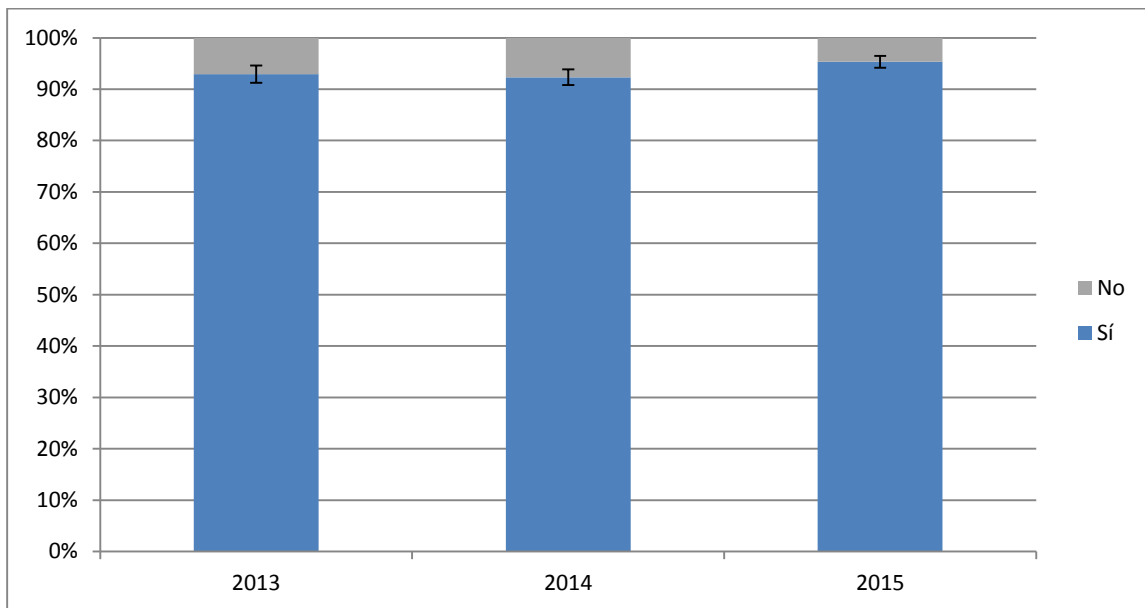


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.813 de 2009, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en la calidad de los servicios públicos, ¿con cuál de las siguientes frases está Ud. más de acuerdo?* Porcentajes válidos.

Continuando con nuestro análisis, y una vez conocido el grado de importancia que los ciudadanos otorgan a los servicios públicos, resulta interesante conocer su opinión sobre la necesidad de evaluar la calidad de los mismos. El análisis realizado en el año 2015 revela que para un 61% de los encuestados “es esencial que se evalúe la calidad de los servicios públicos” (gráfico 3), un porcentaje de respuesta muy similar al que se obtuvo para esta misma pregunta en el año 2009 y en el pasado año, si bien diferente respecto al de 2013, año en el que el 57% de la población, afirmaba que “era mejor destinar los recursos a mejorar los servicios”.

Estas discrepancias con el año 2013, tal y como se contemplaba en informes anteriores, parecen confirmar el carácter extraordinario del mencionado año en lo que atañe a esta cuestión. El hecho de que en los datos de 2014 y de 2015 se invierta el resultado obtenido en 2013, nos invita nuevamente a descartar la crisis económica como justificación para los datos de aquel año, y nos reafirma en nuestra idea de que el período de realización de las entrevistas para dicho estudio haya podido coincidir con algún acontecimiento que influyese en la opinión de los ciudadanos, conduciendo a la mayoría de la población a expresar su preferencia a mejorar los servicios antes que a destinar recursos a la evaluación de su calidad.

Gráfico 4. Opinión sobre si en las Administraciones Públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios públicos (2013, 2014 y 2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.813 de 2009, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015. Pregunta: *¿Considera Ud. que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios?* Porcentajes válidos.

Finalmente, el gráfico 4 nos muestra que más del 90% de aquellos que señalaban que es fundamental que se evalúen los servicios públicos, están de acuerdo con que en las “Administraciones Públicas deberían existir organismos especializados en evaluar la calidad” de su prestación, al igual que ocurría en los dos años precedentes (2014 y 2013). Este dato termina de confirmar la importancia que los españoles conceden a los servicios públicos y la calidad en la prestación de los mismos, considerando que es una cuestión lo suficientemente importante como para que existan organismos y recursos humanos que centren sus esfuerzos en ella.

2.2. La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general.

Tras el análisis de la importancia de los servicios públicos prestamos atención al grado de satisfacción que estos generan y a la valoración que los ciudadanos hacen de la evolución de su funcionamiento a lo largo de los años.

Preguntados por su grado de satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos, ya sean estatales, autonómicos o municipales, los españoles dividen sus opiniones a partes iguales. La mitad de los encuestados opinan que los servicios públicos funcionan de forma muy o bastante satisfactoria, mientras que el otro 50% consideran

que funcionan de forma poco o nada satisfactoria. Estos datos revelan una tendencia positiva, que se aprecia después de que el año 2013 fuese el año con los peores datos, ya que el 57% tenía una visión poco o nada satisfactoria del funcionamiento de los servicios públicos, tal y como podemos observar en el gráfico 5.

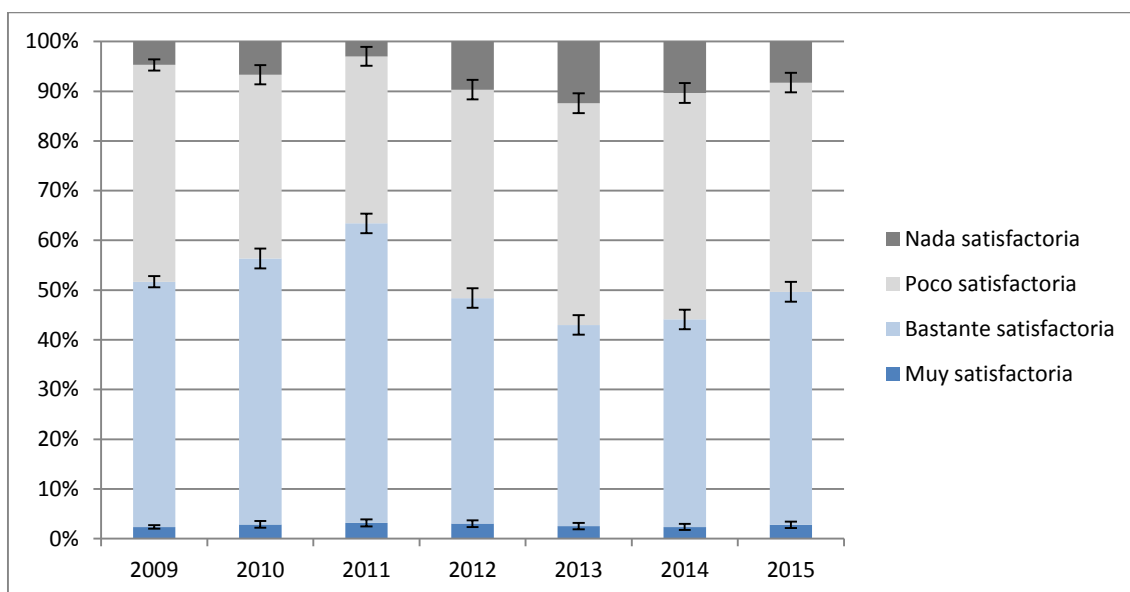
El grado de satisfacción con los servicios públicos va por lo tanto en aumento respecto a años anteriores, si bien la distribución de las opiniones extremas todavía marca alguna diferencia, ya que un 8% afirman que el funcionamiento de estos servicios no es nada satisfactorio, frente al 3% que, por el contrario, opinan que es muy satisfactorio.

Al igual que se argumentaba en estudios anteriores de la AEVAL, los posibles efectos de los recortes presupuestarios, e incluso los nuevos modelos de gestión de los servicios públicos, pueden haber condicionado la percepción de la ciudadanía en relación a sus expectativas, con independencia de la posibilidad de que el funcionamiento de los servicios públicos haya o no empeorado en la realidad. Como consecuencia de esta situación, en el 2012 se invirtió una tendencia al alza que se había producido hasta el año 2011, pasando de un 63% de encuestados que en aquel año tenía una opinión muy o bastante satisfactoria del funcionamiento de los servicios públicos, al 43% que manifestaba la misma opinión en 2013. Tras estos datos, el año 2014 mostraba una ligera tendencia al aumento del grado de satisfacción de los españoles, aunque los márgenes de error de la encuesta no nos permitían afirmar esto con rotundidad, y las diferencias entre los datos de ambos años no eran significativas¹¹. Es ahora en el 2015, cuando el cambio se confirma. Se constata la existencia de diferencias significativas entre los datos de 2014 y 2015¹².

¹¹ Los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnov, respectivamente, $Z = -1,34$, $p = 0,180$ y $Z = 0,71$, $p = 0,690$, corroboran la ausencia de diferencias significativas entre el 2013 y el 2014.

¹² Los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnov, respectivamente, $Z = -4,11$, $p = 0,000$ y $Z = 1,935$, $p = 0,001$, corroboran la presencia de diferencias significativas entre ambos años.

Gráfico 5. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general (2009-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?* Porcentajes válidos.

En definitiva, como dijimos en líneas precedentes, y tras años de tendencia negativa, el presente año 2015 supone la reversión de esa dinámica, tendiendo a la igualación en cuanto al grado de satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos. La explicación a esta evolución podría estar en la leve recuperación de la crisis económica que comienza a apreciarse y en las consecuencias que ello conllevaría en la percepción ciudadana sobre la prestación de los servicios públicos por parte de las distintas administraciones.

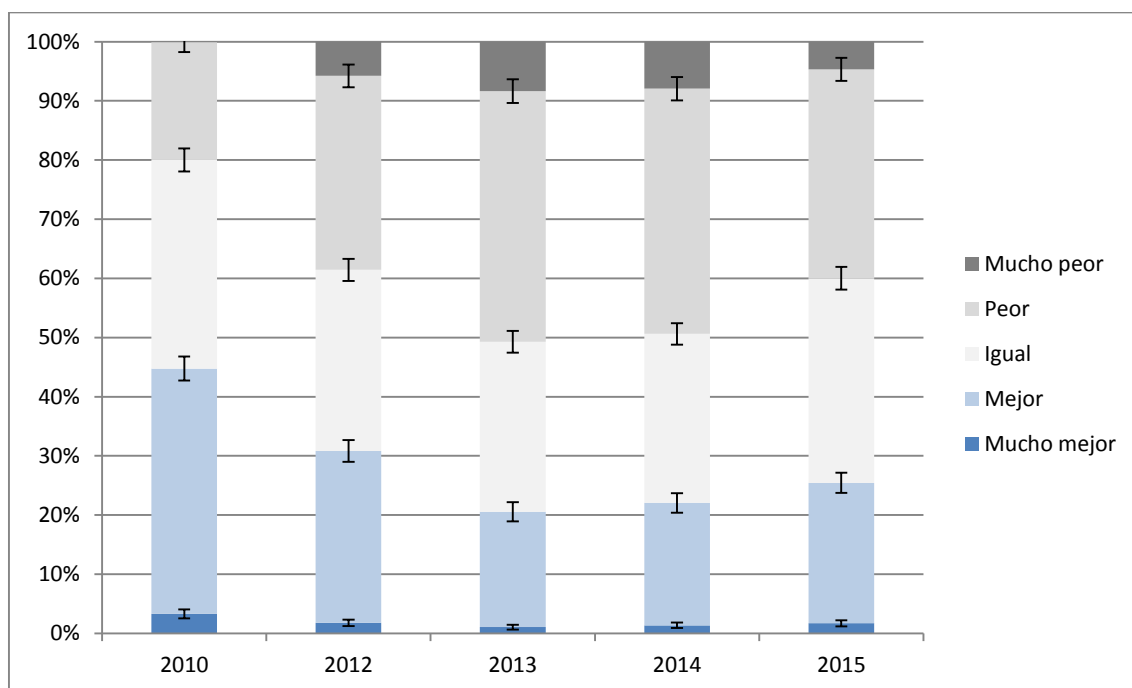
Estas conclusiones se refuerzan cuando analizamos la opinión evaluativa de los españoles sobre el funcionamiento de los servicios públicos en general respecto a hace 5 años. Frente a un empeoramiento de las valoraciones que se observaba en los años 2012 y 2013, y el estancamiento en el 2014, el año 2015 marca el cambio.

Las diferencias en la valoración que los ciudadanos hacen de la evolución del funcionamiento de los servicios públicos entre 2014 y 2015 se muestran en el gráfico inferior¹³. En la actualidad, el 35% de la población opina que los servicios públicos en general funcionan peor que hace 5 años (disminuyendo 6 puntos porcentuales respecto

¹³ Los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnov, respectivamente, $Z = 6,21$, $p = 0,000$ y $Z = 3,22$, $p = 0,000$, corroboran la presencia de diferencias significativas entre ambos años.

a 2014), evolución idéntica a la de los que opinan que funcionan igual (aumentando 6 puntos porcentuales en relación a 2014). Por el contrario, entre los que opinan que funcionan mejor, se produce un incremento de 3 puntos porcentuales respecto a 2014, situándose en el 24% de la ciudadanía. Estos datos son similares a los de 2012, lo que supone una ligera recuperación, a excepción de aquellos que creen que los servicios públicos funcionan mejor, pues eran más entonces, el 29% de los encuestados, frente al 24% actual.

Gráfico 6. Valoración del funcionamiento de los servicios públicos en general con respecto a hace 5 años (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)

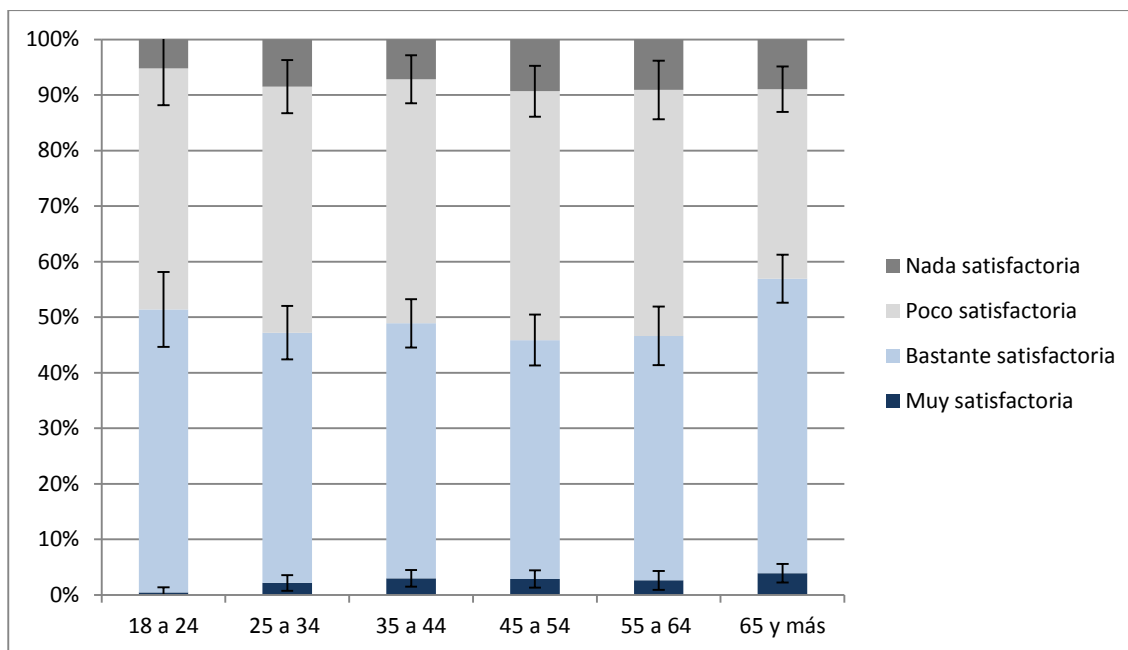


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?* Porcentajes válidos.

Volviendo al grado de satisfacción de los españoles con el funcionamiento de los servicios públicos, el análisis en función del sexo del entrevistado no muestra diferencias significativas¹⁴. Aun así, a simple vista, los hombres están en su mayoría satisfechos (52%), mientras que, las mujeres están en su mayoría insatisfechas (52%) con el funcionamiento de los servicios públicos. Respecto al pasado año se observa una mejoría en la valoración tanto de hombres como de mujeres, ya que entonces la mayoría de los primeros afirmaba que el funcionamiento de los servicios públicos era poco o nada satisfactorio (el 54%), mientras que el 57% de las mujeres opinaba lo mismo.

¹⁴ El test de Kruskal-Wallis ($H = 2,031$, $p = 0,154$) confirma la ausencia de diferencias significativas en función del sexo.

Gráfico 7. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por edad (2015)



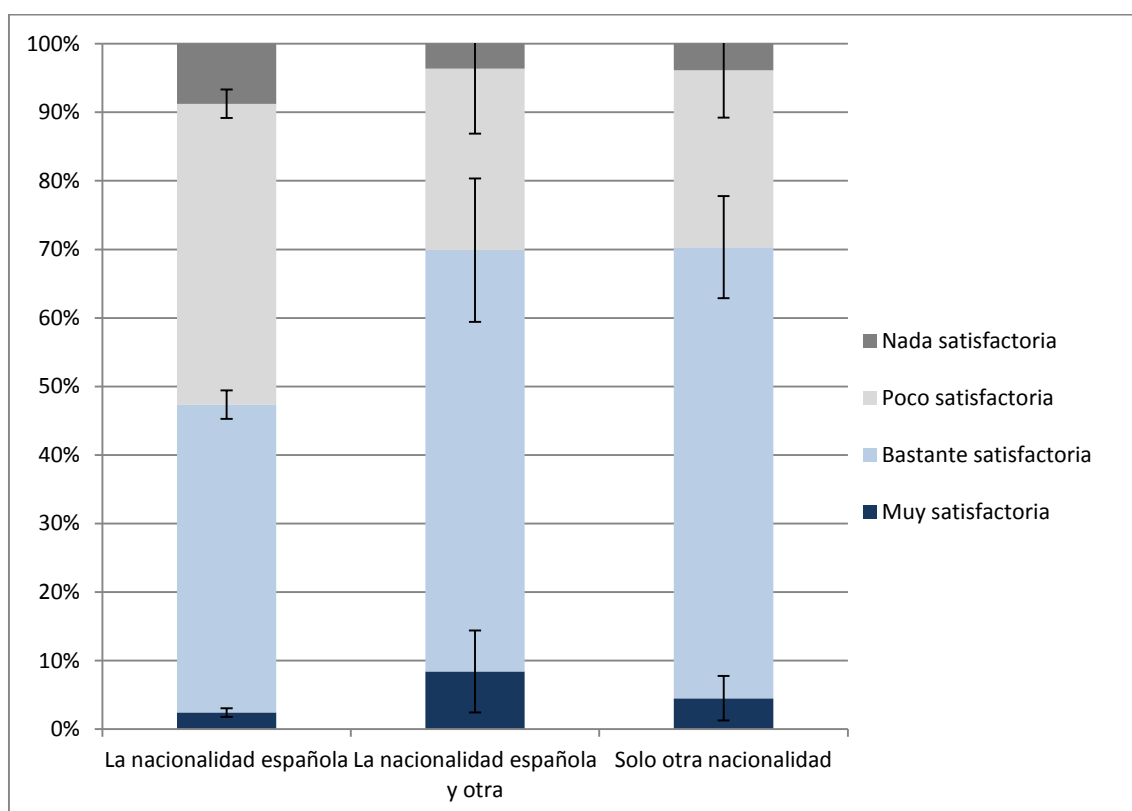
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?* Porcentajes válidos.

Siguiendo con el análisis, pero atendiendo en este caso a los distintos grupos de edad, se observa que las diferencias descritas en 2014 entre las cohortes de edad en relación con la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos tienden a reducirse considerablemente. Así, pese a seguir existiendo variaciones¹⁵, siendo los más descontentos los ciudadanos comprendidos entre 45 y 54 años (sólo el 46% se muestran satisfechos), en esta ocasión, los españoles entre 25 a 34 y de 55 a 64 tiene opiniones similares, máxime si tenemos en cuenta los márgenes de error de la encuesta. Entre los 25 y los 64 años de edad, el porcentaje de satisfechos es inferior al 50% (entre el 46% y el 49%). Por el contrario, los que mejor valoran el funcionamiento de los servicios públicos en general siguen siendo aquellos ciudadanos que sobrepasan los 65 años, con un 57% de satisfechos o muy satisfechos. Como ya se ha puesto de manifiesto en anteriores informes, esta diferencia en la valoración es bastante habitual en los estudios de satisfacción con los servicios públicos en general. Se trata de una pauta que se repite con frecuencia y cuya explicación puede ser atribuida al diferente perfil sociodemográfico de la población vinculada a su edad (situación económica, situación laboral, etc.) e,

¹⁵ El análisis de varianzas confirma la diferencia de medias aun nivel de significatividad mínimo ($F(5, 156,5) = 2,213, p \leq 0,050$), para la que las pruebas post-hoc de Tukey muestran la existencia de diferencias significativas entre los de más de 65 años y la cohorte de entre 45 y 54 años.

incluso, a que los mayores disfrutan de una disponibilidad temporal mucho mayor a la de las personas de mediana edad, caracterizadas por su situación laboral y por soportar, generalmente, una mayor carga o presión fiscal. Además, algunos estudios han explicado dichas divergencias como consecuencia de la distinta experiencia vital entre generaciones en lo que a la implantación de los servicios públicos se refiere, sobre todo, respecto a la sanidad y la educación.

Gráfico 8. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nacionalidad (2015)

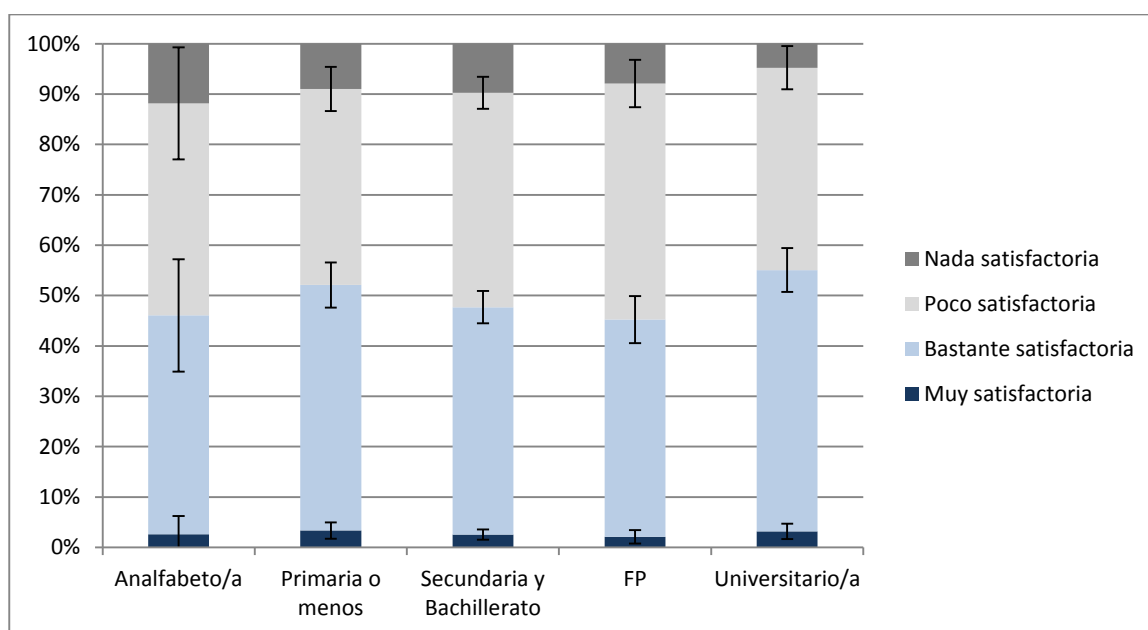


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?* Porcentajes válidos.

Al llevar a cabo el análisis en función de la nacionalidad, se repite e incluso se acentúa, la tendencia observada en anteriores informes de la AEVAL, en los que se encontraban diferencias significativas en las percepciones respecto a esta cuestión entre españoles y extranjeros (gráfico 8). Así, los porcentajes de satisfechos o muy satisfechos son más elevados para los extranjeros que para los españoles, pues entre los primeros, el 66% dice estar bastante satisfecho con el funcionamiento de los servicios públicos (11 puntos porcentuales más que en 2014), y entre los segundos, sólo el 45% lo está (4 puntos porcentuales más que en el año anterior). Esta diferencia entre ambos grupos se ha visto

incrementada en 2 puntos porcentuales respecto del año 2014, confirmando la comparación de medias la significatividad estadística de la diferencia de opinión existente entre ambos grupos¹⁶. La explicación a este fenómeno puede argumentarse de la misma forma que en informes anteriores, explicación según la cual, la población inmigrante haría una valoración satisfactoria de los servicios públicos españoles en términos generales, debido a la comparación que realizarían con los servicios ofertados en sus países de origen.

Gráfico 9. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nivel de estudios (2015)



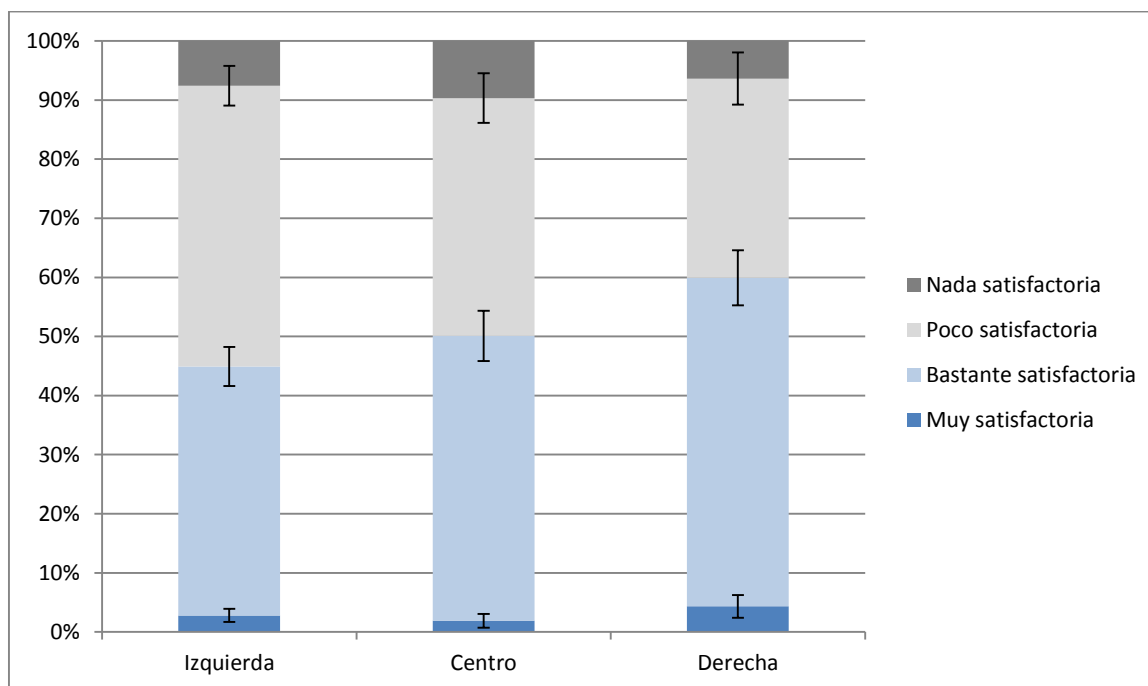
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?* Porcentajes válidos.

El análisis por nivel de estudios muestra que se rompe con la tendencia de los años precedentes, en los cuales el grupo de los entrevistados sin estudios era el que mejor valoraba el funcionamiento de los servicios públicos, siendo en esta ocasión, el grupo de los que poseen estudios universitarios el que considera en mayor medida su funcionamiento como bastante satisfactorio (52%), mientras que aquellos que se declaran analfabetos, así como los que tiene estudios de FP, son los que muestran un grado de satisfacción más bajo (el 54% de los primeros y el 55% de los segundos afirma

¹⁶ El análisis de varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(2, 158,11) = 25,88, p \leq 0,001$), para las que las pruebas post-hoc no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahane) muestran la existencia de diferencias significativas entre los ciudadanos españoles y aquellos que tienen la nacionalidad española y otra, o los que tienen solo otra nacionalidad.

que los servicios públicos funcionan de forma poco o nada satisfactoria). La diferencia en estas valoraciones, sin embargo, sólo es significativa para el caso de los universitarios respecto de los que poseen estudios de FP o estudios de secundaria y/o bachillerato¹⁷.

Gráfico 10. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?* Porcentajes válidos.

Para continuar con nuestro análisis, nos interesamos por la autoubicación ideológica de los españoles. El gráfico 10 pone de manifiesto como el grado de satisfacción con los servicios públicos de los ciudadanos que se ubican a la derecha¹⁸ en el continuo ideológico, es mayor que el de los que se ubican en el centro (posición 5), y sobre todo, que el de los que se sitúan en la izquierda (posiciones de 1 a 4). De este modo, el 56% de los españoles que se autoubica en posiciones entre 6 y 10 de la escala ideológica está bastante satisfechos, frente al 48% de las personas que se ubican en el centro y al 42% de los entrevistados de se sitúan a la izquierda, que además son el grupo en el cual

¹⁷ El análisis de varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(4, 466,76) = 4,14, p = 0,003$), para las que las pruebas post-hoc no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahane) muestran la existencia de diferencias significativas entre los entrevistados que tienen estudios universitarios con los que poseen estudios de FP y también con aquellos que poseen estudios de secundaria y/o bachillerato.

¹⁸ Posiciones de 6 a 10 en la escala ideológica de 1 a 10, siendo 1 la posición más a la izquierda y 10 la posición más a la derecha.

existe un mayor número de personas poco satisfechas con el funcionamiento de los servicios públicos en general (47%)¹⁹.

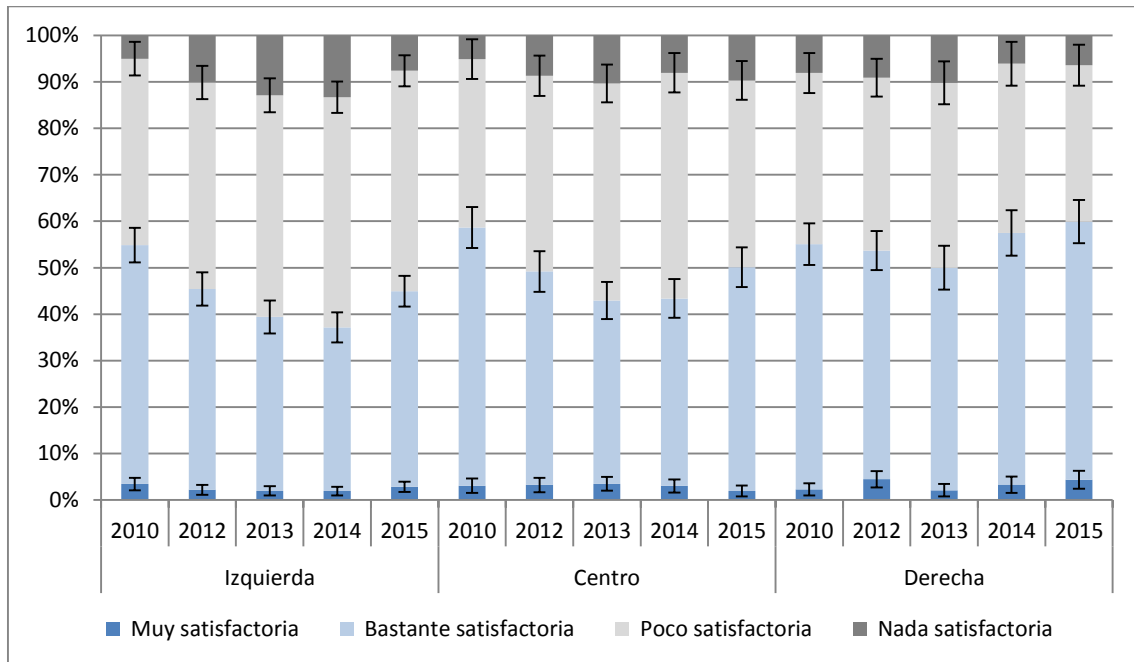
Por tanto, mejora la percepción de los ciudadanos acerca del funcionamiento de los servicios públicos en general a medida que estos se ubican más hacia la derecha en la escala ideológica. Por lo que se puede afirmar que, en líneas generales, y si bien como hemos visto, los ciudadanos que se autoubican en la izquierda conceden una mayor importancia a los servicios públicos, al mismo tiempo tienden a ser más críticos con el funcionamiento de mismos, hecho que puede venir motivado por un mayor nivel de exigencia y/o expectativa respecto a dicha prestación.

A diferencia de lo observado en el año 2014, cuando aumentaba, en términos absolutos, la diferencia entre los que estaban o no satisfechos con el funcionamiento de los servicios públicos en base a su posicionamiento ideológico, en este año 2015 la diferencia entre los ciudadanos de *izquierdas* y los de *derechas* se reduce hasta el 14 puntos porcentuales frente a los 19 anteriores, lo que indica que se rompe la tendencia de polarización que se observaba anteriormente.

Al igual que se ha mencionado en informes anteriores, sigue siendo válido el supuesto de que más benévolo suelen ser los ciudadanos con sus valoraciones de la gestión de los servicios públicos cuanto más identificados se encuentren con el partido de gobierno, lo que puede contribuir a explicar la diferencia en la valoración de los servicios en general. Para una comprobación y análisis más detallado de esta hipótesis, sería necesario contar con preguntas que diferenciaron la valoración de los servicios públicos en función de su titularidad: estatal, autonómica o municipal.

¹⁹ A pesar de ser significativa, es importante precisar que la relación que se describe es de baja intensidad. El análisis de correlación de Spearman entre las dos variables, grado de satisfacción con los servicios públicos y escala de autoubicación ideológica, revela una relación inversa muy baja (Bryman y Cramer, 2003), y significativa al máximo nivel ($r_s = -0,118$, $p \leq 0,001$, $n = 1823$).

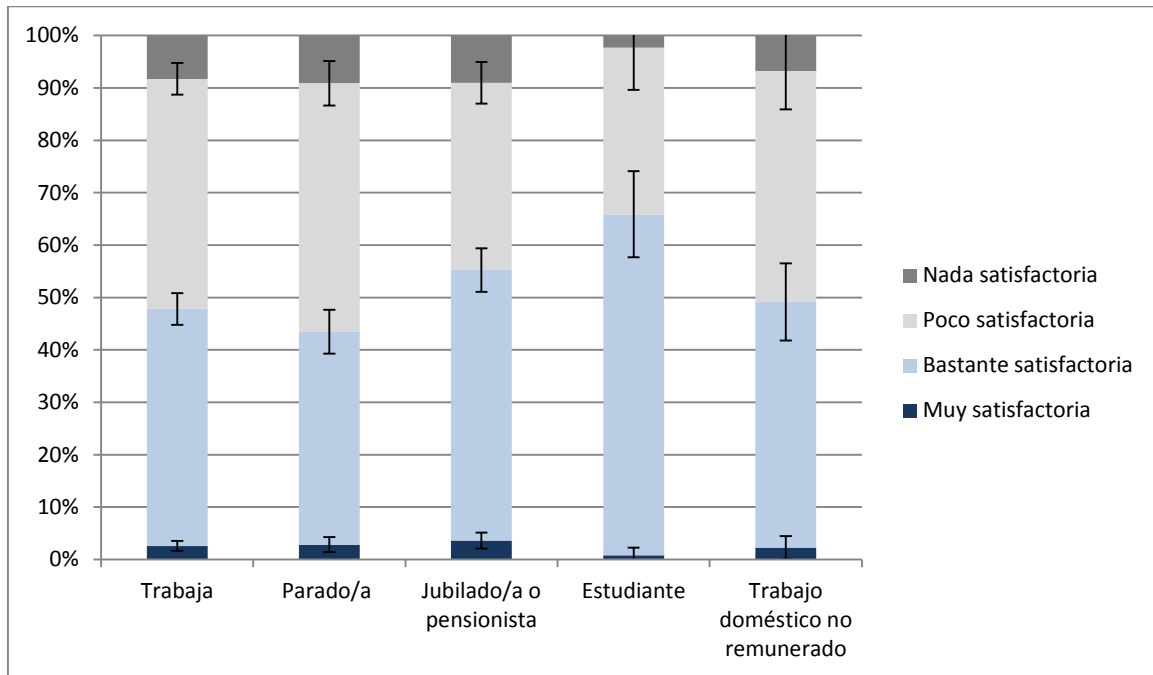
Gráfico 11. Evolución de la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2010-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.813 de 2009, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?* Porcentajes válidos.

Como ya se señalaba en anteriores informes, el estudio de la evolución de la opinión de los ciudadanos en función de su ideología muestra, entre 2010 y 2014, una importante disminución del grado de satisfacción con los servicios públicos por parte de los ciudadanos de *izquierdas* y de *centro*, disminución que no se observa en los ciudadanos que se consideran de *derechas*, cuya satisfacción incluso aumentaba ligeramente en 2014 respecto a 2010. Pero, el presente año supone en este sentido un importante cambio de tendencia. Así, tanto para aquellos ciudadanos que se consideran de *izquierdas* como de *centro*, aumenta por primera vez desde el 2010 el porcentaje de ciudadanos que están “muy o bastante satisfechos” con el funcionamiento de los servicios públicos, concretamente en 8 puntos porcentuales entre los de izquierdas (pasan del 37% al 45%) y en 7 en los de centro (asciende desde el 43% al 50%). Por otra parte, entre los ciudadanos de *derechas* sigue la tendencia ascendente (57% en 2014 frente al 60% en el presente año). En definitiva, el aumento del grado de satisfacción con los servicios públicos es generalizado entre los españoles, independientemente su posicionamiento ideológico.

Gráfico 12. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por situación laboral (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?* Porcentajes válidos.

Finalmente, para terminar el análisis de la satisfacción con los servicios públicos en función de las características sociodemográficas de los entrevistados, nos fijamos en su situación laboral. El estudio de la relación entre el grado de satisfacción con los servicios públicos y la situación laboral de los ciudadanos revela algunos datos de interés. En función de su ocupación, como cabría esperar, y al igual que ocurría en años anteriores, los ciudadanos que se encuentran actualmente en el paro son los que se muestran más insatisfechos, ya que, un 47% se declaran poco satisfechos (4 puntos porcentuales menos que en 2014) y un 9% nada satisfechos (5 puntos porcentuales menos que en el año anterior). No obstante, la diferencia con los ciudadanos en situación actual de ocupación no es muy importante, pues entre estos últimos, el 44% considera que está poco satisfecho y el 8%, nada satisfecho. Por otra parte, la mayor diferencia se produce con el grupo de los ciudadanos que son estudiantes, donde el 66% afirma estar bastante o muy satisfecho con el funcionamiento general de los servicios públicos²⁰.

²⁰ El análisis de varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(5, 22,77) = 5,01, p = 0,003$), para las que las pruebas post-hoc no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahane) muestran la existencia de diferencias significativas entre los entrevistados que actualmente se encuentran en el paro y los entrevistados que afirman ser jubilados y entre los estudiantes y los entrevistados que se encuentran trabajando o en el paro.

2.3. La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general.

A continuación, en las siguientes páginas, analizamos la evolución de la opinión de los ciudadanos sobre algunas dimensiones relacionadas con el funcionamiento de los servicios públicos y la relación entre la valoración que los españoles hacen de dichas dimensiones y su grado de satisfacción con los primeros; o dicho de otro modo, como algunas características propias de los servicios públicos influyen en la percepción que los ciudadanos tienen de estos. Tal y como ocurría hasta el año 2014 en los diferentes estudios realizados por la AEVAL, la hipótesis de partida sostiene que, en general, la valoración de las diferentes dimensiones de los servicios públicos es más positiva que el grado de satisfacción global con los mismos. La explicación de esta afirmación hipotética, como ya se ha puesto de manifiesto, se basa en que los ciudadanos, cuando evalúan las diferentes características, lo hacen generalmente pensando en experiencias relativamente recientes con el servicio, dejando de lado los estereotipos y la posible influencia de la opinión pública en sus valoraciones.

Las dimensiones o características de los servicios públicos analizadas son: la sencillez de los procedimientos administrativos, la información que se da al ciudadano, el tiempo en resolver las gestiones, la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de internet), el trato a los ciudadanos/as, las instalaciones de las oficinas de atención al público, la profesionalidad del personal, la posibilidad de participación de los/as ciudadanos/as y el acceso a través de internet.

Si prestamos atención a cada una de las dimensiones de los servicios (gráfico 13), nos encontramos con que sólo en el caso del *tiempo en resolver las gestiones* el porcentaje de los que opinan que ha empeorado (el 44%) es superior al de los que opinan que los servicios públicos en general funcionan peor o mucho peor que hace cinco años, un 40% (recordemos el gráfico 6). Salvo esta excepción, los demás casos apoyan nuestra hipótesis de que las dimensiones de forma individual son mejor valoradas que los servicios públicos de forma global.

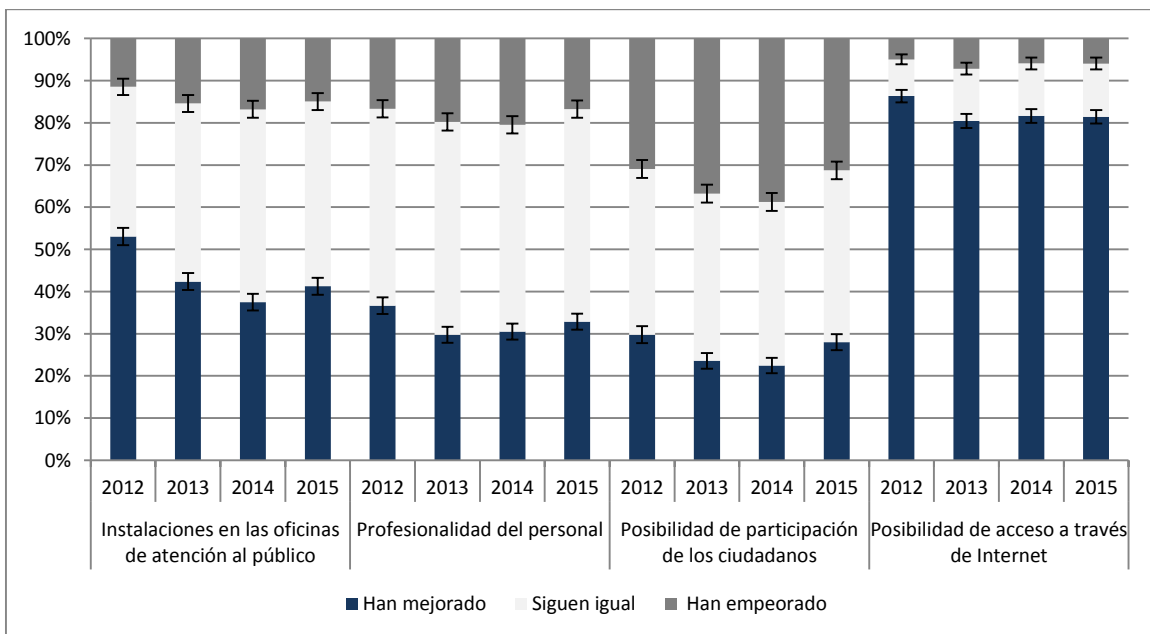
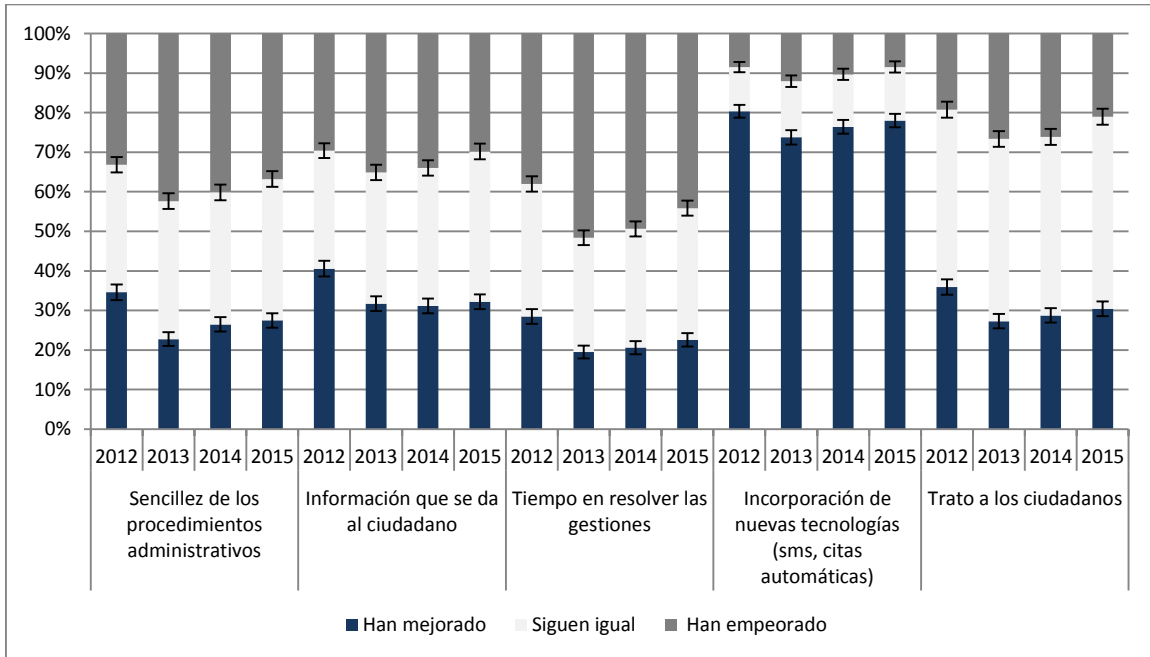
La dimensión peor valorada es por tanto el *tiempo en resolver las gestiones*, a pesar de que se observa una mejoría respecto al 2014, no sólo en la reducción del porcentaje de los que opina que ha empeorado (5 puntos porcentuales menos), sino también en el aumento de los que opina que ha mejorado, un 23%, 2 puntos porcentuales más que en el pasado año. Además, si prestamos atención a toda la serie, desde el año 2012 que tenemos datos, esta ha sido siempre la dimensión peor valorada, obteniendo los peores resultados en 2013, cuando el 52% opinaba que había empeorado. Este es, por tanto, un dato importante a tener en cuenta a la hora de diseñar los servicios públicos, y reflexionar sobre la atención que prestan las administraciones públicas.

Las siguientes dimensiones peor valoradas son *la sencillez de los procedimientos administrativos* y *la posibilidad de participación de los ciudadanos*. Puestas en relación con la opinión sobre los servicios públicos en general, recordemos que un 26% opina que los servicios públicos funcionan mejor o mucho mejor que hace cinco años, todas las dimensiones obtienen mejores valoraciones en términos individuales. Únicamente las dos mencionadas, con el 27% y el 28% respectivamente que le atribuyen mejoría, muestran porcentajes similares al de los servicios públicos en general en la evaluación de su desempeño. Estos datos se asemejan mucho a los de 2014, ya que aunque en todas las características examinadas ha aumentado ligeramente, entre 1 y 3 puntos porcentuales, el porcentaje de los que opina que han mejorado, dicha variación entra dentro del margen de error de la encuesta, por lo que debe ser tomada con cautela. La excepción a esta última afirmación la constituye la dimensión relativa a *la posibilidad de participación de los ciudadanos*, para la que 6 puntos porcentuales más de encuestados opinan que ha mejorado en los últimos cinco años.

En el otro extremo, la característica mejor valorada es la *posibilidad de acceso a los servicios a través de internet*, y lo ha sido también desde el inicio de la serie de datos. El 81% de los ciudadanos opina que dicha posibilidad ha mejorado, un punto porcentual menos que el pasado año, lo que no supone una diferencia importante ya que nuevamente entra dentro del margen de error. La segunda característica mejor valorada es la *incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de internet)*, sobre la que el 78% también opina que ha mejorado.

En conclusión, la valoración que los ciudadanos hacen de la evolución de las diferentes dimensiones de los servicios públicos es muy similar a la observada en años anteriores, aunque cabe destacar que en todas, a excepción de *la posibilidad de acceso a través de internet* que se mantiene estable, ha disminuido el porcentaje de los que opinan que han empeorado, tendencia que se viene observando desde 2013. En algunos casos dicha disminución es más acusada, como en el caso ya mencionado del *tiempo en resolver las gestiones o el trato a los ciudadanos*, en ambos casos con una reducción de 5 puntos porcentuales respecto al pasado año, o *la posibilidad de participación de los ciudadanos*, pasando del 39% en 2014 al 31% en 2015, que manifiestan que ha empeorado. Es esta última la dimensión que ha experimentado una mayor mejoría, tanto en el aumento de los que creen que ha mejorado, como en la disminución de los que afirman que ha empeorado.

Gráfico 13. Relación Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en los últimos cinco años en las diferentes dimensiones (2012-2015)

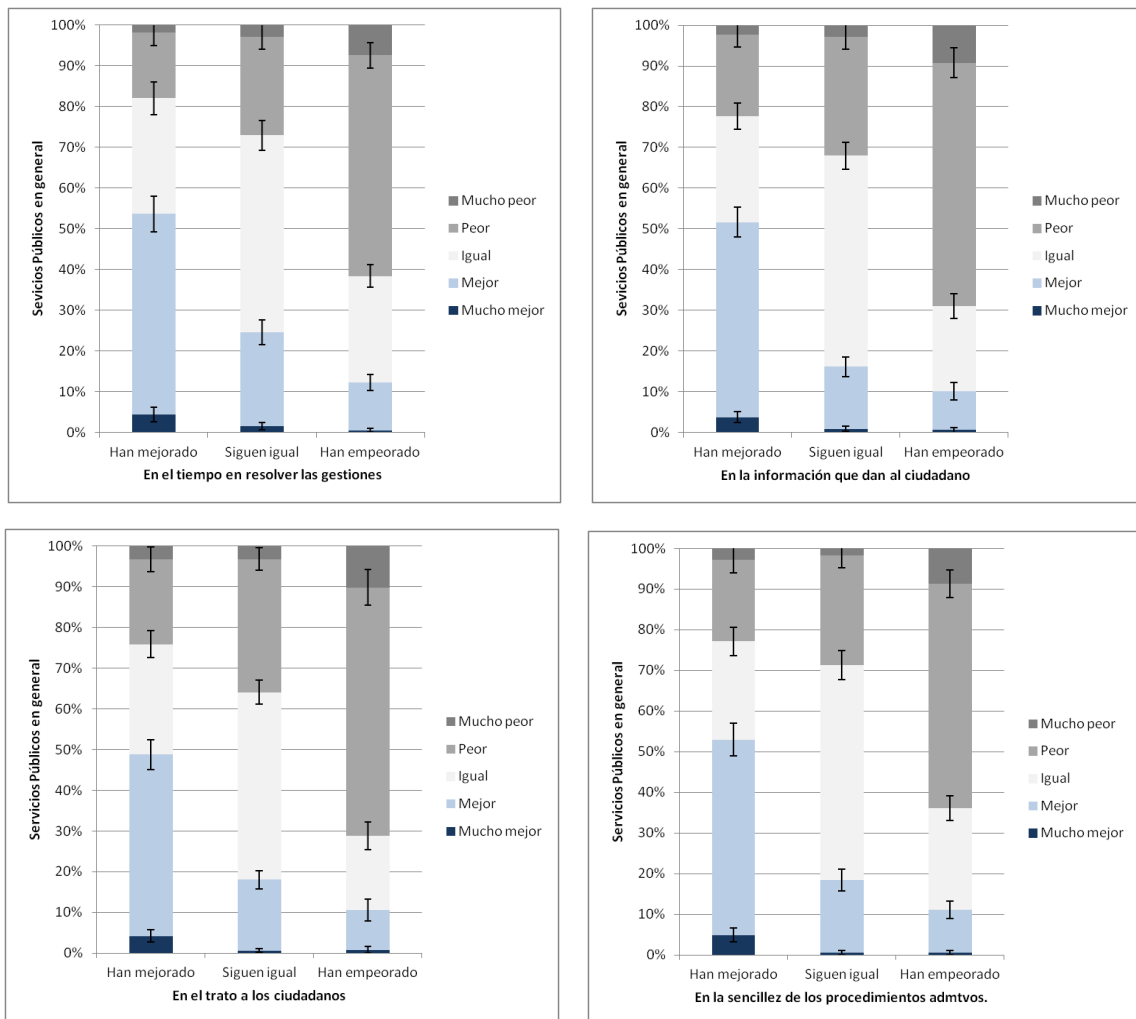


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) han mejorado o han empeorado.* Porcentajes válidos.

Aunque ya hemos mencionado algunos datos, el análisis de la relación existente entre la evaluación ciudadana de las distintas dimensiones analizadas y la de los servicios públicos en general merece especial atención. Dicho análisis lo realizamos mediante el cruce entre las dos variables, entre la variable que mide la percepción ciudadana de la

evolución de los servicios públicos en los últimos cinco años y la variable que evalúa la percepción de la evolución de cada una de las dimensiones en concreto, y se presenta en los siguientes gráficos 14 y 15. Además, estas posibles relaciones que se muestran de forma descriptiva a continuación, hemos tratado de confirmarlas a través de la medición del grado de asociación existente entre ambas variables, para lo cual se ha realizado el cálculo de los coeficientes de asociación para variables ordinales entre las variables que analizaremos posteriormente, tal y como se recoge en la Tabla 1²¹.

Gráfico 14. Relación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en diferentes dimensiones (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) han mejorado o han empeorado; ¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?* Porcentajes válidos.

²¹ Las medidas de asociación escogidas son concretamente D de Somers, Gamma, Phi y el Coeficiente de Contingencia. Todas estas medidas toman valores entre -1 y +1, y alcanzan los valores extremos cuando existe concordancia o discordancia perfecta. Los valores próximos a 0 indican ausencia de asociación.

En primer lugar, gráficamente podemos observar que existe una correspondencia entre ambos conjuntos de datos, de tal forma que, la mayor parte de los encuestados que considera que los servicios públicos están ahora peor o mucho peor que hace cinco años, opina que las diferentes dimensiones de los servicios que son objeto de estudio en el presente análisis, tomándolas de forma individual, también han empeorado.

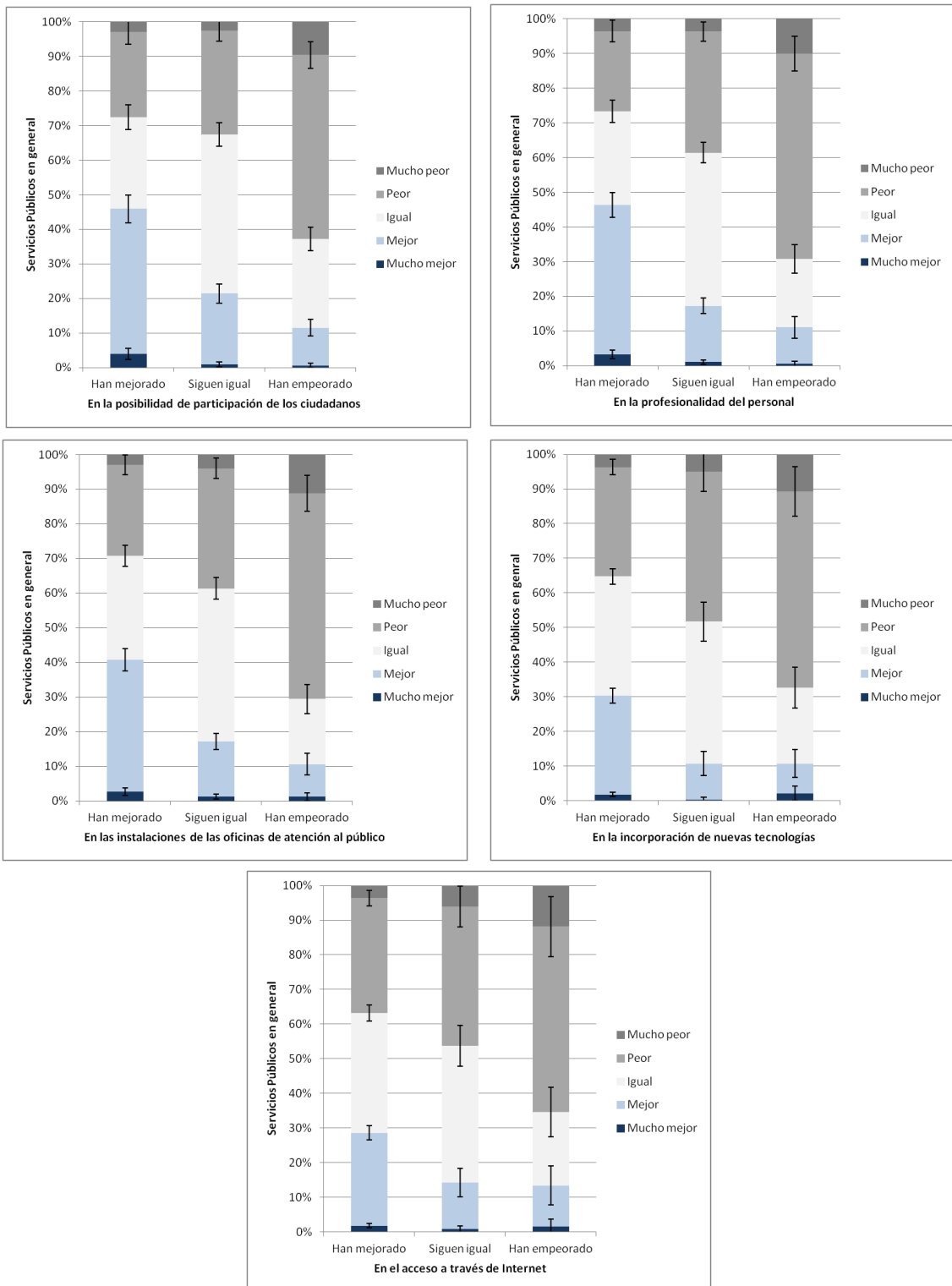
La dimensión relativa al *tiempo en resolver las gestiones* merece, por ser la peor valorada, un análisis individualizado. Lo primero que observamos es que al igual que en 2014, el 18% de los que piensa que *el tiempo en resolver las gestiones* ha mejorado, considera que los servicios públicos en general están peor o mucho peor que hace cinco años. Sin embargo, en menor medida que lo que ocurría en 2014, en el presente año sólo el 27% de los que opinan que *el tiempo en resolver las gestiones* sigue igual, piensa que los servicios en general han empeorado; mientras que, como cabe esperar, el 61% de los que cree que esta dimensión ha empeorado, también considera que los servicios públicos en general están peor o mucho peor que hace cinco años. No obstante, se trata de una cifra inferior en 11 puntos porcentuales a la del año pasado. Podríamos suponer que una mala valoración de esta dimensión se relaciona con una mala valoración de la evaluación del funcionamiento de los servicios públicos en general, lo que se constata con el análisis de las medidas de asociación (véase tabla 1), aunque cabe puntualizar que dicha relación es moderada.

Continuando con el análisis descriptivo, las dimensiones en las que parece haber mayor concordancia entre los que opinan que dicha característica ha empeorado al mismo tiempo que opinan que los servicios públicos en general también lo han hecho (bastante o mucho) son: *el trato a los ciudadanos y las instalaciones de las oficinas de atención al público*, con el 71% y el 70% de coincidencia respectivamente.

Sin embargo, más allá del análisis descriptivo nos interesa estudiar la relación entre todas estas características y la valoración de los servicios públicos en general. Tal y como observamos en la tabla 1, el grado de asociación varía en función de la variable que tomemos en consideración.

Así, las que más se relacionan con la evaluación general son: *la información que dan a la ciudadanía, el tiempo en resolver las gestiones y la sencillez de los procedimientos administrativos*, aunque todas a niveles moderados. Las dos primeras son además las mismas variables que ya mostraban una relación más intensa con la evaluación general en 2014, aunque entonces el tiempo en resolver las gestiones ocupaba el primer lugar. La explicación podría estar en la mejoría que ha experimentado esta característica, y que ya hemos señalado anteriormente.

Gráfico 15. Relación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) han mejorado o han empeorado; ¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años? Porcentajes válidos.

Por el contrario, las dimensiones que menos se relacionan con la satisfacción general son *la incorporación de las nuevas tecnologías y el acceso a través de internet*. El resultado de las medidas de asociación para estas dimensiones es de 0,38 y de 0,30 en el coeficiente de Gamma, de 0,24 y de 0,18 en el coeficiente de Phi y de 0,26 y de 0,21 en la D de Somers, respectivamente.

En definitiva, las medidas de asociación son significativas en todas las dimensiones que analizamos, lo que indica que, en todos los casos, existe relación entre dichos aspectos y la evaluación que los ciudadanos hacen de los servicios públicos, aunque algunas relaciones sean bajas. El profundizar en este tipo análisis podría ser interesante para próximos estudios, ampliando el espectro de dimensiones estudiadas o incluyendo variables cuantitativas que permitan desarrollar otros modelos de análisis estadístico.

Tabla 1. Medidas de asociación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2015)

	D de Somers (Satisfacción general: VD)	Gamma	Phi	Coeficiente de Contingencia
En la información que dan al ciudadano	0,402	0,548	0,527	0,466
En el tiempo en resolver las gestiones	0,397	0,542	0,473	0,428
En la sencillez de los procedimientos administrativos	0,387	0,530	0,514	0,457
En el trato a los ciudadanos	0,361	0,496	0,459	0,417
En la profesionalidad del personal	0,321	0,444	0,406	0,376
En la posibilidad de participación de los ciudadanos	0,315	0,438	0,406	0,376
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	0,293	0,409	0,373	0,349
En la incorporación de nuevas tecnologías	0,267	0,383	0,240	0,233
En el acceso a través de Internet	0,212	0,304	0,184	0,181

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) han mejorado o han empeorado ; ¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?* Medidas de asociación.

2.4. La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2015.

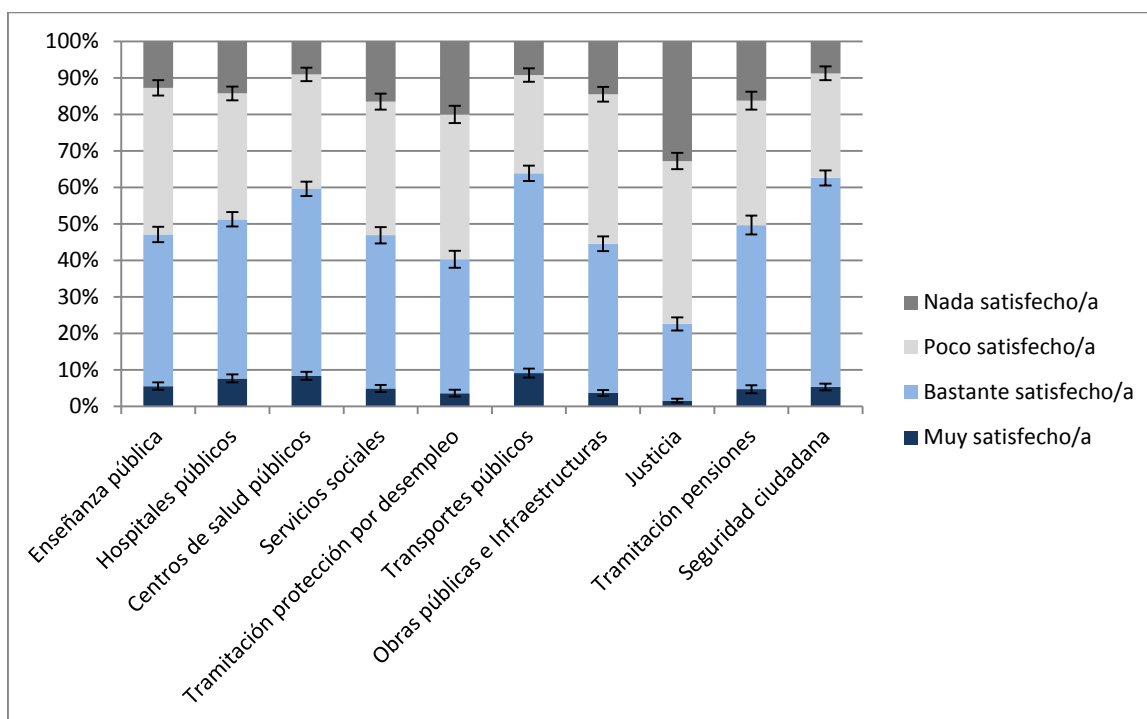
A fin de seguir profundizando en el análisis de la satisfacción de los españoles con los servicios públicos, nos fijamos ahora en su valoración de algunos de los servicios sectoriales más relevantes: la enseñanza, la asistencia en los hospitales, la asistencia en los centros de salud, los servicios sociales, los trámites para gestionar la protección por desempleo, los transportes públicos, las obras públicas e infraestructuras, la Administración de Justicia, los trámites para gestionar las pensiones y los servicios relacionados con la seguridad ciudadana. Estos servicios presentan niveles de satisfacción bastante dispares, que se muestran en el gráfico 16.

Recordemos que en lo que se refiere a la satisfacción general con los servicios públicos, la mitad de los españoles se declara muy o bastante satisfechos y la otra mitad poco o nada satisfechos. Por su parte, de los diez servicios analizados, cinco presentan niveles de satisfacción inferiores a ese 50%: la enseñanza pública y los servicios sociales, con un 47% de ciudadanos que opina que el funcionamiento de cada uno de ellos es muy o bastante satisfactorio; obras públicas e infraestructuras, con un 45%; el servicio de tramitación de la prestación por desempleo, con un 40%; y finalmente, la administración peor valorada, al igual que ocurría en 2013 y 2014, es la Administración de Justicia, respecto a la cual un 78% de la población manifiesta que se encuentra poco o nada satisfecha.

Entre los servicios en los que una mayor proporción de entrevistados está más satisfecha que insatisfecha, se encuentran los transportes públicos, la seguridad ciudadana, los centros de salud y los hospitales públicos, con un 64%, un 63%, un 60% y un 51% de satisfechos o muy satisfechos respectivamente, mientras que, la valoración del servicio de tramitación de las pensiones se sitúa justo en el ecuador, al encontrarse la mitad de los encuestados satisfechos o muy satisfechos con su funcionamiento, y la otra mitad de la población, poco o nada satisfecha.

Como ya hemos mencionado anteriormente, la Administración de Justicia destaca por ser la peor valorada, con el mayor porcentaje de nada satisfechos (un 33%), y con mucha diferencia con respecto al inmediatamente anterior: el servicio de tramitación de la protección por desempleo, que cuenta con un 20% de los ciudadanos nada satisfechos. Esto mismo ocurría en el año 2014, si bien es cierto que en el presente año el porcentaje de nada satisfechos con la Justicia se ha reducido en 7 puntos.

Gráfico 16. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos por sector de política pública (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos.* Porcentajes válidos.

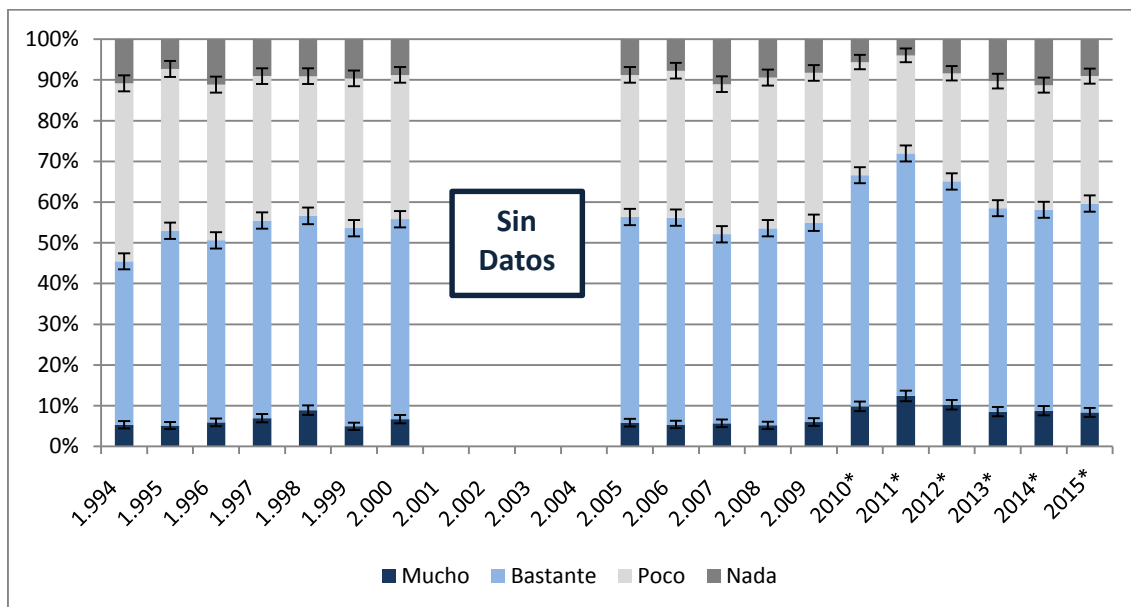
A tenor de lo expuesto, la valoración de cada uno de los servicios de forma individual arroja resultados similares a los del año 2014, aunque con ligeras mejorías, manteniéndose una pauta en la que la Administración de Justicia sigue siendo la peor valorada, seguida de la tramitación de la protección por desempleo, las obras públicas e infraestructuras y los servicios sociales. A continuación, se presenta un análisis más detallado de la evolución de la satisfacción con cada uno de los servicios públicos evaluados entre los años 1994 y 2015.

En primer lugar, la sanidad es evaluada a través de la satisfacción de la ciudadanía con los centros de salud y los hospitales públicos. A la vista de la serie de datos podemos afirmar que la satisfacción de los españoles tanto con los centros de salud como con los hospitales es bastante elevada. La mayor parte de la población afirma estar, desde 1995, mucho o bastante satisfecha con ambos servicios, excepto con los hospitales en los años 2013 y 2014, teniendo en cuenta que no se dispone de datos para los años comprendidos entre 2001 y 2004²². Las únicas excepciones a estos elevados porcentajes de satisfacción, son, como se ha dicho, las que presentan los datos referidos a la satisfacción con los hospitales durante los años 2013 y 2014, años en los que la insatisfacción es ligeramente

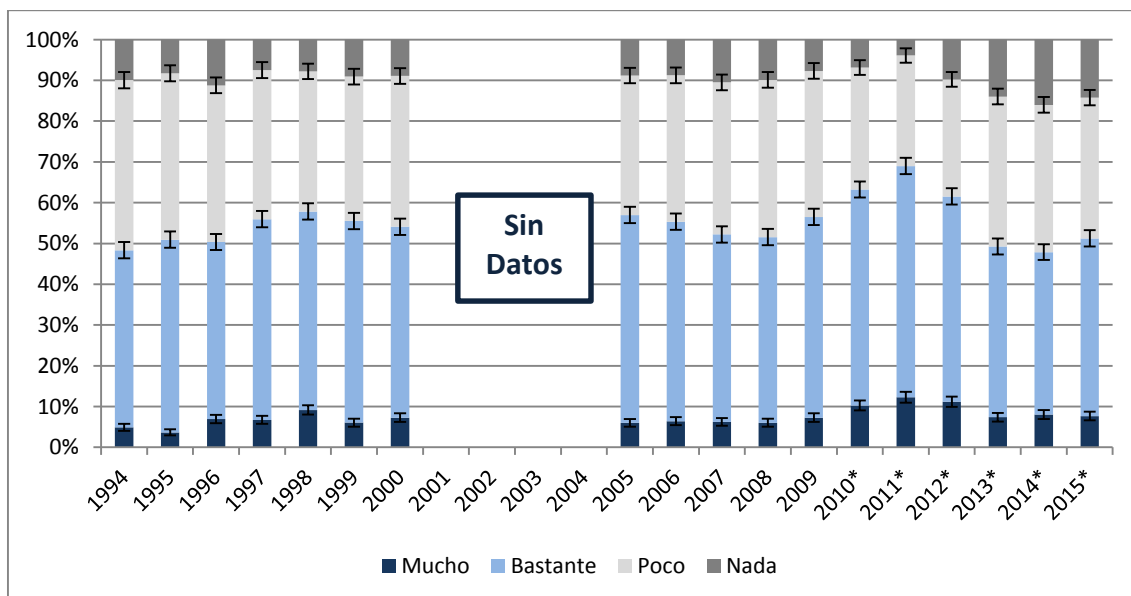
²² En estos años el CIS no preguntó a los ciudadanos por su satisfacción con los servicios públicos, por lo que se carece de datos para los diez servicios que se analizan en este apartado.

superior al 50% (51% y 52% respectivamente). Este dato sin embargo se ha invertido en 2015, con un 51% de la población muy o bastante satisfecha con la asistencia en los hospitales públicos.

Gráfico 17. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sanitarios públicos (1994-2015)
Centros de salud



Hospitales públicos

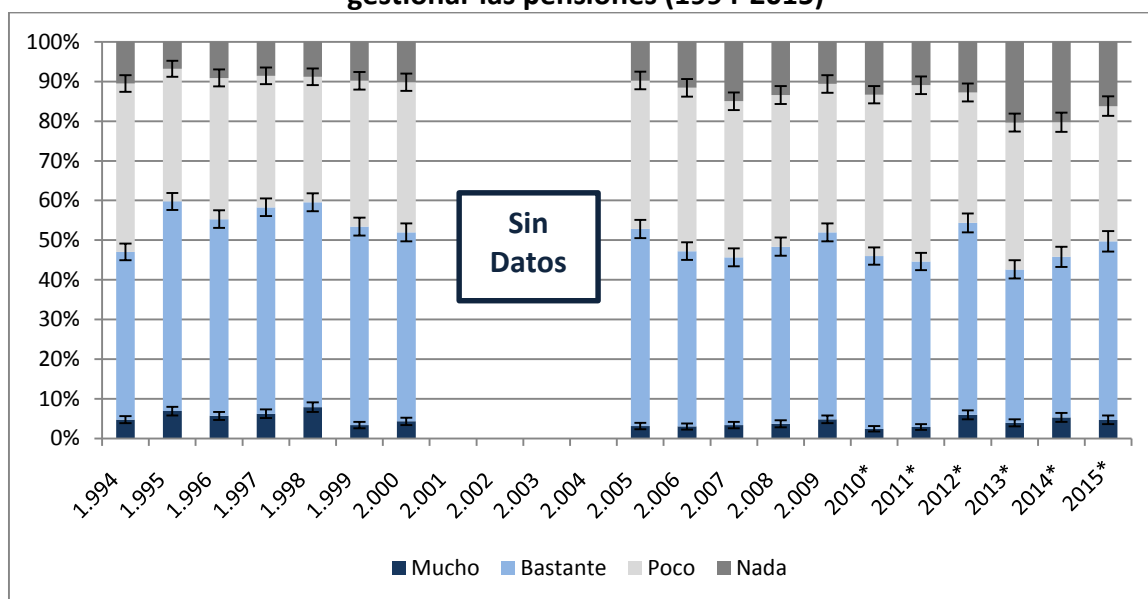


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos.* Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra.

En cualquier caso, tanto los hospitales como los centros de salud, experimentaron un importante descenso en el nivel de satisfacción ciudadana entre los años 2012 y 2014, al igual que ocurrió con el nivel de satisfacción general. En lo que se refiere a los centros de salud, entre el 2012 y el 2014, el descenso es de 14 puntos, pasando de un 72% de ciudadanos satisfechos en 2011, el mejor año de la serie, a un 58% de ciudadanos satisfechos en 2014. En el caso de los hospitales, el descenso es aún mayor, pasando del 69% al 48%, es decir 21 puntos menos. No obstante, en el presente año se observa un repunte respecto al pasado año en la satisfacción, de 3 puntos en el caso de los centros de salud, y de 4 en el caso de los hospitales.

Nuevamente, el año 2011 parece marcar el momento del cambio, a partir del cual los efectos de los recortes presupuestarios empiezan a percibirse en mayor grado por la ciudadanía. Estos datos parecen estar vinculados a la crisis económica, como parece confirmar el hecho de que, en 2015, se aprecie una ligera mejoría. Habrá que esperar a conocer la evolución de la economía y de la satisfacción con los servicios públicos en los próximos años para establecer una conclusión definitiva.

Gráfico 18 Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los trámites para gestionar las pensiones (1994-2015)

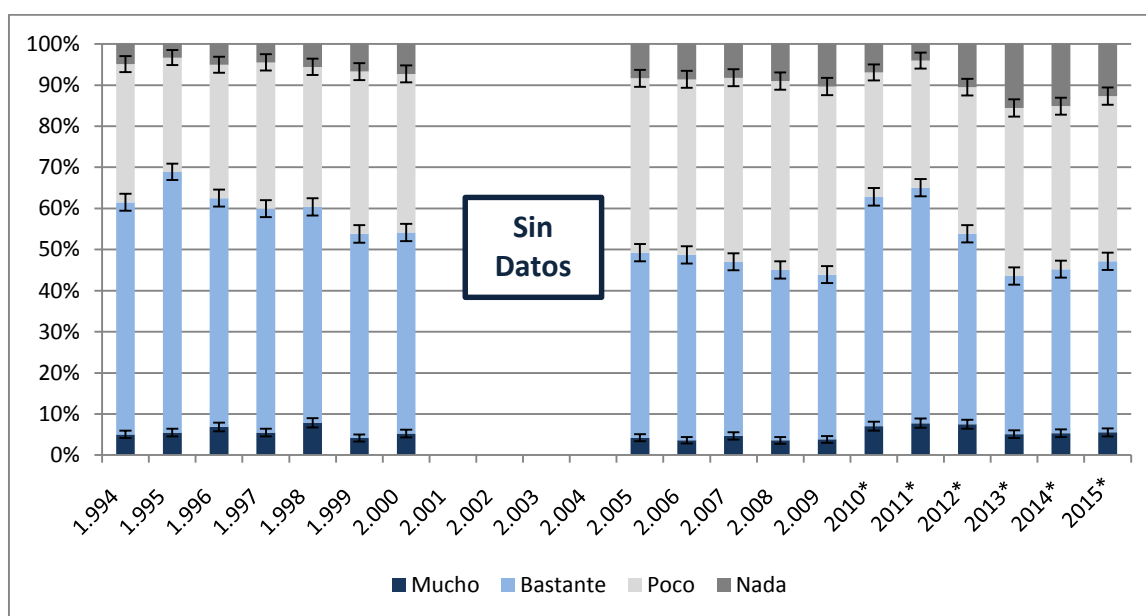


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos.* Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra. ** A partir de 2012 se pregunta concretamente por "la tramitación de las gestiones".

El siguiente servicio público que analizamos son los trámites para gestionar las pensiones. El grado de satisfacción con este servicio es, en general, inferior al de los hospitales y centros de salud. Desde 2006, y a excepción de 2009 y 2012, el porcentaje de

satisfechos no supera el 50%, mientras que en 2015 aumenta considerablemente respecto al año anterior, casi alcanzando este ecuador (49,7%). Los peores datos de toda la serie son los referidos a 2013, año en el que sólo el 43% de los ciudadanos dice estar satisfecho o muy satisfecho con la tramitación de las pensiones²³, marcando un mínimo histórico. En el año 2014 se produce una leve recuperación, con un aumento de 3 puntos porcentuales entre los satisfechos. Esta tendencia continúa en el año 2015, con el mencionado incremento de los bastante o muy satisfechos, en 4 puntos.

Gráfico 19. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la enseñanza pública (1994-2015)



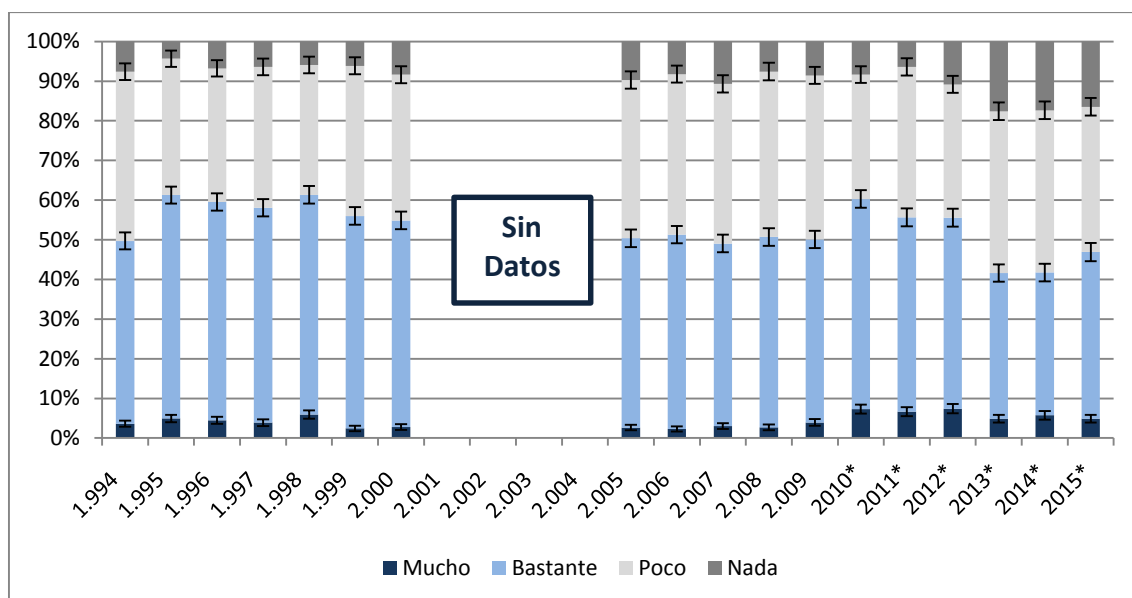
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos.* Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra.

El tercer servicio, o política pública a la que los españoles otorgan mayor importancia es la educación o enseñanza pública, por lo que es de gran interés el estudio de la evolución de la satisfacción ciudadana con la misma. En la representación gráfica (gráfico 19) de los niveles de satisfacción con la enseñanza pública se constata que hasta el año 2005, en todos los años de los que se disponen de datos (1994-2000), el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación pública ha superado siempre el 50%. En contraposición, dichos niveles baja radicalmente a partir del año 2005, de modo que, desde entonces, sólo hay tres años (2010, 2011 y 2012) en los que el porcentaje de los

²³ Nótese que tal y como se explica en anteriores informes de la AEVAL en el 2012 hubo un cambio metodológico que afectó al enunciado de la pregunta, pasando de preguntarse por la “satisfacción con las pensiones”, a preguntar por “la satisfacción con la tramitación de las pensiones”, lo que se apuntaba como posible explicación al repunte de los satisfechos en dicho año.

que están satisfechos o muy satisfechos con este servicio supera el 50%, siendo nuevamente 2013, al igual que ocurría con la tramitación de las pensiones, el año en el que la satisfacción con la educación pública alcanza el nivel más bajo, casi igualado con 2009. En 2014, se observa un incremento mínimo, siendo el porcentaje de satisfechos del 45%, tendencia que continua en 2015, cuando el porcentaje de ciudadanos que declaran sentirse satisfechos con la educación pública es del 47%. A pesar de este ligero repunte, más de la mitad de la población sigue declarándose insatisfecha con la enseñanza pública, por lo que parece adecuado seguir prestando atención a su evolución en los próximos años, y así poder analizar si se trata de una cuestión coyuntural, debida a la crisis, como todo parece indicar, o tiene un carácter estructural.

Gráfico 20. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sociales (1994-2015)



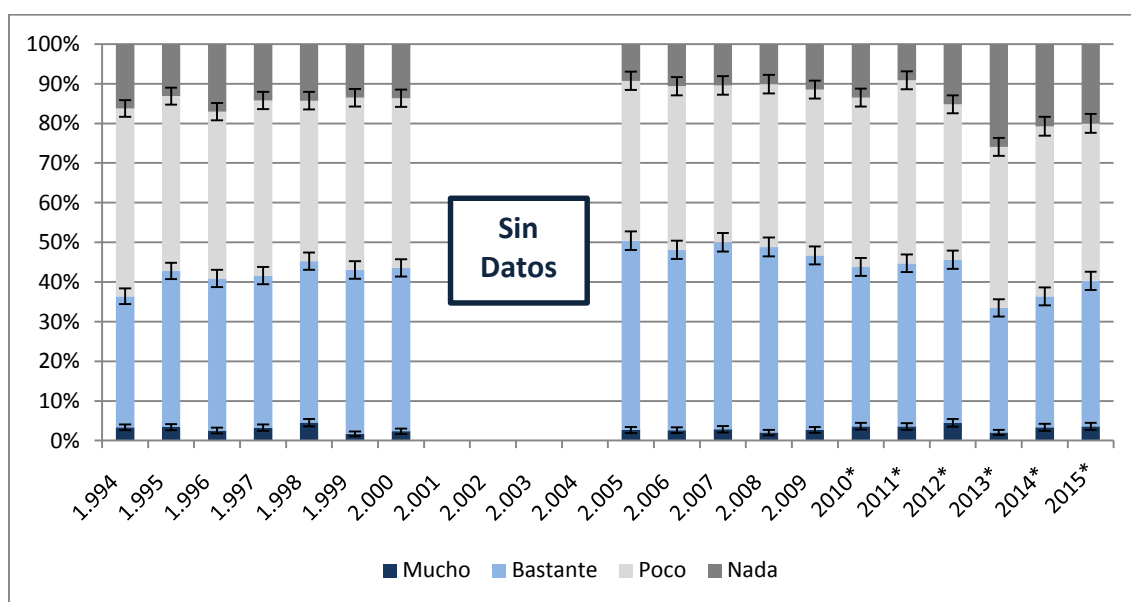
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos.* Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra.

A continuación analizamos el grado de satisfacción de los españoles con los *servicios sociales*, tales como la atención a personas mayores, inmigrantes, drogodependientes o personas sin hogar. Lo primero que observamos al analizar el gráfico 20 es el aumento de los satisfechos en el año 2015 respecto a los años anteriores, pasando del 42% en 2014, al 47% en 2015. Este es el primer repunte desde el año 2011, en el que el nivel de satisfacción comenzó a disminuir, tras haber alcanzado su mejor dato de los últimos años en 2010, con un 63% de españoles bastante o muy satisfecho con los

servicios sociales. Al igual que con el resto de servicios que hemos analizado hasta el momento, será interesante comprobar si dicha mejoría se consolida en los próximos años.

El quinto servicio que analizamos es el relativo a los trámites para gestionar la protección por desempleo. En toda la serie de datos, sólo en 2005 y en 2007 el porcentaje de satisfechos con este servicio alcanza el 50% de la población (gráfico 21). Como se ha argumentado en anteriores informes de la AEVAL, como consecuencia de la crisis económica, este ha sido y es probablemente uno de los servicios que ha experimentado una mayor presión social y mediática, lo que podría explicar el fuerte descenso del grado de satisfacción con el mismo que se observa en el año 2013, concretamente, sólo el 34% de los ciudadanos declaran sentirse bastante o muy satisfechos entonces. En 2014, se produce un débil repunte del nivel de satisfacción con este servicio, 3 puntos porcentuales respecto al año anterior, situación que se repite en 2015 al verse incrementado el porcentaje de satisfacción en otros 4 puntos porcentuales, hasta alcanzar el 40% actual.

Gráfico 21. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los trámites para gestionar la protección por desempleo (1994-2015)

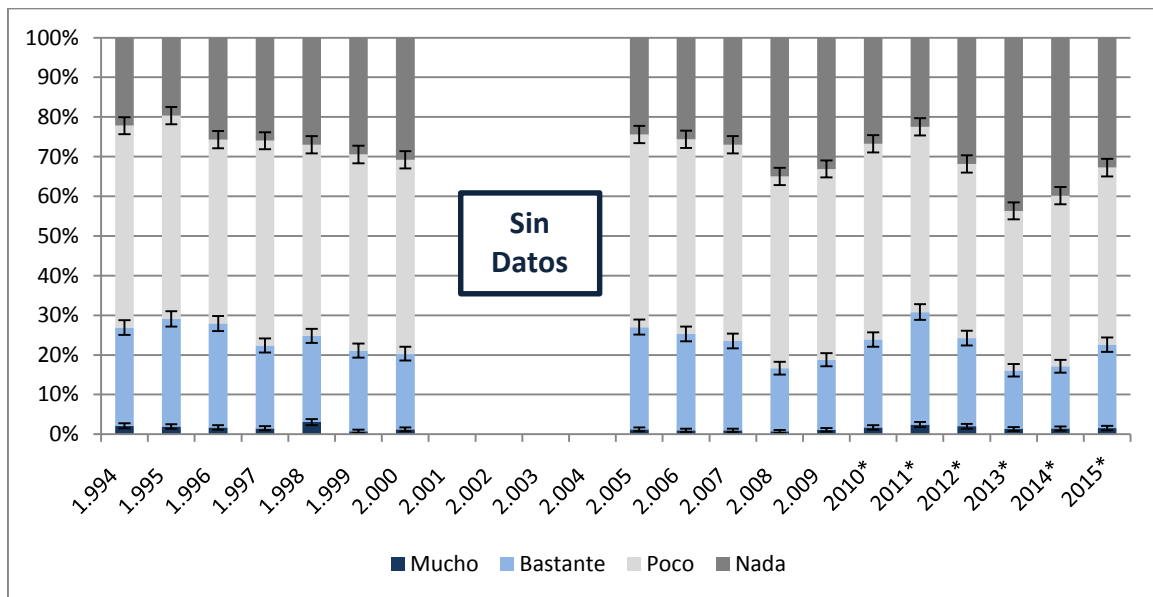


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos. * Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra. ** A partir de 2012 se pregunta concretamente por "la tramitación de la protección por desempleo".

La secuencia temporal que hace referencia a la satisfacción de la ciudadanía con la Administración de Justicia muestra que los ciudadanos siempre han estado más insatisfechos con este servicio que con el resto de los analizados. En ninguno de los años de los que tenemos datos, el porcentaje de satisfechos o muy satisfechos alcanza el 35%,

y únicamente el 2011 consigue superar el 30%, concretamente el 31%. Por tanto, sin ninguna duda, se trata del servicio peor valorado de los diez servicios públicos analizados, no sólo en los últimos años, sino también durante la década de los 90. No obstante, en el presente año el porcentaje de personas que se muestran bastante o muy satisfechas con este servicio público se incrementa en 5 puntos porcentuales con respecto a 2014, para situarse en el 23%, lo que sin duda es un incremento significativo, ligeramente superior al experimentado por otros servicios.

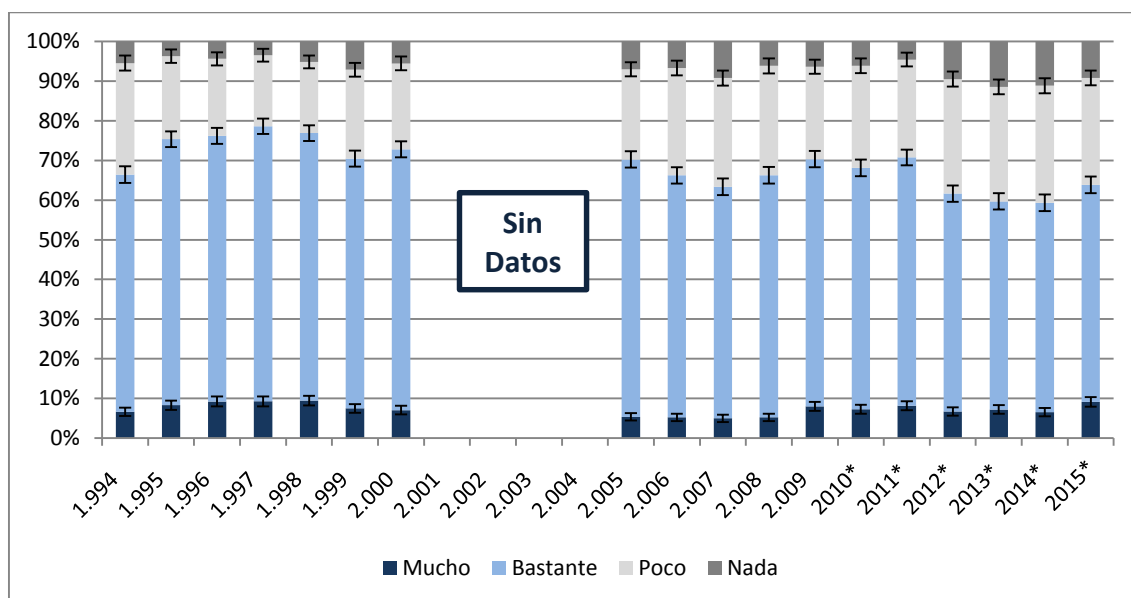
Gráfico 22. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la administración de Justicia (1994-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos.* Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra.

Por el contrario, el servicio mejor valorado por los ciudadanos es el *transporte público*, siendo así desde que disponemos de datos para esta serie histórica. No obstante, el porcentaje de satisfacción de los españoles con este servicio era más elevado en los años 90, sobre todo si los comparamos con los años 2012, 2013 y 2014, años en los que ha decrecido de forma atenuada pero persistente. Así, en 2011 el porcentaje de ciudadanos que afirmaba estar muy o bastante satisfechos con el transporte público era del 71% frente al 59% registrado en 2014. En el año 2015, sin embargo, la satisfacción con el funcionamiento de los servicios relacionados con el transporte público ha experimentado un repunte, incrementándose en 5 puntos porcentuales (64%). Datos que se pueden corroborar al observar el gráfico 23.

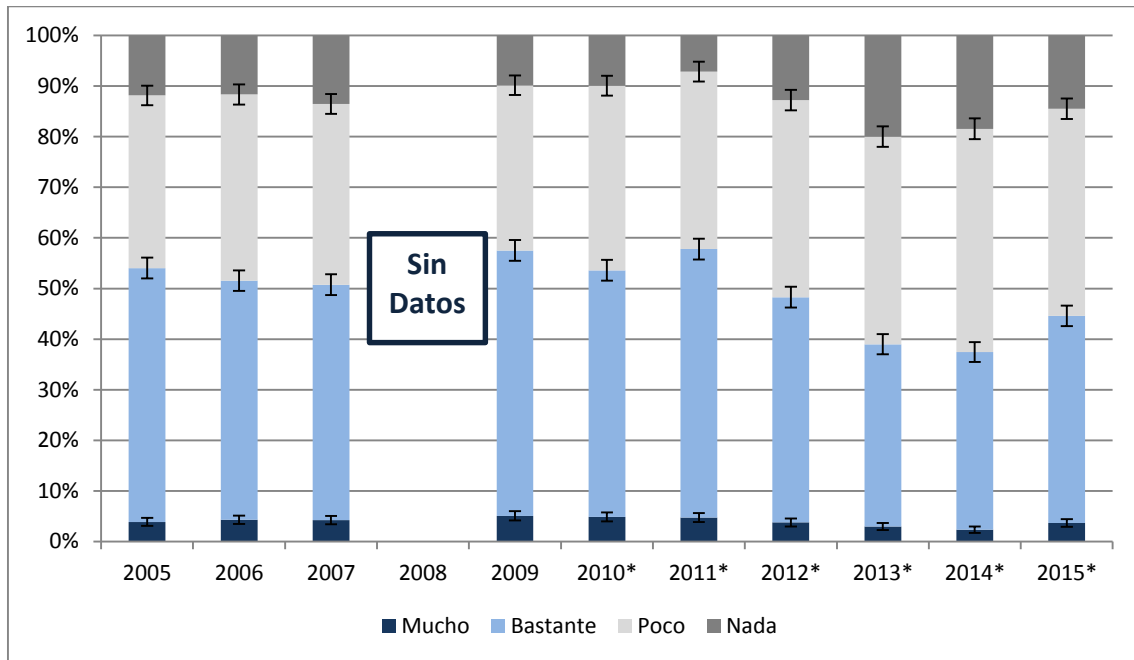
Gráfico 23. Evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con los transportes públicos (1994-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos.* Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra.

Dentro de los servicios públicos mejor valorados por el conjunto de la ciudadanía a lo largo de los años, además del servicio de transporte público, se encuentran las obras públicas e infraestructuras (gráfico 24). Sin embargo, a partir de 2011, el porcentaje de ciudadanos que se declara bastante o muy satisfechos con este servicio ha disminuido en 20 puntos porcentuales, de tal forma que en el año 2014 sólo el 37% afirma estarlo, aunque en el presente año, este mismo porcentaje ha experimentado un aumento de 8 puntos (45%). A este respecto, la relación del aumento de la insatisfacción con la crisis económica parece evidente, pues la inversión en obras públicas e infraestructuras se ha visto muy perjudicada debido a los recortes presupuestarios en los diferentes niveles administrativos (estatal, autonómico y municipal). Si bien los recientes datos que apuntan un incipiente proceso de recuperación económica parecen justificar la mejora de la satisfacción con las obras públicas e infraestructuras.

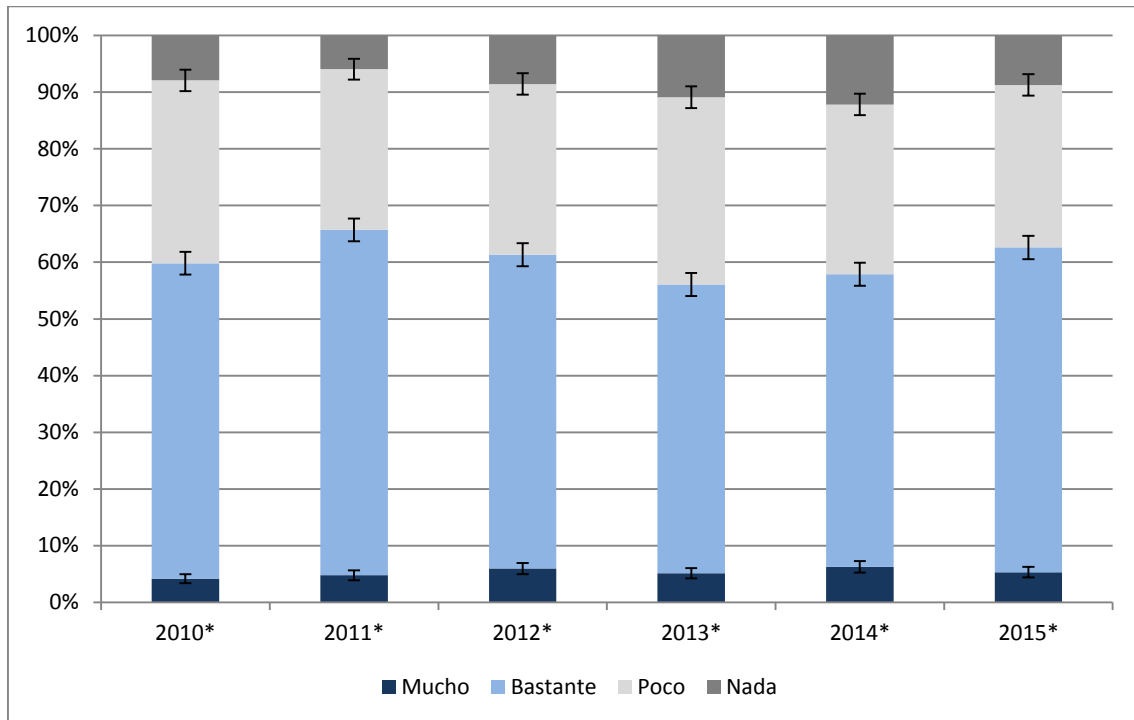
Gráfico 24. Evolución de la satisfacción con las obras públicas e infraestructuras (2005-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos.* Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra. ** En 2008 no existe una pregunta análoga. *** Sin datos anteriores a 2005.

Concluyendo este apartado, realizamos a continuación el análisis de los servicios relacionados con la seguridad ciudadana, para lo cual únicamente contamos con datos desde el año 2010. En estos cinco años, el porcentaje de satisfacción con los servicios relacionados con la seguridad ciudadana ha sido bastante elevado, superando siempre el 50% (gráfico 25). La tendencia observada anteriormente en otros servicios se repite también para este, ya que en 2011 se alcanzan los niveles de satisfacción más elevados, con pronunciados descensos en los años sucesivos, hasta situarnos en el 56% y el 58% de ciudadanos que muestran su satisfacción, ya sea mucha o bastante, en los años 2013 y 2014, respectivamente. Al igual que la mayoría de servicios públicos estudiados, en el año 2015, la satisfacción con los servicios relacionados con la seguridad ciudadana se ha incrementado en casi 5 puntos porcentuales (63%), siendo el segundo servicio de los diez analizados con el que los ciudadanos se encuentran más satisfechos.

Gráfico 25. Evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (2010-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, ¿está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?* Porcentajes válidos.* Todos los estudios incluyen población extranjera en la muestra.

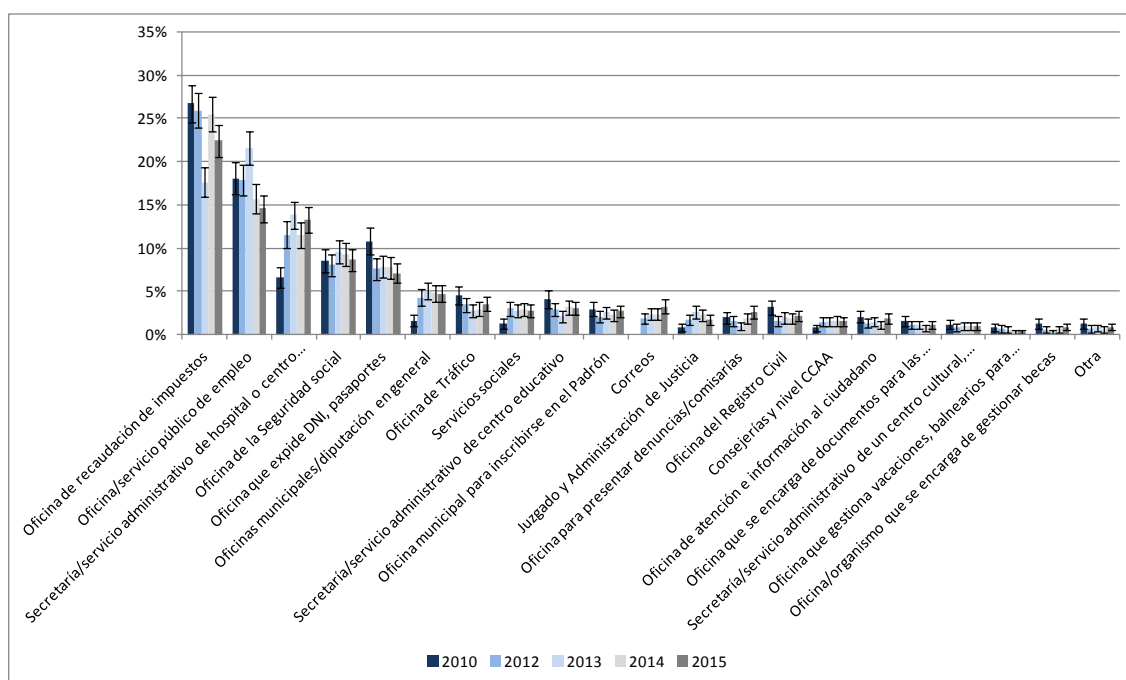
CAPÍTULO III. La satisfacción ciudadana con los servicios de tipo administrativo y sus determinantes

El presente capítulo está dedicado al estudio de los servicios públicos administrativos, sus pautas de utilización por parte de la ciudadanía y los niveles de satisfacción que suscitan, tanto a nivel general, como los referidos a los diferentes atributos del servicio, y en relación con las principales oficinas administrativas.

3.1. Utilización, expectativas, y satisfacción de los ciudadanos con los servicios de tipo administrativo.

El porcentaje de españoles que acude personalmente a alguna oficina de la Administración Pública sigue aumentando. En 2015, alrededor de un 80% de los ciudadanos afirma haber acudido personalmente a alguna oficina de la administración pública, cualquiera que fuera el nivel de gobierno responsable de la misma, en los doce meses anteriores. Esto supone un ligero aumento respecto a años anteriores, por lo que parece confirmarse una tendencia en ascenso, ya pautada desde el año 2010, en lo que asistencia se refiere.

Gráfico 26. Última oficina de la Administración o centro público al que acudió el ciudadano (2010-2015)

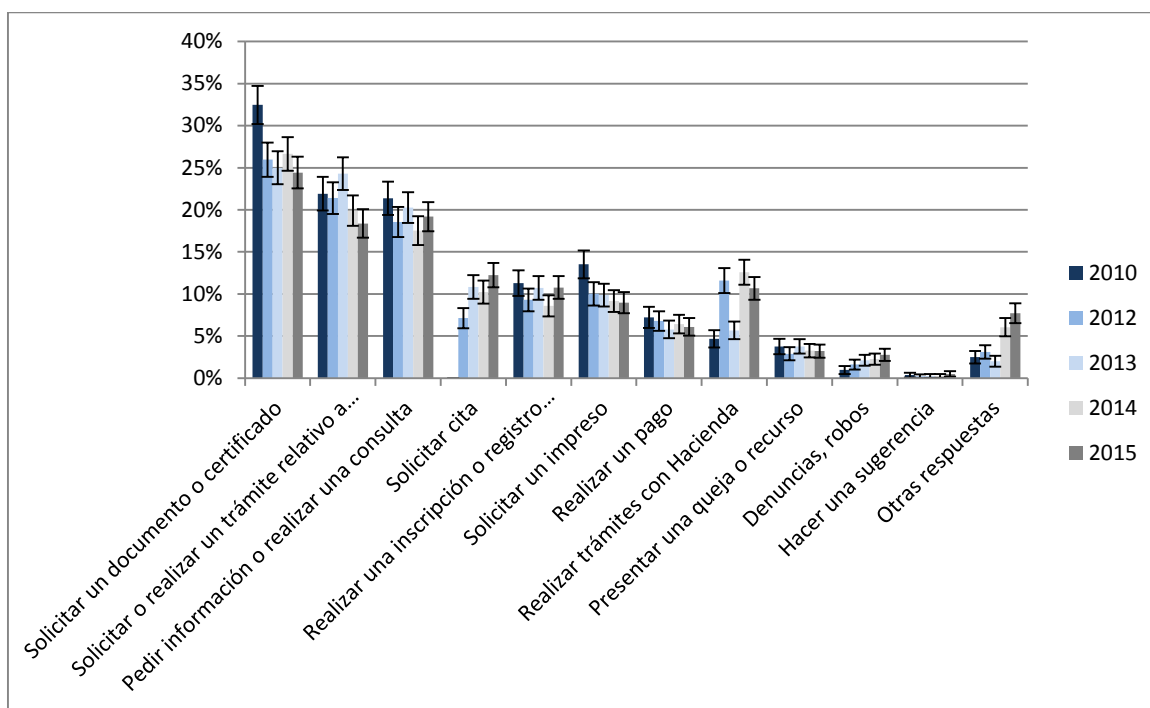


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014, 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? Porcentajes válidos.

En el gráfico 26 se muestra la distribución de la última visita a la administración por tipo de oficina o centro. Como se puede observar, la distribución es muy similar en 2015 a la que se produjo en años anteriores. Se aprecia un ligero descenso respecto al año 2014, en lo relativo a la categoría más habitual, las oficinas de Hacienda o recaudación de impuestos, pasando del 25% al 22%. Sin tener en cuenta los datos para el año 2013, se podría hablar de una tendencia a la disminución del volumen de ciudadanos que acude a estas oficinas, lo cual podría estar relacionado con la implementación de nuevas tecnologías para la prestación de servicios, especialmente en este ámbito, que permiten realizar gestiones sin necesidad de desplazarse a las oficinas. De cualquier modo, los resultados responden a la lógica señalada a lo largo de todo el informe, ya que el año 2013, que señalamos como aquel en el que la crisis económica se hace más patente en lo que a los servicios públicos se refiere, no sólo es el que registra una menor afluencia ciudadana a las oficinas de recaudación de impuestos, sino que también es el que registra una mayor presencia en los servicios públicos de empleo. En el 2015, como ya ocurría en 2014, esto se invierte, de modo que es mayor la proporción de los que acuden a las oficinas de recaudación de impuestos, un 22%, que la de los que acuden a las oficinas de desempleo, cerca de un 15%²⁴. La tercera oficina a la que recuerdan haber acudido los españoles con mayor frecuencia es la secretaría o servicio administrativo de los hospitales o centros de salud, con un 13% de afluencia.

²⁴ En esta pregunta es importante puntualizar que a pesar de la interpretación que hacemos de los datos, la pregunta no se refiere realmente a la frecuencia con la que el entrevistado acude a las oficinas, sino a cuál visitó la última vez, lo que sin duda vincula los datos al momento temporal en que se realizó el campo (junio-julio), por ejemplo, coincidiendo con la campaña de la renta o justo al concluir esta, lo que podría explicar una mayor afluencia a determinadas oficinas como las de Hacienda.

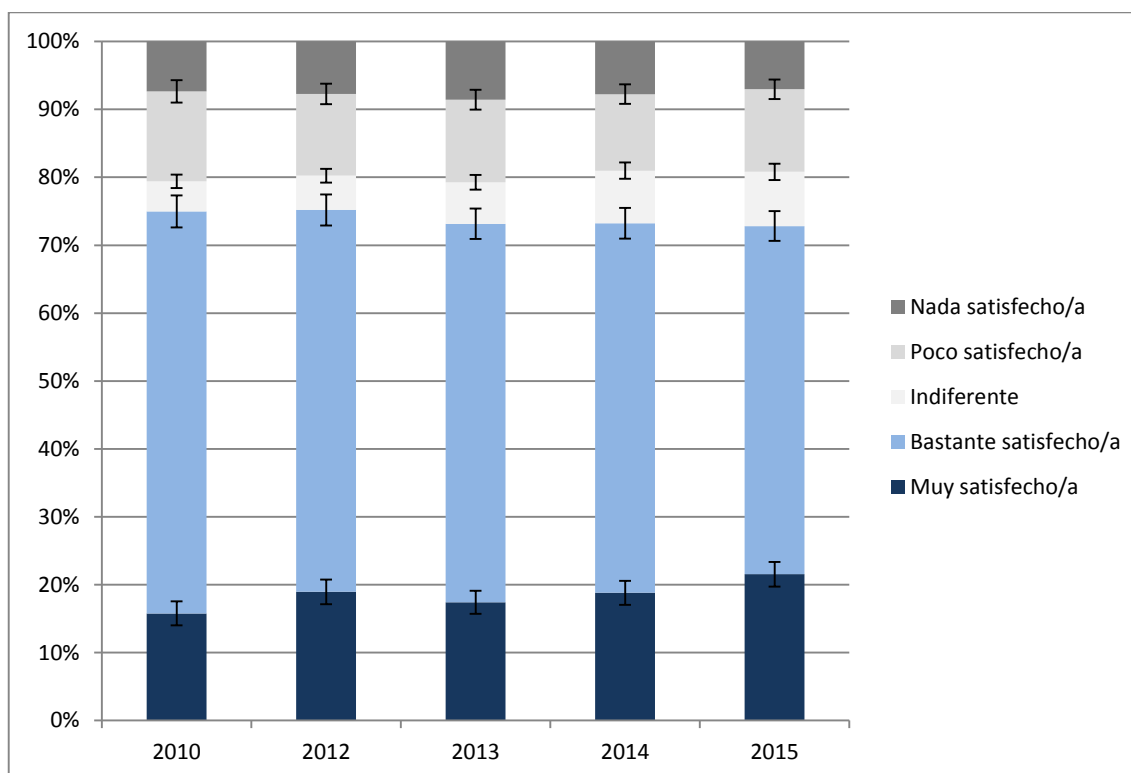
Gráfico 27. Objetivo de su última visita a una oficina de la Administración Pública (2010-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: Y en esa última ocasión, concretamente acudió a esa oficina u organismo para,... Porcentajes válidos.

Respecto a los motivos u objetivos que les llevaron a su última visita a una oficina de la Administración Pública, los ciudadanos señalan como principales objetivos en los cinco años analizados con niveles de respuesta entre el 18-32% y con apenas diferencias entre años: *solicitar un documento certificado, solicitar o realizar un trámite relativo a alguna prestación/subsidio por desempleo, pensión, subvención, ayuda y/o préstamos y pedir información o realizar una consulta*. Con niveles de respuesta inferiores, 9-15%, la solicitud de un impreso y la realización de una inscripción o registro de empadronamiento, registro civil o de otro tipo, matrícula en un centro. Es importante señalar el incremento respecto a 2013 que ha sufrido la realización de trámites con Hacienda, pasando de un 6% en 2013 a un 11% en 2015 (gráfico 27).

Gráfico 28. Satisfacción del ciudadano en su última visita a una oficina de la Administración Pública (2010-2015)

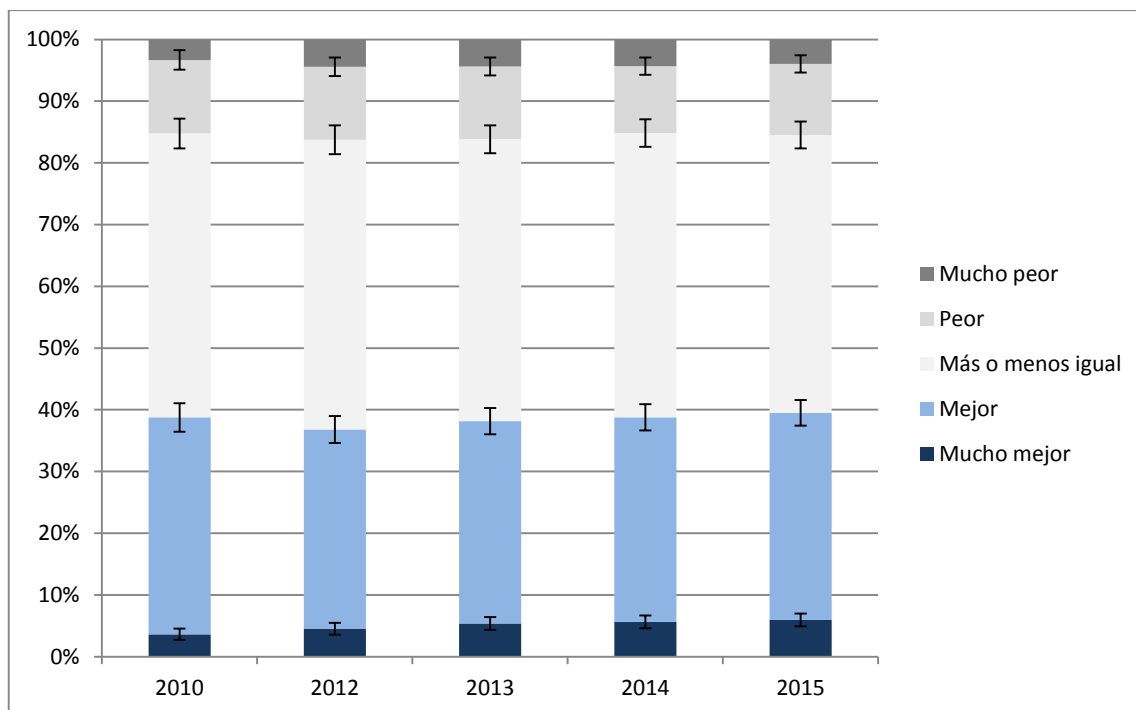


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?* Porcentajes válidos.

La mayor parte de los ciudadanos que afirma haber visitado una oficina de la Administración Pública en los últimos doce meses, manifiesta sentirse muy o bastante satisfecho con la misma, un 73%, exactamente el mismo porcentaje que en los últimos dos años 2013 y 2014, pero con una diferencia, y es que para el 2015, el porcentaje de muy satisfechos, el 22%, es mayor que el de años anteriores (gráfico 28). Los resultados de la serie histórica nos permite afirmar que los ciudadanos expresan, en general, un elevado nivel de satisfacción con el conjunto de los servicios administrativos a los que acuden presencialmente.

Cuando se trata de comparar la satisfacción con el servicio recibido respecto a las expectativas que tenían sobre el mismo, tanto en 2014 como en 2015, prácticamente el 40% de los españoles declaró que su experiencia en el momento de recibir el servicio fue mejor o mucho mejor de lo que esperaba, mientras que sólo un 15% afirma que el servicio fue peor o mucho peor de lo que esperaba (gráfico 29). Estas valoraciones positivas se han mantenido bastante estables en los últimos cinco años, sin que se puedan apreciar diferencias estadísticamente significativas en las expectativas ciudadanas respecto al funcionamiento de los servicios administrativos en España.

Gráfico 29. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la Administración Pública (2010-2015)



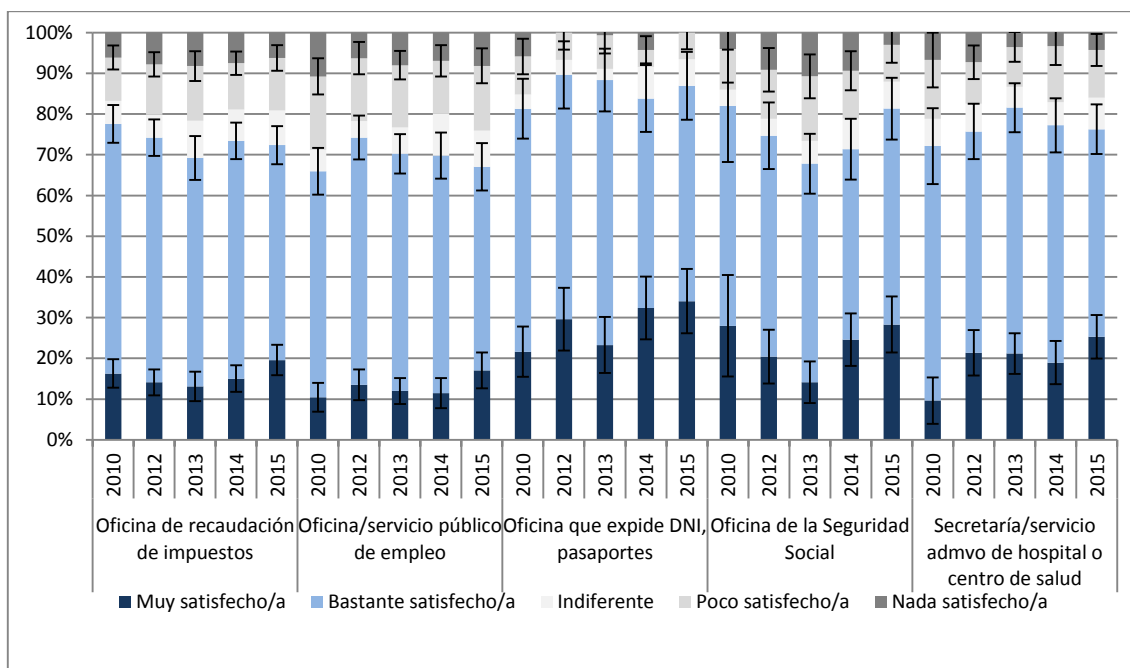
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: ¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir? Porcentajes válidos.

Con el fin de establecer si los elevados y estables niveles de satisfacción descritos respecto del conjunto de los servicios administrativos, se repiten para cada uno de ellos en particular de forma homogénea, o si por el contrario se pueden observar diferencias importantes entre servicios, se han cruzado las preguntas relativas al nivel o grado de satisfacción y al nivel de satisfacción esperado, con el tipo de oficina al que los ciudadanos afirman haber acudido por última vez. La comparación se limita, como en anteriores estudios, a las cinco oficinas con mayor número de respuestas, con el fin de asegurar un tamaño muestral mínimamente representativo que permita realizar las comparaciones.

Teniendo en cuenta los resultados que arroja el gráfico 30, podemos afirmar que apenas existen diferencias o estas son muy pequeñas, dentro de un mismo servicio para los últimos dos años; si bien, dado el tamaño muestral de encuestados que ha acudido a cada oficina, no es posible descartar que dichas diferencias se deban al azar, ya que entran dentro del margen de error de la encuesta. El único servicio donde sí se puede hablar de una variación mayor respecto a los resultados observados en el año 2014, es en las oficinas de la Seguridad Social; donde el porcentaje de ciudadanos que afirma estar muy o bastante satisfecho con las mismas aumenta en casi 13 puntos porcentuales respecto al año 2013, situándose en valores próximos a los obtenidos en el año 2010 (82%). Esta tendencia ya se apreciaba en el año 2014, cuando el aumento fue de 4 puntos

porcentuales respecto al año 2013, el valor medio de satisfacción más bajo de toda la serie de este servicio (68%).

Gráfico 30. Satisfacción del ciudadano en su última visita a diferentes oficinas de la Administración Pública por tipo de oficina (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Preguntas: *¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?* Porcentajes válidos.

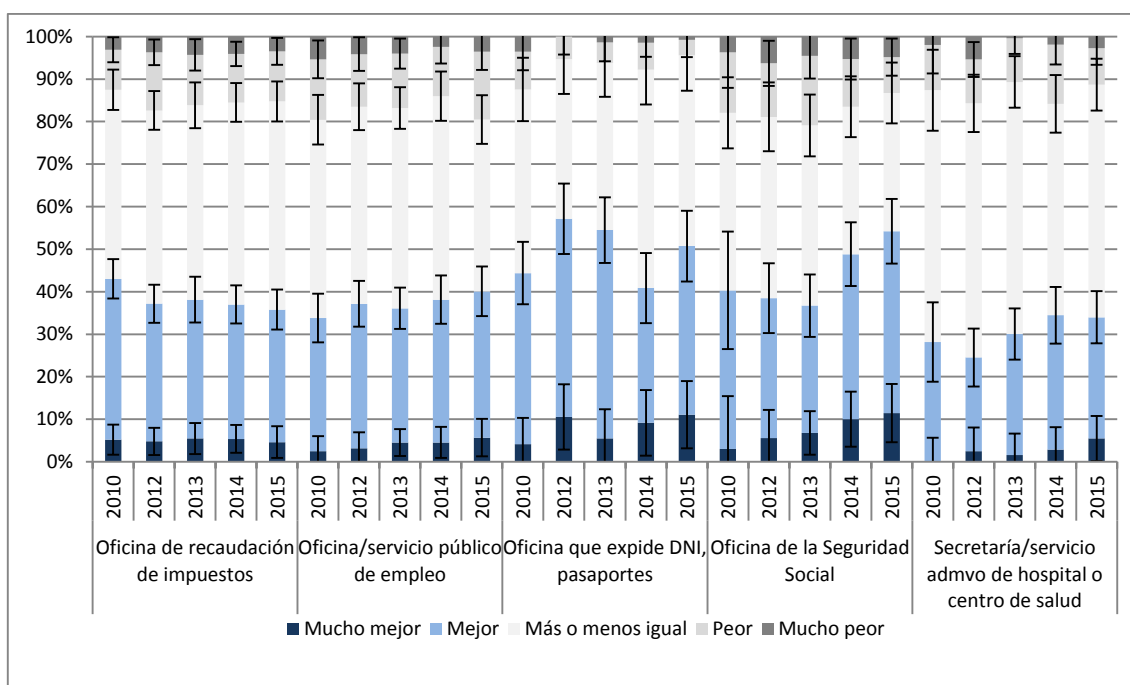
A lo largo de toda la serie histórica, son las oficinas que expiden el DNI con las que los ciudadanos muestran un mayor nivel de satisfacción, bastante o muy satisfechos (nivel medio de satisfacción de la serie, 86%); lo cual denota sin duda, un excelente nivel de calidad de este servicio, probablemente consolidado gracias a medidas como la cita previa, la popularización de las máquinas automáticas o la ampliación de horarios de atención, que han permitido minimizar en gran medida el tiempo de espera, a la vez que han agilizado la realización de algunos trámites. En segundo lugar y con niveles medios de satisfacción y muy similares para los cinco años, nos encontramos con las unidades administrativas de los hospitales (76,4%) y las oficinas de la Seguridad Social (75,4%). Por último, con niveles de medios de satisfacción por debajo del 75%, aunque si bien notablemente elevados, las oficinas de recaudación de impuestos (73,2%) y las oficinas del servicio público de empleo (69,4%).

Conviene destacar que los descensos en los últimos tres años de los niveles de satisfacción son apreciables únicamente en las oficinas del servicio público de empleo (70% en 2013, 69% en 2014 y 67% en 2015) y en las oficinas o unidades administrativas

de los hospitales (81% en 2013, 77% en 2014 y 76% en 2015). Por el contrario, en el caso de las oficinas de recaudación de impuestos (69% en 2013, 73% en 2014 y 73% en 2015) y en las oficinas de la Seguridad Social (68% en 2013, 72% en 2014 y 81% en 2015), ya mencionadas, se ha experimentado un crecimiento en los últimos dos años que permite recuperar los niveles existentes en el año 2010 y 2012.

Finalmente, profundizando aún más en el análisis, estudiamos la relación entre la satisfacción y las expectativas para cada una de las diferentes oficinas. En líneas generales, en 2015, el porcentaje de ciudadanos que consideran que el servicio recibido fue mejor o mucho mejor que lo esperado son elevados, aunque bastante dispares.

Gráfico 31. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la administración por tipo de oficina (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? ; Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?* Porcentajes válidos.

Los mejores resultados en este año 2015, en lo que a confirmación de expectativas con el servicio se refiere, son los referentes a las oficinas de la Seguridad Social, al igual que en el año 2014, un 54% de los que acudieron a ellas en este año, declara que su experiencia fue mejor o mucho mejor que lo esperado, siendo un 49% en el año 2014. Le siguen las oficinas de expedición del DNI, donde el porcentaje de ciudadanos que afirman que el servicio fue mejor o mucho mejor de lo esperado es de un 51%, diez puntos porcentuales más que en el año 2014, recuperando así lo perdido respecto a los valores de 2012. Las oficinas del servicio público de empleo muestran una valoración mejor o

mucho mejor respecto a las expectativas del servicio de en torno al 40%, ligeramente superior que el obtenido en el año 2014 (39%) y en el año 2013 (37%).

Por último, con valores medios en torno al 34-36% de ciudadanos que contesta que el servicio fue mejor o mucho mejor de lo esperado, se encuentran las oficinas de recaudación de impuestos (36%) y las unidades administrativas de los hospitales (34%). En el caso de las oficinas de recaudación de impuestos el porcentaje obtenido en este año 2015 viene a confirmar una tendencia en descenso que ya se apuntaba en 2012 y 2014 respecto a los valores de 2010, probablemente motivado por el aumento de los niveles impositivos en los últimos cuatro años. En el caso de las unidades administrativas de los hospitales, el patrón no es nítido, fluctuando a lo largo de la serie histórica, si bien con una ligera tendencia en ascenso de 2012 a 2014 (28% en 2010, 24% en 2012, 30% en 2013, 35% en 2014 y 34% en 2015).

3.2. Satisfacción con distintos atributos de los servicios administrativos de tipo presencial.

En el siguiente gráfico (gráfico 32) se muestran los niveles de satisfacción de los ciudadanos con los diferentes aspectos de los servicios administrativos. Al igual que en años anteriores, se observa como los ciudadanos tienden a diferenciar con claridad entre dichos aspectos, y que además, la satisfacción con cada uno de ellos tiende a permanecer estable. Si bien en líneas generales podemos afirmar que los niveles de satisfacción obtenidos para el año 2015 son prácticamente idénticos o incluso idénticos, a los obtenidos para el año 2014 en cada uno de los servicios.

Los aspectos o atributos que presentan mayores niveles de satisfacción, con valores iguales o superiores al 80% de entrevistados bastante o muy satisfecho son: *el estado de las instalaciones*, con un 87%; *el trato que le dio el personal que le atendió*, con un 85%; *la profesionalidad del personal que los atendió*, con un 83%; *el tiempo que le dedicó el personal que le atendió*, con un 81% y *la seguridad de que el trámite se resolvió correctamente*, con un 80%. Con valores superiores al 75% e inferiores al 80% se encuentran: *la información que le proporcionaron*, con un 78%; seguido del *horario de atención al público*, con un 76% y *el tiempo que tardó la administración en resolver la gestión*, con un 72,5%.

En líneas generales, podemos afirmar que los niveles de satisfacción para los atributos mencionados son muy elevados en el conjunto global de la serie histórica, con leves diferencias en algunos años que apenas permiten hablar de patrones claros de ascenso o descenso de los niveles de satisfacción; puesto que en todos los supuestos estaríamos hablando de diferenciales no superiores a los dos/tres puntos porcentuales

respecto al año 2013 (diferencias que entran dentro del error muestral), en el que se observan los valores más bajos para todos los atributos.

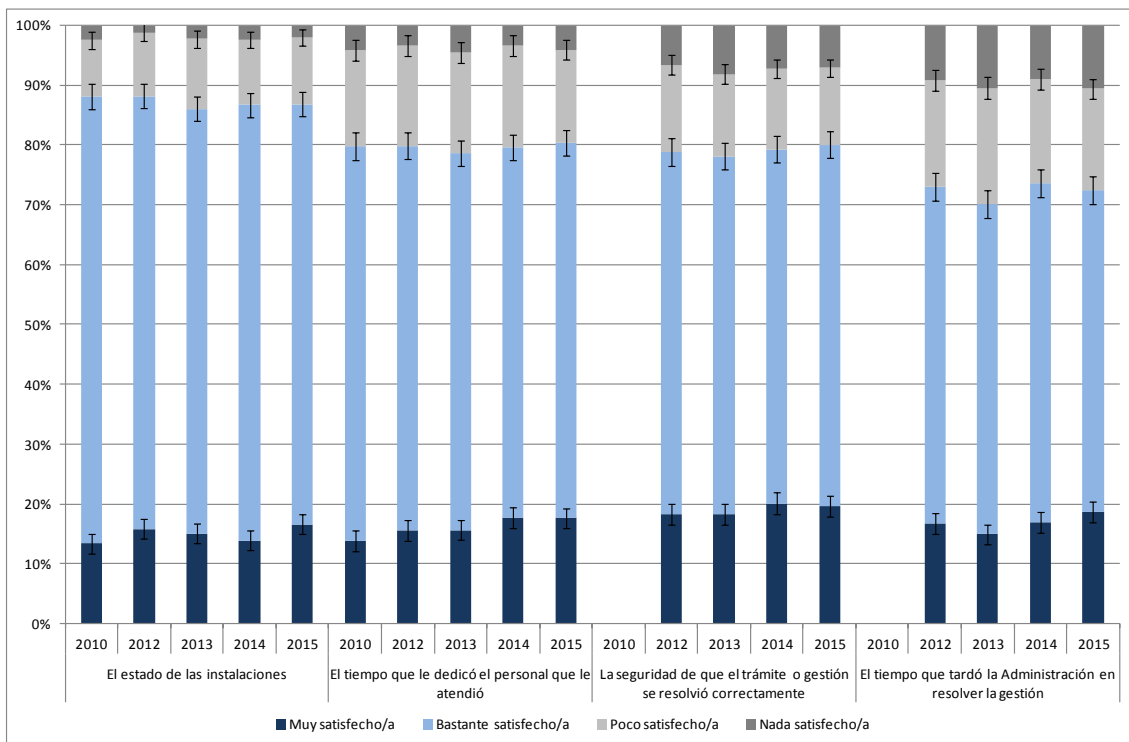
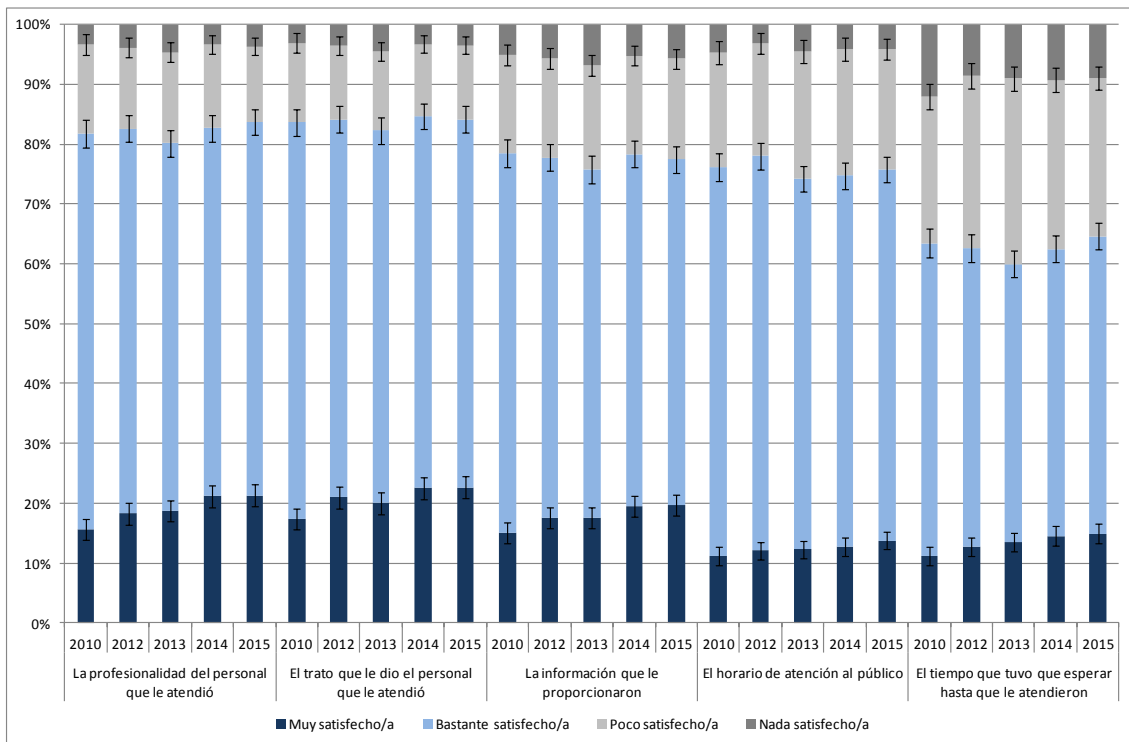
Finalmente y al igual que en los años anteriores, el nivel de satisfacción con el *tiempo que el ciudadano tuvo que esperar hasta que le atendieron* en la oficina o administración, es el atributo peor valorado con un 65%; a gran distancia, como se puede observar de los niveles de satisfacción del resto de atributos mencionados.

En definitiva, los dos elementos peor valorados en las oficinas administrativas públicas están relacionados con el tiempo, el *tiempo que el ciudadano tuvo que esperar hasta que le atendieron* y *tiempo que tardó la administración en resolver la gestión*, lo que concuerda con los datos analizados anteriormente, que nos indicaban que *el tiempo en resolver las gestiones* es la característica de las administraciones públicas que a ojos de los españoles menos ha mejorado en los últimos cinco años.

Por esta razón, parece oportuno analizar si la satisfacción es homogénea entre oficinas respecto al aspecto peor valorado, *tiempo que el ciudadano tuvo que esperar hasta que le atendieron*, o si bien es sustancialmente mayor en unas que en otras, con el fin último de identificar la existencia de áreas de mejora (véase gráfico 32).

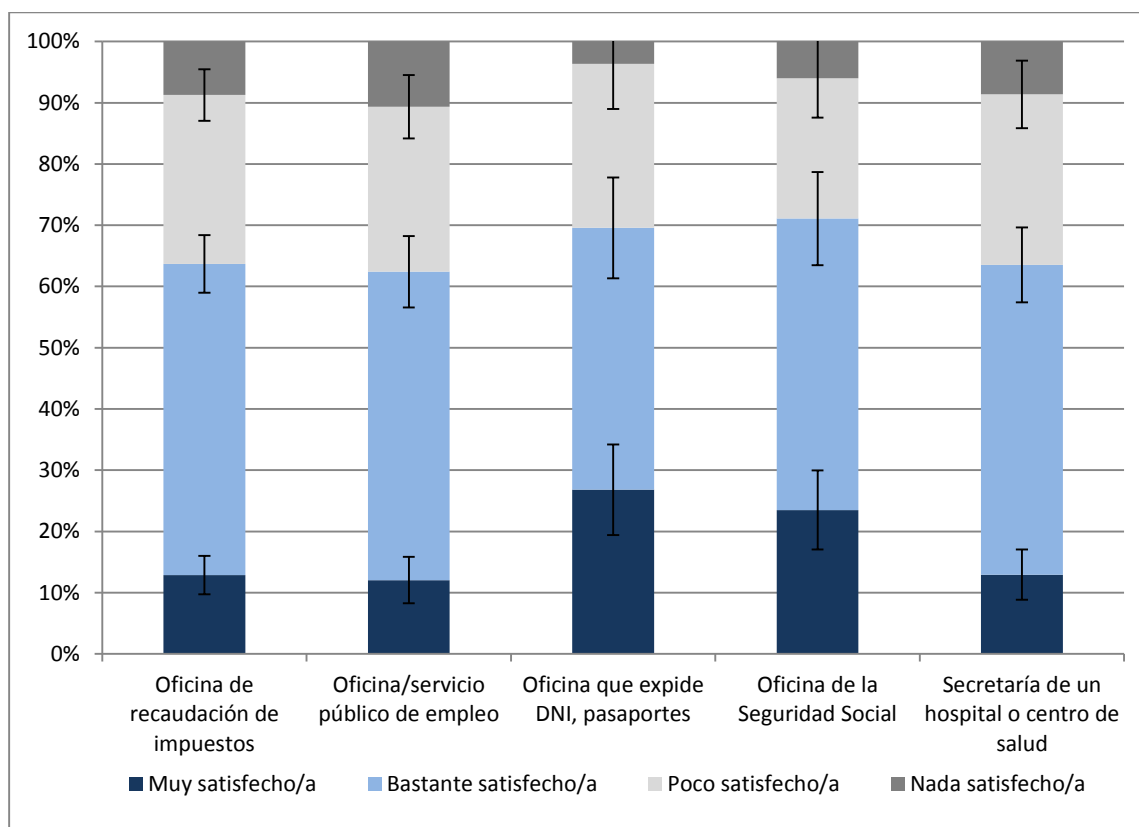
La satisfacción con el tiempo de espera en ser atendido presenta ciertas diferencias o variaciones de interés respecto al tipo de oficina al que hagamos referencia, tal y como se observa en el siguiente gráfico. Son las oficinas de la Seguridad Social y las oficinas de tramitación del DNI las que presentan un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos con el tiempo de espera en las mismas, 71 y 70% respectivamente. En ambos casos, los valores son superiores a los observados en el año 2014. El nivel de satisfacción con el tiempo de espera en las oficinas de recaudación de impuestos y en las unidades administrativas de los hospitales es idéntico, del 64%, aunque notablemente inferior al de las otras dos oficinas mencionadas anteriormente. Por último, es en las oficinas del servicio público de empleo donde los ciudadanos expresan un menor nivel de satisfacción con el tiempo de espera, concretamente del 62%. Parece lógico que sea en aspectos tan delicados y cercanos como el empleo, la salud o la economía donde los ciudadanos presenten menores niveles de satisfacción con *el tiempo de espera para ser atendido*, aunque habría que estudiar cuáles son los mecanismos de gestión del tiempo que se utilizan en unas u otras oficinas, para poder establecer el motivo real de tales diferencias de valoración.

Gráfico 32. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la administración presencial (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: Y, concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con... Porcentajes válidos.

Gráfico 33. Satisfacción ciudadana con el tiempo de espera en ser atendido para diferentes tipos de oficina



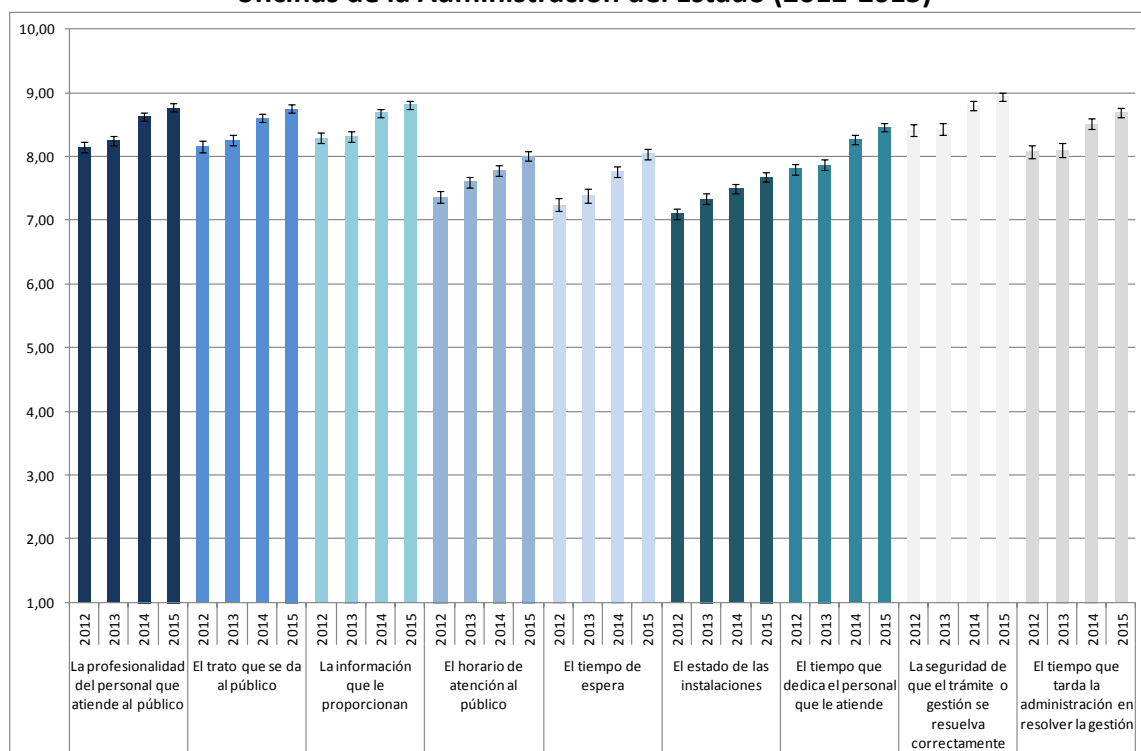
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? ; Y, concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con...* Porcentajes válidos.

Pero para indagar y detectar aquellas áreas o espacios de mejora en la calidad de los servicios, no es suficiente con medir y analizar los niveles de satisfacción que los ciudadanos expresan sobre los diferentes servicios; sino que también es necesario analizar la importancia que aquellos otorgan a las distintas dimensiones de los servicios, lo que adquiere, por ende, vital importancia, en momento de restricción presupuestaria como los que caracterizan a los últimos años en España. En este tipo de circunstancias la necesidad de priorización del uso de recursos escasos es fundamental de cara al mantenimiento y/o mejora de los servicios y de los diferentes aspectos de éstos a los que los ciudadanos otorgan una mayor importancia. Por ello es esencial plantear un orden o jerarquía de prioridades o preferencias de los ciudadanos respecto de los servicios públicos y de sus elementos internos, que permita replantear la distribución y optimización de los recursos disponibles.

Con este objetivo, en los últimos cuatro años la AEVAL ha preguntado a los ciudadanos sobre la importancia que conceden a los distintos atributos que inciden en la satisfacción con los servicios administrativos que se prestan de manera presencial, utilizando para expresar dicha satisfacción una escala numérica de 1 a 10, donde 1 expresaría el menor grado de importancia y 10 el máximo.

Como suele ser habitual en los estudios demoscópicos sobre la calidad y/o satisfacción con los servicios públicos, los ciudadanos tienden a expresar que todos los aspectos o elementos internos de los servicios son importantes o incluso muy importantes, habitualmente con una importancia media superior al centro de la escala. Sin embargo, estas afirmaciones no impiden que podamos hablar de la existencia de diferencias significativas respecto de las puntuaciones medias de dichos aspectos o elementos, lo que permite realizar una priorización de los mismos en base a las percepciones ciudadanas.

Gráfico 34. Importancia atribuida a las características del funcionamiento de las oficinas de la Administración del Estado (2012-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 e 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *En relación con el funcionamiento de las oficinas de la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno) valore el grado de importancia que tienen los siguientes aspectos para Ud., siendo 1 “nada importante” y 10 “muy importante”.*

Antes de desgranar dicha priorización y tal y como se puede observar claramente en el gráfico 34, en los últimos cuatro años el nivel de importancia para los ciudadanos de todos y cada uno de los elementos de los servicios ha ido en aumento, alcanzando en el año 2015 los máximos valores, superiores al 8 en todos los supuestos, salvo en el caso de la importancia concedida al estado de las instalaciones, ligeramente por debajo de dicho umbral. Además, y salvo leves variaciones que podrían ser atribuidas a la construcción final de la muestra, se mantiene la jerarquía establecida para el año 2013 y 2014.

Por tanto, los elementos o aspectos que presentan una mayor importancia media (media superior a 8,60 sobre 10) para los ciudadanos son: la *seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente* (con 8,95 puntos sobre 10 en 2015 y 8,80 en 2014); seguido de la *información que le proporcionan* (con 8,81 puntos sobre 10 en 2015 y 8,68 en 2014); la *profesionalidad del personal* (con 8,77 puntos sobre 10 en 2015 y 8,63 en 2014); el *trato que se le da al público* (con 8,75 puntos sobre 10 en 2015 y 8,60 en 2014) y finalmente, con un mayor aumento respecto a los dos años anteriores, el *tiempo que tarda la administración en resolver la gestión* (con un 8,69 puntos sobre 10 en 2015 y 8,51 en 2014).

Entre 8 y 8,50 se sitúan el *tiempo que dedica el personal a la atención al público* (con 8,46 puntos sobre 10 en 2015 y 8,27 en 2014), el *tiempo de espera para ser atendido* (con 8,04 puntos sobre 10 en 2015 y 7,76 en 2014) y el *horario de atención al público* (con 8 puntos sobre 10 en 2015 y 7,78 en 2014). Finalmente con el valor más bajo el *estado de las instalaciones*, con 7,67 puntos sobre 10 en 2015 y 7,49 en 2014).

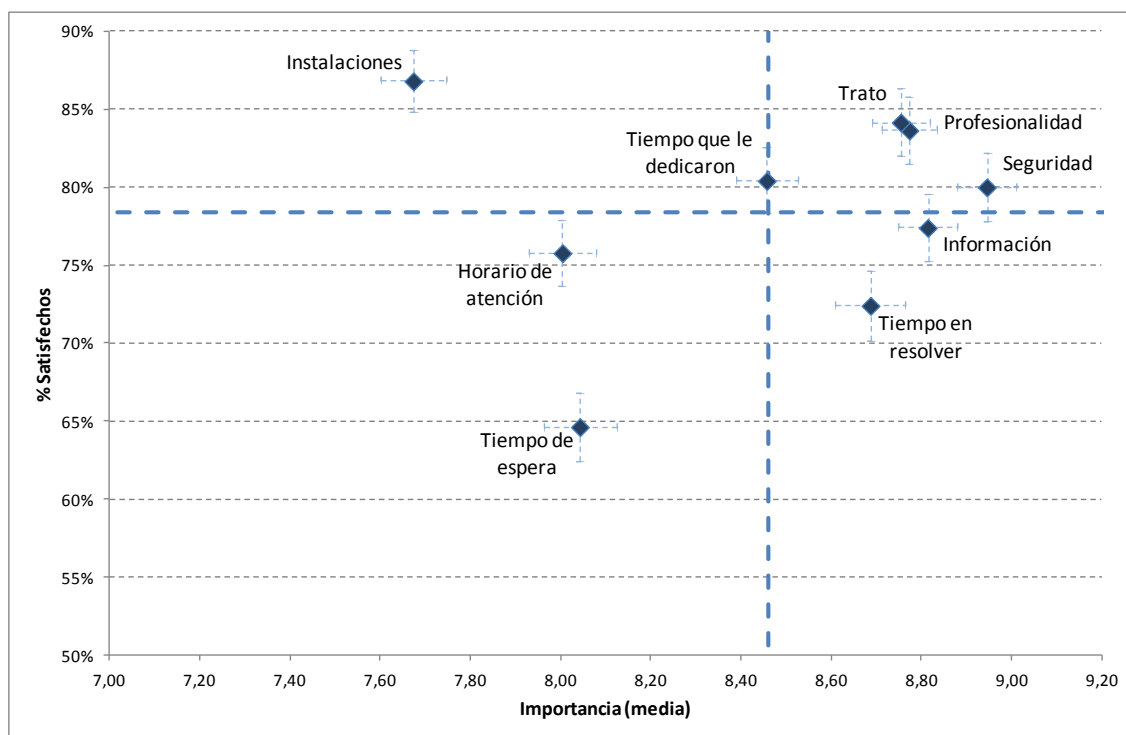
Una vez establecida esta priorización y conocidos los niveles de satisfacción para cada uno de los servicios y aspectos de éstos, es posible realizar un análisis que dé cuenta de la importancia-valoración de las diferentes dimensiones de la calidad del servicio. Este análisis permitirá detectar los puntos fuertes, así como las áreas o aspectos a mejorar para obtener un incremento en la calidad de prestación de los servicios administrativos en nuestro país.

A continuación, se presenta en el gráfico 35 este análisis para los últimos dos años, 2014 y 2015. Cada uno de los gráficos se encuentra dividido en cuatro cuadrantes, usando como ejes para dicha división las medidas de importancia (eje horizontal) y de satisfacción (eje vertical). De tal modo que, en el cuadrante superior derecho se ubicarán aquellas dimensiones a las que los ciudadanos conceden mayor importancia que la media del resto de atributos, y que además muestran un mayor nivel de satisfacción que la media. Representarían, por tanto, los puntos fuertes o ventajas de la calidad de los servicios administrativos, en los cuales la pauta de actuación sería la de continuar manteniendo el nivel para asegurarse la estabilidad de la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de dichos servicios.

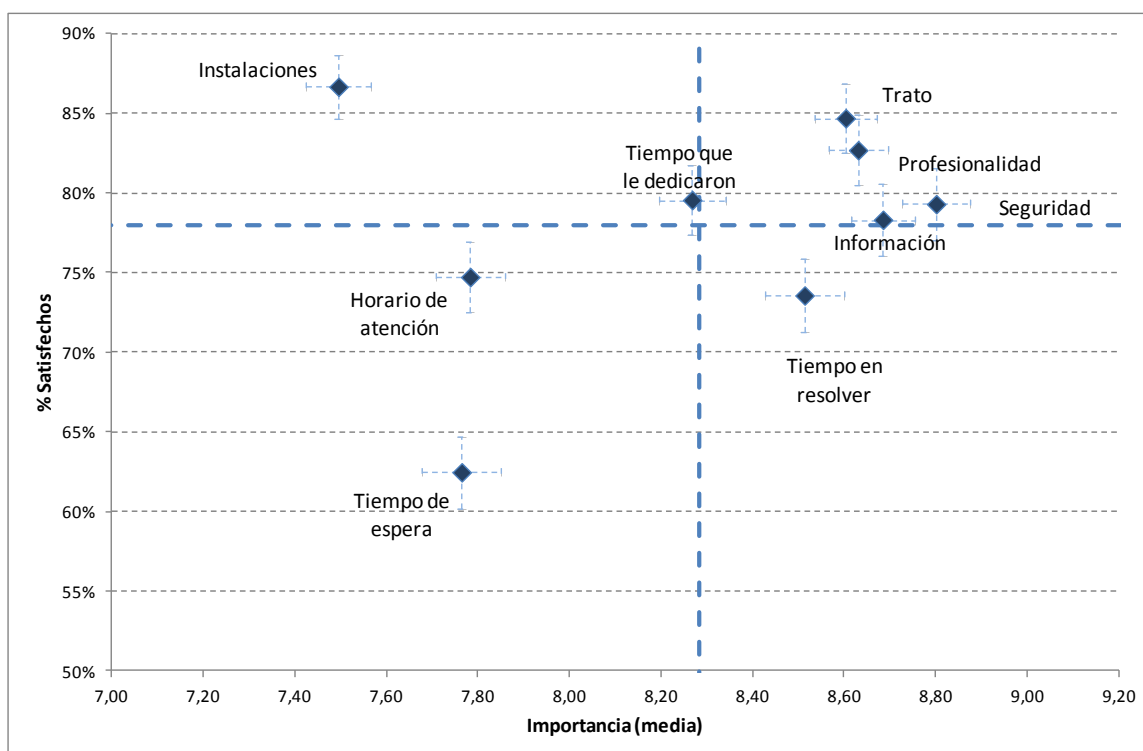
En este cuadrante, tanto en 2014 como en 2015, y al igual que resultaba de la comparación en el pasado informe con el año 2013, se encuentran los aspectos del servicio relativos al *trato otorgado a los ciudadanos* y la *profesionalidad del personal que los atendió*. Respecto a la *seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente*, aunque en 2014 su adscripción no era del todo completa en este cuadrante, en el año 2015 si lo es, ya que ha aumentado el nivel de satisfacción ciudadana al respecto, volviéndose superior a la media.

Gráfico 35. Importancia/Valoración de las diferentes dimensiones de la calidad del servicio (2014, 2015)

2015



2014



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *En relación con el funcionamiento de las oficinas de la Administración del Estado (Ministerios, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Subdelegación o Delegación del Gobierno) valore el grado de importancia que tienen los siguientes aspectos para Ud., siendo 1 "nada importante" y 10 "muy importante"; Y, concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con... Porcentajes válidos.*

En el cuadrante inferior derecho, donde se situarían los atributos con mayor importancia pero con un nivel de satisfacción menor a la media, se encuentra el *tiempo en resolver la gestión*, tanto en 2014 como en 2015, por lo que ésta sería claramente un área de mejora de los servicios administrativos en nuestro país, como venimos observando a lo largo de este informe. Respecto a la *información que recibió el ciudadano*, si bien se encuentra ubicado también en este cuadrante, está muy cerca del cuadrante superior, lo que indica que el nivel de satisfacción con esta dimensión está muy cerca del nivel medio. Por esto último, entendemos que los esfuerzos de mejora deben concentrarse en mayor medida en la mejora del *tiempo en resolver la gestión*, puesto que el nivel de satisfacción con este atributo es significativamente inferior a la media.

En el cuadrante superior izquierdo, con menor importancia, pero elevado nivel de satisfacción, lo que denotaría un cierto exceso de esfuerzo público teniendo en cuenta las percepciones de los ciudadanos al respecto, se encuentra, en ambos años, el *estado de las instalaciones*. En el mismo cuadrante se encontraba en 2014 el *tiempo que el personal dedica a atender a los ciudadanos*, pero en el presente año, los niveles de satisfacción de este atributo son superiores a la media, y su nivel de importancia coincide exactamente con el nivel de importancia medio que los ciudadanos se atribuyen a las dimensiones de los servicios, por lo que no sería necesario actuar más que para mantener el nivel de satisfacción.

Finalmente, el cuadrante inferior izquierdo refleja aquellos atributos donde la satisfacción es menor pero, no obstante, no constituyen áreas prioritarias de mejora, ya que la importancia que conceden los ciudadanos a las mismas es inferior a la media. Se ubica en el mismo, el *tiempo de espera para ser atendido*, atributo que no sólo presenta el menor grado de satisfacción, sino también un bajo grado de importancia. También encontramos en este cuadrante el *horario de atención*, con menor grado de importancia pero con mayor nivel de satisfacción.

Para cerrar el análisis de la satisfacción con los diferentes atributos, se presenta a continuación el ajuste de un modelo de regresión lineal²⁵ que permite observar cuáles son los atributos que condicionan positivamente en mayor medida la satisfacción global con los servicios administrativos presenciales de la Administración Pública. El nivel de explicación del modelo y por tanto de la satisfacción con los servicios administrativos presenciales es de un 52,8% de la variabilidad de esta. Teniendo en cuenta los resultados que se muestran en la tabla 2, la *profesionalidad del personal que le atendió*, vuelve a ser al igual que en el informe del pasado año, el elemento que ejerce una mayor influencia sobre el grado de satisfacción con estos servicios; seguido del *tiempo que tardó la*

²⁵ Además de los atributos de los servicios administrativos, el análisis se ha controlado por las principales variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de estudios y situación laboral).

administración en resolver la gestión y la seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente.

Tabla 2. Regresión lineal múltiple. VD Satisfacción con los servicios administrativos presenciales

	Beta
La profesionalidad del personal que le atendió	0,227***
El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	0,201***
La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	0,169***
La información que le proporcionaron	0,147***
El estado de las instalaciones	-0,078***
El tiempo que dedica el personal que le atiende	0,076**
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	0,075***
Parado	0,041*
R ² corregido	0,528
Error típico de estimación	0,784

Se muestran los coeficientes estandarizados de regresión. ***máxima significatividad $p \leq 0,001$, **significatividad media $p \leq 0,01$, * mínima significatividad $p \leq 0,05$. Fuente: Elaboración propia a partir de Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS.

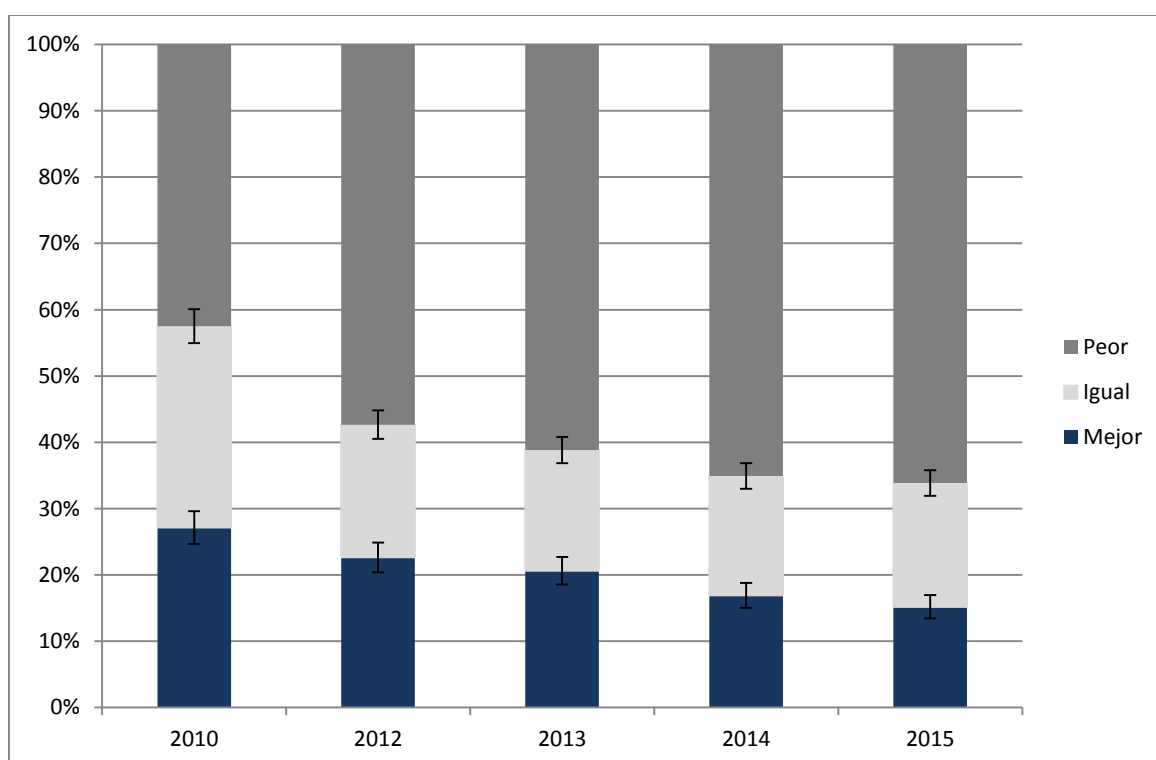
Las variables sociodemográficas, al contrario que en 2014, no tienen influencia significativa, excepto en el caso de los parados, cuyo grado de satisfacción con los servicios públicos presenciales aumenta en función de su situación laboral.

Por último, el único atributo que influye negativamente, aunque moderadamente, en la percepción de los ciudadanos sobre los servicios administrativos presenciales es el estado de las instalaciones, tal y como también sucedía en el modelo planteado para el año 2014; un aspecto que además no resulta de gran importancia para los ciudadanos, y que por lo que parece, genera un efecto negativo en la satisfacción global, muy probablemente debido a que los ciudadanos muchas veces lo consideren un gasto superfluo.

3.3. La preferencia sobre la gestión pública o privada de algunos servicios de tipo administrativo.

En el estudio demoscópico se ha incluido también una cuestión relativa a la opinión que los ciudadanos tienen sobre el funcionamiento de los servicios administrativos en caso de externalización y, por tanto, su gestión por parte de una empresa del sector privado en lugar de por la propia administración.

Gráfico 36. Opinión ciudadana sobre si los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor, igual o peor si los gestionara una empresa privada (2010, 2012, 2013, 2014 y 2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: Y, ¿cree Ud. que este servicio funcionarían mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada? Porcentajes válidos.

Esta cuestión que ha sido recogida desde el año 2010 hasta la actualidad de forma ininterrumpida, presenta importantes diferencias en su evolución temporal. Así y mientras que en el año 2010 podría afirmarse que existía una opinión más favorable a la gestión privada, esta opinión se ha ido reduciendo notablemente en los años siguientes, pasando de un 27% de los ciudadanos que entendían que el funcionamiento sería mejor bajo gestión privada, a un 15% en el año 2015 que mantiene dicha opinión. En consecuencia el porcentaje de los que consideran que el funcionamiento de los servicios administrativos empeoraría si fueran gestionados de forma privada, ha ido aumentando

paulatinamente en los últimos cinco estudios, pasando de un 42% en 2010, a un 57% en 2012, un 61% en 2013, un 65% en 2014 y un 66% en 2015.

CAPÍTULO IV. La ciudadanía y la Administración Electrónica

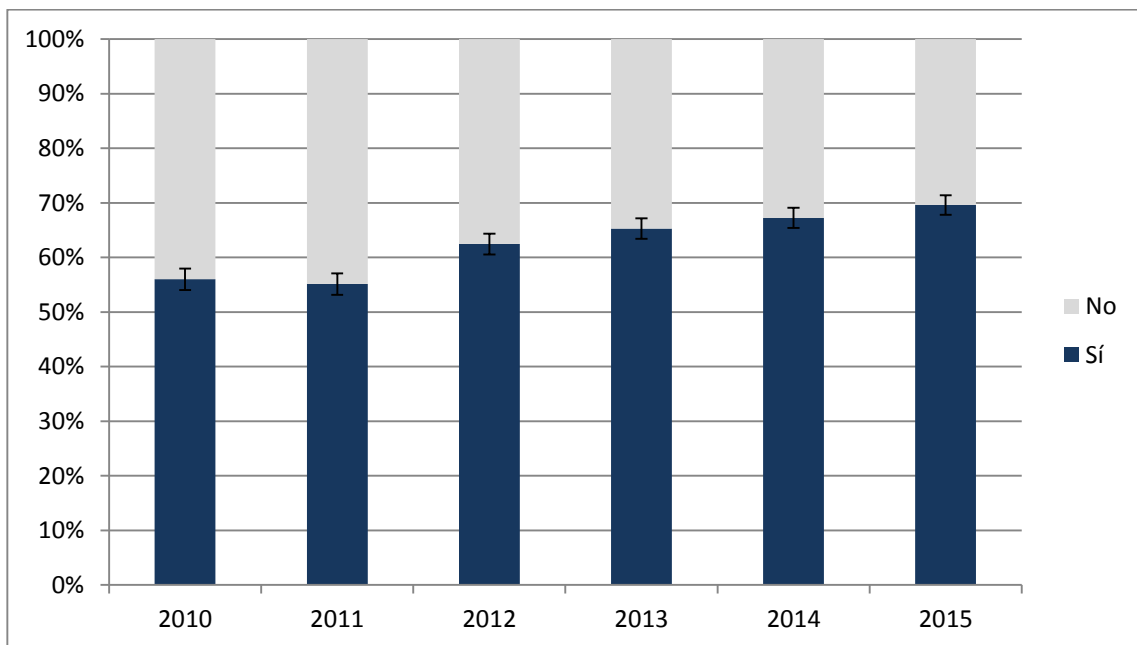
En este capítulo analizamos la evolución del uso de internet y la administración electrónica en relación a otros canales de contacto con las administraciones públicas. Además se estudia el grado de satisfacción general con los diferentes canales y en particular con la e-administración y las características propias de este servicio administrativo.

4.1. Evolución del uso de la administración electrónica.

Como en informes anteriores, en 2015 se estudian también las actitudes, valoraciones y experiencias ciudadanas en relación con la administración electrónica en España, con el objetivo de evaluar su funcionamiento y utilidad desde el punto de vista de la ciudadanía.

Los aspectos de la administración electrónica que analizaremos son: los canales habituales de contacto con la administración, el volumen de usuarios, las características del uso, la satisfacción con el funcionamiento de las webs de la administración pública y su accesibilidad para diferentes grupos de personas.

Gráfico 37. Evolución del uso de internet



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014, 3.102 de 2015 AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Podría decirme si ha utilizado Internet en los últimos doce meses?*. Porcentajes válidos.

La posibilidad de acceso a través de Internet a los servicios públicos es, como hemos visto, una de las dimensiones de la Administración Pública que, a juicio de los ciudadanos, más ha mejorado en los últimos cinco años: un 81% cree que ha mejorado, frente a solo un 6% que cree que ha empeorado. En el presente epígrafe se profundiza más en el estudio de la e-administración, analizando la evolución de los comportamientos declarados y las actitudes ciudadanas frente a la misma.

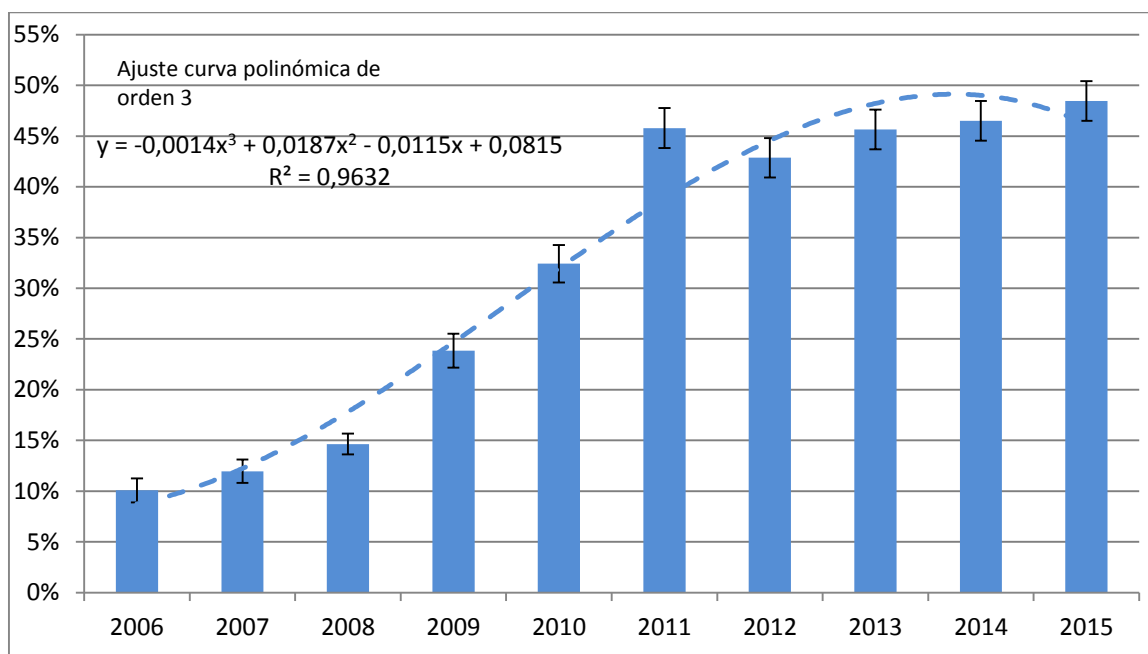
Casi el 70% de los españoles afirma haber utilizado internet en los últimos doce meses, de los cuales también el 70% lo han hecho para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público.

Del mismo modo que se observaba en anteriores informes, el uso de la e-administración, desde el 2006 hasta el presente, ha experimentado una destacada y sostenida evolución. Entre el 2006 y el 2008 el incremento de los usuarios de la e-administración era más tímido, pero a partir de 2009 se acentúa, con un repunte en 2011, que debe ser tomado con cautela, ya que en ese año la forma de preguntar difiere de todos los demás años, por lo que podría condicionar los resultados²⁶. Finalmente, desde 2012 hasta la actualidad, el aumento del *uso de internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público*, ha sido continuado, pasando de un 43% en 2012, a un 47% en 2014 y finalmente a un 48% en 2015. Se consolida así la utilización por los ciudadanos de la que se ha venido a denominar la e-administración en sus relaciones con la Administración Pública (gráfico 38).

Todas estas cifras nos revelan, tal y como se argumentaba en anteriores informes, que ambas, la tasa de penetración de internet en España, así como la tasa de penetración de la administración electrónica, siguen creciendo moderadamente. A continuación trataremos de profundizar en el análisis, intentando encontrar algún motivo que justifique estos datos.

²⁶ En 2011 la pregunta no se realiza en genérico sobre los sitios web de las AAPP, sino que ofrece un listado de sitios web de las administraciones

Gráfico 38. Evolución del uso de la administración electrónica en los últimos 12 meses (2006-2015)²⁷

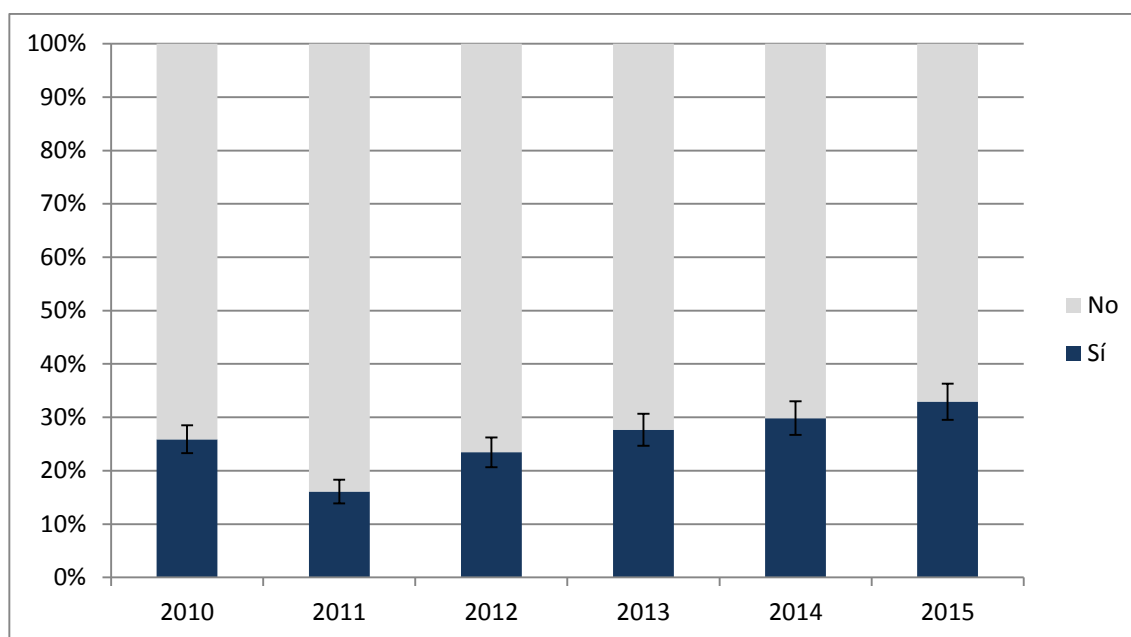


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y en los últimos doce meses ¿ha utilizado internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público?**La redacción de la pregunta varía entre los distintos estudios. En 2006 y 2007 se pregunta solo por sitios web de la Administración del Estado, a partir de 2008 se incluye también la Administración de las CCAA y las CCAA. En 2011 la pregunta no se realiza en genérico sobre los sitios web de las AAPP, sino que ofrece un listado de sitios web de las administraciones.**La muestra contiene solo españoles en los años 2006 y 2008, para el resto de los estudios el universo es toda la población residente, española o extranjera.***Este porcentaje se ha calculado incluyendo a los perdidos (NS/NC/No ha tenido contacto con la e-administración por ningún medio) en la categoría de los que no han usado la e-administración en el último año. Es decir, se calcula los que han respondido que sí han visitado una web de las AAPP en los últimos 12 meses entre el total de encuestados.***No se han imputado los valores perdidos debido a la diferente categorización de los mismos en las distintas encuestas.

El estudio de los usuarios indirectos de la administración electrónica, es decir, aquellos que si bien no han empleado internet por sí mismos en los últimos 12 meses, *“han solicitado a otra persona que busque en internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público”* no revela cambios importantes, manteniéndose estable en el 10% de la población. Las variaciones interanuales de este porcentaje de usuarios son tan pequeñas que no son significativas, y entran dentro del margen de error de la encuesta.

²⁷ El dato referido al porcentaje de usuarios directos de la e-administración debe ser tomado con cautela, ya que procede de una pregunta filtrada previamente entre aquellos que declaran haber utilizado internet en los últimos doce meses y aunque está calculado para el total de la población, en realidad no es representativo de la misma, ya que la pregunta no se ha realizado a toda la muestra.

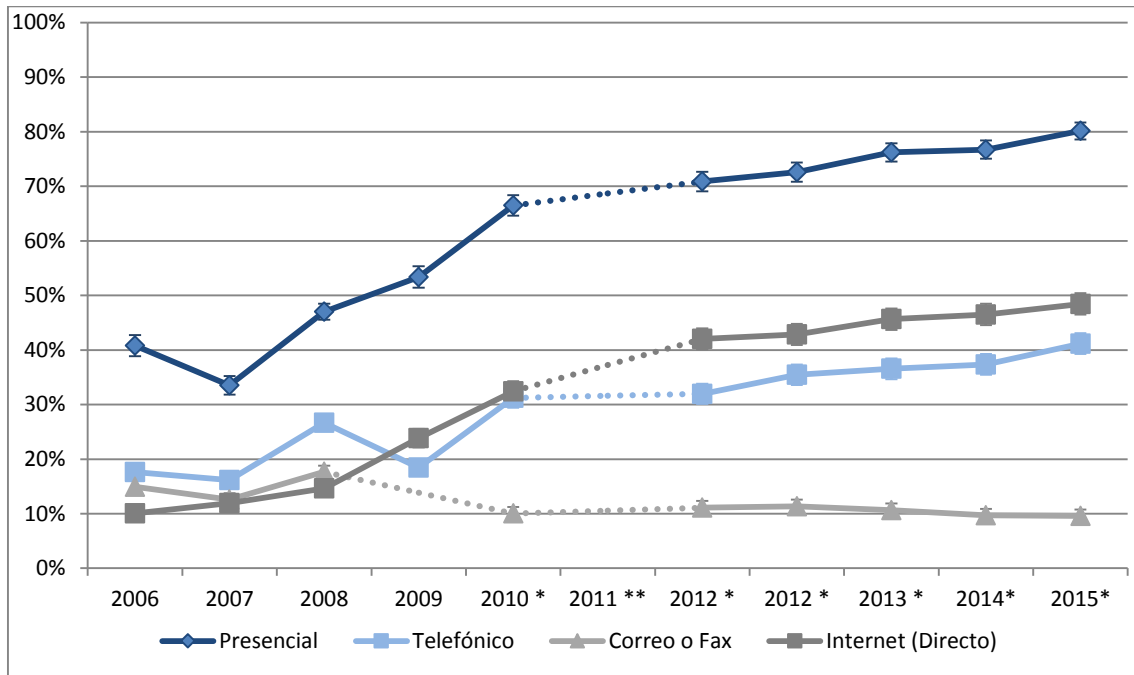
Gráfico 39. Evolución del uso indirecto de la e-administración (2010-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014, 3.102 de 2015 AEVAL&CIS. Pregunta: Y, ¿en alguna ocasión ha solicitado a otra persona que busque en Internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público? Porcentajes válidos.

Otro elemento de análisis que resulta de interés es el canal de contacto con las administraciones utilizado por los españoles. En el gráfico 40 se proyecta la evolución del número de personas que contactan con la administración pública a través de otro tipo de canales distintos al de internet, ya sean estos el presencial, telefónico o postal. Claramente el canal presencial sigue siendo el principal medio a través del cual los ciudadanos contactan con la Administración Pública. Desde el año 2008, su evolución ha ido en ascenso constante y significativo pasando de un 34% en el año 2007 a un 80% en 2015 (tres puntos porcentuales más que en 2014). El resto de canales, a excepción del correo o fax, también han experimentado un aumento de uso, por lo que entendemos que, en términos generales, el contacto de los ciudadanos con las administraciones parece cada vez más frecuente: el teléfono ha pasado de un 16% en 2007 a un 41% en 2015 e internet, ya comentado, ha pasado de un 12% en 2007 a un 48% en 2015, si bien a partir del año 2009 este último comienza a experimentar un crecimiento mayor que el primero. Respecto al uso de correo o fax como medio de contacto con la administración ha caído en desuso como así lo demuestra su dinámica más reciente (pasando de un 18% en 2008 a un 10% en 2015). Los datos de los últimos años parecen confirmar que todos los canales de contacto con la administración son complementarios pero no sustitutivos del canal presencial, y aunque internet es el segundo más usado, lo es mucho menos que el canal presencial (32 puntos).

Gráfico 40. Evolución del contacto con las administraciones públicas en los últimos 12 meses por distintos canales (2006-2015)²⁸

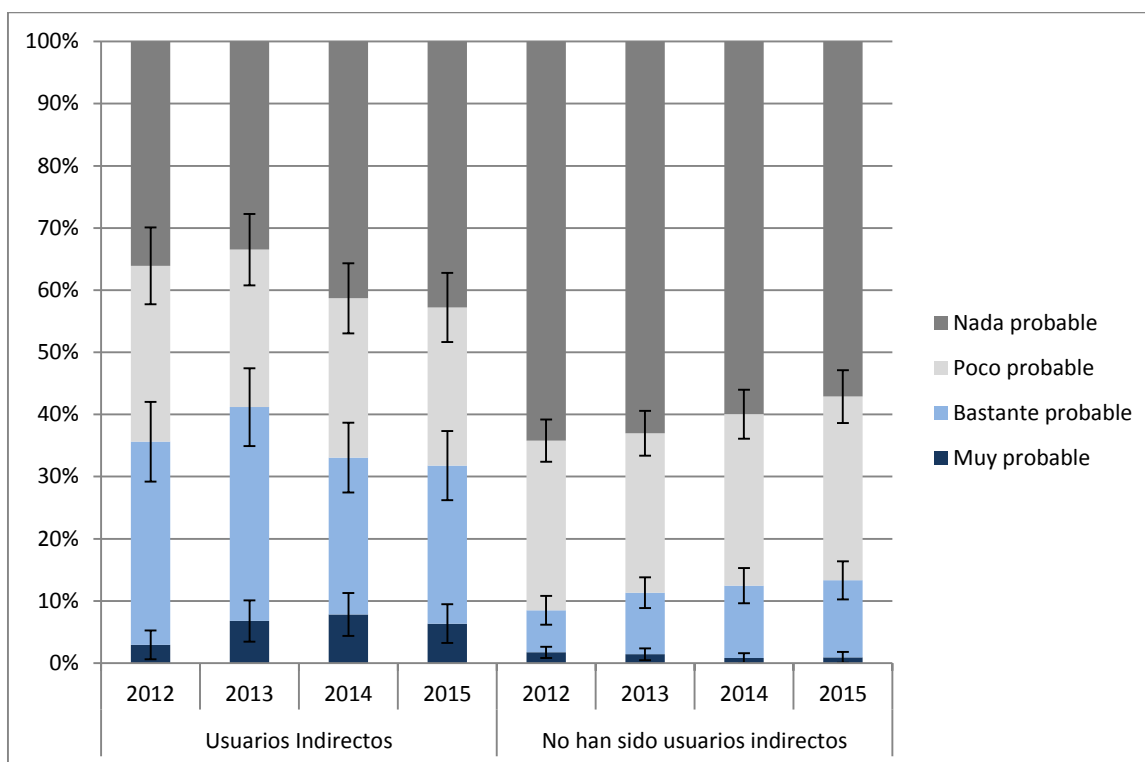


Fuente: Elaboración propia de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.944 de 2012, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. * A partir de 2010, la pregunta sobre contacto presencial con la administración incluye un recordatorio, en que el entrevistador lee al encuestador una lista de organismos públicos, lo que incrementa las respuestas. ** En 2011 no se pregunta por todos los canales, por lo que no se usa el dato de ese año relativo al uso de la e-administración. *** Las redacciones de las preguntas sobre el uso de la e-administración sufren cambios en toda la serie, si bien dichos cambios no influyen a la relación entre los distintos canales, que es el objetivo de este gráfico, al afectar a todos los canales. **** Para los años en que no hay datos, se muestra una línea discontinua construida como una combinación lineal el valor del año anterior y el siguiente. ***** La muestra contiene solo españoles en los años 2006, 2008 y el primer estudio de 2012, para el resto de los estudios el universo es toda la población residente, española o extranjera. ***** No se han imputado los valores perdidos debido a la diferente categorización de los mismos en las distintas encuestas.

Continuando con nuestro análisis de la e-administración el gráfico 41 muestra el nivel de probabilidad de uso de este canal de contacto en el futuro. A simple vista, se pueden apreciar sustanciales diferencias entre aquellos que definimos como usuarios indirectos de internet para contactar con las administraciones públicas, es decir, los que admiten haber solicitado a otra persona que le buscara información o realizase alguna consulta, y aquellos que en ningún momento lo han sido.

²⁸ El dato referido al porcentaje de usuarios directos de la e-administración debe ser tomado con cautela, ya que procede de una pregunta filtrada previamente entre aquellos que declaran haber utilizado internet en los últimos doce meses y aunque está calculado para el total de la población, en realidad no es representativo de la misma, ya que la pregunta no se ha realizado a toda la muestra.

Gráfico 41. Probabilidad de uso futuro de la e-administración para aquellos ciudadanos que no han utilizado internet en el último año (2012-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y, ¿en alguna ocasión ha solicitado a otra persona que busque en Internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público? ; Si en un futuro próximo tuviera que buscar información o realizar alguna gestión administrativa, ¿cree Ud. que es muy probable, bastante, poco o nada probable que lo haga a través de Internet?* Porcentajes válidos

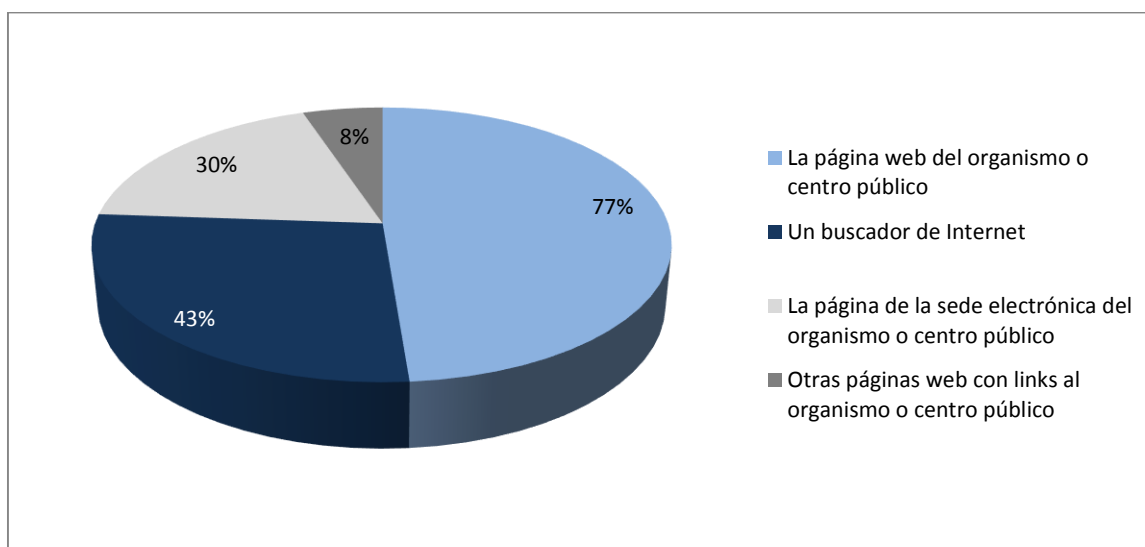
A pesar de que en los años 2012 y 2013 se constataba un incremento de aquellos usuarios indirectos que veían como muy o bastante probable la posibilidad de realizar en un futuro no lejano algún tipo de trámite a través de la administración electrónica, este porcentaje experimenta sendos descensos consecutivos en 2014 y 2015, pasando de un 41% en 2013, a un 33% en 2014 y finalmente a un 31% en el año en curso. Más si cabe, si nos centramos en aquellas cohortes poblacionales que ni siquiera han sido usuarios indirectos de la administración electrónica, para los que estos porcentajes son notablemente inferiores, aunque al contrario que en el caso anterior, se observa un ligero crecimiento en los cuatro últimos años, pasando de un 9% en 2012, a un 11% en 2013 y finalmente a un 13% en 2014, que admiten que es bastante o muy probable que utilicen en un futuro la e-administración, porcentaje que se repite en este año 2015. En este punto, sería interesante saber si hay un mejor conocimiento del funcionamiento de la e-administración por parte de aquellos ciudadanos que en algún momento fueron usuarios indirectos de la misma, lo que podría suponer una mayor probabilidad por su parte de llegar a usarla en un futuro cercano.

4.2. Características del uso de la administración electrónica: webs más utilizadas y tipo de acción realizada y frecuencia de uso.

A continuación tratamos de comprender las principales características del uso que los ciudadanos hacen de la administración electrónica. En primer lugar, en el gráfico 42 se representa la respuesta a una pregunta que la AEVAL lleva haciendo desde el año 2010 y que posibilita el conocimiento de cuál fue la web que un ciudadano visitó *la última vez que utilizó internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro público*.

Observando los datos del año 2015, fue la página web del organismo o centro público la que en mayor medida afirman haber visitado en el último año los ciudadanos para realizar algún tipo de consulta o trámite (un 77%), seguido de un buscador de internet (un 43%) y en menor medida la página de la sede electrónica de un organismo o centro público (30%) o bien otras páginas web con links a un organismo o centro público (8%).

Gráfico 42. Página web que el ciudadano visitó en su último contacto con la e-administración (2015)



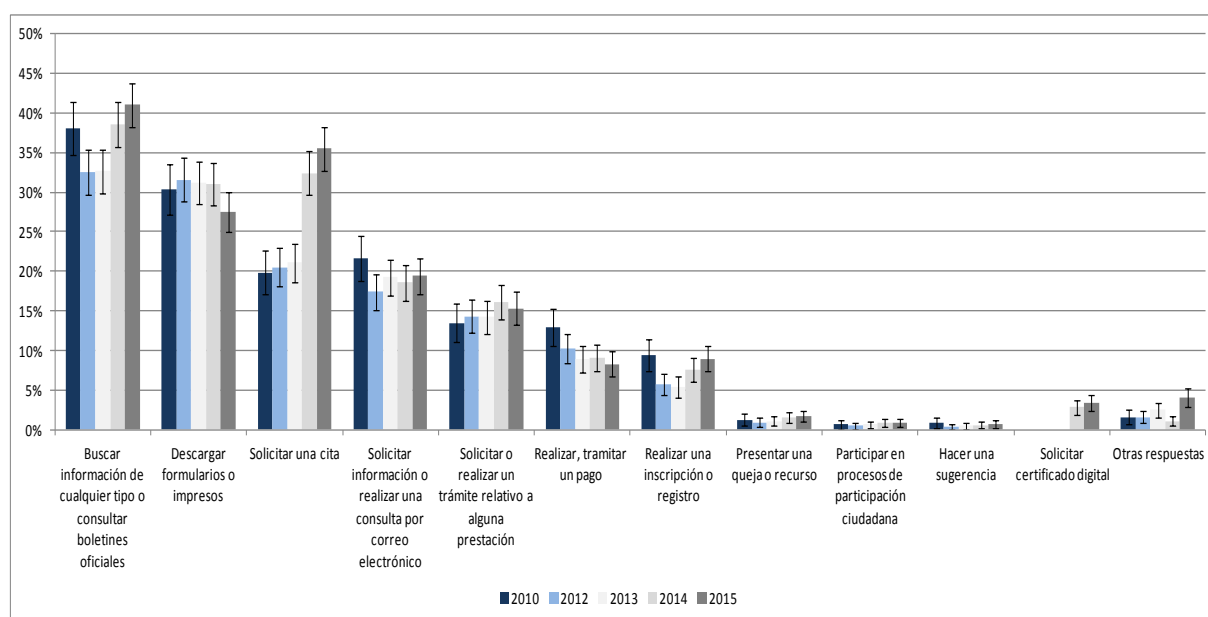
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y, concretamente, ¿la última vez que ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro público, visitó...?* Porcentaje válidos.

Cabe destacar el aumento del porcentaje de ciudadanos, usuarios de la administración electrónica, que visitaron la sede electrónica de un organismo público, pasando del 26% en 2014 al 30% en 2015. Además, el 41,1% de los que no la visitaron la última vez que utilizaron internet para realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionada con las administraciones públicas, afirman conocer qué es una sede electrónica. Por otra parte, el 78% de los usuarios de la e-administración no utilizaron el

certificado digital en su última visita, de los que el 29% no lo hizo por carecer de él y el 11% por no saber lo que es.

Si nos centramos en el tipo de consulta o gestión que el ciudadano realizó en su último contacto con la administración (tengamos en cuenta para el análisis que esta pregunta permite la respuesta múltiple por parte de los encuestados), las variaciones interanuales son poco representativas. Podremos observar que desde el año 2010 la *búsqueda de información de cualquier tipo o la consulta de boletines oficiales* sigue siendo el principal motivo de consulta por parte de los ciudadanos, con unos niveles medios en torno al 37%. Al igual que en 2014, pero con una tendencia al crecimiento de la amplitud diferencial, en el año 2015, la *descarga de formularios o impresos* disminuye en porcentaje como tipo de consulta más realizado por los usuarios de la e-administración (pasando de un 31% a un 28%), siendo, por el contrario, la *solicitud de una cita* el ítem que ve más incrementado el porcentaje de usuarios desde un 32% en 2014 hasta un 35% en 2015 (gráfico 43), aunque estos datos deben ser tomados con cautela, ya que entran dentro del margen de error muestral. Con un menor porcentaje, en torno al 15-20%, se encuentran *solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico* y *solicitar o realizar algún trámite relativo a alguna prestación* (por ejemplo, subsidio o prestación de desempleo, pensión, beca...). De especial consideración resulta el importante aumento que se viene produciendo en los últimos 5 años con respecto a la solicitud de citas, al pasar de un 20% en 2010 a un 35% en 2015.

Gráfico 43. Tipo de consulta o gestión que el ciudadano realizó en la e-administración (2010-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y en esa ocasión, ¿utilizó la página web o la sede electrónica de ese organismo para...*
 *Respuesta múltiple. ** El porcentaje se ha calculado sobre el total de encuestados que declara haber visitado un sitio web de las AAPP en el último año.

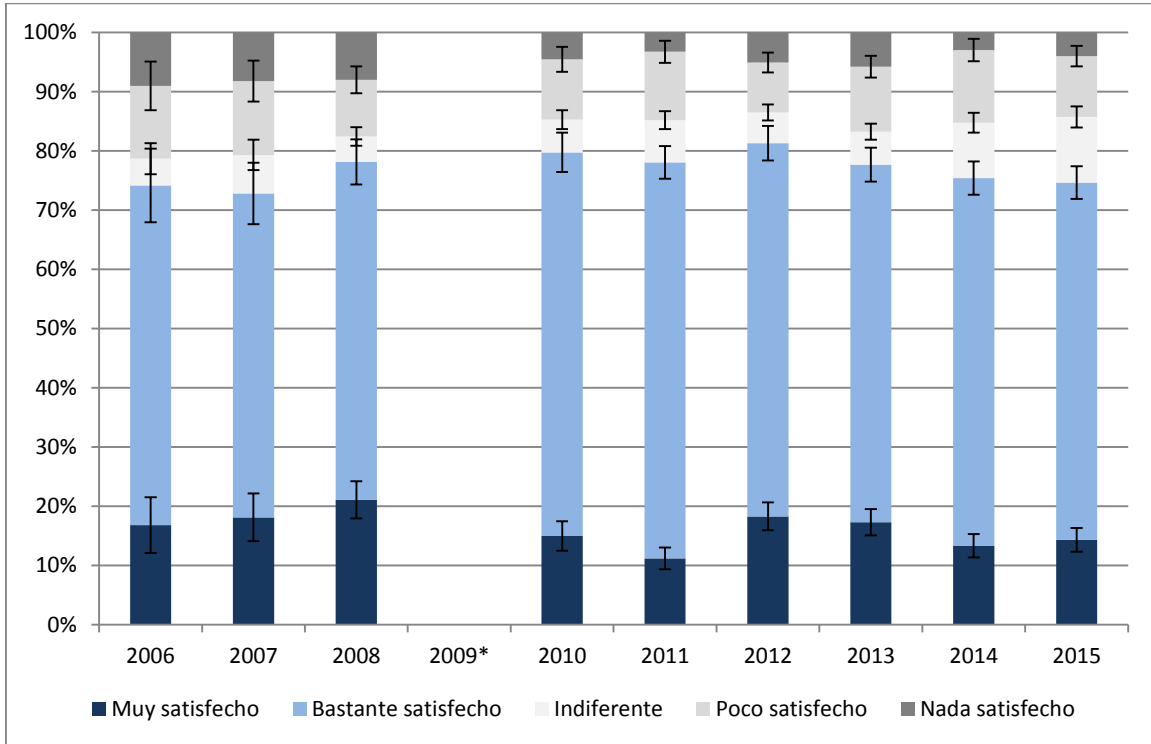
Con porcentajes próximos al 10%, destacan *realizar o tramitar un pago* (por ejemplo, multas, impuestos, matrículas...) y *realizar una inscripción o registro* (por ejemplo, empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público...); y finalmente, con unos niveles muy bajos (inferiores al 5%), la *solicitud del certificado digital, la presentación de una queja o recurso, la participación en procesos de participación ciudadana o la realización de sugerencias*.

Todo parece indicar, al igual que en informes anteriores, que son aquellas consultas que exigen un menor nivel de complejidad las más utilizadas por los ciudadanos (buscar información, descargar formularios...), frente a aquellas que suponen un mayor nivel de dificultad e incluso importancia para el ciudadano, y que presentan unos niveles inferiores de uso (realizar un pago, presentar una queja...).

4.3. La satisfacción y las oportunidades de mejora de la administración electrónica a juicio de los ciudadanos.

Una vez analizado el perfil de utilización de la administración electrónica, prestamos atención a su relación con el grado de satisfacción de los ciudadanos. Para el presente año los datos se repiten respecto a los el pasado año. En el gráfico 44 podemos observar la evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la administración electrónica en la última década (pese a faltar el dato del año 2009). El nivel medio de satisfacción desde que tenemos datos en 2006, es del 77%. Si en este año suponían un 74% los que afirmaban sentirse muy o bastantes satisfechos con la administración electrónica, en el año 2012 este porcentaje se situaba en el 81% para llegar finalmente, y tras un ligero descenso, a un 75% tanto en 2014 como en 2015, por lo parece tender a estabilizarse. Por otra parte, los que afirman sentirse poco o nada satisfechos, son una minoría en descenso, pasando de un 21% en 2006 hasta un 14% en 2015.

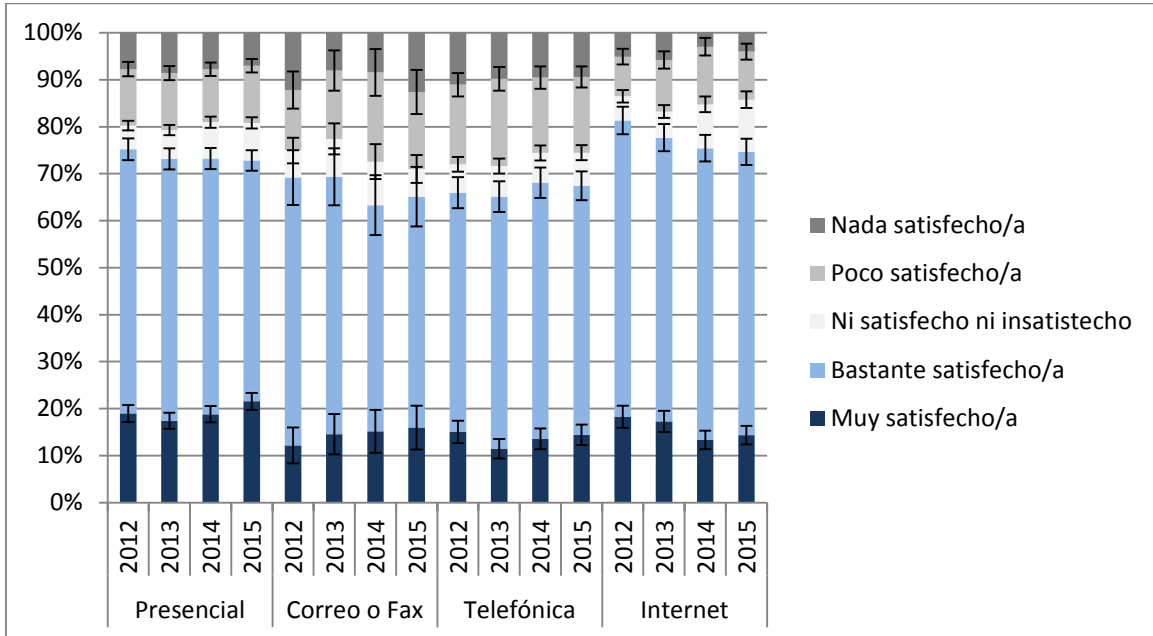
Gráfico 44. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la e-administración (2006-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y en general en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?* * Los datos del estudio 2.794 para 2009 no son comparables, al no distinguir entre el uso reciente y no reciente. Porcentajes válidos.

Al observar estos niveles generales de satisfacción en comparación con los niveles de satisfacción de los usuarios de los otros canales de contacto con las administraciones públicas (gráfico 45), podemos concluir en líneas generales que los niveles más elevados de satisfacción, independientemente del año al que hagamos referencia, son los expresados por los usuarios de internet (81% en 2012, 77% en 2013 y 75% tanto en 2014 como en 2015), seguidos de aquellos que prefieren realizar los trámites de forma presencial (75% en 2012 y 73% en los tres ejercicios siguientes). Con niveles de satisfacción ligeramente menores, los del uso del correo o fax (69% en 2012, 70% en 2013, 63% en 2014, para incrementarse ligeramente hasta el 65% en 2015) o el uso de teléfono (66% en 2012, 65% en 2013, 69% en 2014 y disminuyendo levemente al 67% en 2015). En cualquier caso, los niveles de satisfechos (bastante o muy satisfecho) con el uso de los cuatro canales son notablemente superiores a los porcentajes de insatisfechos (poco o nada satisfecho).

Gráfico 45. Comparación de la satisfacción con el funcionamiento de la administración por canal de contacto (2012-2015)

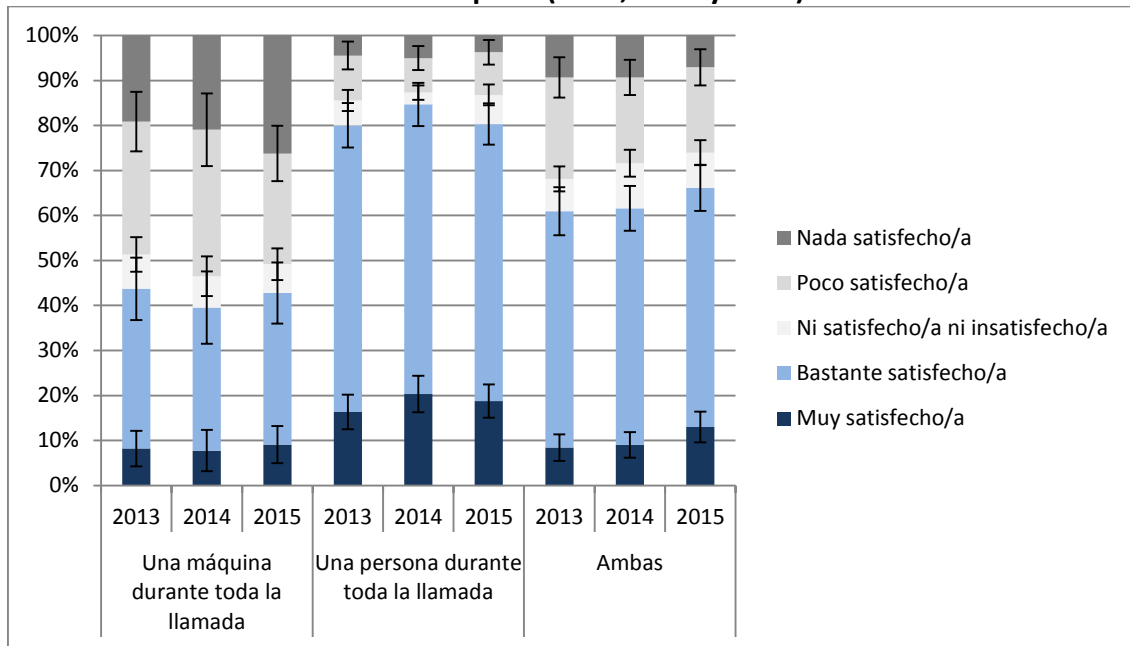


Fuente: Elaboración a partir de los Estudios 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?* Porcentajes válidos

Una parte importante de los inferiores niveles de satisfacción que presenta el canal telefónico respecto a otros canales, se podrían atribuir al hecho de que los usuarios en su última llamada a un centro del sector público, hayan sido atendidos por un servicio automatizado (una máquina), tal y como se puede apreciar en el gráfico 46. En este sentido, es ostensiblemente superior el porcentaje de personas que se declaran satisfechas (81% en 2015) sí fueron atendidas durante toda la llamada por un operador (una persona), que el porcentaje de ciudadanos que siendo atendidos por una máquina durante toda la llamada, se declaran satisfechos (43%). El nivel de satisfacción de aquellos que fueron atendidos parcialmente por un servicio automatizado y parcialmente por un operador, es intermedio (66%). Comparativamente con años anteriores no haya variaciones significativas, y las que hay entran dentro del posible margen de error del estudio.

Estos resultados nuevamente, al igual que en informes anteriores, nos recuerdan la importancia que el trato y la atención personalizada tienen para los usuarios de los servicios públicos en general y como estos elementos del servicio pueden influir en su nivel de satisfacción con el mismo.

Gráfico 46. Comparación de la satisfacción con la última experiencia de contacto telefónico con la administración, dependiendo de si el contacto fue con un operador o una máquina (2013, 2014 y 2015)

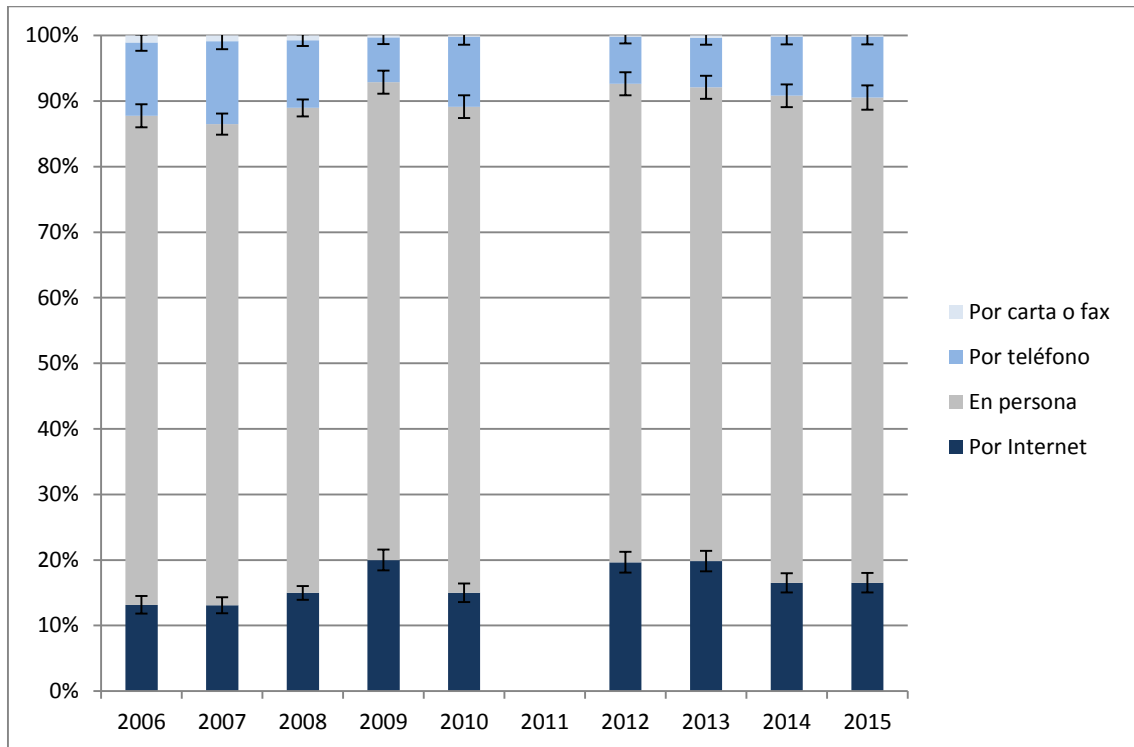


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y en la última ocasión en la que contactó con la Administración Pública o centro público por teléfono ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a? ; ¿Y en esa ocasión le atendió?* Porcentajes válidos.

Como ya podíamos suponer debido a los niveles de utilización vistos anteriormente, el canal de contacto presencial sigue siendo en 2015 el canal preferido por los ciudadanos para realizar cualquier tipo de gestión con la Administración Pública (con un 71% de los encuestados y pese a retroceder tres puntos porcentuales en relación con el año 2014), mientras que un 16% afirma preferir hacerlo a través de internet, si bien a una gran distancia del primero. El contacto telefónico se mantiene como primera opción para el 9% de los encuestados y por último, la carta o el fax son elegidos por apenas un 0,2% de los ciudadanos (cifra idéntica a la recogida el año precedente).

A modo de síntesis, podemos corroborar que estos datos apenas han sufrido cambios en los años de los que se dispone de datos, si bien a partir del año 2009 internet adquiere mayor relevancia (gráfico 47). La tendencia que apuntábamos en el informe de la AEVAL de 2014 referida a que la preferencia por internet como canal de contacto por los ciudadanos para realizar sus gestiones había descendido, continua siendo vigente para el presente ejercicio al retroceder otro 1%, pero esto debe ser tomado con cautela por tratarse de variaciones tan pequeñas. La opción de realizar los trámites en persona es la que en la actualidad sufre un mayor descenso respecto del año precedente, un descenso de tres puntos porcentuales, aunque es también una variación muy pequeña.

Gráfico 47. Canal de contacto preferido para realizar gestiones con la Administración Pública (2006-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014 y 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, si Ud. tuviese que informarse, realizar alguna consulta, trámite o gestión con las Administraciones Públicas y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración?* * El estudio 2.794 de 2009 contiene una pequeña variación en la redacción de la pregunta, al permitir al individuo decir si no solo qué canal prefiere en primer lugar, sino también en segundo lugar (para la construcción de la serie se ha usado solo la primera respuesta). ** En 2012, 2013 y 2014 se ha añadido una opción "Por correo electrónico". Las respuestas a esta categoría se han sumado a "Por Internet" para poder mantener la serie. *** Porcentajes válidos.

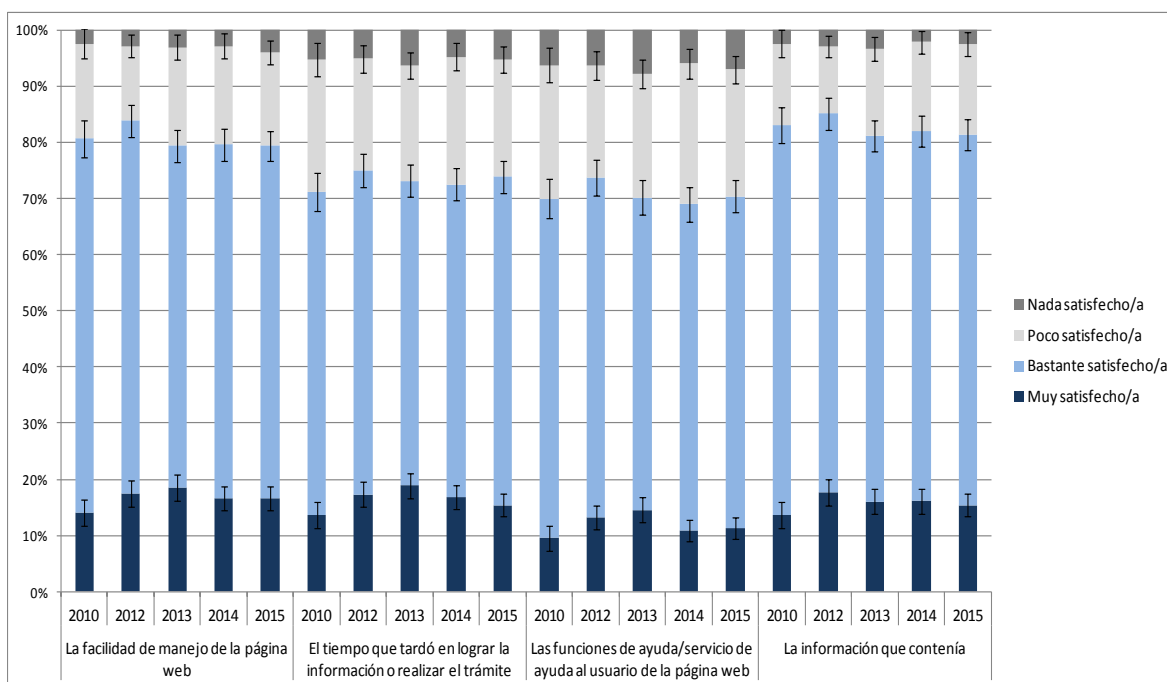
Para concluir esta reflexión relativa a la relación de los ciudadanos para con la e-administración y con los canales y motivos de acceso a la misma, se muestran seguidamente dos gráficos que reflejan el nivel de satisfacción con diferentes aspectos de la experiencia con este canal, así como su relación con la satisfacción global.

Como podemos observar en el gráfico 48, la satisfacción, sin excepción pese a la existencia de ligeras diferencias, con los aspectos analizados, es elevada y se ha mantenido en términos globales constante desde que tenemos datos en 2010.

El atributo que presenta un mayor porcentaje de satisfechos, es el relativo a *la información que contenía la página web o sede electrónica que visitó*, con un 81% en 2015, seguido a poca distancia de *la facilidad de manejo de la página web*, con un 79%. Por otra parte, pese a mantener un porcentaje de satisfacción general aceptable, el que hace referencia a *las funciones de ayudas/servicio de ayuda al usuario de la página web*, es el elemento que presenta un nivel de satisfacción menor (70%). En un término medio

entre los tres atributos señalados con anterioridad, encontramos *el tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite*, con un 74% de satisfacción, y siendo además el que sufre una mayor aunque mínima variación respecto del año 2014 (2 puntos porcentuales más de satisfechos).

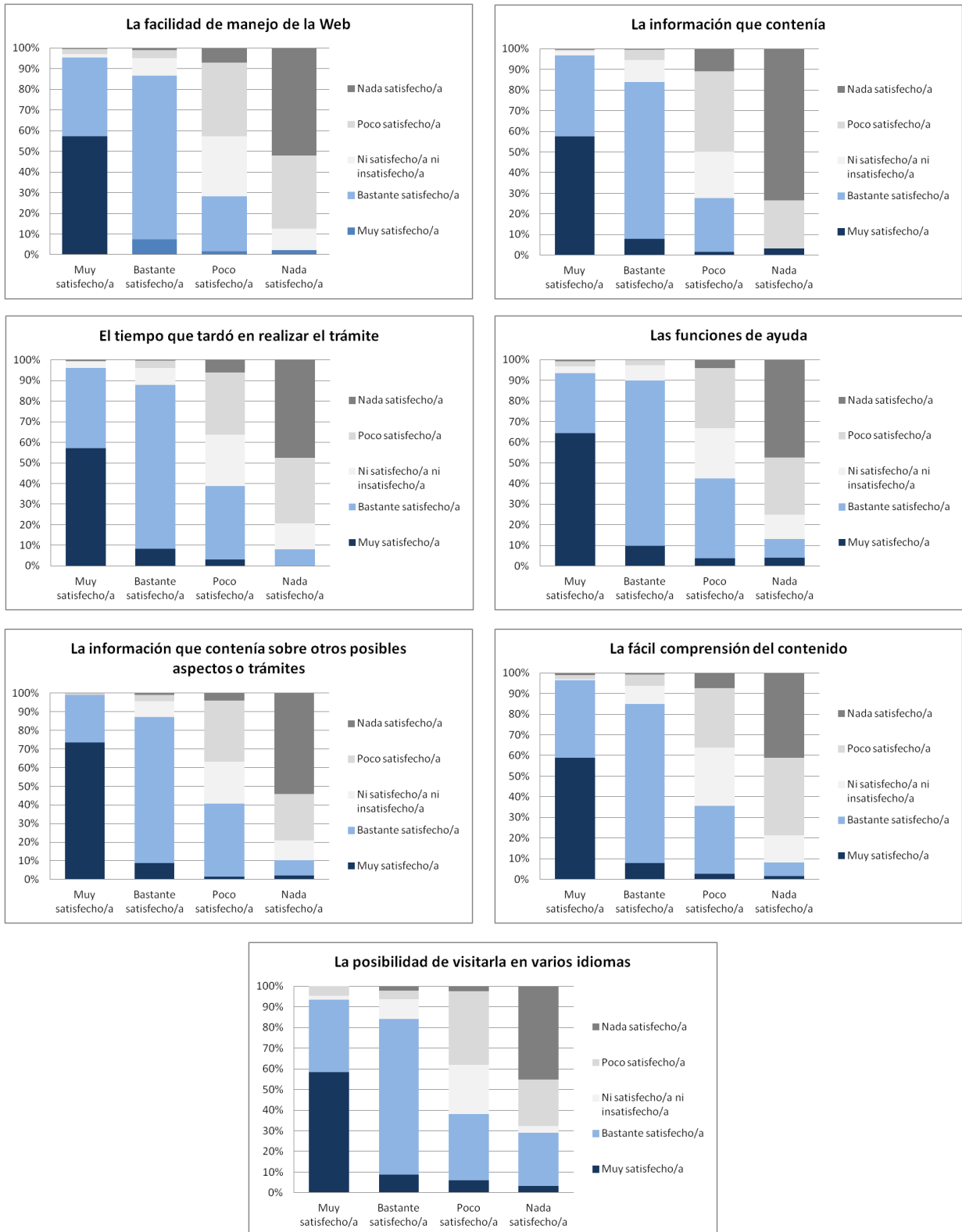
Gráfico 48. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la e-administración (2010-2015)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012, 2.986 de 2013, 3.030 de 2014, 3.102 de 2015 AEVAL&CIS. Pregunta: *Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó.* Porcentajes válidos.

Para finalizar, se examina al igual que en estudios precedentes, la relación existente entre la satisfacción mostrada para cada uno de los atributos concretos de la e-administración, anteriormente señalados, con la satisfacción general con la experiencia del ciudadano en su última visita a un sitio web de la administración pública. Así pues, de una parte se muestra el análisis y la representación gráfica de los datos (gráfico 49), y de otra, el análisis estadístico de medidas de asociación (tabla 3).

Gráfico 49. Satisfacción aspectos concretos de la administración electrónica y con la e-administración en general (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y en general en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a? ; Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó. Porcentajes válidos.*

Por lo general, e independientemente de la cuestión que sea referenciada, la coincidencia entre los niveles de satisfacción global y la satisfacción con todos y cada uno de los atributos es muy elevada. En general, los satisfechos con cada atributo también lo están globalmente y viceversa. La posibilidad de emplear las *funciones de ayuda a usuario* llama la atención porque que hasta un 4% de los que no están nada satisfechos con este ítem, lo están con el funcionamiento general de la administración electrónica, aunque estamos hablando de porcentajes muy pequeños. En el resto de aspectos este porcentaje es similar, aunque ligeramente inferior, oscilando entre el 2 y el 3%. En el lado opuesto, encontraríamos *la información que contenía*, ítem en el que la coincidencia en el porcentaje de los nada satisfechos alcanza tanto en términos globales como específicos, el 73%.

Tabla 3. Medidas de asociación entre la satisfacción ciudadana con los aspectos concretos y la satisfacción global de la e-administración (2015)

	Gamma	D de Somers	Corr. de Spearman	R de Pearson
Información sobre otros aspectos o trámites	0,85	0,63	0,64	0,66
Facilidad de manejo	0,84	0,63	0,65	0,66
Información que contenía	0,84	0,63	0,63	0,66
Tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	0,82	0,59	0,64	0,66
Fácil comprensión del contenido	0,81	0,60	0,61	0,62
La funciones de ayuda al usuario	0,79	0,58	0,62	0,65
Posibilidad de visitarla en varios idiomas	0,72	0,52	0,51	0,52

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio de 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y en general en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a? ; Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó.* Medidas de asociación.

En la tabla 3 se referencian los niveles de asociación, bastante elevados en todos los casos, de cada uno de los atributos de la administración electrónica estudiados con la satisfacción global sobre la base de cuatro estadísticos: el estadístico Gamma, el estadístico D de Somers, el estadístico de correlación de Spearman y el estadístico de correlación de Pearson. A partir de los resultados obtenidos al testar la asociación entre variables, podemos aseverar, a diferencia de lo que sucedía en los tres años precedentes, que la *información sobre otros aspectos o trámites* (Gamma de 0,85 o D de Somers de 0,63) es el elemento que presenta mayores niveles de asociación, y que estos son bastante elevados. Le siguen la *información que contenía* y la *facilidad de manejo* (Gamma de 0,84 o D de Somers de 0,63, en ambos casos). En posiciones cercanas encontramos también el *tiempo que se tarda en realizar un trámite* (Gamma de 0,82 y D de Somers de

0,59), la *facilidad de comprensión del contenido* (Gamma de 0,81 y D de Somers de 0,60) o las *funciones de ayuda al usuario* (Gamma de 0,79 y D de Somers de 0,58). El aspecto que presenta unos niveles más inferiores de asociación es la *posibilidad de visitar la página web en varios idiomas* (Gamma de 0,72 y D de Somers de 0,52).

Por último cerramos este análisis con el planteamiento y ajuste de un modelo de regresión lineal²⁹ que nos permite analizar la influencia de los distintos atributos de la página web o sede electrónica respecto al grado de satisfacción global con la misma, puestos todos en común, y controlando el análisis por las principales variables sociodemográficas. El modelo planteado presenta grandes similitudes con el ajustado para el pasado año 2014, incluso en el nivel global de explicación, en este caso de un 61,6%, que es considerable.

De nuevo, la *facilidad de manejo* es la característica que más influye en la satisfacción global con la e-administración, de modo que un aumento en un punto en la valoración de esta dimensión, supone el incremento de la satisfacción global en 0,195 puntos. Le sigue en importancia, aunque con menor influencia, la *información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites* (0,177) y la *fácil comprensión del contenido* (0,157). Por el contrario, la dimensión que menor importancia tiene es la *información que contenía*.

Tabla 4. Regresión lineal múltiple. VD. Satisfacción con el funcionamiento de la e-administración

	Beta
La facilidad de manejo	0,195***
La información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites	0,177***
La fácil comprensión del contenido	0,157***
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	0,139***
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda al/la usuario/a	0,136***
La información que contenía	0,132***
R ² corregido	0,616
Error típico de estimación	0,595

Se muestran los coeficientes estandarizados de regresión. ***máxima significatividad $p \leq 0,001$, **significatividad media $p \leq 0,01$, * mínima significatividad $p \leq 0,05$. Fuente: Elaboración propia a partir de Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS.

²⁹ Además de los atributos de los servicios administrativos, el análisis se ha controlado por las principales variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de estudios y ocupación).

En definitiva, el aumento o el mantenimiento del nivel de nivel de satisfacción ciudadana con los servicios de administración electrónica pasa fundamentalmente por procurar la *facilidad de manejo de las páginas web o sedes electrónicas*, la *información que estas contienen sobre otros posibles aspectos o trámites* y la *facilidad de comprensión del contenido*.

CAPÍTULO V. Transparencia, acceso a la información y buen gobierno en las administraciones públicas

En este último capítulo, incluimos una parte específica que permite incorporar nuevos elementos de análisis que no habían estado presentes en anteriores informes. Concretamente se aborda en las siguientes líneas la percepción ciudadana sobre las medidas tomadas por el Gobierno en materia de acceso a la información pública, buen gobierno, y transparencia, a través de la aprobación de la Ley 19/2013. Analizaremos aspectos como el grado de conocimiento de los ciudadanos de la Ley de Transparencia, el conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, el nivel de conocimiento y uso del Portal de la Transparencia, el espacio web de difusión de aspectos recogidos en la ley, así como el impacto que la puesta en marcha de la mencionada norma haya podido tener sobre la transparencia y rendición de cuentas.

5.1. La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno

La importancia que en las últimas décadas han adquirido principios como el de transparencia y rendición de cuentas o *accountability*, como elementos propios del buen gobierno y de mejora de la gestión pública, permiten explicar, en gran medida, la aprobación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (BOE, 10 de diciembre 2013).

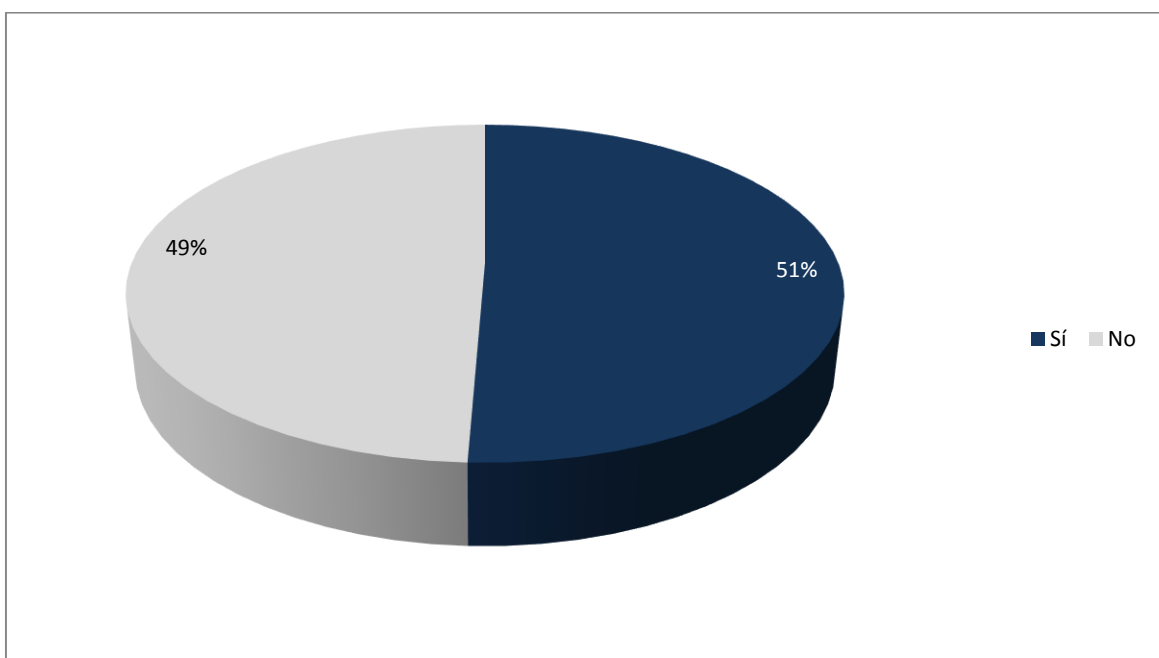
Esta ley de aplicación a todas las administraciones públicas, sector público estatal y otras instituciones³⁰ tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos. Establece además las obligaciones de publicación que afectan a las entidades públicas para garantizar la transparencia en su actividad y regula el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública.

Dada pues su importancia y pasados casi dos años desde su aprobación, se ha considerado oportuno valorar cuál es el grado de conocimiento de la misma por parte de la ciudadanía, así como otros aspectos relacionados con su aplicación. Por ello, en el

³⁰ Esas otras instituciones son: la Casa de Su Majestad el Rey, el Consejo General del Poder Judicial, el Tribunal Constitucional, el Congreso de los Diputados, el Senado, el Banco de España, el Defensor del Pueblo, el Tribunal de Cuentas, el Consejo Económico y Social y las instituciones autonómicas análogas, en relación con las actividades sujetas a Derecho Administrativo. Así mismo, ciertas disposiciones de esta ley son de aplicación a partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales y entidades privadas que dispongan de subvenciones públicas de más de 100.000 €, o bien cuando al menos un 40% de sus ingresos anuales provengan de fondos públicos, siempre que alcancen 5.000 € de cantidad mínima.

gráfico 50 se muestra el grado o nivel de conocimiento de los ciudadanos de esta norma. A simple vista, parece existir una clara división de la población al respecto, siendo el 51% los que afirman tener conocimiento o haber oído hablar de la existencia de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno.

Gráfico 50. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (2015)

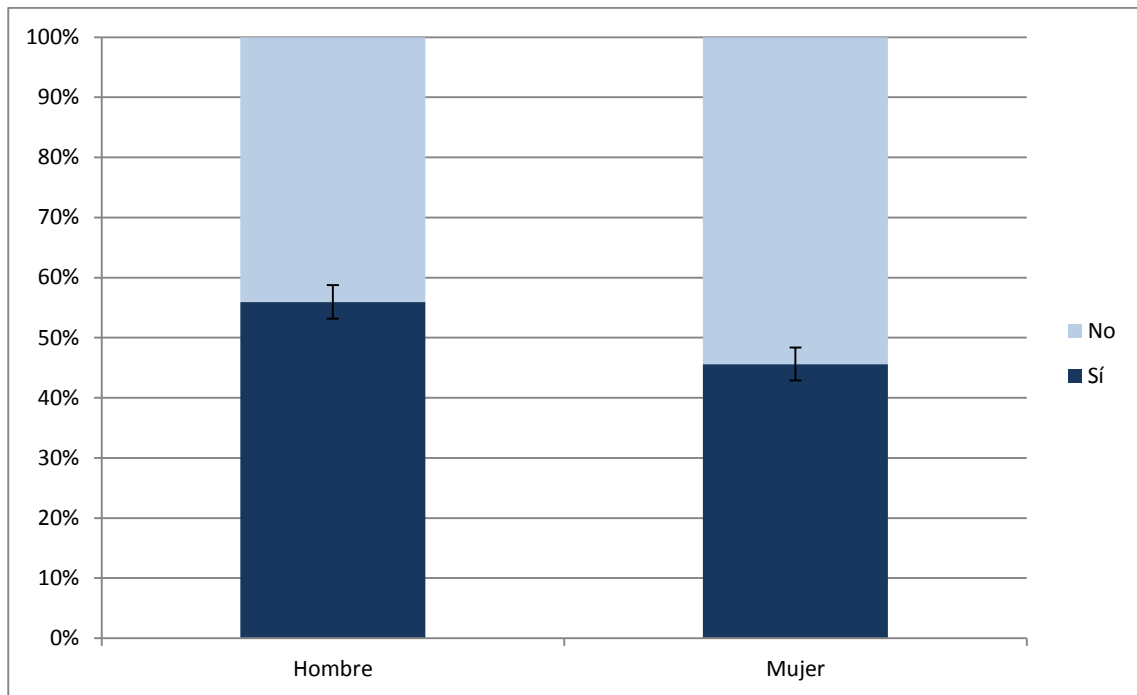


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Podría decirme si conoce o ha oído hablar de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno?*. Porcentajes válidos.

Dada la importancia central de esta pregunta en el apartado que nos ocupa se ha considerado pertinente presentar el análisis de la misma en función de algunos factores de carácter sociodemográficos. En este sentido, en el gráfico 51 se presenta el análisis en función de sexo de los entrevistados. Son los hombres los que en mayor medida afirman conocer o haber oído hablar de la existencia de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, siendo su grado de conocimiento de un 55,94% frente al de las mujeres, 45,61%; pudiendo afirmar además, que dichas diferencias resultan estadísticamente significativas³¹.

³¹ Los valores de las medidas de asociación realizadas demuestran la existencia de dichas diferencias: D de Somers (0,102), Gamma (0,202), Phi (0,105) y Coeficiente de Contingencia (0,105).

Gráfico 51. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno por sexo (2015)

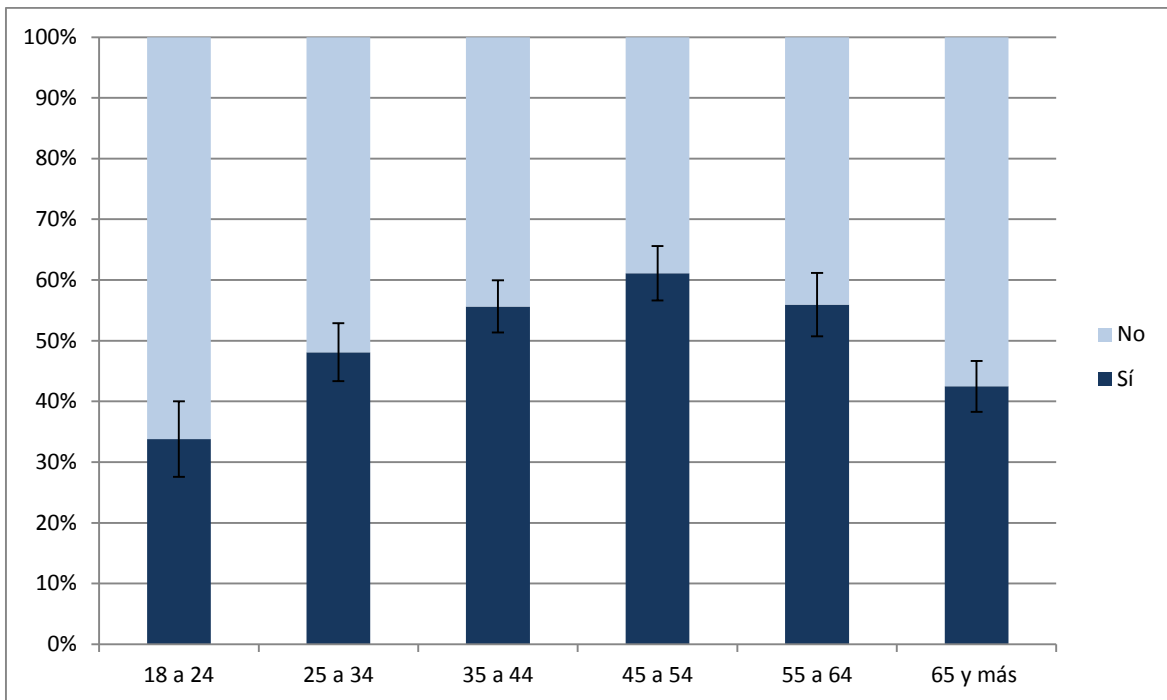


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Podría decirme si conoce o ha oído hablar de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno?*. Porcentajes válidos.

Si se considera la edad del entrevistado (gráfico 52), podemos decir que se aprecian diferencias significativas³² en relación con el nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, siendo los entrevistados de entre 45-54 años los que en mayor medida afirman conocerla o haber oído hablar de ella (61%). Contrariamente, son los más jóvenes, 18 a 24 años, los que expresan un menor nivel de conocimiento (34%).

³² Los valores de las medidas de asociación realizadas demuestran la existencia de dichas diferencias: Phi (0,171) y Coeficiente de Contingencia (0,169).

Gráfico 52. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno por edad (2015)

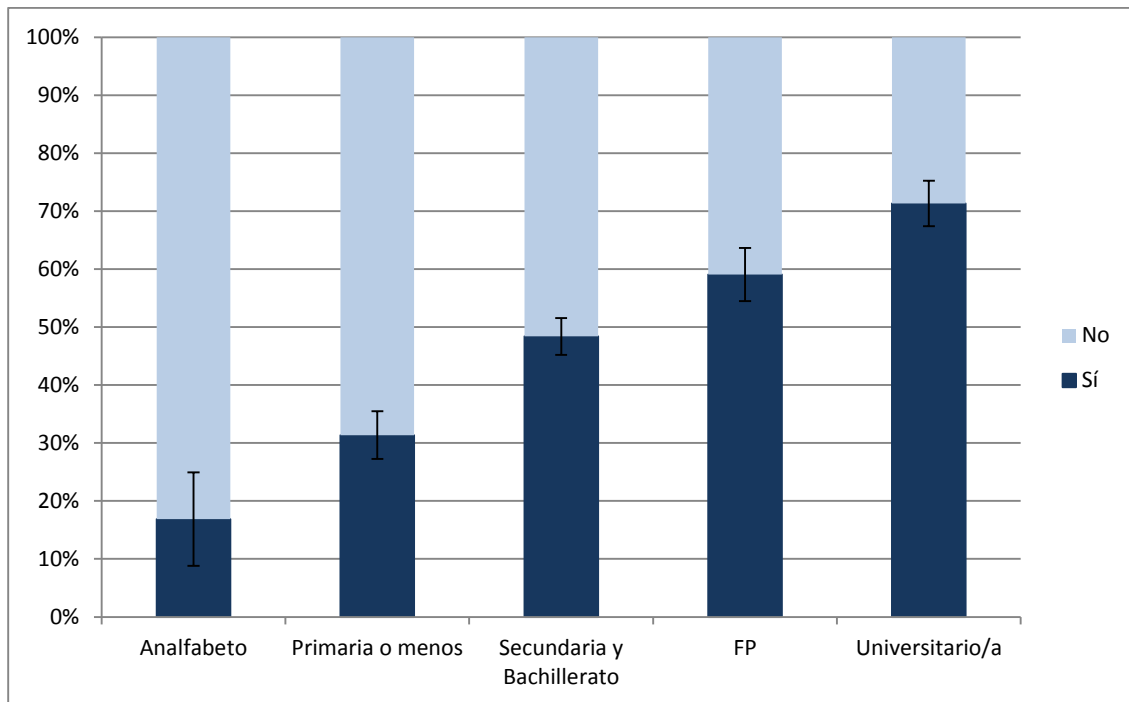


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Podría decirme si conoce o ha oído hablar de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno?*. Porcentajes válidos.

En cuanto a la distribución del conocimiento de la Ley de Transparencia en función del nivel de estudios de los entrevistados, podemos ver cómo se produce un claro patrón, de tal forma que a medida que aumenta el nivel de estudios que poseen los entrevistados aumenta notablemente el porcentaje de los que afirman conocer o haber oído hablar de la existencia de esta norma. Las medidas de asociación calculadas confirman en todos los supuestos la existencia de diferencias significativas respecto del nivel de conocimiento en base al nivel de estudios³³. El 71% de los universitarios la conoce, frente a sólo un 17% de los que se declaran analfabetos/as.

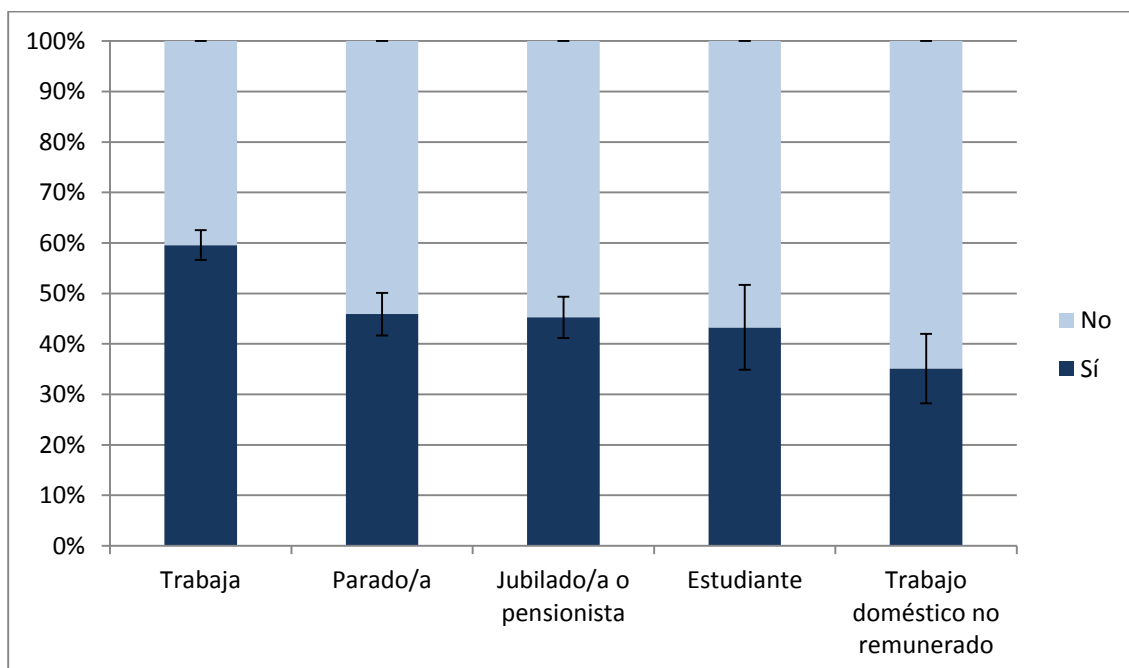
³³ Los valores de las medidas de asociación realizadas demuestran la existencia de dichas diferencias: D de Somers (-0,218), Gamma (-0,426), Phi (0,294) y Coeficiente de Contingencia (0,282).

Gráfico 53. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno por nivel de estudios (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Podría decirme si conoce o ha oído hablar de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno?*. Porcentajes válidos.

Gráfico 54. Nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno por nivel situación laboral (2015)

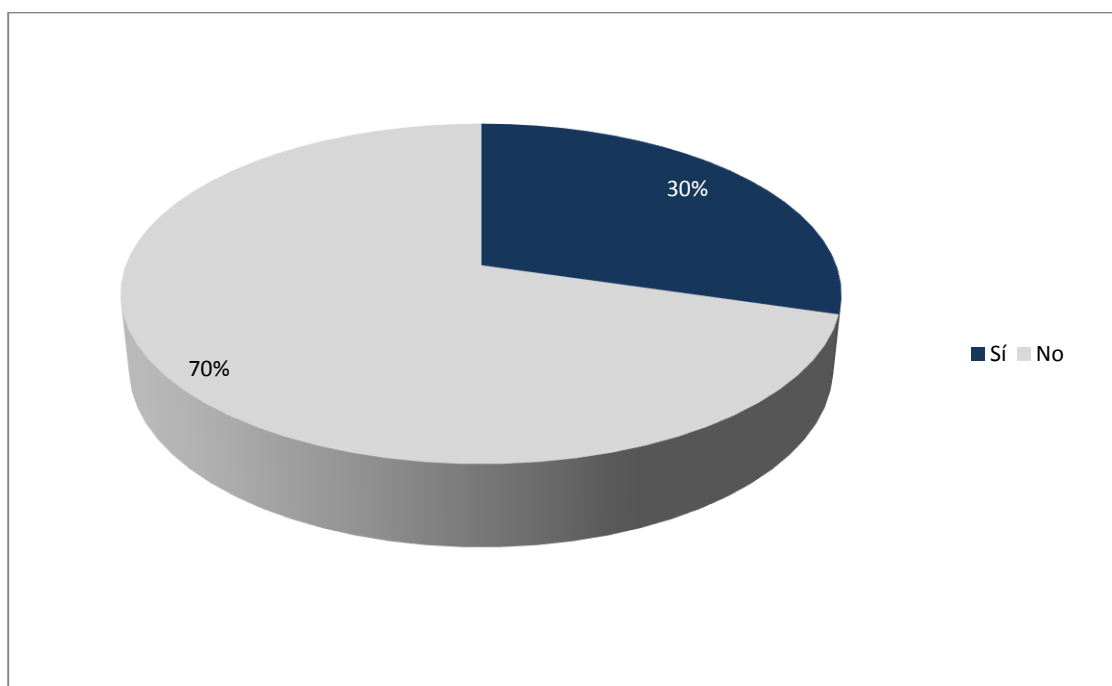


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Podría decirme si conoce o ha oído hablar de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno?*. Porcentajes válidos.

Por último, cerramos el análisis sociodemográfico del nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno con los datos en función de la situación laboral del entrevistado (gráfico 54). Son las personas que se encuentran actualmente trabajando, las que en mayor medida afirman conocer la existencia de esta ley (59,58%), frente a las personas que se dedican a las tareas del hogar que presentan el menor nivel de conocimiento (35,14%). Las personas que se encuentran en el paro actualmente o bien que son jubilados/as y/o pensionistas presentan unos niveles de conocimiento similares en torno al 45%. Las medidas de asociación calculadas confirman la existencia de diferencias estadísticamente significativas en cuanto al nivel de conocimiento de esta norma en función de la situación laboral³⁴.

En el mismo orden de cosas y siguiendo con el análisis de otras cuestiones relativas a esta norma, se presenta en el gráfico 55, el nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. Un conocimiento notablemente inferior al que se mostraba respecto a la Ley, puesto que sólo un 30% afirma conocer o haber oído hablar de la existencia de este organismo.

Gráfico 55. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (2015)

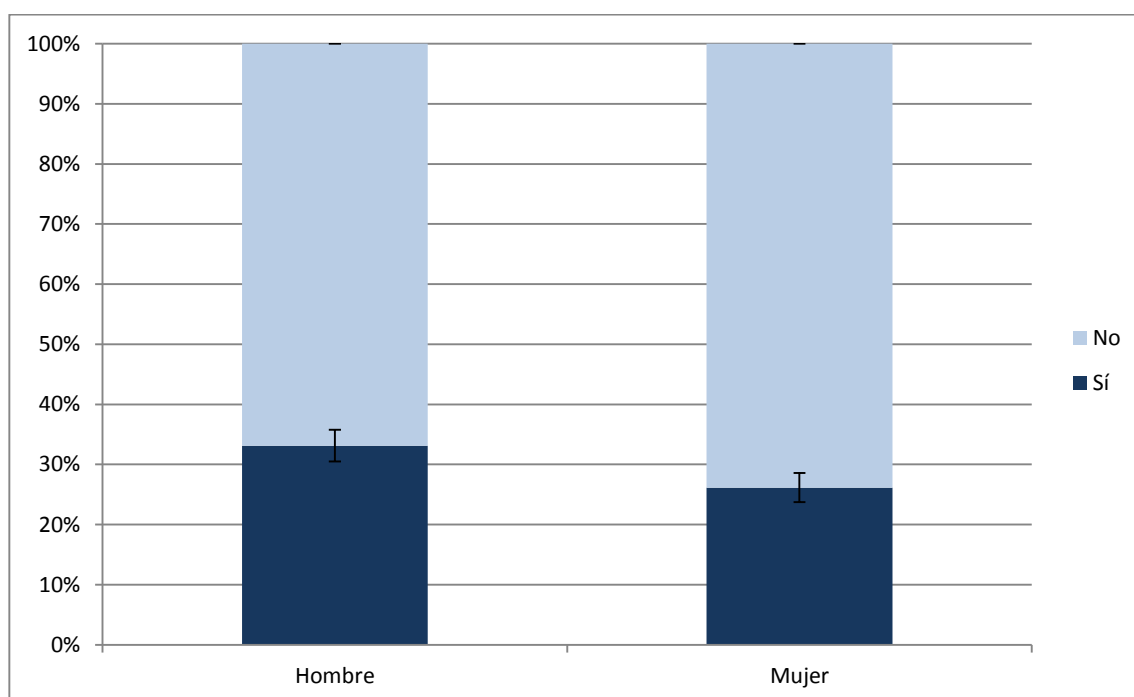


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Y conoce o ha oído hablar del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.* Porcentajes válidos.

³⁴ Los valores de las medidas de asociación realizadas demuestran la existencia de dichas diferencias: D de Somers (0,120), Gamma (-0,237), Phi (0,167) y Coeficiente de Contingencia (0,165).

Se presenta a continuación un análisis detallado de la desagregación de este nivel de conocimiento en base a variables de carácter sociodemográfico. Así, y en función del sexo del entrevistado (gráfico 56), podemos afirmar que son de nuevo los hombres, los que en mayor medida conocen o han oído hablar de la existencia del Consejo de Transparencia, concretamente un 33,14% frente a un 26,16% de las mujeres. Las medidas de asociación calculadas confirman la significatividad estadística de estas diferencias³⁵.

Gráfico 56. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno por sexo (2015)



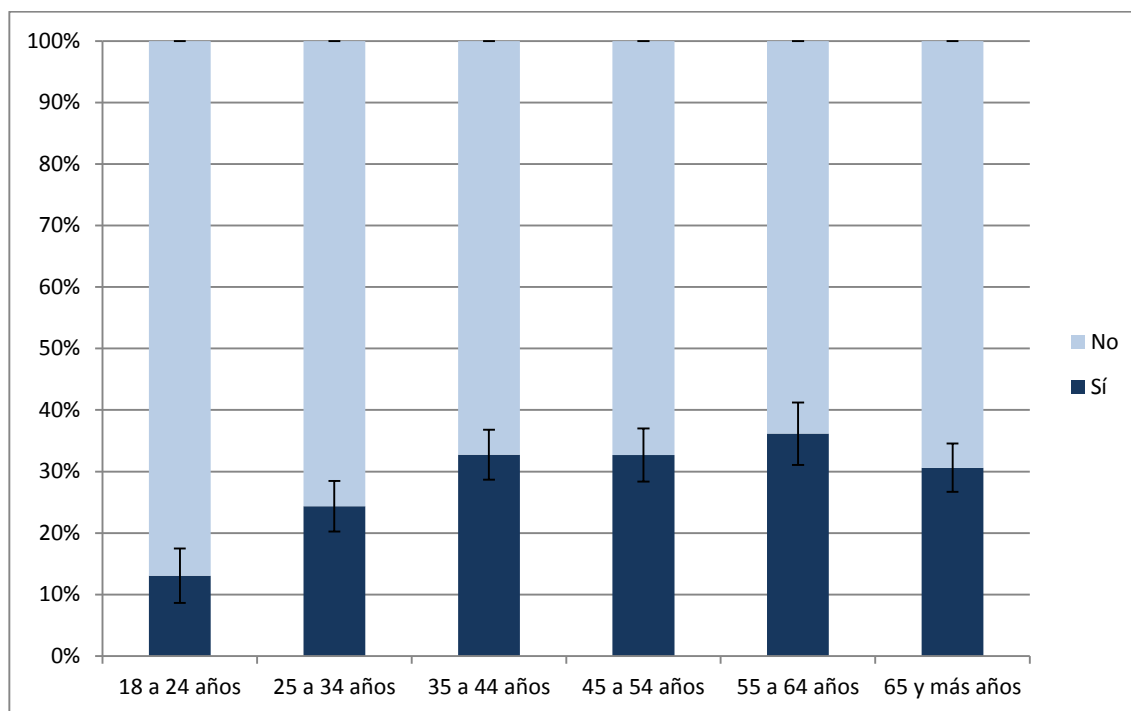
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Y conoce o ha oído hablar del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.* Porcentajes válidos.

Continuamos el análisis con la presentación en el gráfico 57 del nivel de conocimiento del Consejo en función de los grupos de edad en los que se han clasificado a los entrevistados. En este sentido y tal y como se puede apreciar, hasta el grupo de 55-64 años se establece un claro patrón, de tal forma que a medida que aumenta la edad de los entrevistados, aumenta notablemente el nivel de conocimiento, pasando de un 13,06% entre los entrevistados de 18-24 años a un 36,15% entre los entrevistados de 55 a 64 años. En el último tramo de edad el nivel de conocimiento no aumenta, pero se

³⁵ Los valores de las medidas de asociación realizadas demuestran la existencia de dichas diferencias: D de Somers (0,072), Gamma (-0,170), Phi (0,080) y Coeficiente de Contingencia (0,080).

mantiene en niveles en torno al 30%. Las medidas de asociación calculadas confirman la existencia de diferencias estadísticamente significativas respecto de la edad³⁶.

Gráfico 57. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno por edad (2015)



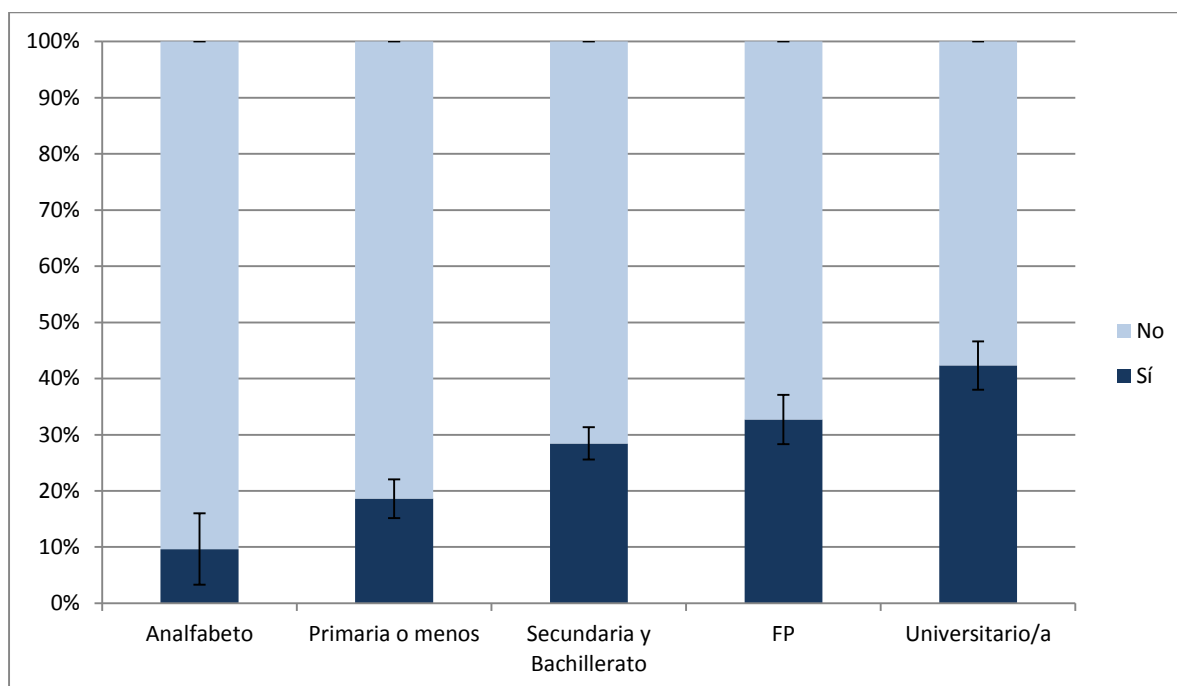
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Y conoce o ha oído hablar del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.* Porcentajes válidos.

En cuanto al nivel de estudios de los entrevistados vuelven a apreciarse diferencias significativas respecto al conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (gráfico 58)³⁷. La tendencia observada es muy evidente, al igual que sucedía respecto al conocimiento de la Ley de Transparencia, a medida que aumenta el nivel de estudios de los entrevistados, aumenta el porcentaje de conocimiento de este organismo; siendo entre los que se declaran analfabetos/as de un 9,64% frente a un 42,32% de los que afirman poseer estudios universitarios.

³⁶ Los valores de las medidas de asociación realizadas demuestran la existencia de dichas diferencias: D de Somers (-0,054), Gamma (-0,129), Phi (0,142) y Coeficiente de Contingencia (0,141).

³⁷ Los valores de las medidas de asociación realizadas demuestran la existencia de dichas diferencias: D de Somers (-0,126), Gamma (-0,297), Phi (0,191) y Coeficiente de Contingencia (0,187).

Gráfico 58. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno por nivel de estudios (2015)

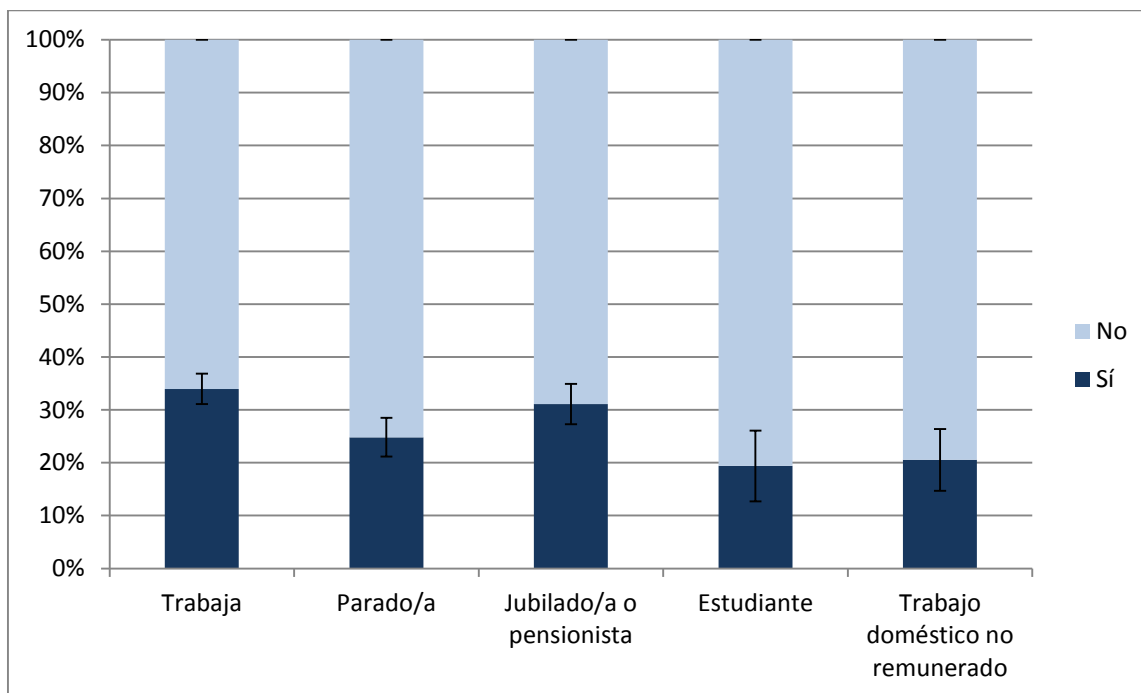


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Y conoce o ha oído hablar del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.* Porcentajes válidos.

Cerramos este análisis sociodemográfico con los resultados del nivel de conocimiento en base a la situación laboral del entrevistado (gráfico 59). El patrón observado es muy similar al descrito respecto de la Ley de Transparencia, de tal forma que son las personas que se encuentran actualmente trabajando las que presentan un mayor nivel de conocimiento del Consejo (33,97%), seguidos de cerca por el nivel de conocimiento que presentan los jubilados/as y pensionistas (31,11%) y los parados/as (24,81%). Las personas que se dedican a las tareas del hogar y los estudiantes son los que presentan menores niveles de conocimiento, un 20,54% y 19,40%, respectivamente. Todas las medidas de asociación calculadas confirman la existencia de diferencias significativas³⁸.

³⁸ Los valores de las medidas de asociación realizadas demuestran la existencia de dichas diferencias: D de Somers (0,054), Gamma (0,129), Phi (0,114) y Coeficiente de Contingencia (0,113).

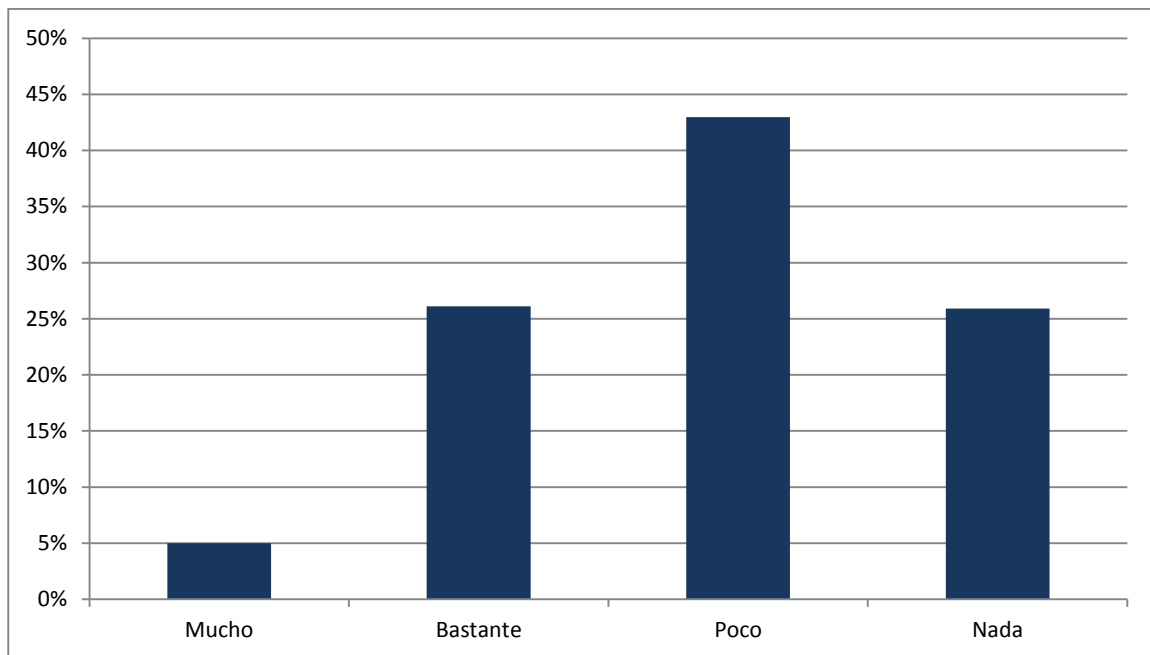
Gráfico 59. Nivel de conocimiento del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno por situación laboral (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Y conoce o ha oído hablar del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.* Porcentajes válidos.

Finalmente, a aquellos que conocen o han oído hablar de la Ley, el Consejo o el Portal de la Transparencia, se les pregunta en qué medida consideran que la Ley de Transparencia y los medios que ha puesto en marcha el Gobierno están contribuyendo a aumentar la transparencia de las instituciones públicas en España. Los resultados a ojos de los ciudadanos no son muy positivos, puesto que el 69% de los entrevistados considera que esta Ley ha servido de poco o nada para aumentar la transparencia de las instituciones (gráfico 60).

Gráfico 60. Grado en el que la Ley de Transparencia y los medios que ha puesto en marcha el Gobierno han contribuido a aumentar la transparencia de las instituciones públicas en España (2015)

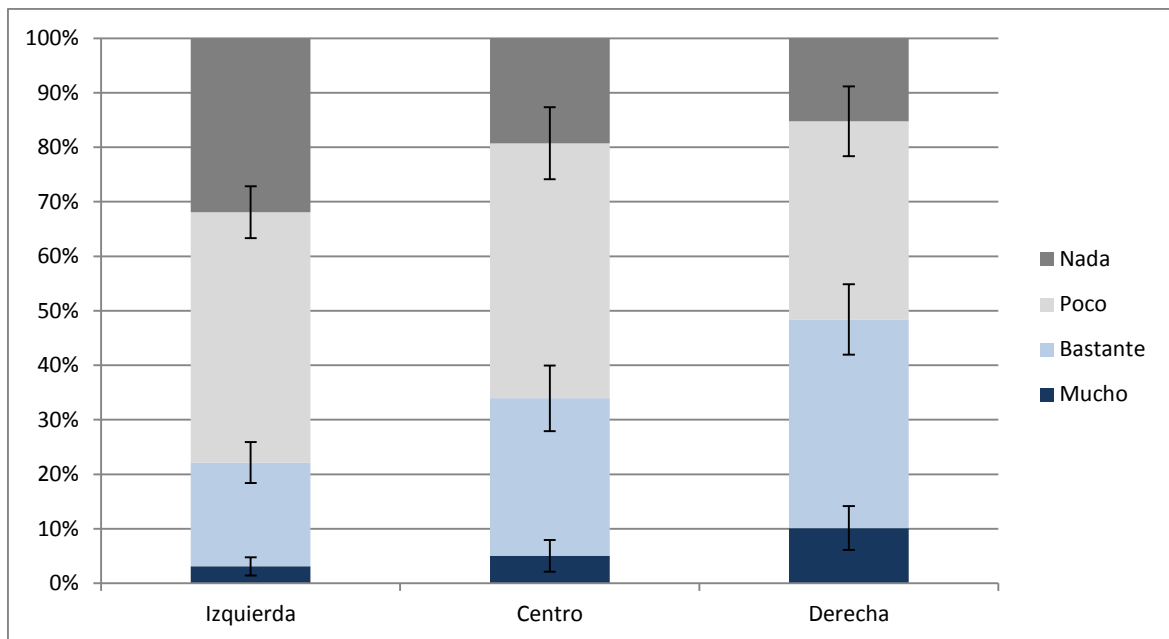


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Desde su punto de vista, la Ley de Transparencia y los medios que ha puesto en marcha el Gobierno, ¿están contribuyendo mucho, bastante, poco o nada a aumentar la transparencia de las instituciones públicas en España?*. Porcentajes válidos.

Este mismo análisis en función del autopoicionamiento ideológico del entrevistado nos revela diferencias significativas (gráfico 61)³⁹. En este sentido a medida que nos movemos en la escala hacia posiciones más próximas al centro y a la derecha aumenta el porcentaje de entrevistados que consideran que la ley ha aumentado mucho o bastante la transparencia de las instituciones públicas, y viceversa, son los entrevistados que se ubican en la izquierda de la escala, los que en mayor medida consideran que ha influido poco o nada (78%). Estas diferencias, como ocurría en otras ocasiones, probablemente se deban a la identificación de los ciudadanos con el partido de gobierno que ha puesto en marcha la ley, que sin duda es mayor en el caso de los posicionados a la derecha de la escala ideológica.

³⁹ Las medidas de asociación calculadas confirman la existencia de dichas diferencias: Chi Cuadrado (63,15, p = 0,000), Phi (0,243, p = 0,000), V de Cramer (0,172, p = 0,000) y Gamma (-0,184, p = 0,000).

Gráfico 61. Grado en el que la Ley de Transparencia y los medios que ha puesto en marcha el Gobierno han contribuido a aumentar la transparencia de las instituciones públicas en España por ideología (2015)

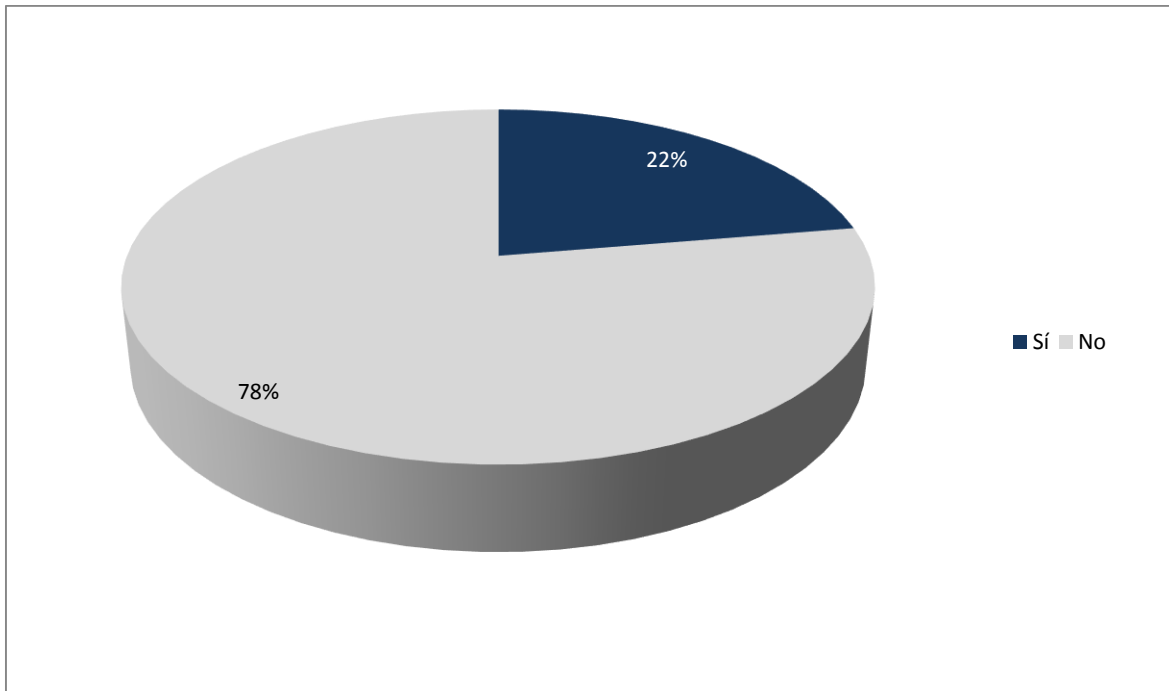


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Desde su punto de vista, la Ley de Transparencia y los medios que ha puesto en marcha el Gobierno, ¿están contribuyendo mucho, bastante, poco o nada a aumentar la transparencia de las instituciones públicas en España?*. Porcentajes válidos.

5.2. Conocimiento y funcionamiento de la página web del Portal de Transparencia.

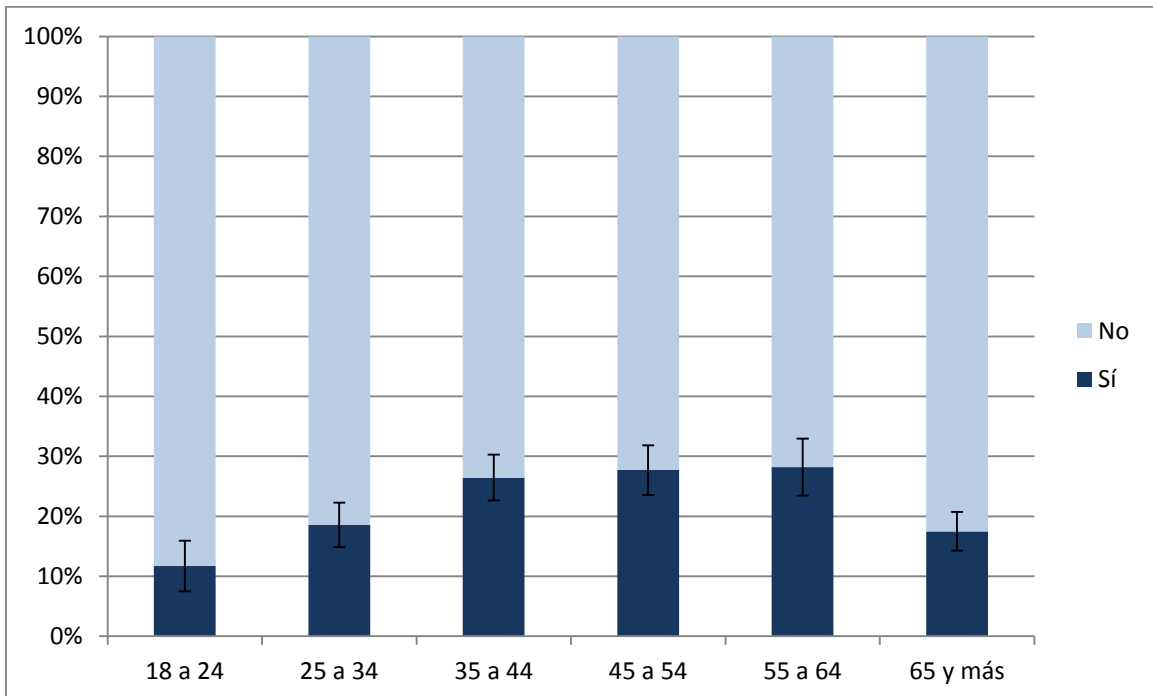
Uno de los instrumentos que se han derivado de la aprobación de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, ha sido la creación del Portal de Transparencia de la Administración del Estado. Este portal tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos. En él se recoge información sobre las Comunidades Autónomas, las entidades locales, las Sociedades Estatales, las Fundaciones y los Órganos Constitucionales. A pesar de ser uno de los aspectos más visibles derivado de esta ley, sólo el 22% de los entrevistados afirma conocer su existencia (ver gráfico 62).

Gráfico 62. Nivel de conocimiento de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: ¿Y conoce o ha oído hablar de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado?. Porcentajes válidos.

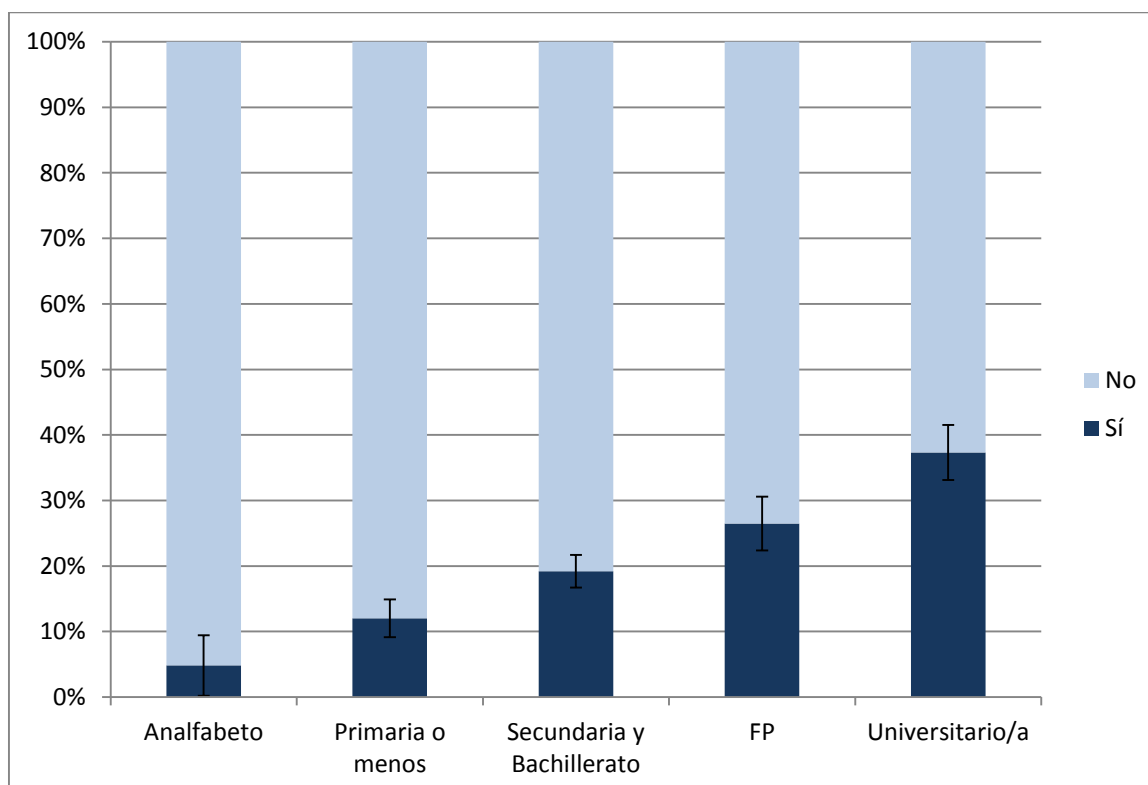
Gráfico 63. Nivel de conocimiento de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado en función de la edad (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: ¿Y conoce o ha oído hablar de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado?. Porcentajes válidos.

El análisis del nivel de conocimiento de este Portal en función de las variables sociodemográficas básicas, sexo, edad, situación laboral y nivel de estudios, revela un perfil muy similar a los señalados anteriormente para la Ley y el Consejo. El 25% de los hombres conocen el Portal, frente a solo el 20% de las mujeres. Por grupos de edad, los que menos lo conocen son los más jóvenes (de 18 a 24) y los mayores, de 65 años o más⁴⁰.

Gráfico 64. Nivel de conocimiento de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado en función del nivel de estudios (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: ¿Y conoce o ha oído hablar de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado?. Porcentajes válidos.

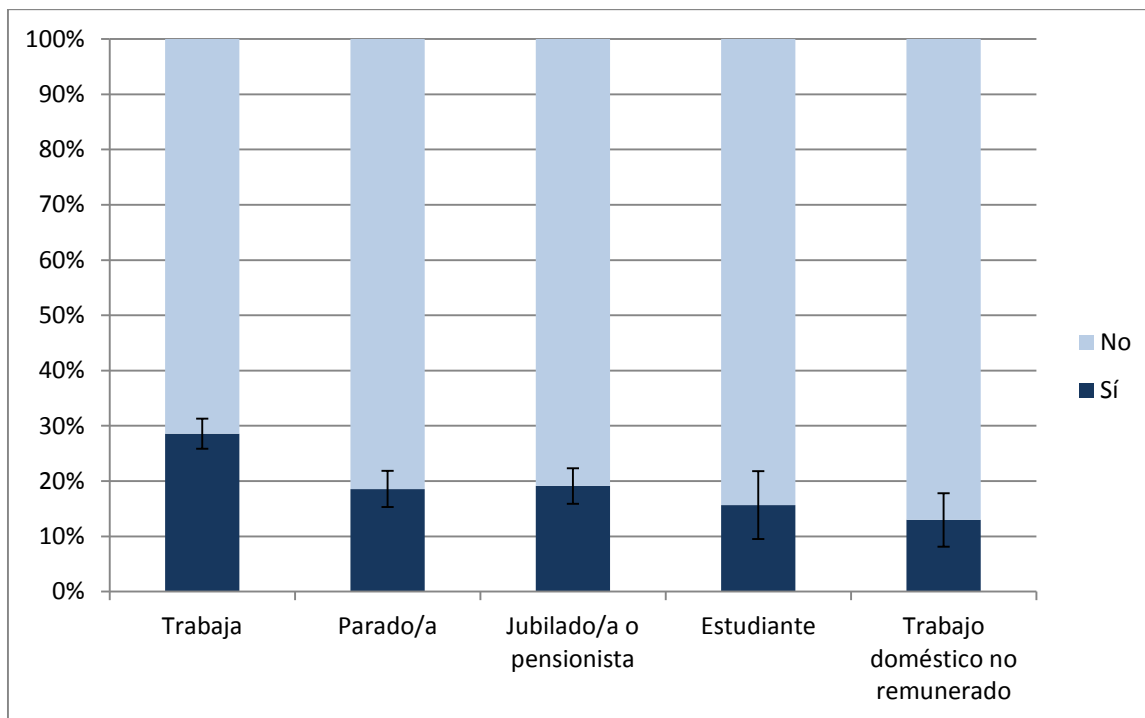
Además, a medida que aumenta el nivel de estudios aumenta también el conocimiento⁴¹, de modo que un 37% de los ciudadanos con estudios universitarios conoce el Portal de la Transparencia (gráfico 64). Finalmente, respecto a la situación laboral también podemos hablar de diferencias significativas, siendo los que están

⁴⁰ Las medidas de asociación calculadas confirman la existencia de diferencias significativas en ambos casos, sexo: Chi Cuadrado (8,37, $p = 0,015$), Phi (0,058, $p = 0,000$), V de Cramer (0,058, $p = 0,000$) y Gamma (0,138, $p = 0,004$), y edad: Chi Cuadrado (48,39, $p = 0,000$), Phi (0,058, $p = 0,015$), V de Cramer (0,058, $p = 0,015$).

⁴¹ Las medidas de asociación calculadas confirman la existencia de diferencias significativas para el nivel de estudios: Chi Cuadrado (122,54, $p = 0,000$), Phi (0,222, $p = 0,000$), V de Cramer (0,157, $p = 0,000$) y Gamma (0,138, $p = -0,384$).

trabajando en la actualidad, los que dicen conocerlo en mayor proporción, tal y como se muestra en el gráfico 65⁴².

Gráfico 65. Nivel de conocimiento de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado en función de la ocupación (2015)

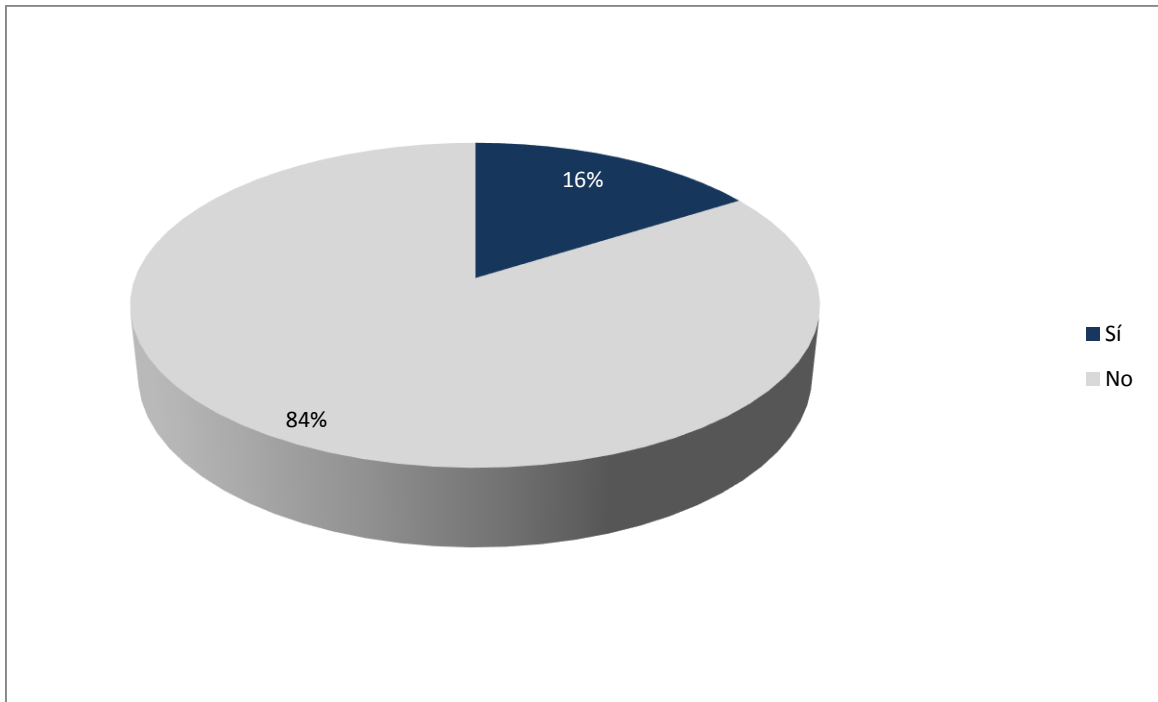


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Y conoce o ha oído hablar de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado?*. Porcentajes válidos.

De entre los que afirman que conocen o han oído hablar de la existencia de la página web del Portal de Transparencia, sólo el 16% afirman haber consultado o visitado en alguna ocasión el mismo (gráfico 66), y de los que la mayoría lo ha hecho en una (31%) o dos ocasiones (28%).

⁴² Las medidas de asociación calculadas confirman la existencia de diferencias significativas para la situación laboral: Chi Cuadrado (45,723, p = 0,000), Phi (0,136, p = 0,000), V de Cramer (0,096, p = 0,000) y Gamma (0,236, p = -0,384).

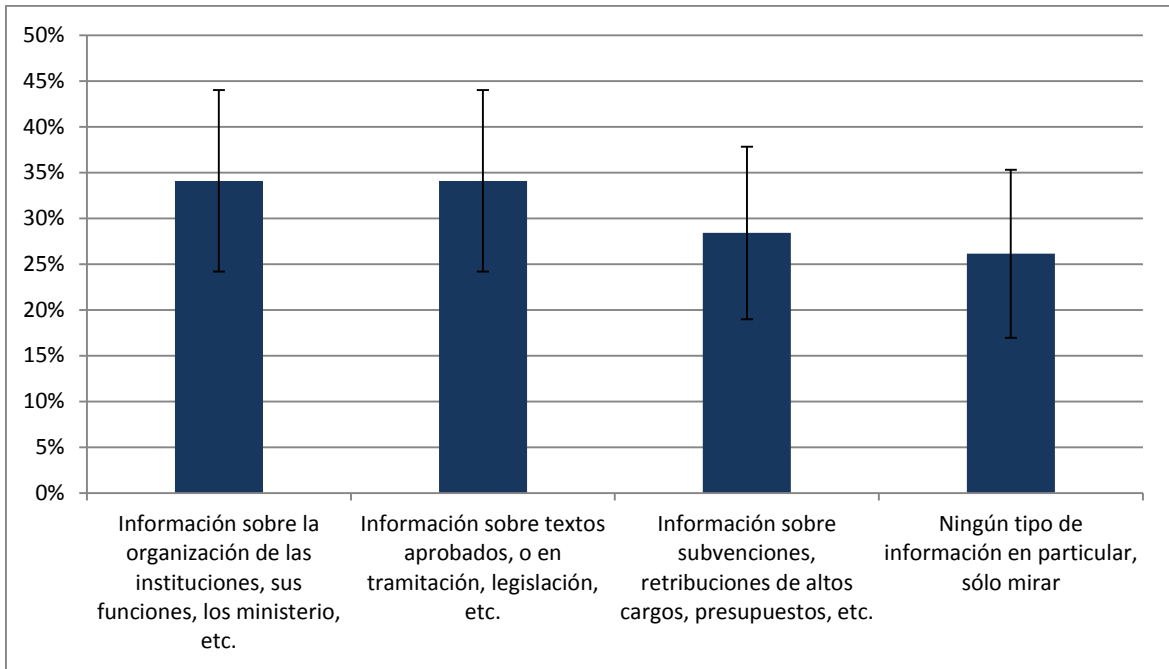
Gráfico 66. Consulta o visita de la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: ¿Ha consultado o visitado en alguna ocasión la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado?. Porcentajes válidos.

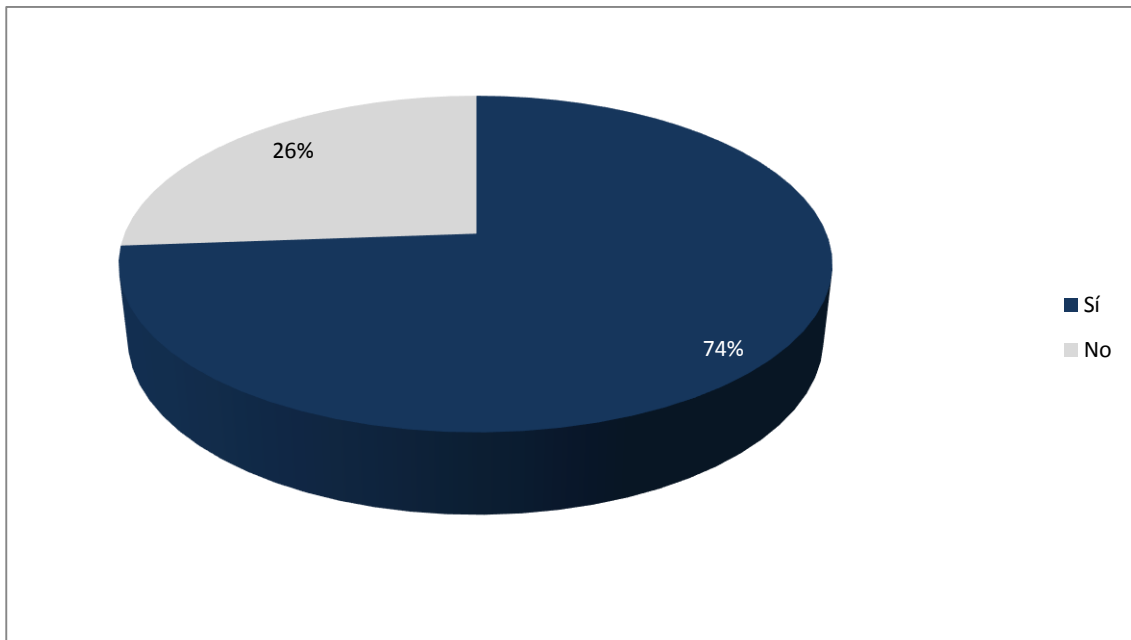
También dentro de ese 16% de los ciudadanos que afirma haber consultado o visitado en alguna ocasión el Portal de Transparencia, el 34% buscaba principalmente *información sobre la organización de las instituciones, sus funciones, los ministerios, etc.* y en mismo porcentaje buscaba *información sobre textos aprobados, o en tramitación, legislación, etc.* En menor medida, un 26%, también buscó *información sobre subvenciones, retribuciones de altos cargos, presupuestos, etc.* y un 24% afirma que no buscaba *ningún tipo de información en particular, sólo miraba* (gráfico 67).

Gráfico 67. Tipo de información principal buscada en la página web del Portal de Transparencia (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Qué tipo de información principalmente buscaba en la página web del Portal de Transparencia?*. Porcentajes válidos.

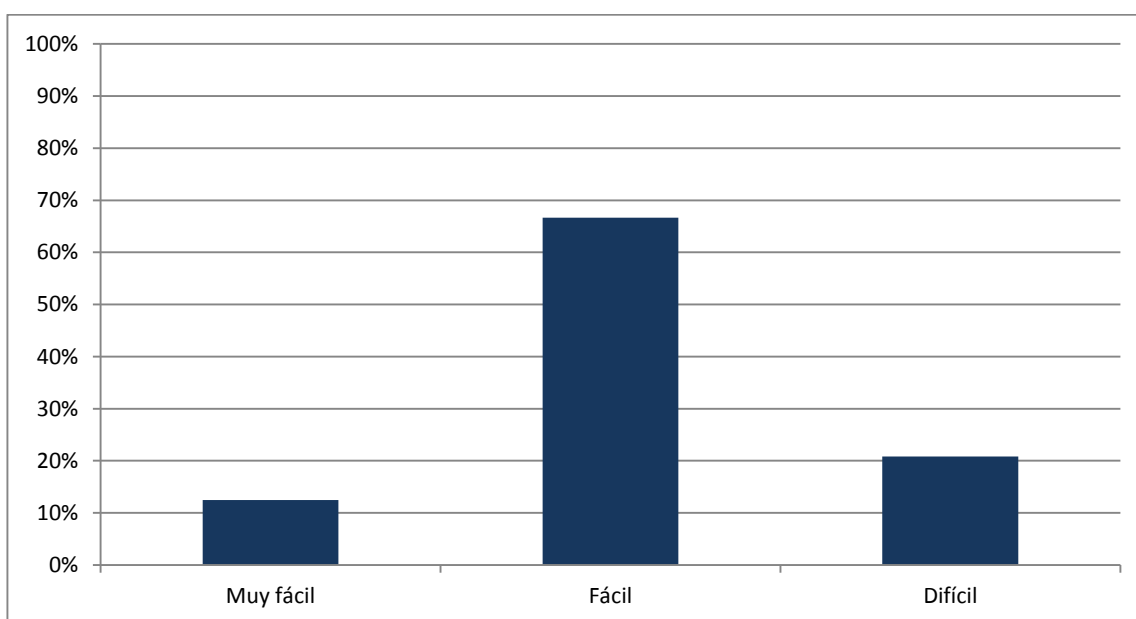
Gráfico 68. Nivel de éxito en la búsqueda realizada en el Portal de Transparencia de la Administración del Estado (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *En su última visita a la página web del Portal de Transparencia de la Administración del Estado, ¿encontró lo que buscaba?*. Porcentajes válidos.

En líneas generales y a partir de los resultados que se muestran en el gráfico 68, podemos afirmar que el nivel de éxito de los ciudadanos que decidieron realizar una búsqueda, fuera del tipo que fuera, en el Portal de Transparencia ha sido muy elevado, un 74%, de los cuales el 79% afirma que la búsqueda le resultó fácil o muy fácil, frente a un escaso 21% que afirma que dicha búsqueda le resultó difícil (gráfico 69).

Gráfico 69. Nivel de dificultad en la búsqueda en el Portal de Transparencia de la Administración del Estado (2015)



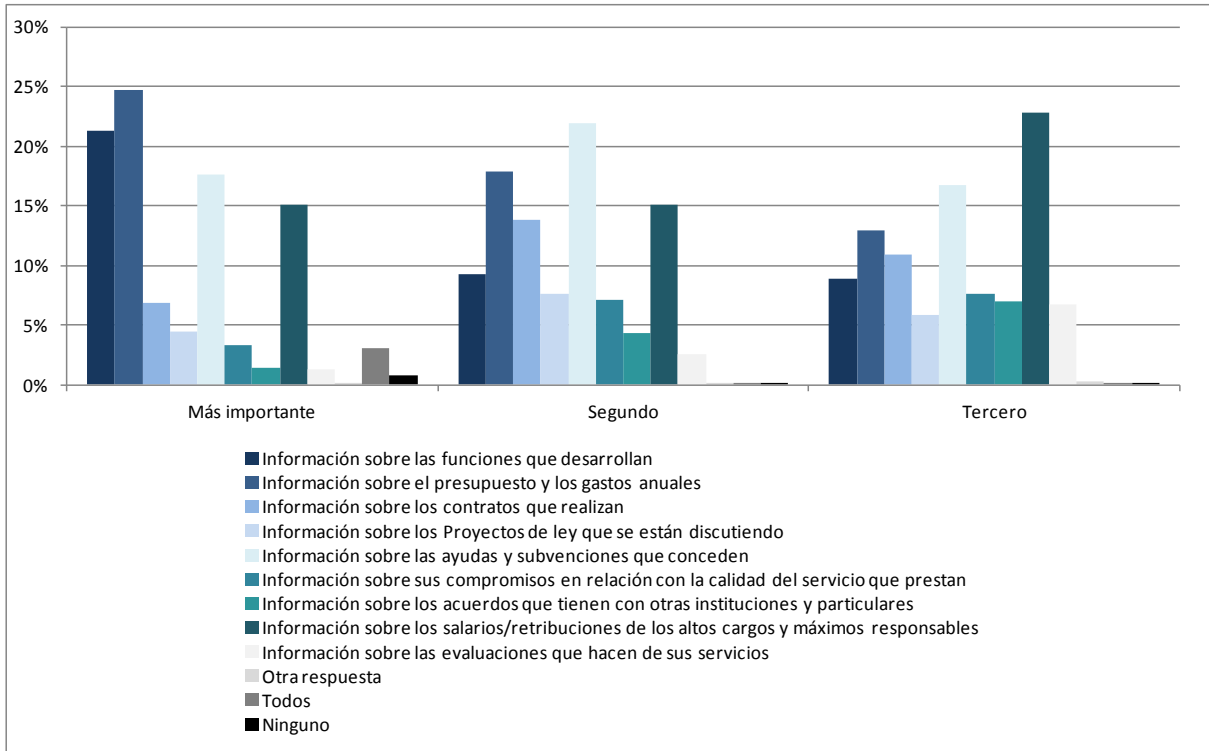
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y, ¿le resultó muy fácil, fácil, difícil o muy difícil encontrar lo que buscaba?*. Porcentajes válidos.

Para terminar, en la misma línea, se les pregunta a todos los ciudadanos respecto de la importancia que conceden a los distintos tipos de información que contiene la página web del Portal de Transparencia relativa a las organizaciones públicas (gráfico 67). En este sentido y con el mismo nivel de importancia, se sitúan en primer lugar la *información sobre el presupuesto y los gastos anuales* (56%) y la *información sobre las ayudas y subvenciones* (56%)⁴³. En segundo lugar por orden de importancia, se situaría la *información sobre los salarios/retribuciones de los altos cargos y máximos responsables* (53%). Con niveles de importancia entre el 30 y el 40% se encuentran la *información sobre las funciones que desarrollan* (39%) y la *información sobre los contratos que realizan* (31%). Con un nivel de importancia de en torno al 18% se encuentran la *información sobre los Proyectos de Ley que se están discutiendo* y la *información sobre los compromisos en*

⁴³ Todos los porcentajes mencionados respecto a esta pregunta, son expresión de la suma de los porcentajes resultantes de las tres opciones de respuesta para cada una de las categorías.

relación con la calidad del servicio que prestan. Finalmente con niveles de importancia por debajo del 15%, se sitúan la *información sobre los acuerdos que tienen con otras instituciones* y particulares (13%) y la *información sobre las evaluaciones que hacen de sus servicios* (11%).

Gráfico 70. Tipo de información más relevante para el grado de información del ciudadano sobre la Administración Pública (2015)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.102 de 2015, AEVAL&CIS. Pregunta: *Le voy a mostrar una tarjeta en la que figuran distintos tipos de información que contiene la página web del Portal de Transparencia relativa a las organizaciones públicas. ¿Cuál de ellos considera Ud. el más importante para un/a ciudadano/a que quiere estar informado/a sobre la Administración Pública? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?.* Porcentajes válidos.

A partir de estos resultados podríamos confirmar que a los ciudadanos, de los contenidos que maneja y ofrece el Portal de la Transparencia, les importan sobre todo los relativos a cuestiones económicas. Esto podría explicarse, por una parte, por la situación de crisis económica del país, que ha repercutido en la opinión y percepciones de los ciudadanos sobre las instituciones públicas y la clase política; y por otra, debido a los escándalos de corrupción que se han conocido en los últimos años.

CAPÍTULO VI. Recapitulación y conclusiones

La importancia de los servicios públicos en general

El grado de importancia que los españoles otorgan a los servicios públicos continúa en aumento, tal y como se viene observando desde 2012, primer año del que disponemos de datos.

Al igual que ocurría en el pasado año 2014, se observan diferencias significativas en la importancia que hombres y mujeres conceden a los servicios públicos, de modo que las mujeres siguen siendo las que los consideran más importantes. Además, en 2015 también observamos diferencias significativas en función de la edad, siendo los ciudadanos de mediana edad, de entre 35 y 54 años, los que les conceden mayor importancia, lo que podría explicarse por ser estos los que generalmente soportan una mayor carga impositiva orientada precisamente a la financiación de dichos servicios públicos.

Otras características de los ciudadanos que marcan diferencias en el grado de importancia que estos otorgan a los servicios públicos son el nivel educativo y la autoubicación ideológica. Los ciudadanos con estudios universitarios, como en años precedentes, son los que consideran más importantes los servicios públicos en general, mientras que aquellos que se declaran analfabetos, son los que menos importancia les dan. Por su parte, aquellos que se sitúan a la derecha de la escala ideológica les otorgan menos importancia que los que se posicionan a la izquierda. A diferencia con el pasado año, la nacionalidad no influye ahora en el nivel de importancia de los servicios públicos.

Finalmente, para la mayoría de los encuestados es esencial que se evalúe la calidad de los servicios públicos, y de estos, casi la totalidad están de acuerdo con que en las Administraciones Públicas deberían existir organismos especializados para tal fin.

La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general

La mitad de los españoles opina que los servicios públicos funcionan de forma bastante o muy satisfactoria, ya sean de titularidad estatal, autonómica o municipal. Esto supone una mejoría respecto al pasado año, y sobre todo invierte la tendencia al aumento de la insatisfacción que había comenzado en 2012. Una explicación a este cambio, y que ya apuntábamos en 2014, es que podría haberse consolidado entre la opinión pública un discurso positivo hacia la salida de la crisis, refrendado por un ligero descenso en las cifras del paro, lo que podría explicar la mejoría en la valoración de los servicios públicos que se observa a lo largo del presente estudio.

Por otra parte, la valoración retrospectiva de la evolución de los servicios públicos en los últimos cinco años es también mejor que el pasado año y los dos inmediatamente anteriores. Se invierte de nuevo la tendencia al empeoramiento que también se había iniciado en 2012.

Las diferencias en el nivel de satisfacción con los servicios públicos en función del sexo son mínimas y no son representativas. Los más satisfechos son los ciudadanos mayores de 65 años, los extranjeros, los que tiene estudios universitarios y los que se ubican a la derecha de la escala ideológica, aunque en este último caso la diferencia se ha visto reducida respecto a años anteriores. Por el contrario, los menos satisfechos son los españoles en situación de desempleo.

La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general.

En términos generales aumenta ligeramente la valoración que los ciudadanos hacen de las distintas características de los servicios públicos. Sólo en el caso del *tiempo en resolver las gestiones* nos encontramos con posiciones más críticas a las mantenidas respecto de los servicios públicos en general. Es por tanto un dato a tener en cuenta, ya que posteriormente, en este informe, volveremos a identificarlo como un aspecto importante para los ciudadanos en su valoración de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas. El *tiempo en resolver las gestiones* sigue siendo la dimensión sobre la que una mayor proporción de entrevistados opina que ha empeorado, junto a *la sencillez de los procedimientos administrativos*, y *la posibilidad de participación de los ciudadanos*, aunque esta última es la que ha experimentado una mayor mejoría respecto al pasado año. Al contrario que en 2014, este año aumenta ligeramente la proporción de los que opinan que *la instalaciones en las oficinas de atención al público* han mejorado. Por último, la característica mejor valorada en esta evaluación retrospectiva es, al igual que en años anteriores, *la posibilidad de acceso a los servicios a través de internet*, seguida de *la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas, uso de internet)*.

El estudio de la relación existente entre la satisfacción con las diferentes dimensiones o características de los servicios públicos y la satisfacción general con estos, revela que la característica que más influye en la valoración global es *la información que dan al/la ciudadano/a*, seguida del *tiempo en resolver las gestiones* y *la sencillez de los procedimientos administrativos*. Sin embargo, las dimensiones que menos se asocian, y por tanto que menos influyen en el nivel de satisfacción general son *la posibilidad de acceso a los servicios a través de internet*, que recordemos es la que ha mejorado para una mayor proporción de entrevistados en los últimos cinco años, y *la incorporación de las nuevas tecnologías*

La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2015

El año 2015 marca también el cambio en los niveles de satisfacción con los servicios públicos sectoriales. Frente a la disminución de años anteriores, y si bien el 2014 era el año de la estabilidad, en el presente año se atisba, aunque todavía muy débilmente, un ligero aumento de la satisfacción en casi la totalidad de los servicios analizados, al igual que observábamos para la satisfacción global.

De los diez servicios analizados cinco presentan un grado de satisfacción inferior a la satisfacción general con los servicios públicos, es decir, menos de la mitad de los españoles los encuentran muy o bastante satisfactorios. Estos servicios son: la enseñanza pública, los servicios sociales, las obras públicas e infraestructuras, el servicio de tramitación de la protección por desempleo, y por último a Administración de Justicia, que como viene siendo costumbre sigue siendo el servicio peor valorado por los españoles.

Los otros cinco servicios, respecto de los que más de la mitad de la población se encuentra satisfecha son: los transportes públicos, el mejor valorado, la seguridad ciudadana, los centros de salud, los hospitales públicos y el servicio de tramitación de la pensiones, por este orden.

Los transportes públicos y la seguridad ciudadana siguen siendo los servicios respecto de los que los niveles de satisfacción son más elevados, al igual que ocurría en 2014. Los peor valorados son, la ya mencionada Administración de Justicia y el servicio de tramitación de la protección por desempleo, muy condicionado este último, sin lugar a dudas, por la crisis económica.

El análisis individualizado de la evolución de la satisfacción con cada uno de estos servicios a lo largo de los años revela un aumento generalizado, aunque leve, de la proporción de ciudadanos satisfechos en todos los servicios. Dicho aumento de los satisfechos oscila entre 2 y 8 puntos.

Los servicios que experimentan un mayor ascenso de sus niveles de satisfacción son las obras públicas e infraestructuras, la Administración de Justicia y la seguridad ciudadana. El caso de la Administración de Justicia es especialmente destacable, dados sus bajos niveles de satisfacción. El que registra un aumento más leve de la satisfacción es la enseñanza pública.

Finalmente, la sanidad es uno de los servicios que más importa a los ciudadanos, por lo que la mejoría en sus valoraciones es de especial relevancia. Tanto la asistencia en los centros de salud como en los hospitales han visto ligeramente incrementado el porcentaje de satisfechos, hasta el punto de que la asistencia en los hospitales pasa de estar por debajo de la satisfacción media en 2014, a estar ligeramente por encima.

Utilización, expectativas y satisfacción de los ciudadanos con los servicios de tipo administrativo.

El volumen de ciudadanos que visitan alguna oficina de la Administración Pública, ya sea de titularidad estatal, autonómica o municipal, continúa en aumento. Disminuye ligeramente la afluencia a las oficinas de Hacienda, lo cual podría deberse a la incorporación de nuevas tecnologías en la prestación de algunos de estos servicios.

El nivel de satisfacción general con los servicios públicos administrativos presenciales es elevado y se mantiene estable, con ligeras variaciones desde 2010. También lo es en la evaluación de la calidad percibida que compara las expectativas con la percepción real del servicio, aunque de forma más moderada. Son mayoría, 4 de cada 10, los que opinan que el servicio recibido fue mejor o mucho mejor de lo que esperaban, sin cambios significativos respecto al pasado año.

La buena valoración general de los servicios públicos administrativos se confirma cuando comprobamos que la mayoría de los ciudadanos piensa que en caso de que los gestionara una empresa privada funcionarían peor.

Por tipo de servicio administrativo apenas se observan diferencias respecto a años anteriores, excepto en el caso de las oficinas de la Seguridad Social, donde el aumento de los niveles de satisfacción (satisfechos y muy satisfechos) es considerable, y muy superior al que ya señalábamos en 2014. El servicio administrativo mejor valorado sigue siendo la oficina que expide DNI o pasaportes, tal y como viene ocurriendo desde el año 2010, el primero en que contamos con datos al respecto. Desciende ligeramente, por el contrario, la satisfacción con el servicio público de empleo, lo que se viene observando desde 2013, y que probablemente esté relacionado con aumento de la demanda debido a la crisis económica.

La evaluación de la percepción respecto a las expectativas previas sobre el servicio revela una mayor disparidad. Aumenta la proporción de los que opinan que la atención en las oficinas de la Seguridad Social fue mejor o mucho mejor de lo que esperaban, al igual que el pasado año, mientras que al contrario que entonces, también mejora la evaluación de las oficinas de expedición del DNI. Las peor valoradas en este caso son las oficinas de recaudación de impuestos, que continua en descenso, y las unidades administrativas de los hospitales.

Satisfacción con distintos atributos de los servicios administrativos de tipo presencial

Los niveles de satisfacción con los diferentes aspectos de los servicios administrativos públicos siguen siendo elevados, y son casi idénticos a los del pasado año, en línea con las buenas valoraciones generales.

Los atributos mejor valorados, con más de un 80% de la población bastante o muy satisfecha, son: el estado de las instalaciones, el trato que le dio el personal que le atendió, la profesionalidad del personal que le atendió, el tiempo que le dedicó el personal que le atendió y la seguridad de que el trámite se resolvió correctamente. El principal problema sigue siendo el tiempo que el ciudadano tuvo que esperar hasta que le atendieron, sobre todo en las oficinas del servicio público de empleo, y que viene siendo una constante desde 2010.

Sin embargo, a pesar de ser el atributo peor valorado, el tiempo de espera para ser atendido se encuentra también entre los menos importantes, lo que explica que, aunque se compruebe su influencia en el grado de satisfacción general, no sea la característica del servicio que más lo condiciona.

La segunda dimensión peor valorada es también de carácter temporal, el tiempo que tardó la administración en resolver la gestión, que es además una de las que más influyen en la satisfacción general, y por lo tanto uno de los principales puntos débiles de los servicios públicos administrativos.

El atributo menos importante para los ciudadanos es el estado de las instalaciones, y es al mismo tiempo el mejor valorado, lo que podría explicar que su efecto en la satisfacción general sea negativo, quizás debido a que los ciudadanos lo consideren superfluo en comparación con otros elementos más importantes, como el trato o la profesionalidad del personal. Esta última, es la que ejerce una mayor influencia en la satisfacción general con los servicios públicos administrativos.

Evolución del uso de la administración electrónica

La utilización internet para trámites o gestiones con las administraciones públicas, la también llamada la administración electrónica, se ha ido generalizando desde el 2006, primer año en que contamos con información, hasta alcanzar en la actualidad al 70% de los usuarios de internet, lo que sin duda está relacionado con que una de las dimensiones de los servicios públicos que más ha mejorado en los últimos cinco años, a ojos de los ciudadanos, sea precisamente el acceso a través de internet. Además, como es lógico, la probabilidad de que los que han sido en alguna ocasión usuarios indirectos de la administración electrónica, sean usuarios directos en un futuro, es mayor que la de los que no la han utilizado.

El canal presencial sigue siendo el principal medio a través del cual los ciudadanos contactan con la Administración Pública, en torno al 80% de la población afirma haber acudido en los últimos doce meses a alguna oficina o centro público para algún trámite, mientras que el correo postal y el fax son los menos utilizados.

Características del uso de la administración electrónica: webs más utilizadas y tipo de acción realizada y frecuencia de uso

Los usuarios de la administración electrónica en el último año, acudieron directamente en su mayoría a la página web del organismo o centro público, y menos de un tercio a la sede electrónica de los mismos. Un 11% de los usuarios de la e-administración no sabe lo que es el certificado electrónico.

La búsqueda de información de cualquier tipo o la consulta de boletines oficiales junto a la descarga de formularios o impresos siguen siendo los principales motivos por los cuales los ciudadanos acceden a la e-administración. Además, aumenta la proporción de los que usan este canal para solicitar una cita; siendo la funcionalidad que ha experimentado un mayor incremento en los últimos dos años.

De igual forma que en el pasado año, las consultas que implican mayor complejidad, como realizar un pago, participar en procesos de participación ciudadana o presentar una queja o recurso son las menos frecuentes.

La satisfacción y las oportunidades de mejora de la administración electrónica a juicio de los ciudadanos

Tres cuartas partes de los usuarios se declaran satisfechos con el funcionamiento de la e-administración, lo que supone la estabilidad en la apreciación ciudadana sobre este servicio. El nivel medio de satisfacción con la e-administración es elevado y se mantiene constante desde que tenemos los primeros datos en 2006. Además, junto con el canal presencial, siguen siendo los que presentan un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

El nivel de satisfacción con todos los aspectos analizados de la administración electrónica es elevado, sin excepciones, destacando la información que contenía la página web o sede electrónica y su facilidad de manejo. Estas dos características, son junto a la facilidad de comprensión del contenido, las que condicionan con mayor intensidad el nivel de satisfacción global con la e-administración.

A pesar de la buena percepción sobre el uso de internet para contactar con las administraciones públicas, el contacto personal sigue siendo fundamental para los usuarios, lo que se refleja tanto en el hecho de que el canal presencial siga siendo el preferido, como por los bajos niveles de satisfacción respecto a la atención telefónica por parte de máquinas.

La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno

Pasados casi dos años desde su aprobación, podemos afirmar que la mitad de la población conoce la existencia de esta Ley y que además existen diferencias significativas en cuanto a dicho nivel de conocimiento según el sexo, la edad y el nivel de estudios de los ciudadanos. Son los hombres de entre 45-54 años los que en mayor medida conocen la existencia de esta norma. Destaca en este sentido el patrón respecto del nivel de estudios, siendo notablemente superior el nivel de conocimiento a medida que aumenta el nivel de estudios del ciudadano.

Respecto al nivel de conocimiento del Consejo de la Transparencia y Buen Gobierno, éste es mucho menor que el observado para la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno; apreciándose de nuevo diferencias significativas en función del sexo, la edad, el nivel de estudios y la situación laboral. Ambos perfiles sociodemográficos son prácticamente idénticos.

Más de la mitad de los ciudadanos que conoce la mencionada norma o el Consejo o el Portal de la Transparencia, considera que estas medidas han servido poco o nada para aumentar la transparencia en las instituciones; lo que indicaría la falta de impacto en la opinión pública. Son los ciudadanos que se ubican en posiciones de izquierda, menos identificadas con el actual gobierno, los que se muestran notablemente más críticos respecto a esta cuestión.

Conocimiento y funcionamiento de la página web del Portal de Transparencia

Como parte de los instrumentos de la puesta en marcha de la Ley de Transparencia, se pregunta a los ciudadanos por el nivel de conocimiento del Portal de Transparencia, el cual resulta extremadamente bajo (22%), siendo aún menor el porcentaje de ciudadanos que afirman haberlo utilizado en alguna ocasión.

De entre los que sí lo han utilizado, la información que principalmente buscaban era: información sobre la organización de las instituciones, sus funciones, los ministerios, etc. y la información sobre textos aprobados, o en tramitación, legislación, etc. Destaca en este sentido el nivel de éxito que expresan los ciudadanos respecto a su búsqueda, así como la facilidad de la misma, aspectos sin duda positivos de su puesta en marcha.

Señalar por último, la importancia que los ciudadanos conceden a los contenidos que maneja y ofrece el Portal de la Transparencia relativos a cuestiones puramente económicas, hecho que estaría en relación no sólo con la situación de crisis económica que ha atravesado el país y que sin duda ha repercutido en la opinión y percepción de los ciudadanos sobre las instituciones públicas y la clase política; sino también posiblemente atribuible a los casos de corrupción conocidos en los últimos tiempos.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

