

Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad

2014



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS





“Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad”



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

Marzo de 2014

© 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: 632-14-003-1

Índice de Contenidos

Índice de Gráficos y Tablas.....	7
Resumen Ejecutivo	11
Capítulo I. Antecedentes y objetivos.....	15
Capítulo II. La satisfacción ciudadana con las políticas y los servicios públicos	19
2.1. La importancia de los servicios públicos en general	19
2.2. La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general	23
2.3. La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general.....	31
2.4. La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2013.	39
Capítulo III. La satisfacción ciudadana con los servicios de tipo administrativo y sus determinantes	51
3.1. Utilización, expectativas y satisfacción de los ciudadanos con los servicios de tipo administrativo	51
3.2. Satisfacción con distintos atributos de los servicios administrativos de tipo presencial.....	57
3.3. La preferencia sobre la gestión pública o privada de algunos servicios de tipo administrativo.....	63
Capítulo IV. La ciudadanía y la Administración Electrónica.....	65
4.2. Características del uso de la administración electrónica: webs administrativas más utilizadas y tipo de acción realizada y frecuencia de uso.....	70
4.3. La satisfacción, las ventajas, los inconvenientes y las oportunidades de mejora de la administración electrónica a juicio de los ciudadanos.	73
Capítulo V. Las actitudes ciudadanas hacia las quejas y sugerencias.....	87
5.1. El despliegue del programa de quejas y sugerencias y los canales de presentación de las mismas.....	87
5.2. La competencia político-administrativa: el perfil de los ciudadanos que se queja respecto a la administración y el de aquellos que no lo hacen.....	92
Capítulo VI. Recapitulación y conclusiones.....	95

Índice de Gráficos y Tablas

Gráfico 2.1. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos.....	19
(2012 y 2013).....	19
Gráfico 2.2. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos por variables sociodemográficas (2013).....	21
Gráfico 2.3. Valoración de la necesidad de evaluar la calidad de los servicios públicos (2009 y 2013).....	22
Gráfico 2.4. Opinión sobre si en las Administraciones Públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios públicos (2013).....	23
Gráfico 2.5. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general (2009-2013).....	24
Gráfico 2.6. Valoración del funcionamiento de los servicios públicos en general con respecto a los 5 años anteriores (2010, 2012 y 2013).....	25
Gráfico 2.7. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por edad (2013).....	26
Gráfico 2.8. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nacionalidad (2013).....	27
Gráfico 2.9. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nivel de estudios (2013).....	28
Gráfico 2.10. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2013).....	29
Gráfico 2.11. Evolución de la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2010-2013).....	30
Gráfico 2.12. Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2012 y 2013).....	32
Gráfico 2.13. Hipotéticas relaciones perfecta e inexistente 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 (2013).....	34
Gráfico 2.14.a 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 (2013).....	35
Gráfico 2.14.b 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 (2013).....	37
Tabla 2.15 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 (2013).....	38
Gráfico 2.16. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos por sector de política pública (2013).....	40

Gráfico 2.17. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sanitarios públicos (1994-2013)	42
Gráfico 2.18. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de las pensiones (1994-2013)	43
Gráfico 2.19. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la enseñanza pública (1994-2012)	44
Gráfico 2.20. La evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sociales (1994-2013)	45
Gráfico 2.21. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de las ayudas al desempleo (1994-2013)	46
Gráfico 2.22. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la administración de Justicia (1994-2013)	47
Gráfico 2.23. La evolución de la satisfacción con las obras públicas e infraestructuras (2005-2013)	48
Gráfico 2.24. La evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con los transportes públicos (2010-2013)	49
Gráfico 2.25. La evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (2010-2013)	50
Gráfico 3.1. Última oficina de la Administración o centro público al que acudió el ciudadano (2010, 2012 y 2013)	52
Gráfico 3.2. Satisfacción del ciudadano en su última visita a una oficina de la Administración Pública (2010, 2012 y 2013)	53
Gráfico 3.3. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la administración por tipo de oficina (2010, 2012 y 2013)	54
Gráfico 3.4. Satisfacción del ciudadano en su última visita a diferentes oficinas de la Administración Pública por tipo de oficina (2010, 2012 y 2013)	55
Gráfico 3.5. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la administración por tipo de oficina (2010, 2012 y 2013)	56
Gráfico 3.6. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la administración presencial (2010, 2012 y 2013)	57
Gráfico 3.7. Satisfacción ciudadana con el tiempo de espera en ser atendido, para distintos servicios administrativos (2013)	59
Gráfico 3.8. Importancia (declarada) entre los atributos de la administración presencial (2012 y 2013)	60
Gráfico 3.9. Importancia/ Valoración de las diferentes dimensiones de la calidad del servicio (2012, 2013)	62
2013	62
Gráfico 3.10. Opinión ciudadana sobre si los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor, igual o peor si los gestionara una empresa privada (2012-2013)	64
Gráfico 4.1. Evolución del uso de la administración electrónica en los últimos 12 meses (2006 - 2013)	65
Gráfico 4.2. Evolución del uso de Internet y de la administración electrónica en los últimos 12 meses (2010 - 2013)	67

Gráfico 4.3. Evolución del uso directo e indirecto de la e-administración (2010-2013)	68
Gráfico 4.4. Evolución del contacto con las administraciones públicas en los últimos 12 meses por distintos canales (2006-2013)	69
Gráfico 4.5. Probabilidad de uso futuro de la e-administración para aquellos ciudadanos que no han utilizado Internet en el último año (2012-2013).	70
Gráfico 4.6. Página web que el ciudadano visitó en su último contacto con la e-administración (2010 - 2013).....	71
Gráfico 4.7. Tipo de consulta o gestión que el ciudadano realizó en la e-administración (2010 - 2013).....	73
Gráfico 4.8. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la e-administración (2006-2013)	74
Gráfico 4.9. Comparación de la satisfacción con el funcionamiento de la administración por canal de contacto (2012 - 2013).....	75
Gráfico 4.10. Satisfacción con la última experiencia de contacto telefónico con la administración, dependiendo de si el contacto fue con un operador o una máquina (2013)..	76
Gráfico 4.11. Canal de contacto preferido para realizar gestiones con la Administración Pública (2006-2012).....	77
Gráfico 4.12. Ventajas de realizar trámites mediante la administración electrónica a juicio de los ciudadanos (2010 - 2013).....	78
Gráfico 4.13. Inconvenientes de realizar trámites mediante la administración electrónica a juicio de los ciudadanos (2010-2013).....	80
Gráfico 4.14. Grado en que el usuario de la administración electrónica consiguió realizar lo que pretendía en su última visita a un sitio web público (2010- 2013).....	81
Gráfico 4.15. Grado de dificultad percibido por los ciudadanos en la última visita a la e-administración (2010 - 2013)	82
Gráfico 4.16. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la e-administración (2010 - 2013).....	83
Gráfico 4.17. Satisfacción aspectos concretos de la administración electrónica y con la e-administración en general (2013)	84
Tabla 4.18. Medidas de asociación entre la satisfacción ciudadana con los aspectos concretos y la satisfacción global de la e-administración (2013)	85
Gráfico 5.1. Evolución del porcentaje de ciudadanos que afirma haber presentado alguna queja o reclamación ante cualquiera de las administraciones públicas (2006 - 2013)	88
Gráfico 5.2. Canales de presentación de quejas (2010-2013).....	89
Gráfico 5.3. Quejas presentadas por tipo de oficina (2010 - 2013)	90
Gráfico 5.4. Plazo de contestación de la administración a la queja ciudadana (2006-2013).....	91
Gráfico 5.5. Satisfacción con el resultado de su queja (2006-2013).....	91
Gráfico 5.6. Evolución de los motivos por los que los ciudadanos afirman no haber presentado quejas o reclamaciones ante las administraciones públicas (2006 -2013)	93
Gráfico 5.7. Porcentaje de ciudadanos que afirma haber presentado o no alguna queja o reclamación ante cualquiera de las administraciones públicas por variables sociodemográficas (2013).....	94

Resumen Ejecutivo

Se concede mayor importancia a los servicios públicos y crece la inquietud sobre la calidad de los mismos

Como quizá era de esperar en un contexto de crisis, los ciudadanos conceden una creciente importancia a los servicios públicos, independientemente del colectivo al que pertenezcan en función de su género, edad, nacionalidad, ideología o nivel de instrucción. Es quizá esta creciente concienciación con los servicios públicos, la que, en un contexto de crisis, les hace ser más sensibles que antes en relación con su calidad.

En general, el descenso en la satisfacción ha sido menor que el año anterior, por lo que parece que la tendencia de caída se está moderando y es posible que tienda a la estabilización. Sin embargo, hablando de los servicios públicos en su conjunto, en 2013, menos de la mitad de los ciudadanos cree que estos funcionan de forma “muy o bastante satisfactoria”. Los grupos intermedios de edad y de instrucción, los de nacionalidad española, los ciudadanos que se declaran de izquierdas se sienten menos satisfechos.

Por lo que se refiere a los servicios públicos sectoriales, mientras que en algunos, como los transportes, los centros de salud y la seguridad ciudadana, el número de ciudadanos que evalúan positivamente el servicio es mayor que el de insatisfechos, en 2013, se ha alcanzado un mínimo histórico en la satisfacción con otros servicios, como los hospitales, la tramitación de las pensiones, la enseñanza, los servicios sociales, las obras públicas e infraestructuras e incluso los transportes públicos. La administración de justicia sigue siendo el servicio con menos valoraciones positivas, lo que coincide con los datos de los países de nuestro entorno.

Aunque los ciudadanos perciben una evolución positiva en ciertas dimensiones de los servicios, también identifican algunas áreas de mejora como la información que se les facilita, la necesidad de hacer más sencillos los trámites y de mejorar la posibilidad de participación. Pero sin duda, la crítica mayor está relacionada con los tiempos utilizados en resolver las gestiones, dimensión que tiene especial influencia en la configuración de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

Se repite una muy buena valoración de los servicios de tipo administrativo

A diferencia de lo que ocurre con las políticas y servicios sectoriales, los ciudadanos evalúan muy positivamente sus contactos con las oficinas administrativas públicas. Debe reconocerse aquí, ya que es excepcionalmente unánime, la satisfacción con las oficinas que expiden el Documento Nacional de Identidad. También puede destacarse el reconocimiento de los ciudadanos a los empleados públicos cuando se muestran satisfechos con el trato recibido y la profesionalidad del personal.

Incluso aunque los siguientes aspectos se valoran más negativamente que los destacados en el párrafo anterior, como mínimo un 70 por ciento de los ciudadanos afirma sentirse satisfecho con el tiempo que el personal dedicó a atenderles, la seguridad de que el trámite se resolvió correctamente, la información que le proporcionaron, el horario de atención al público y el tiempo que tardó la administración en resolver la gestión. Estos datos hacen difícil destacar áreas de mejora en este ámbito y ayudan a explicar que menos de una cuarta parte de la población crea que los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor si fuesen gestionados por una empresa privada.

Una Administración Electrónica consolidada y con algunos retos pendientes

Tras el crecimiento experimentado en años anteriores, la utilización de la e-administración se ha estabilizado en alrededor de un 46 por ciento de la población. Se trata, además, de un canal de contacto con la administración especialmente apreciado por una gran mayoría de los ciudadanos, que saben reconocer sus ventajas.

Sin embargo, en relación con la e-administración también se han detectado áreas de mejora, en las que se quiere insistir en este resumen ejecutivo. La primera y principal es la necesidad de ampliar la cobertura y alcance de la e-administración, empezando quizá por los colectivos específicos que ya se indicaron en el anterior informe (*La calidad de los servicios públicos y las actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de la Administración Pública. 2013*). Además y a pesar de la elevada satisfacción con la e-administración, los ciudadanos siguen prefiriendo el contacto presencial lo que sin duda está relacionado con los inconvenientes que encuentran en la red. En concreto, la que valoran como insuficiente ayuda para hacer las gestiones, las sospechas sobre la inseguridad, así como la necesidad de disponer de identificación electrónica.

A pesar de la crisis no crece el número de quejas ni el de ciudadanos que, creyendo que tienen razones, no reclaman o se quejan. Sin embargo, es tiempo de mejorar el sistema

A pesar de la mayor presión que soportan los servicios públicos, alrededor del 80 por ciento de los ciudadanos afirma que nunca se ha quejado por alguna actuación de cualquiera de las tres administraciones. La mayor parte de estos ciudadanos sostiene que si no se ha quejado es porque no tenía motivos para hacerlo.

Quienes reclaman indican algunas áreas necesitadas de mejora en relación con el programa de quejas existente en la administración. En particular, AEVAL quiere resaltar este año dos cuestiones. La primera se refiere a la necesidad de cumplir los plazos de respuesta especificados en las normas. Sin embargo, es sin duda más relevante aún, mejorar la calidad de las respuestas que no parecen satisfacer a la mayoría de los ciudadanos.

También es prioritario tomar en consideración a los ciudadanos que, a pesar de tener motivos, piensan que quejarse no es útil o es demasiado burocrático o muy complicado. Se trata de un porcentaje elevado de la población, de casi un tercio, al que debería tenerse especial consideración de manera decidida, puesto que este porcentaje de ciudadanos permanece estable en el tiempo.

Capítulo I. Antecedentes y objetivos

En este documento se aborda el análisis de la percepción de los españoles con respecto a distintas políticas y servicios públicos y su evolución en los últimos años. En concreto, en este año de austeridad, se estudia la importancia que los ciudadanos conceden a los servicios públicos y el grado de satisfacción con un abanico amplio 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, con el objetivo de proponer mejoras, se detallan, las actitudes de la ciudadanía hacia el importante programa de quejas y sugerencias.

Las Cortes Generales, conscientes de que la prestación de unos servicios públicos eficaces y de calidad, como la que exigen hoy los ciudadanos a sus gobiernos y Administraciones públicas en las democracias contemporáneas, requiere de mecanismos que permitan su evaluación, por Ley 28/2006, de 18 de julio, encomendaron a la *Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios* (AEVAL), la realización de análisis periódicos sobre las políticas y programas 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 así posible la implementación de uno de los seis programas que configuran el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, regulado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

Entre el amplio abanico de actividades que desarrolla AEVAL, se encuentra la de

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

informar periódicamente de la percepción social de los servicios públicos y del nivel de calidad con el que se prestan los mismos. Mientras los estudios sobre el nivel de calidad objetiva de los servicios públicos están recogidos en otros documentos, en este se atiende a la primera parte del mandato citado, es decir, al que establece la necesidad de informar sobre la calidad percibida de los servicios públicos.

Para contextualizar el informe de este año y pensando en que quizá el lector de este documento pueda desear conocer algo más sobre esta actividad de la Agencia y los ricos datos obtenidos por la misma en sus estudios, se presenta brevemente un resumen de los informes más recientes. 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 su 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. Este 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 preocupan a los ciudadanos, la identificación a partir de los juicios de estos de los puntos críticos de los servicios públicos 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 los receptores de los servicios.

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 realizados en anteriores informes y además se intentó profundizar en ciertos aspectos que, debido a diferentes limitaciones de los datos existentes anteriormente, no habían podido abordarse. También se incluyeron nuevos asuntos que pueden ser 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. Igualmente, se introdujeron asuntos que no se había estudiado antes, como la confianza de los ciudadanos hacia los empleados públicos. En este informe se estudiaron especialmente las actitudes de los ciudadanos hacia la administración electrónica. Y nuevamente con la intención de que estos estudios sean lo más útiles posible, se analizaron, por ejemplo, las características de los usuarios y de los no usuarios de la e-administración para estudiar la mejor forma de animar a su utilización. También se identificaron algunas de las dificultades que encuentran los ciudadanos para relacionarse con la administración a través de 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 es la percepción de los ciudadanos acerca de la contribución que hacen los distintos servicios públicos a la mejora de su bienestar. Al mismo

tiempo, se mantiene 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 españoles con relación a la administración electrónica. Igualmente, cabe destacar en el informe correspondiente a ese año, un análisis más pormenorizado de los servicios públicos de empleo.

También en 2013 se publicó el documento 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 españoles respecto a distintas políticas y servicios públicos y su opinión sobre el gasto público en los mismos. Además, en la segunda parte de este 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, en esta ocasión, también se analizaban las actitudes de la ciudadanía hacia diferentes programas o iniciativas públicas que se pueden considerar más ligadas a los usuarios como el programa de quejas y sugerencias o más innovadoras como la Ley de Transparencia.

Como todos los años anteriores, tanto el diseño como la explotación del cuestionario que se analiza en este documento han sido realizados desde AEVAL, mientras que el trabajo de campo ha sido llevado a cabo por el Centro de Investigaciones Sociológicas. Se trata de un 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 y más años y que se realizó entre el 22 y el 30 de abril de 2013. El tamaño de la muestra diseñada fue de 2.500 entrevistas, realizándose finalmente 2.484 en 238 municipios y 48 provincias. Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y el supuesto de máxima incertidumbre $P = Q$, el error muestral 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.

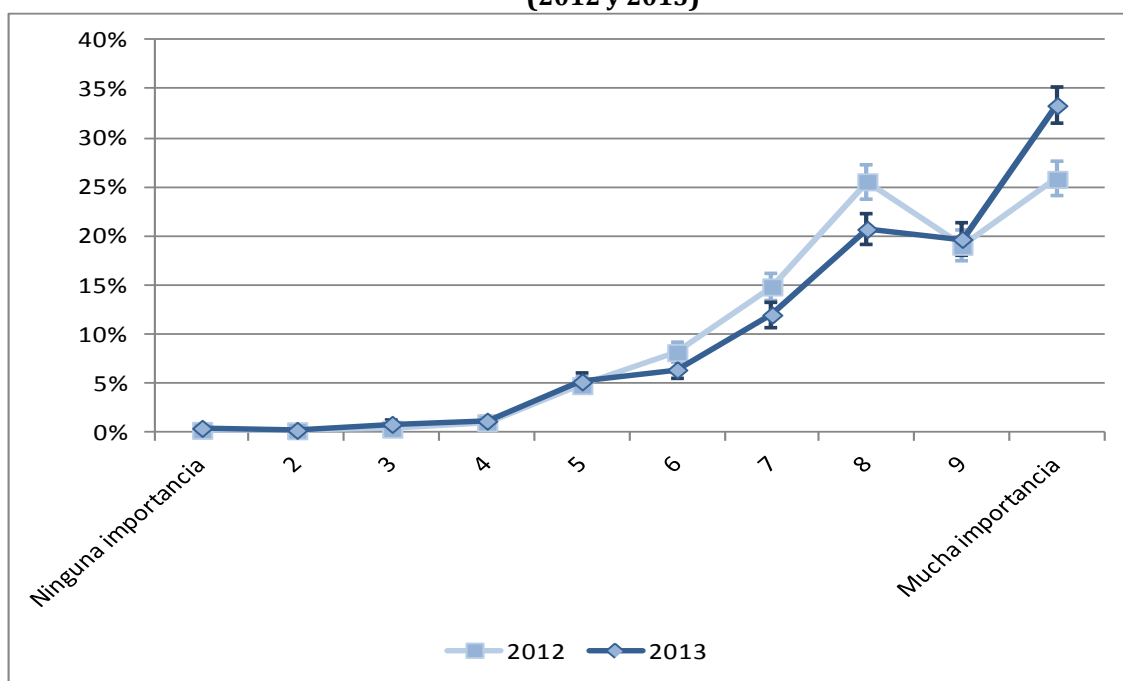
La finalidad del análisis es, por un lado, rendir cuentas ante la ciudadanía sobre la evolución del funcionamiento de numerosos servicios y políticas públicas que son responsabilidad de los distintos niveles de gobierno y administración en España. Además, este estudio tiene la finalidad de detectar las prioridades y las áreas de mejora en tales políticas y servicios públicos. Se trata, por lo tanto, de generar información que pueda contribuir a una adopción de decisiones cada vez más informada en relación con los servicios que se proporciona a la ciudadanía.

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

2.1. La importancia de los servicios públicos en general

Tanto en 2012 como en 2013, los españoles conceden una gran importancia a los servicios públicos (Gráfico 2.1). En ambas fechas, una escala de 1 a 10 en que 1 significa *ninguna importancia* y 10 *mucha importancia*, menos de un 3 por ciento de ciudadanos consideran que los servicios públicos tienen poca importancia (posiciones 1 a 4 en una escala de 1 a 10), mientras que más de un 70 por ciento de los mismos califican la importancia de los servicios públicos entre 7 y 10 puntos.

Gráfico 2.1. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos (2012 y 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, 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 "muchísima importancia".* Porcentaje válidos.

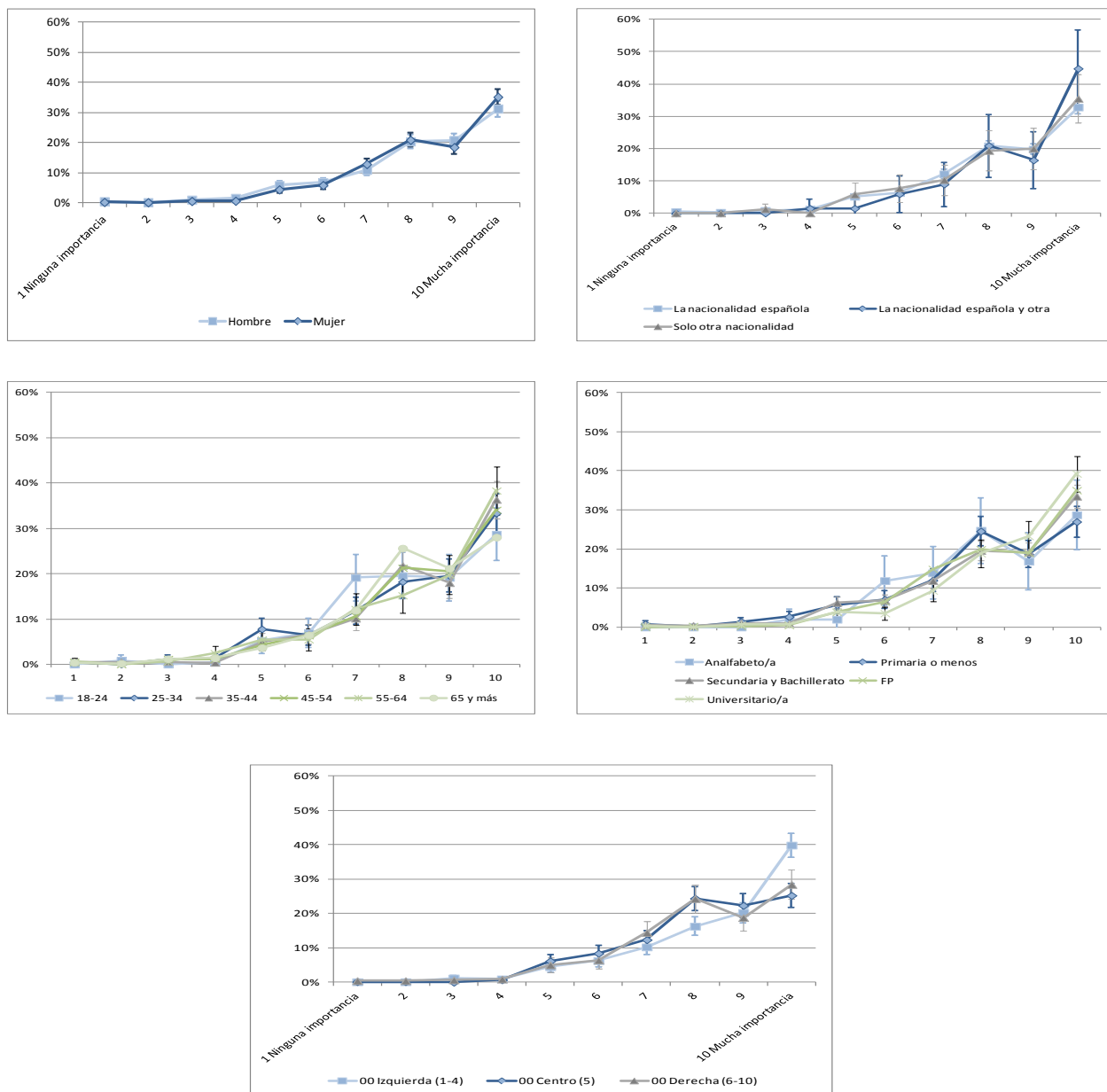
Comparando las opiniones de los ciudadanos en los dos años, el porcentaje de ciudadanos que conceden la máxima importancia posible a los servicios públicos, es decir, una importancia de 10 sobre 10, se ha incrementado, pasando del 26 por ciento en 2012 al 33 por ciento en 2013. Esta diferencia, dado el tamaño muestral, es estadísticamente significativa a cualquier nivel de confianza². Dicho de otra manera, este incremento se ha producido porque los ciudadanos conceden realmente mayor importancia a los servicios públicos, posiblemente como consecuencia de una mayor percepción de vulnerabilidad que antes, derivada de la crisis económica, la cual les hace pensar que quizá los servicios públicos puedan hacerse más necesarios.

Al igual que puso de manifiesto el informe en el que se analizaba la encuesta llevada a cabo por AEVAL en 2012, sigue existiendo un consenso general sobre la importancia de los servicios públicos para los distintos grupos de ciudadanos (Gráfico 2.2.). De hecho, no se aprecian diferencias significativas entre hombres y mujeres, entre españoles y extranjeros o entre grupos de edad. Por nivel de estudios, se observa una relación positiva entre el nivel educativo y el porcentaje de ciudadanos que otorgan la máxima importancia posible (10 puntos) a los servicios públicos. Mientras que entre los ciudadanos con educación primaria o menos nivel educativo solo un 28 por ciento concede la máxima importancia a los servicios públicos, este porcentaje asciende a un 33 por ciento entre los de educación secundaria general, 35 por ciento entre los que han alcanzado el grado de Formación Profesional y 39 por ciento entre los universitarios³. En otras palabras, a mayor nivel educativo parece tenerse más conciencia de la importancia de los servicios públicos.

² Los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnovson, respectivamente, $Z = -5,13$ y $Z = 2,87$, son significativos a cualquier nivel de confianza.

³ El test Z de diferencias entre las frecuencias relativas de las columnas de la tabla de contingencia usando la corrección de Bonferroni indica que existe una diferencia estadísticamente significativa al 95 por ciento de confianza entre los universitarios y el resto de niveles de estudios en el porcentaje de ciudadanos que otorgan la máxima importancia a los servicios públicos (10 puntos sobre 10 posibles). En el resto de las frecuencias relativas, no existen diferencias significativas por niveles de estudios.

Gráfico 2.2. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos por variables sociodemográficas (2013)

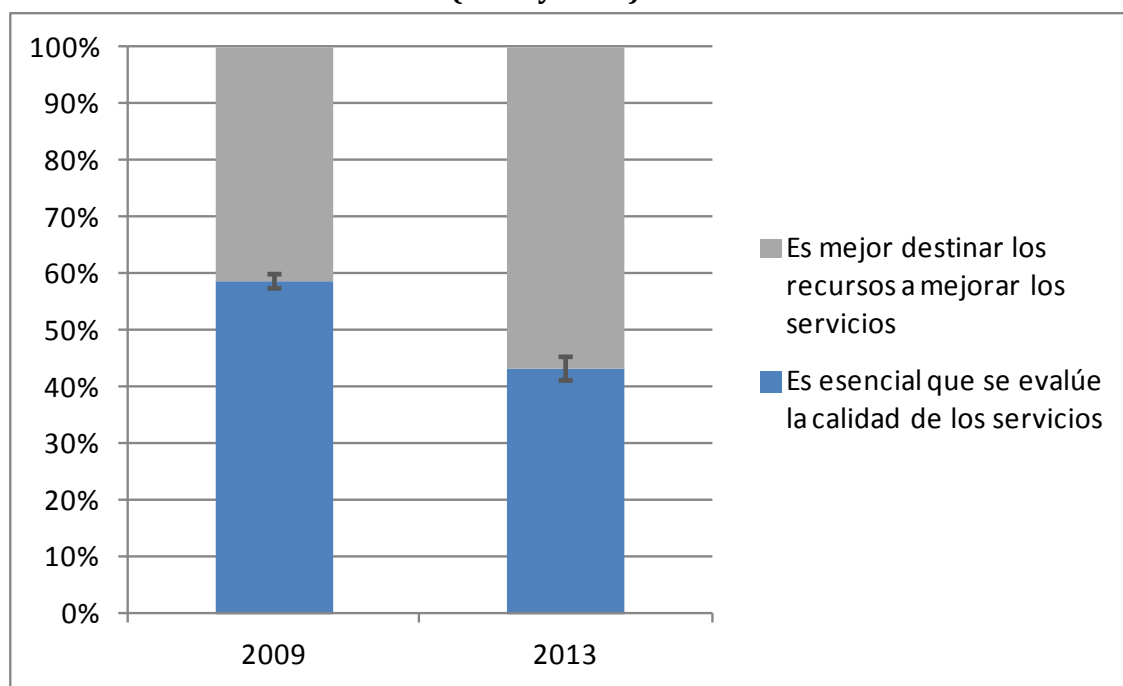


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013 AEVAL&CIS. Pregunta: ¿Podría decirme qué importancia concede Ud. a los servicios públicos en general? Utilice para ello una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa “ninguna importancia” y el 10 “muchísima importancia”. Porcentaje válidos.

Las diferencias más importantes, al igual que sucedía en los datos analizados en el informe anterior, se producen en relación con la ideología. Se observa que, entre los ciudadanos que se autocalifican *de izquierdas* (posiciones 1 a 4 en una escala ideológica del 1 al 10) existe un porcentaje significativamente mayor de personas que valoran con la máxima importancia posible a los servicios públicos (10 puntos) que entre aquellos individuos que se consideran *de centro* (posición 5 de la escala) o se se autoubican como *de derechas* (posiciones 6 a 10). De hecho, mientras que el 40 por

ciento de los individuos *de izquierdas* puntúan con un 10 la importancia de los servicios públicos, este porcentaje desciende hasta un 25 por ciento entre *los de centro* y a un 28 por ciento entre *los de derechas*.

Gráfico 2.3. Valoración de la necesidad de evaluar la calidad de los servicios públicos (2009 y 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813 de 2009 y 2.986 de 2013, AEVAL&CIS. Pregunta: “Pensando en la calidad de los servicios públicos, ¿con cuál de las siguientes frases está Ud. más de acuerdo?”. Porcentaje válidos.

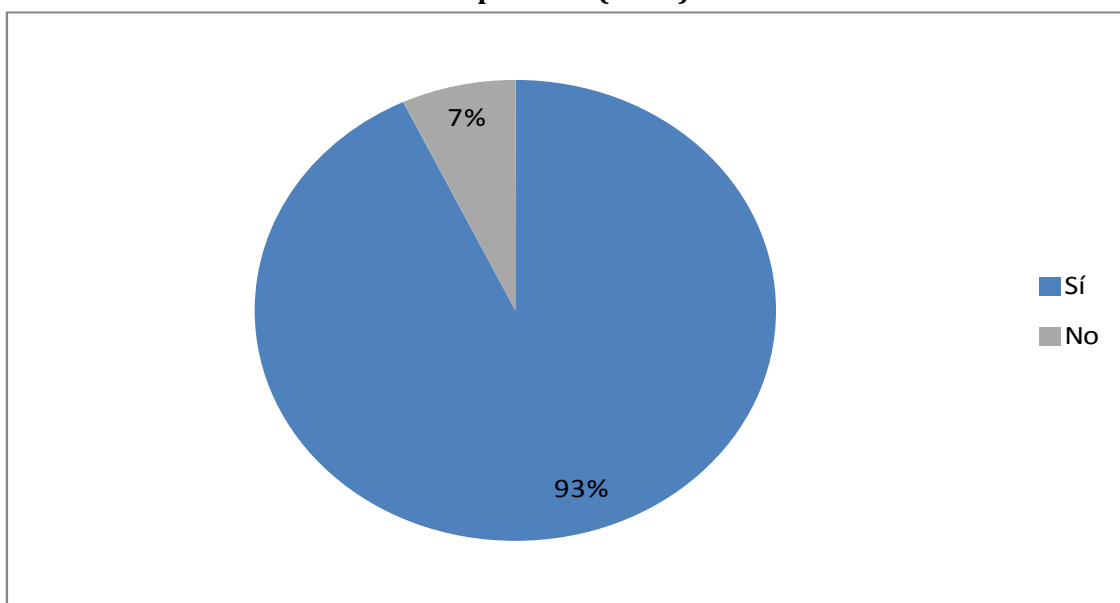
En la encuesta de AEVAL también se pregunta a los ciudadanos si consideran esencial *evaluar la calidad de los servicios públicos* o si, en cambio, creen que es mejor destinar los recursos a mejorar los servicios. Esta pregunta pretende tomar el pulso de la opinión pública sobre la importancia de la evaluación para detectar áreas de mejora y diseñar acciones que adapten las políticas y los servicios públicos a las preferencias y necesidades de los ciudadanos.

En el año 2013, un porcentaje del 43 por ciento de los ciudadanos con respuesta válida piensa que es esencial evaluar la calidad de los servicios, frente a un 57 por ciento que indica que era mejor destinar esos recursos a mejorar los servicios (Gráfico 2.3.). Esta pregunta solo se había realizado con anterioridad en 2009, cuando se obtuvieron valores contrarios (con un 59 por ciento de ciudadanos que pensaban que era esencial evaluar la calidad de los servicios públicos). Esta inversión en los porcentajes de respuesta se debe, probablemente, a la percepción de la gravedad de los últimos años de crisis económica, que han llevado a los ciudadanos a tomar conciencia de la escasez de recursos para la financiación de los servicios públicos que consideran tan importantes.

No obstante, pese a esta realidad, es importante destacar que algo más de 4 de cada 10 encuestados todavía declara que la evaluación de la calidad de los servicios

es una actividad esencial de la administración. Además, dentro de este grupo de ciudadanos, una inmensa mayoría, aproximadamente un 93 por ciento de ellos, cree que deben existir organismos especializados en evaluar la calidad de tales servicios (Gráfico 2.4.).

Gráfico 2.4. Opinión sobre si en las Administraciones Públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios públicos (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013, AEVAL&CIS. Pregunta: "P.6a ¿Considera Ud. que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios?" Porcentaje válidos.

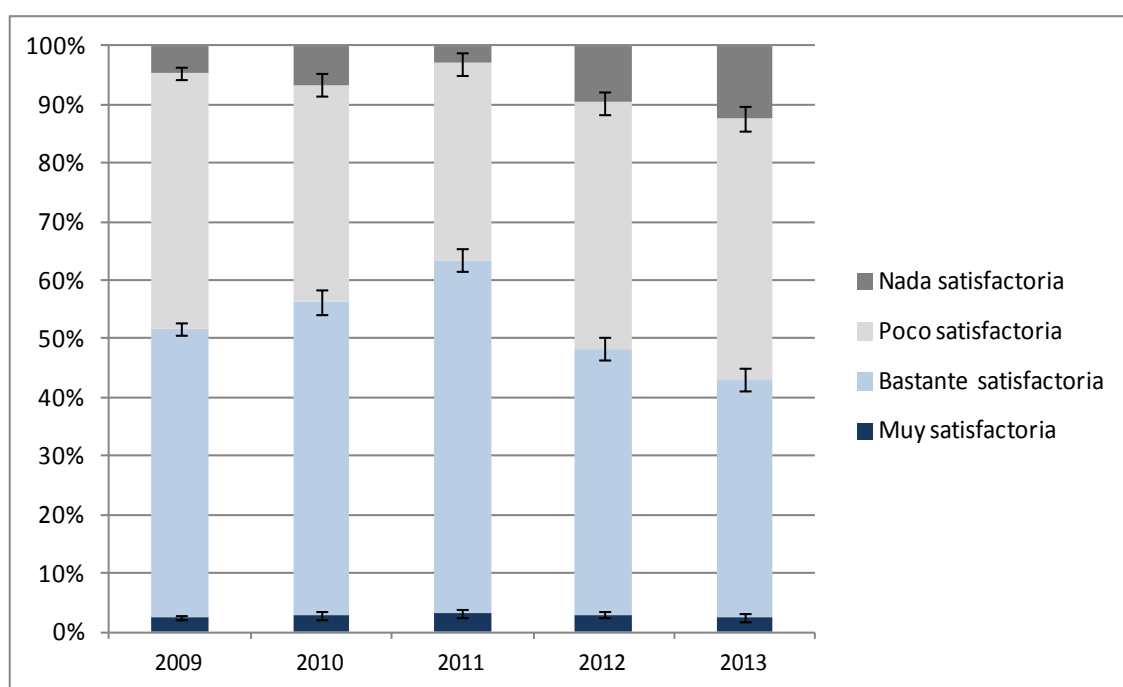
2.2. La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general

En cuanto a la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en su conjunto, es decir, sin preguntar por servicios sectoriales específicos, desde que se inició la serie de encuestas de Calidad de los Servicios de AEVAL, se aprecian dos periodos bien diferenciados (Gráfico 2.5.). En un primer periodo entre 2009 a 2011, la satisfacción se incrementó de forma importante, pasando del 51 al 63 por ciento el porcentaje de ciudadanos que se creía que los servicios públicos funcionaban de forma "muy o bastante satisfactoria". Independientemente de que se produjera un incremento de la calidad real de los propios servicios públicos, es posible que también influyesen, por un lado la percepción ciudadana de que los servicios públicos iban a resultar más necesarios en época de dificultades económicas derivadas de la crisis, y, por otro lado, la creencia de que era prioritario apoyar a tales servicios públicos manifestando la satisfacción con su funcionamiento frente a posibles recortes en los mismos.

A partir de 2012, en cambio, se observa una tendencia contraria, con una acusada caída de la satisfacción de 20 puntos, pasando del 63 por ciento en 2011 al 48 por ciento en 2012 y al 43 por ciento en 2013. A partir de 2012, más de la mitad de los españoles considera que los servicios públicos funcionaban de forma “poco o nada satisfactoria”. Concretamente, mientras que en 2011 solo un 3 por ciento de los ciudadanos consideraba que los servicios públicos funcionaban de forma “nada satisfactoria”, este porcentaje se ha elevado en 2013 hasta el 12 por ciento.

Esta situación puede estar reflejando el efecto en la opinión pública de los ajustes presupuestarios. De nuevo, independientemente de que la calidad de los servicios pueda haber empeorado, es posible que los ciudadanos consideren que los ajustes terminarán perjudicando a la calidad de los servicios públicos. Además, también es posible que la percepción de deterioro se deba efectivamente a la mayor presión y al incremento de la demanda que soportan los servicios públicos (por ejemplo, el mayor número de ciudadanos que acuden a las oficinas de empleo) causadas por el incremento de las necesidades de los ciudadanos que ocasiona la crisis económica. En cualquier caso, se observa que el ritmo de reducción de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos en general se ha ralentizado, ya que, mientras en 2013 cayó 15 puntos, en 2012 ha disminuido solo en 5 puntos porcentuales.

Gráfico 2.5. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general (2009-2013)

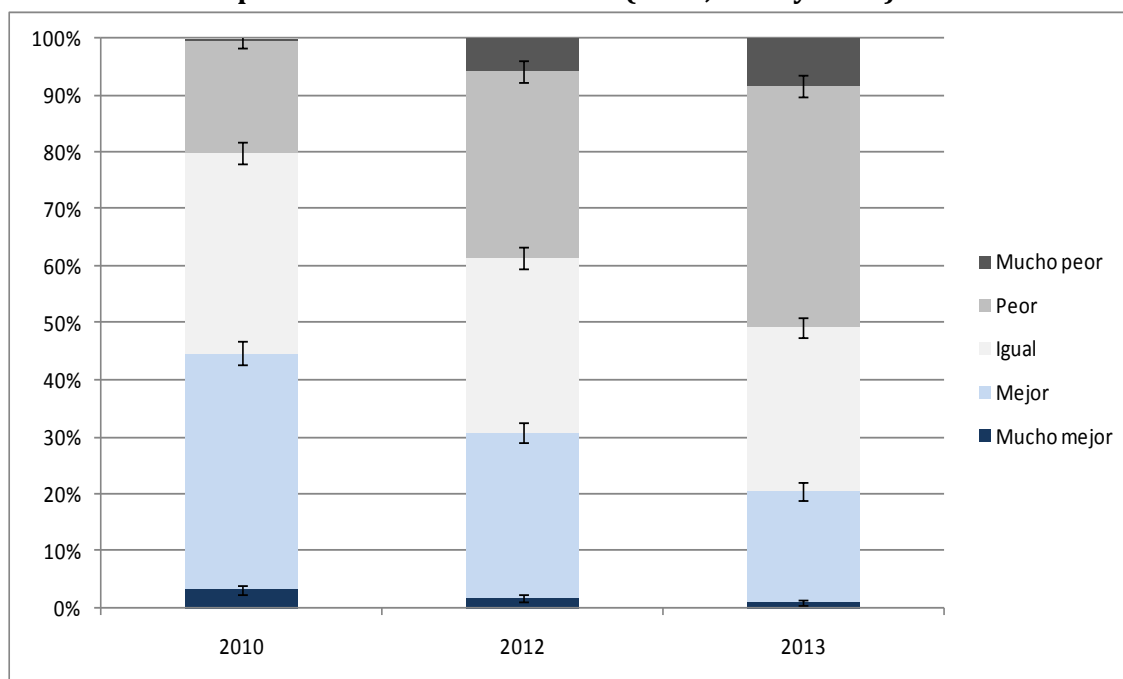


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que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

Para completar la información sobre la evolución de la valoración ciudadana de los servicios públicos en general es útil no solo preguntar sobre la satisfacción en un año concreto, sino pedir a los ciudadanos que valoren si los servicios funcionan mejor o peor que hace 5 años, lo que obliga a los entrevistados a realizar una comparación temporal sobre el funcionamiento de los servicios.

AEVAL ha introducido esta pregunta en los cuestionarios realizados en 2010, 2012 y 2013. Las respuestas ciudadanas permiten constatar la evidencia obtenida a partir de los datos anteriores de un empeoramiento de la opinión pública sobre el funcionamiento de los servicios públicos en los últimos dos años (Gráfico 2.6.). De hecho, si bien en 2010 eran mayoría los entrevistados que creían que los servicios públicos funcionaban mejor que en los cinco años anteriores (44 por ciento, frente al 35 por ciento que pensaban que funcionaban igual y el 21 por ciento que creían que funcionaban peor), en 2013, solo un 20 por ciento de los ciudadanos piensa que los servicios públicos funcionan mejor ahora que hace cinco años y son mayoría los que piensan que funcionan peor (un 50 por ciento), mientras que los que piensan que funcionan igual ascienden al 29 por ciento.

Gráfico 2.6. Valoración del funcionamiento de los servicios públicos en general con respecto a los 5 años anteriores (2010, 2012 y 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 AEVAL & CIS. Pregunta: *¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?* Porcentajes válidos.

Una vez que se ha constatado esta caída en la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general, es interesante comprobar si la satisfacción con los servicios públicos es homogénea, o si, en cambio, se concentra en algunos grupos de población. Para ello, se ha realizado un cruce entre la satisfacción y

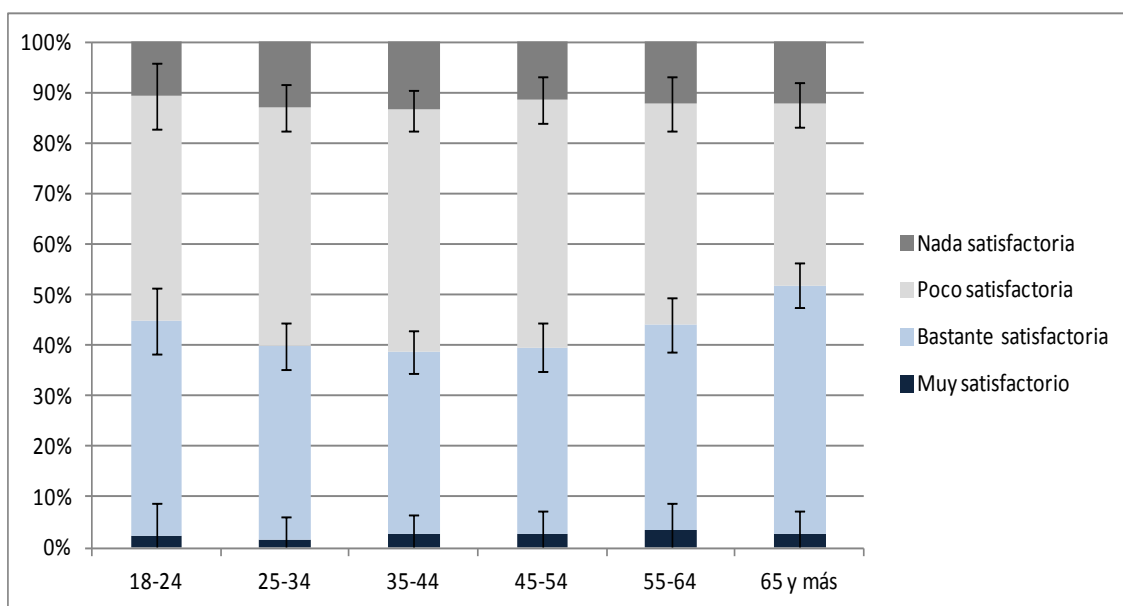
distintas variables sociodemográficas.

Como puede apreciarse en el Gráfico 2.7., la satisfacción presenta la típica forma de U por grupos de edad, con jóvenes (entre 18 y 24) y mayores (55-64 y, sobre todo, mayores de 64) más satisfechos. De hecho, mientras que entre los grupos intermedios, aquellos que comprenden las edades entre 25 y 54 años, el porcentaje de satisfechos ronda el 40 por ciento, para los comprendidos entre 18 y 24 años y 55 y 64 años alcanza el 45 por ciento, incrementándose hasta un 50 por ciento en los mayores de 65 años. En otras palabras, son los grupos intermedios de edad los que se muestran algo menos insatisfechos como ya ha ocurrido en otros años.

En relación con los datos obtenidos para 2012, se observa que la reducción de la satisfacción general de 5 puntos porcentuales (del 48 por ciento de satisfechos en 2012 al 43 por ciento en 2013) no se reparte de forma igual en función de los grupos de edad. Para los más jóvenes (18-24), la satisfacción cae 6 puntos porcentuales, en los grupos intermedios (desde 25 a 54 años) desciende en promedio 7 puntos porcentuales y para los mayores de 64 años disminuye 10 puntos porcentuales. El único grupo que escapa al declive de la satisfacción es el de aquellos entre 55 y 64 años, que presentan un incremento de la satisfacción de 3 puntos porcentuales.

Los datos por sexos, en cambio, no muestran diferencias significativas en el nivel de satisfacción de hombres y mujeres (42 y 44 por ciento de satisfechos, respectivamente), ni en el descenso de satisfacción observado en 2013 (en torno 5 puntos con respecto a 2012 para cada grupo).

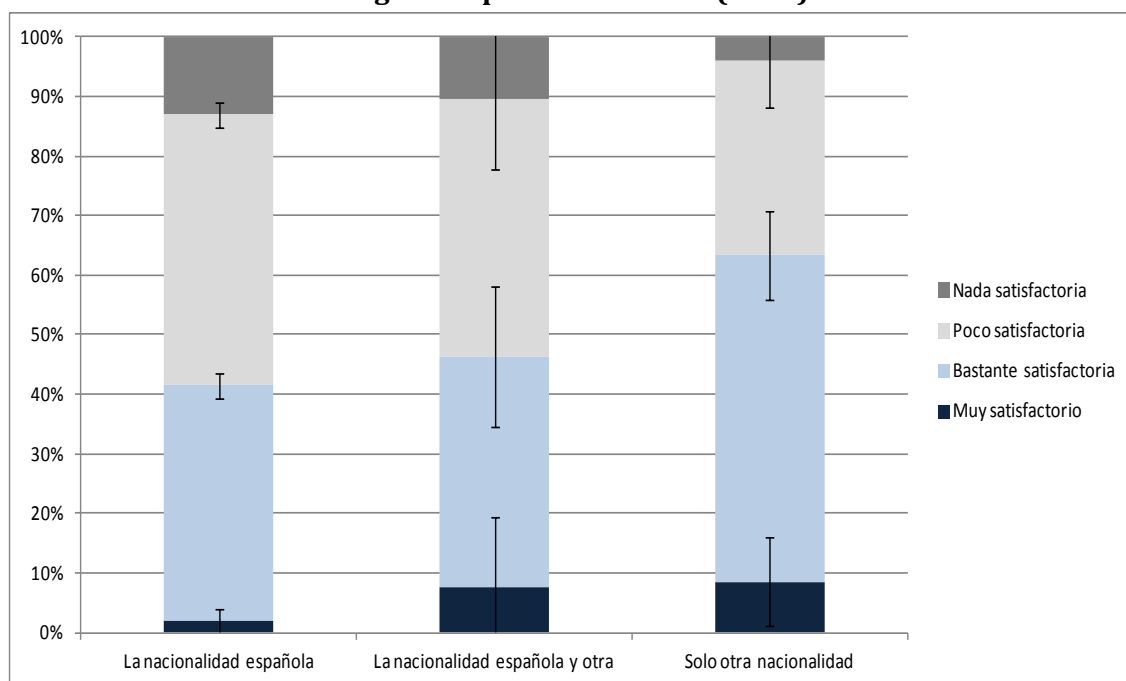
Gráfico 2.7. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por edad (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del estudio 2.986 de 2013, 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.

Por nacionalidad, se observa la conocida diferencia entre españoles y extranjeros que ya se ha mostrado en los anteriores informes realizados por AEVAL (Gráfico 2.8.). En 2013, mientras que entre los primeros, el porcentaje de satisfechos es del 41 por ciento, entre los extranjeros es 22 puntos superior (63 por ciento de satisfechos). En los análisis anteriores se ha atribuido la mayor satisfacción con los servicios públicos de la población inmigrante que reside en España al efecto comparación. Es probable que al hacer un cotejo de la calidad de los servicios que reciben en España con los de sus países de origen, los servicios españoles salgan ganando. Esta explicación también es coherente con que, en el caso de los extranjeros, la satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos no solo no se reduce en 2013, sino que de hecho aumenta en casi 4 puntos porcentuales (mientras que para los españoles se reduce prácticamente 6 puntos). De algún modo consideran que los servicios continúan siendo mejores que los que recibían en sus propios países.

Gráfico 2.8. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nacionalidad (2013)



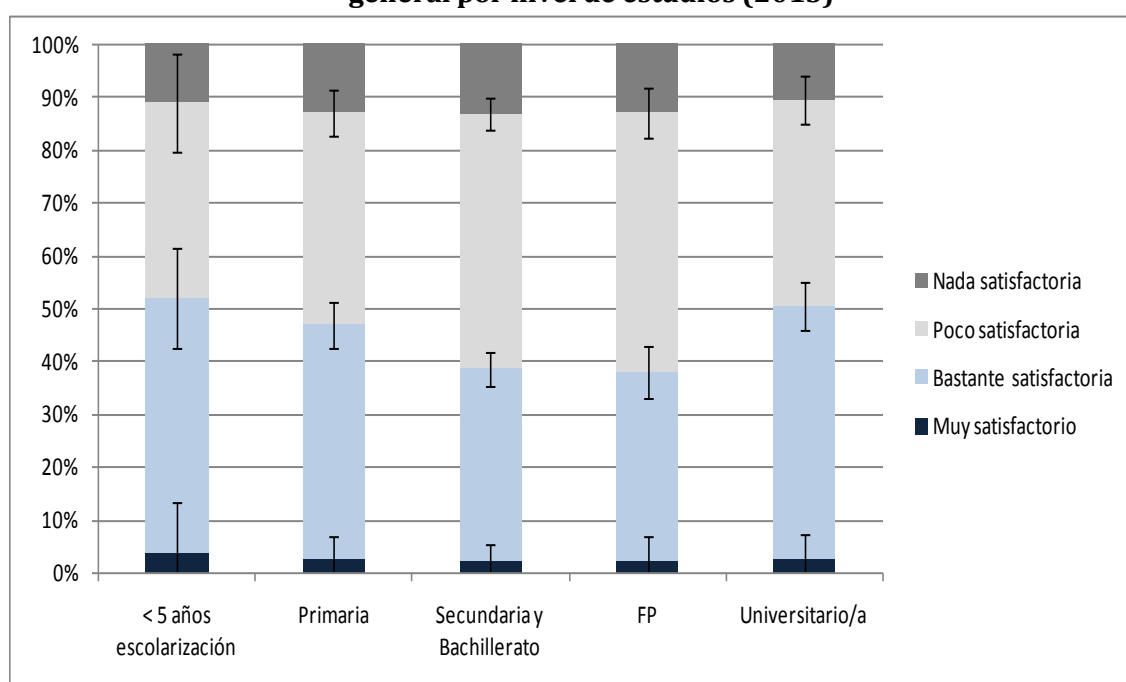
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los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

En cuanto al nivel de estudios, se observa una relación en forma de U (Gráfico 2.9.). Mientras que entre aquellos que tienen menos de cinco años de escolarización un 52 por ciento se muestra satisfecho y entre aquellos con educación primaria, solo un 47 por ciento (valores superiores a la media), los de educación secundaria y Formación Profesional son los más críticos, con porcentajes de satisfechos inferiores

al 40 por ciento. Entre los universitarios, la satisfacción es más elevada, alcanzándose el 50 por ciento.

En relación a 2012, se mantiene la forma de U, pero la disminución de la satisfacción se produce principalmente entre los grupos que ya eran más críticos, aquellos cuyo nivel educativo es el de secundaria o Formación Profesional, donde la satisfacción cae 8 y 7 puntos, respectivamente. En cambio, aquellos con educación primaria o menos presentan caídas inferiores (4 y 2 puntos, respectivamente) y entre los universitarios, la satisfacción se mantiene constante (50 por ciento, tanto en 2012, como en 2013).

Gráfico 2.9. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nivel de estudios (2013)



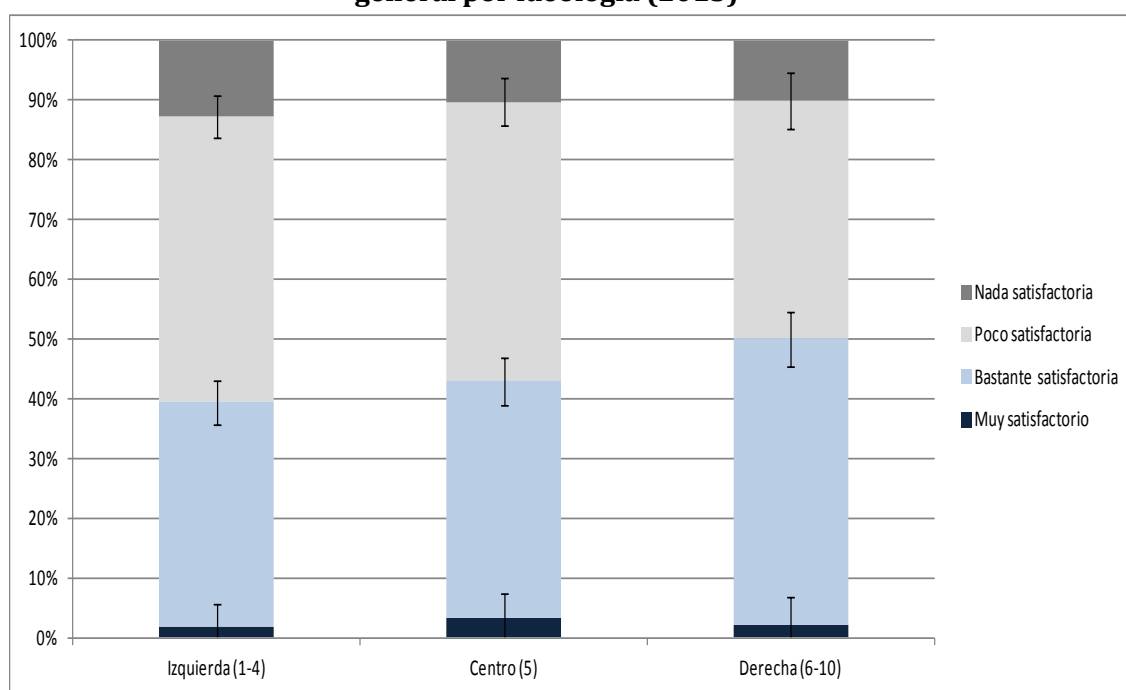
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los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

Por ideología, se observa como los ciudadanos que se definen como *de derechas* (entre 6 y 10 puntos en la escala ideológica), con un 50 por ciento de satisfechos, están 11 puntos porcentuales más satisfechos que los que se definen *de izquierdas* (posiciones entre 1 y 4 de la escala ideológica), entre los que pueden encontrarse hasta un 39 por ciento de satisfechos. Los ciudadanos que se autocalifican *de centro* presentan un valor del 43 por ciento de satisfechos, ligeramente más cercano al nivel de satisfacción de los de *izquierdas* que al de los de *derechas* (Gráfico 2.10. y Gráfico 2.11.).

Como se ha podido comprobar en anteriores análisis, en general, los ciudadanos que se sienten más identificados con el partido en el Gobierno, acostumbran a valorar

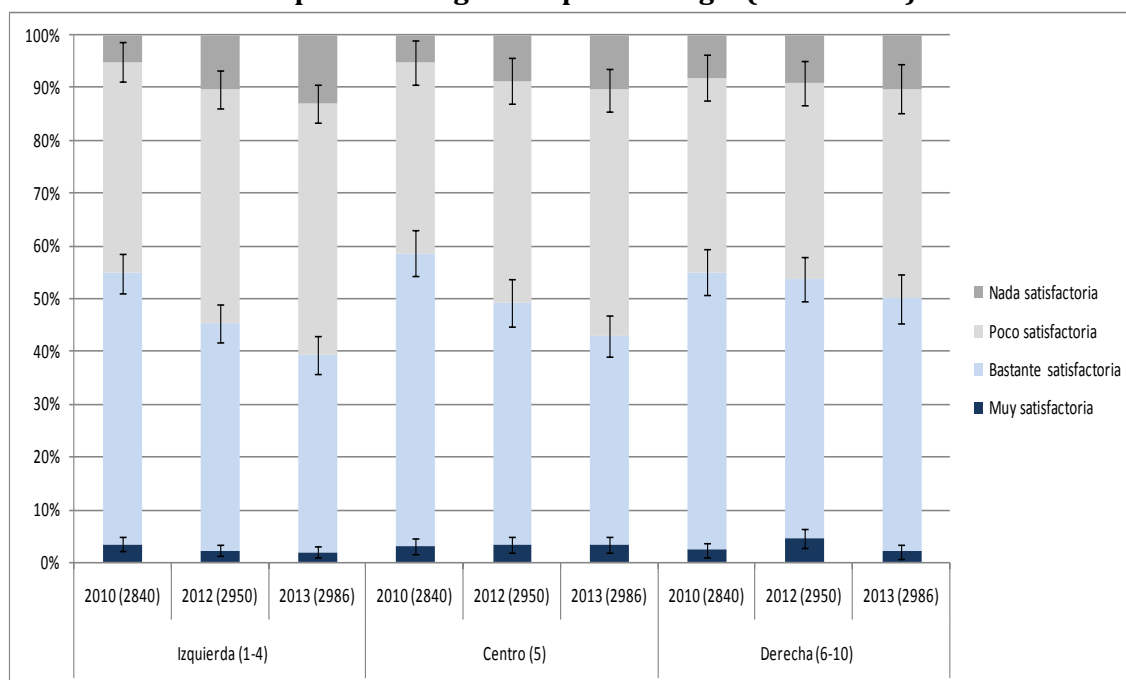
mejor la gestión del mismo. Es probable que esto ayude también a entender el interesante dato de que la caída de la satisfacción producida en 2013 respecto a 2012 es algo inferior entre los ciudadanos *de derechas* (4 puntos porcentuales) que entre los *de centro* y los *de izquierdas* (6 puntos porcentuales en cada grupo). Si en vez de comparar con 2012, se compara la satisfacción de los ciudadanos con los servicios entre 2010 y 2013, la caída porcentual es mucho mayor entre los ciudadanos que no se definen como de derechas. Mientras que la satisfacción desciende hasta 16 puntos entre los entrevistados que se auto-ubican en la izquierda o en el centro de la escala ideológica, entre los de derechas solo se reduce cinco puntos porcentuales.

Gráfico 2.10. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 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.

Gráfico 2.11. Evolución de la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2010-2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 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 cuanto a otras características sociodemográficas, se observa que existen diferencias en el grado de satisfacción con los servicios públicos en función de la situación laboral. Entre los parados, solo un 34 por ciento se siente insatisfecho, porcentaje que asciende hasta el 43 por ciento entre quienes trabajan (sin que existan diferencias entre trabajadores por cuenta propia y ajena), al 49 por ciento de los jubilados, al 51 por ciento entre los estudiantes y, finalmente, al 54 por ciento de quienes se dedican a tareas domésticas no remuneradas. Este perfil es muy similar al observado en 2012.

En cambio, pese a lo que podía esperarse, no existen diferencias significativas entre la satisfacción de las personas que viven en hogares donde el sustentador principal es empleado público, con un 45 por ciento de satisfechos, y aquellos donde el sustentador principal no trabaja al servicio de la administración pública, con un 43 por ciento de satisfechos.

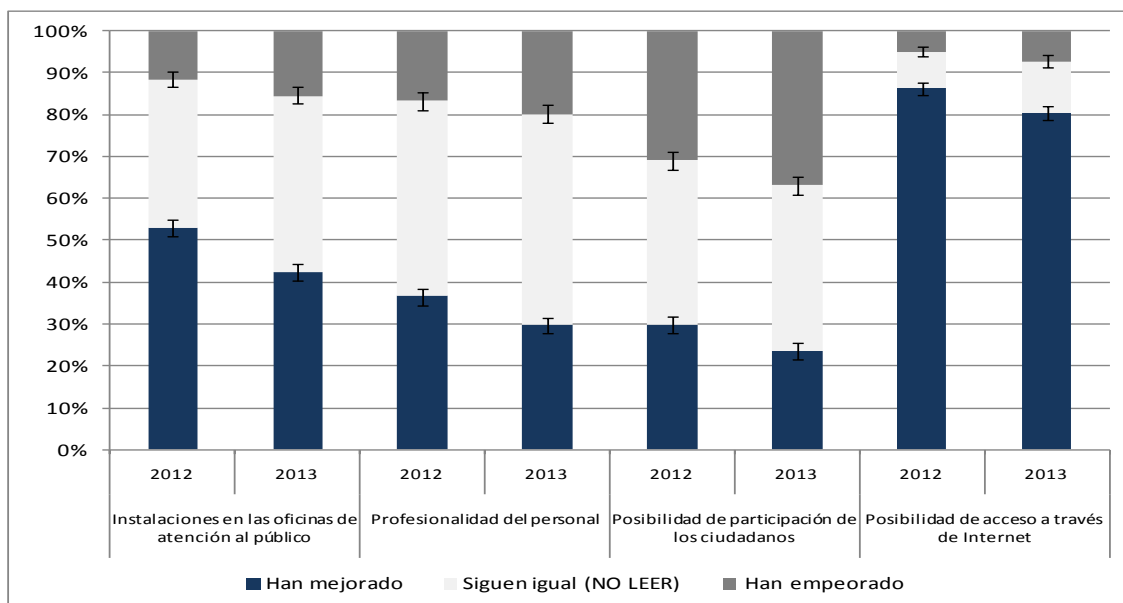
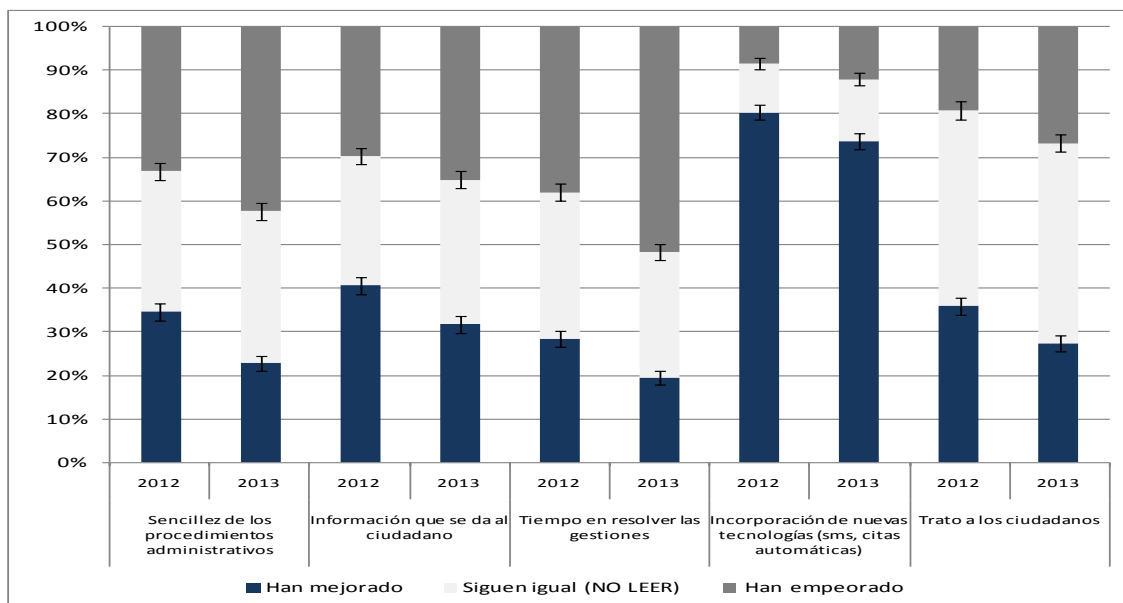
2.3. La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general

En la encuesta diseñada por AEVAL se pregunta a los ciudadanos sobre la percepción de mejora de diferentes dimensiones de los servicios públicos. Cabe esperar que, como ya se ha comprobado en los diferentes informes publicados por AEVAL, la valoración de la satisfacción de los ciudadanos con las diferentes dimensiones de los servicios sea más positiva que la satisfacción con los servicios en conjunto. Este fenómeno que se ha encontrado en análisis similares sobre el grado de satisfacción con los servicios que se han realizado en otros países, se explica porque cuando se pregunta a los ciudadanos por aspectos concretos de los servicios tienden a pensar en experiencias recientes y los estereotipos sobre el funcionamiento de la administración se diluyen.

La hipótesis teórica se confirma en ocho de las nueve dimensiones analizadas. Como puede apreciarse en los gráficos adjuntos, solo hay una dimensión, el tiempo en resolver las gestiones, respecto de la que el porcentaje de los ciudadanos que creen que el servicio ha empeorado (el 52 por ciento) es mayor que el porcentaje de ciudadanos que creen que los servicios públicos en general han reducido su nivel de calidad respecto de los cinco años anteriores (que, recordemos, era del 50 por ciento) (Gráfico 2.12.).

Si realizamos la misma comparación con respecto a los que creen que han mejorado, entre las dimensiones concretas de los servicios y los servicios públicos en general, vemos que la hipótesis inicial, basada en evidencia empírica previa, se ratifica, ya que tan solo en relación con el tiempo en resolver las gestiones, el porcentaje de personas que creen que ha mejorado (el 19 por ciento) es inferior al que cree que han mejorado los servicios públicos en general.

Gráfico 2.12. Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2012 y 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL&CIS. Pregunta: "Y, concretamente, en los últimos años ¿cree usted que las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado". Porcentajes válidos.

Comparando entre las distintas dimensiones de los servicios en las dos fechas, 2012 y 2013, se observa como en 2013 existe un amplio consenso en la mejora de la posibilidad de acceso a través de Internet (con un 80 por ciento de ciudadanos que creen que ha mejorado). Sin embargo, este porcentaje es algo inferior al encontrado en 2012 (un 86 por ciento).

Una situación parecida se encuentra en relación a la incorporación de las nuevas tecnologías (sms o concertación telefónica de citas, entre otros). Aunque los

ciudadanos que creen que este aspecto ha mejorado son una gran mayoría, un 74 por ciento, este porcentaje es algo inferior que el encontrado en 2012 (un 80 por ciento).

Entre las dimensiones de los servicios que los ciudadanos creen que han mejorado se encuentran, en tercer lugar, las instalaciones, si bien a importante distancia de las anteriores. De hecho, en 2013, el porcentaje de personas entrevistadas que creen que las instalaciones han mejorado se sitúa en el 42 por ciento, porcentaje idéntico que los que creen que estas continúan igual y muy superior a los que creen que han empeorado (un 15 por ciento). No obstante, es importante destacar que la caída del porcentaje de los que creen que las instalaciones han mejorado es superior a las observadas para el acceso a Internet y la incorporación de nuevas tecnologías (10 puntos porcentuales en las instalaciones, frente a 6 puntos en Internet y las nuevas tecnologías).

Un 30 por ciento de los ciudadanos considera que la información que se les facilita cuando acuden a una oficina pública y la profesionalidad del personal, también han mejorado. Sin embargo, en ambas dimensiones la percepción de mejora ha caído con respecto a 2012 (9 y 7 puntos respectivamente). De hecho, en cuanto a la profesionalidad, siguen siendo más los entrevistados que creen que en 2013 se ha mejorado que los que creen que se ha empeorado (30 por ciento frente a 20 por ciento, con un 50 por ciento que creen que se sigue igual). No obstante, en cuanto a la información, en 2013, a diferencia de lo que sucedía en 2012, son más los que creen que se ha empeorado en este aspecto (35 por ciento, frente a 32 por ciento).

Entre un 20 y el 30 por ciento de los ciudadanos creen que han mejorado aspectos tales como el trato a los ciudadanos (con un 27 por ciento), la sencillez de los procedimientos (con un 23 por ciento) y la posibilidad de participación (con un 24 por ciento). En todas estas dimensiones la percepción de mejora ha caído entre 2012 y 2013, concretamente, 9 puntos en relación con el trato (del 36 al 27 por ciento), 12 puntos respecto a la sencillez (del 35 al 23 por ciento) y 6 puntos en lo que se refiere a la participación (del 30 al 24 por ciento).

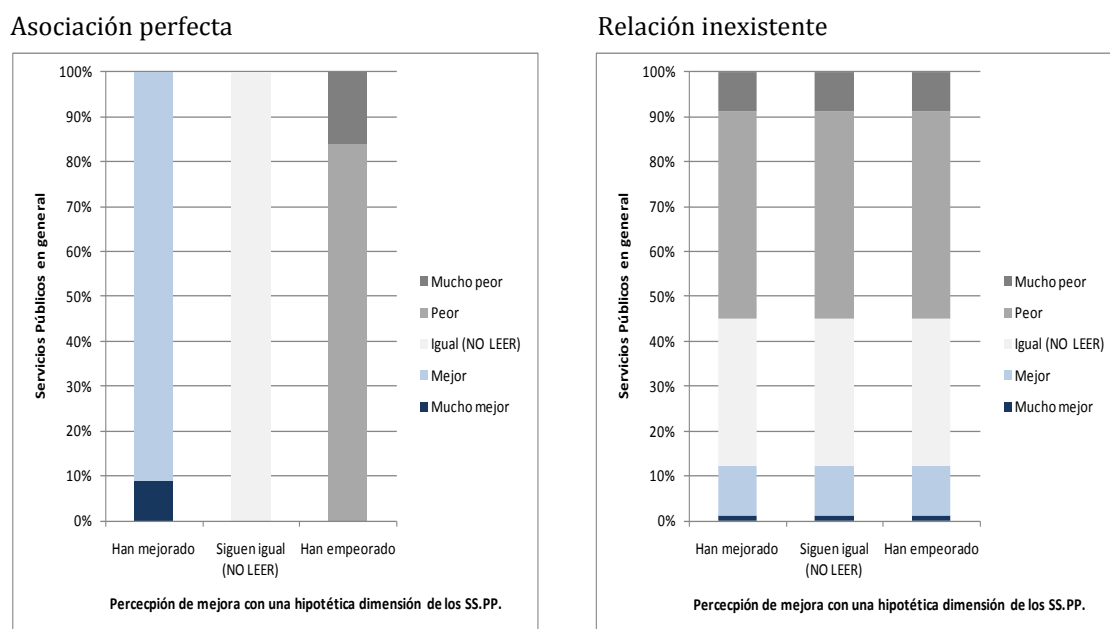
En relación con dos de estas tres dimensiones, la sencillez y la participación, la percepción de empeoramiento es superior a la de mejora (42 por ciento frente a 23 por ciento en la sencillez y 37 frente a 24 por ciento en la participación). En cuanto al trato, en cambio, el porcentaje de quienes consideran que se ha producido un empeoramiento es igual que el de quienes piensan que se ha producido una mejora (ambos con un 27 por ciento).

Tan solo una dimensión, el tiempo en resolver las gestiones, presenta una percepción de mejora inferior al 20 por ciento (19 por ciento, concretamente), tras una caída de 9 puntos entre 2012 y 2013. Lo que es más reseñable es el volumen de quienes creen que el tiempo en resolver las gestiones de la administración ha empeorado ya que alcanza los 14 puntos, pasando de un 38 por ciento a un 52 por ciento el porcentaje de personas que creen que en lo que se refiere a esta dimensión, los servicios públicos funcionan peor que hace un año. Se trata del mayor incremento

de todas las dimensiones y permite identificar claramente el tiempo en resolver las gestiones como un área de mejora de los servicios públicos.

Es interesante analizar la relación que existe entre la valoración ciudadana de las distintas dimensiones analizadas y la de los servicios públicos en general. En principio, es razonable pensar que la evolución de la satisfacción general con los servicios responda a cambios en las distintas dimensiones. Si esta relación fuera perfecta, encontraríamos que todos los ciudadanos que consideran que una determinada dimensión de los servicios ha mejorado, también consideran que los servicios públicos han mejorado, mientras que todos los ciudadanos que consideren que en una determinada dimensión ha empeorado, también valorarán peor los servicios públicos, pensarán que en general han empeorado. En cambio, si la relación entre la dimensión y el servicio fuera inexistente o muy imperfecta, la percepción de mejora de los servicios públicos en general sería similar para cada grupo de ciudadanos (con independencia de si creen que una determinada dimensión ha mejorado o empeorado). Un ejemplo gráfico de estas hipotéticas relaciones se encuentra en el Gráfico 2.13.

Gráfico 2.13. Hipotéticas relaciones perfecta e inexistente 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 (2013)

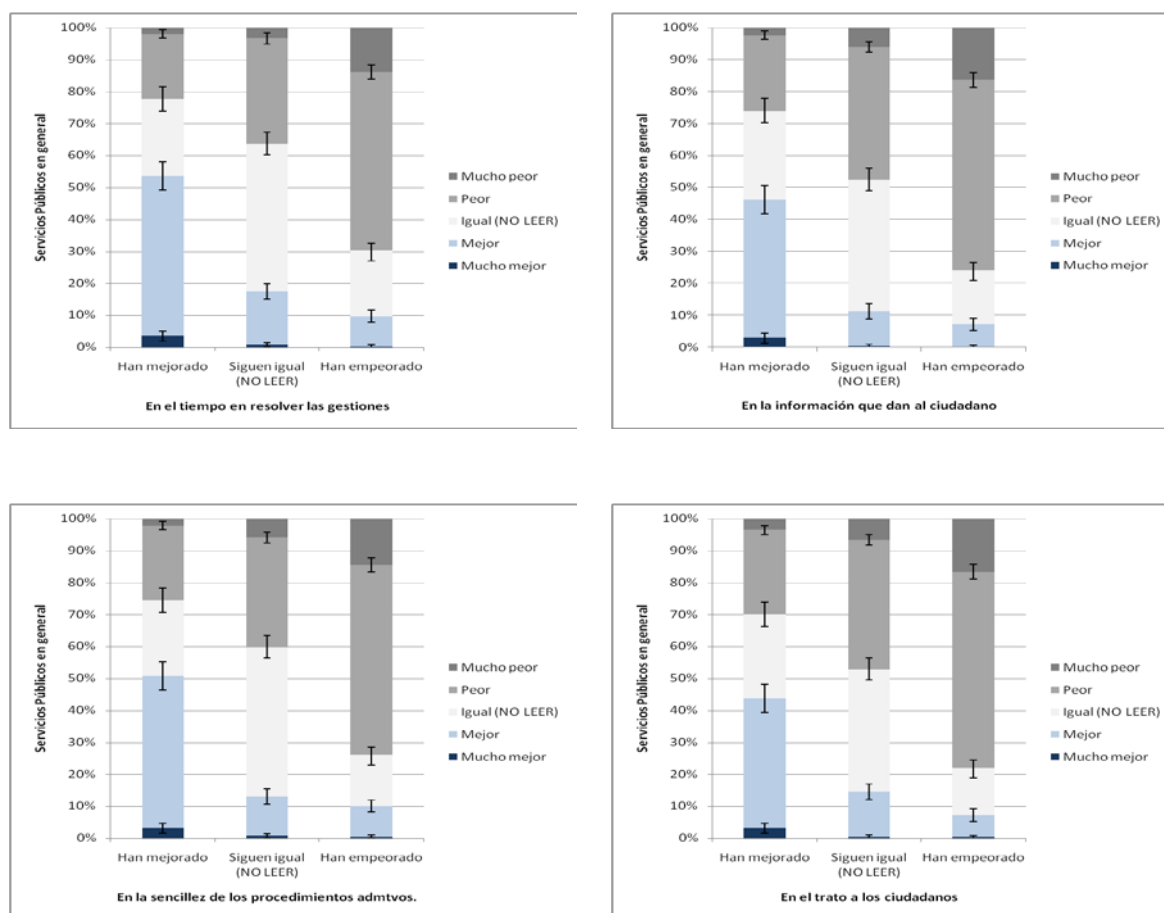


Dicha relación de asociación perfecta no se encuentra en la realidad, ya que la percepción sobre la satisfacción con los servicios públicos generales no depende de una sola dimensión, sino que es el complejo resultado psicológico de la interacción entre expectativas y percepciones complejas y multidimensionales. El Gráfico 2.13. se ha incluido para facilitar la interpretación de los gráficos siguientes. Estos gráficos muestran el grado de asociación encontrado entre la valoración de los ciudadanos sobre las distintas dimensiones de los servicios y la valoración de los servicios

públicos en general.

Esta asociación se puede observar gráficamente (Gráfico 2.14a, 2.14b y Tabla 2.15) y medirse analíticamente, a través de determinadas medidas de asociación para variables nominales y ordinales (alternativas al conocido R^2 de Pearson para variables continuas).

Gráfico 2.14.a 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 (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013, AEVAL&CIS. Pregunta: "Y, concretamente, en los últimos años ¿cree usted que las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado". Porcentajes válidos.

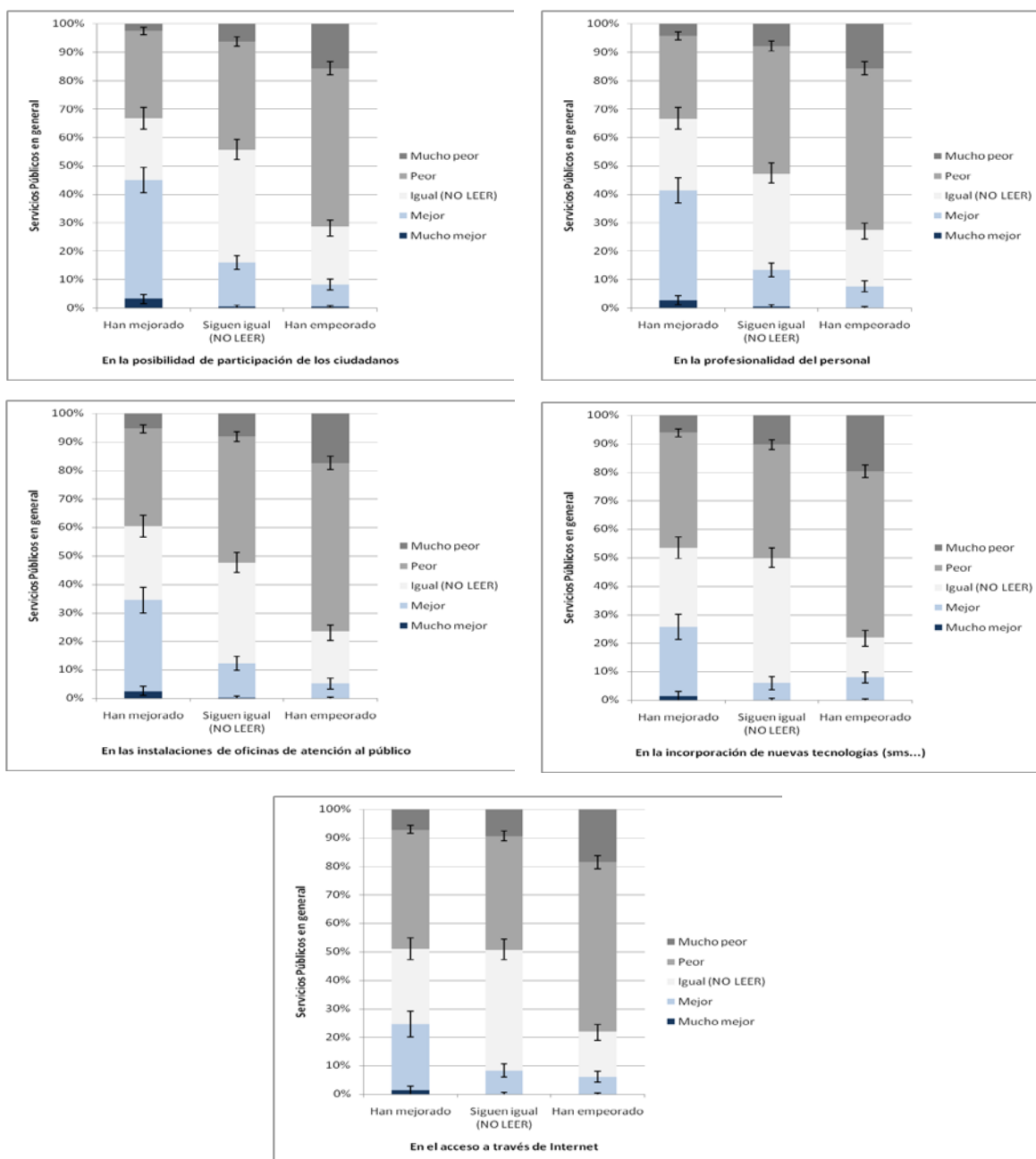
Como puede observarse, el grado de asociación es más elevado en relación al tiempo en resolver las gestiones, la información y la sencillez de los procedimientos. En otras palabras, estas dimensiones afectan en mayor medida que las demás características de los servicios analizadas al grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos en general. Todas estas dimensiones presentan valores de los coeficientes gamma y phi superiores a 0,5, y de la D de Sommers (considerando como variable dependiente la satisfacción general) superiores a 0,4.

Gráficamente, se observa como el porcentaje de ciudadanos que contestan que los servicios públicos funcionan peor o mucho peor que hace cinco años es muy reducido (apenas el 21 por ciento) entre los que creen que el tiempo en realizar las gestiones ha mejorado; mientras que supera el 35 por ciento entre los que piensan que el tiempo en realizar las gestiones sigue igual; y es mayoritario (el 70 por ciento) entre los que creen que el tiempo en resolver las gestiones ha empeorado. Lo mismo sucede con el porcentaje de los que creen que los servicios públicos en general han mejorado, que es mucho mayor entre los que consideran que el tiempo de tramitación ha mejorado (un 53 por ciento) que entre los que piensan que el tiempo de tramitación sigue igual (un 18 por ciento) y los que consideran que el tiempo de tramitación ha empeorado (menos de un 10 por ciento). Resultados parecidos, aunque con un grado ligeramente menor de asociación, se encuentran para la información o para la sencillez en los trámites.

El trato a los ciudadanos presenta un grado de asociación ligeramente inferior a las dimensiones señaladas anteriormente (el tiempo de tramitación, la información y la sencillez de los procedimientos), obteniendo un valor de 0,46 en el coeficiente Gamma, 0,50 en el coeficiente Phi y 0,37 en la D de Sommers.

A continuación, con resultados de los coeficientes de asociación ligeramente inferiores a los anteriores aparecen la posibilidad de participación y la profesionalidad del personal. En ambos gráficos se observa como las contradicciones extremas se mantienen en valores moderados. Por ejemplo, aquellos que piensan que la dimensión ha mejorado y los servicios públicos en general empeorado rondan el 35 por ciento y aquellos que piensan que la dimensión ha empeorado y los servicios públicos han mejorado no superan el 10 por ciento.

Gráfico 2.14.b 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 (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013, AEVAL&CIS. Pregunta: "Y, concretamente, en los últimos años ¿cree usted que las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado". Porcentajes válidos.

Tabla 2.15 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 (2013)

	D de Sommers (Satisfacción general dependiente)	Gamma	Phi	Coefficiente de Contingencia
En el tiempo en resolver las gestiones	0,43	0,58	0,52	0,46
En la información que da al ciudadano	0,42	0,58	0,52	0,46
En la sencillez de los procedimientos administrativos	0,40	0,55	0,53	0,47
En el trato a los ciudadanos	0,37	0,52	0,46	0,42
En la posibilidad de participación de los ciudadanos	0,34	0,47	0,44	0,40
En la profesionalidad del personal	0,31	0,44	0,38	0,36
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	0,28	0,40	0,35	0,33
En la incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas telefónicas automáticas)	0,26	0,37	0,30	0,28
En el acceso a través de Internet	0,20	0,29	0,23	0,22

Fuente:Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013, AEVAL&CIS. Pregunta: "Y, concretamente, en los últimos años ¿cree usted que las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado".

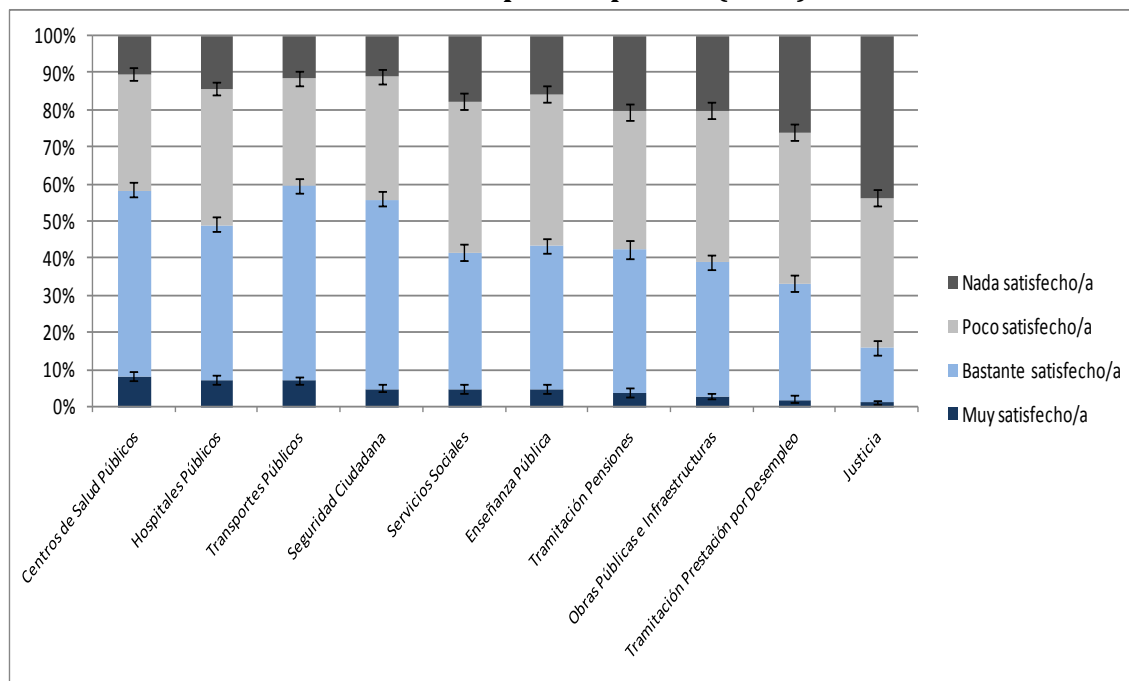
Finalmente, con grados de asociación menores (aunque todavía estadísticamente significativos), se encuentran las instalaciones, la incorporación de nuevas tecnologías y la posibilidad de realizar gestiones administrativas a través de Internet. En estos casos, la contradicción entre los ciudadanos que consideran que una de estas dimensiones ha mejorado, mientras que los servicios públicos en general han empeorado se sitúa entre el 40 y el 50 por ciento. En cierta medida, es como si muchos ciudadanos *descontaran* esas mejoras, es decir, que considerasen algo *natural* que la administración mejore en instalaciones o en nuevas tecnologías y no tuvieran en cuenta dichas mejoras a la hora de formar su opinión sobre la percepción de mejora de los servicios públicos en general.

2.4. La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2013.

Tal como se ha venido analizando en informes anteriores de AEVAL, los ciudadanos tienen opiniones muy diferentes sobre el funcionamiento de los distintos servicios públicos, de forma que la satisfacción varía de manera muy importante dependiendo del sector de política o servicio público de que se trate. De hecho, mientras que el porcentaje de ciudadanos que creía que los servicios públicos en general (primera pregunta de la encuesta) funciona muy o bastante satisfactoriamente se situaba en el 43 por ciento, existen llamativas diferencias en función de los diferentes sectores de política pública (Gráfico 2.16.). Por ejemplo, si el 60 por ciento de los españoles se siente muy o bastante satisfecho con el funcionamiento de los transportes públicos, el conjunto de servicios mejor valorado en 2013, solo se siente de igual manera en relación con la administración de justicia un 16 por ciento de los ciudadanos, lo que implica un rango de variación de 44 puntos porcentuales.

Junto a los transportes, en otros dos sectores existen más ciudadanos satisfechos que insatisfechos. Se trata de los centros de salud y la seguridad ciudadana con, el 58 y el 56 por ciento, respectivamente, de ciudadanos que se declaran muy o bastante satisfechos. Por lo que se refiere a los hospitales, existe prácticamente el mismo número de satisfechos que de insatisfechos (49 por ciento de satisfechos). En el resto de sectores, en cambio, los insatisfechos son mayoría en 2013. Así, en la educación pública existe un 44 por ciento de satisfechos, en las pensiones un 43 por ciento, en los servicios sociales un 42 por ciento, en las obras públicas o infraestructuras un 39 por ciento, en las prestaciones por desempleo un 33 por ciento y, por último, el dato ya mencionado de la justicia, con un 16 por ciento de ciudadanos satisfechos.

Gráfico 2.16. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos por sector de política pública (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL&CIS. Pregunta: "Independientemente de que los utilice o no, ¿está ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?" Porcentajes válidos.

En relación con la administración de justicia, se encuentra también el mayor número de ciudadanos "nada satisfechos": un 44 por ciento. También debe destacarse el elevado porcentaje de los nada satisfechos, un 26 por ciento, con la tramitación de las prestaciones y subsidios de desempleo. Como servicio de contrataste, el porcentaje de entrevistados "nada satisfechos" con los centros de salud desciende hasta el 10 por ciento.

Esta ordenación de los sectores de política pública por satisfacción en 2013 es muy similar a la de 2012, con el único cambio de los hospitales públicos, que pasan de ser el segundo servicio más valorado al cuarto, siendo superados por los transportes públicos y la seguridad ciudadana.

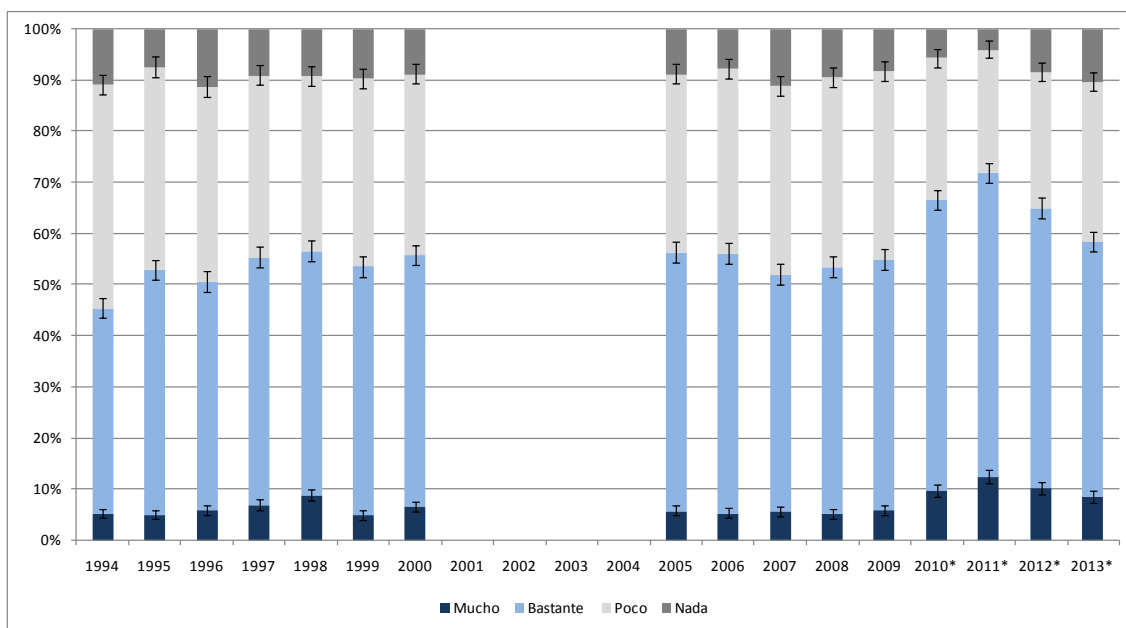
A continuación, se analizará con más detalle la evolución de la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de estos servicios. Este análisis es especialmente relevante este año. Como hemos visto en un epígrafe anterior, en 2013 ha continuado la tendencia de reducción en la satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos en general que se inició en 2012, si bien el ritmo de caída se modera. De hecho, como se ha anticipado, la satisfacción con los servicios públicos en general ha pasado desde un 63 por ciento de satisfechos en 2011 -tras unos años de subida-, a un 48 por ciento en 2012 y a un 43 por ciento en 2013. Por tanto, resulta de especial interés analizar la evolución de la satisfacción con los servicios públicos sectoriales, para comprobar si continúa la caída general detectada en el informe del año pasado y, en su caso, analizar el ritmo de reducción de la satisfacción.

Como se ha explicado en otros informes de AEVAL, la sanidad, las pensiones y la educación son las políticas que los españoles consideran más importantes cuando se les pide que muestren sus preferencias. Por lo que se refiere a la política sanitaria, con la excepción del año 1994, cuando había más de un 50 por ciento de ciudadanos que se sentían muy o bastante insatisfechos tanto con los centros de salud como con los hospitales públicos, esta política ha sido tradicionalmente bien evaluada por la población. Desde 1995 y hasta la actualidad (debe advertirse que entre 2001 y 2004 no se preguntó a los ciudadanos sobre su satisfacción con los servicios públicos por parte del CIS, por lo que se carece de datos), el porcentaje de muy o bastante satisfechos se ha situado siempre por encima del 50, llegando a rondar el 70 por ciento en 2011 el máximo histórico de la serie, tanto respecto de los centros de salud como de los hospitales públicos. Como se verá también en relación con otras políticas, los datos de 2010⁴ y 2011 reflejan un incremento de los satisfechos de alrededor de 10 puntos en relación con 2009. Sin embargo, en los años 2012 y 2013 se produce un descenso importante de la satisfacción, que cae para los centros de salud desde el 72 por ciento de 2011 hasta el 65 por ciento en 2012 y el 58 por ciento en 2013, lo que implica 7 puntos de caída por año. En relación con la valoración de los hospitales, la caída es aún mayor, pasando del 69 por ciento en 2011, al 62 por ciento en 2012 y al 49 por ciento en 2013 (7 puntos de caída en 2012 y 13 puntos en 2013).

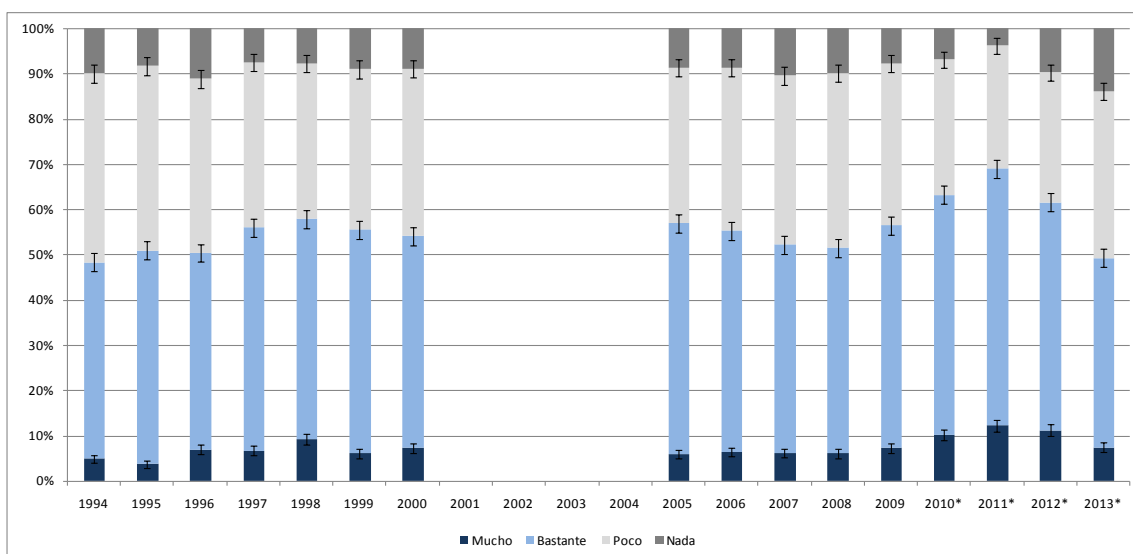
⁴ Debe advertirse que en 2010 se produce un ligero cambio en el enunciado del cuestionario, al inaugurarse la serie de calidad de los servicios, ya que se deja de preguntar a los ciudadanos si son exigentes con respecto a los servicios públicos justo antes de preguntar por su satisfacción, como se hacía en los estudios del CIS de Opinión Pública y Política Fiscal.

Gráfico 2.17. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sanitarios públicos (1994-2013)

Centros de salud



Hospitales públicos

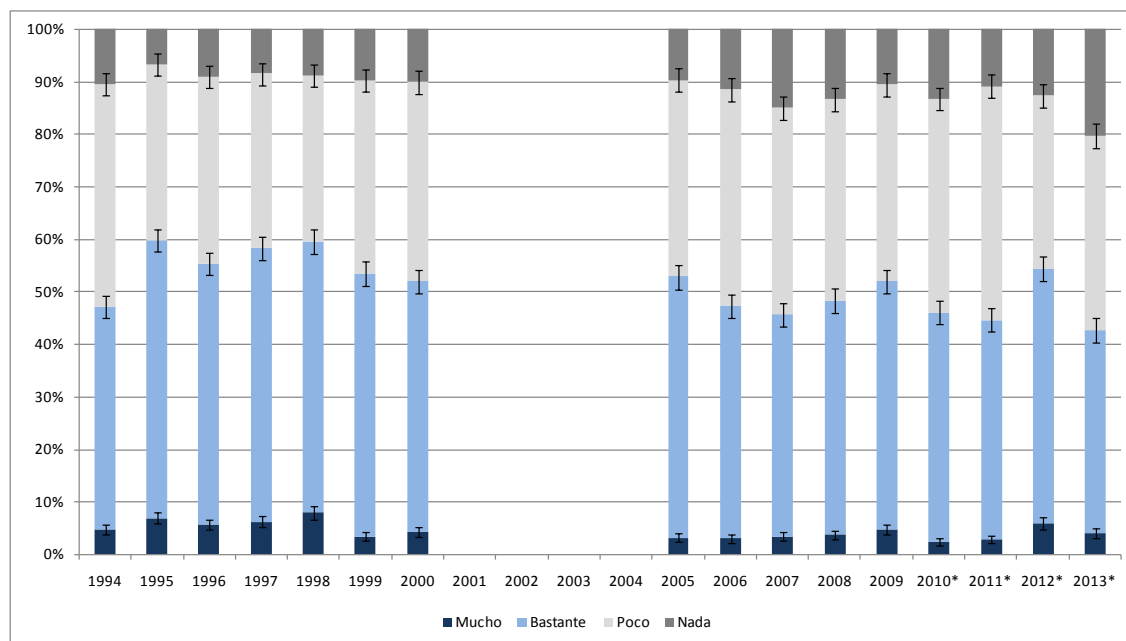


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009 y 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, CIS. Pregunta: "Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente? Porcentajes válidos. * Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra.

Esta reducción de la satisfacción es especialmente llamativa respecto a los hospitales (Gráfico 2.17.), ya que, si bien la valoración de los centros de salud continúa situándose por encima de la media histórica, en los hospitales la evaluación ciudadana ha descendido al valor más bajo desde el año 1995. Si bien estos datos parecen una consecuencia directa de la crisis económica y las medidas adoptadas

para combatirla, será necesario estar muy atentos a la evolución de la valoración ciudadana de la sanidad en los próximos años, ya que, como es bien sabido, la legitimidad de la actuación pública está muy relacionada con la percepción de eficacia del sector público en satisfacer las necesidades de los ciudadanos, que se refleja en la satisfacción con los servicios públicos y como se ha anticipado, precisamente la sanitaria es la política que los ciudadanos valoran como la más importante.

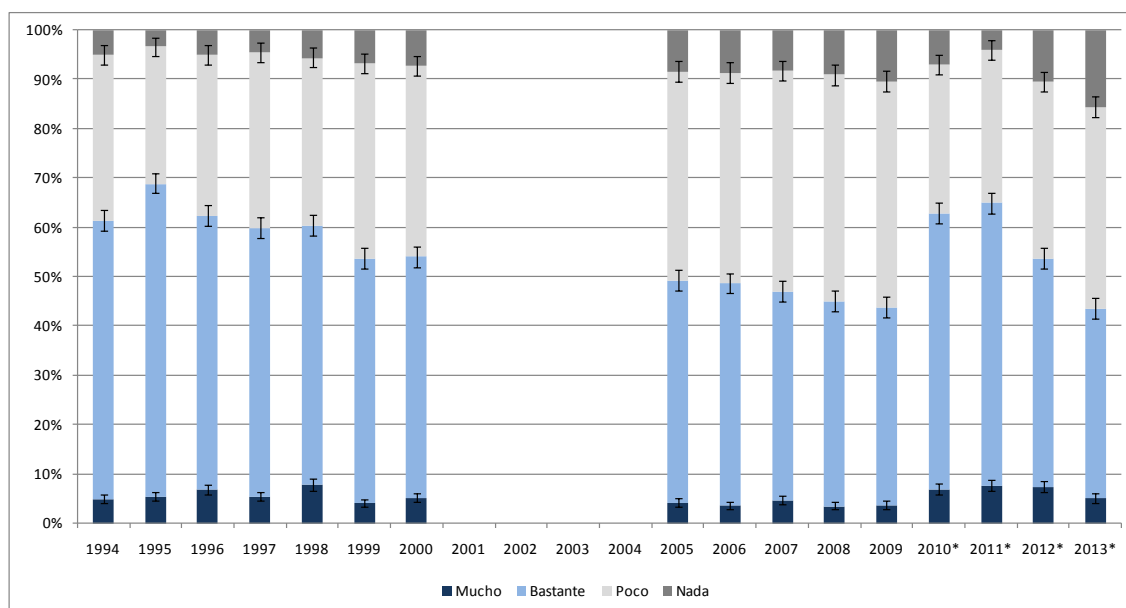
Gráfico 2.18. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de las pensiones (1994-2013)



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 y 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 CIS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?* Porcentajes válidos. *Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra. **En 2012 y 2013 se pregunta concretamente por “la tramitación de las pensiones”.

En lo que se refiere a las pensiones (Gráfico 2.18.), el año 2012 fue una excepción sobre el resto de sectores, ya que se produjo un incremento de la satisfacción (que pasó del 45 por ciento en 2011 al 54 por ciento en 2012), si bien, como se explicó en el informe anterior de AEVAL, dicho incremento pudo reflejar una cuestión metodológica, ya que el enunciado de la pregunta pasó de preguntar *por la satisfacción con las pensiones* a preguntar por la *satisfacción con la tramitación de las pensiones*. No obstante, en 2013, si bien se ha mantenido el enunciado de la pregunta de 2012, la satisfacción ha vuelto a caer, al igual que en el resto de sectores de política pública, pasando del 54 por ciento al 43 por ciento, el mínimo histórico desde el año 1994.

Gráfico 2.19. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la enseñanza pública (1994-2012)

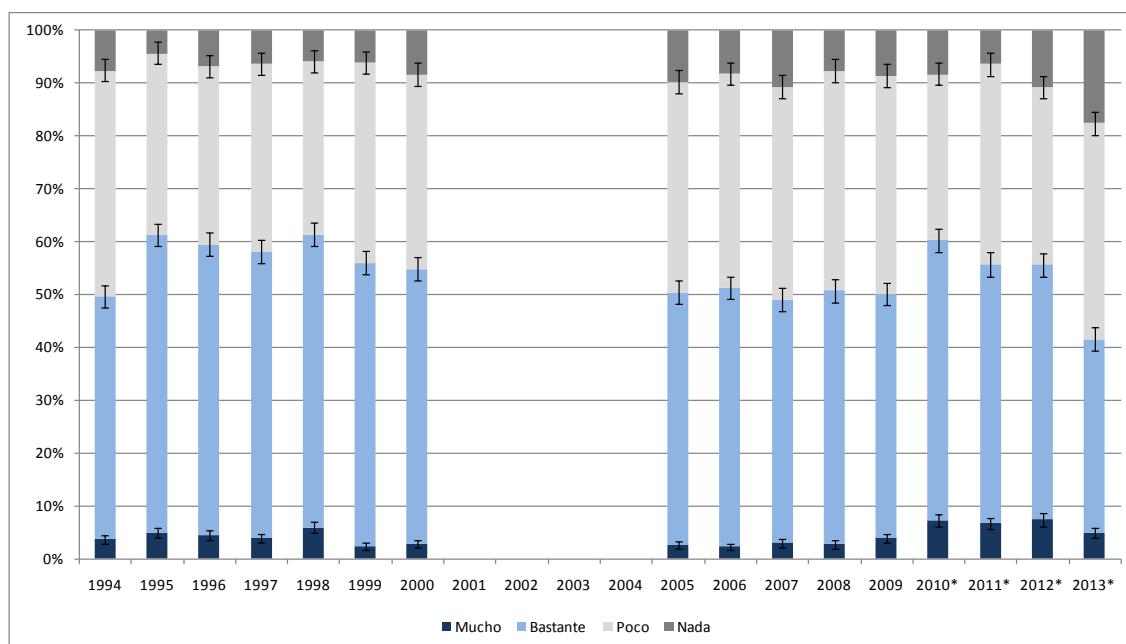


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009 y 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 CIS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?* Porcentajes válidos. * Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra.

La educación pública (Gráfico 2.19.) también experimenta una caída muy importante de la satisfacción desde 2011, pasando desde un 65 por ciento de satisfechos en 2011, hasta un 54 por ciento en 2012 y un 44 por ciento en 2013 (21 puntos porcentuales en dos años). Este nivel de satisfacción representa el mínimo histórico de la serie, igualando el del año 2009, que fue el resultado de una caída continua desde el año 1996. Por tanto, será necesario prestar especial atención a la satisfacción con la educación ya que, junto a la sanidad pública, es uno de los servicios públicos considerados más importantes por los ciudadanos.

Los servicios sociales (Gráfico 2.20.) fueron un sector de política que *escapó* de la caída general de la satisfacción experimentada en 2012, ya que mantuvo el nivel de satisfacción (un 56 por ciento) alcanzado en 2011. No obstante, en 2013, al igual que el resto de servicios públicos, sí ha experimentado una declive muy importante (14 puntos), hasta descender al 42 por ciento de satisfechos, mínimo de la serie histórica y primera vez en que los ciudadanos que se sienten poco o nada con satisfechos con el funcionamiento de los servicios sociales superan claramente a los españoles que se reconocen muy o bastante satisfechos.

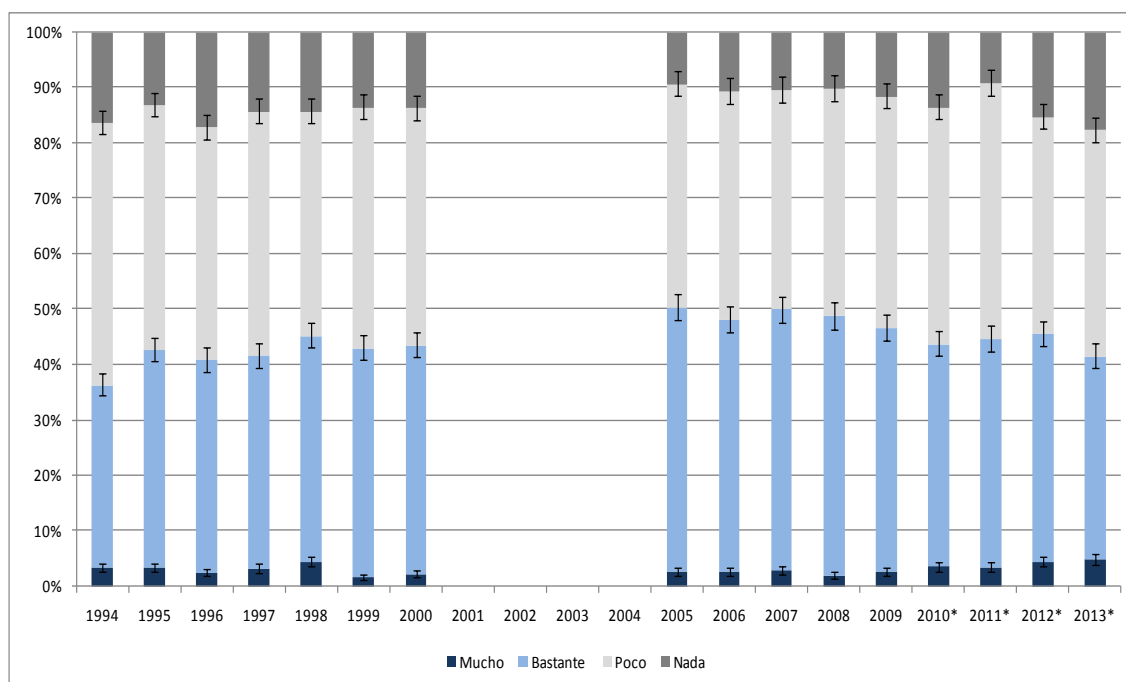
Gráfico 2.20. La evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sociales (1994-2013)



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 y 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, CIS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?* Porcentajes válidos. * Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra.

En relación a los servicios de empleo (Gráfico 2.21.) es importante destacar que, tal como se explicaba en el informe del año 2012, están *"probablemente entre los servicios públicos bajo mayor presión en los últimos años"* por el importante aumento del desempleo producido desde 2008 en España, que presiona tanto la demanda en los servicios públicos de empleo, como aumenta la percepción de ineficacia de la lucha contra el paro. Además, tradicionalmente los ciudadanos *"se han mostrado más críticos con este servicio que con el funcionamiento de los servicios asociados a otras políticas sociales"*. A pesar de esto, el año 2013 refleja una caída moderada de la satisfacción ciudadana con esta política (de solo 4 puntos, pasando del 46 al 42 por ciento). Aunque este descenso es menos acusado que el que se ha producido en relación con otras políticas sociales analizadas (sanidad, educación, pensiones y servicios sociales) y esto podría ser interpretado positivamente, también hay que tomar en consideración el hecho de que este sector de política reunía a un porcentaje de ciudadanos satisfechos menor que las otras políticas sociales.

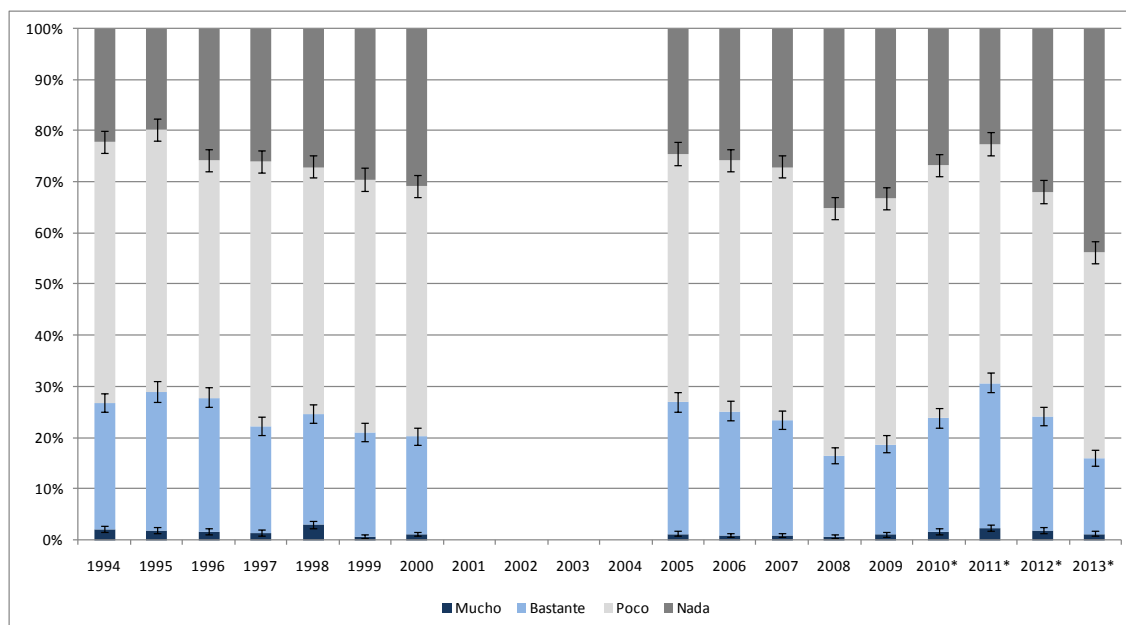
Gráfico 2.21. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de las ayudas al desempleo (1994-2013)



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 y 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, CIS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?* Porcentajes válidos. * Desde 2010 se incluye población extranjera en la muestra. * En 2012 y 2013 se pregunta concretamente por “la tramitación de la protección por desempleo”.

Como viene siendo común en España, la administración de justicia es el servicio público peor valorado por los ciudadanos (Gráfico 2.22.). No obstante, es importante destacar que la administración de justicia es un sector complejo desde el punto de vista del análisis de la satisfacción ciudadana, ya que la valoración de los servicios prestados por la administración de justicia puede verse contaminada por una preocupación generalizada, en este caso, por la imagen de la Justicia en general o las polémicas de toda índole frecuentemente presentes en los medios de comunicación. Esta consideración se respalda porque en AEVAL se dispone de algunas encuestas recientes sobre la satisfacción con servicios específicos que ha realizado el propio Ministerio de Justicia a usuarios recientes de sus servicios que arrojan resultados más positivos.

Gráfico 2.22. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la administración de Justicia (1994-2013)

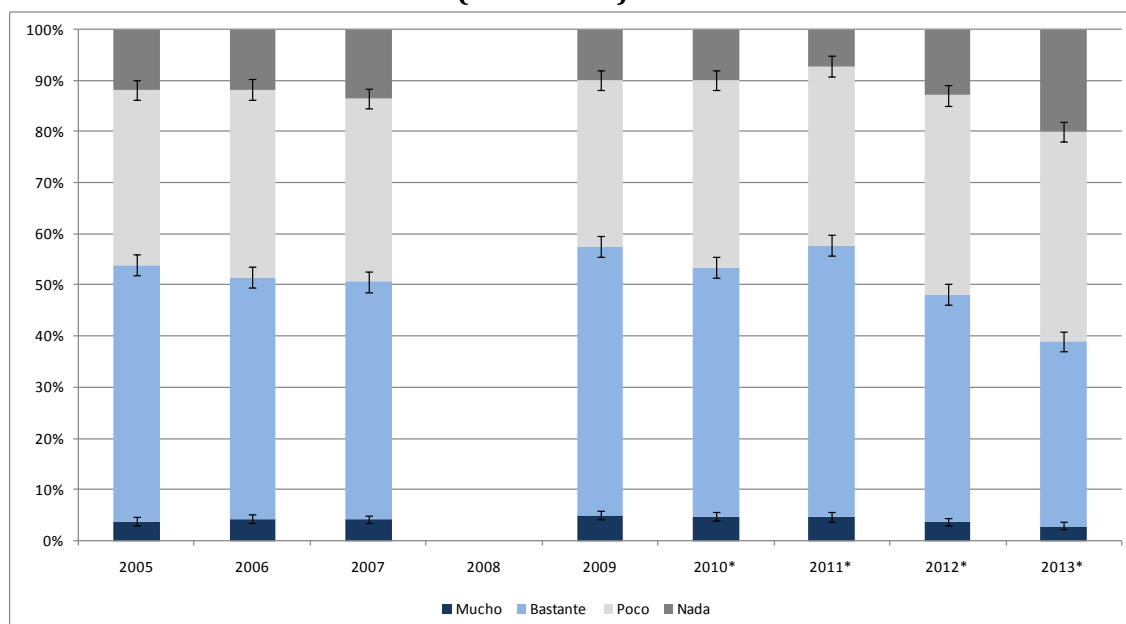


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009 y 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, CIS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?* Porcentajes válidos.

Aunque puedan tenerse en cuenta las precisiones anteriores a la hora de interpretar los datos que siguen, lo cierto es que el porcentaje de ciudadanos que se declaran satisfechos con el funcionamiento de la administración de Justicia ha caído de forma importante en 2013 (8 puntos porcentuales, pasando del 24 por ciento en 2012 al 16 por ciento en 2013, lo que supone un 25 por ciento de reducción en un solo año del número de satisfechos), alcanzando un mínimo histórico de la serie, que implica que casi 8,5 de cada 10 ciudadanos encuestados consideran que el funcionamiento de la justicia en España no es satisfactorio. Es más, incluso se ha incrementado el porcentaje de personas que se sienten nada satisfechos con su funcionamiento hasta el casi un 44 por ciento siendo el porcentaje más alto de toda la serie histórica.

El de las obras públicas e infraestructuras ha sido un sector de política pública bien valorado por la ciudadanía en España (Gráfico 2.23.). Sin embargo, en los dos últimos años, el porcentaje de ciudadanos que se siente muy o bastante satisfecho con este sector de política ha descendido en 19 puntos porcentuales (10 puntos en 2012 y 9 en 2013), pasando de un 58 por ciento en 2011 a un 39 por ciento en 2013, mínimo histórico de la serie y primer año en que claramente son mayoría los ciudadanos insatisfechos.

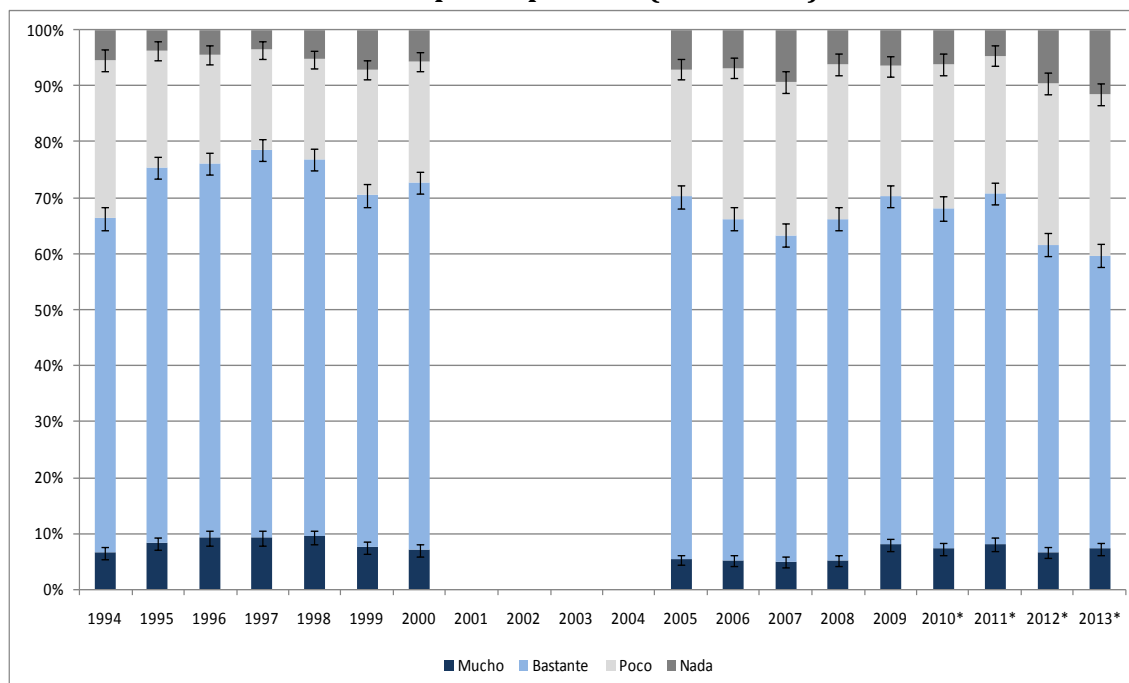
Gráfico 2.23. La evolución de la satisfacción con las obras públicas e infraestructuras (2005-2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.813 de 2009, 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, y 2.986 de 2013, CIS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?* Porcentajes válidos. * En 2008 no existe una pregunta análoga.

La satisfacción ciudadana con los transportes públicos (Gráfico 2.24.) ha sido tradicionalmente muy elevada desde que existen datos comparables (1994), llegando a alcanzar un máximo en 1997 cercano al 80 por ciento de satisfechos y estabilizándose desde 2009 a 2011 en torno al 70 por ciento de satisfechos. Aunque en 2012, el descenso del porcentaje de ciudadanos muy o bastante satisfechos con estos servicios fue importante (casi 10 puntos porcentuales), en 2013 esta caída se ha moderado, pasando del 62 por ciento de satisfechos en 2012 al 60 por ciento en 2013. A pesar de que este porcentaje de satisfechos marca un mínimo en la serie histórica, todavía continúa siendo un sector de política donde la mayoría de los ciudadanos están satisfechos.

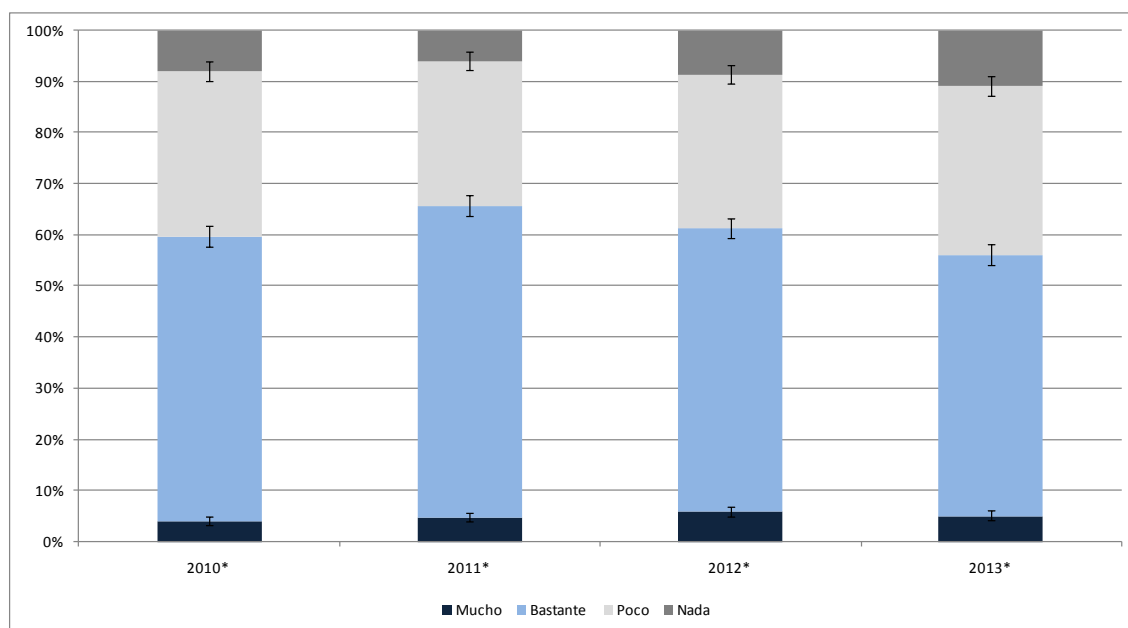
Gráfico 2.24. La evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con los transportes públicos (2010-2013)



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 y 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, CIS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?* Porcentajes válidos.

Finalmente, en los dos últimos años, el porcentaje de ciudadanos muy o bastante satisfechos con la seguridad ciudadana (Gráfico 2.25.), al igual que lo que ha ocurrido en otras políticas, ha caído 10 puntos porcentuales, pasando del 66 por ciento en 2011, al 61 por ciento en 2012 y el 56 por ciento en 2013. A pesar del descenso, todavía siguen siendo más los ciudadanos satisfechos.

Gráfico 2.25. La evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (2010-2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.809 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, CIS. Pregunta: *Independientemente de que los haya utilizado o no ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree usted que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente?* Porcentajes válidos. * Todos los estudios incluyen población extranjera.

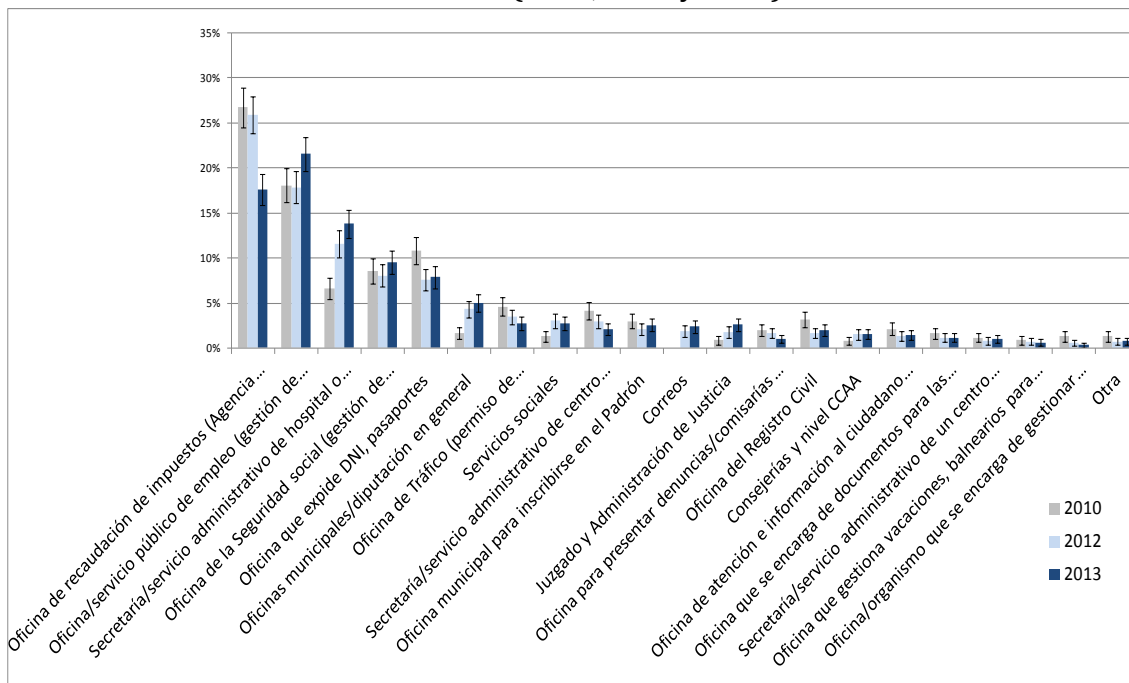
Capítulo III. La satisfacción ciudadana con los servicios de tipo administrativo y sus determinantes

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

En 2013, alrededor de tres de cada cuatro ciudadanos (un 77 por ciento) afirma que acudió a una oficina de la administración pública, cualquiera que fuera el nivel de gobierno responsable de la misma, en los doce meses anteriores. Este porcentaje es similar al obtenido en 2012 (un 74 por ciento) y algo superior al obtenido en 2010 (un 67 por ciento).

Como puede observarse en el Gráfico 3.1., la distribución de la última visita a la administración por tipo de oficina o centro es muy similar en 2013 a la que se produjo en años anteriores. Solamente se aprecia una ligera disminución del peso relativo de la categoría más frecuente, las oficinas de Hacienda, debido a que el campo de la muestra en 2013 se realizó a finales de abril, mientras que en los años anteriores se realizó en el mes de junio, en plena campaña de IRPF.

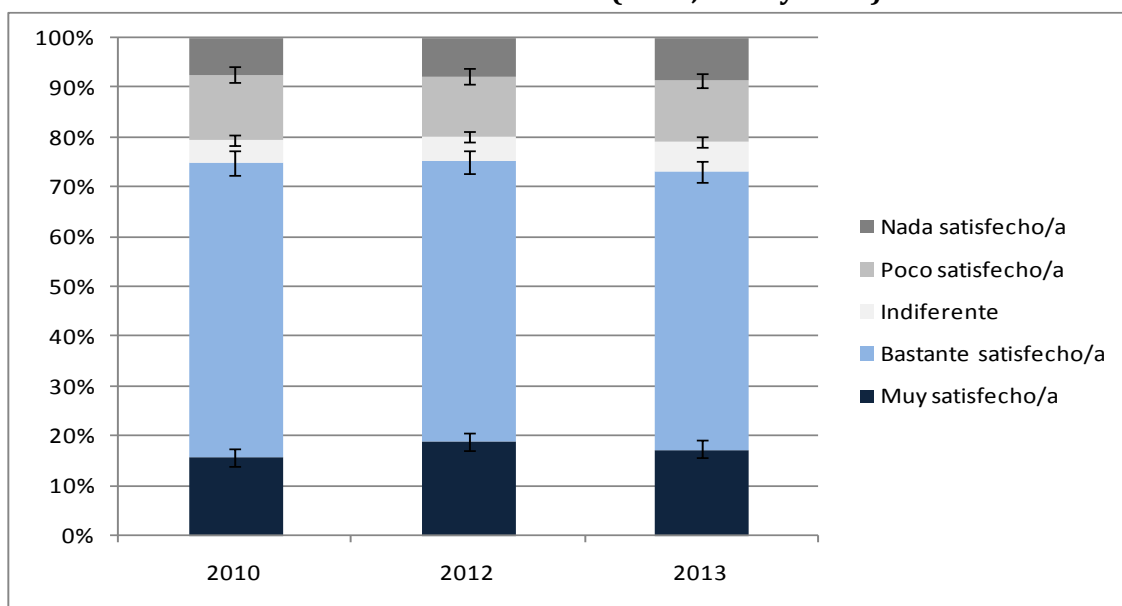
Gráfico 3.1. Última oficina de la Administración o centro público al que acudió el ciudadano (2010, 2012 y 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL& CIS. Pregunta: Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? Porcentajes válidos.

De entre los ciudadanos que afirman haber visitado un oficina de la administración pública en los doce meses anteriores, tres cuartas partes manifiestan sentirse muy o bastante satisfechos en su última visita, un porcentaje similar al de los años 2010 y 2012, sin que haya diferencias estadísticamente significativas entre los porcentajes de ninguna categoría (Gráfico 3.2.). Esto implica que los ciudadanos, al contrario de lo ocurrido con algunas políticas y servicios de carácter sectorial, mantienen una elevada satisfacción con los servicios administrativos.

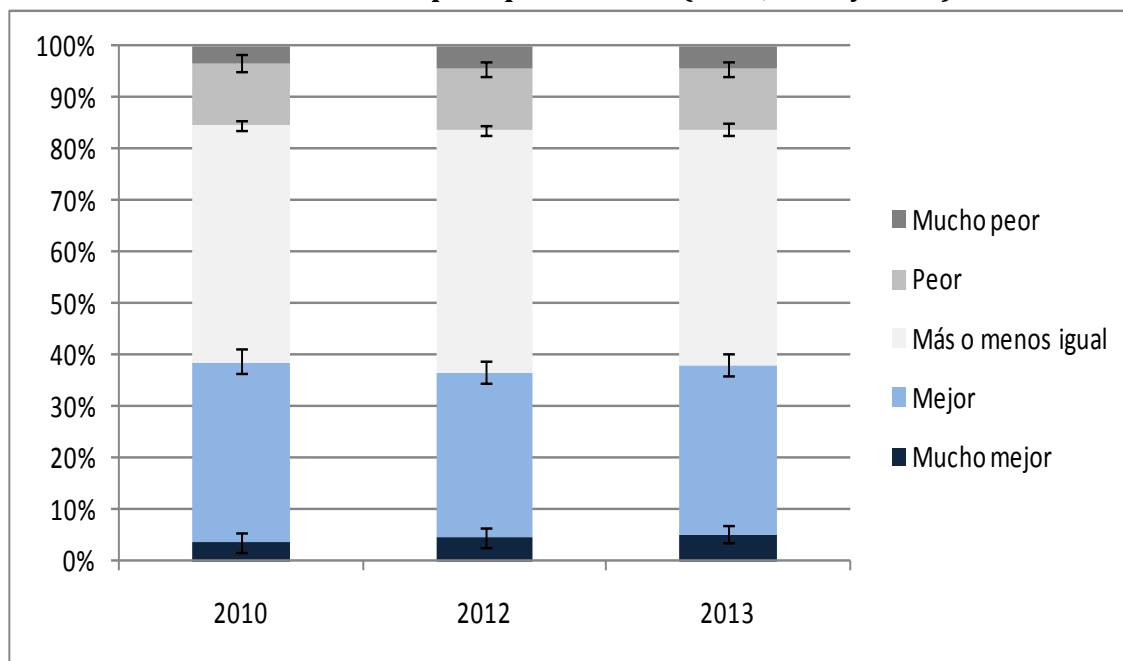
Gráfico 3.2. Satisfacción del ciudadano en su última visita a una oficina de la Administración Pública (2010, 2012 y 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 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.

La misma estabilidad se observa en la comparación que realizan los ciudadanos entre el servicio recibido y las expectativas que tenían sobre el servicio que iban a recibir. En los tres años analizados (2010, 2012 y 2013), casi 4 de cada 10 ciudadanos declararon que su experiencia en el momento de recibir el servicio fue mejor de lo que esperaban, mientras que menos de 2 de cada 10 afirmaron que el servicio recibido fue peor que el esperado. Nuevamente, el valor se mantiene estable en los tres últimos años, sin que existan diferencias estadísticamente significativas entre ninguna de las categorías de respuesta, lo que muestra que la satisfacción con el funcionamiento de los servicios administrativos en España no solo es elevada (en torno al 70 por ciento), sino que además se ha consolidado en dicho nivel.

Gráfico 3.3. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la administración por tipo de oficina (2010, 2012 y 2013)



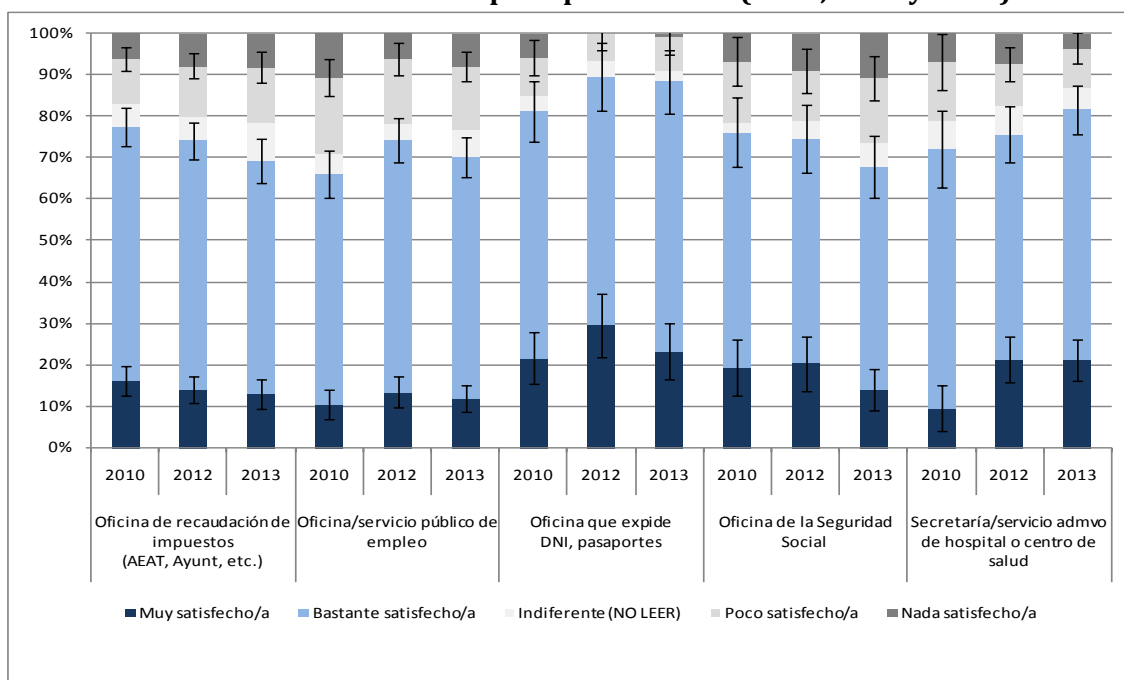
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: "¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?" Porcentajes válidos.

Es interesante comprobar si este elevado nivel de satisfacción es homogéneo entre los diferentes servicios administrativos o si, en cambio, existen diferencias importantes en la calidad de los servicios, que sean percibidas por los ciudadanos entre unos servicios y otros. Para ello, se han cruzado las preguntas anteriores sobre satisfacción con la oficina a la que acudieron la última vez, limitando la comparación a las cinco oficinas con mayor número de respuestas, para asegurar un tamaño muestral razonable que permita realizar comparaciones.

Como puede apreciarse, existen pequeñas variaciones, tanto entre los distintos servicios como en un servicio durante los tres últimos años, pero dado el tamaño muestral de encuestados que ha ido a cada oficina, no es posible descartar que dichas diferencias se deban al azar. Durante los tres años analizados, las oficinas que expiden el DNI han sido las que cuentan con mayor porcentaje de satisfechos (81 por ciento en 2010, 90 por ciento en 2012 y 98 por ciento en 2013), lo que denota una excelente calidad del servicio, probablemente consolidada gracias a medidas como la cita previa, que han permitido minimizar el tiempo de espera en la propia oficina.

En segundo lugar, aparecen las unidades administrativas de los hospitales, donde la satisfacción ha crecido 10 puntos porcentuales, del 72 al 82 por ciento, hecho destacable, ya que la satisfacción con el funcionamiento de la sanidad, en cambio, ha caído en 2013.

Gráfico 3.4. Satisfacción del ciudadano en su última visita a diferentes oficinas de la Administración Pública por tipo de oficina (2010, 2012 y 2013)

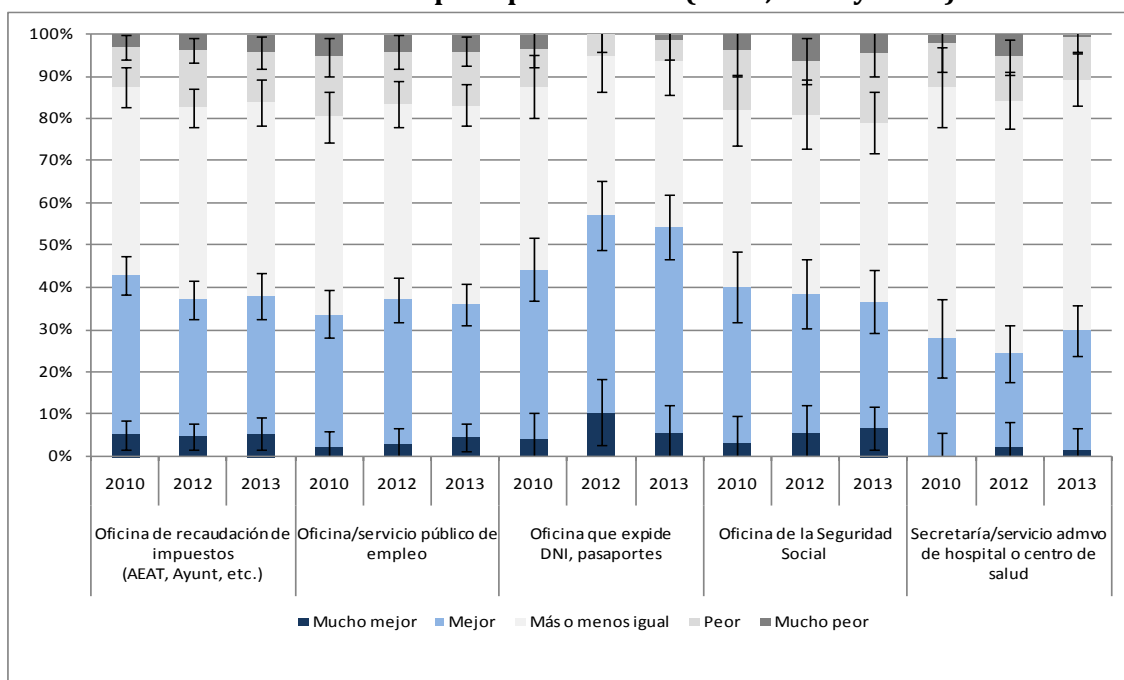


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Preguntas: "Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió?" "Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?" Porcentajes válidos.

Con similar porcentaje de satisfechos aparecen las oficinas recaudadoras de impuestos, las oficinas de la seguridad social y las oficinas de los servicios públicos de empleo, donde en torno al 70 por ciento de los ciudadanos que han acudido a dichas oficinas el último año están satisfechos con su funcionamiento. En el caso de las oficinas de hacienda y de la seguridad social se ha experimentado una reducción de la satisfacción de alrededor de 9 puntos porcentuales, a la que habrá que prestar especial atención en posteriores estudios de AEVAL.

En el caso de las oficinas de empleo, la satisfacción subió en 2012 (del 66 al 74 por ciento) y ha caído ligeramente en 2013 (70 por ciento), por lo que, dado el tamaño muestral, no es posible afirmar que dicha oscilación se deba a que la valoración proceda de una muestra y no de toda la población española. Lo que sí es posible afirmar es que, pese a la mayor presión de la demanda ciudadana en dichas oficinas por el mayor número de desempleados que acuden a ellas, alrededor de uno de cada tres ciudadanos cree que el servicio recibido fue mejor que el esperado y menos de dos de cada diez cree que fue peor, lo que es un buen resultado para un servicio sometido a tanta presión en la situación actual.

Gráfico 3.5. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la administración por tipo de oficina (2010, 2012 y 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, 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.

Si se analiza la relación entre la satisfacción y las expectativas para las mismas oficinas, se obtienen resultados coherentes con los anteriores. De hecho, el resultado más positivo lo obtienen las oficinas de tramitación del DNI, donde en 2013 hasta un 54 por ciento de los que acudieron a ellas declara que su experiencia fue mejor o mucho mejor que lo esperado, mientras que solo un 6 por ciento piensa que el servicio recibido fue peor que lo esperado.

Con alrededor de un 38 por ciento de ciudadanos que contestan que el servicio fue mejor de lo que esperado se encuentran las oficinas de recaudación de impuestos y las de seguridad social, donde, al igual que sucedía con la satisfacción, se produce una ligera caída desde 2010, si bien de cuantía muy pequeña y estadísticamente no significativa. Además, el porcentaje de ciudadanos que piensan que el servicio fue peor o mucho peor de lo esperado sigue siendo (en torno a un 20 por ciento) menor que el de ciudadanos que piensan que es mejor. No obstante, es necesario analizar la evolución futura de la serie en los próximos años, para evitar el deterioro de la calidad percibida de estos servicios.

En cuanto a las oficinas de empleo, el porcentaje de los que piensan que han recibido un servicio mejor del esperado se consolida en torno al 35 por ciento de los encuestados, mientras que el de los que piensan que el servicio recibido fue peor que el esperado son aproximadamente el 17 por ciento.

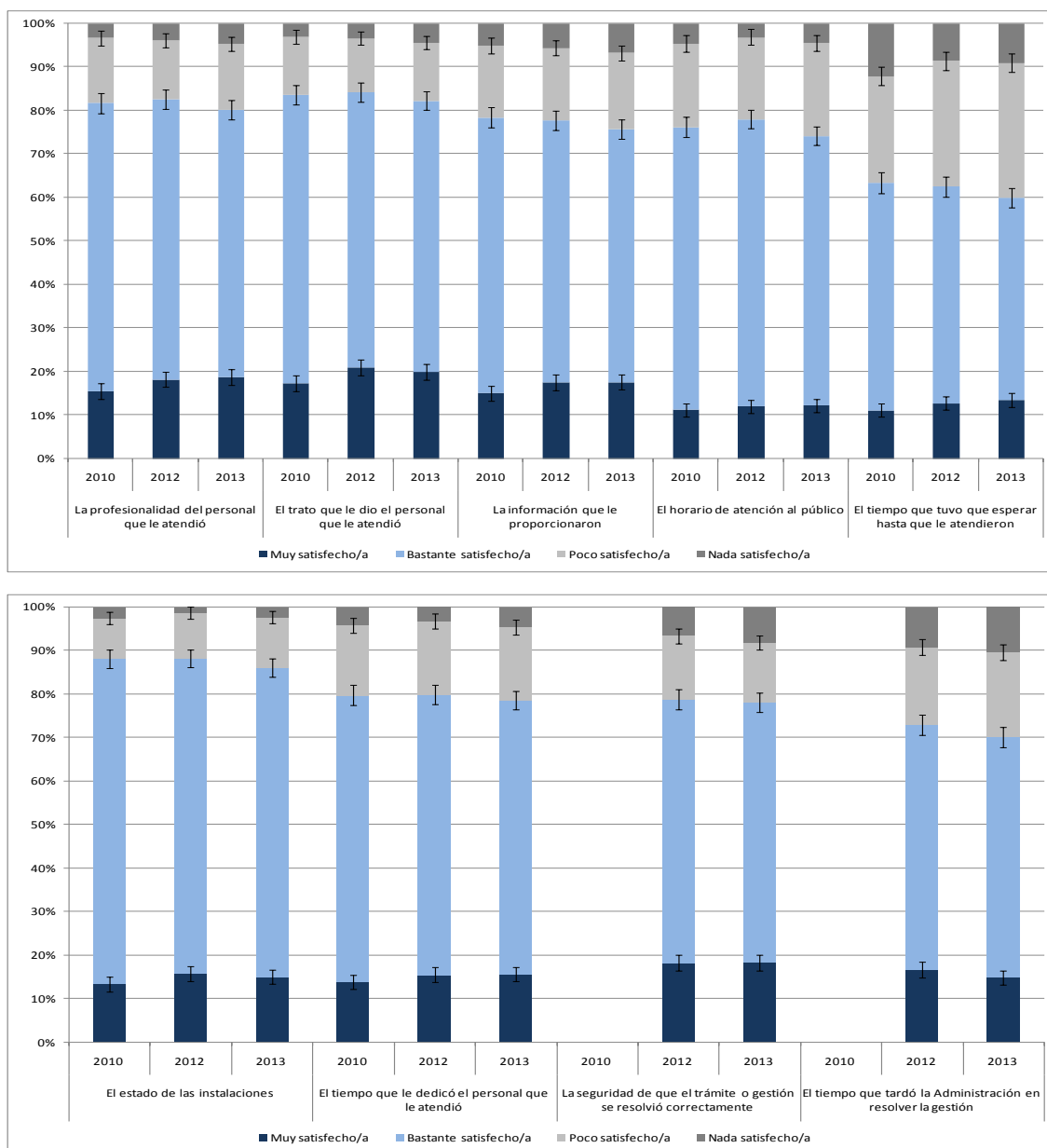
Finalmente, los servicios administrativos de los hospitales presentan un 30 por ciento de ciudadanos que creen que el servicio fue mejor que el esperado y tan solo

un 10 por ciento piensa que recibieron peor servicio que sus expectativas.

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

En cuanto a los atributos de los servicios administrativos, es interesante observar que, al igual que en años anteriores, los ciudadanos los diferencian y que además la satisfacción con cada uno de ellos tiende a permanecer estable desde 2010.

Gráfico 3.6. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la administración presencial (2010, 2012 y 2013)



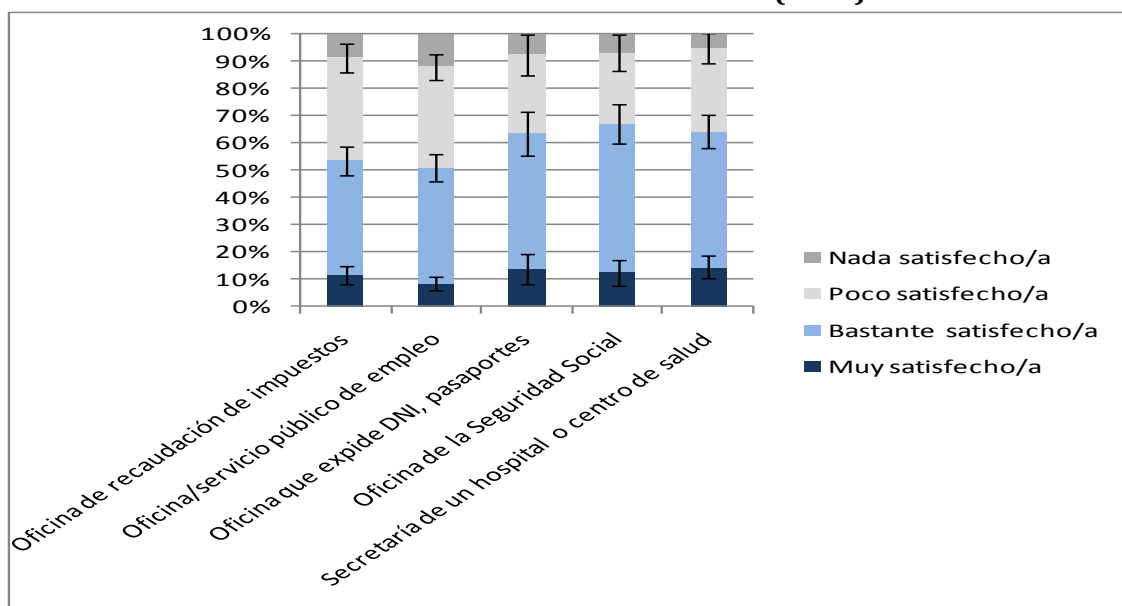
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: *Y concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. Muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con...* Porcentajes válidos.

Los atributos más valorados, con porcentajes de satisfechos superiores al 80 por ciento de los encuestados son: las instalaciones, con un 86 por ciento; el trato que recibió el ciudadano, con un 82 por ciento y la profesionalidad del personal que los atendió, con un 80 por ciento. Con valores superiores al 75 e inferiores al 80 por ciento se encuentran el tiempo que el personal dedicó a atenderles, con un 79 por ciento, la seguridad de que el trámite se resolvió correctamente, con un 78 por ciento, y la información que le proporcionaron, con un 76 por ciento.

Con un nivel similar al de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios administrativos en general (que, recordemos, era un 73 por ciento), es decir, con valores entre el 70 y el 75 por ciento, se encuentran el horario de atención al público, con un 74 por ciento y el tiempo que tardó la administración en resolver la gestión, con un 70 por ciento de satisfechos.

Al igual que en informes anteriores, el tiempo de espera hasta ser atendidos, volvió a ser el atributo peor valorado, con un 60 por ciento de satisfechos. Dado que es el atributo con un menor nivel de satisfacción, parece interesante analizar si la satisfacción es homogénea entre oficinas o si, en cambio, en algunas oficinas el nivel de satisfacción con la espera para ser atendido es sustancialmente mayor que en otras, con la intención de encontrar áreas de mejora.

Gráfico 3.7. Satisfacción ciudadana con el tiempo de espera en ser atendido, para distintos servicios administrativos (2013)



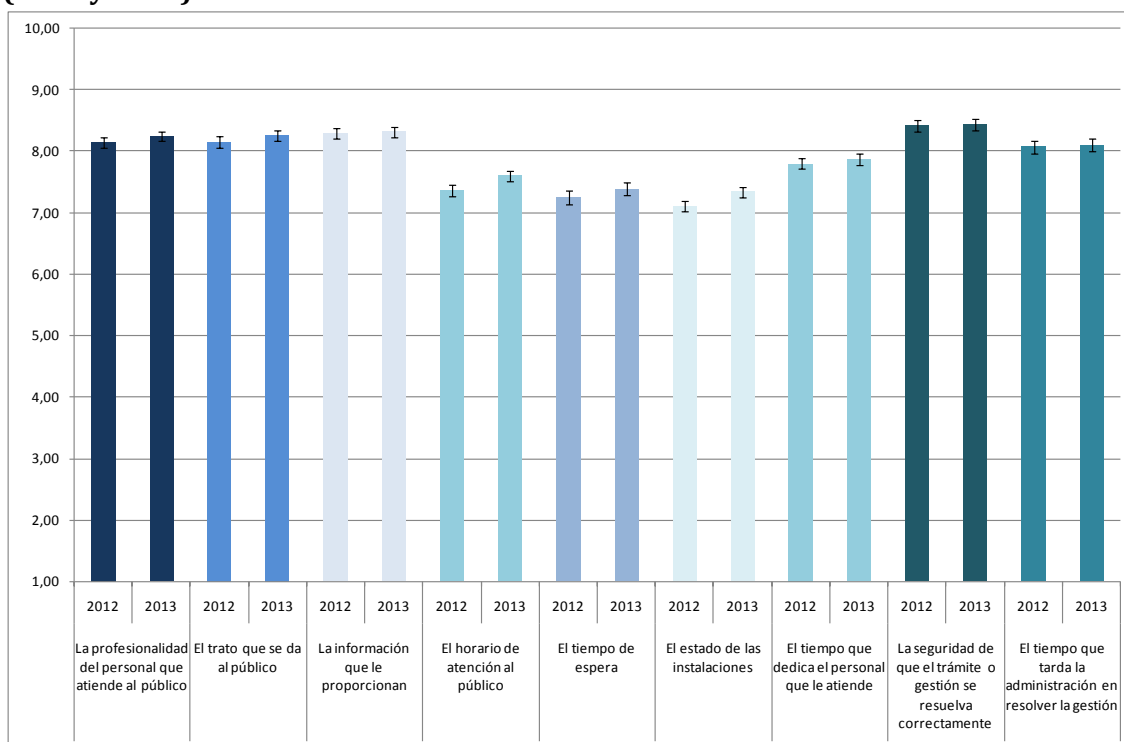
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: Y concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. Muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con.... Porcentajes válidos.

Como puede observarse en el Gráfico 3.7., la satisfacción con el tiempo de espera en las oficinas de la seguridad social alcanza el 67 por ciento, es decir, dos de cada tres ciudadanos están satisfechos con el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos, en valores ligeramente inferiores (un 64 por ciento), se encuentran las oficinas que expiden el DNI y pasaporte y las unidades administrativas de los hospitales. En cambio, con valores cercanos a la mitad de satisfechos (un 54 y un 51 por ciento, respectivamente) se encuentran las oficinas de recaudación de impuestos y las oficinas de los servicios públicos de empleo.

Para detectar áreas de mejora en la calidad de los servicios, no solamente es necesario realizar una medición de la satisfacción, sino también analizar la importancia que conceden los ciudadanos a las distintas dimensiones o atributos de los servicios, lo que adquiere vital importancia en momentos de restricción presupuestaria como el actual, puesto que es necesario priorizar el uso de recursos escasos, para mejorar los aspectos a los cuales los ciudadanos otorgan mayor importancia.

Con este objetivo, AEVAL ha preguntado en los dos últimos años por la importancia de los distintos atributos de la satisfacción de los servicios administrativos que se prestan de manera presencial, utilizando para ello una escala de 1 a 10.

Gráfico 3.8. Importancia (declarada) entre los atributos de la administración presencial (2012 y 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, 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 para Ud. cada uno de ellos, siendo 1 "nada importante" y 10 "muy importante".* Porcentajes válidos.

Como viene siendo habitual las encuestas de calidad de los servicios, los ciudadanos tienden a responder que todos los atributos son importantes (suelen conceder siempre una importancia superior a 5 puntos), no obstante, sí que existen diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones medias lo que, unido a que los valores de 2013 se han mantenido muy similares a los obtenidos en 2012, permiten realizar una priorización de los atributos a juicio de los ciudadanos.

En el grupo de atributos con mayor importancia (media superior a 8,25 sobre 10) se sitúan la seguridad de que el trámite o gestión se resuelve correctamente, con 8,44 puntos sobre 10 en 2013 (también fue el atributo más importante en 2012, con 8,41 puntos), seguido de la información que le proporcionan (con 8,32 puntos en 2013 y 8,29 en 2012), el trato que se da al público (con 8,26 puntos en 2013 y 8,15 puntos en 2012) y la profesionalidad del personal (con 8,25 puntos en 2013 y 8,14 puntos en 2012).

Entre 8 y 8,25 puntos se sitúa el tiempo que tarda la administración en resolver la gestión (8,11 puntos en 2013 y 8,08 en 2012).

Por debajo de los 8 puntos, lo que refleja, dado el margen de error estadístico, un nivel de importancia inferior a los anteriores se sitúan el tiempo que dedica el personal que le atiende (7,87 puntos en 2013 y 7,80 en 2012), seguido del horario de atención al público (7,60 en 2013 y 7,37 en 2012), el tiempo de espera para ser

atendido (7,39 en 2013 y 7,25 en 2012) y, finalmente, el estado de las instalaciones (7,34 puntos en 2013 y 7,10 puntos en 2012).

Tras conocer tanto la satisfacción como la importancia concedida por los ciudadanos a los distintos atributos, es posible realizar un análisis de importancia-valoración, que permita detectar tanto los puntos fuertes, como las áreas de mejora de la calidad en los servicios administrativos en España.

A continuación se presenta este análisis para los años 2012 y 2013. Los datos se han organizado en dos gráficos, divididos cada uno de ellos en cuatro cuadrantes, usando como ejes las medias de la importancia (eje horizontal) y de la satisfacción (eje vertical). Por tanto, en el cuadrante “noreste”, se encuentran aquellas dimensiones a las que los ciudadanos conceden mayor importancia que la media de los atributos, pero también están más satisfechos que la media. Es decir, serían los puntos fuertes de la calidad de los servicios, donde habría que seguir manteniendo el nivel para asegurarse la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios administrativos.

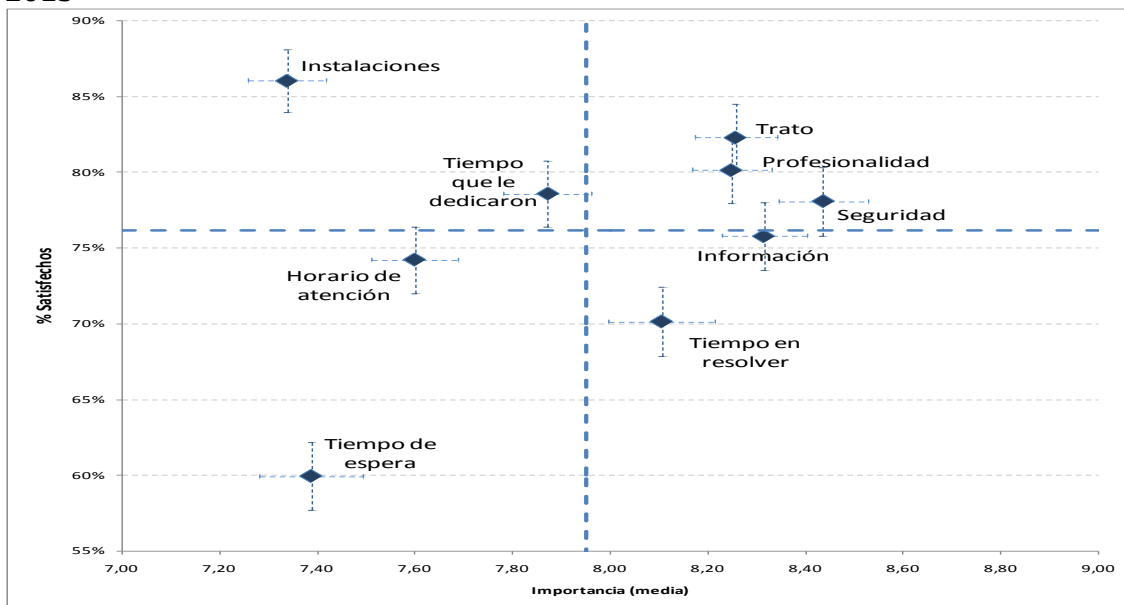
En este cuadrante, tanto en 2012 como en 2013 se encuentran claramente el trato otorgado a los ciudadanos y la profesionalidad del personal que los atendió. La seguridad de que el trámite o gestión se resuelve correctamente, si bien aparece en este cuadrante tanto en 2012 como en 2013, su adscripción no es completa en ninguno de los dos años, ya que, pese a que su importancia para los ciudadanos es máxima, el nivel de satisfacción no es superior a la media de forma estadísticamente significativa (como puede apreciarse en el gráfico, el margen de error cruza el eje de la media de satisfacción). Es decir, la seguridad sigue siendo un punto fuerte, pero es necesario prestarle especial atención, porque una caída de la satisfacción podría colocarlo como un área de mejora, dado su elevado nivel de importancia reconocido por los ciudadanos.

En el cuadrante sureste, donde se encuentran los atributos con mayor importancia, pero un nivel de satisfacción menor que la media, se encuentra claramente el tiempo en resolver la gestión, tanto en 2012 como en 2013, por lo que ésta sería claramente un área de mejora de los servicios administrativos en España. El aspecto relativo a la información que recibió el ciudadano también está en ese cuadrante “sureste” (mayor importancia que la media y menor satisfacción), lo que indicaría que existe un área de mejora en la información. No obstante, el nivel de satisfacción tanto en 2012 como en 2013 es muy cercano a la media de satisfacción con todos los atributos, por lo que los esfuerzos de mejora deben concentrarse en mayor medida en la mejora del tiempo en resolver la gestión (atributo con menor satisfacción que la media).

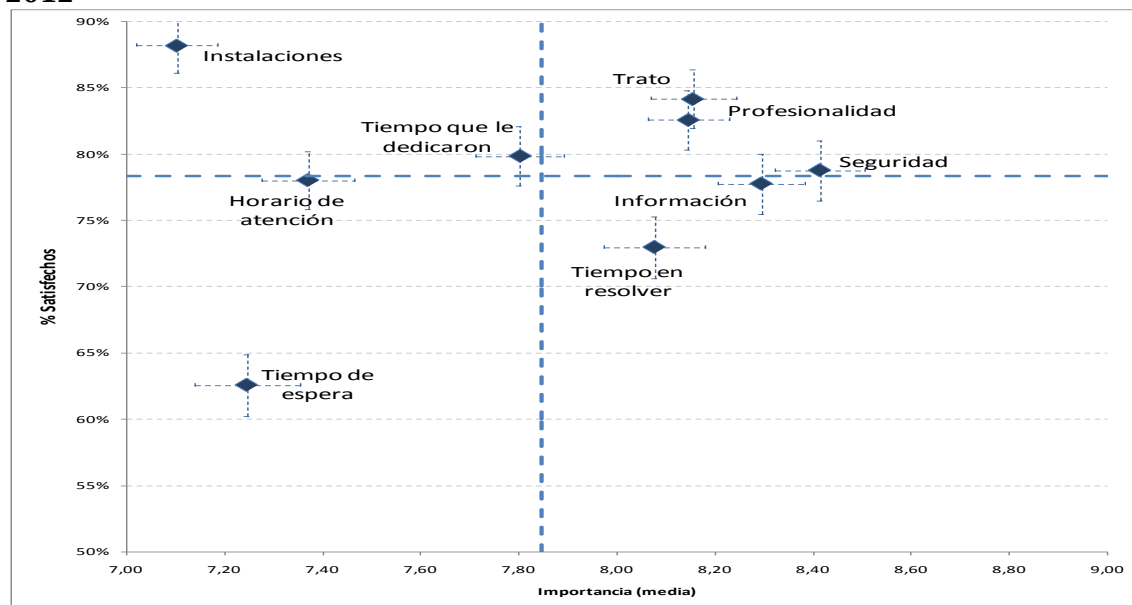
En el cuadrante “noroeste”, con valores de importancia menores y elevada satisfacción (esto es, donde hay un exceso de esfuerzo público, según la importancia que otorgan los ciudadanos) se encuentra claramente el estado de las instalaciones, tanto en 2012 como en 2013.

Gráfico 3.9.Importancia/ Valoración de las diferentes dimensiones de la calidad del servicio (2012, 2013)

2013



2012



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013 AEVAL&CIS. Preguntas: *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 para Ud. cada uno de ellos, siendo 1 “nada importante” y 10 “muy importante”.*; *Y concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. Muy satisfecho/o, bastante, poco o nada satisfecho/a con....* Porcentajes válidos.

Tal como se ha indicado en anteriores informes de AEVAL, el excelente estado de las instalaciones (en promedio) en las oficinas públicas de atención a los ciudadanos en España en cierta medida ha sido *descontado* por los encuestados. Esto es, aunque valoren muy positivamente las instalaciones, éstas ya no tienen una importancia relevante en la satisfacción global con el servicio (se dan por supuestas). No obstante, si se percibiera un deterioro de las instalaciones, es posible que volviera a incrementarse la importancia que conceden los ciudadanos a las mismas.

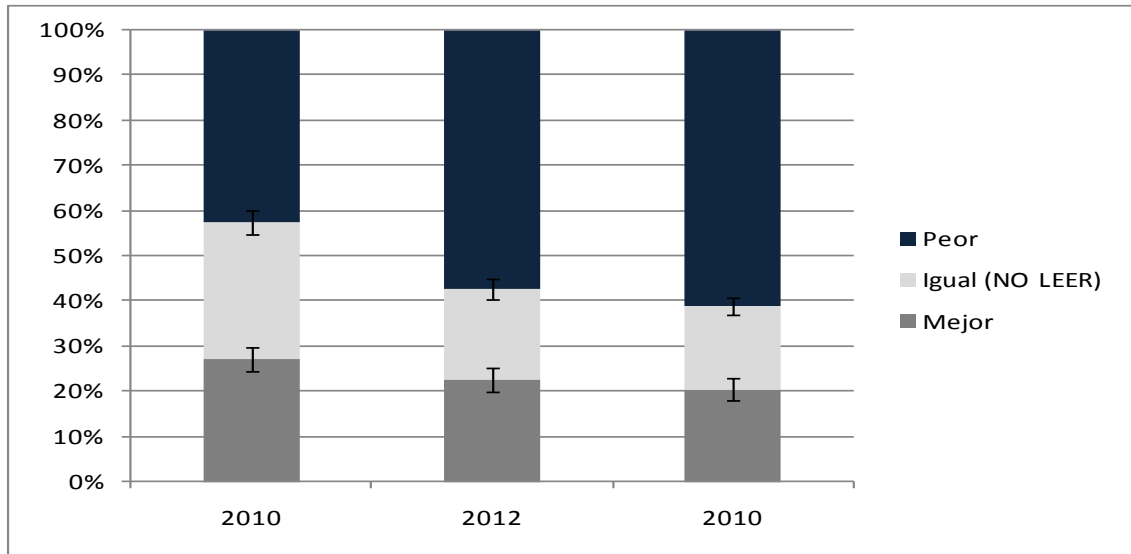
En el mismo cuadrante se encuentra el tiempo que dedica el personal a atender al ciudadano, aunque con valores muy cercanos a la media, tanto en importancia como en satisfacción. Finalmente, el cuadrante “suroeste” refleja aquellos atributos donde la satisfacción es menor pero, no obstante, no constituyen áreas prioritarias de mejora, ya que la importancia que conceden los ciudadanos a las mismas es inferior a la media. En esta situación se encuentra claramente el tiempo de espera para ser atendido, que si bien es el atributo con menor satisfacción, es también el segundo con menor importancia. Es decir, los ciudadanos pueden presentar un elevado nivel de satisfacción global aunque tengan un nivel algo inferior de satisfacción con el tiempo de espera.

En el mismo cuadrante, pero con valores de satisfacción muy cercanos a la media se encuentra el horario de atención.

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

En la encuesta de AEVAL, también se ha preguntado a los ciudadanos acerca de si creen que los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor si fuesen gestionados por una empresa del sector privado en vez de por organizaciones de las administraciones públicas. Esta pregunta se ha incluido en el cuestionario de AEVAL en tres ocasiones diferentes. Mientras que en la primera fecha, 2010, alrededor del 27 por ciento de los encuestados opinaba que funcionarían mejor (Grafico 3.10.), en las siguientes este porcentaje se reduce, en el caso de 2013, hasta un 21 por ciento. En el otro extremo, el porcentaje de ciudadanos que pensaban que funcionarían peor ha pasado de representar el 42 por ciento de la población al 61 por ciento en 2013, ascendiendo por lo tanto en casi 20 puntos porcentuales, seguramente como reacción a los ajustes o a alguna sospecha de privatización en tiempos en que los servicios públicos puedan parecer más necesarios.

Gráfico 3.10. Opinión ciudadana sobre si los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor, igual o peor si los gestionara una empresa privada (2012-2013)



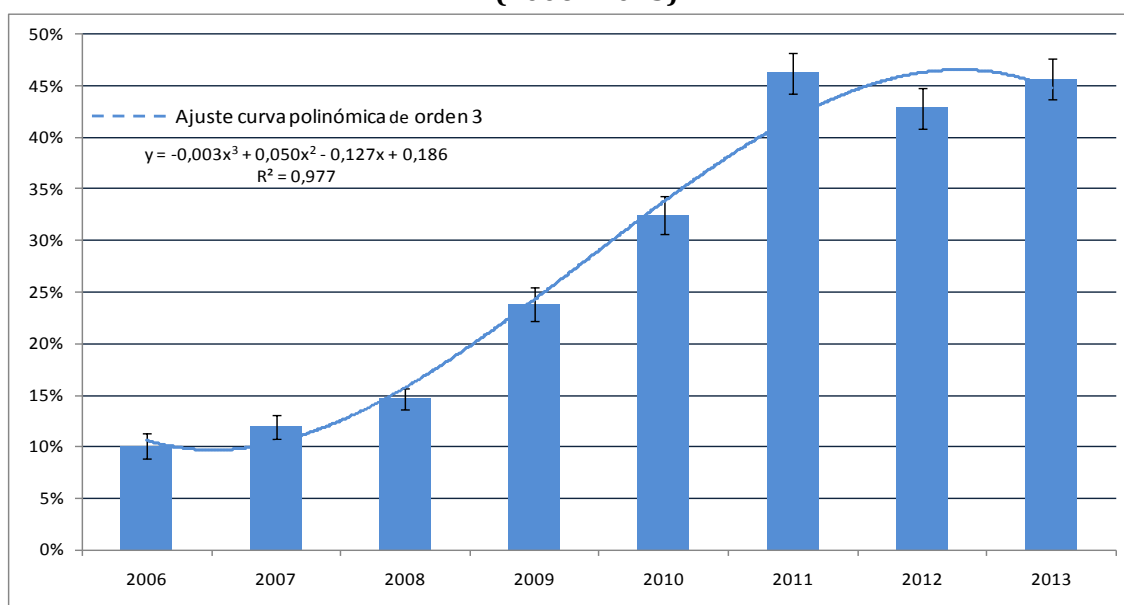
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS.
 Pregunta: *Y, ¿cree Ud. que este servicio funcionaría mejor o peor si se encargara de prestarlo una empresa privada?*
 Porcentajes válidos.

Capítulo IV. La ciudadanía y la Administración Electrónica

4.1. La evolución de la utilización de la Administración Electrónica

Al igual que en informes anteriores, AEVAL ha formulado en 2013 una amplia batería de preguntas sobre las actitudes, valoraciones y experiencias ciudadanas en relación con la administración electrónica en España, con el objetivo de evaluar su funcionamiento desde el punto de vista de los ciudadanos.

Gráfico 4.1. Evolución del uso de la administración electrónica en los últimos 12 meses (2006 - 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2706 de 2007, 2762 de 2008, 2794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. * 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 CC.LL. En 2011 la pregunta no se realiza en genérico sobre los sitios web de las AAPP, sino que se 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.

Como se ha presentado en el capítulo 2 de este informe, la posibilidad de acceso a través de Internet es una de las características que, a juicio de los ciudadanos, han mejorado más en los últimos 5 años (un 80 por ciento creen que ha mejorado, frente a solo un 8 por ciento que creen que ha empeorado). En este capítulo 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. En concreto, se analiza el volumen de usuarios, las características del uso, la satisfacción con el funcionamiento de las webs de la administración y su accesibilidad para diferentes grupos de personas, con el fin de evaluar el alcance de la misma.

Tal y como ya se adelantaba en el informe del año pasado, el uso de la administración electrónica experimentó un crecimiento muy acusado entre 2008 y 2011, cuando pasó del 15 por ciento de los ciudadanos al 46 por ciento. Entre 2011 y 2013 el porcentaje de ciudadanos que declara que ha utilizado la e-administración durante el último año se ha estabilizado en torno a un 45 por ciento de los encuestados. Es decir, se ha consolidado un porcentaje elevado de ciudadanos que usan la administración electrónica, pero aún sigue existiendo un gran porcentaje (algo más de la mitad) que no la usan (Gráfico 4.1.).

Si se analiza la cifra de quienes usaron la e-administración en el último año con respecto a los que usaron Internet en el último año, se observa que el porcentaje de usuarios de la e-administración ha crecido más en el periodo 2010-2013 (14 puntos porcentuales, pasando del 32 por ciento al 46 por ciento) que el de usuarios de Internet (9 puntos porcentuales en el mismo periodo, del 56 al 65 por ciento), si bien en 2013, la diferencia entre el porcentaje de usuarios de Internet y de la e-administración se ha mantenido igual que en 2012 (20 puntos porcentuales).

Todos estos datos parecen indicar que ambas, la tasa de penetración de Internet en España, al igual que la tasa de penetración de la administración electrónica, se han estabilizado, en cifras de crecimiento muy moderadas, lo que dificulta la posibilidad de un avance rápido de la e-administración en cuanto a número de usuarios, como el experimentado en la segunda mitad de la década de los 2.000.

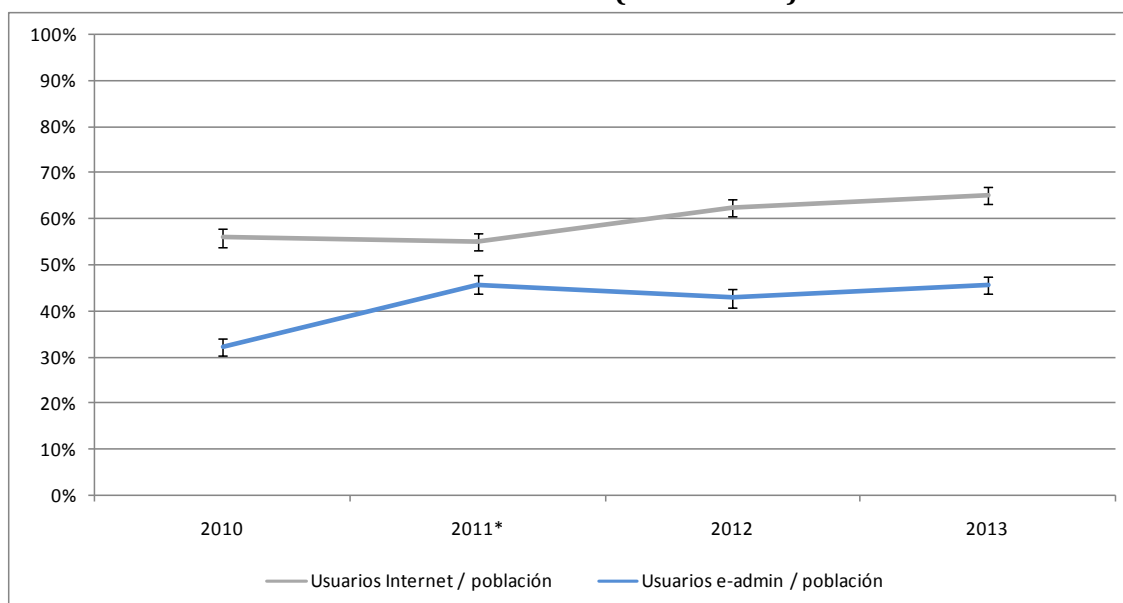
Tal como se explicaba en el informe anterior⁵, *"es importante destacar que el concepto de uso utilizado en esta serie es un concepto amplio, que implica no solamente la realización de trámites o gestiones con las administraciones y servicios públicos a*

⁵ AEVAL (2013), página 68.

través de Internet (por ejemplo, presentar formularios, realizar pagos, formular reclamaciones...) sino también la realización de consultas de todo tipo (bien vía e-mail o vía formularios situados en los sitios web de las administraciones), la descarga de impresos, la consulta de normativa o de cualquier documento de las webs públicas, o incluso, la mera búsqueda de información (por ejemplo, información sobre horarios de atención, direcciones, teléfonos, información sobre requisitos para el acceso a las prestaciones o servicios públicos, etc.). Además, en la construcción de la serie se utiliza el uso reciente (en el último año), puesto que es un indicador más fiable de los usuarios actuales de los sitios web del sector público".

Por brevedad expositiva, en este informe, se hablará simplemente de *uso*, entendiendo por este concepto, el uso amplio (cualquier visita a las webs públicas), directo (por sí mismos) y reciente (en el último año). Cuando se quiera analizar otros tipos de uso (por ejemplo, el uso indirecto, a través de otras personas) se explicará en el texto.

Gráfico 4.2. Evolución del uso de Internet y de la administración electrónica en los últimos 12 meses (2010 - 2013)

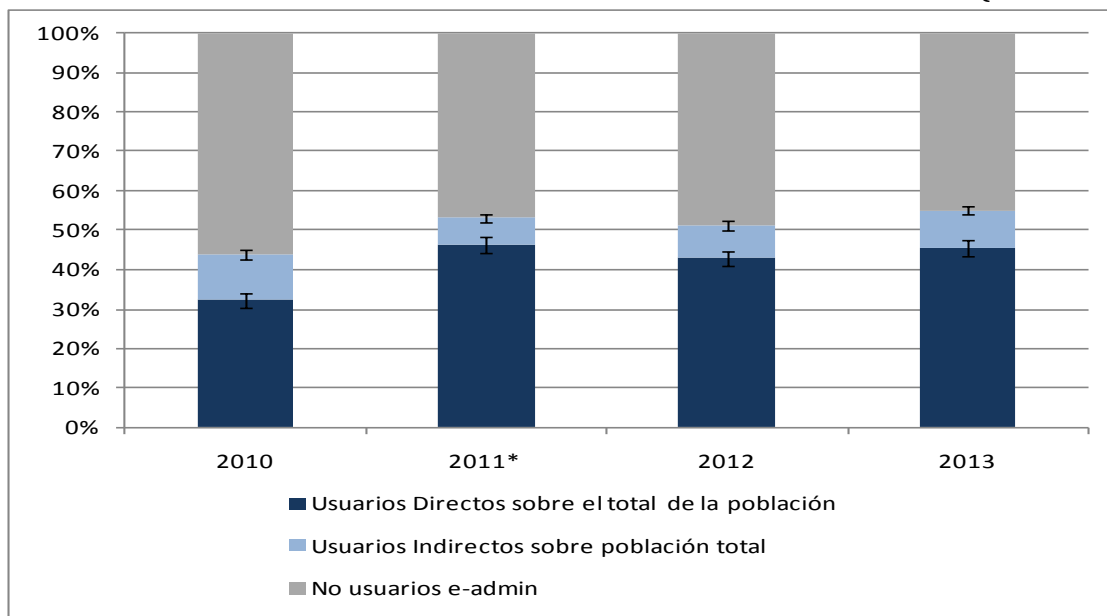


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. * La redacción de la pregunta varía entre los distintos estudios. * En 2011 la pregunta no se realiza en genérico sobre los sitios web de las AAPP, sino que se ofrece un amplio listado de sitios web de las administraciones y entidades públicas, lo que puede explicar la brusca reducción de la diferencia entre usuarios de Internet y usuarios de la administración electrónica. *** 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. *** No se han imputado los valores perdidos debido a la diferente categorización de los mismos en las distintas encuestas.

También resulta interesante estudiar el porcentaje de *usuarios indirectos* de la administración electrónica. Esto es, aquellos que, si bien no han usado 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". Como puede apreciarse, este porcentaje se ha mantenido estable en valores ligeramente inferiores al 10 por ciento de los encuestados desde 2011, sin experimentar variaciones significativas. La suma de ambos tipos de uso (directo e indirecto), permite afirmar que más de la mitad de la población (el 55 por ciento en 2013) ha tenido algún contacto, por sí mismos, o mediante otras personas, como familiares o amigos, con la administración electrónica (Gráfico 4.2. y 4.3.).

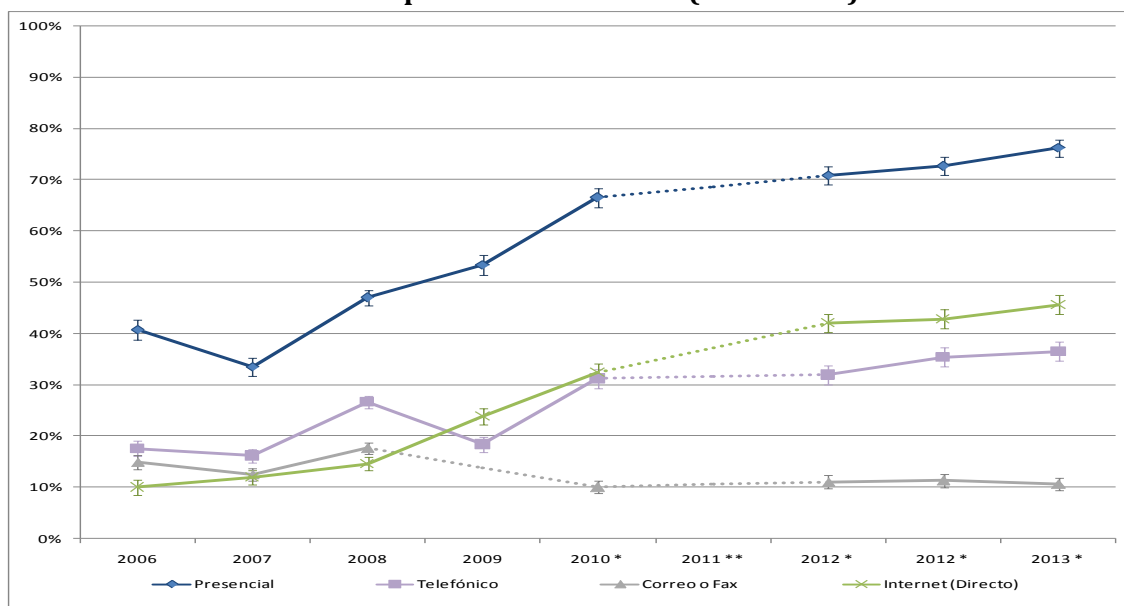
Gráfico 4.3. Evolución del uso directo e indirecto de la e-administración (2010-2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. * La redacción de la pregunta varía entre los distintos estudios. * En 2011 la pregunta sobre uso directo no se realiza en genérico sobre los sitios web de las AAPP, sino que se ofrece un amplio listado de sitios web de las administraciones. Este mismo año, la pregunta sobre uso indirecto se refiere solo al último año, no a cualquier momento, como en 2010, 2012 y 2013. *** 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. *** No se han imputado los valores perdidos debido a la diferente categorización de los mismos en las distintas encuestas.

Para contextualizar el uso de la administración electrónica, es útil compararla con la evolución del número de personas que contactan con la administración a través de otros canales (presencial, telefónico o postal). Como puede observarse en el Gráfico 4.4., el año 2009 fue el primero donde el canal telemático superó al postal en número de usuarios (32 por ciento de los ciudadanos contactaron directamente por Internet con alguna administración, frente al 31 por ciento que lo hicieron por teléfono). A partir de ese año, Internet se ha consolidado claramente como el segundo canal de contacto, con una distancia de alrededor de 10 puntos porcentuales sobre el canal telefónico, pese a que éste también crece en los años analizados (desde un 31 por ciento en 2010 a un 27 por ciento en 2013).

Gráfico 4.4. Evolución del contacto con las administraciones públicas en los últimos 12 meses por distintos canales (2006-2013)

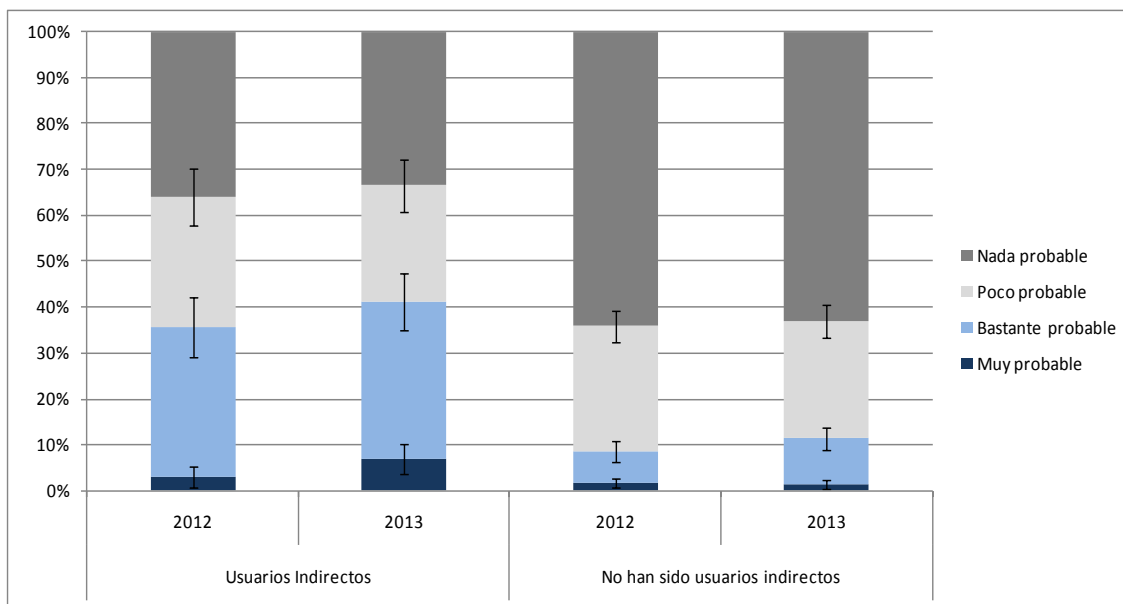


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2706 de 2007, 2762 de 2008, 2794 de 2009, 2.840 de 2010, , 2.944 de 2012, 2.950 de 20102 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. * A partir de 2010, la pregunta sobre contacto presencial con la administración incluye un recordatorio, en que el entrevistador lee al encuestado 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 del 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.

En definitiva, si bien Internet es el canal que más ha incrementado su uso desde 2010 (primer año en el que las preguntas son comparables entre encuestas), pasando del 32 por ciento al 46 por ciento (14 puntos), este incremento no se produce a costa del canal presencial (que aumenta 10 puntos porcentuales) ni del telefónico (que aumenta 6 puntos), ni siquiera del postal (que se mantiene minoritario, pero constante) (Gráfico 4.4.). Por tanto, parece que todos los canales de contacto con la administración son complementarios y no sustitutivos, al menos para la generalidad de los servicios (es decir, si bien en algunos servicios como la declaración del IRPF puede haberse reducido el número de visitas presenciales a las oficinas de la Agencia Tributaria gracias a la posibilidad de confirmar el borrador por Internet o por *sms*, los datos anteriores confirman que esto no está sucediendo en todos los servicios).

También resulta interesante conocer si aquellos que no usan Internet en el futuro realizarán alguna consulta, trámite o gestión con las AAPP (Gráfico 4.5.). Como puede apreciarse, tanto en 2012 como en 2013 existe una clara diferencia entre la percepción de la probabilidad de uso futuro entre los usuarios indirectos y aquellos que nunca han solicitado a ningún familiar o amigo que realice una gestión con la e-administración para ellos (usuarios indirectos).

Gráfico 4.5. Probabilidad de uso futuro de la e-administración para aquellos ciudadanos que no han utilizado Internet en el último año (2012-2013).



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 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.

De hecho, hasta un 41 por ciento de los usuarios indirectos en 2013 afirmaron que probablemente usarían directamente por sí mismos la e-administración en un futuro próximo, mientras que este porcentaje se reduce al 11 por ciento para los que no son usuarios indirectos. Por tanto, se confirma la evidencia de que los usuarios indirectos, aprecian más las ventajas de la e-administración que aquellos que no lo son. Es decir, el conocimiento genera expectativa de uso, lo que es un indicador de que los ciudadanos perciben la utilidad de la administración electrónica en cuanto tienen contacto (aunque sea indirecto) con ella (Gráfico 4.5.).

En cuanto a las variaciones entre 2012 y 2013 en esta probabilidad de uso futuro, se aprecia un ligero crecimiento de la misma, si bien, dado el tamaño muestral limitado de los usuarios indirectos, estas diferencias no son estadísticamente significativas.

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

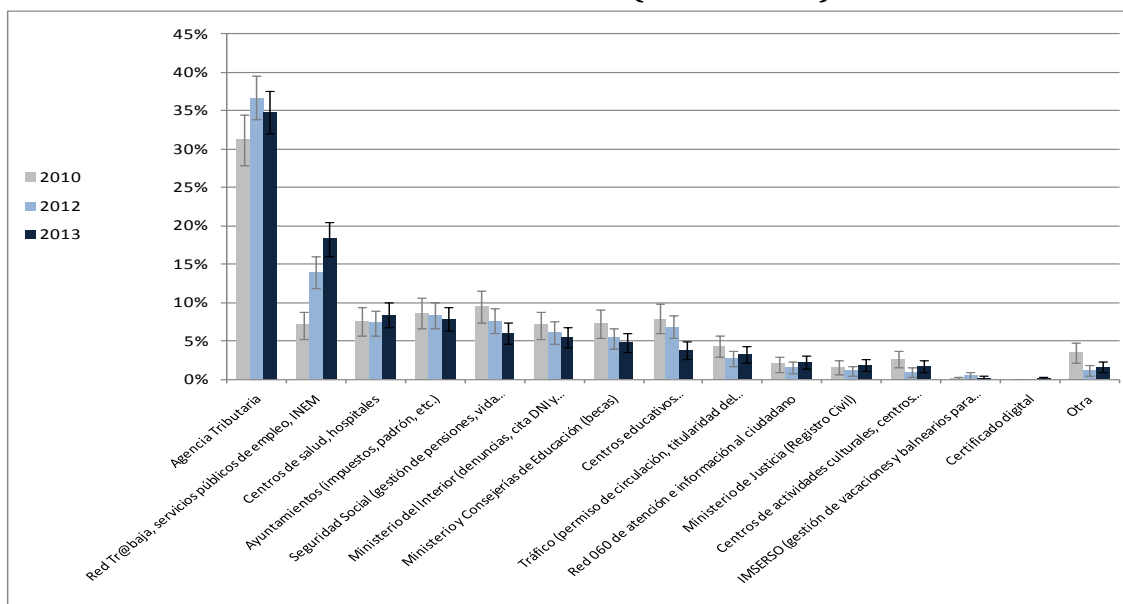
Desde el año 2010, AEVAL incluye una pregunta comparable sobre cuál fue la web que visitó la última vez que utilizó Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro público.

Esta información, aunque tiene un carácter coyuntural (ya que pregunta por la última visita, no por la web más frecuente), es muy útil, porque permite contextualizar el resto de las preguntas sobre usabilidad, satisfacción, etc.

Como puede apreciarse en el Gráfico 4.6., las respuestas son muy parecidas en los tres años analizados, lo que permite afirmar que la evolución de las actitudes analizadas en párrafos posteriores (por ejemplo, la evolución de la satisfacción) es perfectamente consistente, ya que los ciudadanos responden, en promedio, sobre los mismos sitios web. De hecho, apenas hay diferencias estadísticamente significativas entre los datos de los tres años. Simplemente cabe destacar, al igual que se hacía en el informe de 2012, el crecimiento de la Red Tr@baja o los servicios públicos de empleo, que pasa del 7 por ciento en 2010 al 18 por ciento en 2013, debido, tanto al incremento de la tasa de paro, como a la posibilidad de realizar cada vez más trámites relativos a la búsqueda de empleo y los servicios para desempleados a través de Internet.

El ligero descenso que se aprecia en los datos de la Agencia Tributaria como última web pública visitada se debe al hecho de que en 2013 el campo de la encuesta se realizó entre el 22 y el 30 de abril, mientras que en 2012 se realizó entre el 22 de junio y el 4 de julio (en los últimos días de la campaña del IRPF) y en 2010 del 1 al 20 de julio (recién finalizado el plazo de presentación de las declaraciones de IRPF).

Gráfico 4.6. Página web que el ciudadano visitó en su último contacto con la e-administración (2010 - 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: "Y, concretamente, ¿la última vez que utilizó Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro público, visitó la página de...?" * El porcentaje se ha calculado sobre el total de encuestados que declara haber visitado un sitio web de las AAPP en el último año. ** Porcentajes válidos.

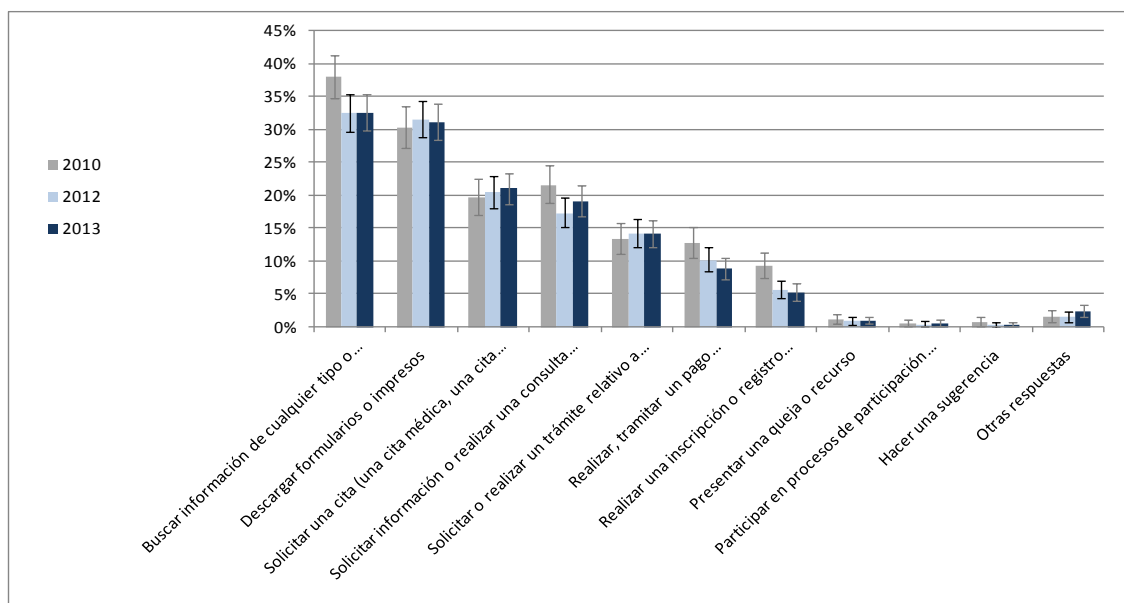
Con un resultado superior al 5 por ciento e inferior al 10 por ciento de las respuestas a la pregunta sobre la última visita a la e-administración se encuentran los centros de salud y hospitales (con un 8 por ciento, constante desde 2010), los ayuntamientos (con un 8 por ciento, también estable desde 2010) y la seguridad social (con un 6 por ciento, algo menos que en los años anteriores, pero sin diferencias estadísticamente significativas).

El resto de los sitios web de la administración incluidos en la posibilidad de respuesta dada a los ciudadanos presentan valores sobre la última visita iguales o inferiores al 5 por ciento y tampoco presentan variaciones sustanciales en la serie analizada.

En las encuestas de AEVAL también se pregunta a los ciudadanos qué actividades concretas han realizado en su última visita a un sitio web del sector público. La pregunta se formula de tal modo que los encuestados pueden elegir más de una opción, ya que el uso de una web es formalmente complejo. Los datos del gráfico adjunto muestran de nuevo consistencia entre los datos de 2010, 2012 y 2013 (apenas aparecen diferencias estadísticamente significativas entre ninguno de los años), reflejando estabilidad en las actividades que realizan los usuarios de la administración electrónica.

En los tres años analizados, alrededor de un tercio de los usuarios de la e-administración declara que *ha buscado información o consultado boletines oficiales*. La segunda actividad realizada, en torno al 30 por ciento de los usuarios cada año, es la *descarga de formularios o impresos*. A continuación, se sitúan *solicitar una cita* (por ejemplo, una cita médica, una cita para renovar documentos...), con alrededor del 20 por ciento de los usuarios, porcentaje similar a los que señalan que han *solicitado información o realizado una consulta por correo electrónico*.

Gráfico 4.7. Tipo de consulta o gestión que el ciudadano realizó en la e-administración (2010 - 2013)



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

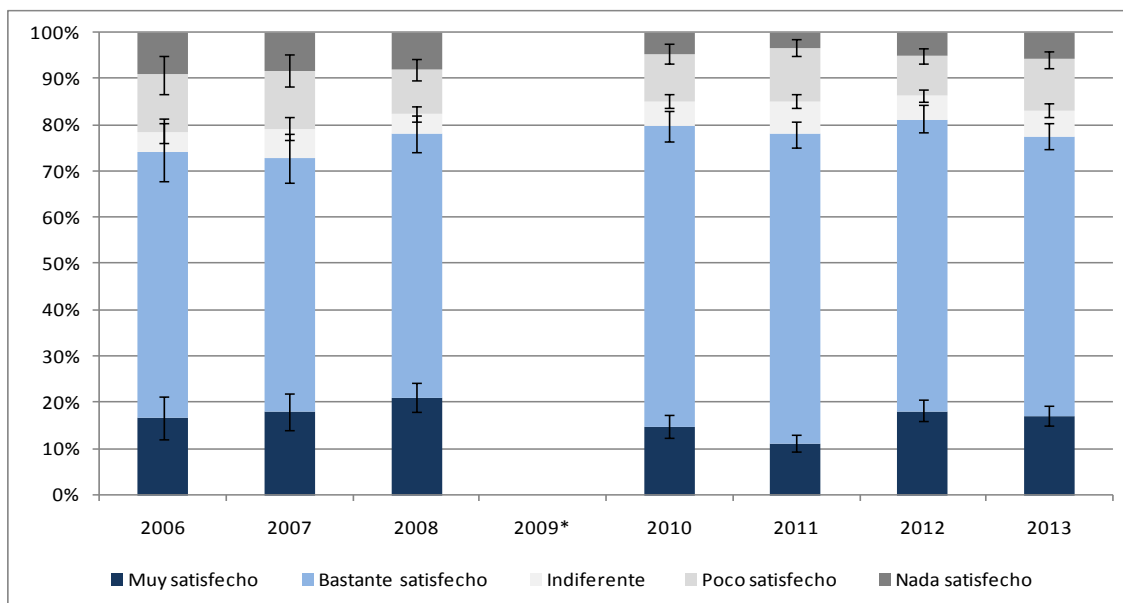
Alrededor del 14 por ciento de los usuarios señala que ha *solicitado o realizado algún trámite relativo a alguna prestación* (por ejemplo, subsidio o prestación de desempleo, pensión, beca, etc.). En torno a uno de cada diez usuarios señala que *ha realizado un pago* (por ejemplo, multa, impuesto, matrícula...) y en torno a uno de cada veinte que ha *realizado una inscripción o registro* (por ejemplo, empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público, etc.)

El resto de las posibilidades (presentar una queja, hacer una sugerencia o participar en un proceso de participación ciudadana, como consultas urbanísticas, encuestas de calidad...) son excepcionales (en torno al 1 por ciento de los entrevistados).

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

Como puede observarse en el gráfico adjunto, la satisfacción con el funcionamiento de los sitios web del sector público es estable y muy elevada en toda la serie analizada. De hecho, desde 2008 hasta 2013 el porcentaje de ciudadanos que declaran estar *muy satisfechos* se sitúa alrededor del 15 por ciento (con ligeras oscilaciones que no son estadísticamente significativas; 17 por ciento en 2013), mientras que el porcentaje de ciudadanos *bastante satisfechos* se sitúa alrededor del 65 por ciento, lo que implica que el porcentaje de satisfechos (la suma de ambas categorías) se sitúa entre el 75 y el 80 por ciento (78 por ciento en 2013).

Gráfico 4.8. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la e-administración (2006-2013)

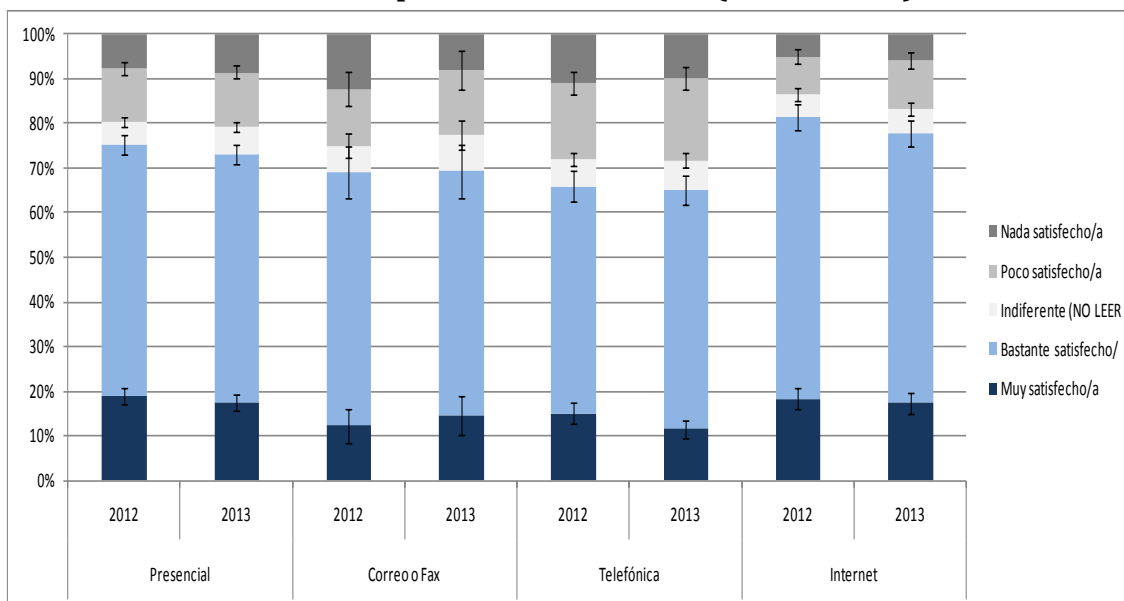


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2706 de 2007, 2762 de 2008, 2794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2102 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: *Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?* * Los datos del estudio 2794 para 2009 no son comparables, al no distinguir entre el uso reciente y no reciente. ** Porcentajes válidos.

Los que declaran que no están *nada satisfechos* son una minoría (6 por ciento en 2013), así como los que están *poco satisfechos* (11 por ciento en 2013) y los que se declaran *indiferentes* (6 por ciento en 2013).

Para contextualizar estos datos de satisfacción, es útil compararla con la de otros canales de contacto con las administraciones públicas. Tanto en 2012 como en 2013, el nivel de satisfacción con la e-administración es el más elevado de todos los canales (81 por ciento en 2012 y 78 por ciento en 2013), seguido muy de cerca por el contacto presencial (75 por ciento en 2012 y 73 por ciento en 2013) y el contacto por correo postal o fax (69 por ciento de satisfechos, ambos años). La satisfacción con el contacto telefónico es algo inferior, si bien incluso en este canal los satisfechos son más numerosos que los insatisfechos (66 por ciento de satisfechos en 2012 y 65 por ciento en 2013).

Gráfico 4.9. Comparación de la satisfacción con el funcionamiento de la administración por canal de contacto (2012 - 2013)

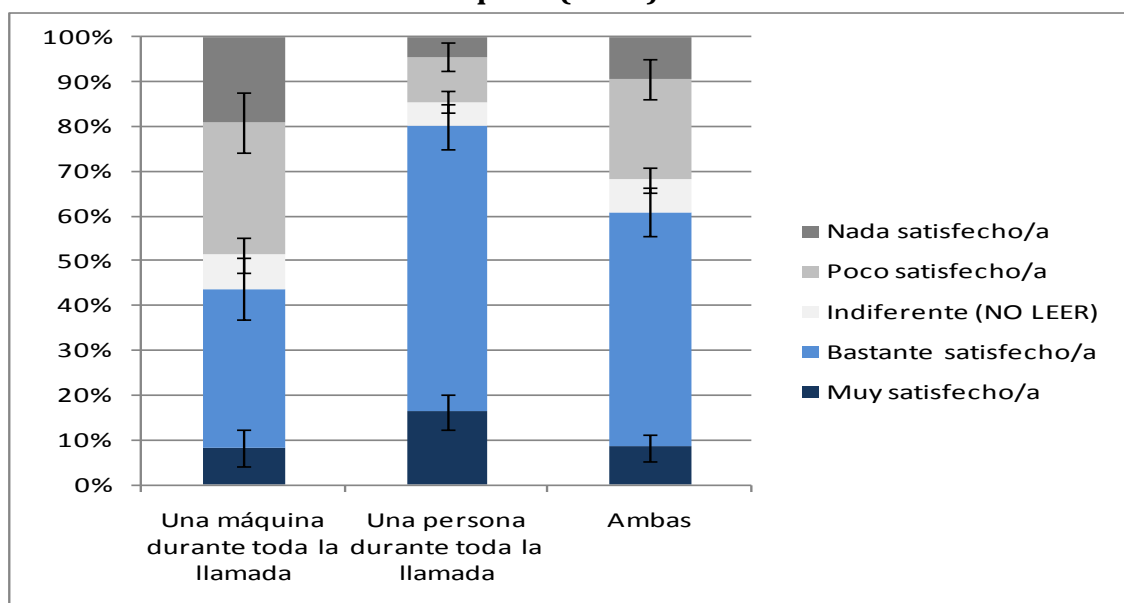


Fuente: Elaboración propia a partir del estudio 2.950 de 2102 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: *Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?* * Porcentajes válidos.

Esta menor satisfacción con el contacto telefónico es debida fundamentalmente, a aquellos usuarios que en su última llamada a un centro del sector público fueron atendidos por un servicio automatizado (*una máquina*). De hecho, mientras que la satisfacción de los que fueron atendidos durante toda la llamada por un operador (*una persona*) es muy elevada (80 por ciento de satisfechos), la satisfacción de los que fueron atendidos por un servicio automatizado es muy reducida (un 44 por ciento de satisfechos). Para aquellos que fueron atendidos parcialmente por un servicio automatizado y parcialmente por un operador, la satisfacción se sitúa en un nivel intermedio (61 por ciento de satisfechos).

Estos datos, comunes en los centros de servicios telefónicos (*call centres*), exigen una reflexión sobre la calidad de la atención automatizada y la búsqueda de mejores mecanismos automáticos, o la reducción de su uso en la administración, siempre que sea presupuestariamente posible.

Gráfico 4.10. Satisfacción con la última experiencia de contacto telefónico con la administración, dependiendo de si el contacto fue con un operador o una máquina (2013)

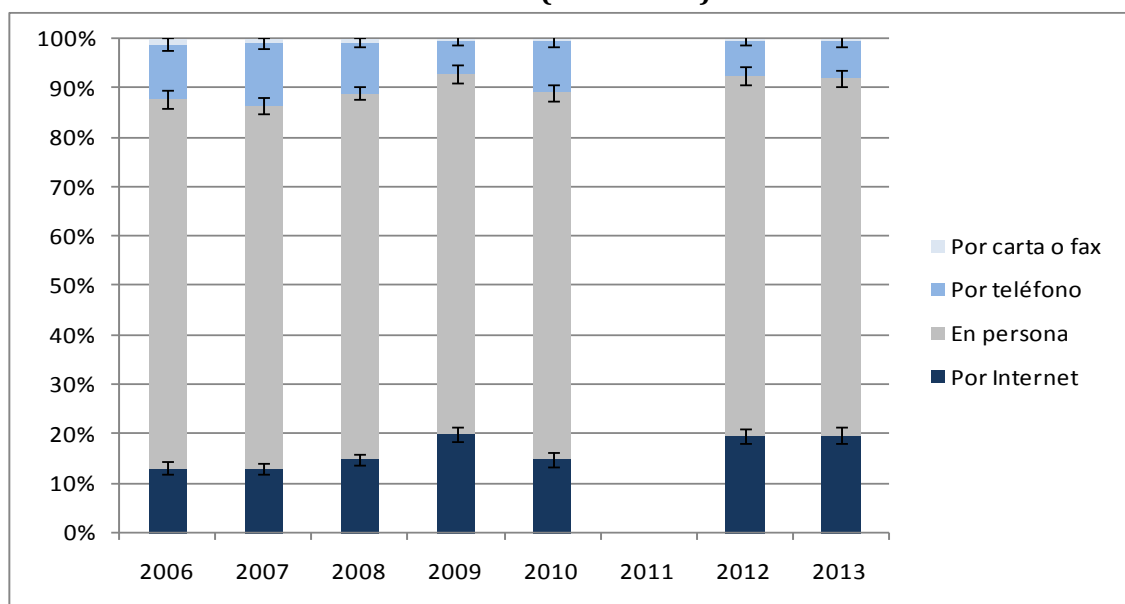


Fuente: Elaboración propia a partir del estudio 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Preguntas: *Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?*, *"¿Y en esa ocasión le atendió... Una máquina durante toda la llamada / Una persona durante toda la llamada / Ambas"*. * Porcentajes válidos.

Los datos sobre preferencia de canal de contacto para hacer futuras gestiones muestran que el canal presencial continúa siendo el preferido por los ciudadanos en 2013 (un 72 por ciento de los encuestados), mientras que el canal electrónico con un 20 por ciento de los encuestados en 2013 se encuentra en segundo lugar de preferencia, si bien a mucha distancia del primero. El contacto telefónico es elegido solamente por un 8 por ciento de ciudadanos en 2013. La preferencia por contactar por correo postal o fax es prácticamente inexistente (0,4 por ciento en 2013).

Estos datos no han variado de forma significativa desde 2009, año en que la preferencia por el canal electrónico alcanzó ya el 20 por ciento de los encuestados, tras partir de un 13 por ciento en 2006. A pesar de que el porcentaje de usuarios satisfechos con el canal telemático es mayor que con la administración presencial, seguramente las dificultades de cualquier tipo en el acceso a internet hacen que los ciudadanos sigan prefiriendo el canal de presencial.

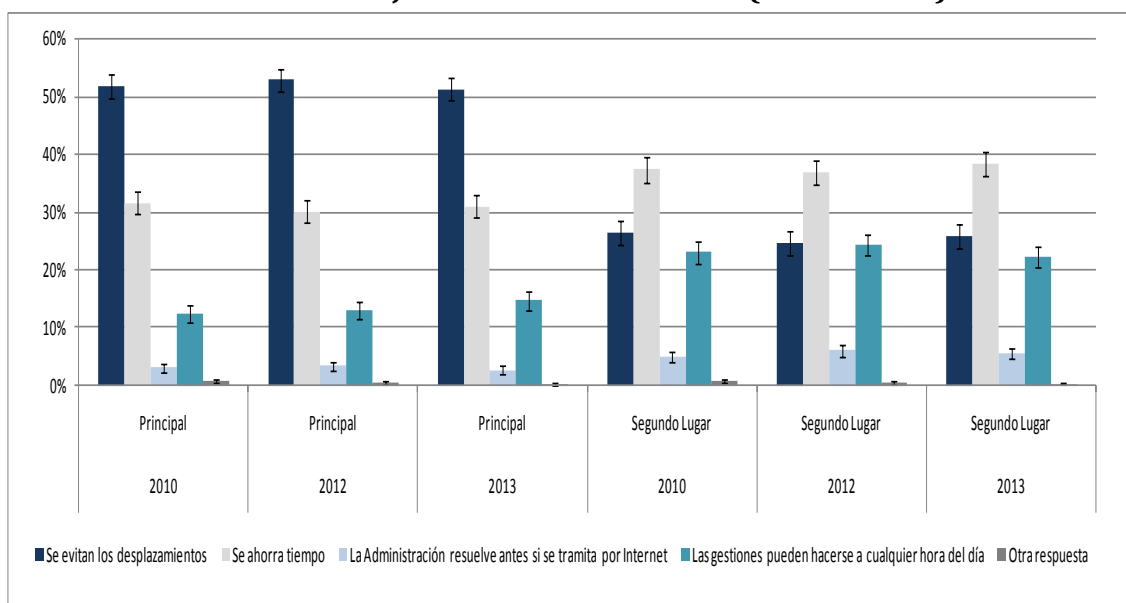
Gráfico 4.11. Canal de contacto preferido para realizar gestiones con la Administración Pública (2006-2012)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2706 de 2007, 2762 de 2008, 2794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, 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 2794 de 2009 contiene una pequeña variación en la redacción de la pregunta, al permitir al individuo decir no solo qué canal prefieren en primer lugar, sino también en segundo lugar (para la construcción de la serie se ha usado solo la primera respuesta). ** En 2012 y 2013 se ha añadido una opción "por correo electrónico". Las respuestas a esta categoría (<2%) se han sumado a "Por Internet, para poder mantener la serie. *** Porcentajes válidos.

Pese a que los ciudadanos siguen prefiriendo realizar gestiones con las administraciones públicas presencialmente (cuando se les incita a elegir solo un canal de contacto preferido), no obstante, sí que reconocen varias ventajas del contacto por Internet. Estas ventajas se han mantenido estables desde 2010 (Gráfico 4.12.). En primer lugar, alrededor del 50 por ciento de los encuestados señala como la primera ventaja que *se evitan desplazamientos*. Esta misma respuesta es señalada por el 25 por ciento de los encuestados como segunda ventaja de la e-administración, por lo que alrededor de tres de cada cuatro encuestados coinciden en señalar la ausencia de desplazamientos como un punto fuerte de la e-administración.

Gráfico 4.12. Ventajas de realizar trámites mediante la administración electrónica a juicio de los ciudadanos (2010 - 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: "Independientemente de que Ud. haya utilizado esa posibilidad o no, ¿cuál cree que es la principal ventaja que tiene Internet a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos? ¿Y en segundo lugar?" ** Porcentajes contruidos sobre los ciudadanos que al menos señalan una ventaja (en el informe anterior se usaban simplemente porcentajes válidos).

En segundo lugar, aparece que *se ahorra tiempo*, señalada por alrededor del 30 por ciento de ciudadanos como la ventaja primordial de la e-administración. A esta cifra hay que sumarle alrededor del 38 por ciento de los encuestados que señalan que ésta es la segunda ventaja de la administración electrónica.

En tercer lugar en el orden de preferencias ciudadanas se sitúa el hecho de que *las gestiones pueden hacerse a cualquier hora del día*, que es indicada como ventaja principal por alrededor del 15 por ciento de los ciudadanos y, como segunda ventaja por alrededor del 20 por ciento.

El resto de las respuestas posibles, como, por ejemplo, *que la Administración resuelve antes si se tramita por Internet*, son muy minoritarias. También merece la pena destacar que menos de un 1 por ciento de los ciudadanos señala que realizar gestiones con las administraciones públicas por Internet no tiene ninguna ventaja.

Además de las ventajas, la encuesta de AEVAL también pregunta a los ciudadanos sobre los inconvenientes de la administración electrónica y, en esta ocasión, de nuevo se observa una estabilidad en las respuestas en todos los años analizados (2010, 2012 y 2013). Como puede apreciarse en el Gráfico 4.13., el inconveniente principal que señalan los ciudadanos es *no tener contacto directo con una persona que le informe y le ayude a hacer la gestión*, que es señalado por el casi el 60 por ciento de los encuestados. Si a este porcentaje se le añade en torno a un 15 por ciento de los encuestados que opinan que la ausencia de contacto personal es el segundo inconveniente, resulta que tres de cada cuatro ciudadanos coinciden en que la

ausencia de contacto personal es uno de los dos principales inconvenientes de la administración electrónica.

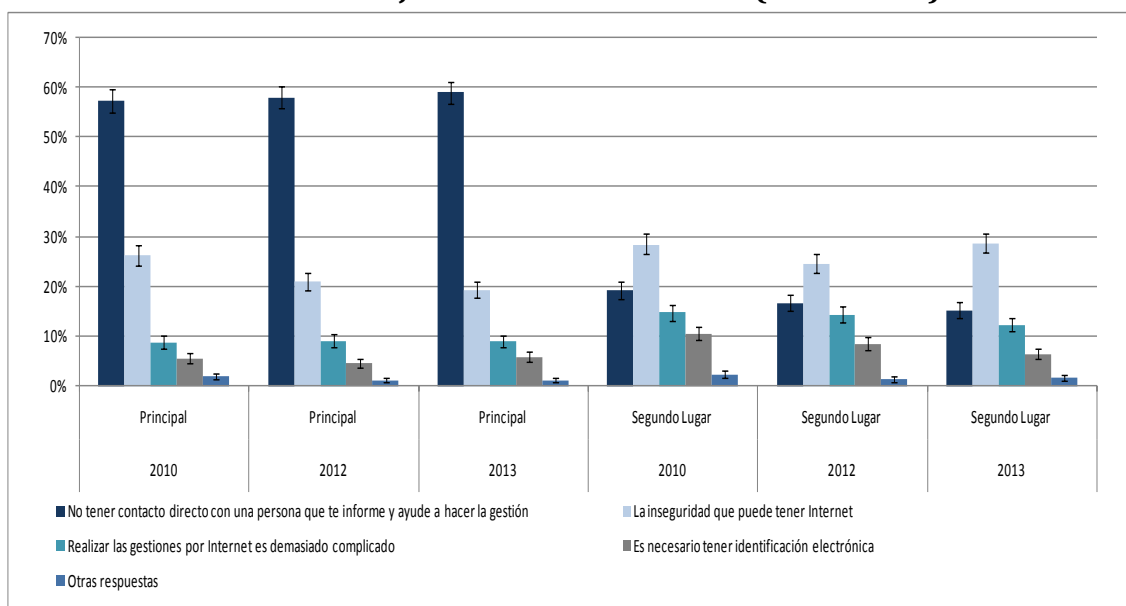
La *inseguridad que puede tener Internet* también provoca ciertos recelos ciudadanos, si bien es señalado como el principal problema tan solo por un 20 por ciento de los ciudadanos y como el segundo problema por un 30 por ciento, lo que implica que uno de cada dos encuestados opina que la *inseguridad de Internet* es uno de los dos principales inconvenientes de la e-administración.

En tercer lugar, en el orden de inconvenientes más mencionados por los ciudadanos se encuentra que *realizar las gestiones por Internet es demasiado complicado*, con alrededor de un 10 por ciento de encuestados que señalan que es el principal inconveniente y en torno a un 12 por ciento que señalan que es el segundo inconveniente.

La necesidad de disponer de *identificación electrónica* es solo considerada como un inconveniente por una minoría de ciudadanos (en torno a un 6 por ciento como principal inconveniente y a un 7 por ciento como segundo inconveniente). El resto de las opciones posibles son aún más minoritarias.

Por tanto, las áreas de mejora que encuentran los ciudadanos con respecto a la administración electrónica son estables en todos los años analizados y coinciden en facilitar el contacto personal a las gestiones por Internet y a mejorar la percepción de seguridad.

Gráfico 4.13. Inconvenientes de realizar trámites mediante la administración electrónica a juicio de los ciudadanos (2010-2013)

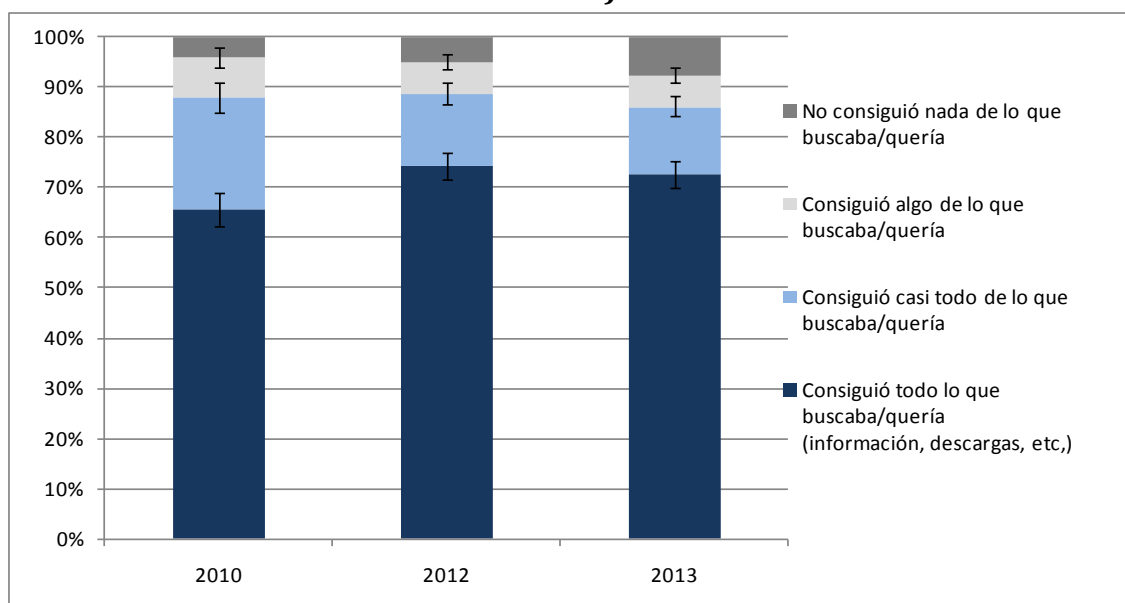


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: ¿Y cuál cree que es el principal inconveniente? ¿Y en segundo lugar?. La pregunta ofrecía opciones de respuesta cerradas más otra abierta: “no tener contacto directo con una persona que te informe y ayude a hacer la gestión; la inseguridad que puede tener internet; realizar gestiones por Internet es demasiado complicado; es necesario tener identificación electrónica; otras ¿cuál?”. Se calculan los porcentajes sobre el total de individuos que han contestado al menos una ventaja de realizar trámites con la administración pública por Internet (en el informe anterior se usaban simplemente porcentajes válidos).

Otro buen indicador del funcionamiento de la administración electrónica es la denominada, *tasa de éxito*, que evalúa el grado en que los ciudadanos han conseguido realizar sus propósitos en su última visita a la administración electrónica. Como puede observarse en el Gráfico 4.1.5., la *tasa de éxito* de la e-administración española es muy elevada. Si ya en 2010 dos de cada tres ciudadanos afirmaban que *habían conseguido todo lo que buscaban/querían* en su última visita a un sitio web del sector público, este porcentaje se incrementó en 2012 hasta el 74 por ciento (valor que se mantiene en 2013, con un 73 por ciento).

La segunda opción más repetida (aunque a mucha distancia del éxito completo) es la de aquellos que declaran que *consiguieron casi todo lo que buscaban/querían*, con un 14 por ciento de respuestas en 2013 (mismo porcentaje que en 2012). Los que declaran que *consiguieron algo de lo que buscaban/querían*, son un 6 por ciento (tanto en 2013 como en 2012), mientras que los que *no consiguieron nada de lo que buscaban/querían* se situó en un 8 por ciento en 2013, un valor ligeramente superior al de 2012 y 2010, pero sin diferencias estadísticamente significativas, por lo que no es posible descartar que sea un efecto derivado de preguntar a una muestra y no a toda la población.

Gráfico 4.14. Grado en que el usuario de la administración electrónica consiguió realizar lo que pretendía en su última visita a un sitio web público (2010-2013)

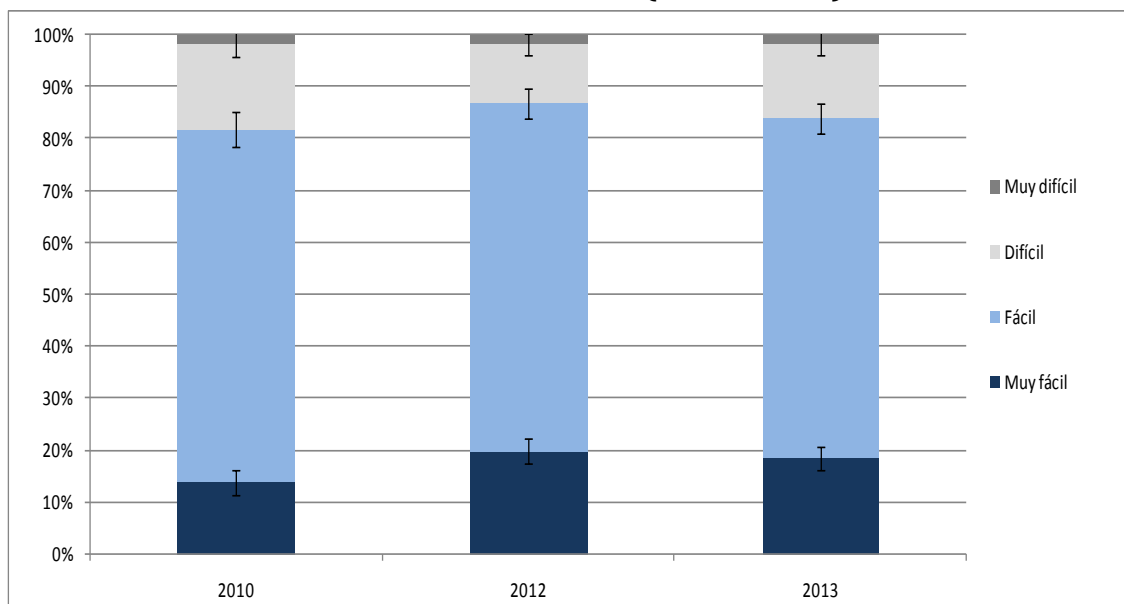


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: ¿Y en esta ocasión Ud.?* El porcentaje se ha calculado sobre el total de encuestados que declara haber visitado un sitio web de las AAPP en el último año. Porcentajes válidos.

En cuanto a la dificultad de uso de la administración electrónica, los resultados también son excelentes, con un 84 por ciento de ciudadanos en 2013 que señala que fue *fácil* o *muy fácil* encontrar lo que buscaban o querían (porcentajes similares a los de 2012 y 2010), mientras que los que contestan que fue *muy difícil* apenas son un 2 por ciento de las respuestas en 2013 (mismo porcentaje en todos los años analizados) y el porcentaje de los que responden que fue difícil se sitúa en 2013 en un 14 por ciento (porcentaje similar al de los años anteriores).

Es notable destacar que esta pregunta se hace a los que contestaron que consiguieron al menos *algo de lo que buscaban/querían* realizar en el último sitio web del sector público que visitaron. A los pocos que *no consiguieron nada de lo que buscaban/querían*, se les pregunta el motivo, obteniendo una variada amalgama de respuestas. En 2013, un 27 por ciento de éstos señala que *la página web resultaba demasiado compleja* (si bien, es necesario puntualizar que los que no consiguieron realizar nada en la e-administración, son tan solo un 8 por ciento de los que visitaron una web de la administración en el último año, por lo que el tamaño muestral de esta pregunta es muy reducido).

Gráfico 4.15. Grado de dificultad percibido por los ciudadanos en la última visita a la e-administración (2010 - 2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: "Y encontrar lo que quería o buscaba le resultó..." * El porcentaje se ha calculado sobre el total de encuestados que declara haber visitado un sitio web de las AAPP en el último año y haber conseguido algo, casi todo, o todo de lo que buscaba/quería en su visita a la e-administración. ** Porcentajes válidos.

A continuación aparecen tres motivos (*la gestión/trámite no podía hacerse a través de Internet, un fallo técnico en la página web durante la consulta y no sabía cómo conseguir la información o realizar la gestión*) señalados por, respectivamente, un 17, un 17 y un 14 por ciento de aquellos que no consiguieron realizar nada en su última visita a la administración electrónica.

El resto de los motivos (como, por ejemplo, que *no encontraron la página web que buscaban, que no querían facilitar la información que se les solicitaba, o que no disponían de firma o certificado electrónico*) son minoritarios, ya que son señalados por menos de un 10 por ciento de aquellos que no lograron realizar *nada de lo que querían / buscaban* en la administración electrónica.

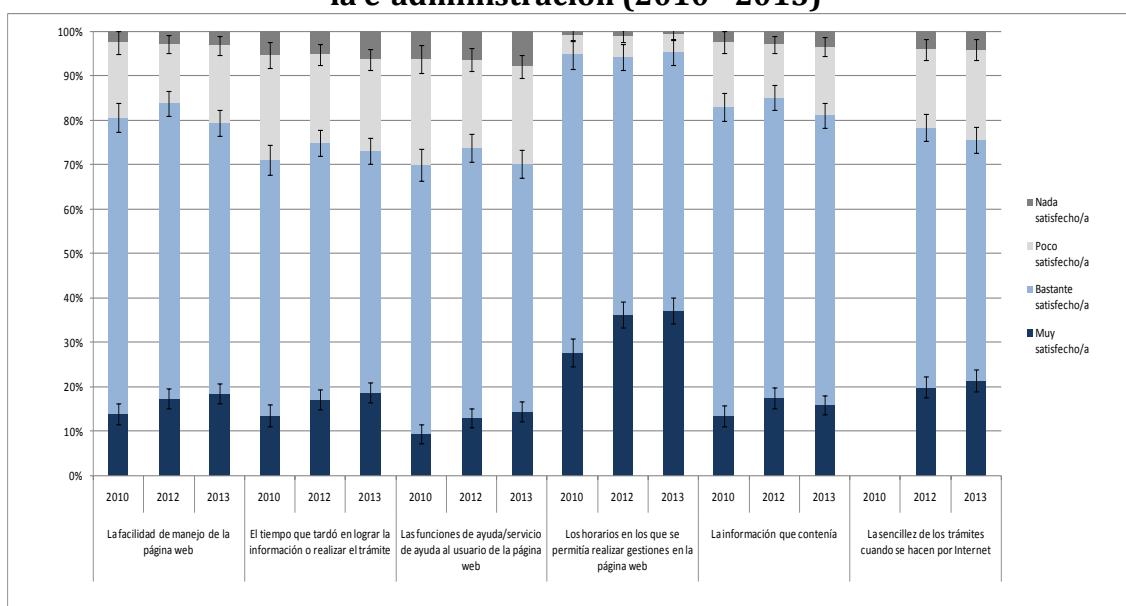
Al igual que se hacía con los servicios administrativos prestados presencialmente al ciudadano, es útil analizar la satisfacción con diferentes aspectos de la experiencia con la administración electrónica, así como su relación con la satisfacción global.

Como puede apreciarse en el gráfico adjunto, la satisfacción con todos los aspectos analizados es muy elevada y se ha mantenido estable desde 2010 (no se aprecian diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los aspectos concretos).

La satisfacción con *los horarios en los que se permitía realizar gestiones en la página web* es prácticamente unánime (en torno a un 95 por ciento de satisfechos en los tres años analizados). Con resultados de satisfacción en torno a un 80 por ciento de satisfechos se sitúan *la información que contenía la web que visitó* (83 por ciento de media en los tres años analizados) y *la facilidad de manejo de la página web* (81 por ciento de satisfechos en promedio de los tres años).

El resto de los aspectos se sitúan con valores entre el 71 y el 77 por ciento de satisfechos en promedio. Así, la *sencillez en la realización de los trámites* presenta una media del 77 por ciento (78 por ciento en 2012 y 76 por ciento en 2013, no se preguntaba por este aspecto en 2010), lo que coincide con los datos anteriores sobre éxito de la gestión y facilidad en conseguir *lo que buscaba/quería* el ciudadano en su última visita a un sitio web del sector público. *El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite* presenta un nivel de satisfacción promedio en los tres años del 73 por ciento y, finalmente, *las funciones de ayuda/servicio de ayuda al usuario de la página web* presentan un promedio de satisfacción del 71 por ciento.

Gráfico 4.16. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la e-administración (2010 - 2013)



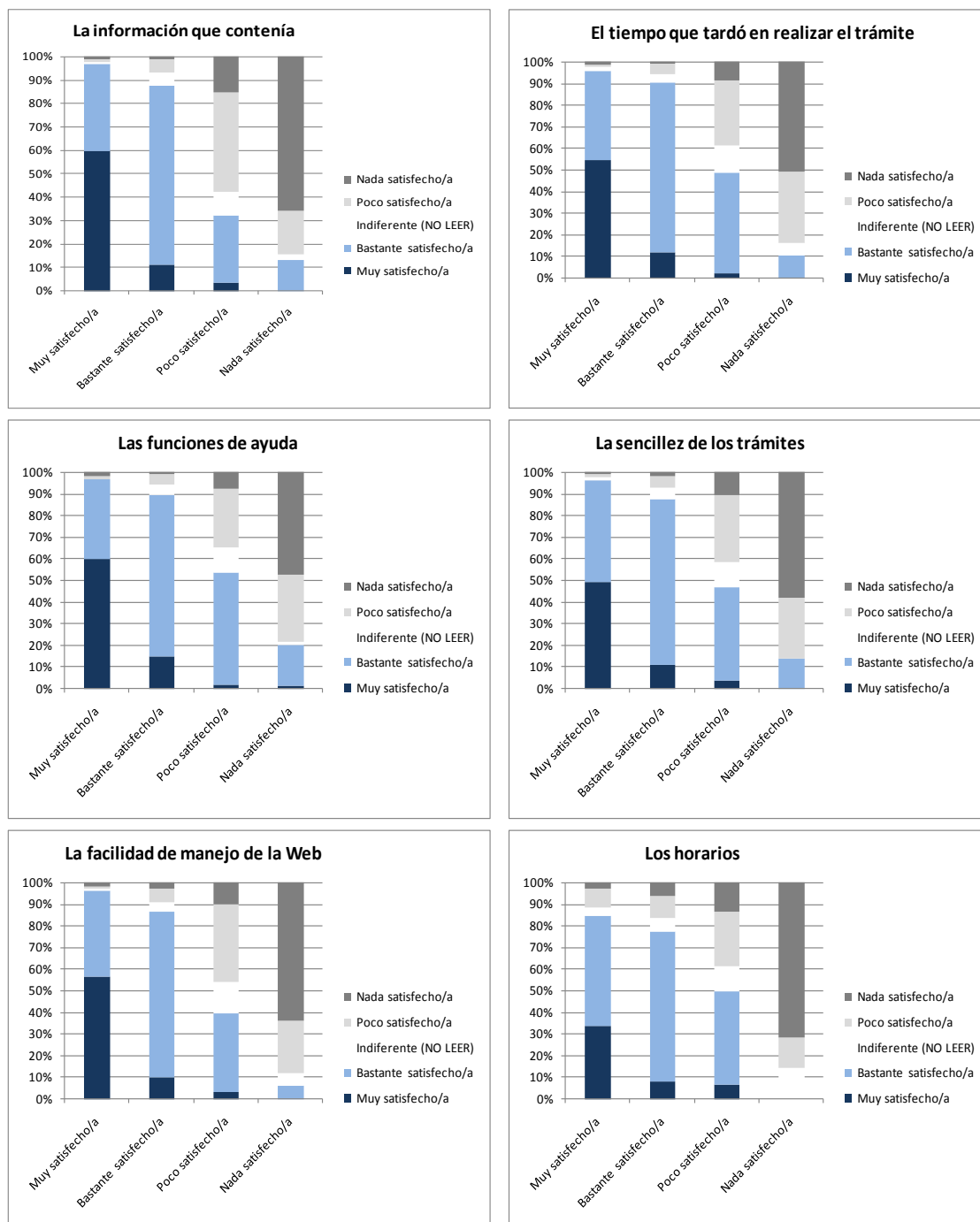
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: "Dígame si está Ud. Muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página que visitó". Porcentajes válidos.

Al igual que en años anteriores, se examina la relación que tiene la satisfacción con cada uno de los aspectos concretos de la administración electrónica con la satisfacción global con la experiencia del ciudadano en su última visita a un sitio web del sector público. Este análisis se muestra tanto gráficamente como analíticamente (medidas de asociación). Merece la pena destacar que, dados los elevados niveles de satisfacción tanto general como con los distintos aspectos, es difícil cuantificar dichas relaciones de forma exacta. No obstante, sí es adecuado analizar qué aspectos influyen más o menos en la satisfacción global.

Como puede apreciarse y al igual que sucedía en 2010 y en 2012, *los horarios en los que se permitía realizar gestiones en la página web*, constituyen el aspecto que menos influye en la satisfacción global. De hecho, hasta el 15 por ciento de los que están *muy satisfechos* con los *horarios*, en cambio, no están satisfechos con el funcionamiento general de la e-administración. Este porcentaje es inferior al 5 por ciento en el resto de aspectos de la administración electrónica, lo que demuestra que,

en cierta medida, los ciudadanos asumen como normal la amplitud de horarios de la e-administración (donde, a menudo, se pueden realizar gestiones o consultar información las 24 horas del día 7 días a la semana), por lo que la satisfacción con los mismos no determina perfectamente la satisfacción general con el funcionamiento de la administración electrónica.

Gráfico 4.17. Satisfacción aspectos concretos de la administración electrónica y con la e-administración en general (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Preguntas: "Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?" y "Dígame si está Ud. Muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página que visitó". Porcentajes válidos.

El atributo con mayor grado de correlación con la satisfacción global vuelve a ser, al igual que en 2012 y 2010, la *información que contenía la página web*. De hecho, puede observarse como solamente un 30 por ciento de los que no están satisfechos con la *información* sí que están satisfechos con el funcionamiento general de la web. Este porcentaje en relación con el resto de los aspectos es más elevado (entre el 40 y el 50 por ciento).

Más allá de estos dos casos extremos (mayor relación en cuanto a *la información* y menor en cuanto a *los horarios*), en el resto de los atributos el análisis gráfico muestra una relación similar entre cada atributo y la satisfacción global. Es decir, cada uno de los aspectos concretos (salvo los dos mencionados) tiene una importancia muy similar en la experiencia ciudadana con la administración electrónica.

Tabla 4.18. Medidas de asociación entre la satisfacción ciudadana con los aspectos concretos y la satisfacción global de la e-administración (2013)

Análisis Univariable				
	Gamma	D Sommers	Corr. De Spearman	R de Pearson
	2013	2013	2013	2013
Información	0,82	0,60	0,61	0,63
Tiempo que tardó	0,80	0,55	0,61	0,63
Ayuda	0,79	0,54	0,59	0,61
Sencillez	0,76	0,51	0,56	0,58
Facilidad Manejo	0,78	0,55	0,58	0,58
Horarios	0,47	0,29	0,30	0,28

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Preguntas: "Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?" y "Dígame si está Ud. Muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página que visitó". Medidas de asociación.

En relación con lo observado en los estudios anteriores, el único cambio con respecto a 2012 es que en 2013 *las funciones de ayuda de la web* reflejan un grado de asociación con la satisfacción global similar al del resto de los atributos, mientras que en 2012 presentaban un valor ligeramente inferior. No obstante, el resultado de 2013 coincide con el de 2010, por lo que no es posible establecer una conclusión sobre una tendencia de pérdida o ganancia de importancia de las funciones de ayuda en la percepción ciudadana del funcionamiento de la administración electrónica.

Al igual que en años anteriores, las relaciones entre la satisfacción con los aspectos concretos que se han mostrado gráficamente, se presentan analíticamente, mediante índices de asociación entre variables (Tabla 4.18.). Como puede apreciarse, el nivel más elevado en todas las medidas de asociación corresponde a la *información* (por ejemplo, gamma 0,82 o D de Sommers de 0,60), seguido muy de cerca por el *tiempo que tardó*, *las funciones de ayuda*, *la sencillez* y *la facilidad de manejo* (por ejemplo, gamma entre 0,76 y 0,80 y D de Sommers entre 0,51 y 0,60). Finalmente,

con un grado de asociación muy inferior aparece el aspecto *los horarios* (gamma 0,47 o D de Sommers 0,29).

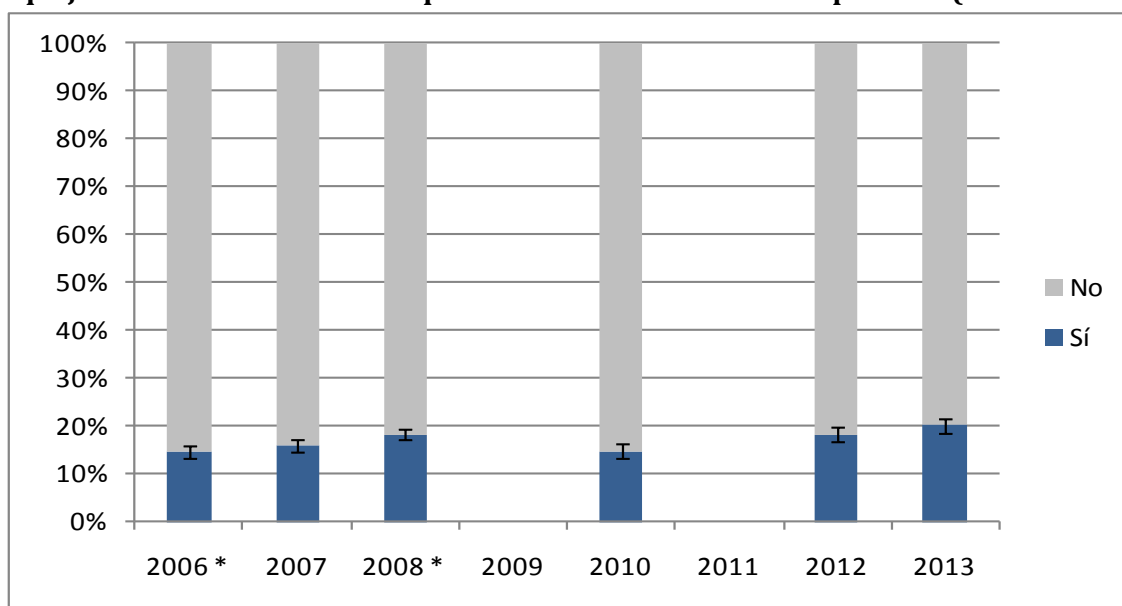
Capítulo V. Las actitudes ciudadanas hacia las quejas y sugerencias

5.1. El despliegue del programa de quejas y sugerencias y los canales de presentación de las mismas.

El porcentaje de ciudadanos que alguna vez ha presentado una queja o ha realizado una reclamación "por alguna actuación de las Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)" asciende en 2013 al 20 por ciento. Este porcentaje es el más alto alcanzado desde el año 2006, primera fecha para la que se cuenta con esta información sistematizada. Sin embargo, y a pesar de que en 2013 se alcanza el máximo del periodo, lo cierto es que para todas las fechas, el porcentaje de personas que se quejan oscila muy poco, entre el 15 y el 20 por ciento de la población como puede apreciarse en el Gráfico 5.1. En otras palabras, entre un 80 y un 85 por ciento de la población dice no haberse quejado nunca⁶.

⁶ Según los Informes de Seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los programas del marco general para la mejora de la calidad en la AGE, en 2011 el número de quejas y sugerencias presentadas en el conjunto de la AGE ascendió a 174.673, y en 2012 a 159.951

Gráfico 5.1. Evolución del porcentaje de ciudadanos que afirma haber presentado alguna queja o reclamación ante cualquiera de las administraciones públicas (2006 - 2013)

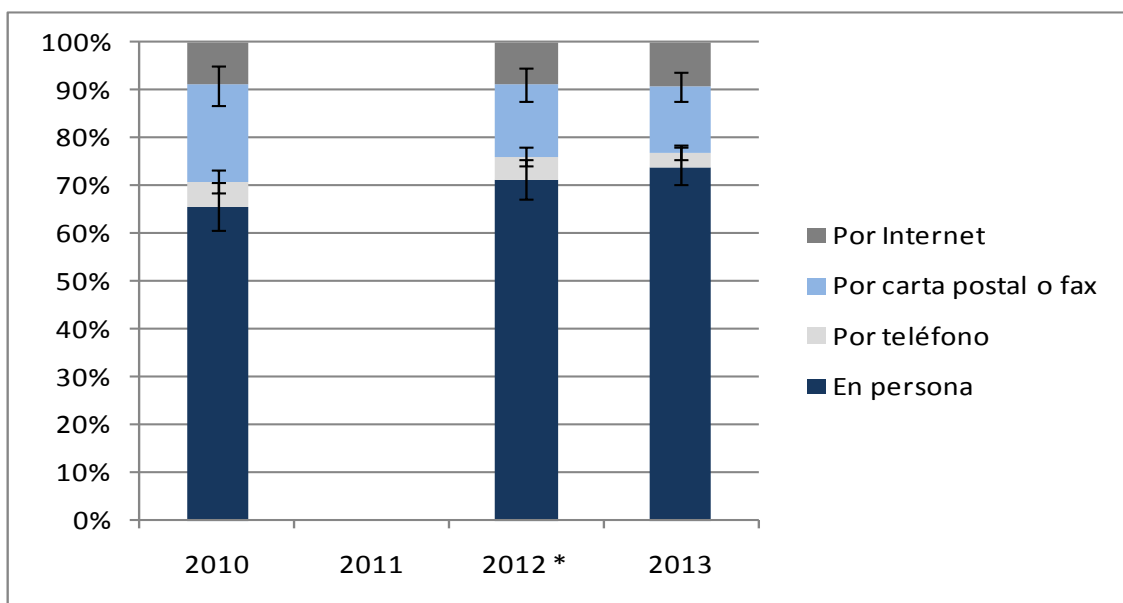


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: "¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamación por alguna actuación de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?" Porcentajes válidos. * en 2006 y 2008 se pregunta a población española, el resto de los años a población residente, incluidos extranjeros.

La mayoría de las quejas se han presentado en persona, alrededor de tres cuartas partes de las mismas (Gráfico 5.2.). Este número que ha crecido desde 2010, primer año sobre el que se cuenta con información acerca este asunto y en el que solo el 66 por ciento de las quejas o reclamaciones se presentaban de modo presencial. El crecimiento de esta vía de presentación de quejas no se ha producido a costa de una disminución del canal telemático. Aunque este parece haberse estancado, pues en los tres años para los que se cuenta con datos, siempre un 9 por ciento de ciudadanos afirma haber utilizado esta canal de presentación, su uso tampoco ha decrecido. Durante estos años, sí parece haber disminuido ligeramente el porcentaje de personas que utiliza el correo postal o el fax para presentar sus quejas o reclamaciones, pasando del 20 por ciento en 2010 al 14 por ciento en 2013. A pesar de todo, como puede observarse, se trata de un porcentaje más elevado que en el caso de internet. Por último, el canal minoritario para la presentación de quejas y reclamaciones es el teléfono, que en 2013 ha sido utilizado solo por un 3 por ciento de los ciudadanos que han reconocido presentar quejas⁷

⁷ Según los informes mencionados en la nota anterior, en 2011, el 83% de las quejas y sugerencias se presentaron presencialmente y el 15,1%, por medios electrónicos. En 2012, la distribución fue: 85,2% presenciales y 13,4% por canales electrónicos.

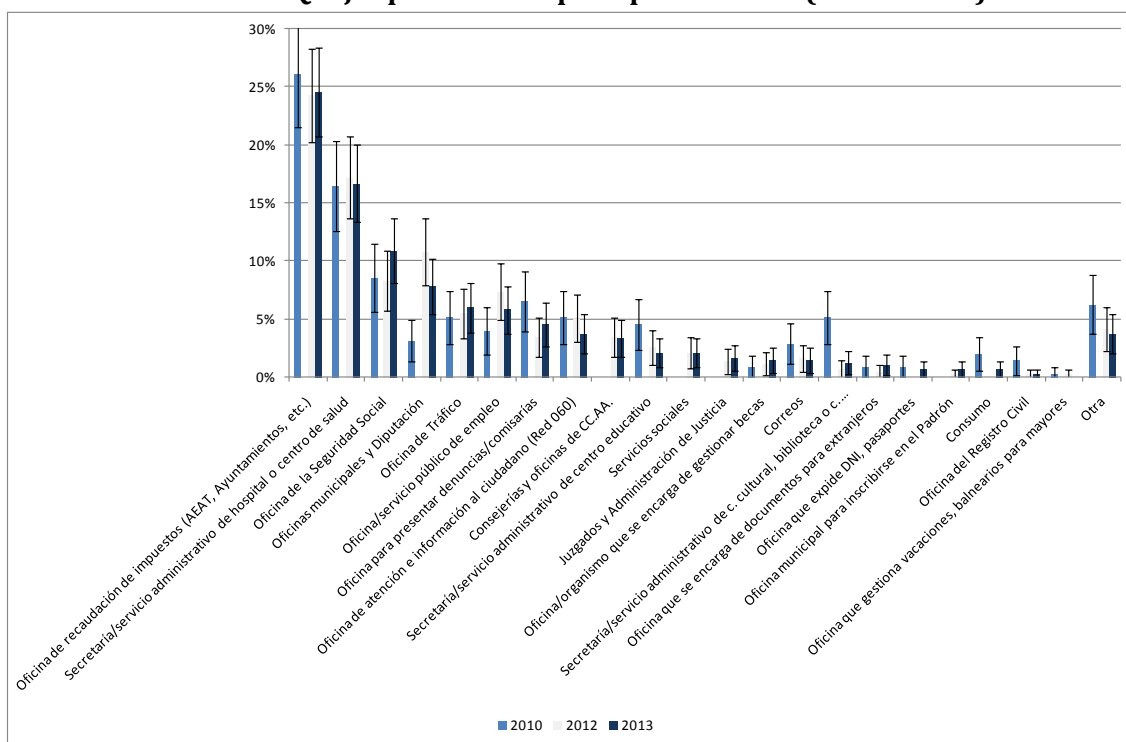
Gráfico 5.2. Canales de presentación de quejas (2010-2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.840, de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 AEVAL&CIS. Pregunta: "¿Qué medio utilizó para presentar la última queja o reclamación?" Porcentajes válidos * En 2012 aparecía una nueva opción de respuesta "Por correo electrónico", cuyas respuestas han sido agregadas a la categoría "Por Internet". El efecto de esta agregación es despreciable, al haber sido contestada por menos del 1 por ciento de respuestas válidas.

Como otros años, el mayor grupo de ciudadanos, alrededor de un 25 por ciento los mismos, es el que afirma haber presentado su queja o sugerencia en la oficina de recaudación de impuestos. A continuación, también al igual que ha ocurrido en 2010 y 2012, cerca de un 17 por ciento menciona los servicios administrativos de un centro de salud, seguido de un 11 por ciento que afirma que presentó su reclamación en la Seguridad Social.

Gráfico 5.3. Quejas presentadas por tipo de oficina (2010 - 2013)

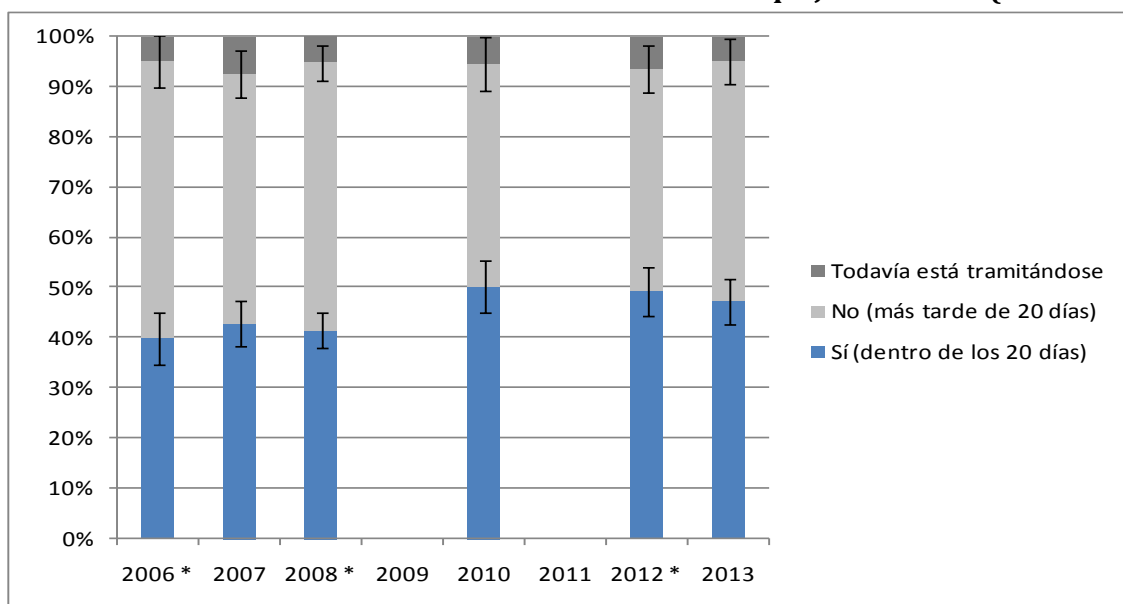


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.840, de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013 AEVAL&CIS. Pregunta: "¿Me podría decir qué centro o servicio motivó la última queja que presentó?" Porcentajes válidos * La tarjeta de respuesta presenta ligeras modificaciones cada año en cuanto a orden de las respuestas, así como aparecen o desaparecen algunas categorías.

Entre los ciudadanos que afirman haber presentado una queja o reclamación, alrededor del 47 por ciento recuerdan haber recibido una contestación sobre la misma en los 20 días siguientes a su presentación, tal y como establece la normativa vigente para la AGE (Gráfico 5.4.). Este porcentaje es algo inferior al de 2012 (49 por ciento), sin embargo, confirma una mejora en los plazos que indicaban los ciudadanos en las primeras fechas en las que se recogía esta información (de 2006 a 2008), ya que entonces solo entre el 40 y el 43 por ciento de los ciudadanos afirmaba haber recibido una respuesta en el plazo de 20 días. Finalmente, en 2013, un 48 por ciento de los entrevistados sostiene haber recibido respuesta después del plazo establecido en la ley y un 5 por ciento piensa que la queja o reclamación continúa todavía en periodo de tramitación⁸

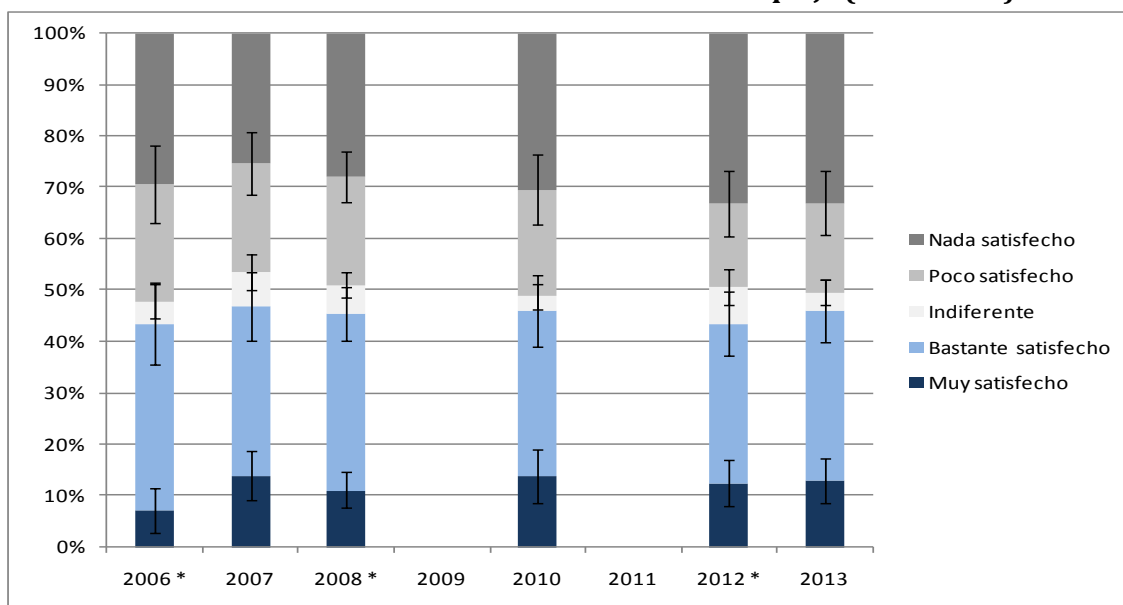
⁸ Según los informes de seguimiento de los Ministerios, en 2011 se contestaron dentro del plazo el 45,9% de las quejas y sugerencias; en 2012 ascendieron al 57,4%.

Gráfico 5.4. Plazo de contestación de la administración a la queja ciudadana (2006-2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: *SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. También respecto de esta última queja o reclamación, ¿le han dado alguna respuesta en los 20 días siguientes a la fecha en la que la presentó?* Porcentajes válidos. * en 2006 y 2008 se pregunta a población española, el resto de los años a población residente, incluidos extranjeros.

Gráfico 5.5. Satisfacción con el resultado de su queja (2006-2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: *SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR ALGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OBTUVO UNA RESPUESTA EN LOS 20 DÍAS SIGUIENTES "¿Y está Ud. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con el resultado de su queja o reclamación?"* Porcentajes válidos. * en 2006 y 2008 se pregunta a población española, el resto de los años a población residente, incluidos extranjeros.

De entre los ciudadanos que han recibido respuesta sobre su queja o reclamación, casi la mitad, en concreto un 46 por ciento, declara sentirse muy o bastante satisfecho con la respuesta recibida por parte de la administración pública. Este porcentaje es algo superior al del año 2012 (43 por ciento), pero es bastante estable a lo largo del periodo considerado (Gráfico 5.5.). En cualquier caso, también durante todo el periodo de análisis, el porcentaje de "poco o nada satisfechos" con la respuesta

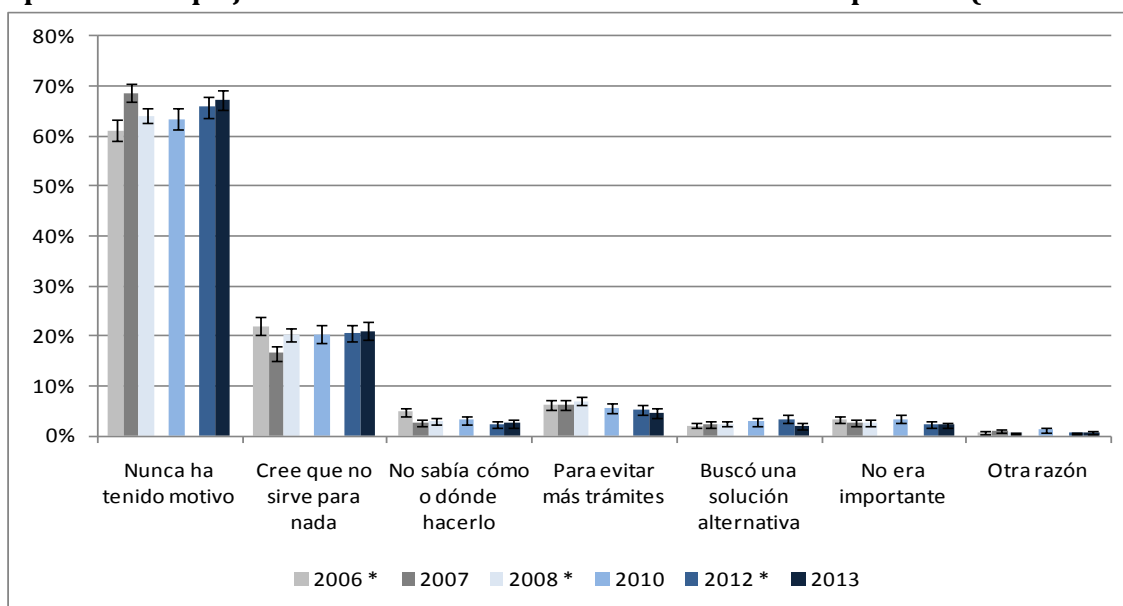
administrativa es superior al de los ciudadanos que se muestran satisfechos, el año 2013, un 50 por ciento de la población. A ellos deben sumarse los ciudadanos indiferentes que en el citado año han representado un 4 por ciento del total.

5.2. La competencia político-administrativa: el perfil de los ciudadanos que se queja respecto a la administración y el de aquellos que no lo hacen.

En todos los anteriores informes de AEVAL se analizan las razones por las que los ciudadanos no se quejan. Este estudio tiene la finalidad de detectar puntos críticos en el programa de quejas, en concreto, la existencia de algún tipo de impedimento o dificultad que haga que, a pesar de tener razones, un ciudadano prescinda de presentar una queja o reclamación.

Como puede apreciarse en el Gráfico 5.6., a pesar de que una gran mayoría de la población afirma que no se ha quejado porque no tiene razones para hacerlo o porque no era importante (alrededor del 70 por ciento de los ciudadanos en 2013), algunos entrevistados evitan quejarse por diferentes causas menos positivas. Estos porcentajes son muy estables desde 2006 hasta la actualidad. Si un 67 por ciento de los ciudadanos afirmaba que no tenía razones para la queja en 2013, alrededor de un 20 por ciento considera que, aunque ha tenido motivos, el quejarse no “sirve para nada”, un 5 por ciento prefiere evitar los trámites administrativos, un 2 por ciento “no sabía cómo dónde hacerlo”, un 2 por ciento “busco una solución alternativa” y otro 2 por ciento consideró que “no era importante”.

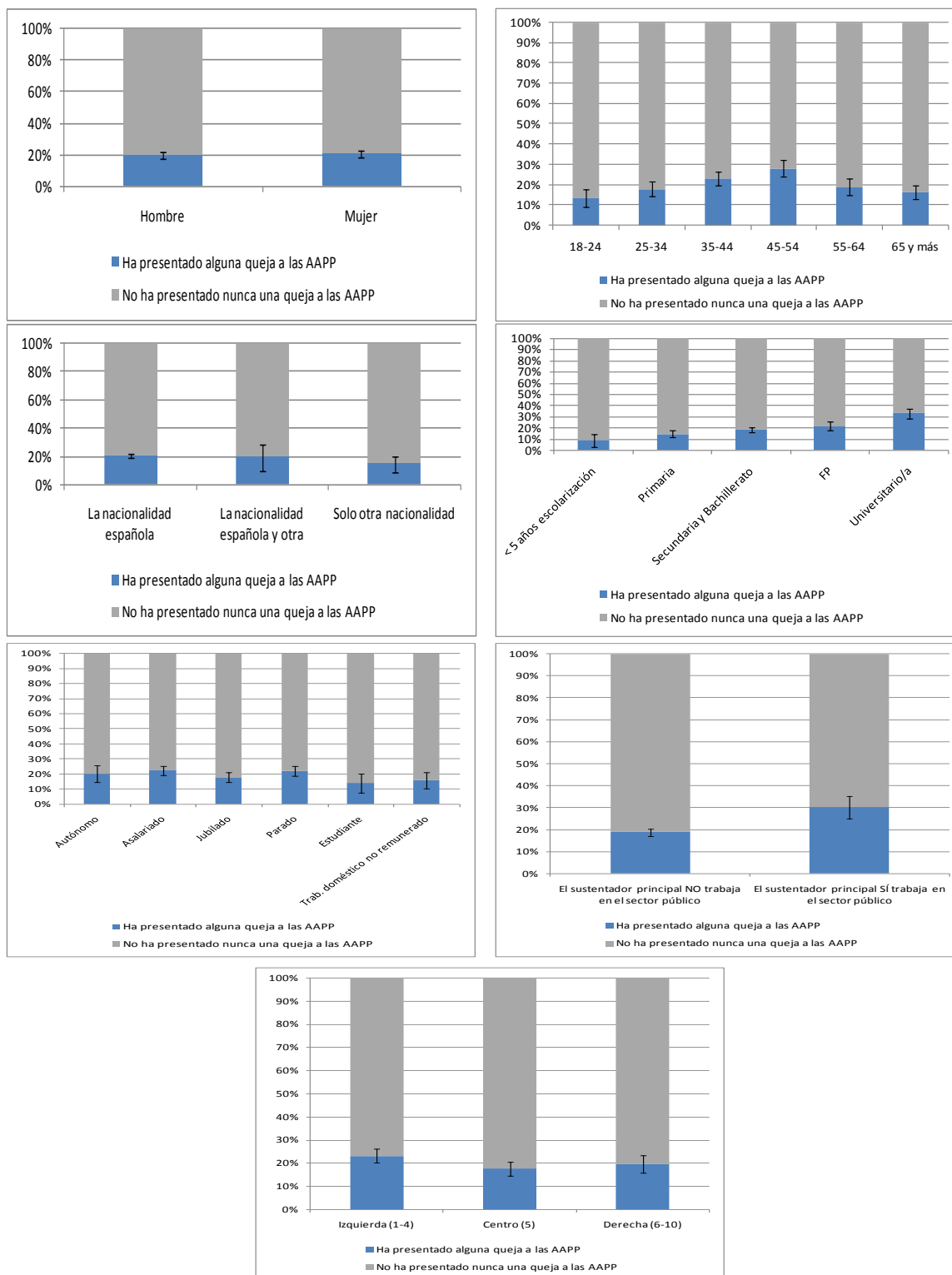
Gráfico 5.6. Evolución de los motivos por los que los ciudadanos afirman no haber presentado quejas o reclamaciones ante las administraciones públicas (2006 -2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.840 de 2010, 2.950 de 2012 y 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO QUEJA O RECLAMACIÓN POR NINGUNA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. "¿Por cuál de las siguientes razones no ha presentado una queja o una reclamación?" Porcentajes válidos. *En 2006 y 2008 se pregunta a población española, el resto de los años a población residente, incluidos extranjeros.

Finalmente, algunas variables sociodemográficas ayudan a explicar el comportamiento ciudadano en materia de presentación de quejas. Como puede apreciarse en el Gráfico 5.7., solo la edad del entrevistado, su nivel de estudios alcanzado y el hecho de ser empleado público predicen el que un ciudadano tenga más o menos posibilidades de presentar una reclamación en la administración pública. En cuanto a la edad, los ciudadanos de edades intermedias son los que afirman haber presentado más reclamaciones, en especial los que cuentan con entre 45 y 54 años. Frente a la media de la población en su conjunto que es de 20 por ciento, entre la población de la edad mencionada el porcentaje asciende hasta el 28 por ciento. En relación con el nivel de estudios, a medida que éste aumenta existen más posibilidades de presentar quejas. Mientras que solo un 9 por ciento de aquellos que tienen menos de cinco años de escolaridad se han quejado, ese porcentaje asciende hasta el 33 por ciento de los universitarios. En relación a la situación sociolaboral, los empleados públicos han reclamado hasta 11 puntos porcentuales más que quienes no tienen esta condición (un 30 frente a un 19 por ciento). Para acabar, ni el género del entrevistado, ni su ideología, condición socio-económica o nacionalidad son variables capaces de explicar pautas distintas.

Gráfico 5.7. Porcentaje de ciudadanos que afirma haber presentado o no alguna queja o reclamación ante cualquiera de las administraciones públicas por variables sociodemográficas (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.986 de 2013, AEVAL & CIS. Pregunta: "¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamación por alguna actuación de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)?" Porcentajes válidos.

Capítulo VI. Recapitulación y conclusiones

La importancia de los servicios públicos para los ciudadanos

Como ya se puso de manifiesto en 2012, una gran mayoría, casi tres cuartas partes de ciudadanos concede una gran importancia a los servicios públicos. Además, respecto a 2012, el porcentaje de españoles que considera que los servicios públicos tienen la máxima importancia ha crecido. El consenso sobre los servicios públicos es independiente del género, la edad o la nacionalidad. Sin embargo, y a pesar de que, independientemente del nivel educativo o de si los ciudadanos se autodefinen como *de izquierdas, de centro o de derechas*, siempre son mayoría los que conceden importancia a los servicios públicos, aquellos con mayor grado de instrucción y los que se definen como *de izquierdas* conceden más importancia que el resto a tales servicios.

A pesar de la importancia que se concede a los servicios públicos, ha disminuido el porcentaje de ciudadanos que creen que deben gastarse recursos en su evaluación respecto a 2009. Aunque casi la mitad de los ciudadanos creen que deben evaluarse, la mayor parte de los mismos piensa que sería mejor gastar los escasos recursos en mejorarlos. Un hecho probablemente relacionado con la percepción de la escasez de recursos públicos disponibles en el momento actual. Los partidarios de la evaluación también creen que este examen debe llevarse a cabo por organismos especializados en evaluar la calidad.

La evolución de la satisfacción con los servicios públicos en general y evaluación de algunas de sus principales dimensiones

Hoy por hoy no se puede atribuir con total certeza a un solo factor la capacidad para explicar la satisfacción con los servicios públicos. Más allá del funcionamiento real de los servicios, es conocido que diferentes variables de tipo individual como las

características sociodemográficas o incluso ideológicas pueden hacer que los individuos estén más o menos satisfechos. También sabemos que el contexto de político y económico puede afectar a la percepción. Por eso es razonable pensar que la percepción de deterioro de los servicios que se ha producido en los últimos años pueda deberse a que efectiva u objetivamente los servicios funcionan de forma menos satisfactoria de lo que a los ciudadanos les gustaría (por ejemplo, respecto algunos servicios, se ha incrementado claramente la demanda debido al incremento de las necesidades en época de crisis económica) pero también es posible que la percepción más negativa sobre el funcionamiento de los servicios se deba a que los ciudadanos entienden que los ajustes presupuestarios acabarán afectando a la calidad o incluso a una especie de pesimismo generalizado debido a la situación.

En cualquier caso, aunque existe alguna excepción, como es el caso de los servicios administrativos o de tipo horizontal, como ya ocurrió en 2012, los datos de 2013 no traen buenas noticias respecto a la satisfacción de los españoles con los servicios públicos. Sin especificar ningún sector de política concreto, el porcentaje de ciudadanos que se sienten satisfechos como el funcionamiento de los servicios públicos ha descendido alrededor de un 20 por ciento en los dos últimos años. En 2013, menos de la mitad de los españoles considera que los servicios públicos funcionan de forma “muy o bastante satisfactoria”. Además, en este año 2013, la mitad de la población piensa que los servicios públicos funcionan ahora peor que hace cinco años.

Los grupos intermedios de edad y aquellos con nivel de instrucción de educación secundaria o FP son los que se muestran más insatisfechos, como ya ha ocurrido otros años. Asimismo, mientras que entre los españoles el porcentaje de satisfechos en 2013 es del 41 por ciento, entre los extranjeros asciende al 63 por ciento. Asimismo, los ciudadanos que se definen como *de derechas* están 11 puntos porcentuales más satisfechos que los que se definen *de izquierdas*. Este fenómeno se ha repetido en distintos estudios sobre el caso español comprobándose que, en general, los ciudadanos que se sienten más identificados con el partido al que creen más responsable de la gestión por estar en el Gobierno, acostumbran a valorar mejor los servicios públicos. Además, es probable que los ciudadanos *de izquierdas* se sientan más preocupados con los servicios públicos ya que, como se ha visto, les conceden también una importancia algo mayor.

Respecto a las dimensiones de los servicios, en 2013 existe un amplio consenso sobre que ha mejorado la posibilidad de acceso a través de Internet y la incorporación de las nuevas tecnologías. También hay más ciudadanos que creen que las instalaciones y la profesionalidad han mejorado que los que opinan lo contrario pero no ocurre lo mismo respecto a la información facilitada a los ciudadanos, en relación a la cual, a diferencia de lo que sucedía en 2012, son más los que creen que ha empeorado. Además, por lo que se refiere a la sencillez de los trámites y la participación, la percepción de empeoramiento es superior a la de mejora. En cuanto al trato, quienes consideran que se ha producido un empeoramiento son tantos como

los que creen que se ha mejorado. Lo que es quizá más destacable es que un 52 por ciento de personas creen que el tiempo en resolver las gestiones ha empeorado, con lo que esta es una clara área de mejora de los servicios públicos.

Para acabar, hay algunas dimensiones que afectan más que otras a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos en general. Estas son en concreto: el tiempo que se tarda en resolver las gestiones, la información, la sencillez de los procedimientos, el trato, la posibilidad de participación y la profesionalidad del personal. Como la valoración que realizan los ciudadanos de algunas de estas dimensiones ha empeorado, es importante insistir en la mejora de las mismas.

La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios sectoriales

Respecto a 2012, el ritmo de empeoramiento percibido de los servicios se ha moderado. Sin embargo, no puede esconderse el hecho de que 2013 marca el mínimo histórico en la satisfacción con algunos servicios públicos sectoriales (hospitales, pensiones, educación, servicios sociales, administración de justicia, las obras públicas e infraestructuras e incluso los transportes públicos que es el sector mejor valorado).

Desde un punto de vista sectorial, el sector de política mejor valorado por los ciudadanos es el de los transportes públicos, con un 60 por ciento de los españoles que afirma sentirse muy o bastante satisfecho. A continuación, le siguen los centros de salud y la seguridad ciudadana, áreas es las que el porcentaje de satisfechos es mayor al de insatisfechos. Sin embargo, en el resto de servicios analizados (hospitales públicos, enseñanza pública, tramitación de las pensiones, servicios sociales, infraestructuras, tramitación por desempleo y la administración de justicia) el porcentaje de satisfechos no alcanza el 50 por ciento.

Quizá los datos más llamativos de 2013 son los que se refieren a los hospitales públicos y a la educación pública. Por lo que se refiere a los hospitales, es la primera vez desde 1994 en que hay más ciudadanos insatisfechos que satisfechos, fenómeno que sin embargo no sucede con los centros de salud, cuya valoración continúa situándose por encima de la media histórica. Respecto a la satisfacción con la educación, el porcentaje de satisfechos es bajo, alrededor del 40 por ciento. Como es conocido, la sanidad y las educación son las políticas que los ciudadanos europeos consideran las más importantes y sobre las que existe un consenso generalizado.

Más allá de los datos mencionados, también deben destacarse otros. Por ejemplo, en el caso de los servicios de empleo, probablemente los servicios públicos bajo mayor presión en los últimos años, aunque moderada, se comprueba una nueva caída en el porcentaje de satisfechos. Sin embargo, no es éste el dato más llamativo, sino el que se refiere al aumento de aquellos que están más insatisfechos, que alcanza ya casi un tercio de la población.

Por lo que se refiere a las obras públicas e infraestructuras, sector de política pública tradicionalmente bien valorado, la disminución de la satisfacción ha sido de casi veinte puntos en los dos últimos años y también aquí se ha descendido al mínimo histórico de la serie, siendo el primer año en que claramente son mayoría los ciudadanos insatisfechos (más de un 60 por ciento).

Finalmente, a pesar de que no es ni mucho menos un dato novedoso, la administración de justicia continúa siendo el servicio menos valorado. Aunque en este análisis realizado por AEVAL se ponen todas las cautelas, ya que algunas encuestas recientes sobre la satisfacción con servicios específicos que ha realizado el propio Ministerio de Justicia a usuarios de sus servicios arrojan resultados más positivos, lo cierto es que el porcentaje de muy o bastante satisfechos con la administración de justicia solo asciende al 16 por ciento. Lo que en este sector es quizá más destacable es que la insatisfacción no parece encontrar su suelo, marcándose en 2013 un nuevo descenso, que es , además, el mínimo histórico desde 1994.

En especial, la satisfacción con los servicios de tipo administrativo

Como en años pasados, y a diferencia de lo que ocurre con las políticas y servicios de carácter sectorial, el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la experiencia de prestación en los doce meses anteriores de servicios horizontales o administrativos en una oficina de la administración pública es muy elevada (casi tres cuartas partes de la población).

Aunque existen algunas diferencias entre oficinas, la satisfacción es elevada con todas ellas. Las que más satisfechos consiguen reunir son las oficinas que expiden el DNI (98 por ciento en 2013), que reciben una buena valoración de manera casi unánime. Les siguen las unidades administrativas de los hospitales, las oficinas recaudadoras de impuestos, las oficinas de la seguridad social y las oficinas de los servicios públicos de empleo. La satisfacción sin embargo se ha reducido en 9 puntos en el caso de las oficinas de hacienda y de la seguridad social.

Al igual que en años anteriores, los ciudadanos discriminan entre atributos de los servicios. Los atributos más valorados son: las instalaciones, el trato recibido y la profesionalidad del personal. Mientras que algo peor valoradas aparecen las siguientes: el tiempo que el personal dedicó a atenderles, la seguridad de que el trámite se resolvió correctamente, la información que le proporcionaron, el horario de atención al público y el tiempo que tardó la administración en resolver la gestión. Pero incluso en este último aspecto se alcanza el 70 por ciento de satisfechos.

Aunque es difícil conseguir mejorar con porcentajes tan elevados de satisfacción, los análisis de importancia-valoración señalan que la seguridad de que el trámite o gestión se resuelve correctamente, la información que le proporcionaron, el trato que

se da al público, la profesionalidad del personal y el tiempo que tarda la administración en resolver son los aspectos más relevantes para los ciudadanos a la hora de juzgar la calidad del servicio. Por lo tanto, también constituyen las principales áreas de mejora. Al ser servicios muy bien valorados, las ganancias en satisfacción de emprender mejoras en estas áreas serán necesariamente reducidas. No obstante, la cultura de la calidad exige desarrollar acciones de mejora también en dichas áreas, ya que, con el paso del tiempo, los ciudadanos dan por hecho que las cosas tienen que funcionar adecuadamente. De modo, que cualquier pequeño deterioro podría implicar que los buenos resultados de satisfacción ciudadana descendieran si no se continua en la senda de la calidad.

Para acabar, también se ha preguntado a los ciudadanos su opinión sobre si creen que los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor si fuesen gestionados por una empresa privada. El porcentaje de quienes creen que funcionarían mejor se ha reducido en los últimos tres años hasta llegar al 21 por ciento. En el otro extremo, hasta un 61 por ciento piensa que funcionarían peor.

Las actitudes ciudadanas hacia la Administración Electrónica

El uso de la e-administración experimentó un crecimiento muy acusado entre 2008 y 2011, triplicándose el número de usuarios hasta alcanzar el 46 por ciento de la población. A partir de entonces, sin embargo, el porcentaje de ciudadanos que declara que ha utilizado la e-administración durante el último año se ha estabilizado. Dicho de otra manera, a pesar de la mejoras en cuanto a su alcance, todavía más de la mitad de la población no utiliza la administración electrónica de forma directa. Ese porcentaje parece confirmar la información que proporciona otro dato y es que también la tasa de penetración de Internet en España se ha estabilizado.

Sumando a aquellos que han tenido un contacto a través de familiares o amigos, más de la mitad de la población (el 55 por ciento en 2013) se ha relacionado con la administración electrónica. El canal telemático se ha consolidado como segunda vía de contacto con la administración por parte de los ciudadanos, tras el contacto presencial. Aún así debe recordarse, que tal y como indican los datos, todos los canales de contacto son complementarios

En cuanto a las páginas de instituciones más utilizadas, la Agencia Tributaria aparece en primer lugar y tras ella aunque ya a cierta distancia se sitúa la Red Tr@baja y los servicios públicos de empleo. En estas y otras páginas web visitadas, principalmente, los ciudadanos *han buscado información o consultado boletines oficiales*. Alrededor de un 30 por ciento de los mismos *descarga de formularios o impresos y también utilizan la red para solicitar citas en la administración o los servicios públicos o buscar información sobre los mismos, realizar citas e incluso pagos*.

La satisfacción con la e-administración es muy estable y elevada alcanzado casi al 80 por ciento de los ciudadanos en 2013. El telemático es el canal de contacto con la administración que proporciona más satisfacción a los usuarios. A pesar de ello, como otros años, los ciudadanos siguen prefiriendo el contacto presencial para resolver las cuestiones que les afectan en relación con la administración pública.

En cualquier caso los ciudadanos saben reconocer las ventajas del contacto con la administración a través de Internet. Por ejemplo, tres de cada cuatro entrevistados piensan que la primera ventaja consiste en que se evitan desplazamientos. Además, mencionan que se ahorra tiempo o que las gestiones pueden hacerse a cualquier hora del día. En cuanto a los inconvenientes, el principal es no tener contacto directo con una persona que le informe y le ayude a hacer la gestión. Se mencionan además la inseguridad que puede tener Internet, el grado de complejidad que para algunos puede suponer o la necesidad de disponer de identificación. Estas inconvenientes deben ser tenidos en cuenta a la hora de desarrollar las aplicaciones y ponerlas en marcha.

A pesar de sus inconvenientes, una mayoría de quienes finalmente se deciden a usar la e-administración, tres cuartas partes, afirmaba que *ha conseguido todo lo que buscaban/querían* en su última visita a un sitio web del sector público y un porcentaje aun mayor piensa que es fácil o muy fácil. Pero quizá el que debe ser tenido más en consideración es el porcentaje de los que solo consiguieron algo o nada de lo que buscaban o querían y el de quienes piensan que la experiencia les resultó difícil o muy difícil a la hora mejorar la e-administración. Estos últimos, por ejemplo, citan que la dificultad consistió en que *la gestión/trámite no podía hacerse a través de Internet, un fallo técnico en la página web durante la consulta y no sabía cómo conseguir la información o realizar la gestión*.

Las actitudes hacia las quejas y sugerencias

A pesar de la crisis y la mayor presión que soportan los servicios públicos e incluso habiéndose producido un descenso en el número de ciudadanos satisfechos con el funcionamiento de tales servicios, el porcentaje de ciudadanos que se queja o reclama "por alguna actuación de la Administración Pública (Administración del Estado, Administración Autonómica o Administración Local)" ha permanecido estable en los últimos años entre un 15 y un 20 por ciento o dicho de otra manera, entre un 80 y un 85 por ciento de la población dice no haberse quejado nunca. Además, al menos entre el 70 por ciento de los ciudadanos que no se han quejado en los últimos años, no parece percibirse la necesidad.

Junto a estos datos positivos, el estudio también ha mostrado otros que deberían tenerse en cuenta desde las organizaciones administrativas y, en particular, desde las unidades ministeriales responsables de la calidad con el fin de mejorar el programa

de quejas. Un asunto a tomar en consideración es el porcentaje de personas que considera que, a pesar de tener motivos, quejarse o reclamar en la administración o bien “sirve para nada” o es demasiado burocrático o exige un procedimiento que le parece poco claro. Este porcentaje, que asciende a alrededor del 30 por ciento, no se ha reducido con los años a pesar de que en los sucesivos informes de AEVAL se insta a emprender mejoras en este sentido. Además, la encuesta detecta que determinados colectivos parecen tener más dificultades o ser menos proclives a quejarse, especialmente aquellos que no trabajan en el sector público o los que tienen menor nivel de estudios.

Otro asunto a destacar es que también parece haberse estancado la utilización de internet para la presentación de quejas y sugerencias, precisamente el canal que podría ahorrar muchos de los trámites burocráticos a los que parece que los ciudadanos sienten cierta aversión cuando se trata de quejarse. Igualmente, el mayor grupo de ciudadanos que afirma quejarse, alrededor de un 25 por ciento, lo hace en relación con el funcionamiento de las oficinas de recaudación de impuestos. Aunque las fechas en que se realiza la encuesta de AEVAL están quizá detrás de que sean las oficinas de recaudación las primeras en las listas de organizaciones sobre las que se reciben quejas, el porcentaje permanece estable en el tiempo sin que sufra, como debería, una disminución.

También deberían mejorarse tanto los plazos de respuesta, como la calidad de las respuestas. Aunque es cierto que en ocasiones las administraciones necesitan más tiempo para responder de forma razonada a los ciudadanos al tratarse de cuestiones complejas, también lo es que más del 50 por ciento de los que se han quejado no se les ha respondido a tiempo, a pesar de haberse producido una mejora en relación con años anteriores. Quizá aún más importante que los plazos, es la satisfacción percibida con las respuestas que la administración proporciona a quienes reclaman o se quejan ya que el porcentaje de “poco o nada satisfechos” es superior al de los ciudadanos que se muestran satisfechos.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS