



NASERSA

Percepción de la prestación de Servicios Públicos



Índice

Justificación.....	2
Objetivos	4
Objetivo General	4
Metodología.....	4
Ficha técnica	4
Distribución de la muestra	5
Resultados del estudio	7
En destaque	7
Resumen ejecutivo	8
Tablas de frecuencia y cruces por sexo, edad y comarca (Índice).....	17

JUSTIFICACIÓN

El apoyo social de las instituciones y servicios públicos es un tema muy relevante. Se sostiene que la legitimidad de las administraciones públicas está en función de la eficacia y eficiencia en las prestaciones de servicios y de cómo éste es percibido. El tema todavía es más importante ya que de la percepción social de las administraciones públicas depende su legitimidad y su supervivencia institucional real. Si las instituciones públicas no se hacen acreedoras del apoyo social pierden buena parte de sus externalidades positivas ya que no son útiles para generar estímulos de seguridad institucional y jurídica en su entorno y con ello no logran generar desarrollo económico y, con ello, desarrollo humano.

La investigación nace lo largo del proceso de contextualización y sistematización del estudio a través de diferentes encuentros que se realizaron entre el Servicio de Calidad de Políticas y Servicios Públicos y Nasersa desde su Departamento de Consultoría.

Desde el primer encuentro de presentación se comentó la relevancia de realizar este tipo de estudios, de una forma periódica, a modo de barómetro comparativo a lo largo del tiempo, dentro de las limitaciones que poseen. A su vez, se sustentó juiciosamente la importancia que estos estudios tienen para el diseño de la política pública y la modificación de actitudes para la mejora de los servicios. Algunas de las limitaciones son que la información que arroja no es reflejo directo de la realidad, existen sesgos sociales y culturales en las respuestas y los resultados están sujetos a ambigüedades de interpretación.

No obstante, la evaluación de la percepción es importante porque permite priorizar las políticas jerarquizando los intereses y dificultades de la ciudadanía porque en términos de alineamiento de investigación, el hecho de que las percepciones sean difíciles de explicar (pues están afectadas por múltiples factores) las ubica en un terreno inagotable de exploración.

Los “Códigos de buena conducta administrativa” recogen gran parte de los principios generales que informan sobre las relaciones de los Servicio Públicos con la ciudadanía.

El Código de Buenas Prácticas Administrativas del Gobierno de Navarra está articulado del siguiente modo:

1. Principios éticos

- Respeto de la dignidad y los derechos y libertades de la persona
- No discriminación, igualdad de trato y equidad
- Imparcialidad e independencia
- Lealtad
- Conciliación
- Elemental cortesía y amabilidad de trato

2. Principios relacionados con la aplicación de las leyes

- Sometimiento pleno de la actividad administrativa al Derecho
- Responsabilidad administrativa
- Prohibición de la desviación de poder
- Coherencia y doctrina de los actos propios
- Seguridad jurídica

3. Principios procedimentales

- Transparencia en la actividad administrativa
 - Objetividad
 - Proporcionalidad
 - Equilibrio entre el interés general y los intereses particulares
 - Subsidiariedad
-

- Protección de datos
- Buena fe, confianza legítima y expectativa legítima
- Principio de eficacia
- Principio de celeridad
- Recursos y resoluciones
- Atención e información a la ciudadanía
- Principio de modernización
- Compromiso de calidad
- Principio de participación ciudadana

Para la realización de la encuesta, se elaboraron las preguntas que se consideraban pertinentes dentro del ámbito de actuación siguiendo los aspectos que se plantean dentro del Código de Buenas Prácticas. Todo ello, siempre que se pudiera hacer accesible dentro de las características del método utilizado y las limitaciones tanto económicas como de tiempo, inherentes a todo el proceso.

Para la elaboración, organización y materialización de los objetivos y propuesta de trabajo se realizaron las siguientes funciones que detallamos a continuación:

1. Puesta en común de las necesidades del proyecto percibidas por la Dirección del Servicio de Calidad de Políticas Públicas del Instituto Navarro de Administración Pública.
2. Revisión de la legislación relativa al objeto de estudio y análisis documental de los diferentes temas y propuestas de interés. La documentación revisada y analizada ha sido la siguiente:
 - Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos.
 - Código de Buenas Prácticas Administrativas del Gobierno de Navarra (en sus distintas versiones).
 - Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción. Calidad de la Administración Pública.
 - Guía Rápida para la orientación en la realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Encuestas de Satisfacción de los usuarios.
 - Papeles de evaluación de la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL).
 - Estudio del Observatorio de calidad de los servicios públicos 2007. Galicia. Ministerio de Administraciones Públicas.
 - Distribuciones Marginales de diferentes estudios realizados por la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL).
 - Informes mideplan sobre Percepción de la Calidad en los Servicios Públicos.
 - Informe de Percepción de los Españoles de la Administración Pública. Asociación Profesional de los Directivos TIC de la Agencia Tributaria (ACTIC@)
 - Informe de la Encuesta sobre la Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León así como de otras comunidades, presentados en las XVI Jornadas de Estadística de las Comunidades Autónomas
3. Diseño de objetivos y planificación del proyecto. De acuerdo con la información obtenida en las diferentes reuniones, el material revisado y las características del servicio se ha considerado la planificación (justificación, objetivos y metodología) que se plantea a continuación para alcanzar la meta propuesta de acuerdo con las limitaciones del servicio.

OBJETIVOS

Atendiendo a las directrices de la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos, así como al Código de Buenas Prácticas Administrativas del Gobierno de Navarra, aparece la idea de la necesidad de evaluar la percepción de la ciudadanía sobre los servicios públicos, de cara a, por parte del servicio:

1. Indagar sobre las posibilidades de mejora de los servicios públicos.
2. Obtener información precisa para poder comparar en sucesivas investigaciones.
3. Mejorar la calidad de la propuesta del Plan 2010.

El deseo de investigar se enmarca dentro de la relevancia del estudio de la percepción ciudadana de los servicios públicos. Las organizaciones públicas, como cualquier organización prestadora de servicios, necesitan conocer el grado de aceptación de su oferta administrativa para poder evaluarla. No se puede obviar la importancia que estos estudios tienen para el diseño de la política pública y la modificación de actitudes para la mejora de los servicios.

OBJETIVO GENERAL

Realización de un acercamiento al conocimiento de la percepción de la ciudadanía Navarra sobre la prestación administrativa de los servicios en la Comunidad Foral.

METODOLOGÍA

FICHA TÉCNICA

Al servicio de los objetivos propuestos, se ha utilizado metodología cuantitativa a través de un proceso de encuesta. En particular la toma de información se ha llevado a término mediante una encuesta telefónica a particulares, para trabajar estadística y analíticamente las opiniones y actitudes de la población objeto de estudio, en su referencia distributiva. La duración media de las encuestas ha sido de alrededor de 10 minutos y se han realizado tanto en Castellano como en Euskera, cuando así lo ha requerido el encuestado. Se ha utilizado el sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) tanto para la realización de la propia encuesta como para la grabación de los datos en el momento de su realización.

Como escala de valoración se seleccionó la numérica de 0 a 10 atendiendo a la facilidad que puede generar en la mente del entrevistado o entrevistada como consecuencia de ser la misma que se utiliza en el sistema escolar. De este modo el ciudadano, al conocer los códigos más básicos no le plantea dificultad reconocer un comportamiento insuficiente (o suspenso, como se menciona en ocasiones en el informe), un apto (sería el 5), una actitud notable o la excelencia.

Cuando ha sido pertinente cualitativizar el registro numérico se ha realizado la siguiente correspondencia:

Valoración numérica	Valoración cualitativa
10,9,8	Muy positiva
7,6	Bastante positiva
5	Ni positiva ni negativa
4, 3	Bastante negativa
2,1,0	Muy negativa

La ficha técnica del estudio se fundamenta en los siguientes presupuestos

UNIVERSO: Población residente en Navarra con línea de teléfono fija

MUESTRA: 700

NIVEL DE CONFIANZA: 95.5 % (2 sigmas)

P=Q= 0.5%

MARGEN DE ERROR: ±3.75%

DISEÑO MUESTRAL: Por comarcas y selección aleatoria de individuos por cuotas de edad y sexo.

TÉCNICA DE ENCUESTA: Encuesta telefónica

TRABAJO DE CAMPO: Gupost

FECHAS DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO: Entre el 23 de febrero y 15 de Marzo de 2010

CONTROL TRABAJO DE CAMPO: Nasersa

TRATAMIENTO DE DATOS: Nasersa y Gupost

RESUMEN EJECUTIVO/EN DESTAQUE: Nasersa

Para el objeto de la investigación se ha desarrollado un cuestionario específicamente diseñado a la demanda del Servicio de Calidad de Políticas y Servicios Públicos.

El trabajo de campo se ha realizado por encuestadores/as profesionales, con experiencia en trabajos de esta naturaleza.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra que se ha utilizado para la realización del trabajo de campo se ha calculado atendiendo a los datos obtenidos del Instituto de Estadística de Navarra (www.cfnavarra.es).

La muestra la componen 700 individuos de todas las comarcas de Navarra. Teniendo en cuenta esta muestra con respecto a la población total Navarra mayor de 18 años que como referencia ha sido de 499.261 personas.

Los índices de errores muestrales para cada comarca se resumen a continuación:

Tudela: Muestra de 92 personas. Error muestral del 10,2% para NC del 95%

Ribera Alta: Muestra de 63 personas. Error muestral del 12,3% para NC del 95%

Zona Media: Muestra de 37 personas. Error muestral del 16,1% para NC del 95%

Pamplona: Muestra de 389 personas. Error muestral del 5% para NC del 95%

Tierra Estella: Muestra de 39 personas. Error muestral del 15,7% para NC del 95%

Pirineo: Muestra de 17 personas. Error muestral del 23,8% para NC del 95%

Noroeste: Muestra de 63 personas. Error muestral del 12,3% para NC del 95%

A continuación se muestra la distribución de la muestra por cada Comarca, que se ha realizado en función de la proporción poblacional de cada Comarca respecto del total. Estos datos han sido obtenidos de la misma fuente citada anteriormente.

	PAMPLONA		TUDELA		RIBERA ALTA	
HOMBRES	PERS.	%	PERS.	%	PERS.	%
18-19 AÑOS	34	4,86%	8	1,14%	3	0,43%
30-45 AÑOS	55	7,86%	13	1,86%	9	1,29%
46-60 AÑOS	42	6,00%	11	1,57%	7	1,00%
MÁS DE 60	53	7,57%	13	1,86%	9	1,29%
MUJERES	PERS.	%	PERS.	%	PERS.	%
18-19 AÑOS	32	4,57%	6	0,86%	6	0,86%
30-45 AÑOS	66	9,43%	16	2,29%	11	1,57%
46-60 AÑOS	48	6,86%	12	1,71%	8	1,14%
MÁS DE 60	59	8,43%	13	1,86%	10	1,43%
TOTAL	389	55,57%	92	13,14%	63	9,00%
	TIERRA ESTELLA		ZONA MEDIA		PIRINEO	
HOMBRES	PERS.	%	PERS.	%	PERS.	%
18-19 AÑOS	1	0,14%	3	0,43%	1	0,14%
30-45 AÑOS	5	0,71%	5	0,71%	2	0,29%
46-60 AÑOS	5	0,71%	5	0,71%	2	0,29%
MÁS DE 60	5	0,71%	4	0,57%	2	0,29%
MUJERES	PERS.	%	PERS.	%	PERS.	%
18-19 AÑOS	4	0,57%	4	0,57%	2	0,29%
30-45 AÑOS	8	1,14%	6	0,86%	3	0,43%
46-60 AÑOS	5	0,71%	4	0,57%	2	0,29%
MÁS DE 60	6	0,86%	6	0,86%	3	0,43%
TOTAL	39	5,57%	37	5,29%	17	2,43%

	NOROESTE	
HOMBRES	PERS.	%
18-19 AÑOS	5	0,71%
30-45 AÑOS	8	1,14%
46-60 AÑOS	7	1,00%
MÁS DE 60	7	1,00%
MUJERES	PERS.	%
18-19 AÑOS	6	0,86%
30-45 AÑOS	11	1,57%
46-60 AÑOS	10	1,43%
MÁS DE 60	9	1,29%
TOTAL	63	9,00%

RESULTADOS DEL ESTUDIO

EN DESTAQUE

√ **La valoración media** del funcionamiento **general** de la Administración en Navarra es de **6.37** puntos sobre diez. Una amplia mayoría la puntúa con valores de entre 6 y 10 (71%) y menos de uno de cada diez encuestados (9.71%) lo “suspende” (menos de 5)

√ Cuando se trata de valorar el funcionamiento a la hora de realizar **gestiones o trámites administrativos** la puntuación media es algo más baja, de **6.26**, suspendiendo un 12.57% de los encuestados.

√ **Los jóvenes** (entre 18 y 29 años) y los **mayores** (más de 60) son los que en términos generales **mejor valoran** la prestación administrativa de los servicios en la Comunidad Foral.

√ En términos generales **la comarca que mejor valora** la prestación de servicios es **Tudela** seguida de Pamplona y en **el lado opuesto** se encuentra la **Ribera Alta** seguida de Tierra Estella y Pirineo.

√ Las **mujeres** tienden a valorar más positivamente los aspectos de atención al público que los hombres. Sin embargo los aspectos relacionados con la prestación igualitaria, las influencias, la transparencia y las respuestas de la administración cuando comente errores, puntúan más a la baja que los hombres, pese a considerarse igual de exigentes que ellos.

√ El **canal** de contacto preferido es el **presencial** (54.86%) y también el más valorado (7.22) seguido del telefónico (32.71% - 6.65) y de Internet (10.29% - 6.32). Los más jóvenes son los que mejor valoran este último.

√ Cuando se pregunta por el **último trámite** realizado un 17% suspende a la Administración, pero los que mejor lo puntúan son más (un 51% por encima de 8).

√ **El 45,43% opina que la Administración no responde adecuadamente cuando comete algún error en la prestación de algún servicio** a los ciudadanos, mientras que el 41,14% opina lo contrario.

√ El 67% de los entrevistados valora bastante o muy positivamente la **evolución** de los servicios públicos en los últimos 5 años.

√ Un 60.14% se considera más **exigente** a la hora de usar un servicio público que hace 5 años y un 35.57% igual de exigente.

RESUMEN EJECUTIVO

• Valoraciones generales

La valoración media de forma general del funcionamiento de las Administraciones Públicas en Navarra ha sido de **6,37 puntos sobre 10**. Haciendo referencia a la dispersión de los resultados cabe destacar que la mayor concentración de valores se concentra entre el 4.69 y el 8.05, estando mayoritariamente *aprobado* de forma general el funcionamiento de las Administraciones Públicas en Navarra. Atendiendo a los criterios cualitativos mencionados en el apartado metodológico, se califica la **valoración promedia de bastante positiva**.

La mayor concentración de opiniones se da en valores situados entre el 5 y el 8, **siendo la frecuencia más numerosa la de 7**.

La valoración general no presenta grandes diferencias atendiendo a la edad de los encuestados. Las mejores valoraciones son las pertenecientes a las personas del mayor de rango de edad y de las más jóvenes. Por el contrario, aquellos con edades comprendidas entre los 46-60 años son quienes han ofrecido una puntuación más baja en esta pregunta.

Respecto al análisis de la misma pregunta atendiendo al sexo se observa que las mujeres (6,49) han ofrecido una valoración más positiva en términos generales que los hombres (6,22).

Si comparamos estos datos con los de la encuesta elaborada por el CIS en mayo de 2008 el porcentaje que valora muy posita o bastante positivamente la forma en que funcionan las administraciones públicas en España es un 36% mientras que en Navarra es de un 71,99%

Valoraciones	Resultados CIS mayo 2008	Resultados Navarra marzo 2010
Muy positiva	2,6%	23,85%
Bastante positiva	33,4%	48,14%
Ni positiva/negativa	26,2%	18,29%
Bastante negativa	27,7%	7,29%
Muy negativa	6,3%	2,43%
NS/NC	4%	0%

Se destacan en negrita los valores donde el diferencial porcentual es mayor entre unos resultados y otros. Cabe mencionar que los valores son inversamente proporcionales. A medida que la valoración aumenta, aumentan los porcentajes para Navarra con la excepción de la valoración muy positiva (que disminuye) y decrecen para España.

Podemos concluir por tanto que **la valoración general de las Administraciones Públicas es muy superior en Navarra a la del conjunto del Estado.**

Cuando se pregunta, bajando un peldaño en el nivel de abstracción, por la valoración del funcionamiento de los servicios públicos concretamente a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos, la media es algo inferior, situándose en un 6.24. Aunque este dato no sea significativamente inferior a la imagen general, destaca con motivo de la documentación analizada donde, en el contexto del Estado, se presentan valores diferenciados entre una y otra, siendo habitualmente más positiva la segunda que la primera.

● ***Dificultades para realizar gestiones o trámites administrativos***

Cuando se les pregunta a los ciudadanos por las dificultades que tienen al realizar gestiones o trámites administrativos de forma abierta, destaca que un 32,13% no sabe, aunque esta valoración sea normal al encontrar a la persona fuera del contexto y ser el tipo de encuesta de que se trata con sus peculiaridades. Además de eso, destaca con un 12,78% el reconocimiento de no tener ningún problema.

Los otros dos porcentajes más representativos, la lentitud de los trámites (12,53%) y la excesiva burocracia, papeleo o requisitos (11,79%) coinciden con los aspectos peor valorados de las gestiones o trámites administrativos según sus experiencias más recientes de los cuales hablaremos a continuación.

● ***Valoraciones específicas según experiencia reciente***

Cuando se pregunta por la valoración de diferentes aspectos según sus experiencias más recientes relativas a las gestiones o trámites administrativos que haya tenido que realizar, cabe destacar que **ninguno de los aspectos es valorado en términos medios por debajo de cinco. La valoración media de todos los trámites es de 6,6.** Este porcentaje, es superior a la valoración general de las Administraciones (6.37) e incluso a la valoración general de las gestiones o trámites administrativos (6.24). Las puntuaciones son bastante similares pero sí podemos comparar el hecho de que cuando son preguntados de forma abierta por una valoración de la gestión de trámites administrativos éstos son peor

valorados que cuando se les pregunta por cuestiones prácticas relacionadas con esos trámites. El imaginario del trámite, es algo menos positivo (0,36) que la experiencia práctica de cuestiones concretas. De cualquier forma, se debe tener en cuenta que es una variación mínima, no demasiado significativa.

La mejor puntuación ha sido para el “Trato recibido” (7,2) y el “Lenguaje utilizado por el personal” (7,19). Por el contrario **los aspectos peor valorados han sido el “Tiempo de espera para ser atendido” (5,71) y la “Sencillez en los trámites o papeleos y requisitos” (5,86).** Las diferencias son considerables, ya que existen casi 2 puntos de entre las valoraciones más bajas y las más altas.

Respecto al tiempo de espera para ser atendido es en la Ribera Alta donde peor se valora, sin sobrepasar los 4,94 puntos de promedio. En el mejor de los casos, Pamplona, esta puntuación alcanza el 5,91. Asimismo cabe destacar que en este caso la dispersión de los datos respecto a la media es significativamente mayor que en los demás aspectos analizados.

La segunda cuestión peor valorada es la Sencillez en los trámites y papeleos o requisitos. Sólo en 3 comarcas se han obtenido valoraciones por encima de la media (5,86): Tudela (6,11), Pamplona (5,94) y Noroeste (5,9). El Pirineo es quien logra la peor puntuación (5,18). En este caso también se detecta una dispersión de los datos importante respecto a la media. De cualquier forma, el aprobado es general.

Se ha observado que la Ribera Alta ha sido la comarca que ha obtenido mayores tendencias hacia peores puntuaciones en la mayoría de las cuestiones analizadas. Sin embargo, concluir qué comarca es la que ha conseguido mejores puntuaciones es más complicado, ya que las valoraciones más altas han estado repartidas de forma diferente entre Tudela, Pamplona y el Noroeste.

● ***Prestación de servicios en las mismas condiciones***

La mayoría de las personas (58,71%) encuestadas opina que la Administración presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos independientemente del sexo, procedencia, creencias, edad o aspecto frente a un 32,43% que responde negativamente.

Sin embargo si atendemos a las respuestas obtenidas por cada comarca, los resultados obtenidos son distintos. Mientras que en Tudela, la Zona Media y Pamplona cumplen con lo anteriormente citado, en la Ribera Alta y Tierra Estella existen más personas

(49,21% y 51,28% respectivamente) opinando lo contrario (que no presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos). En el Pirineo y el Noroeste cabe mencionar un elevado porcentaje de personas que no han podido opinar al respecto por desconocimiento (35,29%)

En relación al diferente trato por parte de la Administración en función de la influencia, la relación se invierte. La mayoría de las personas encuestadas (52,14%) ha opinado que la Administración no trata a todos por igual. Esto puede entenderse como existencia de favoritismos a personas que tengan influencia sobre la Administración Pública.

Por zonas geográficas, en la Ribera Alta es donde mayor porcentaje de personas opina que no se prestan los servicios en las mismas condiciones (63,49%) en función de la influencia que se pueda tener. Sin embargo en Tudela (51,09%) y en la Zona Media (45,05%) la mayoría de los encuestados opina lo contrario.

Respecto al análisis por edades, en todos los rangos menos en el más joven (18-29 años) se opina lo mismo que en términos generales para todos los encuestados. El 49,57% de este rango cree que sí se prestan los servicios en las mismas condiciones. Los jóvenes, continúan siendo los que más confían.

● **Principio de legalidad y respuesta a los errores**

El 62,14% de los encuestados opina que la Administración actúa cumpliendo las leyes y normas específicas de cada caso mientras que un 29% responde negativamente y el 8,43% no sabe responder.

En cuanto al análisis por zonas geográficas, los datos obtenidos son similares aunque lo más destacable sería que en Tudela ese porcentaje aumenta hasta el 72,82%. En relación al sexo de los encuestados, siguen siendo en este tema los hombres (64,40%), con casi 4 puntos por encima de las mujeres (60,37%) los que responden afirmativamente al cumplimiento de las leyes y normas específicas por parte de la Administración. La misma tendencia para los más jóvenes que en un 73,91% de los casos, responden afirmativamente.

El 45,43% opina que la Administración no responde adecuadamente cuando comete algún error en la prestación de algún servicio a los ciudadanos mientras que el 41,14% opina lo contrario. Cabe destacar el porcentaje del 12,14% de personas que no saben contestar a la pregunta.

Si tenemos en cuenta la procedencia de los encuestados, las excepciones ocurren en Tudela (45,65%), la Zona Media (43,24%) y Tierra Estella (48,72%), donde hay un mayor

número de personas opinando que la Administración sí responde adecuadamente. Por el contrario, en el Pirineo el porcentaje de personas que opina que la Administración no responde adecuadamente aumenta significativamente (58,82%).

Por tramos de edad, la excepción la encontramos una vez más entre el rango de personas más jóvenes. El 48,70% de éstos opina que la Administración responde adecuadamente cuando comete algún error en la prestación de servicios, mientras que en el resto de rangos la mayoría opina lo contrario.

● **Transparencia**

Casi la mitad de los encuestados (49,57%) opina que la Administración Pública actúa de forma transparente. Los que afirman que no, están cerca del 40% (38,86%) y como ocurre en este bloque de preguntas que estamos analizando el porcentaje de los que no saben es muy significativo (10,86%).

Al analizar las opiniones por rangos de edad, es entre las personas de 46-60 años, donde se puede apreciar que el porcentaje que no considera que se actúe de forma transparente asciende hasta el 47,02%, frente al 39,29% de este mismo rango que opinan lo contrario.

● **Canal de contacto**

Al preguntarles por el **modo de contacto que utilizan** para contactar con la administración el canal de contacto mayoritario es el **presencial (50,29%)** seguido de cerca por el **telefónico (40,42%)**. El número de personas que se decanta por contactar con la Administración a través de **Internet** desciende a un **5,86%**.

La mayoría de las personas preferiría contactar en persona (52,86%) con la Administración Pública como primera elección, mientras que un 32,71% preferiría hacerlo telefónicamente. De modo significativo se observa que el porcentaje al que le gustaría realizarlo a través de Internet (13,29) aumenta más del doble con respecto al uso real que se realiza (5,86%) por medio de este canal.

Al preguntar por la valoración sobre cada canal de prestación de servicios, el mejor puntuado ha sido el presencial (7,22). En segundo lugar aparece el telefónico (6,65) y en tercero Internet, con una puntuación de 6,32, bastante elevada para el uso tan minoritario que se le da en comparación con los otros tres. Paralelamente es relevante mencionar que

en este último caso las opiniones son muy dispersas (desviación de 2,54), con lo cual se quiere decir que la variabilidad es amplia y el consenso bajo.

Con respecto a la valoración del canal en función del sexo, el canal presencial ha sido valorado de la misma forma tanto por mujeres como hombres. Sin embargo tanto el canal telefónico como Internet han sido ligeramente mejor puntuados por los hombres.

Atendiendo a la edad de las personas encuestadas, los más mayores (más de 60 años) y los más jóvenes han sido quienes han ofrecido una mejor puntuación al canal presencial, mientras que los grupos de edad mediana lo han valorado de forma muy similar. En cuanto al canal telefónico, éste también ha obtenido una mejor puntuación por parte de los más jóvenes, mientras que las valoraciones del resto han sido muy parecidas. Finalmente para Internet, también los más jóvenes han sido quienes lo han apreciado de mejor forma. Destacar que para este último canal, la valoración de las personas de más de 60 años ha sido significativamente más baja que la del resto (5,2 puntos).

La comarca del Noroeste es la que ofrece una mejor valoración para los tres canales mencionados. Por el contrario Tierra Estella, el Pirineo y la Ribera Alta son los que han asignado peores valoraciones a los tres canales a excepción de Internet, para el que el Pirineo ha otorgado la segunda mejor valoración (6,92).

● **Protección de datos**

La gran mayoría de los encuestados, **casi 8 de cada 10, opina que la protección de los datos personales por parte de la Administración es adecuada**. Es de valorar que el 11,71% de ciudadanos encuestados no sabe contestar a esta pregunta. De cualquier forma, la protección de datos por parte de la Administración no aparece reflejada como una preocupación y la satisfacción impera abrumadoramente.

● **Último trámite**

Cuando se les pregunta por el último trámite realizado, el **76,12%** afirma haberlo realizado de forma **presencial**. Los trámites telefónicos fueron realizados por en 9,61% de los encuestados e Internet fue el medio elegido por el 6,98%.

Con respecto a este ámbito cabe destacar la mayor acumulación de porcentajes valorativos altos en el uso de Internet como medio de realización del último trámite. Un 20% lo puntúa con un 10. Respecto a las calificaciones cualitativas, un 62,22% valora como muy

positiva la última gestión que realizó por Internet. La misma valoración la dan 51,61% de los que han usado el canal telefónico y el 48,67% de los presenciales. Llama la atención las altas valoraciones que se dan a los canales utilizados.

● **Quejas y sugerencias**

De entre todos los encuestados, 110 personas (**un 15,71%**) han presentado alguna queja o sugerencia sobre los servicios prestados por la Administración Pública.

De entre todos los hombres encuestados, un 18,83% de ellos han presentado en alguna ocasión una queja o sugerencia. Para las mujeres este porcentaje (13,03%) es casi 6 puntos inferior.

Como es lógico, las valoraciones de **las personas que han presentado alguna queja o sugerencia en alguna ocasión presentan puntuaciones medias más bajas que las de aquellos que nunca la han presentado**. Estas personas que han realizado una queja o sugerencia están menos satisfechas con la calidad de los servicios de prestación ofrecidos por la Administración Pública. La única cuestión en la que la valoración de los que han presentado a una queja es superior, hace referencia al nivel de exigencia. Es decir, aquellos que en alguna ocasión han realizado alguna queja o sugerencia se consideran más exigentes que los que no la han realizado.

La gran mayoría de **las personas que no han presentado una queja o sugerencia**, han indicado que **no lo hicieron porque no lo consideraron pertinente o necesario (71,94%)**. Un 23,64% ha alegado otros motivos - no sirve para nada (30,94%), es conformista (11,51%), pereza-muchos trámites-pérdida de tiempo (38,13%), NS/NC (15,11%), otros - , y una pequeña parte (4,42%) ha alegado que no sabía o desconocía que se pudiera presentar una queja o sugerencia.

De las 110 personas (de entre las 700 encuestadas) que presentaron algún día alguna queja o sugerencia en la Administración Pública, 68 de ellas recibieron una contestación, lo que representa **un índice de respuestas del 61,82%** frente a un 39,01% que no la recibieron.

El índice de respuestas obtenidas en cuanto a la edad de los encuestados que presentaron una queja o sugerencia, se observa que es mayor entre las personas de más de 60 años. El 71,43% de estas personas, han recibido respuesta. Por el contrario, las personas comprendidas en las edades más jóvenes son quienes obtuvieron un menor índice de respuesta (el 46,15% de ellos). También cabe destacar que estos dos grupos son los que

menos quejas o sugerencias han presentado, por lo que pequeñas variaciones les afectan con mayor peso al porcentaje obtenido.

La valoración de las respuestas obtenidas ha resultado ser muy dispar entre todas las personas. Por un lado ha habido 12 casos en los que se ha valorado con la peor puntuación, y por otro lado en 9 casos se ha asignado la mejor puntuación. Como se puede observar (desviación típica = 3,47) los datos obtenidos han sido tremendamente dispersos.

No obstante, tras analizar las valoraciones de las respuestas por tramos de edad, podemos ver que en el caso de los más jóvenes la puntuación es muy inferior al resto. Los datos también se encuentran bastante dispersos y sería complicado obtener una conclusión clara, pero se puede apreciar que 5 valoraciones sobre 6 (83%) de las personas entre 18 y 29 años están por debajo de los 4 puntos (aunque la restante es una puntuación de 10).

● ***Evolución en la prestación de servicios***

La valoración sobre la evolución de la prestación de los servicios públicos en **los últimos 5 años muestra un promedio de 6,32. Dicho dato situaría cualitativamente según la escala que manejamos la respuesta como bastante positiva.**

En cuanto a la misma valoración diferenciada por comarcas, Tudela y Tierra Estella son las comarcas que mejor puntúan esta evolución. La Ribera Alta y el Noroeste sin embargo, obtienen la peor valoración. Como hemos visto en anteriores análisis de otras valoraciones, en la mayoría de los casos en Tudela las puntuaciones obtenidas son las más altas de entre todas las comarcas, mientras que en Ribera Alta se recogen las más bajas. Además, las medias obtenidas son suficientemente fiables, ya que la dispersión de los datos es relativamente baja para todas las comarcas.

● ***Nivel de exigencia***

El 60,14% de los encuestados ha afirmado que los ciudadanos somos más exigentes que hace 5 años a la hora de usar un servicio público. Sólo un 3,57% cree que somos menos exigentes, y un 35,57% opina que somos igual de exigentes que hace 5 años.

Si se analiza la misma pregunta teniendo en cuenta la edad de las personas encuestadas, se observa que en el grupo de personas de entre 30-45 años encontramos el

mayor porcentaje de individuos que opina que hoy en día somos más exigentes que hace 5 años. Por otro lado, es en el grupo más joven en el que encontramos más proporción de individuos que opinan que actualmente somos igual de exigentes. Finalmente en el grupo de más de 60 años se localiza un mayor porcentaje de personas que opinan que somos menos exigentes.

Existe mayor proporción de personas que piensan que somos más exigentes que hace 5 años entre las mujeres (66,04%) que entre los hombres (54,32%), habiendo una mayor proporción de individuos que opinan que somos menos o igual de exigentes entre los hombres encuestados.

La puntuación media obtenida entre todas las personas que han respondido a esta pregunta, ha sido de 7,5 sobre 10. Esto implica que los encuestados en general se consideran personas exigentes o muy exigentes.

Cuanto menor es la edad, el nivel de exigencia percibido de las personas es mayor, es decir que el nivel de exigencia es inversamente proporcional a la edad entre los encuestados. En la mayoría de las valoraciones se observa que las puntuaciones más altas provienen de las personas entre 18-29 años y de más de 60 años. Puede ser que las altas puntuaciones de este último grupo se expliquen porque sean menos exigentes que el resto, pero sin embargo para los más jóvenes a pesar de ser los más exigentes, también suelen aportar valoraciones más altas que los demás.

TABLAS DE FRECUENCIAS Y CRUCES POR SEXO, EDAD Y COMARCA

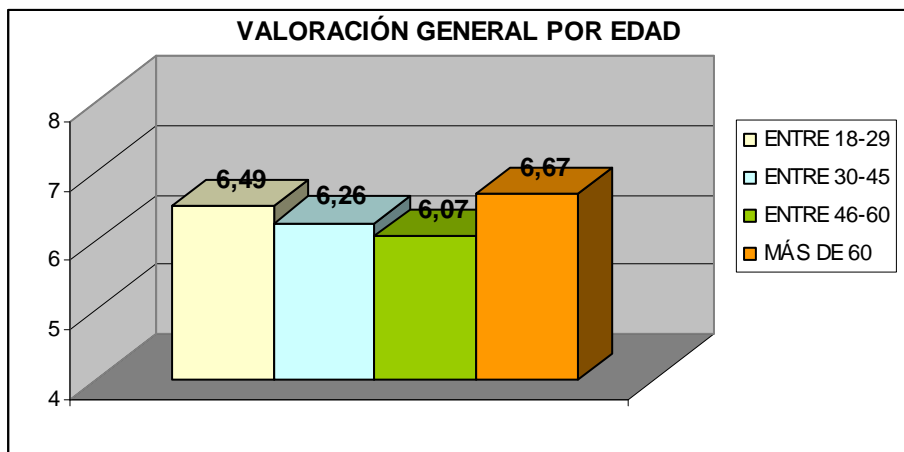
Índice

En este apartado se plantean las respuestas a todas aquellas preguntas que se han utilizado en el proceso de encuestación.

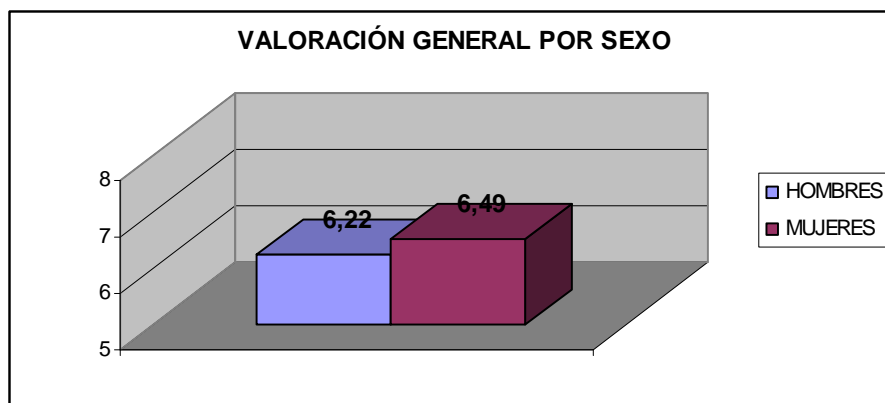
1. ¿Cómo valora de forma general el funcionamiento de las Administraciones Públicas en Navarra?	19
2. Concretamente, a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos, ¿cómo valora el funcionamiento de los servicios públicos?	20
2.1 Comparación entre Pregunta 1 y Pregunta 2	22
3. Cuando tiene que realizar una gestión o trámite administrativo, ¿Qué dificultades o problemas tiene?	23
4. Valore en una escala de 0/10 diferentes aspectos según sus experiencias más recientes relativas a las gestiones o trámites administrativos que haya tenido que realizar.	23
5. ¿Cree que la Administración presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos independientemente del sexo, procedencia, creencias, edad o aspecto?	36
6. ¿Cree que la Administración presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos independientemente de sus influencias?	38
7. ¿Cree que la Administración toma sus decisiones y actúa cumpliendo las leyes y las normas específicas de cada caso?	39
8. ¿Cree que la Administración responde adecuadamente cuando comete algún error en la prestación de algún servicio a los ciudadanos?	41
9. ¿Cree que la Administración actúa de forma transparente?	42
10. Cuando tiene que hacer alguna gestión administrativa, ¿de qué modo contacta con las administraciones?	44
11. Si tuviese que hacer alguna gestión administrativa y pudiese elegir, ¿Cómo preferiría contactar con la Administración en primer/segundo y tercer lugar?	45
12. ¿Cómo valora los distintos canales de prestación de servicios?	46

13. ¿Considera adecuada la protección de los datos personales por parte de la Administración?	51
14. Piense en el último trámite administrativo que haya realizado. -¿De qué tipo de trámite se trataba?	53
15. ¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?	55
15.1 Valoraciones en función de si se han presentado quejas o sugerencias:	57
16. ¿Por qué (no ha presentado una queja o sugerencia)?	58
17. ¿Ha obtenido respuesta?	59
18. Valore en una escala de 0/10 el grado de satisfacción con la respuesta.	62
19. ¿Cómo valora la evolución en la prestación de los servicios públicos en el periodo de los últimos 5 años?	65
20. ¿Cree usted que somos a la hora de usar un servicio público más exigentes, igual de exigentes o menos exigentes que hace 5 años?	67
21. ¿Cómo se considera usted de exigente (en una escala de 0/10) a la hora de valorar la calidad de los servicios públicos en la actualidad?	69

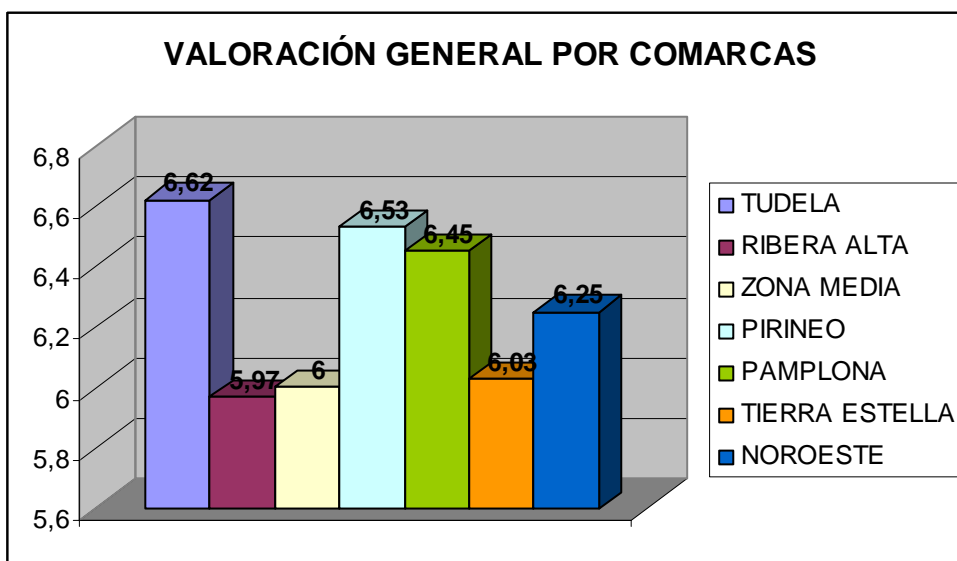
1. ¿Cómo valora de forma general el funcionamiento de las Administraciones Públicas en Navarra?



La valoración general no presenta grandes diferencias atendiendo a la edad de los encuestados. Las mejores valoraciones son las pertenecientes a las personas del mayor rango de edad y las más jóvenes son quienes han ofrecido una mejor valoración de la Administración Pública. Por el contrario, aquellos con edades comprendidas entre los 46-60 años son quienes han ofrecido una puntuación más baja en esta pregunta.



Respecto al análisis de la misma pregunta atendiendo al sexo se observa que las mujeres (6,49) han ofrecido una valoración más positiva en términos generales que los hombres (6,22).

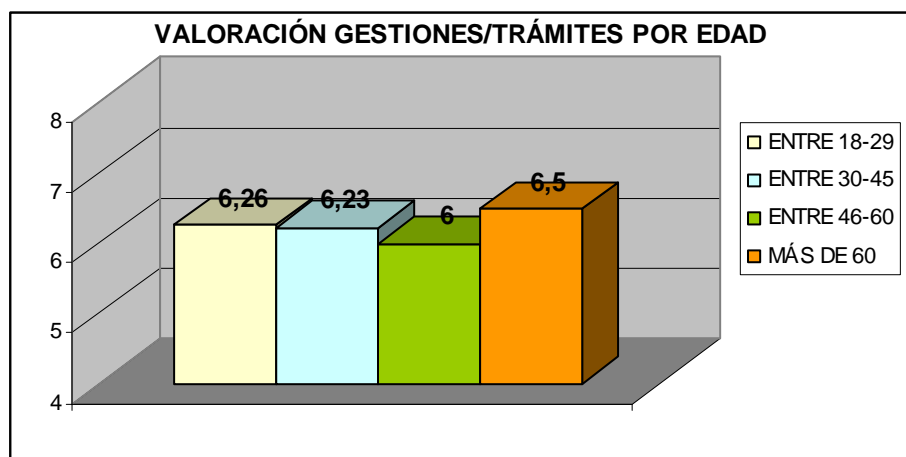


Atendiendo a la comarca de procedencia del encuestado, se puede ver que aquellos que viven en Tudela valoran mejor esta pregunta que el resto. Quienes peores valoraciones aportan provienen de Ribera Alta, Zona Media y Tierra Estella, con una diferencia de 1,5 puntos en la valoración media respecto a Tudela o Pirineo.

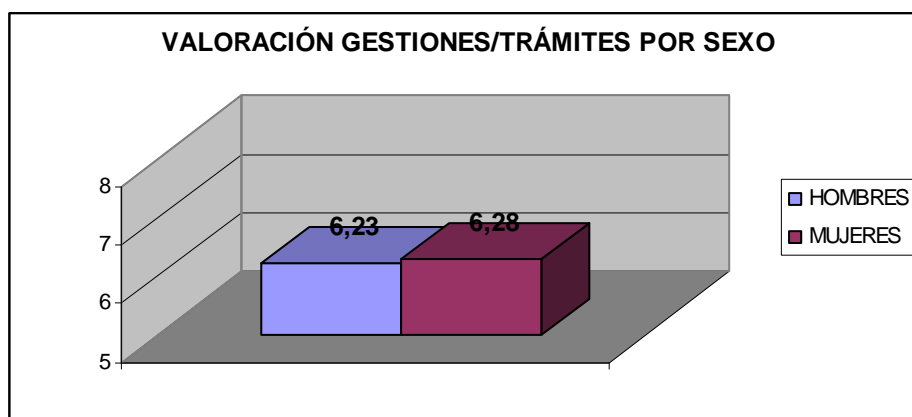
VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	11	1,57%	1,57%
1	0	0,00%	1,57%
2	6	0,86%	2,43%
3	17	2,43%	4,86%
4	34	4,86%	9,71%
5	128	18,29%	28,00%
6	127	18,14%	46,14%
7	210	30,00%	76,14%
8	129	18,43%	94,57%
9	26	3,71%	98,29%
10	12	1,71%	100,00%
TOTAL	700	100%	100%
PROMEDIO	6,37		
DESV. TÍPICA	1,68		

La valoración media ha sido de 6,37 puntos sobre 10. Haciendo referencia a la dispersión de los resultados cabe destacar que la mayor concentración de valores se concentra entre el 4.69 y el 8.05, estando mayoritariamente *aprobado* de forma general el funcionamiento de las Administraciones Públicas en Navarra y atendiendo a los criterios cualitativos mencionados en el apartado metodológico la valoración promedia es *bastante positiva*.

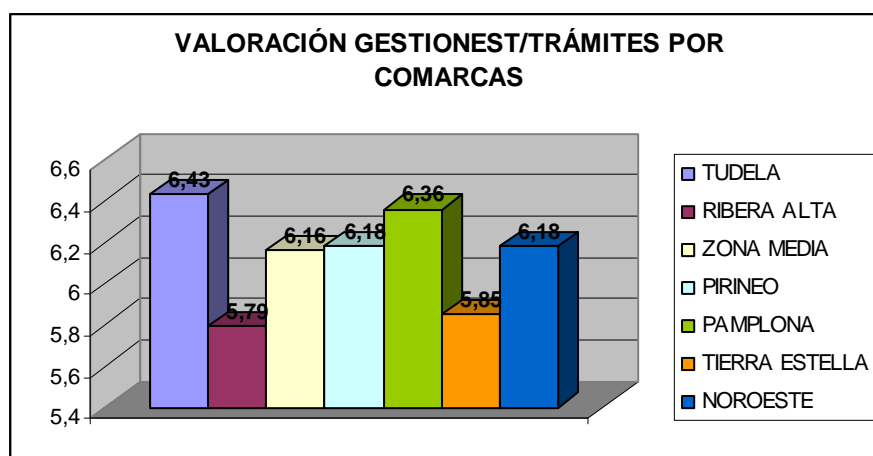
2. Concretamente, a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos, ¿cómo valora el funcionamiento de los servicios públicos?



Al igual que en la anterior cuestión, las personas que pertenecen al mayor rango de edad son quienes han asignado una puntuación media más alta a esta pregunta, mientras que los encuestados de entre 46-60 años son quienes por el contrario ofrecen una peor valoración. Las diferencias no son muy significativas, aunque entre los 2 grupos citados hay 0,5 puntos de diferencia.



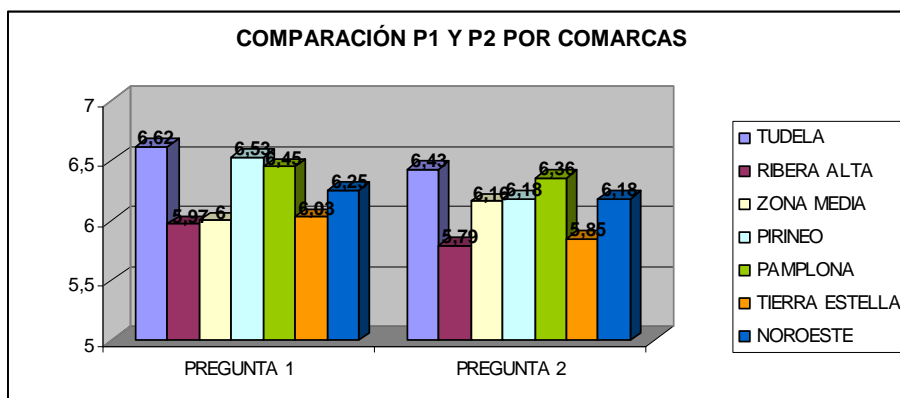
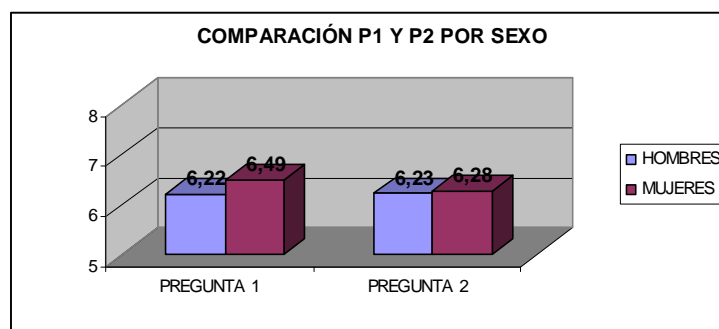
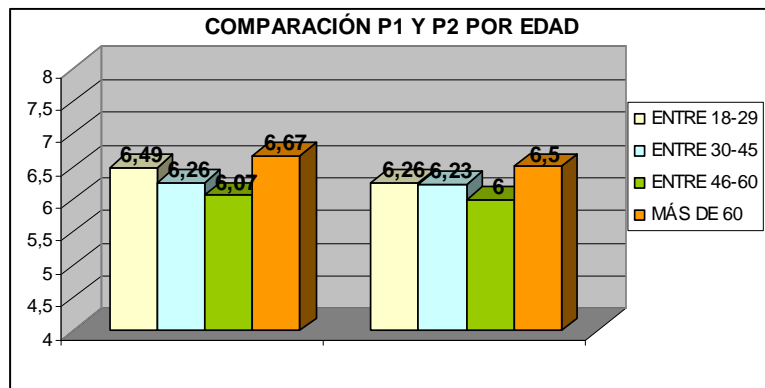
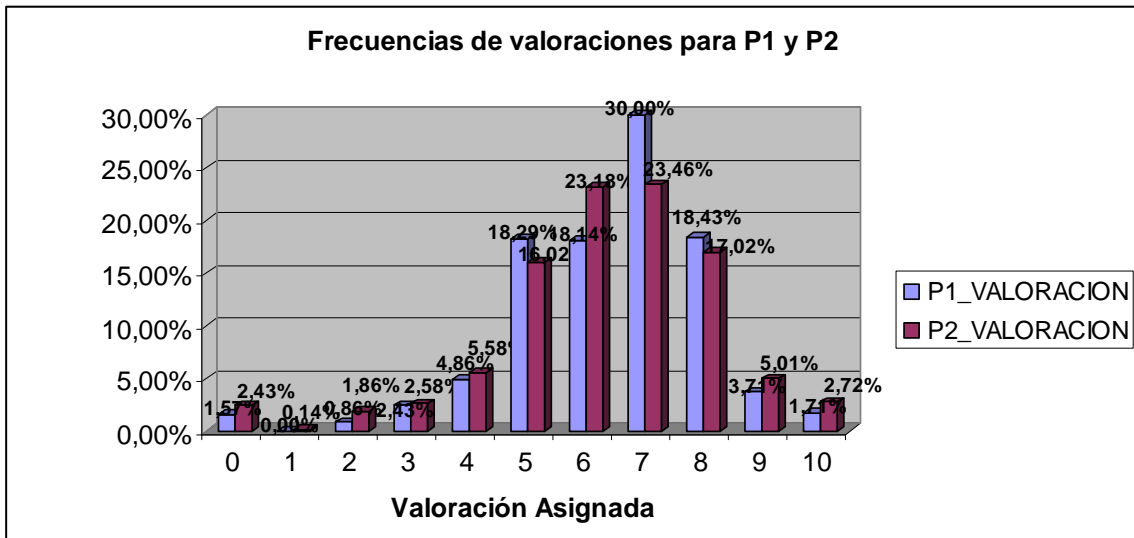
La puntuación media de las mujeres también ha sido ligeramente más alta que la de los hombres.



Al igual que en la pregunta nº1, los encuestados procedentes de Tudela son quienes han ofrecido una mejor valoración a esta pregunta. El segundo lugar lo ocupa Pamplona, mientras que para las peores valoraciones también repiten Ribera Alta y Tierra Estella. Además, en esta ocasión las diferencias son aún menores entre la puntuación más baja y la más alta.

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	17	2,43%	2,43%
1	1	0,14%	2,57%
2	13	1,86%	4,43%
3	18	2,57%	7,00%
4	39	5,57%	12,57%
5	112	16,00%	28,57%
6	162	23,14%	51,71%
7	164	23,43%	75,14%
8	119	17,00%	92,14%
9	35	5,00%	97,14%
10	19	2,71%	99,86%
TOTAL	700	100%	100%
PROMEDIO	6,26		
DESV. TÍPICA	1,89		

2.1 COMPARACIÓN PREGUNTA 1 Y PREGUNTA 2:



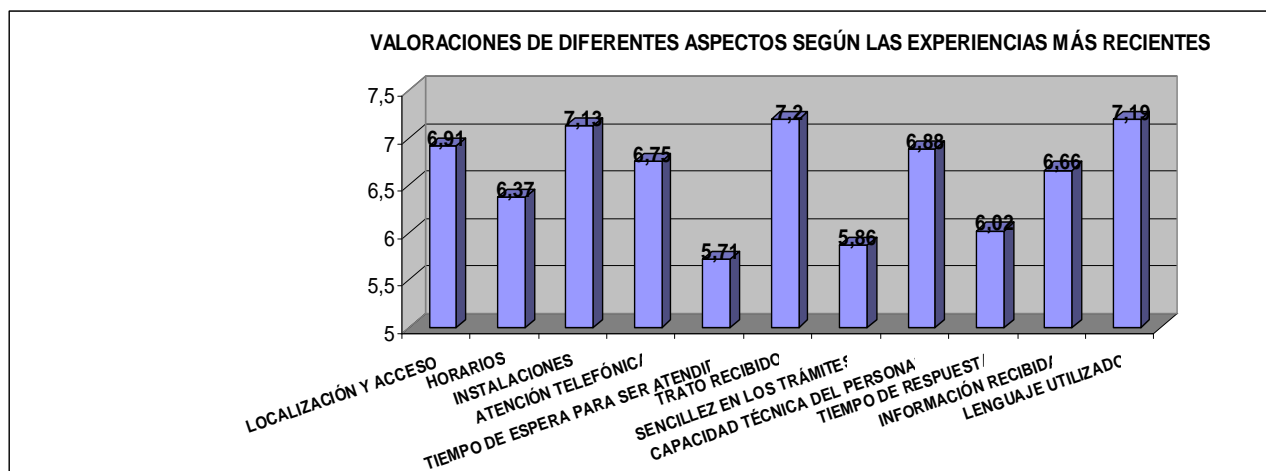
3. Cuando tiene que realizar una gestión o trámite administrativo, ¿Qué dificultades o problemas tiene?

Cuando se les pregunta a los ciudadanos por las dificultades que tienen al realizar gestiones o trámites administrativos de forma abierta, destaca que un 32,13% no sabe, aunque esta valoración sea normal al encontrar a la persona fuera del contexto y ser el tipo de encuesta de que se trata con sus peculiaridades. Además de eso, destaca con un 12,78% el reconocimiento de no tener ningún problema.

1	101	12,53%	LENTITUD TRÁMITES
2	95	11,79%	EXCESIVA BUROCRACIA, PAPELEO, MUCHOS REQUISITOS
3	1	0,12%	LENGUAJE POCO CLARO
4	37	4,59%	FALTA DE CONOCIMIENTO O PREPARACIÓN DEL PERSONAL
5	36	4,47%	LEJANÍA O PROBLEMAS DE ACCESO A LOS CENTROS
6	25	3,10%	MALOS HORARIOS
7	36	4,47%	FALTA DE AMABILIDAD Y RESPETO EN EL TRATO PERSONAL
8	37	4,59%	COLAS
9	2	0,25%	INCOMODIDAD DE LAS INSTALACIONES
10	9	1,12%	DIFICULTAD PARA COMUNICAR TELEFÓNICAMENTE
11	18	2,23%	DIFICULTAD PARA SABER CUÁL ES EL ORGAN. RESPONSABLE
12	259	32,13%	NO SABE/NO CONTESTA
13	103	12,78%	NINGUN PROBLEMA
14	43	5,33%	OTROS
15	3	0,37%	ESCASEZ DE SERVICIOS A TRAVÉS DE INTERNET
16	1	0,12%	FALTA DE INTERÉS DEL PERSONAL
17	806		

4. Valore en una escala de 0/10 diferentes aspectos según sus experiencias más recientes relativas a las gestiones o trámites administrativos que haya tenido que realizar.

Como se puede apreciar en el gráfico que se presenta a continuación, la mejor puntuación ha sido para el “Trato recibido” y el “Lenguaje utilizado por el personal”. Por el contrario el aspecto peor valorado ha sido el “Tiempo de espera para ser atendido” y la “Sencillez en los trámites o papeleos y requisitos”. Las diferencias son considerables, ya que existen casi 2 puntos de diferencia entre las valoraciones más bajas y las más altas.

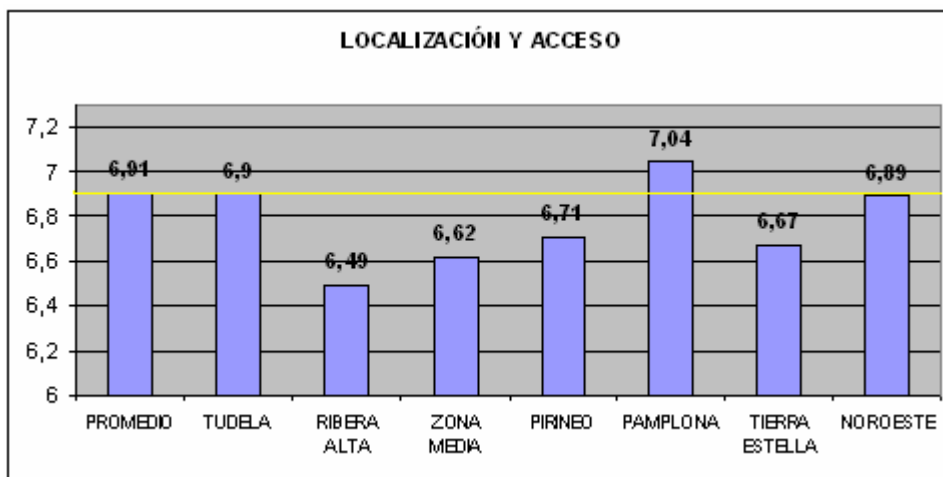


A continuación se muestran las valoraciones y puntuaciones obtenidas para cada aspecto por separado y la valoración de cada uno en cada comarca.

- **Localización y acceso a los servicios.**

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	3	0,43%	0,43%
1	1	0,14%	0,57%
2	4	0,57%	1,14%
3	13	1,86%	3,00%
4	24	3,43%	6,43%
5	79	11,29%	17,71%
6	128	18,29%	36,00%
7	187	26,71%	62,71%
8	162	23,14%	85,86%
9	67	9,57%	95,43%
10	32	4,57%	100,00%
TOTAL	700	100%	100%
PROMEDIO	6,91		
DESV. TÍPICA	1,63		

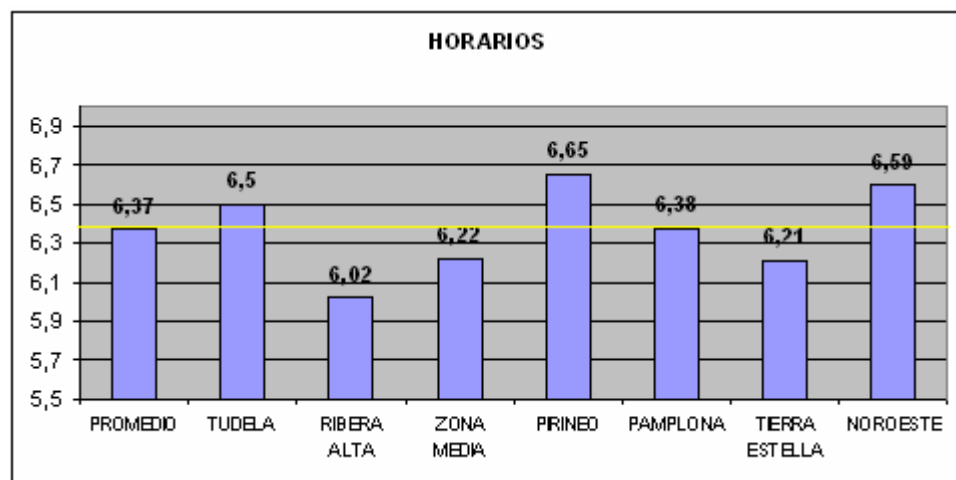
Donde mejor se valora la Localización y acceso a los servicios es en Pamplona. Es en la Ribera Alta donde peor se valora, aunque la puntuación obtenida estaría en el ámbito de lo bastante positivo (6,49).



- Horarios

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	15	2,14%	2,14%
1	1	0,14%	2,29%
2	9	1,29%	3,57%
3	25	3,57%	7,14%
4	66	9,43%	16,57%
5	108	15,43%	32,00%
6	110	15,71%	47,71%
7	139	19,86%	67,57%
8	147	21,00%	88,57%
9	49	7,00%	95,57%
10	31	4,43%	100,00%
TOTAL	700	100%	100%
PROMEDIO		6,37	
DESV. TÍPICA		2,03	

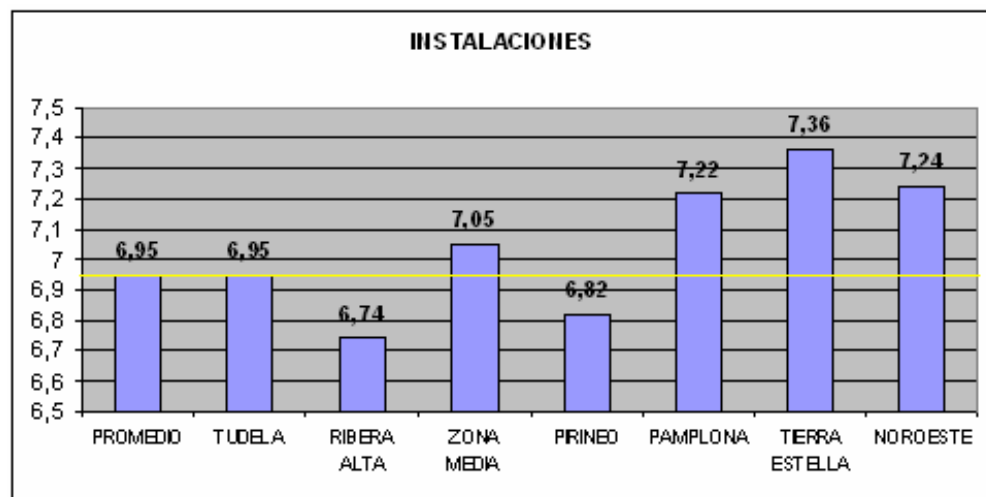
En la comarca de Pirineos es donde mejor se ha valorado este aspecto. De nuevo, en la Ribera Alta se obtiene la peor puntuación.



- Instalaciones físicas

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	3	0,43%	0,43%
1	0	0,00%	0,43%
2	6	0,86%	1,29%
3	8	1,14%	2,43%
4	23	3,29%	5,71%
5	59	8,43%	14,14%
6	110	15,71%	29,86%
7	183	26,14%	56,00%
8	185	26,43%	82,43%
9	70	10,00%	92,43%
10	49	7,00%	99,43%
TOTAL	696	99,43%	99,43%
PROMEDIO		7,13	
DESV. TÍPICA		1,64	

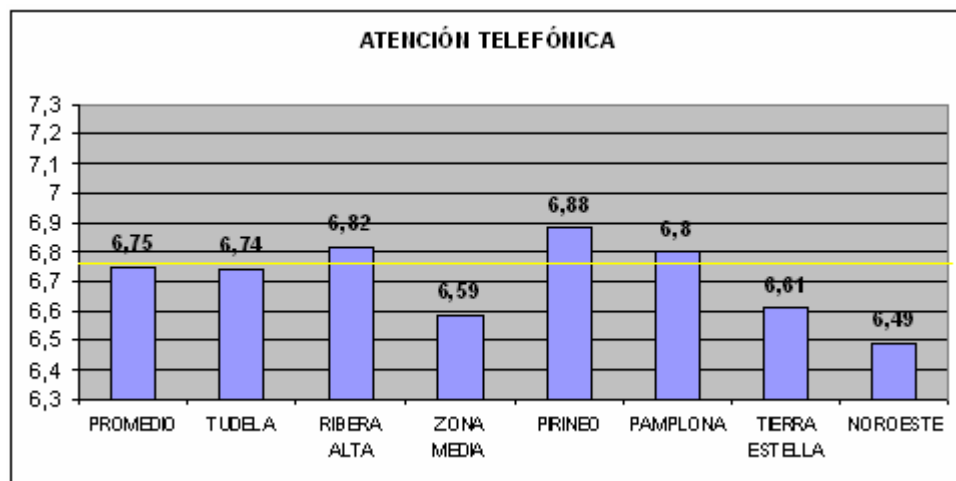
Las instalaciones físicas han sido muy bien valoradas en casi todas las comarcas, aunque destacan Tierra Estella, Noroeste y Pamplona. Por el contrario y una vez más, Ribera Alta obtiene la peor puntuación.



- Atención telefónica

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	11	1,57%	1,57%
1	5	0,71%	2,29%
2	13	1,86%	4,14%
3	16	2,29%	6,43%
4	34	4,86%	11,29%
5	89	12,71%	24,00%
6	96	13,71%	37,71%
7	140	20,00%	57,71%
8	166	23,71%	81,43%
9	72	10,29%	91,71%
10	43	6,14%	97,86%
TOTAL	685	97,86%	97,86%
PROMEDIO		6,75	
DESV. TÍPICA		2,04	

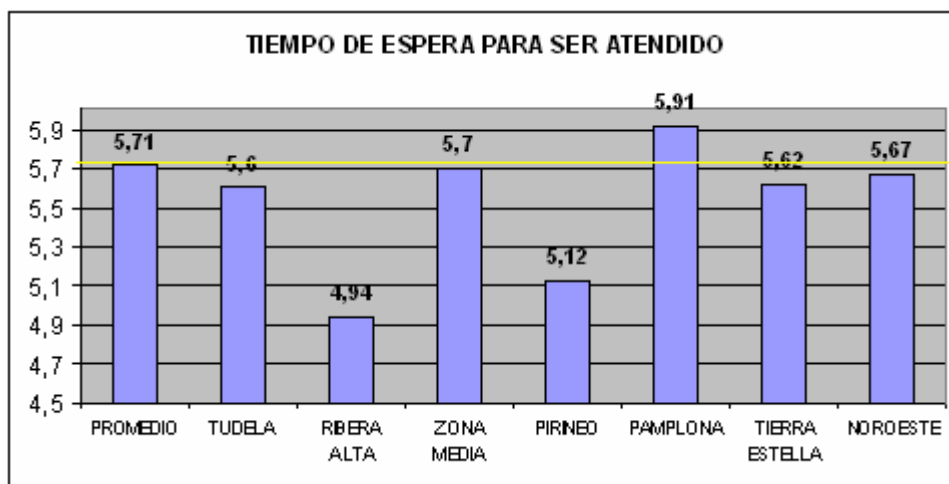
La atención telefónica sin embargo ha obtenido la segunda mejor valoración en la Ribera Alta, después del Pirineo. En cambio en la comarca del Noroeste es donde se ha otorgado la puntuación media más baja.



- Tiempo de espera para ser atendido

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	23	3,29%	3,29%
1	11	1,57%	4,86%
2	21	3,00%	7,86%
3	37	5,29%	13,14%
4	82	11,71%	24,86%
5	129	18,43%	43,29%
6	133	19,00%	62,29%
7	116	16,57%	78,86%
8	98	14,00%	92,86%
9	28	4,00%	96,86%
10	21	3,00%	99,86%
TOTAL	699	99,86%	99,86%
PROMEDIO		5,71	
DESV. TÍPICA		2,16	

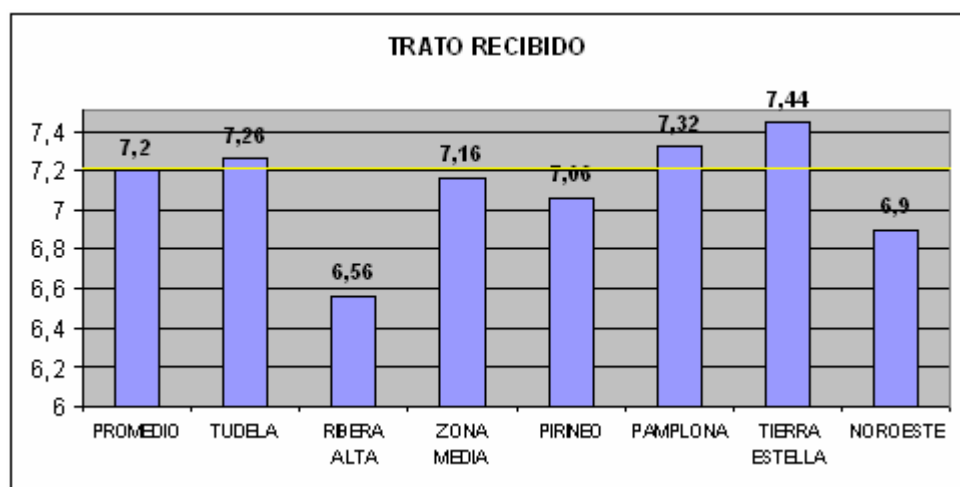
Como ya se ha comentado anteriormente, el tiempo de espera para ser atendido ha sido uno de los aspectos peor valorados. Concretamente en la Ribera Alta es donde peor se valora, sin sobrepasar los 4,94 puntos de promedio. En el mejor de los casos, Pamplona, esta puntuación alcanza el 5,91. Asimismo cabe destacar que en este caso la dispersión de los datos respecto a la media es significativamente mayor que en los demás aspectos analizados.



- Trato recibido

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	7	1,00%	1,00%
1	1	0,14%	1,14%
2	1	0,14%	1,29%
3	11	1,57%	2,86%
4	16	2,29%	5,14%
5	68	9,71%	14,86%
6	101	14,43%	29,29%
7	176	25,14%	54,43%
8	172	24,57%	79,00%
9	83	11,86%	90,86%
10	63	9,00%	99,86%
TOTAL	699	99,86%	99,86%
PROMEDIO	7,20		
DESV. TÍPICA	1,75		

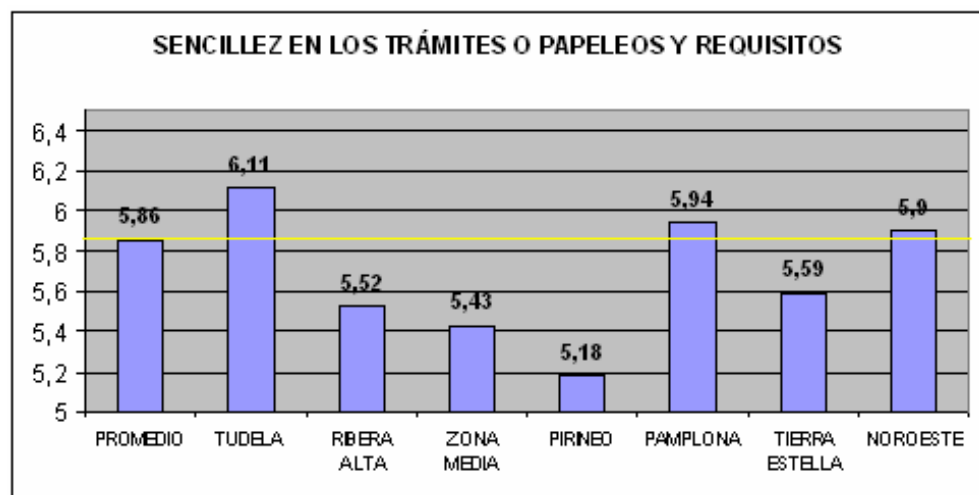
El trato recibido es otra de las cuestiones mejor valoradas, siendo la comarca con mejor puntuación Tierra Estella (7,44) y la peor Ribera Alta (6,56).



- Sencillez en los trámites o papeleos y requisitos

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	20	2,86%	2,86%
1	6	0,86%	3,71%
2	20	2,86%	6,57%
3	32	4,57%	11,14%
4	75	10,71%	21,86%
5	127	18,14%	40,00%
6	138	19,71%	59,71%
7	127	18,14%	77,86%
8	83	11,86%	89,71%
9	53	7,57%	97,29%
10	13	1,86%	99,14%
TOTAL	694	99,14%	99,14%
PROMEDIO		5,86	
DESV. TÍPICA		2,09	

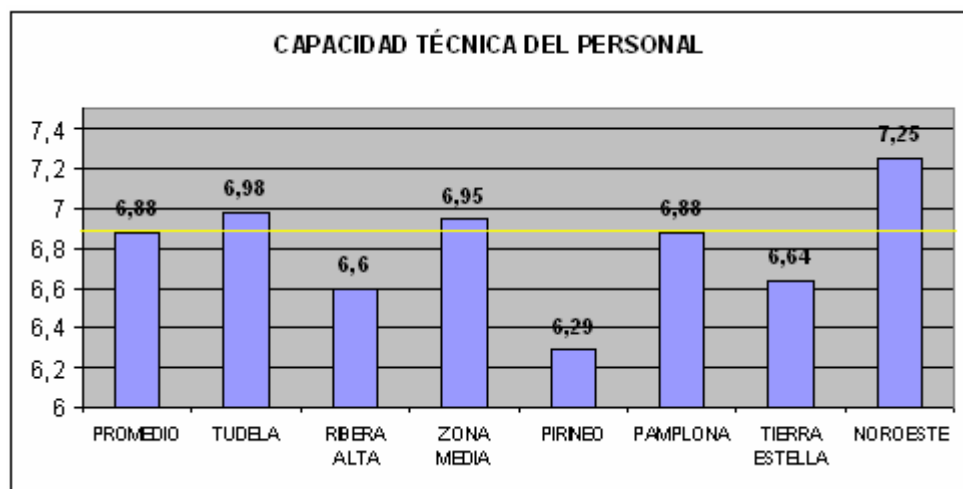
Esta cuestión ha sido una de las que peor valoración media ha obtenido. Sólo se han obtenido 3 comarcas con valoraciones por encima de esta media: Tudela (6,11), Pamplona (5,94) y Noroeste (5,9). El Pirineo es quien logra la peor puntuación (5,18). En este caso también se detecta una dispersión de los datos importante respecto a la media.



- Capacidad técnica del personal

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	10	1,43%	1,43%
1	3	0,43%	1,86%
2	1	0,14%	2,00%
3	11	1,57%	3,57%
4	17	2,43%	6,00%
5	84	12,00%	18,00%
6	126	18,00%	36,00%
7	196	28,00%	64,00%
8	147	21,00%	85,00%
9	58	8,29%	93,29%
10	45	6,43%	99,71%
TOTAL	698	99,71%	99,71%
PROMEDIO		6,88	
DESV. TÍPICA		1,77	

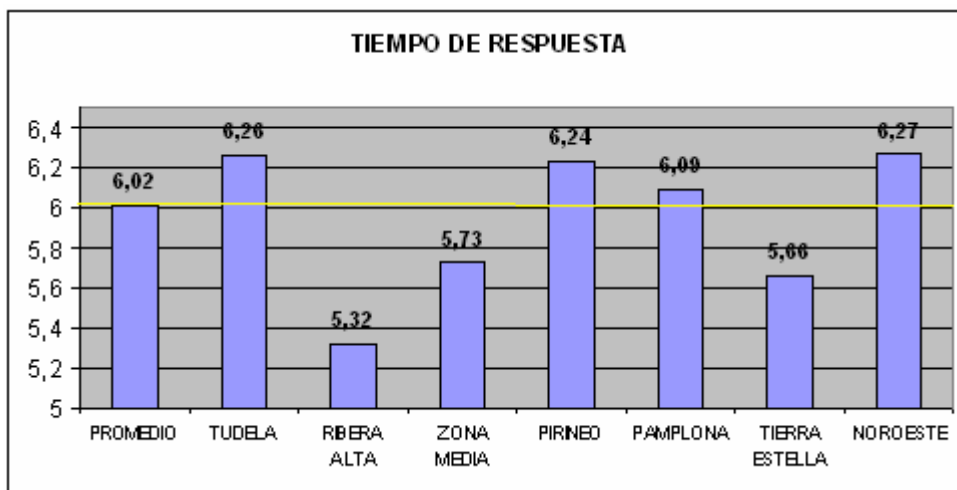
En cuanto a la percepción de la capacidad técnica del personal, es en la comarca del Noroeste (7,25) donde se aprecia la puntuación más alta. Por el contrario Pirineo obtiene la más baja, 6,29.



- Tiempo de respuesta

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	20	2,86%	2,86%
1	5	0,71%	3,57%
2	16	2,29%	5,86%
3	34	4,86%	10,71%
4	56	8,00%	18,71%
5	112	16,00%	34,71%
6	145	20,71%	55,43%
7	147	21,00%	76,43%
8	98	14,00%	90,43%
9	45	6,43%	96,86%
10	18	2,57%	99,43%
TOTAL	696	99,43%	99,43%
PROMEDIO		6,02	
DESV. TÍPICA		2,07	

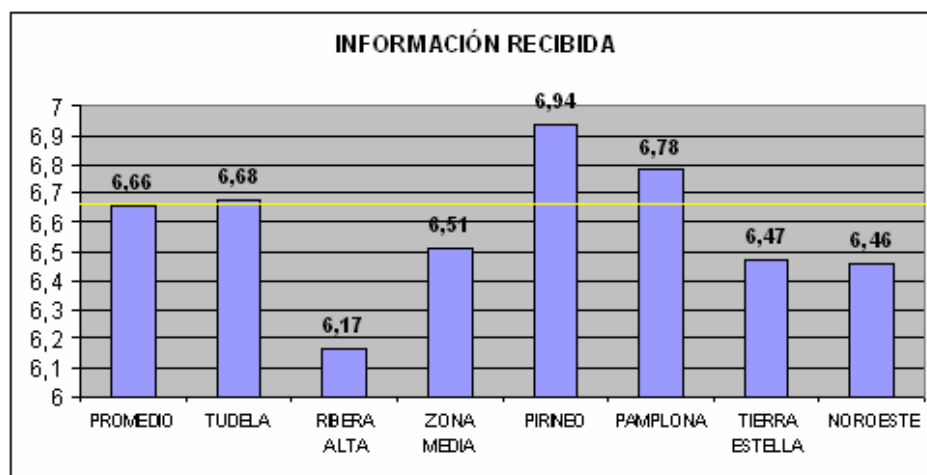
En el Noreste (6,27), Tudela (6,26), y Pirineo (6,24) es donde se ha valorado de mejor forma el tiempo de respuesta, con puntuaciones muy similares. En cambio, Ribera Alta una vez más es la comarca con peor valoración (5,32). La dispersión de los datos también ha sido notable en este caso.



- Información recibida

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	10	1,43%	1,43%
1	1	0,14%	1,57%
2	10	1,43%	3,00%
3	17	2,43%	5,43%
4	29	4,14%	9,57%
5	103	14,71%	24,29%
6	131	18,71%	43,00%
7	163	23,29%	66,29%
8	135	19,29%	85,57%
9	51	7,29%	92,86%
10	47	6,71%	99,57%
TOTAL	697	99,57%	99,57%
PROMEDIO		6,66	
DESV. TÍPICA		1,91	

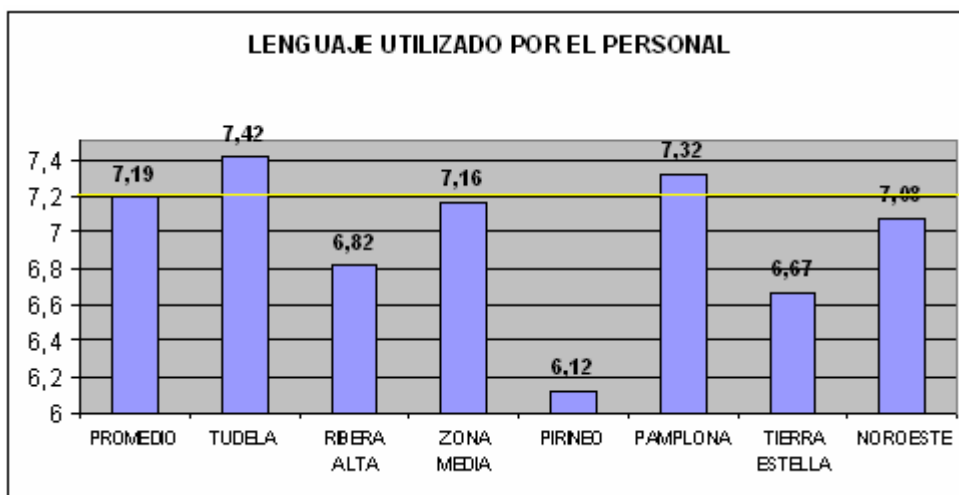
En este caso el Pirineo (6,94) y Pamplona (6,78) obtienen mejor valoración que el resto de comarcas. Ribera Alta por su parte, vuelve a ser la peor valorada con 6,17 puntos sobre 10.



- Lenguaje utilizado por el personal

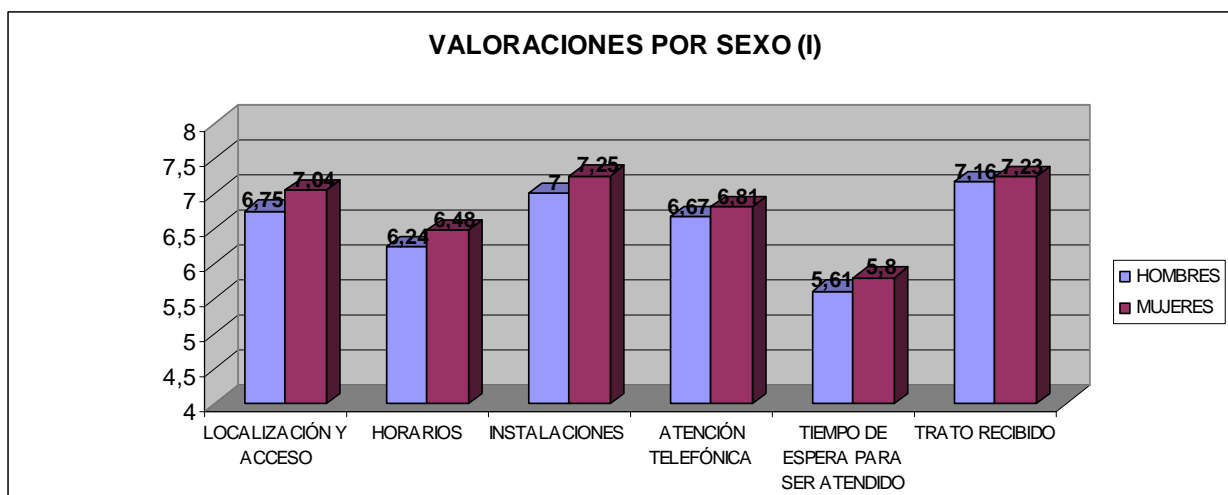
VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	8	1,14%	1,14%
1	1	0,14%	1,29%
2	6	0,86%	2,14%
3	11	1,57%	3,71%
4	13	1,86%	5,57%
5	51	7,29%	12,86%
6	119	17,00%	29,86%
7	172	24,57%	54,43%
8	167	23,86%	78,29%
9	75	10,71%	89,00%
10	71	10,14%	99,14%
TOTAL	694	99,14%	99,14%
PROMEDIO		7,18	
DESV. TÍPICA		1,81	

El análisis de esta cuestión ofrece valores diferentes a los vistos hasta ahora en las anteriores preguntas. Tudela (7,42) y Pamplona (7,32) son las comarcas con mejores valoraciones, mientras que el Pirineo es la que peor valoración obtiene (6,12), cuando en la mayoría de cuestiones ha obtenido puntuaciones superiores al resto.

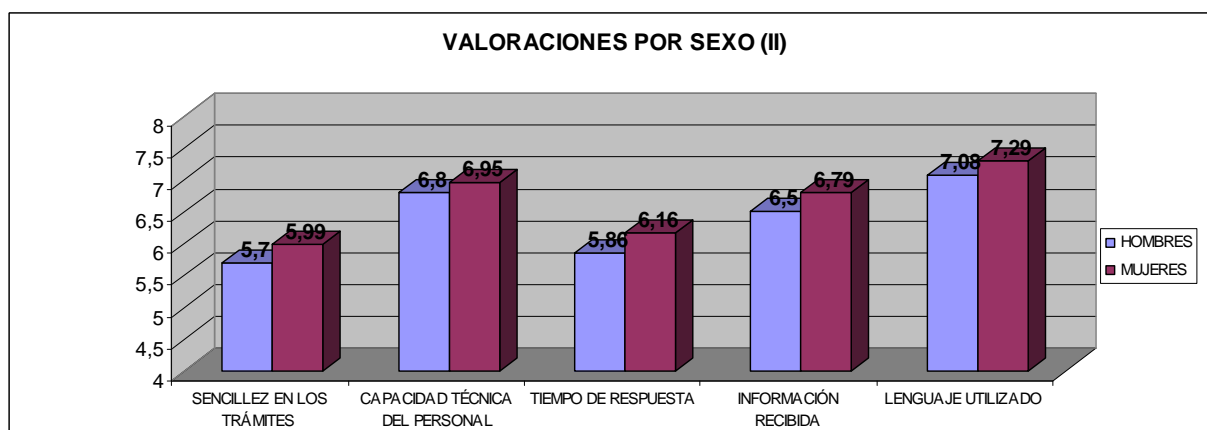


Se ha observado que la Ribera Alta ha sido la comarca que ha obtenido mayores tendencias hacia peores puntuaciones en la mayoría de las cuestiones analizadas. Sin embargo, concluir qué comarca es la que ha conseguido mejores puntuaciones es más complicado, ya que las valoraciones más altas han estado repartidas de forma diferente entre Pamplona, Tudela, Tierra Estella, Noroeste y Pirineo.

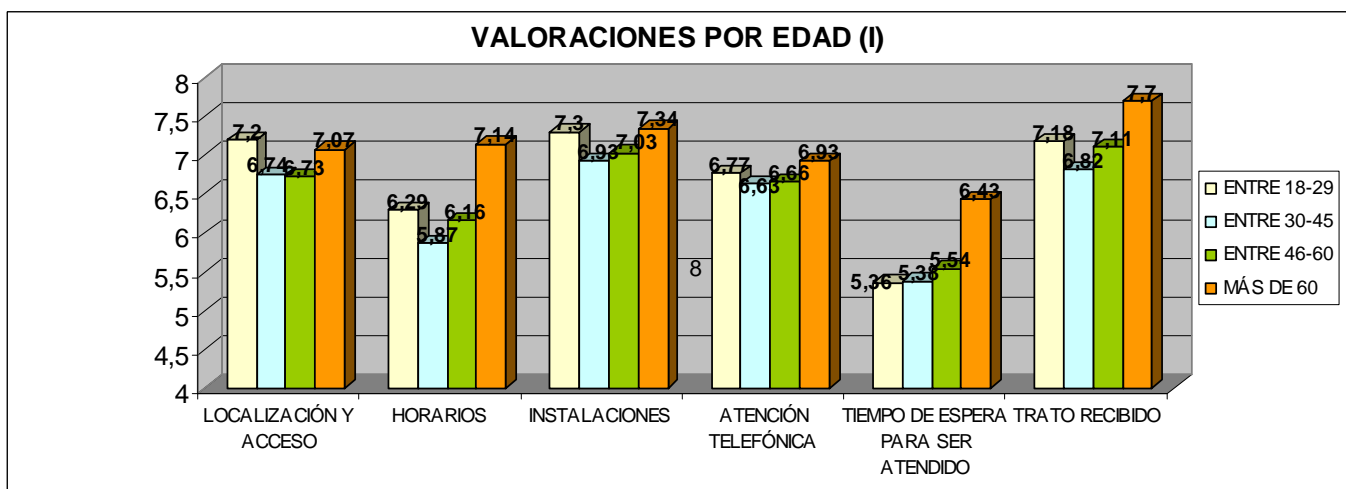
A continuación se procede a analizar los mismos aspectos que hasta ahora, pero atendiendo a las diferencias que puede haber en cuanto al sexo de los encuestados.



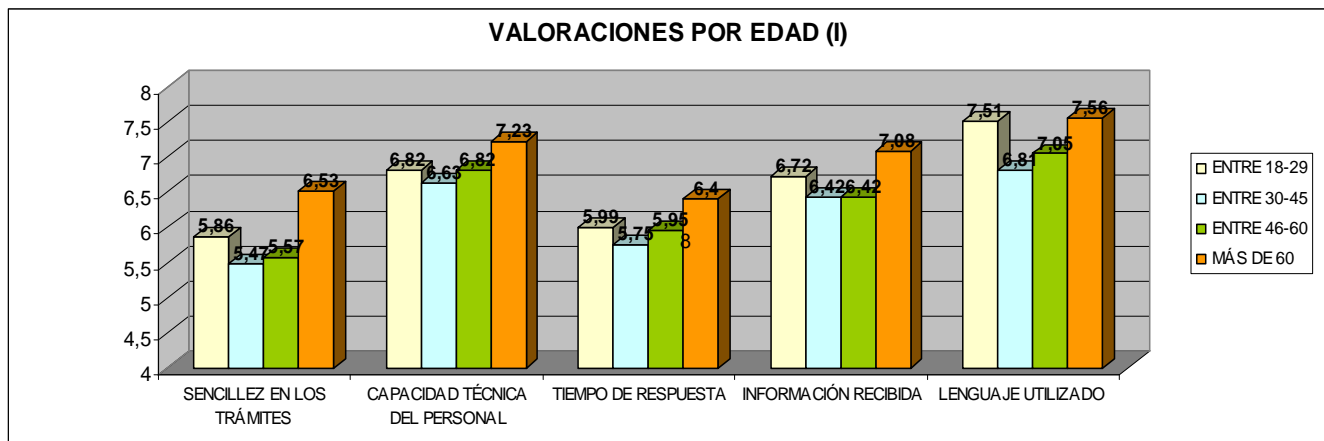
Como ya se ha visto en otras ocasiones, las mujeres son quienes han valorado más positivamente todos los aspectos analizados. En la mayoría de los casos, la puntuación de las mujeres se encuentra 0,2-0,25 puntos por encima de la de los hombres. Donde mayor diferencia se observa es a la hora de valorar el tiempo de respuesta, ya que la puntuación media de las mujeres se sitúa 0,30 por encima que la de los hombres.



A continuación se analizan los datos, atendiendo a la edad de los encuestados, para ver si se detectan diferencias significativas.

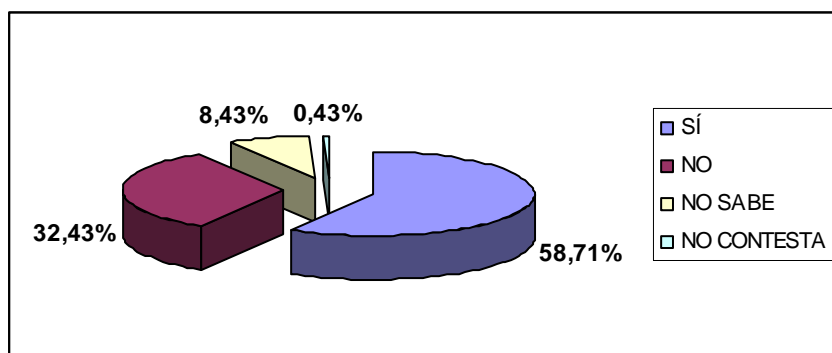


A primera vista lo que más destaca de este análisis es que los rangos de edades extremas (el más alto y el más bajo), es decir las personas de más de 60 años y las personas entre 18-29 años son quienes ofrecen valoraciones más altas para todos los aspectos analizados. Por el contrario, el grupo de personas con edades comprendidas entre los 30-45 años son los que han valorado con puntuaciones más bajas todas las cuestiones que se muestran.



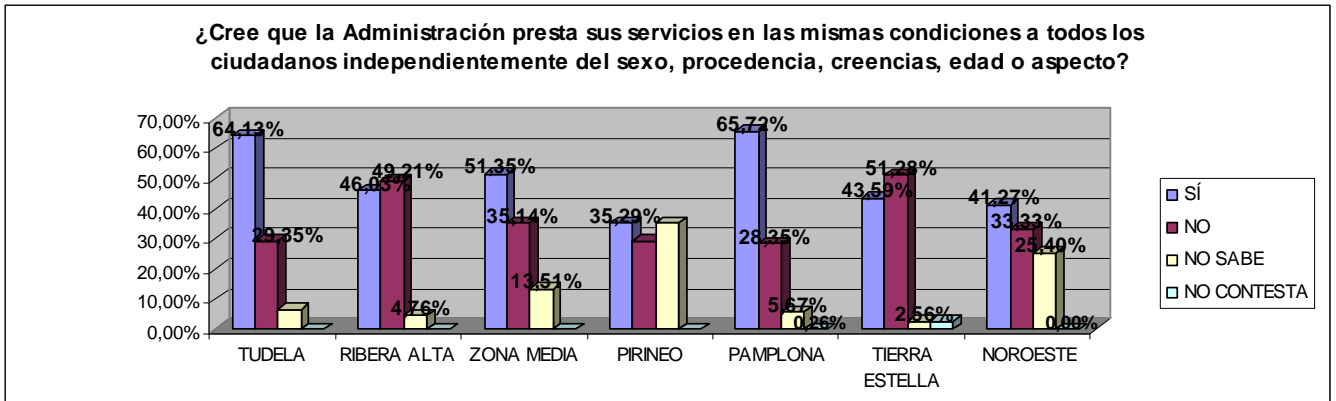
5. ¿Cree que la Administración presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos independientemente del sexo, procedencia, creencias, edad o aspecto?

RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
SÍ	411	58,71%
NO	227	32,43%
NO SABE	59	8,43%
NO CONTESTA	3	0,43%
TOTAL	700	100%

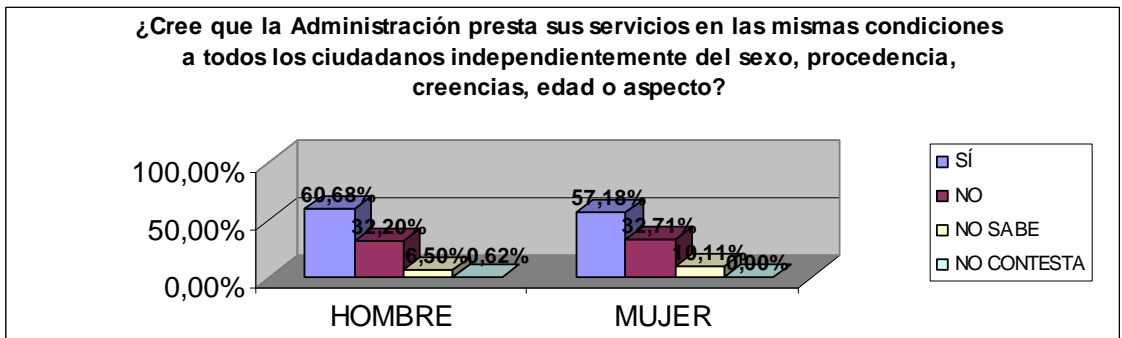


La mayoría de las personas (58,71%) encuestadas opina que la Administración presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos independientemente del sexo, procedencia, creencias, edad o aspecto.

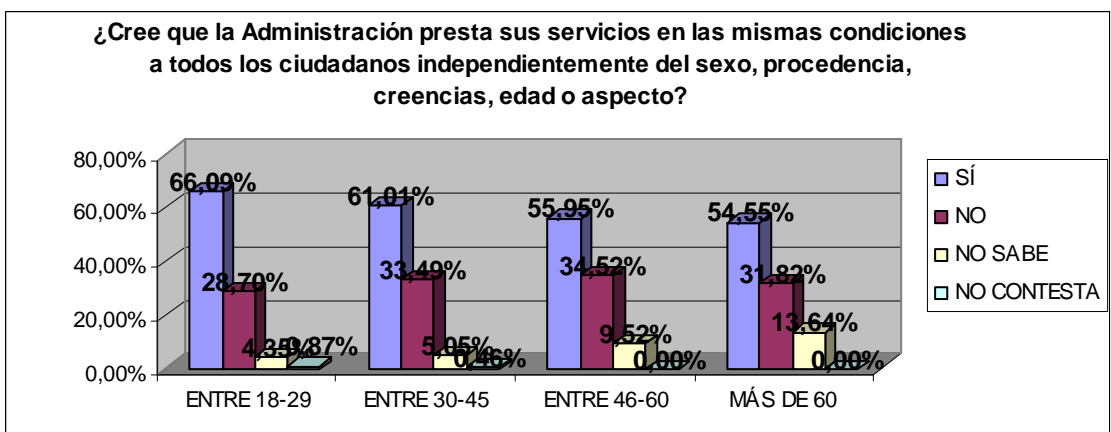
Sin embargo si atendemos a las respuestas obtenidas por cada comarca, los resultados obtenidos son distintos. Mientras que en Tudela, la Zona Media y Pamplona cumplen con lo anteriormente citado, en la Ribera Alta y Tierra Estella existen más personas (49,21% y 51,28% respectivamente) opinando lo contrario (que no presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos). En el Pirineo y el Noroeste no obstante hay un elevado porcentaje de personas que no han podido opinar al respecto por desconocimiento.



En cuanto al sexo, tanto la mayoría de los hombres (60,68%) como de las mujeres (57,10) opinan que no existe discriminación por parte de las Administraciones Públicas.

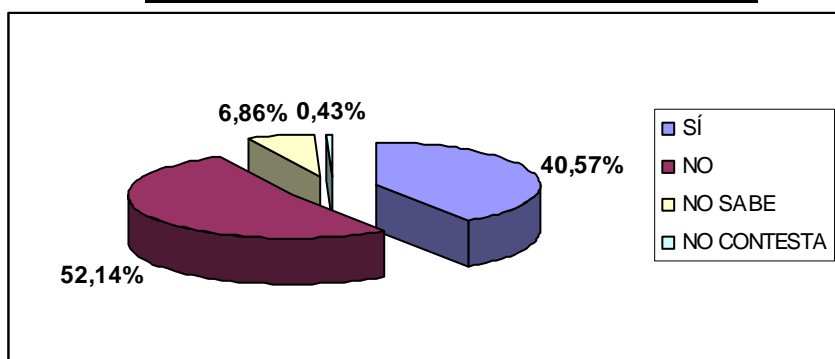


Por rangos de edad, los jóvenes son los que más confían en la cuestión planteada, decreciendo la confianza a medida que aumenta la edad.



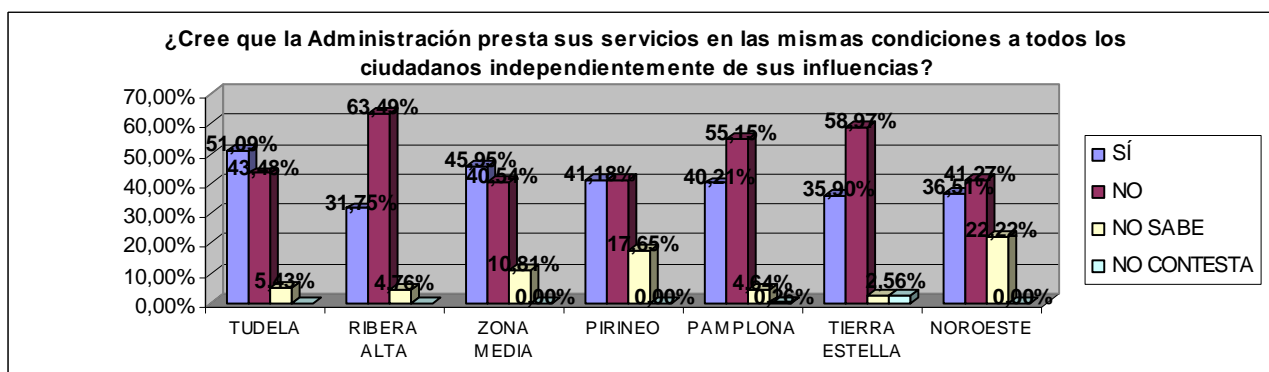
6. ¿Cree que la Administración presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos independientemente de sus influencias?

RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
SÍ	284	40,57%
NO	365	52,14%
NO SABE	48	6,86%
NO CONTESTA	3	0,43%
TOTAL	700	100%

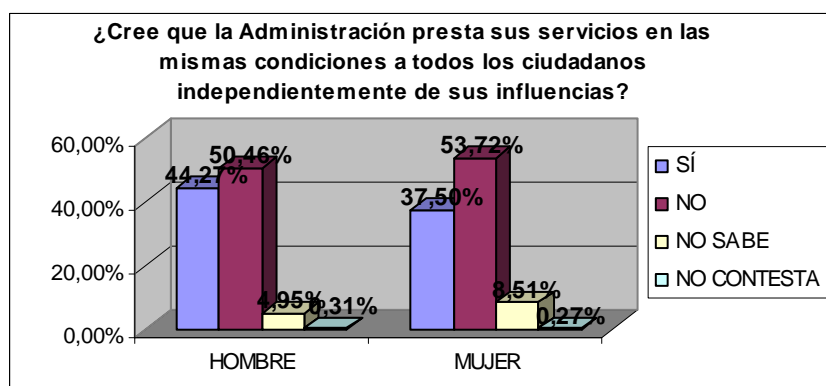


Cuando se pregunta por el diferente trato por parte de la Administración en función de la influencia, la relación se invierte. La mayoría de las personas encuestadas (52,14%) ha opinado que la Administración no presta sus servicios en las mismas condiciones a todos. Esto puede entenderse como existencia de favoritismos a personas que tengan influencia sobre la Administración Pública.

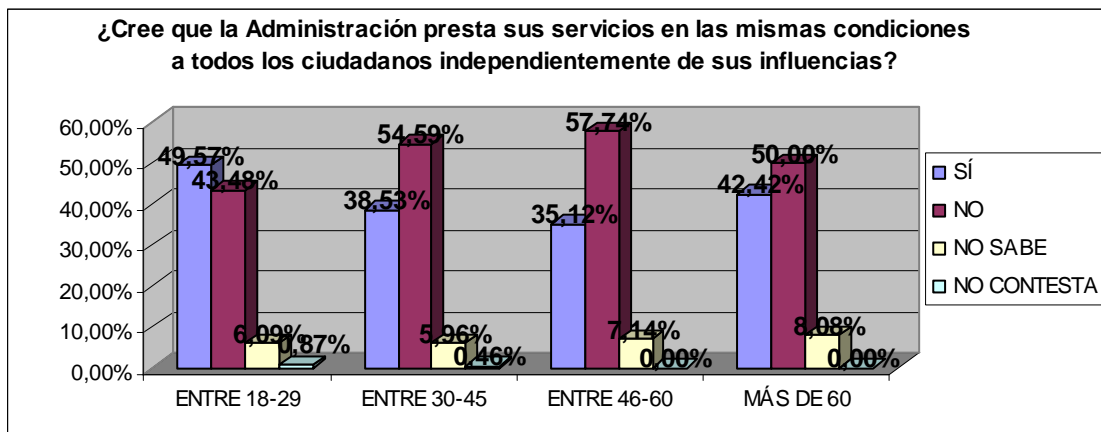
Por zonas geográficas, en Ribera Alta es donde mayor porcentaje de personas opina que no se prestan los servicios en las mismas condiciones (63,49%). Sin embargo en Tudela (51,09%) y la Zona Media (45,05%) la mayoría de los encuestados opinan lo contrario.



En el análisis por sexos, no se vierten diferencias respecto a lo obtenido para todos los encuestados en general.

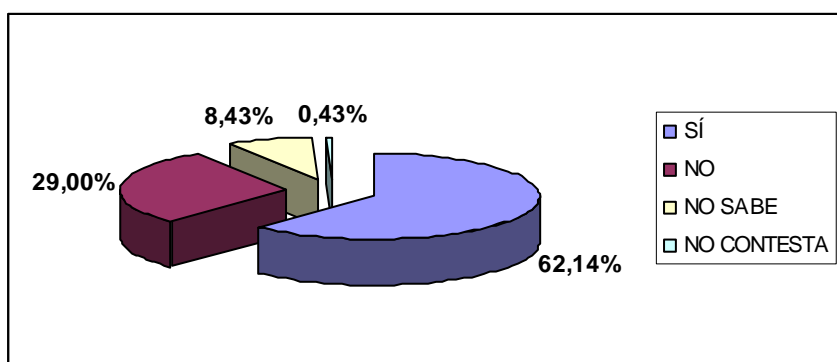


Respecto al análisis por edades, en todos los rangos menos en el más joven (18-29 años) se opina lo mismo que en términos generales para todos los encuestados. El 49,57% de este rango cree que sí se prestan los servicios en las mismas condiciones. Los jóvenes, continúan siendo los que más confían.



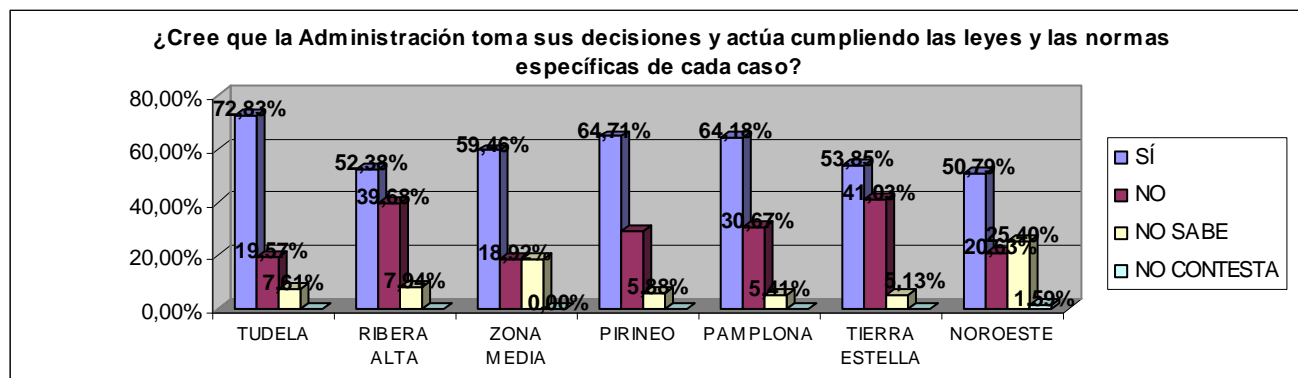
7. ¿Cree que la Administración toma sus decisiones y actúa cumpliendo las leyes y las normas específicas de cada caso?

RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
SÍ	435	62,14%
NO	203	29,00%
NO SABE	59	8,43%
NO CONTESTA	3	0,43%
TOTAL	700	100%

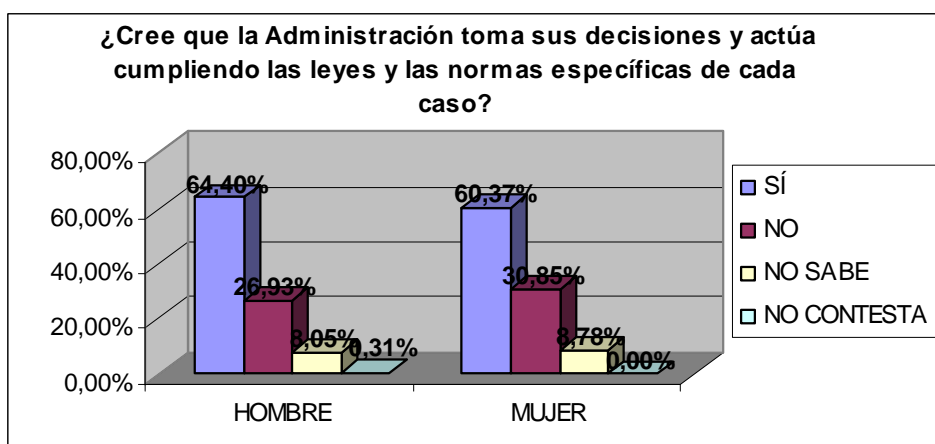


El 62,14% de los encuestados opina que la Administración actúa cumpliendo las leyes y normas específicas de cada caso mientras que un 29% responde negativamente y el 8,43 no sabe responder.

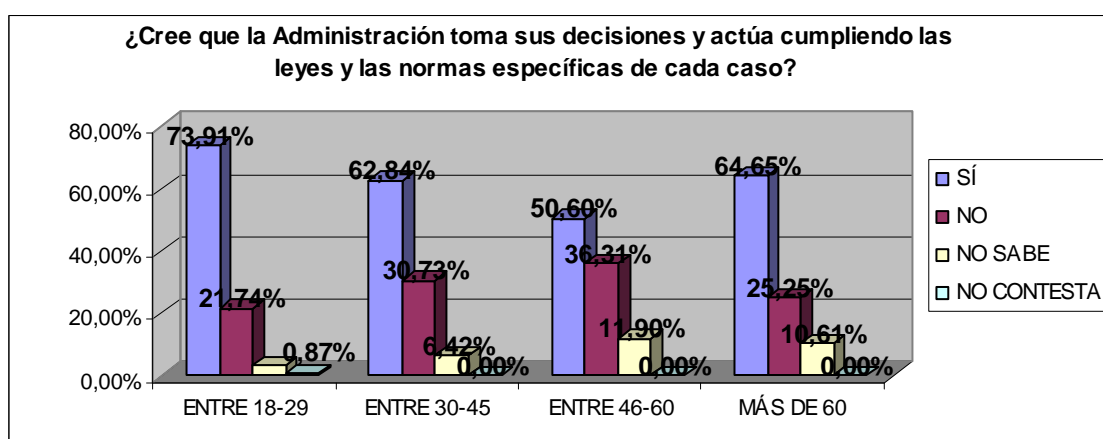
En cuanto al análisis de la misma pregunta pero por zonas geográficas, los datos obtenidos son similares aunque lo más destacable sería que en Tudela ese porcentaje aumenta hasta el 72,82%.



Como podemos observar en el gráfico, en relación al sexo de los encuestados, siguen siendo en este tema los hombres (64,40), con casi 4 puntos por encima de las mujeres (60,37%) los que responden afirmativamente.

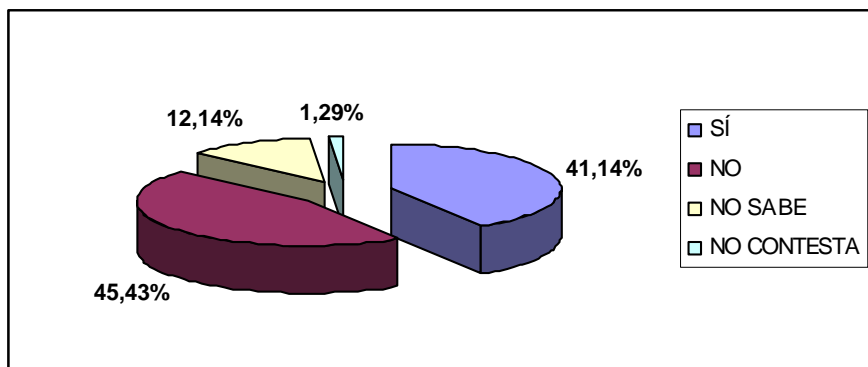


En el gráfico de más abajo, se puede observar la misma tendencia para los más jóvenes que con un 73,91% responden afirmativamente.



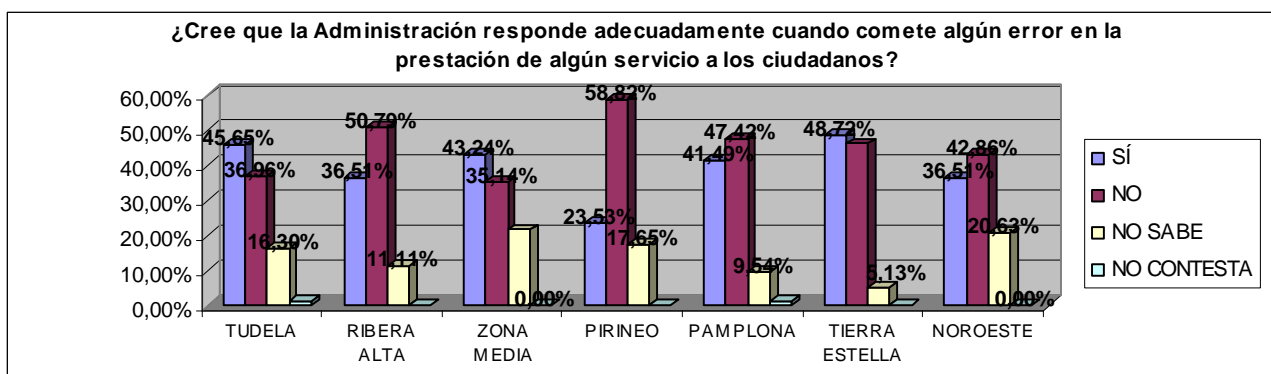
8. ¿Cree que la Administración responde adecuadamente cuando comete algún error en la prestación de algún servicio a los ciudadanos?

RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
SÍ	288	41,14%
NO	318	45,43%
NO SABE	85	12,14%
NO CONTESTA	9	1,29%
TOTAL	700	100%

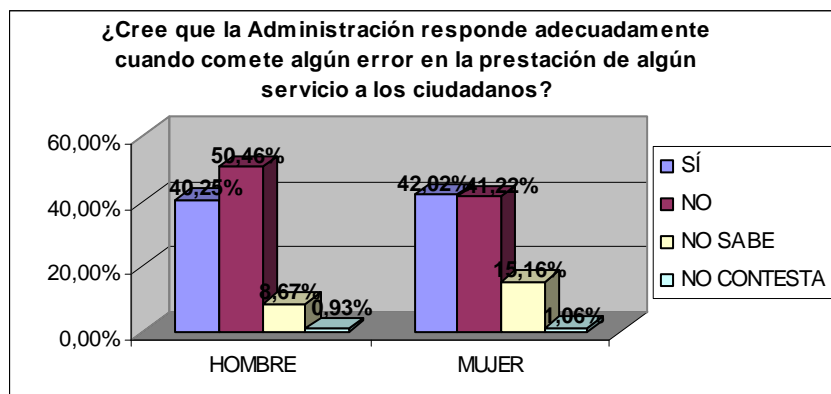


El 45,43% opina que la Administración no responde adecuadamente, mientras que el 41,14% opina lo contrario. Cabe destacar el porcentaje del 12,14% de personas que no saben contestar a la pregunta.

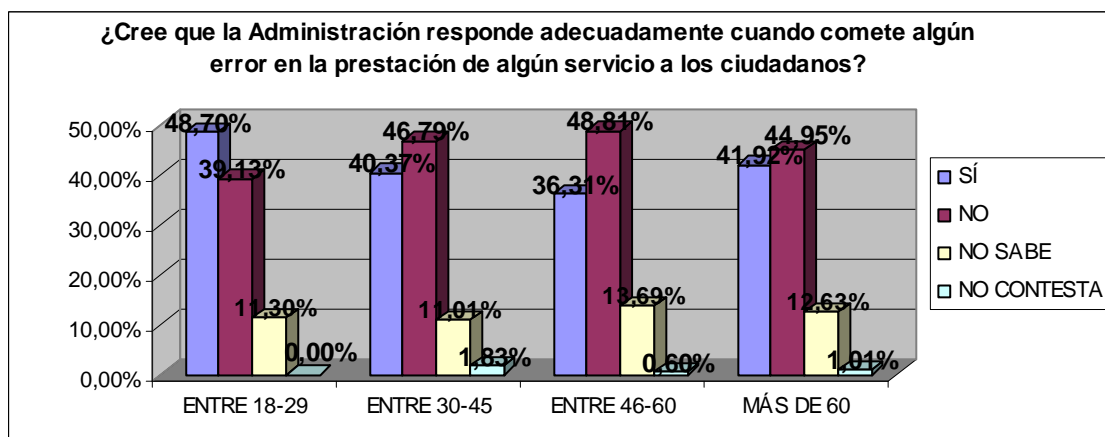
Veamos si estos datos varían si tenemos en cuenta la procedencia de los encuestados. Las excepciones ocurren en Tudela (45,65%), la Zona Media (43,24%) y Tierra Estella (48,72%), donde hay un mayor número de personas opinando que la Administración sí responde adecuadamente. Por el contrario, en el Pirineo el porcentaje de personas que opina que la Administración no responde adecuadamente aumenta significativamente (58,82%).



En cuanto a los hombres, la mayoría (50,46%) piensa que no se responde adecuadamente a los errores cometidos. Sin embargo la opinión de las mujeres está prácticamente igualada entre las que opinan que sí y que no.

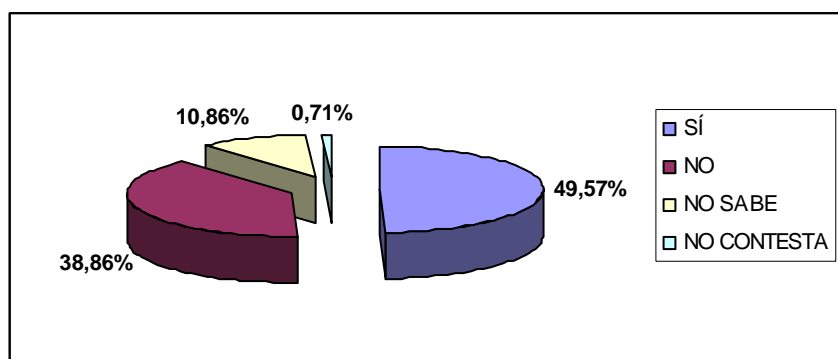


Por tramos de edad, la excepción la encontramos una vez más entre el rango de personas más jóvenes. El 48,70% de estos opina que la Administración responde adecuadamente cuando comete algún error en la prestación de servicios, mientras que en el resto de rangos la mayoría opina lo contrario.

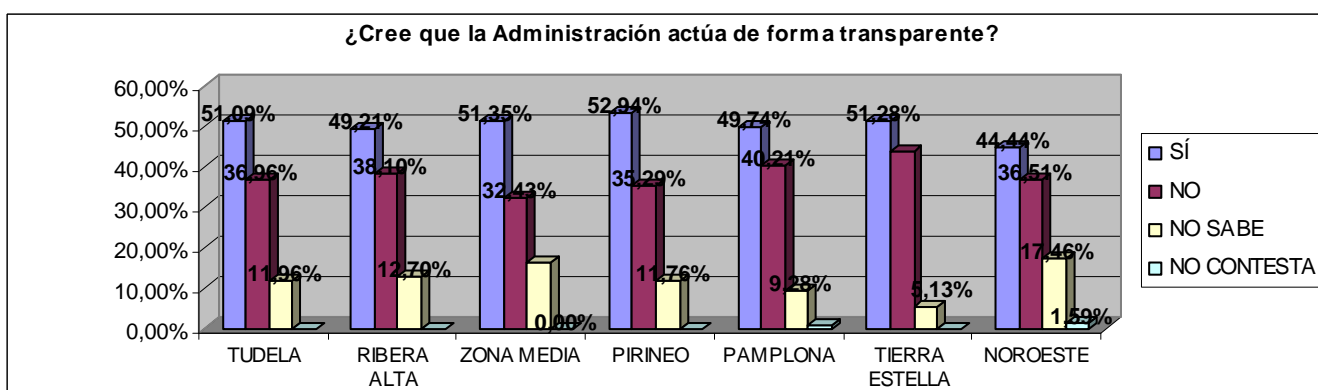


9. ¿Cree que la Administración actúa de forma transparente?

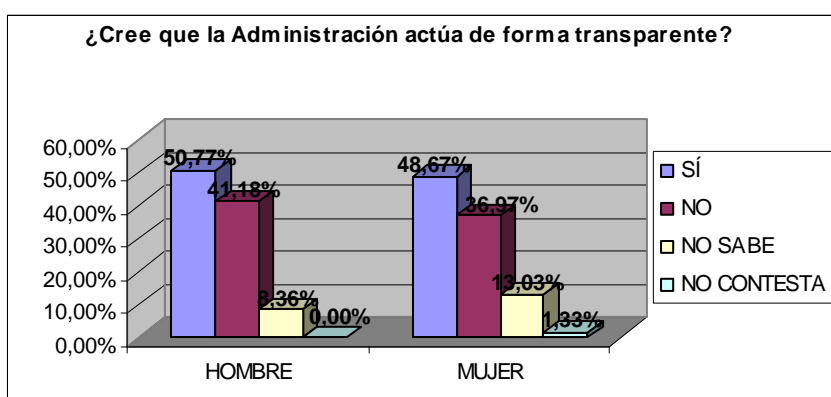
RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
SÍ	347	49,57%
NO	272	38,86%
NO SABE	76	10,86%
NO CONTESTA	5	0,71%
TOTAL	700	100%



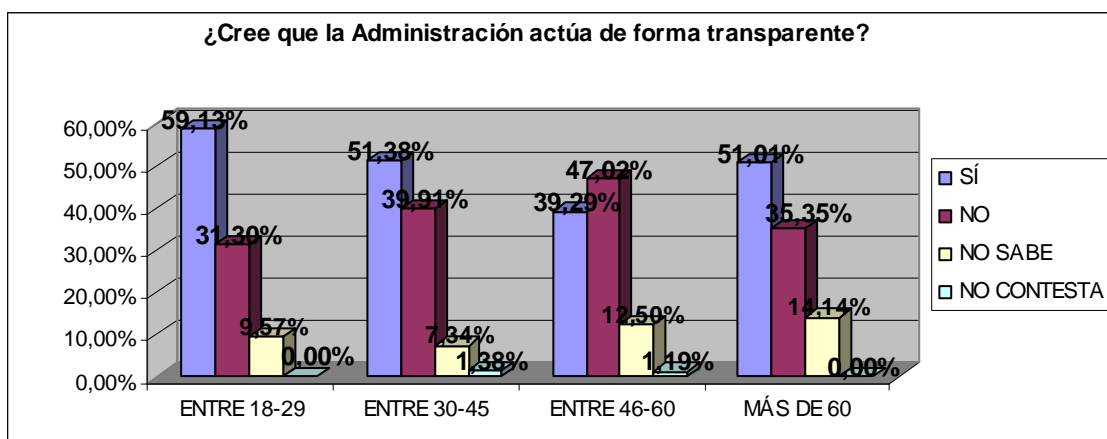
Casi la mitad de los encuestados (49,57) opina que la Administración Pública actúa de forma transparente. Los que afirman que no llegan a un 40% (38,86%) y como ocurre en este bloque de preguntas que estamos analizando el porcentaje de los que no saben es muy significativo (10,86).



Analizando los mismos datos pero atendiendo a las comarcas navarras, en todas ellas obtenemos que el grupo que opina de la misma forma es el mayoritario.



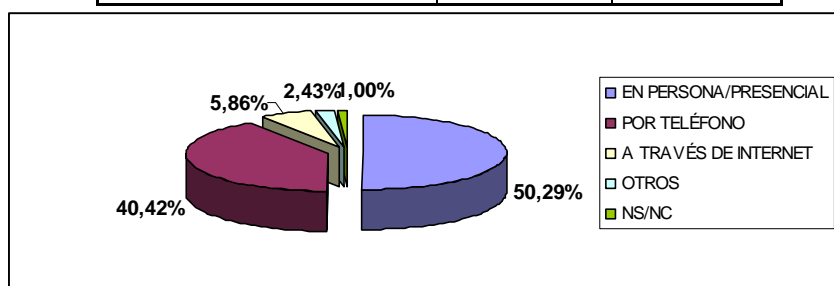
La excepción la encontramos al analizar las opiniones por rangos de edad. Entre las personas de 46-60 años, se puede apreciar que el 47,02% de ellos cree que la Administración Pública no actúa de forma transparente.



10. Cuando tiene que hacer alguna gestión administrativa, ¿de qué modo contacta con las administraciones?

Mayoritariamente el canal de contacto es el presencial (50,29%) seguido de cerca por el telefónico (40,42%). El número de personas que se decanta por contactar con la Administración a través de Internet desciende a un 5,86%.

RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
PRESENCIAL	352	50,29%
POR TELÉFONO	283	40,42%
A TRAVÉS DE INTERNET	41	5,86%
OTROS	17	2,43%
NS/NC	7	1,00%
TOTAL	700	100%

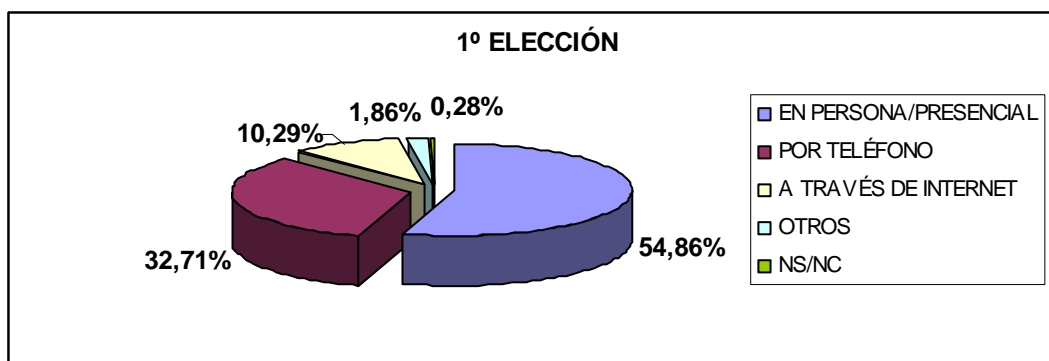


Codificación Otros:

Asistente Social	2
Asesoría/Gestoría	4
Abogado	1
Algún familiar	6
Por Carta	2
Asociaciones	2
TOTAL	17

11. Si tuviese que hacer alguna gestión administrativa y pudiese elegir, ¿Cómo preferiría contactar con la Administración en primer/segundo y tercer lugar?

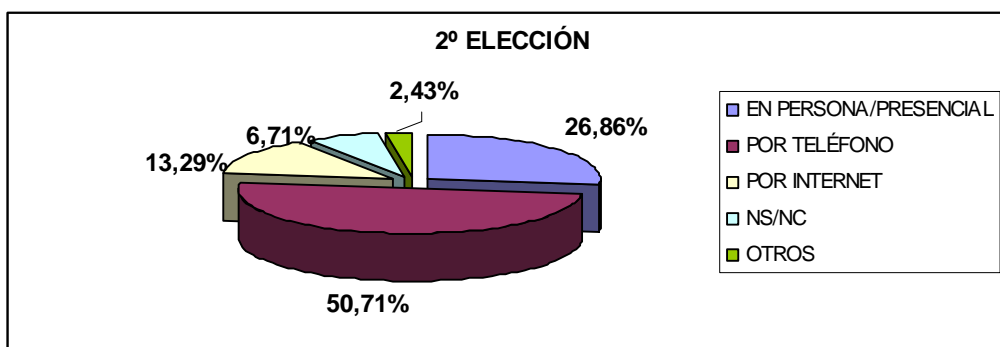
RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
EN PERSONA/PRESENCIAL	384	54,86%
POR TELÉFONO	229	32,71%
A TRAVÉS DE INTERNET	72	10,29%
OTROS	13	1,86%
NS/NC	2	0,28%
TOTAL	700	100%



La mayoría de las personas preferiría contactar en persona (52,86%) con la Administración Pública como primera elección, mientras que un 32,71% preferiría hacerlo por teléfono. Aparece de modo significativo que el porcentaje al que le gustaría realizarlo a través de Internet (13,29) aumenta más del doble con respecto al uso real que realizan (5,86%, ver pregunta nº10) de esta vía.

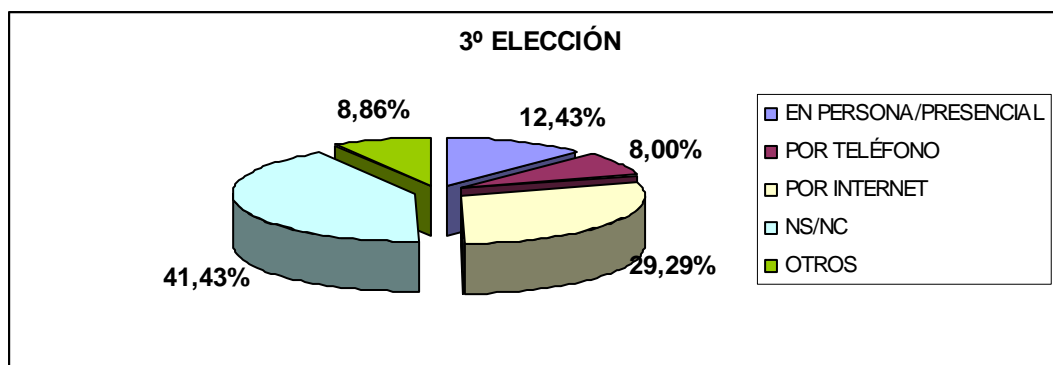
A continuación se muestra la tabla de frecuencias para la segunda elección, mayoritariamente es la telefónica (50,41%). Mientras que el canal presencial disminuye considerablemente frente a la primera elección, Internet aumenta un 3%.

RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
EN PERSONA/PRESENCIAL	188	26,86%
POR TELÉFONO	355	50,71%
POR INTERNET	93	13,29%
NS/NC	47	6,71%
OTROS	17	2,43%
TOTAL	700	100%

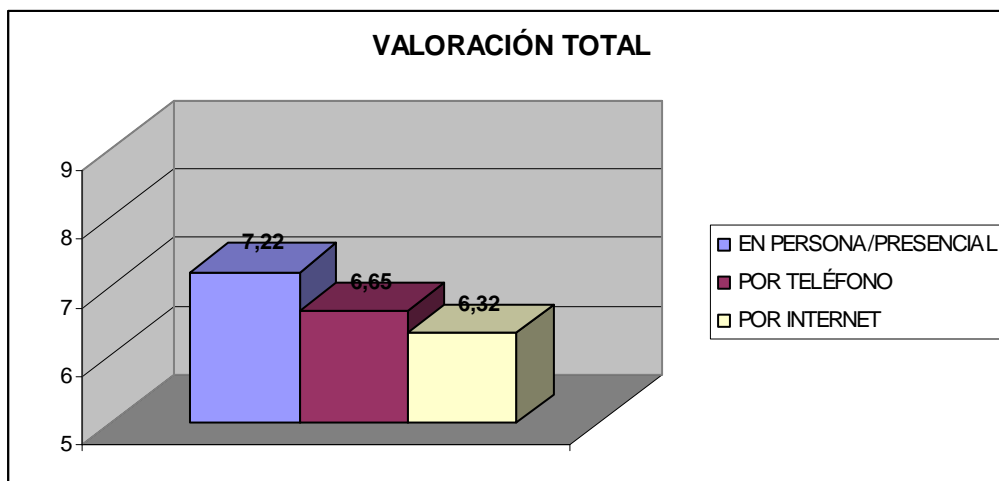


Finalmente, como 3º elección un 41,43% no sabría qué forma de contacto elegir. Por otro lado, un 29,29% preferiría contactar por Internet como 3º opción.

RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
EN PERSONA/PRESENCIAL	87	12,43%
POR TELÉFONO	56	8,00%
POR INTERNET	205	29,29%
NS/NC	290	41,43%
OTROS	62	8,86%
TOTAL	700	100%



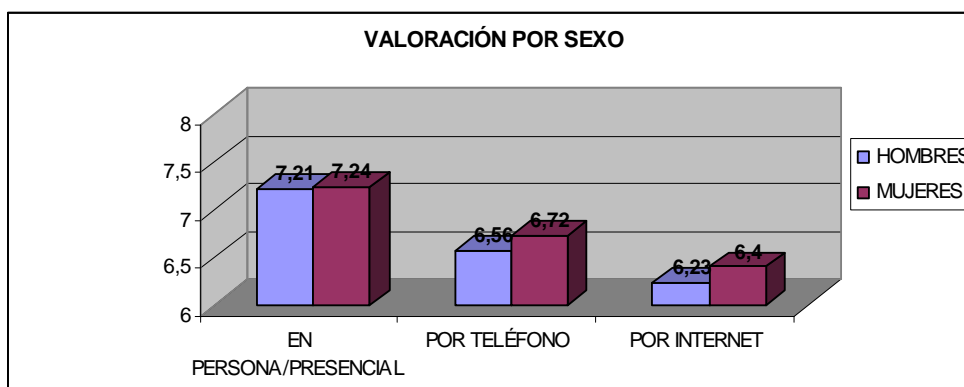
12. ¿Cómo valora los distintos canales de prestación de servicios?



CANAL	Valoración	Desv. Típica
EN PERSONA/PRESENCIAL	7,22	1,7
POR TELÉFONO	6,65	1,88
POR INTERNET	6,32	2,54

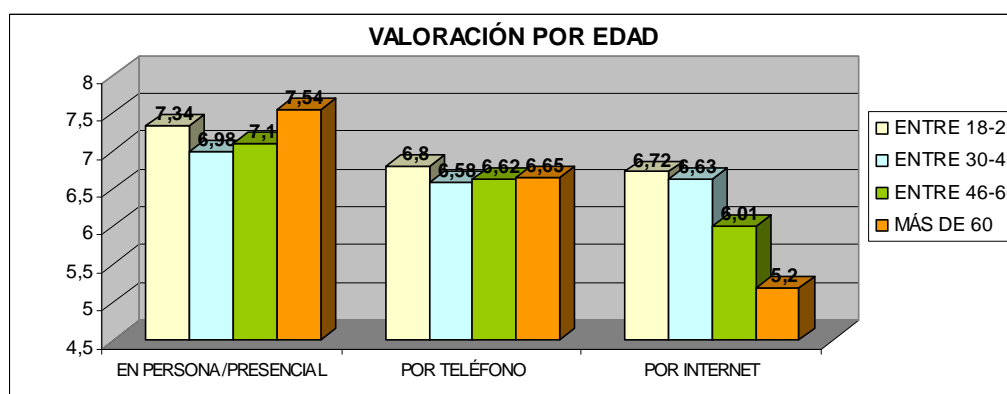
Al preguntar por la valoración sobre cada canal de prestación de servicios, el mejor puntado ha sido el presencial/en persona (7,22). En segundo lugar han quedado el teléfono (6,65) y en tercero Internet, con una puntuación 6,32 bastante elevada para el uso tan minoritario que se le da en comparación con los otros tres. Paralelamente es relevante mencionar que en este último caso las opiniones son muy variadas o dispersas (desviación de 2,54), con lo cual se quiere decir que la variabilidad es amplia y el consenso bajo.

Con respecto a la valoración del canal en función del sexo, el canal presencial ha sido valorado de la misma forma tanto por mujeres como hombres. Sin embargo tanto el canal telefónico como Internet han sido ligeramente mejor puntuados por los hombres.



CANAL	HOMBRES	Desv. Típica	MUJERES	Desv. Típica
EN PERSONA/PRESENCIAL	7,21	1,66	7,24	1,74
POR TELÉFONO	6,56	1,87	6,72	1,88
POR INTERNET	6,23	2,49	6,4	2,58

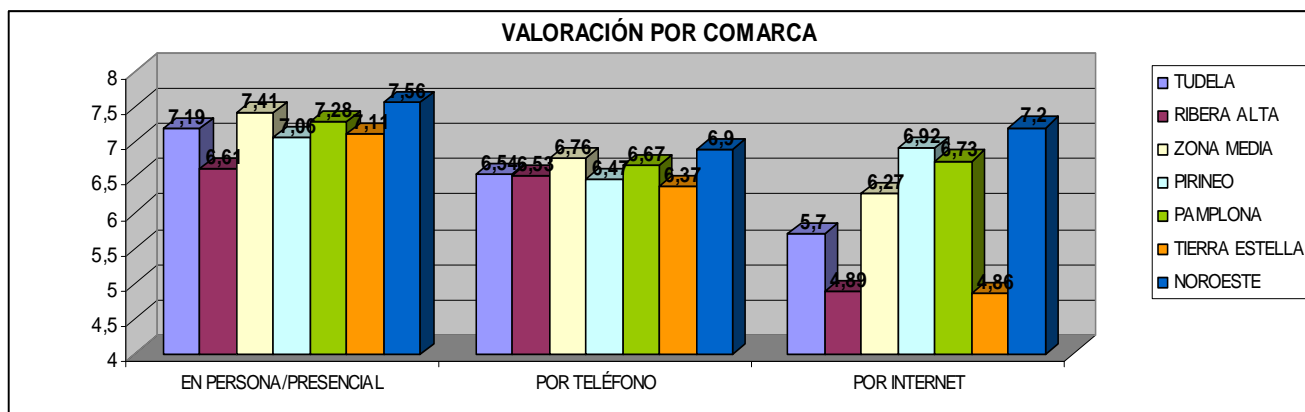
Atendiendo a la edad de las personas encuestadas, los más mayores (más de 60 años) y los más jóvenes han sido quienes han ofrecido una mejor puntuación al canal presencial, mientras que los grupos de edad mediana lo han valorado de forma muy similar. En cuanto al canal telefónico, éste también ha obtenido una mejor puntuación por parte de los más jóvenes, mientras que las valoraciones del resto han sido muy parecidas. Finalmente para Internet, también los más jóvenes han sido quienes lo han apreciado de mejor forma. Destacar que para este último canal, la valoración de las personas de más de 60 años ha sido significativamente más baja que la del resto (5,2 puntos).



CANAL	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
EN PERSONA/PRESENCIAL	7,34	6,98	7,1	7,54
POR TELÉFONO	6,8	6,58	6,62	6,65
POR INTERNET	6,72	6,63	6,01	5,2

DESVIACIONES TÍPICAS:

CANAL	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
EN PERSONA/PRESENCIAL	1,8	1,73	1,47	1,74
POR TELÉFONO	1,7	1,89	1,8	2,03
POR INTERNET	2,17	2,22	2,75	3,23



CANAL	TUDELA	RIBERA ALTA	ZONA MEDIA	PIRINEO	PAMPLONA	TIERRA ESTELLA
EN PERSONA/PRESENCIAL	7,19	6,61	7,41	7,06	7,28	7,11
POR TELÉFONO	6,54	6,53	6,76	6,47	6,67	6,37
POR INTERNET	5,7	4,89	6,27	6,92	6,73	4,86

DESVIACIONES TÍPICAS:

CANAL	TUDELA	RIBERA ALTA	ZONA MEDIA	PIRINEO	PAMPLONA	TIERRA ESTELLA
EN PERSONA/PRESENCIAL	1,55	2,08	1,54	1,39	1,72	1,29
POR TELÉFONO	2,19	1,81	1,57	1,5	1,88	1,82
POR INTERNET	3,16	3,78	1,39	2,87	1,95	3,34

La comarca del Noroeste es la que ofrece una mejor valoración para los tres canales mencionados. Por el contrario Tierra Estella, el Pirineo y la Ribera Alta son los que han asignado peores valoraciones a los tres canales a excepción de Internet, para el que el Pirineo ha otorgado la segunda mejor valoración (6,92).

TABLAS DE FRECUENCIAS:

- **En persona/presencial**

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	7	1,00%	1,00%
1	0	0,00%	1,00%
2	3	0,43%	1,43%
3	5	0,71%	2,14%
4	14	2,00%	4,14%
5	62	8,86%	13,00%
6	115	16,43%	29,43%
7	165	23,57%	53,00%
8	184	26,29%	79,29%
9	75	10,71%	90,00%
10	62	8,86%	98,86%
TOTAL	692	98,86%	98,86%
PROMEDIO		7,22	
DESV. TÍPICA		1,70	

VALORACIÓN	Frecuencias	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
0	7	1	3	0	3
1	0	0	0	0	0
2	3	1	2	0	0
3	5	3	0	2	0
4	14	1	7	5	1
5	62	7	22	17	16
6	115	16	43	30	26
7	165	31	51	43	40
8	184	29	51	48	56
9	75	11	25	13	26
10	62	15	11	10	26
TOTAL	692	115	215	168	194
0	1,01%	14,29%	42,86%	0,00%	42,86%
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	0,43%	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%
3	0,72%	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%
4	2,02%	7,14%	50,00%	35,71%	7,14%
5	8,96%	11,29%	35,48%	27,42%	25,81%
6	16,62%	13,91%	37,39%	26,09%	22,61%
7	23,84%	18,79%	30,91%	26,06%	24,24%
8	26,59%	15,76%	27,72%	26,09%	30,43%
9	10,84%	14,67%	33,33%	17,33%	34,67%
10	8,96%	24,19%	17,74%	16,13%	41,94%
TOTAL	100%	16,62%	31,07%	24,28%	28,03%

- Por teléfono

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	13	1,86%	1,86%
1	1	0,14%	2,00%
2	8	1,14%	3,14%
3	11	1,57%	4,71%
4	35	5,00%	9,71%
5	83	11,86%	21,57%
6	126	18,00%	39,57%
7	182	26,00%	65,57%
8	131	18,71%	84,29%
9	54	7,71%	92,00%
10	33	4,71%	96,71%
TOTAL	677	96,70%	96,70%
PROMEDIO		6,65	
DESV. TÍPICA		1,85	

VALORACIÓN	Frecuencias	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
0	13	2	4	3	4
1	1	0	0	1	0
2	8	0	5	0	3
3	11	1	1	5	4
4	35	5	13	7	10
5	83	11	26	17	29
6	126	26	44	31	25
7	182	31	58	45	48
8	131	25	33	39	34
9	54	9	21	9	15
10	33	5	9	5	14
TOTAL	677	115	214	162	186
0	1,92%	15,38%	30,77%	23,08%	30,77%
1	0,15%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
2	1,18%	0,00%	62,50%	0,00%	37,50%
3	1,62%	9,09%	9,09%	45,45%	36,36%
4	5,17%	14,29%	37,14%	20,00%	28,57%
5	12,26%	13,25%	31,33%	20,48%	34,94%
6	18,61%	20,63%	34,92%	24,60%	19,84%
7	26,88%	17,03%	31,87%	24,73%	26,37%
8	19,35%	19,08%	25,19%	29,77%	25,95%
9	7,98%	16,67%	38,89%	16,67%	27,78%
10	4,87%	15,15%	27,27%	15,15%	42,42%
TOTAL	100,00%	16,99%	31,61%	23,93%	27,47%

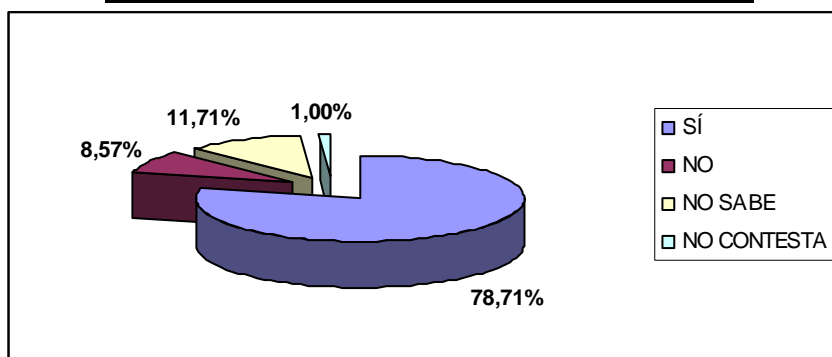
- Por Internet

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	35	5,00%	5,00%
1	0	0,00%	5,00%
2	2	0,29%	5,29%
3	2	0,29%	5,57%
4	9	1,29%	6,86%
5	69	9,86%	16,71%
6	68	9,71%	26,43%
7	79	11,29%	37,71%
8	63	9,00%	46,71%
9	36	5,14%	51,86%
10	31	4,43%	56,29%
TOTAL	394	56,30%	56,30%
PROMEDIO		6,32	
DESV. TÍPICA		2,54	

VALORACIÓN	Frecuencias	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
0	35	4	8	10	13
1	0	0	0	0	0
2	2	0	2	0	0
3	2	1	0	1	0
4	9	2	4	3	0
5	69	14	26	17	12
6	68	20	27	12	9
7	79	22	36	15	6
8	63	12	32	12	7
9	36	9	13	8	6
10	31	10	13	6	2
TOTAL	394	94	161	84	55
0	8,88%	11,43%	22,86%	28,57%	37,14%
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	0,51%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
3	0,51%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%
4	2,28%	22,22%	44,44%	33,33%	0,00%
5	17,51%	20,29%	37,68%	24,64%	17,39%
6	17,26%	29,41%	39,71%	17,65%	13,24%
7	20,05%	27,85%	45,57%	18,99%	7,59%
8	15,99%	19,05%	50,79%	19,05%	11,11%
9	9,14%	25,00%	36,11%	22,22%	16,67%
10	7,87%	32,26%	41,94%	19,35%	6,45%
TOTAL	100,00%	23,86%	40,86%	21,32%	13,96%

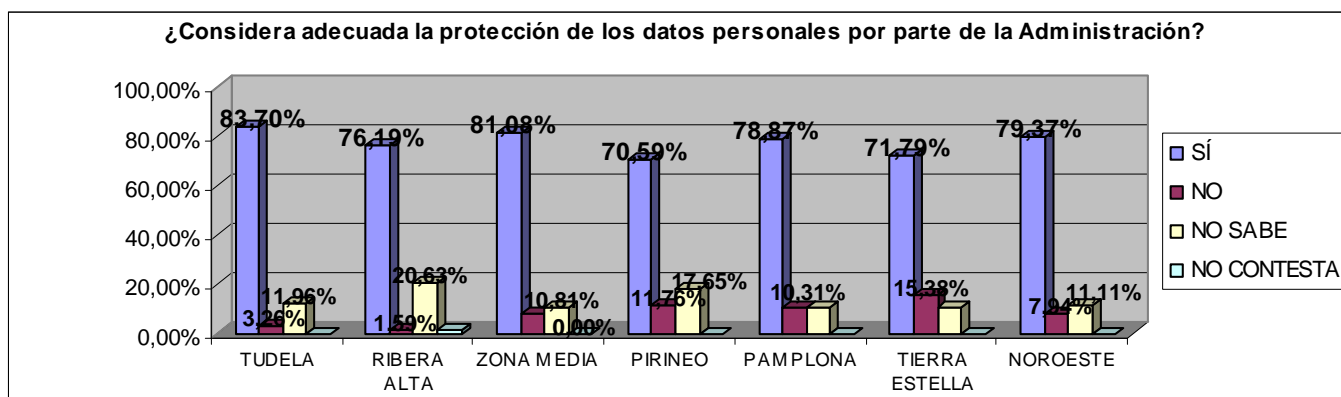
13. ¿Considera adecuada la protección de los datos personales por parte de la Administración?

RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
SÍ	551	78,71%
NO	60	8,57%
NO SABE	82	11,71%
NO CONTESTA	7	1,00%
TOTAL	700	100%

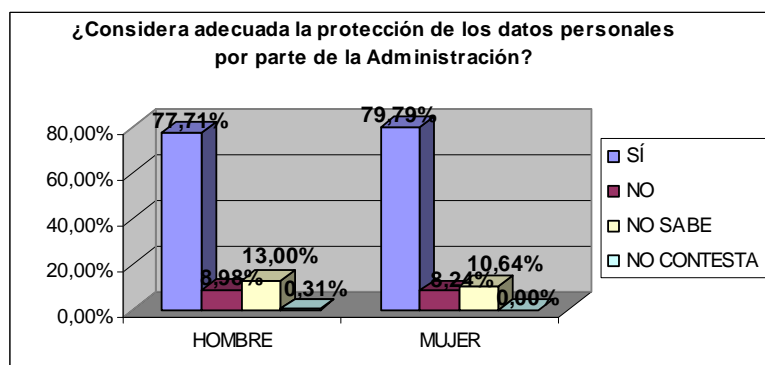


La gran mayoría de los encuestados, casi 8 de cada 10, opina que la protección de los datos personales por parte de la Administración es adecuada. Es de valorar el 11,71% de ciudadanos que no

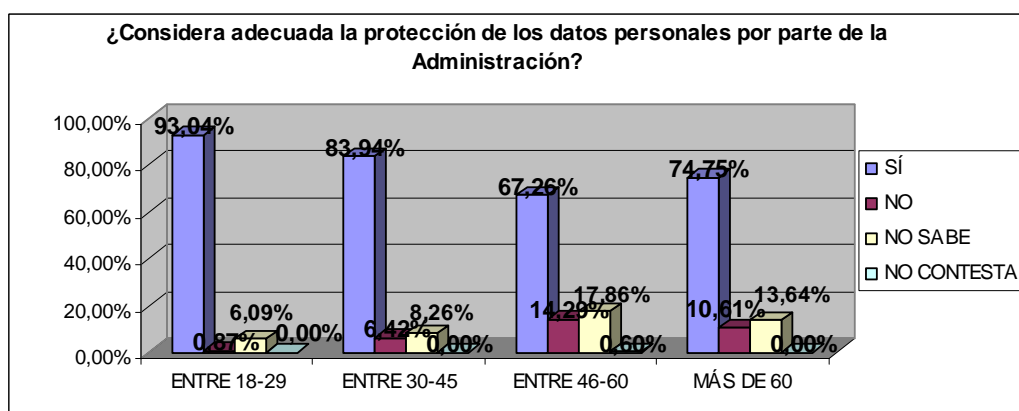
sabe contestar a esta pregunta. De cualquier forma, la protección de datos por parte de la Administración no aparece reflejada como una preocupación y la satisfacción impera abrumadoramente.

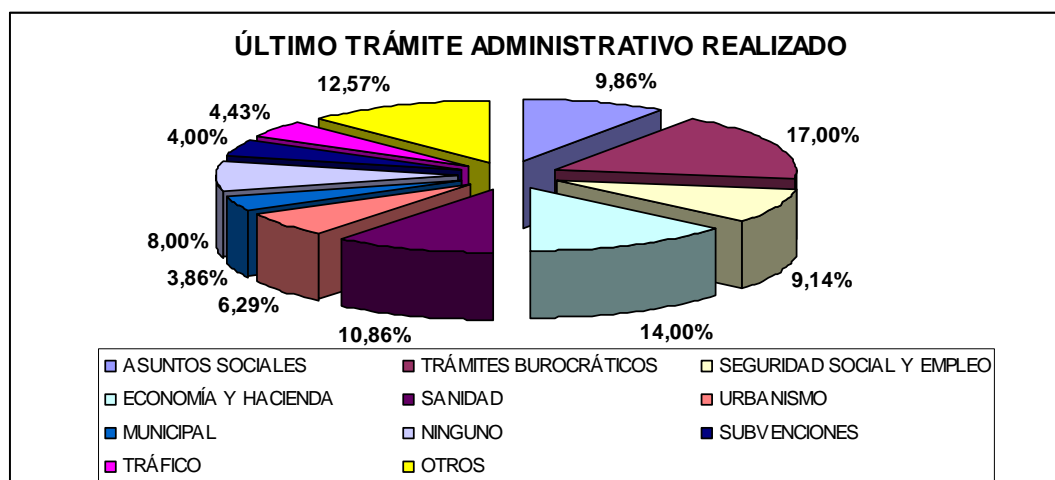


Tanto para el análisis por comarcas como para el análisis por sexo se obtienen datos similares.



Dentro del grupo de personas más joven una mayor proporción de personas opina que la protección de datos es adecuada (93,04%).



14. Piense en el último trámite administrativo que haya realizado. ¿De qué tipo de trámite se trataba?


ÚLTIMO TRÁMITE	Frecuencias	Porcentajes
ASUNTOS SOCIALES	69	9,86%
TRÁMITES BUROCRÁTICOS	119	17,00%
SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO	64	9,14%
ECONOMÍA Y HACIENDA	98	14,00%
SANIDAD	76	10,86%
URBANISMO	44	6,29%
MUNICIPAL	27	3,86%
NINGUNO	56	8,00%
SUBVENCIONES	28	4,00%
TRÁFICO	31	4,43%
OTROS	88	12,57%
TOTAL	700	100%

Valoración del último trámite administrativo realizado:

VALORACIÓN	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
0	36	5,55%
1	4	0,62%
2	17	2,62%
3	23	3,54%
4	31	4,78%
5	53	8,17%
6	74	11,40%
7	80	12,33%
8	151	23,27%
9	92	14,18%
10	88	13,56%
TOTAL	649	100,00%
PROMEDIO	6,48	

VALOR.	FREC.	AS. SOC.	TRÁMITES BUOCR.	SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO	ECONOMÍA Y HACIENDA	SANID.	URBAN.	MUNICI	SUBVENC.	TRÁF.	OTRO
0	36	7	4	1	5	3	2	3	1	4	3
1	4	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	17	2	2	3	4	2	0	0	0	1	3
3	23	3	6	2	1	1	1	2	2	1	4
4	31	3	3	2	1	2	5	1	5	2	7
5	53	6	8	8	11	7	3	1	2	3	2
6	74	5	9	6	11	8	8	3	4	6	12
7	80	2	12	12	16	9	7	1	4	6	11
8	151	11	34	10	25	17	9	7	4	5	29
9	92	13	17	12	17	9	5	7	3	0	8
10	88	14	23	7	7	17	4	2	2	3	9
TOTAL	649	69	119	64	98	76	44	27	28	31	88
PROMEDIO	6,48	7,35	6,95	6,85	7,31	6,64	6,63	6	5,68	6,81	6,48
DESV. TÍPICA	3,38	2,45	2,32	2,44	2,51	2,35	3,07	2,58	2,89	2,42	3,38
0	36	10,14%	3,39%	1,59%	5,10%	4,00%	4,55%	11,11%	3,57%	12,90%	3,41%
1	4	4,35%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,57%	0,00%	0,00%
2	17	2,90%	1,69%	4,76%	4,08%	2,67%	0,00%	0,00%	0,00%	3,23%	3,41%
3	23	4,35%	5,08%	3,17%	1,02%	1,33%	2,27%	7,41%	7,14%	3,23%	4,55%
4	31	4,35%	2,54%	3,17%	1,02%	2,67%	11,36%	3,70%	17,86%	6,45%	7,95%
5	53	8,70%	6,78%	12,70%	11,22%	9,33%	6,82%	3,70%	7,14%	9,68%	2,27%
6	74	7,25%	7,63%	9,52%	11,22%	10,67%	18,18%	11,11%	14,29%	19,35%	13,64%
7	80	2,90%	10,17%	19,05%	16,33%	12,00%	15,91%	3,70%	14,29%	19,35%	12,50%
8	151	15,94%	28,81%	15,87%	25,51%	22,67%	20,45%	25,93%	14,29%	16,13%	32,95%
9	92	18,84%	14,41%	19,05%	17,35%	12,00%	11,36%	25,93%	10,71%	0,00%	9,09%
10	88	20,29%	19,49%	11,11%	7,14%	22,67%	9,09%	7,41%	7,14%	9,68%	10,23%

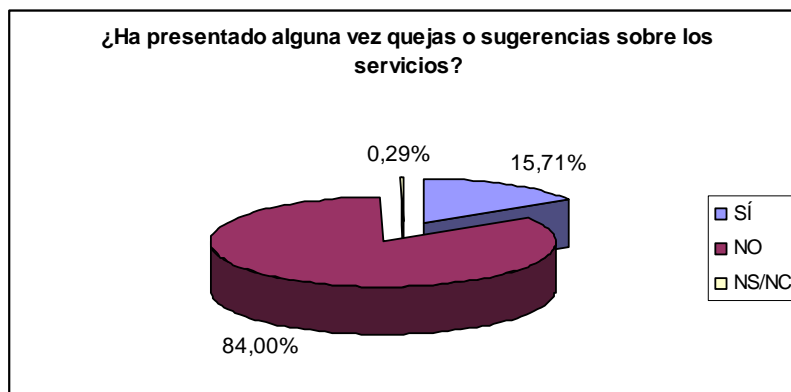
Valoración del último trámite administrativo realizado según forma de contacto:

VALORACIÓN	FRECUENCIAS	FORMA DE CONTACTO			
		EN PERSONA/PRESENCIAL	POR TELÉFONO	POR INTERNET	OTRA
0	36	27	3	2	4
1	4	2	2	0	0
2	17	16	0	0	1
3	23	20	2	1	0
4	31	25	1	3	1
5	53	45	4	0	3
6	74	57	9	4	4
7	80	60	9	7	4
8	151	106	15	15	14
9	92	69	11	4	7
10	88	64	6	9	9
TOTAL	645	491	62	45	47
0	36	5,50%	4,84%	4,44%	8,51%
1	4	0,41%	3,23%	0,00%	0,00%
2	17	3,26%	0,00%	0,00%	2,13%
3	23	4,07%	3,23%	2,22%	0,00%
4	31	5,09%	1,61%	6,67%	2,13%
5	53	9,16%	6,45%	0,00%	6,38%

6	74	11,61%	14,52%	8,89%	8,51%
7	80	12,22%	14,52%	15,56%	8,51%
8	151	21,59%	24,19%	33,33%	29,79%
9	92	14,05%	17,74%	8,89%	14,89%
10	88	13,03%	9,68%	20,00%	19,15%

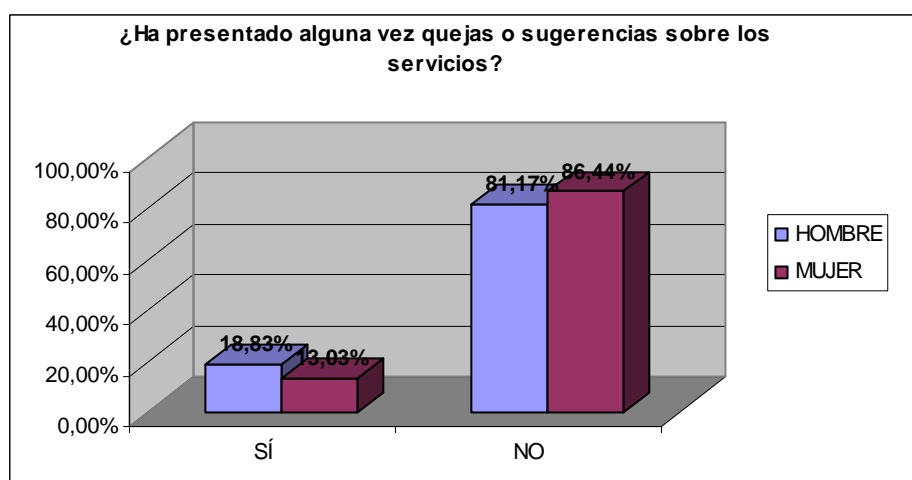
El 20% de las personas que utilizaron Internet para su último trámite, valoraron con un 10.

15. ¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?



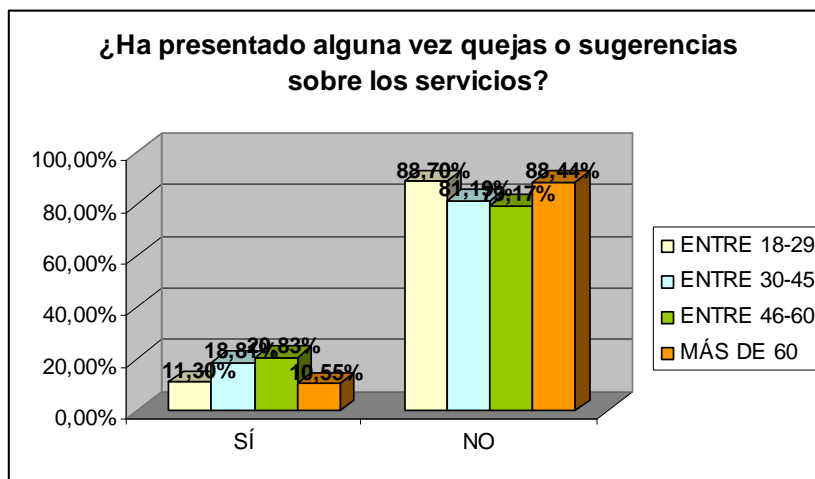
QUEJA	Frecuencias	Porcentajes
SÍ	110	15,71%
NO	588	84%
NS/NC	2	0,29%
TOTAL	700	100%

De entre todos los encuestados, 110 personas (un 15,71%) han presentado alguna queja o sugerencia sobre los servicios prestados por la Administración Pública.



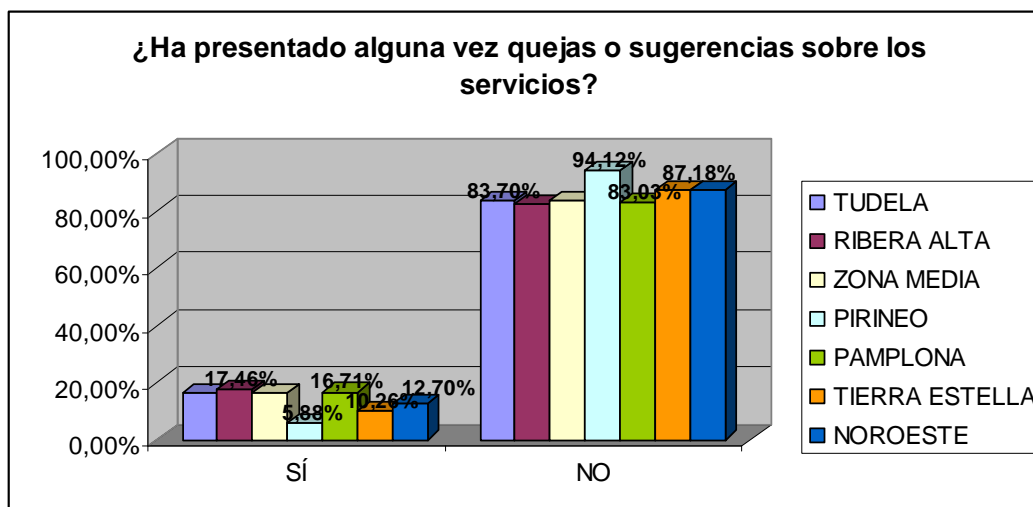
QUEJA	HOMBRE	MUJER
SÍ	61	49
NO	263	325
TOTAL	324	374
SÍ	18,83 %	13,03%
NO	84,47%	86,44%

De entre todos los hombres encuestados, un 18,83% de ellos han presentado en alguna ocasión una queja o sugerencia. Para las mujeres este porcentaje (13,03%) es casi 6 puntos inferior.



QUEJA	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
SÍ	13	41	35	21
NO	102	177	133	176
TOTAL	115	218	168	197
SÍ	11,30%	18,81%	20,83%	10,55%
NO	88,70%	81,19%	79,17%	88,44%

Atendiendo a los rangos de edades, el mayor porcentaje de personas que han presentado alguna queja o sugerencia lo encontramos en el grupo de entre 46-60 años. Dentro de este grupo de personas, el 20,83% en alguna ocasión ha realizado alguna queja o sugerencia. Por el contrario el porcentaje más bajo lo hallamos en las personas de más de 60 años, con un 10,55% de ellos que han presentado alguna queja en alguna ocasión.

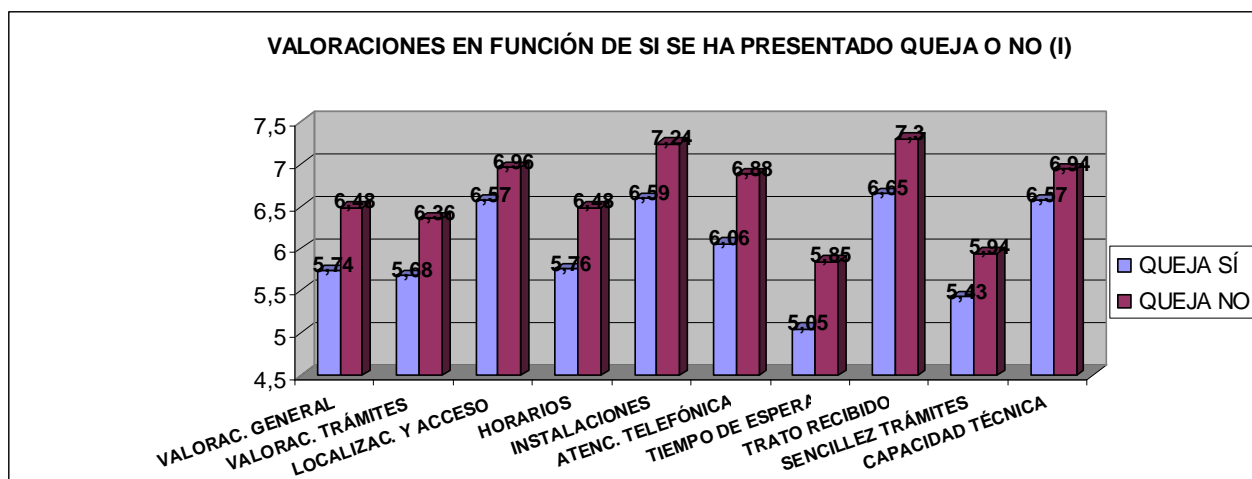


QUEJA	TUDELA	RIBERA ALTA	ZONA MEDIA	PIRINEO	PAMPLONA	TIERRA ESTELLA
SÍ	15	11	6	1	65	4
NO	77	52	31	16	323	34
TOTAL	92	63	37	17	388	38
SÍ	16,30%	17,46%	16,22%	5,88%	16,71%	10,26%
NO	83,70%	82,54%	83,78%	94,12%	83,03%	87,18%

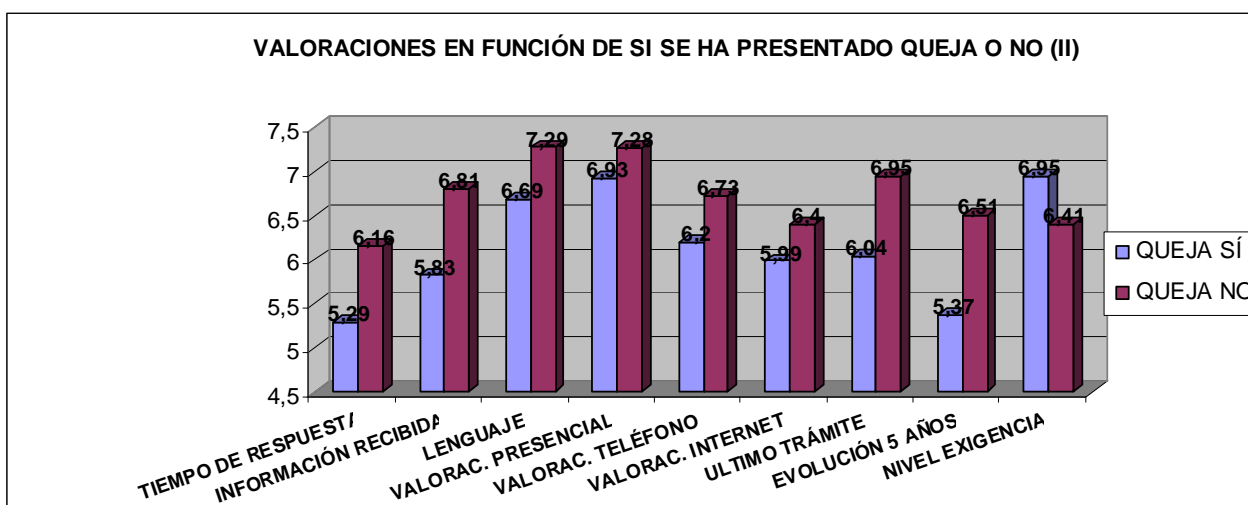
Si tenemos en cuenta la comarca de procedencia de los encuestados, los datos son parecidos. La comarca con un mayor porcentaje de encuestados que alguna vez han presentado queja, es la Ribera Alta (17,46%, precisamente es una de las comarcas que peores valoraciones ha ofrecido a los distintos aspectos analizados en la pregunta 4). Por el contrario, en el Pirineo únicamente el 5,88% ha presentado queja o sugerencia.

15.1 VALORACIONES EN FUNCIÓN DE SI SE HAN PRESENTADO QUEJAS O SUGERENCIAS:

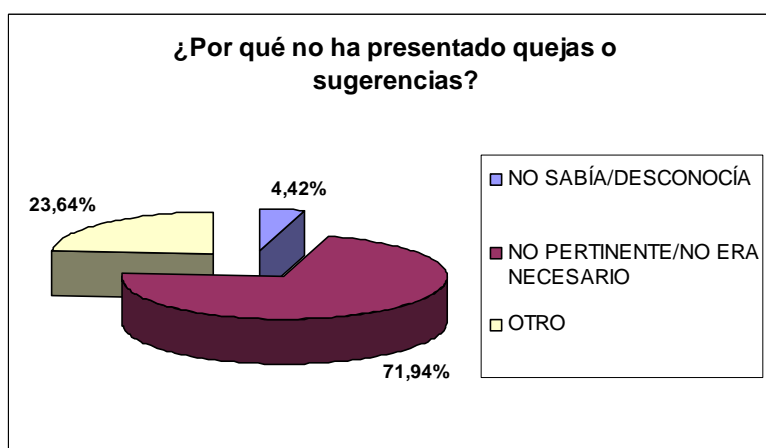
En este apartado se analizarán las puntuaciones que se han asignado a cada pregunta que se podía valorar en una escala de 0 a 10 en el cuestionario, comparando la puntuación de aquellos que han presentado alguna queja o sugerencia con la de aquellos que no lo han hecho.



Como es lógico, las valoraciones de las personas que han presentado alguna queja o sugerencia en alguna ocasión presentan puntuaciones medias más bajas que las de aquellos que nunca han presentado una queja. Estas personas que han realizado una queja o sugerencia están menos satisfechas con la calidad de los servicios de prestación ofrecidos por la Administración Pública. La única cuestión en la que la valoración de los que han presentado a una queja es superior, hace referencia al nivel de exigencia. Es decir, aquellos que en alguna ocasión han realizado alguna queja o sugerencia se consideran más exigentes que los que no lo han realizado.

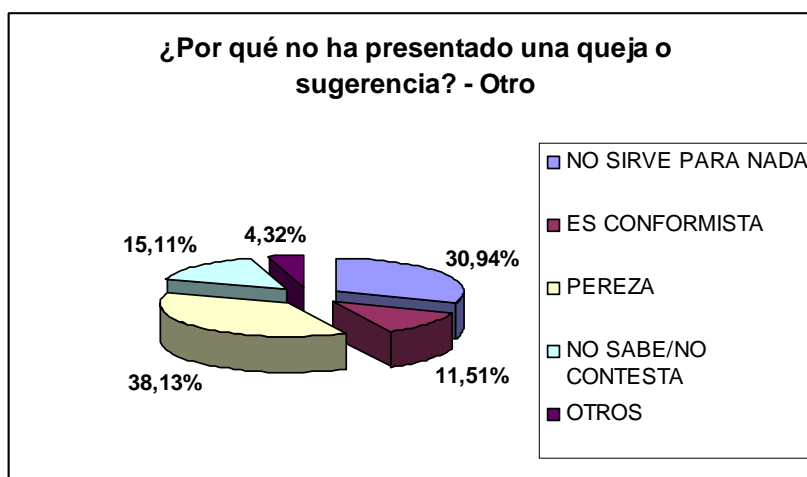


16. ¿Por qué (no ha presentado una queja o sugerencia)?



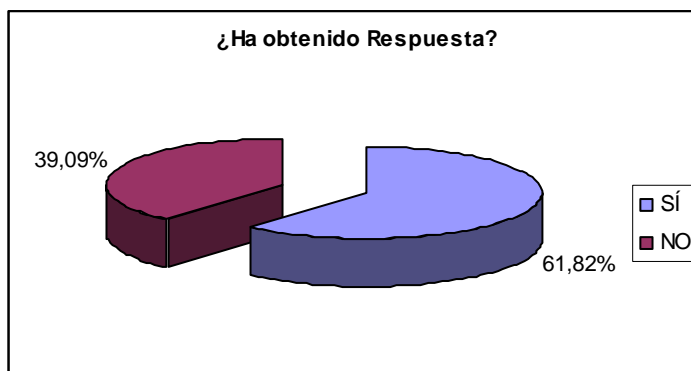
¿POR QUÉ NO?	Frecuencias	Porcentajes
NO SABÍA/DESCONOCÍA	26	4,42%
NO PERTINENTE	423	71,94%
OTRO	139	23,64%
TOTAL	588	100%

La gran mayoría de las personas que no han presentado una queja o sugerencia, han indicado que no lo hicieron porque no lo consideraron pertinente o necesario (71,94%). Un 23,64% ha alegado otros motivos que detallamos a continuación, y una pequeña parte (4,42%) ha alegado que no sabía o desconocía que se pudiera presentar una queja o sugerencia.



¿POR QUE NO?- Otro	Frecuencias	Porcentajes
NO SIRVE PARA NADA/NO HACEN CASO	43	30,94%
ES CONFORMISTA	16	11,51%
PÉRDIDA DE TIEMPO/PEREZA/MUCHOS TRÁMITES	53	38,13%
NO SABE/NO CONTESTA	21	15,11%
OTROS (No existe anonimato, es demasiado joven...)	6	4,32%
TOTAL	139	100%

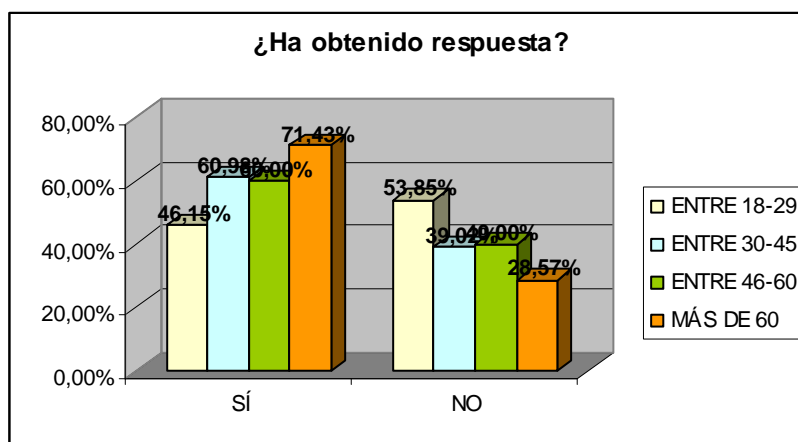
17. ¿Ha obtenido respuesta?



RESPUESTA	Frecuencias	Porcentajes
SÍ	68	61,82%
NO	43	39,01%
TOTAL	110	100%

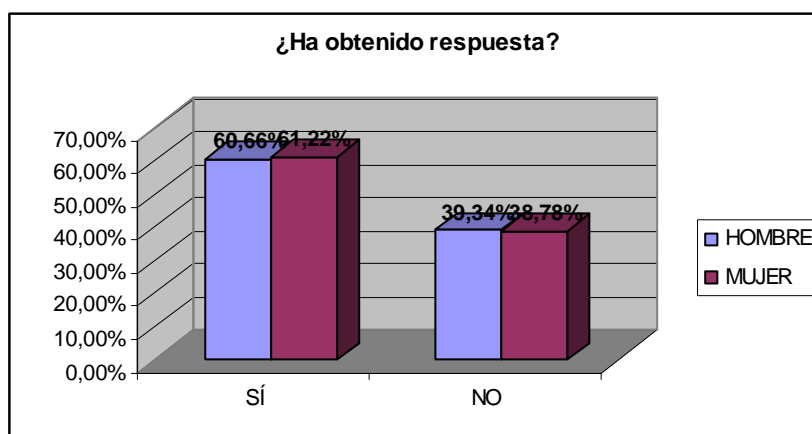
De las 110 personas que presentaron algún día alguna queja o sugerencia en la Administración Pública, 68 de ellos recibieron una contestación, lo que representa un índice de respuestas del 61,82% frente a un 39,01% que no la recibieron.

Seguidamente se analiza el perfil de las personas que recibieron o no una respuesta por parte de la Administración Pública para detectar qué tipo de personas obtuvieron un mayor índice de estas respuestas.



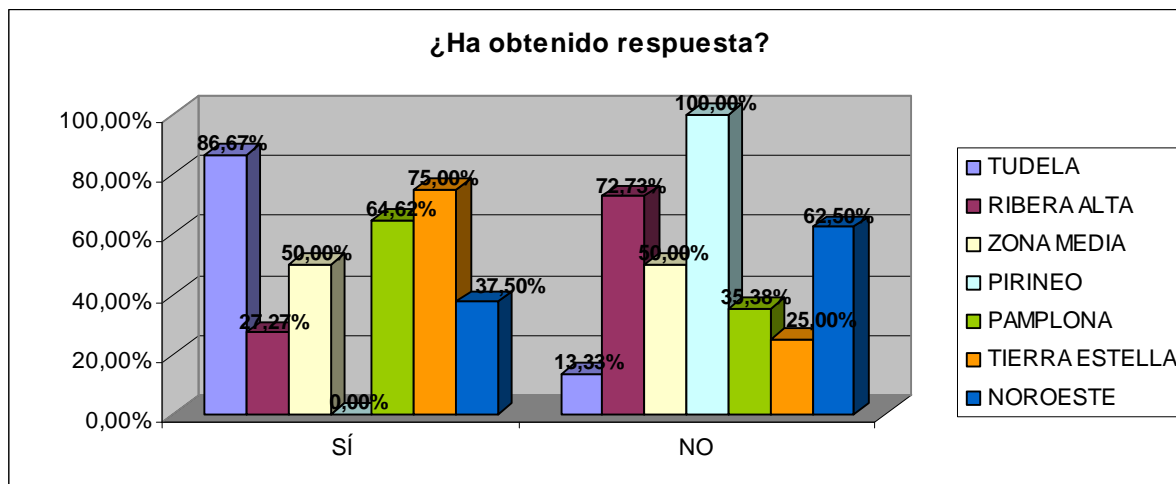
RESPUESTA	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
SÍ	6	25	21	15
NO	7	16	14	6
TOTAL	13	41	35	21
SÍ	46,15%	60,98%	60,00%	71,43%
NO	53,85%	39,02%	40,00%	28,57%

En cuanto a la edad de los encuestados que presentaron una queja o sugerencia, se observa que el índice de respuestas obtenidas es mayor entre las personas de más de 60 años. El 71,43% de estas personas, han recibido respuesta. Por el contrario, las personas comprendidas en las edades más jóvenes son quienes obtuvieron un menor índice de respuesta (el 46,15% de ellos). También cabe destacar que estos dos grupos son los que menos quejas o sugerencias han presentado, por lo que pequeñas variaciones les afectan con mayor peso al porcentaje obtenido.



RESPUESTA	HOMBRE	MUJER
SÍ	6	25
NO	7	16
TOTAL	13	41
SÍ	60,98%	61,22%
NO	39,02%	38,78%

De las mujeres que han presentado una queja o sugerencia, el 61,22% ha obtenido una contestación por parte de la Administración. De los hombres que las han presentado, el 60,66% han obtenido una respuesta. No se aprecian diferencias significativas en el índice de respuestas respecto al sexo.



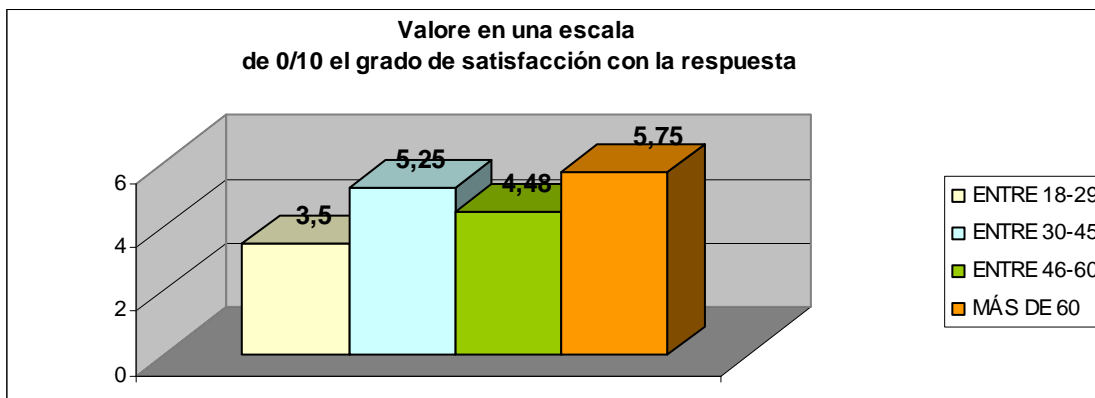
RESPUESTA	TUDELA	RIBERA ALTA	ZONA MEDIA	PIRINEO	PAMPLONA	TIERRA ESTELLA	TUDELA
SÍ	13	3	3	0	42	3	3
NO	2	8	3	1	23	1	5
TOTAL	15	11	6	1	65	4	8
SÍ	86,67%	27,27%	50,00%	0,00%	64,62%	75,00%	37,50%
NO	13,33%	72,73%	50,00%	100,00%	35,38%	25,00%	62,50%

Realizando el mismo análisis por comarcas, se observa que el mayor índice de contestaciones a las quejas y sugerencias presentadas se ha logrado en Tudela con un índice muy alto (86,67%). Sin embargo, en esta comarca únicamente se habían presentado 15 quejas y sugerencias y por el contrario en Pamplona se presentaron 65 y el índice obtenido es del 64,42%, lo que puede considerarse muy alto comparadas con el resto de comarcas, en las que se presentaron pocas incidencias. Por lo tanto, se deduce que en la comarca de Pamplona el número de las respuestas ofrecidas por cada queja presentada es significativamente más alto que en el resto de comarcas.

18. Valore en una escala de 0/10 el grado de satisfacción con la respuesta.

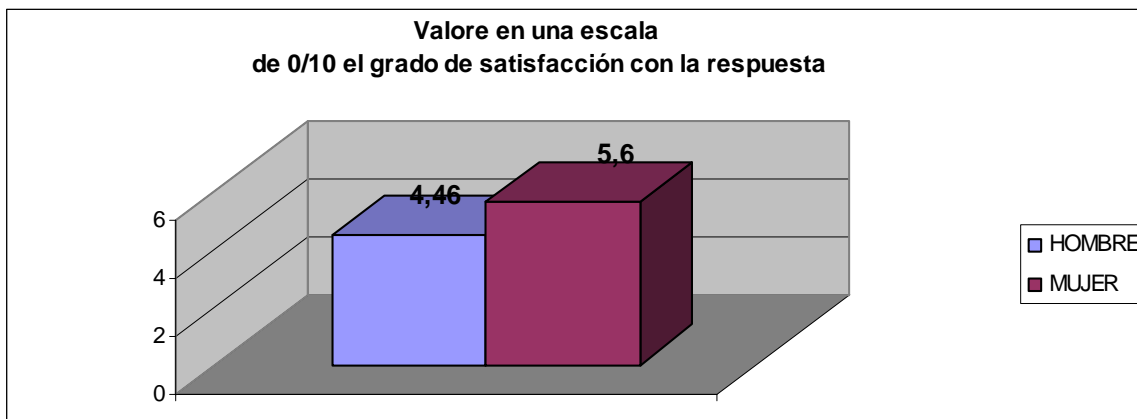
VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes
0	12	17,91%
1	1	1,49%
2	4	5,97%
3	7	10,45%
4	11	16,42%
5	4	5,97%
6	3	4,48%
7	3	4,48%
8	7	10,45%
9	6	8,96%
10	9	13,43%
TOTAL	68	100%
PROMEDIO	4,97	
DESV. TÍPICA	3,47	

La valoración de las respuestas obtenidas ha resultado ser muy dispar entre todas las personas. Por un lado ha habido 12 casos en los que se ha valorado con la peor puntuación, y por otro lado en 9 casos se ha asignado la mejor puntuación. Como se puede observar (desviación típica = 3,47) los datos presentados han sido tremendamente dispersos.



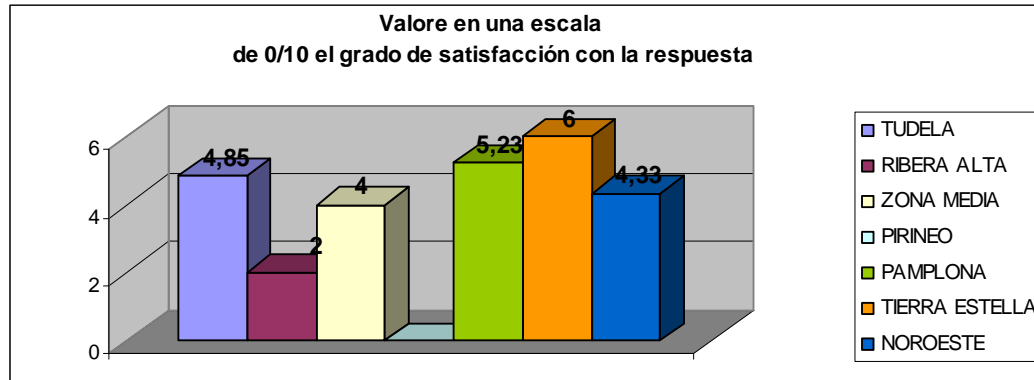
FRECUENCIAS				
VALORACIÓN	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
0	2	4	3	3
1	0	0	0	1
2	0	0	4	0
3	1	1	3	2
4	2	5	3	1
5	0	3	1	0
6	0	2	0	2
7	0	2	1	0
8	0	3	2	2
9	0	2	3	1
10	1	2	1	5
TOTAL	6	24	21	17
PROMEDIO	3,5	5,25	4,48	5,75
DESV. TÍPICA	3,67	3,14	3,28	4,09

No obstante, tras analizar estas valoraciones de las respuestas por tramos de edad, podemos ver que en el caso de los más jóvenes la puntuación que se ofrece es muy inferior al resto. Los datos en también se encuentran bastante dispersos y sería complicado obtener una conclusión clara, pero se puede apreciar que 5 valoraciones sobre 6 (83%) de las personas entre 18 y 29 años están por debajo de los 4 puntos (aunque la restante es una puntuación de 10).



FRECUENCIAS		
VALORACIÓN	HOMBRE	MUJER
0	7	5
1	1	0
2	3	1
3	5	2
4	4	7
5	3	1
6	3	0
7	2	1
8	3	4
9	4	2
10	2	7
TOTAL	37	31
PROMEDIO	4,46	5,6
DESV. TÍPICA	3,26	3,64

Tal y como se ha podido apreciar en otros análisis de valoraciones por sexo, las mujeres han asignado una puntuación más alta (5,6) frente a la de los hombres (4,46).



FRECUENCIAS							
VALORACIÓN	TUDELA	RIBERA ALTA	ZONA MEDIA	PIRINEO	PAMPLONA	TIERRA ESTELLA	TUDELA
0	1	1	0	0	9	0	1
1	0	1	0	0	0	0	0
2	2	0	0	0	2	0	0
3	2	0	0	0	3	1	1
4	3	0	2	0	6	0	0
5	0	1	0	0	3	0	0
6	2	0	0	0	1	0	0
7	0	0	0	0	2	1	0
8	0	0	0	0	6	1	0
9	1	0	0	0	5	0	0
10	2	0	0	0	6	0	1
TOTAL	13	3	2	0	44	3	3
PROMEDIO	4,85	2	4	-	5,23	6	4,33
DESV. TÍPICA	3,18	2,65	0	-	3,62	2,65	5,13

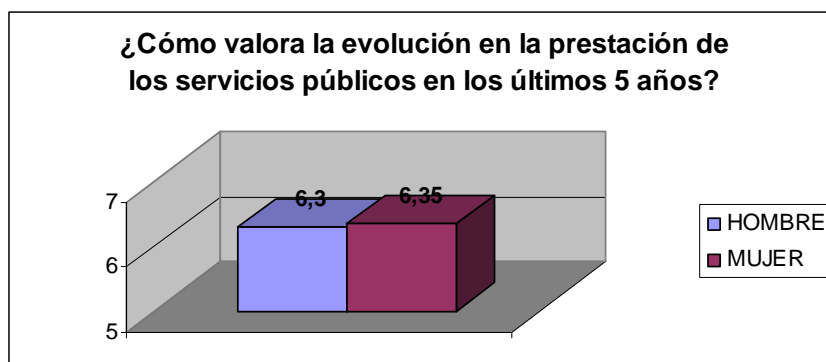
Respecto a las puntuaciones analizadas por cada comarca, tampoco se observan diferencias significativas ya que las comarcas con promedios extremos han obtenido pocas valoraciones y una dispersión de los datos bastante alta.

19. ¿Cómo valora la evolución en la prestación de los servicios públicos en el periodo de los últimos 5 años?

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	9	1,29%	1,29%
1	1	0,14%	1,43%
2	11	1,57%	3,00%
3	20	2,86%	5,86%
4	43	6,14%	12,00%
5	129	18,43%	30,43%
6	131	18,71%	49,14%
7	166	23,71%	72,86%
8	119	17,00%	89,86%
9	35	5,00%	94,86%
10	23	3,29%	98,14%
TOTAL	687	100%	100%
PROMEDIO	6,32		
DESV. TÍPICA	1,81		

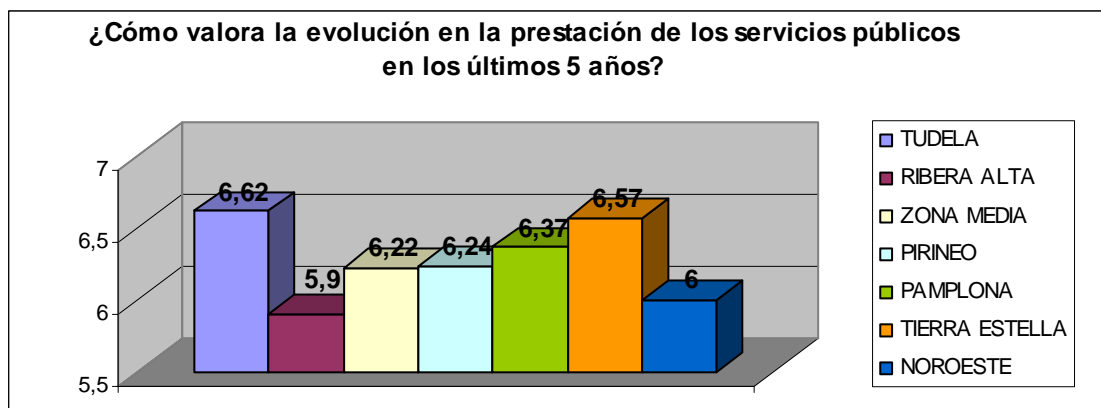
La valoración sobre la evolución de la prestación de los servicios públicos en los últimos 5 años muestra un promedio de 6,32. Dicho dato situaría cualitativamente según la escala que manejamos la respuesta como bastante positiva.

Con respecto al sexo, no se presentan diferencias.



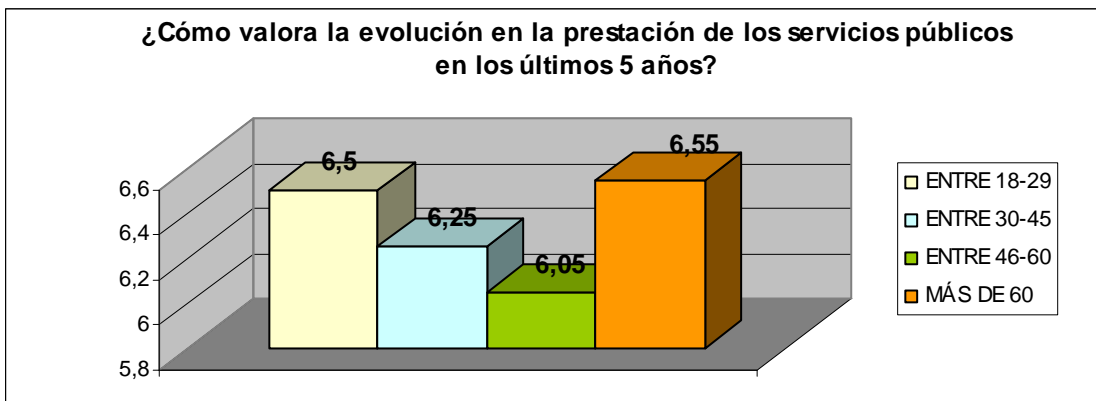
VALORACIÓN	HOMBRE		MUJER	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
0	3	0,94%	6	1,63%
1	1	0,31%	0	0,00%
2	5	1,56%	6	1,63%
3	11	3,44%	9	2,45%
4	20	6,25%	23	6,27%
5	59	18,44%	70	19,07%
6	62	19,38%	69	18,80%
7	78	24,38%	88	23,98%
8	60	18,75%	59	16,08%
9	12	3,75%	23	6,27%
10	9	2,81%	14	3,81%
TOTAL	320	100%	367	100%
PROMEDIO	6,30		6,35	
DESV. TÍPICA	1,76		1,86	

En cuanto a la misma valoración diferenciada por comarcas, como se puede apreciar en el gráfico inferior Tudela y Tierra Estella son las comarcas que mejor puntúan esta evolución. La Ribera Alta y el Noroeste sin embargo, obtienen la peor valoración. Como hemos visto en anteriores análisis de otras valoraciones, en la mayoría de los casos en Tudela las puntuaciones obtenidas son las más altas de entre todas las comarcas, mientras que en Ribera Alta se recogen las más bajas. Además las medias obtenidas son suficientemente fiables, ya que la dispersión de los datos es relativamente baja para todas las comarcas.


FRECUENCIAS

VALORACIÓN	TUDELA	RIBERA ALTA	ZONA MEDIA	PIRINEO	PAMPLONA	TIERRA ESTELLA	TUDELA
0	0	1	0	0	7	0	1
1	0	0	0	0	0	0	1
2	0	2	0	1	6	0	2
3	3	4	2	0	9	1	1
4	4	4	4	1	24	3	3
5	18	11	5	4	71	5	15
6	14	12	8	2	77	6	12
7	27	19	13	4	78	12	13
8	16	10	2	5	71	3	12
9	4	0	2	0	23	4	2
10	5	0	1	0	16	1	0
TOTAL	92	63	37	17	389	39	63
PROMEDIO	6,62	5,9	6,22	6,24	6,37	6,57	6
DESV. TÍPICA	1,61	1,75	1,6	1,71	1,9	1,63	1,85

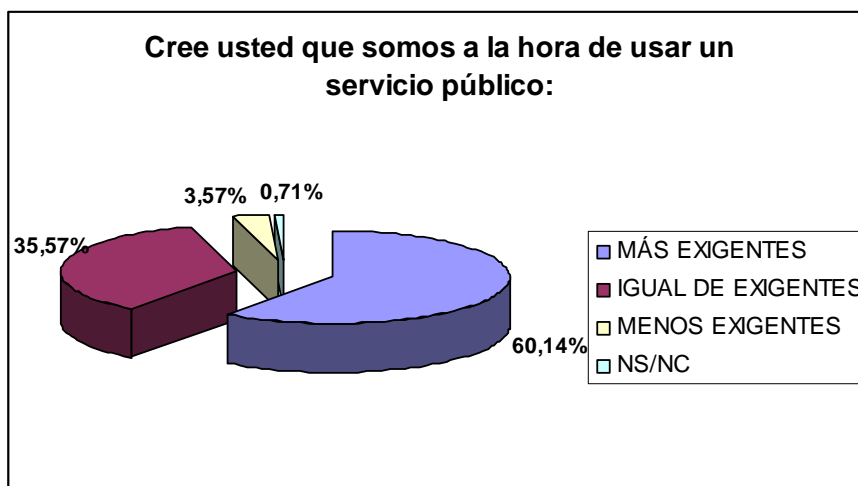
Atendiendo a las valoraciones por cada tramo de edad, una vez más también se percibe que las valoraciones más altas se recogen en los rangos de edad más alto y más bajo, es decir entre 18-29 años y más de 60 años. La valoración mas baja por el contrario, ha sido asignada por las personas de entre 46-60 años, como en casos anteriores. Sin embargo las diferencias no son muy significativas.



FRECUENCIAS				
VALORACIÓN	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
0	1	3	4	1
1	0	0	1	0
2	2	3	2	4
3	2	4	10	4
4	2	16	15	10
5	21	38	31	39
6	23	54	19	35
7	32	48	44	42
8	19	29	30	41
9	6	10	8	11
10	3	7	2	11
TOTAL	115	218	168	199
PROMEDIO	6,5	6,25	6,05	6,55
DESV. TÍPICA	1,65	1,75	1,98	1,8

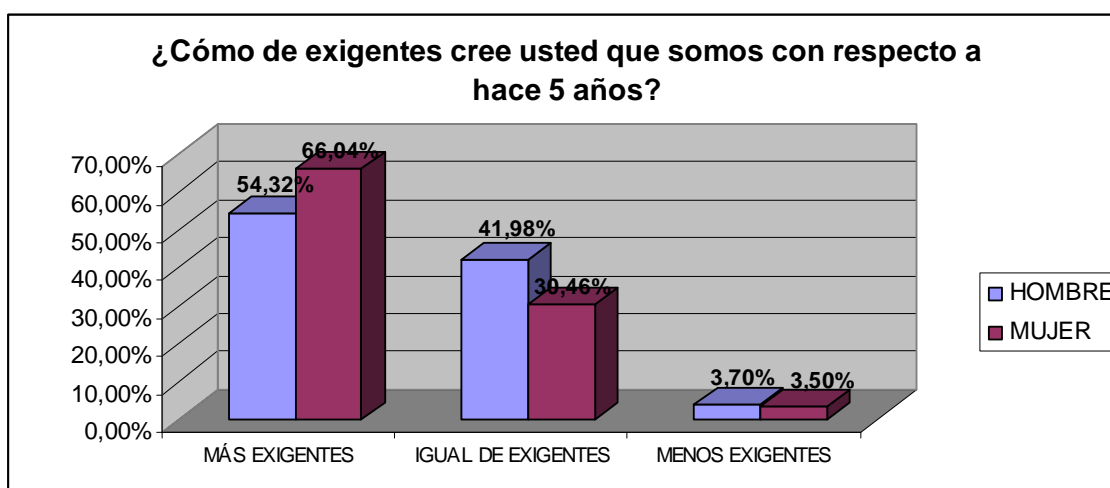
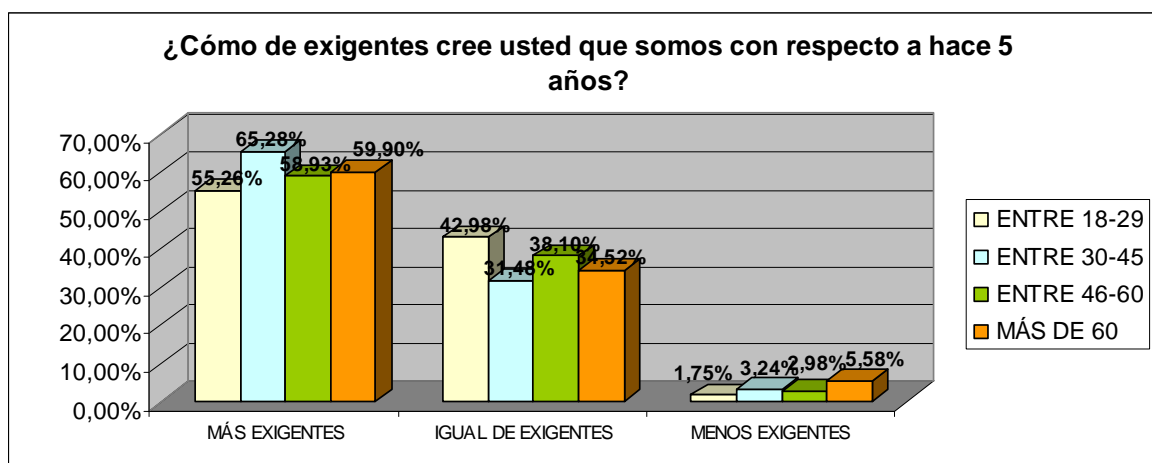
20. ¿Cree usted que somos a la hora de usar un servicio público más exigentes, igual de exigentes o menos exigentes que hace 5 años?

El 60,14% de los encuestados ha afirmado que los ciudadanos somos más exigentes que hace 5 años a la hora de usar un servicio público. Sólo un 3,57% cree que somos menos exigentes, y un 35,57% opina que somos igual de exigentes que hace 5 años.

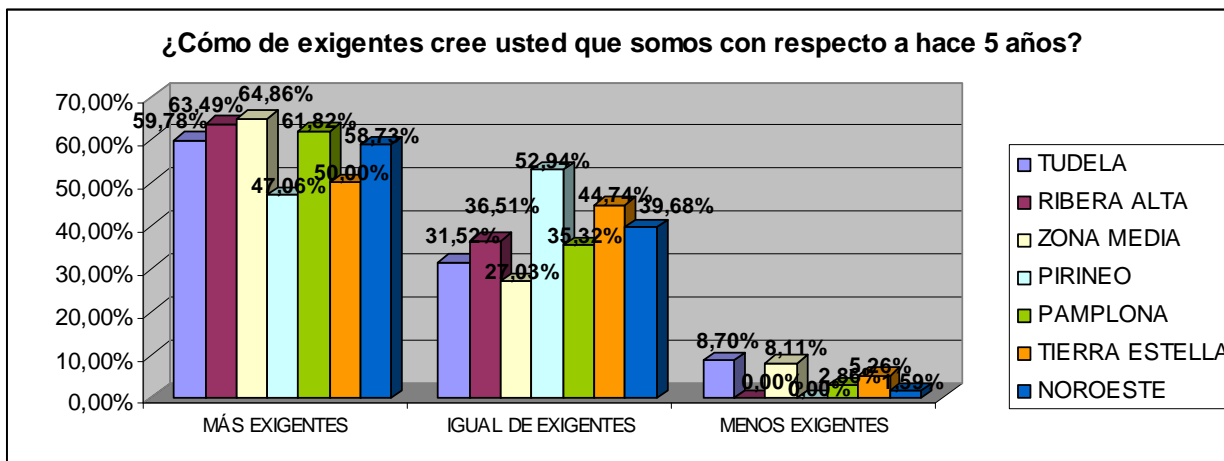


	Frecuencias	Porcentajes
MÁS EXIGENTES	421	60,14%
IGUAL DE EXIGENTES	249	35,57%
MENOS EXIGENTES	25	3,57%
NS/NC	5	0,71%
TOTAL	700	100%

Si se analiza la misma pregunta teniendo en cuenta la edad de las personas encuestadas, se observa que en el grupo de personas de entre 30-45 años encontramos el mayor porcentaje de individuos que opina que hoy en día somos más exigentes que hace 5 años. Por otro lado, es en el grupo más joven en el que encontramos más proporción de individuos que opinan que actualmente somos igual de exigentes. Finalmente en el grupo de más de 60 años se localiza un mayor porcentaje de personas que opinan que somos menos exigentes.



Existe mayor proporción de personas que piensan que somos más exigentes que hace 5 años entre las mujeres (66,04%) que entre los hombres (54,32%), habiendo una mayor proporción de individuos que opinan que somos menos o igual de exigentes entre los hombres encuestados.

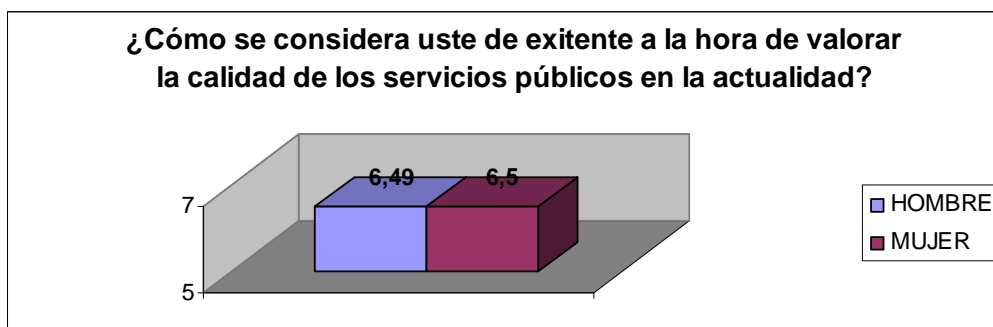


21. ¿Cómo se considera usted de exigente (en una escala de 0/10) a la hora de valorar la calidad de los servicios públicos en la actualidad?

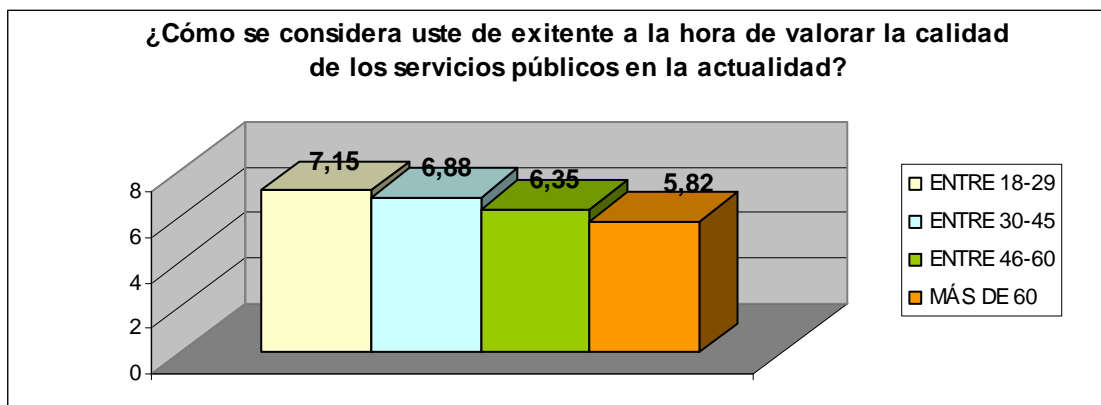
La puntuación media obtenida entre todas las personas que han respondido a esta pregunta, ha sido de 7,5 sobre 10. Esto implica que los encuestados en general se consideran personas exigentes o muy exigentes.

VALORACIÓN	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
0	16	2,30%	2,30%
1	3	0,43%	2,73%
2	7	1,01%	3,74%
3	12	1,72%	5,46%
4	14	2,01%	7,47%
5	145	20,83%	28,30%
6	150	21,55%	49,86%
7	136	19,54%	69,40%
8	127	18,25%	87,64%
9	41	5,89%	93,53%
10	45	6,47%	100,00%
TOTAL	696	100%	100%
PROMEDIO	7,5		
DESVI. TÍPICA	1,95		

En cuanto al nivel de exigencia de los encuestados teniendo en cuenta el sexo de los mismos, observamos que no existen diferencias en este aspecto.

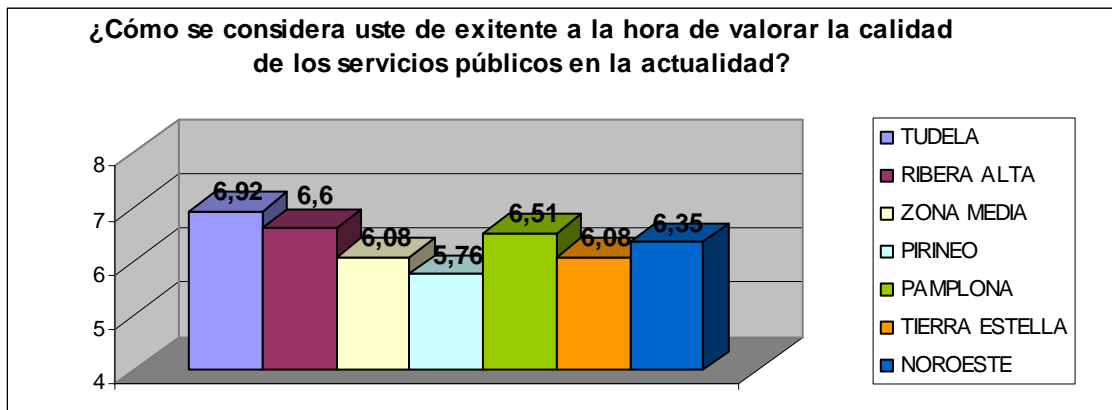


Se puede observar en el siguiente cuadro que cuanto menor sea la edad, el nivel de exigencia percibido de las personas es mayor, es decir que el nivel de exigencia es inversamente proporcional a la edad entre los encuestados. En la mayoría de las valoraciones se observa que las puntuaciones más altas provienen de las personas entre 18-29 años y de más de 60 años. Puede ser que las altas puntuaciones de este último grupo se expliquen porque sean menos exigentes que el resto, pero sin embargo para los más jóvenes a pesar de ser los más exigentes, también suelen aportar valoraciones más altas que los demás.



FRECUENCIAS				
VALORACIÓN	ENTRE 18-29	ENTRE 30-45	ENTRE 46-60	MÁS DE 60
0	0	1	4	11
1	0	0	0	3
2	0	1	2	4
3	0	4	3	5
4	0	3	2	9
5	16	32	42	55
6	25	57	38	30
7	28	44	32	32
8	25	40	28	34
9	11	17	6	7
10	9	19	10	7
TOTAL	114	218	167	197
PROMEDIO	7,15	6,88	6,35	5,82
DESV. TÍPICA	1,45	1,7	1,89	2,27

Por último y haciendo referencia a la procedencia de los encuestados, se puede apreciar que los más exigentes son aquellos individuos residentes en Tudela. A su vez, estos han sido los que en muchos casos han aportado mejores valoraciones a los diferentes aspectos analizados. En ese sentido, la Ribera Alta por ejemplo es la segunda comarca que se considera más exigente, y en la mayoría de los casos son quienes han obtenido peores valoraciones.



FRECUENCIAS							
VALORACIÓN	TUDELA	RIBERA ALTA	ZONA MEDIA	PIRINEO	PAMPLONA	TIERRA ESTELLA	TUDELA
0	0	0	2	0	11	3	0
1	0	0	0	0	3	0	0
2	0	0	2	0	4	0	1
3	1	2	0	1	4	1	3
4	1	1	1	0	9	1	1
5	22	15	7	8	71	5	17
6	21	15	8	2	81	11	12
7	11	15	6	5	76	8	15
8	18	6	8	1	83	5	6
9	7	2	2	0	22	3	5
10	11	7	1	0	22	1	3
TOTAL	92	63	37	17	386	38	63
PROMEDIO	6,92	6,6	6,08	5,76	6,51	6,08	6,35
DESV. TÍPICA	1,75	1,72	2,28	1,25	2	2,31	1,74

