ENCUESTA SOBRE LA CONFIANZA CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES Y SU PERCEPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN NAVARRA.

AÑO 2024

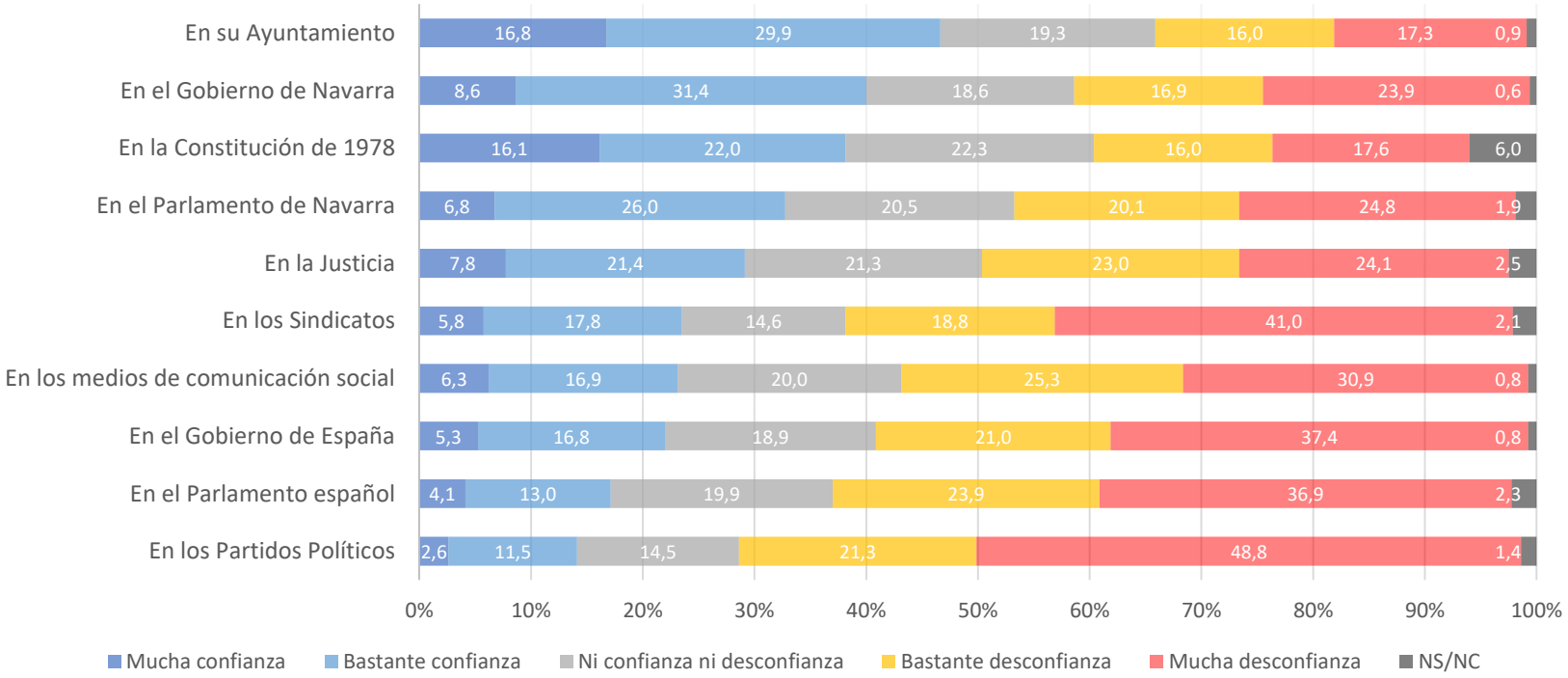
OFICINA DE ANÁLISIS Y PROSPECCIÓN DE NAVARRA
NAFARROAKO ANALISI ETA PROSPEKZIO BULEGOA

Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Presidencia e Igualdad
Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentua

SOBRE LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES

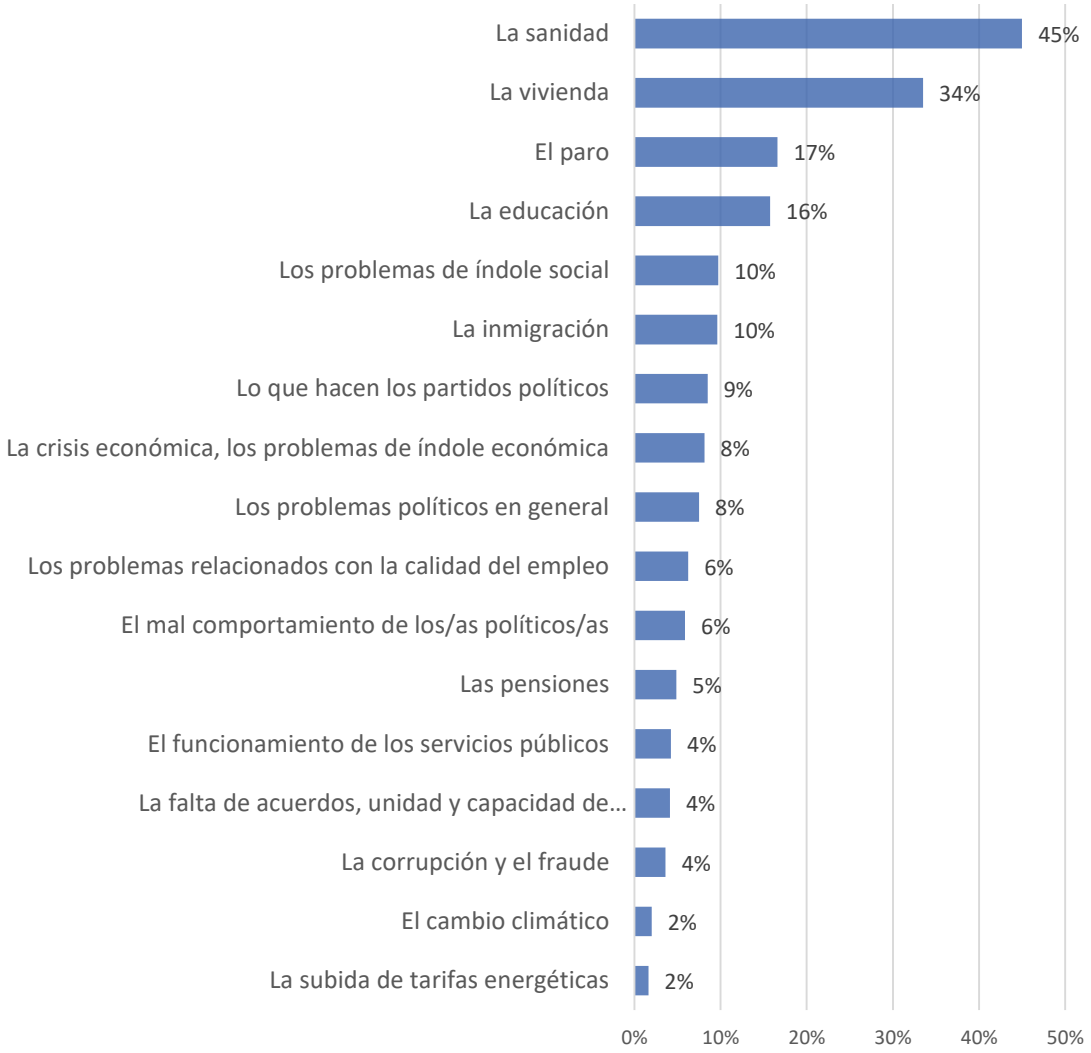
- **Ayuntamientos** (47%) y **Gobierno de Navarra** (40%), las instituciones que **mayor confianza** suscitan
- Los **partidos políticos** (14%) y el **Congreso de los Diputados** (17%), las dos que generan **menos confianza**

¿En qué medida confía en cada una de las siguientes instituciones o grupos?



SOBRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS

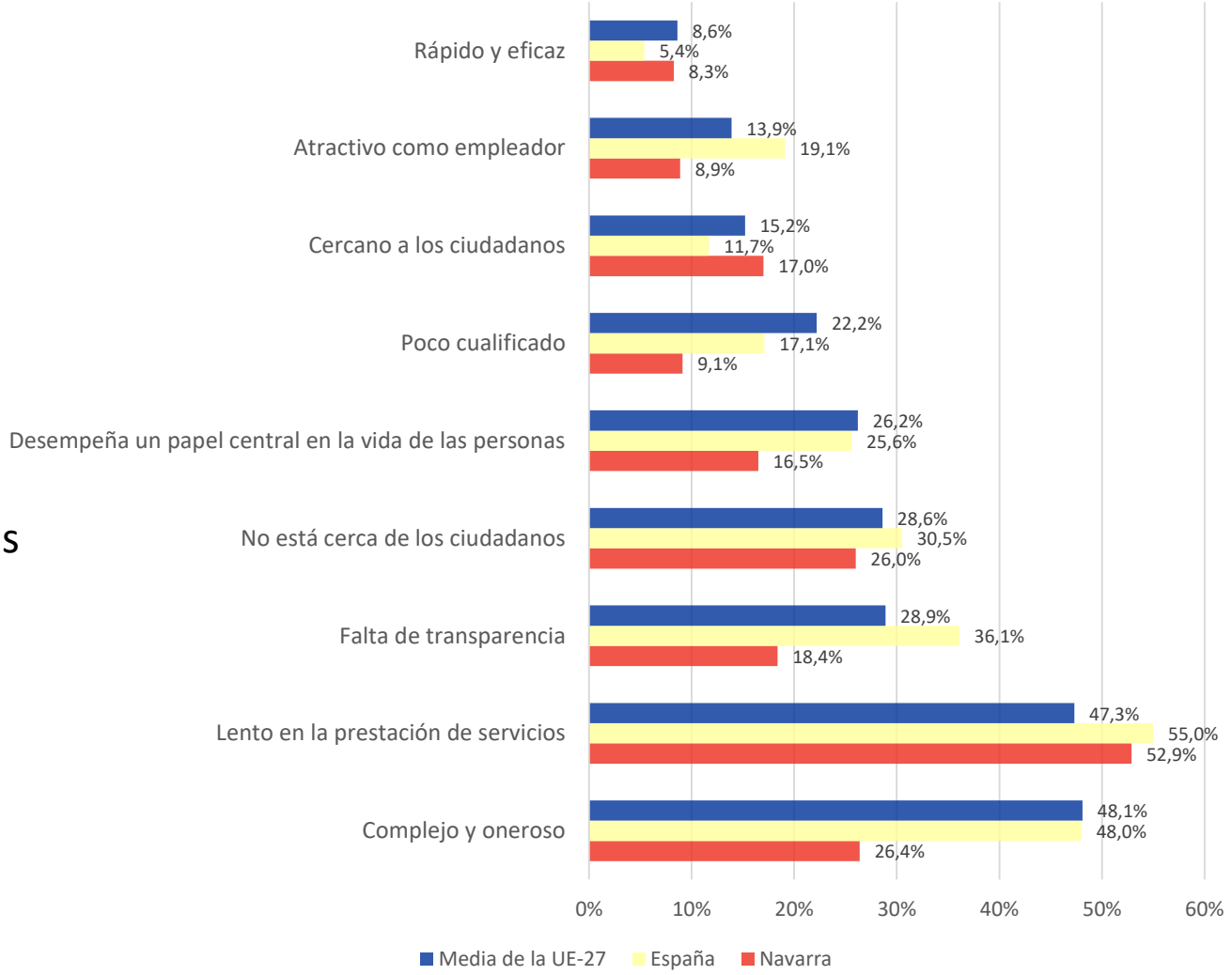
¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en Navarra? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?



SOBRE LA COMPARATIVA CON EUROPA

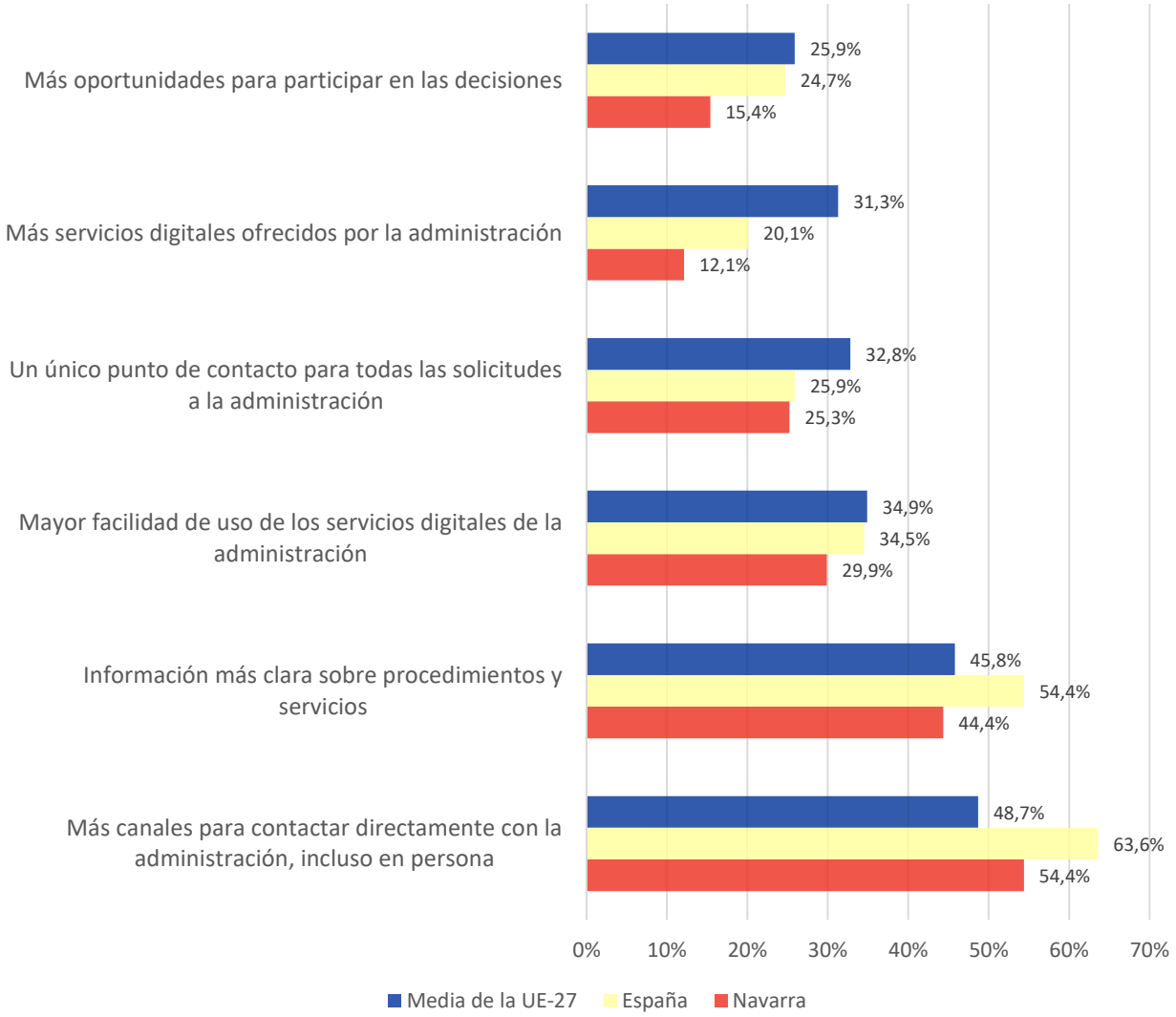
¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la Administración Pública en su país o región?

La Administración Pública navarra se percibe como **más cercana, más cualificada y más transparente** que las de España y la EU



SOBRE LAS ÁREAS DE MEJORA

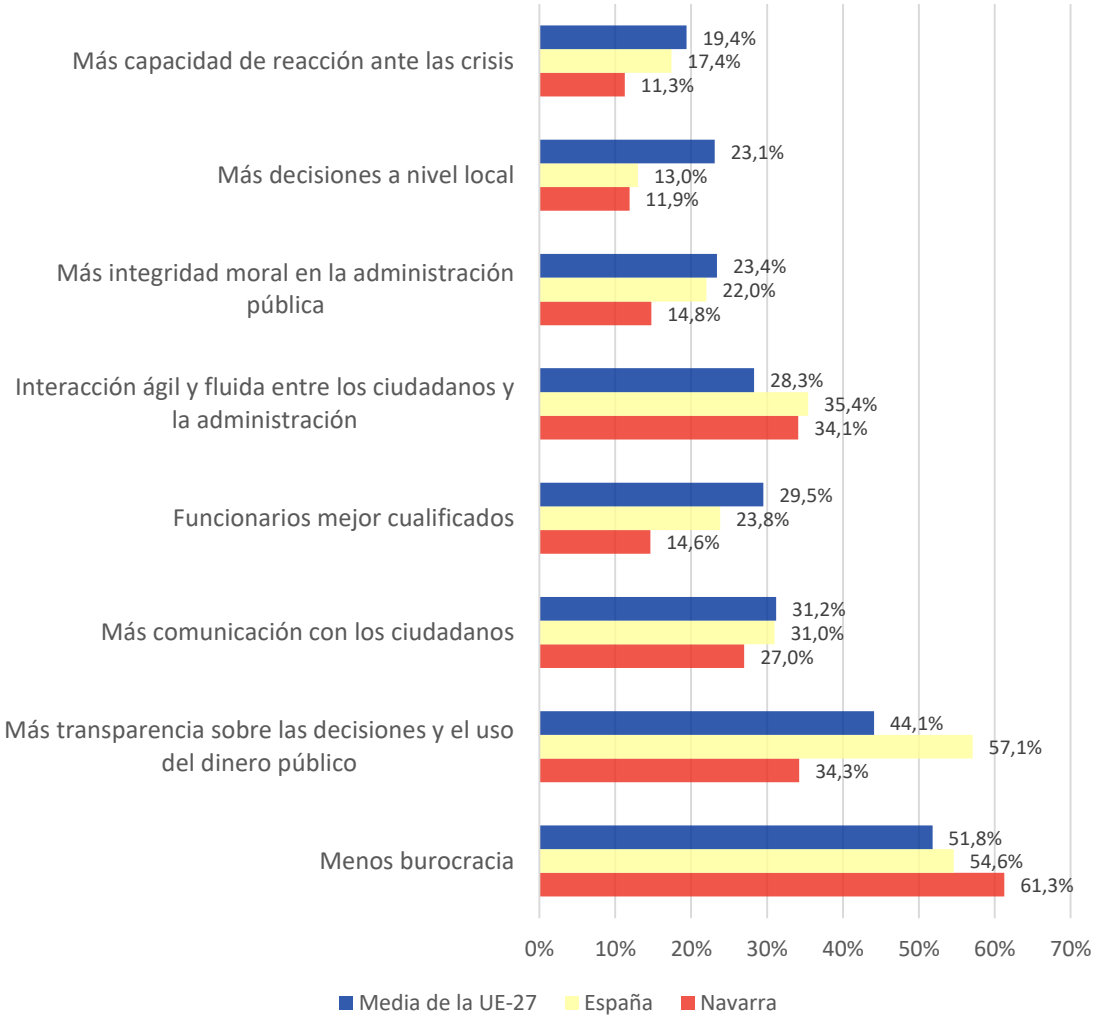
Basándose en su propia experiencia, ¿podría alguna de las siguientes medidas mejorar sus interacciones con la Administración pública en su país o región?



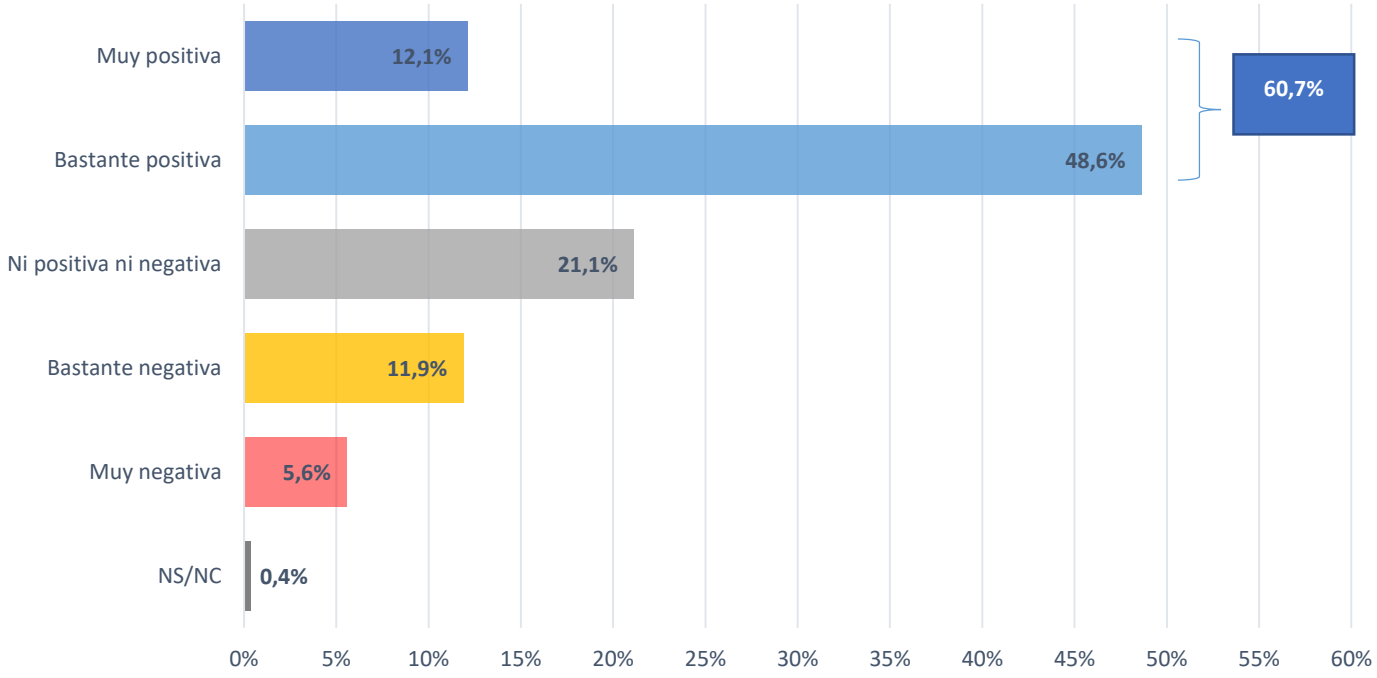
SOBRE LAS ÁREAS DE MEJORA

¿Cuál de las siguientes mejoras, en su caso, aumentaría su confianza en la Administración Pública de su país o región?

La ciudadanía considera que para aumentar su confianza en la administración ésta debe ser **menos burocrática** (61%) y **más clara** (34%)



Evolución de la valoración positiva del funcionamiento en general de las Administraciones Públicas en Navarra



La valoración global del funcionamiento de las Administraciones en Navarra es **positiva para 6 de cada 10 personas**.

SOBRE LA SATISFACCION CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Valoración del grado de satisfacción con el funcionamiento de los diferentes servicios públicos

Valoración servicios públicos:

El % mostrado corresponde a la agrupación de "Muy satisfecho" y "Bastante satisfecho"

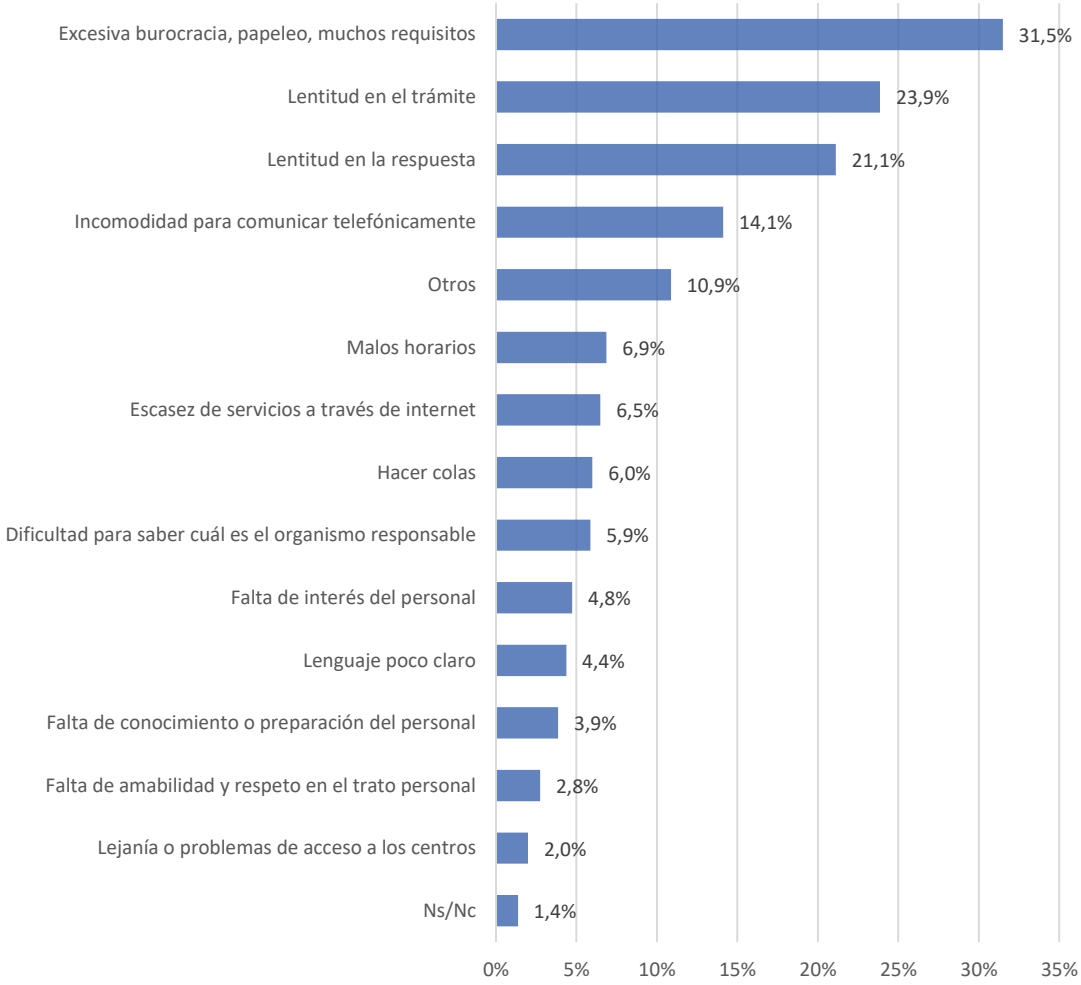
- Superior al 50%:
  8 servicios
- Inferior al 50%:
  5 servicios

SERVICIOS	2024
Servicios de transportes públicos	68,9
Seguridad ciudadana	64,0
Servicios educativos	63,1
Carreteras, obras públicas e infraestructuras	59,3
La protección del medio ambiente	55,5
Servicios sociales	55,4
Servicios de atención a la ciudadanía	55,0
Las políticas para reducir la desigualdad entre hombres y mujeres	52,8
Los programas I+D	47,9
Economía y hacienda	36,9
Servicios de salud	35,9
Administración de justicia	34,0
Las políticas de vivienda	19,3

SOBRE LA SATISFACCION CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

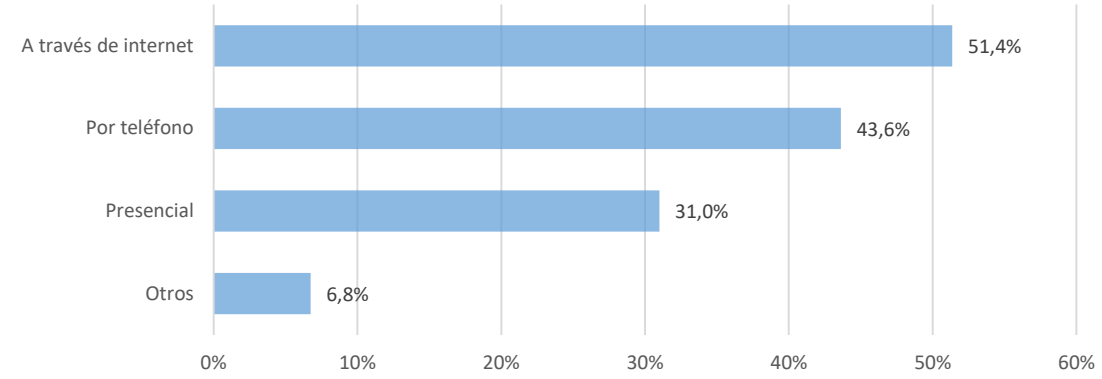
Cuando tiene que realizar una gestión o trámite administrativo, ¿tiene algún problema?

Entre los **problemas** a la hora de **realizar gestiones o trámites** se destaca la **excesiva burocracia** (32%), la **lentitud tanto en el trámite** (24%) y la **lentitud en la respuesta** (21%)

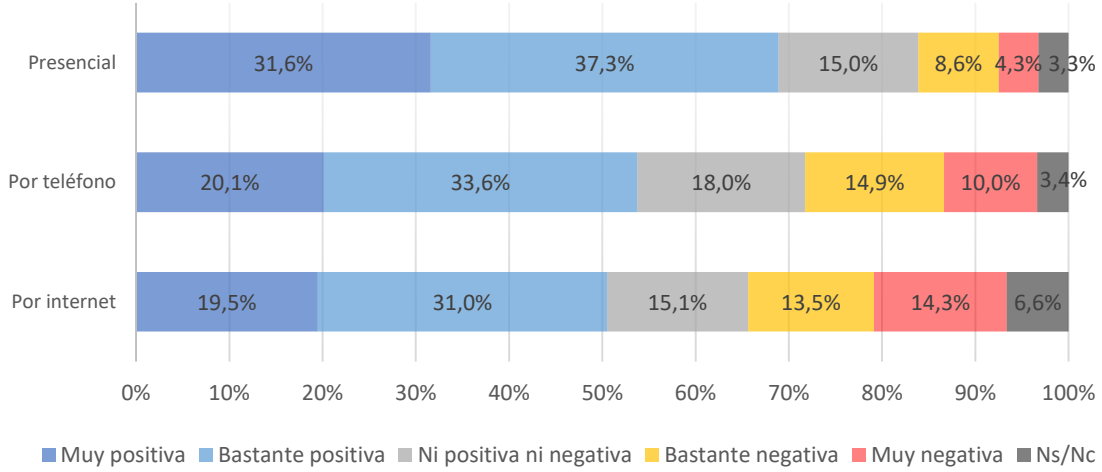


SOBRE LA SATISFACCION CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Cuando tiene que hacer alguna gestión administrativa, ¿de qué modo contacta con las Administraciones? Más habitual



Valoración de los diferentes modos por los que se realizan los trámites del Gobierno de Navarra



Destaca la **demanda de "más canales para contactar, incluso en persona"**, de manera que parece que todavía una parte importante de la ciudadanía **no desea prescindir del contacto directo.** Su atención conllevaría la oferta de los trámites y gestiones en ambas modalidades o en un modo de combinarlas de una manera más eficiente.

METODOLOGÍA

Tabla 1: Principales variables de la encuesta realizada en 2024

	TOTAL	%
SEXO		
HOMBRE	393	49,1%
MUJER	407	50,9%
EDAD		
18-29 AÑOS	127	15,9%
30-45 AÑOS	201	25,1%
46-65 AÑOS	285	35,6%
MÁS DE 66 AÑOS	187	23,4%
ZONA		
TUDELA	109	13,6%
RIBERA ALTA	71	8,9%
ZONA MEDIA	39	4,9%
PAMPLONA	450	56,3%
TIERRA ESTELLA	45	5,6%
PIRINEO	86	10,8%
HABITAT		
Menos de 1.000	64	8,0%
De 1.000 a 5.000	188	23,5%
De 5.000 a 10.000	82	10,3%
Más de 10.000	221	27,6%
Capital	245	30,6%
TOTAL	**800**	**100,0%**

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2024.

Tabla 2: Ficha técnica de la encuesta realizada en 2024

Tamaño de la muestra	800
Tipo de muestreo	Muestra aleatoria por cuotas de sexo y edad
Nivel de confianza	95%
Margen de error	+/- 3,5%
Técnica	Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI)
Trabajo de campo	9 al 23 de febrero de 2024

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2024.

PÁGINA WEB

ES | EU
OFICINA DE ANÁLISIS Y PROSPECCIÓN DE NAVARRA
Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
AGENDA 2030
Inicio
Estudios
Estadística
Noticias
Quiénes somos
Igualdad
Vivienda
Educación
Otros: turismo, cultura, medio ambiente...
analisisyprospectiva.navarra.es
Últimas noticias