

Calidad y sostenibilidad de los servicios públicos

2015



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Calidad y sostenibilidad de los servicios públicos

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

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

2015

Enero de 2015
© Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas
Públicas y la Calidad de
los Servicios

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

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

NIPO: 632-15-001-5

Índice

Resumen Ejecutivo.....	13
CAPÍTULO I. Antecedentes y Objetivos.....	19
CAPÍTULO II. La satisfacción ciudadana con las políticas y los servicios públicos.....	23
2.1. <i>La importancia de los servicios públicos en general.....</i>	23
2.2. <i>La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general.....</i>	29
2.3. <i>La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general.....</i>	38
2.4. <i>La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2014.....</i>	45
CAPÍTULO III. La satisfacción ciudadana con los servicios de tipo administrativo y sus determinantes.....	59
3.1. <i>Utilización, expectativas, y satisfacción de los ciudadanos con los servicios de tipo administrativo.....</i>	59
3.2. <i>Satisfacción con distintos atributos de los servicios administrativos de tipo presencial.....</i>	64
3.3. <i>La preferencia sobre la gestión pública o privada de algunos servicios de tipo administrativo.....</i>	74
CAPÍTULO IV. La ciudadanía y la Administración Electrónica.....	75
4.1. <i>Evolución del uso de la utilización de la Administración Electrónica.....</i>	75
4.2. <i>Características el uso de la administración electrónica: webs más utilizadas y tipo de acción realizada.....</i>	81
4.3. <i>La satisfacción y las oportunidades de mejora de la administración electrónica a juicio de los ciudadanos.....</i>	83
CAPÍTULO V. El futuro de las administraciones públicas. Confianza en los empleados públicos y reformas en la Administración.....	93
5.1. <i>La confianza de los ciudadanos en los empleados públicos.....</i>	93
5.2. <i>Eficiencia, sostenibilidad y reforma de las administraciones públicas.....</i>	104
CAPÍTULO VI. Recapitulación y conclusiones.....	111
<i>La importancia de los servicios públicos en general.....</i>	111
<i>La evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general.....</i>	111
<i>La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general.....</i>	112
<i>La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2014.....</i>	113
<i>Utilización, expectativas, y satisfacción de los ciudadanos con los servicios de tipo administrativo.....</i>	114
<i>Satisfacción con distintos atributos de los servicios administrativos de tipo presencial.....</i>	115
<i>Evolución y características de la utilización de la Administración Electrónica.....</i>	116
<i>La satisfacción y las oportunidades de mejora de la administración electrónica a juicio de los ciudadanos.....</i>	117
<i>La confianza de los ciudadanos en los empleados públicos.....</i>	118
<i>Eficiencia, sostenibilidad y reforma de las administraciones públicas.....</i>	118

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1. IMPORTANCIA CONCEDIDA POR LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	23
GRÁFICO 2. IMPORTANCIA CONCEDIDA POR LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS (2014).....	25
GRÁFICO 3. VALORACIÓN DE LA NECESIDAD DE EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2009, 2013 Y 2014).....	28
GRÁFICO 4. OPINIÓN SOBRE SI EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DEBERÍA HABER ORGANISMOS ESPECIALIZADOS EN EVALUAR LA CALIDAD CON QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2013 Y 2014).....	29
GRÁFICO 5. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL (2009-2014).....	30
GRÁFICO 6. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL CON RESPECTO A HACE 5 AÑOS (2010, 2012, 2013 Y 2014).....	31
GRÁFICO 7. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL POR EDAD (2014).....	32
GRÁFICO 8. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL POR NACIONALIDAD (2014).....	33
GRÁFICO 9. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL POR NIVEL DE ESTUDIOS (2014).....	34
GRÁFICO 10. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL POR IDEOLOGÍA (2014).....	36
GRÁFICO 11. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL POR IDEOLOGÍA (2010-2014).....	37
GRÁFICO 12. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL POR OCUPACIÓN (2014).....	38
GRÁFICO 13. PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE SI LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS HAN MEJORADO O EMPEORADO EN RELACIÓN A DIFERENTES DIMENSIONES (2012-2014).....	40
GRÁFICO 14. A) RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL Y LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE SI LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS HAN MEJORADO O EMPEORADO EN RELACIÓN CON DIFERENTES DIMENSIONES (2014).....	41
GRÁFICO 15. B) RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL Y LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE SI LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS HAN MEJORADO O EMPEORADO EN RELACIÓN CON DIFERENTES DIMENSIONES (2014).....	44
GRÁFICO 16. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR SECTOR DE POLÍTICA PÚBLICA (2014).....	46
GRÁFICO 17. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS (1994-2014).....	48
GRÁFICO 18. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LAS PENSIONES.....	49
GRÁFICO 19. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENSEÑANZA PÚBLICA (1994-2014).....	51
GRÁFICO 20. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	52
GRÁFICO 21. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LAS AYUDAS AL DESEMPLEO (1994-2014).....	53
GRÁFICO 22. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (1994-2014).....	54

GRÁFICO 23. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LOS TRANSPORTES PÚBLICOS (1994-2014).....	55
GRÁFICO 24. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS (2005-2014)	56
GRÁFICO 25. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD CIUDADANA (2010-2014)	57
GRÁFICO 26. ÚLTIMA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN O CENTRO PÚBLICO AL QUE ACUDIÓ EL CIUDADANO (2010-2014)	59
GRÁFICO 27. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN SU ÚLTIMA VISITA A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2010-2014).....	60
GRÁFICO 28. COMPARACIÓN ENTRE EL SERVICIO RECIBIDO Y EL ESPERADO EN LA ÚLTIMA VISITA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2010-2014)	61
GRÁFICO 29. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN SU ÚLTIMA VISITA A DIFERENTES OFICINAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA POR TIPO DE OFICINA (2010, 2012, 2013 Y 2014).....	62
GRÁFICO 30. COMPARACIÓN ENTRE EL SERVICIO RECIBIDO Y EL ESPERADO EN LA ÚLTIMA VISITA A LA ADMINISTRACIÓN POR TIPO DE OFICINA (2010, 2012,2013 Y 2014)	63
GRÁFICO 31. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON DISTINTOS ATRIBUTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PRESENCIAL (2010, 2012,2013 Y 2014).....	66
GRÁFICO 32. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO PARA DIFERENTES TIPOS DE OFICINA.....	67
GRÁFICO 33. IMPORTANCIA (DECLARADA) ENTRE LOS ATRIBUTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PRESENCIAL.....	68
GRÁFICO 34. IMPORTANCIA/VALORACIÓN DE LAS DIFERENTES DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (2013,2014)	71
GRÁFICO 35. OPINIÓN CIUDADANA SOBRE SI LOS SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO FUNCIONARÍAN MEJOR, IGUAL O PEOR SI LOS GESTIONARA UNA EMPRESA PRIVADA (2010, 2012, 2013 Y 2014)	74
GRÁFICO 36. EVOLUCIÓN DEL USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES (JUNIO 2013 – MAYO 2014).....	76
GRÁFICO 37. EVOLUCIÓN DEL USO DE INTERNET Y DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES (JUNIO 2013-MAYO 2014)	77
GRÁFICO 38. EVOLUCIÓN DEL USO DIRECTO E INDIRECTO DE LA E-ADMINISTRACIÓN (2010-2014)	78
GRÁFICO 39. EVOLUCIÓN DEL CONTACTO CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES POR DISTINTOS CANALES (2006-2014)	79
GRÁFICO 40. PROBABILIDAD DE USO FUTURO DE LA E-ADMINISTRACIÓN PARA AQUELLOS CIUDADANOS QUE NO HAN UTILIZADO INTERNET EN EL ÚLTIMO AÑO (2012-2014).....	80
GRÁFICO 41. PÁGINA WEB QUE EL CIUDADANO VISITÓ EN SU ÚLTIMO CONTACTO CON LA E-ADMINISTRACIÓN (2014)	82
GRÁFICO 42. TIPO DE CONSULTA O GESTIÓN QUE EL CIUDADANO REALIZÓ EN LA E-ADMINISTRACIÓN	83
GRÁFICO 43. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA E-ADMINISTRACIÓN.....	84
GRÁFICO 44. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN POR CANAL DE CONTACTO (2012-2014)	85
GRÁFICO 45. SATISFACCIÓN CON LA ÚLTIMA EXPERIENCIA DE CONTACTO TELEFÓNICO CON LA ADMINISTRACIÓN, DEPENDIENDO DE SI EL CONTACTO FUE CON UN OPERADOR O UNA MÁQUINA (2014).....	85
GRÁFICO 46. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ÚLTIMA EXPERIENCIA DE CONTACTO TELEFÓNICO CON LA ADMINISTRACIÓN, DEPENDIENDO DE SI EL CONTACTO FUE CON UN OPERADOR O UNA MÁQUINA (2013 Y 2014)	86
GRÁFICO 47. CANAL DE CONTACTO PREFERIDO PARA REALIZAR GESTIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2006-2014)	87
GRÁFICO 48. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON DISTINTOS ATRIBUTOS DE LA E-ADMINISTRACIÓN.....	88
GRÁFICO 49. SATISFACCIÓN ASPECTOS CONCRETOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CON LA E-ADMINISTRACIÓN EN GENERAL (2014).....	90

GRÁFICO 50. GRADO DE CONFIANZA EN LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL (2014)	94
GRÁFICO 51. GRADO DE CONFIANZA EN LOS DIFERENTES TIPOS DE EMPLEADOS PÚBLICOS (2014).....	95
GRÁFICO 52. GRADO DE CONFIANZA EN EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL.....	96
GRÁFICO 53. GRADO DE CONFIANZA EN EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL.....	97
GRÁFICO 54. GRADO DE CONFIANZA EN EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL POR EDAD (2014).....	98
GRÁFICO 55. GRADO DE CONFIANZA EN EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL POR NACIONALIDAD (2014).....	99
GRÁFICO 56. GRADO DE CONFIANZA EN EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL POR NIVEL DE ESTUDIOS (2014)	100
GRÁFICO 57. GRADO DE CONFIANZA EN EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL POR IDEOLOGÍA (2014)	101
GRÁFICO 58. GRADO DE CONFIANZA EN EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL POR OCUPACIÓN (2014)	102
GRÁFICO 59. GRADO DE CONFIANZA EN DIFERENTES PROFESIONALES PRIVADOS (2014)	104
GRÁFICO 60. CONOCIMIENTO DE LA REFORMA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS IMPULSADA POR EL GOBIERNO (2014)	105
GRÁFICO 61. CONOCIMIENTO DE LA LEY DE REFORMA LOCAL (2014)	105
GRÁFICO 62. ASPECTOS MÁS IMPORTANTES PARA LOGRAR QUE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SEAN MÁS EFICIENTES A JUICIO DE LOS CIUDADANOS (2014).....	106
GRÁFICO 63: ASPECTOS MÁS IMPORTANTES PARA LOGRAR QUE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SEAN MÁS EFICIENTES A JUICIO DE LOS CIUDADANOS. MENCIONES TOTALES	107
GRÁFICO 64. ASPECTOS QUE INCORPORA LA LEY PRIORITARIOS PARA QUE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES SEAN MÁS SOSTENIBLES A JUICIO DE LOS CIUDADANOS (2014)	108
GRÁFICO 65: ASPECTOS QUE INCORPORA LA LEY PRIORITARIOS PARA QUE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES SEAN MÁS SOSTENIBLES A JUICIO DE LOS CIUDADANOS. MENCIONES TOTALES.....	109

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Medidas de asociación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2014)</i>	43
<i>Tabla 2. Regresión lineal múltiple. VD Satisfacción con los servicios administrativos presenciales</i>	73
<i>Tabla 3. Medidas de asociación entre la satisfacción ciudadana con los aspectos concretos y la satisfacción global de la e-administración (2014)</i>	91
<i>Tabla 4. Regresión lineal múltiple. VD Satisfacción con el funcionamiento de la e-administración</i>	92
<i>Tabla 5. Regresión lineal múltiple. VD Confianza en los empleados públicos</i>	103

Resumen Ejecutivo

Aumenta la importancia que la ciudadanía concede a los servicios públicos, mientras que se estabiliza el nivel de insatisfacción con los mismos, que había aumentado en los últimos años.

Al igual que ocurría en 2013, la importancia de los servicios públicos sigue creciendo a ojos de los ciudadanos, al mismo tiempo que se generaliza la opinión de que es esencial que se evalúe la calidad de los mismos, y que para ello deben existir organismos especializados.

En 2014 y continuando la tendencia iniciada en 2013, se estabiliza el nivel de insatisfacción con los servicios públicos en general, aunque todavía una mayoría de los encuestados consideran que los servicios públicos en general funcionan de manera poco o nada satisfactoria. Como ocurría en 2013, los grupos intermedios de edad y de instrucción, los de nacionalidad española, los ciudadanos que se declaran de izquierdas se sienten menos satisfechos.

La opinión sobre la evolución de los servicios públicos también se mantiene en los mismos niveles que el pasado año, de modo que casi la mitad de la población opina que su funcionamiento es peor que en los últimos cinco años.

En lo que respecta a la evolución de las diferentes dimensiones relativas al funcionamiento de los servicios públicos y que, a su vez, condicionan el grado de satisfacción con los mismos, como viene ocurriendo en los distintos estudios realizados por AEVAL, en general, presenta una valoración más positiva que el grado de satisfacción global con los servicios públicos. Esto se explica, como ya se ha puesto de manifiesto, porque los ciudadanos cuando evalúan las diferentes dimensiones, lo hacen generalmente pensando en experiencias relativamente recientes, de modo que los estereotipos y la opinión pública pierden influencia en sus valoraciones. Como en años anteriores el *tiempo para resolver las gestiones* y la *posibilidad de participación de los ciudadanos* siguen siendo los atributos de prestación del servicio peor

valorados. El *tiempo para resolver las gestiones* es además, la dimensión que más se relaciona con la satisfacción global con los servicios públicos, lo que constituye un elemento a tener en cuenta a la hora de poner en práctica medidas para el aumento de la satisfacción con los mismos. La dimensión mejor valorada, por el contrario, es la “posibilidad de acceso a los servicios a través de internet” sobre la que un 82% opina que ha mejorado, seguida por la “incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas automáticas)” sobre la que el 76% opina que también ha mejorado. Porcentajes ambos muy similares a los de 2013,

La estabilidad respecto al 2013 es también la nota predominante en la evolución de la satisfacción con cada uno de los servicios de forma individual. Los servicios con los que más de la mitad de la población se declara satisfecha son el servicio de transporte público (el mejor valorado), los centros de salud y la seguridad ciudadana, el resto de servicios/políticas analizados presentan niveles de satisfacción más bajos. La administración de justicia sigue siendo el servicio peor valorado.

Los servicios administrativos, tanto presenciales como electrónicos, siguen siendo bien valorados por los ciudadanos. El canal presencial es aún el preferido, aunque continúa el aumento en la utilización de la administración electrónica.

Como en años pasados, y a diferencia de lo que ocurre con las políticas y servicios de carácter sectorial, el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la experiencia de prestación en los doce meses anteriores de servicios horizontales o administrativos en una oficina de la administración pública es muy elevada. Para la gran mayoría de la población, la atención recibida en los servicios administrativos presenciales ha cumplido sus expectativas. Concretamente, la atención recibida en la oficinas de la seguridad social ha sido mejor valorada, superando las expectativas de un mayor número de ciudadanos que en años anteriores.

Los atributos de los servicios administrativos presenciales mejor valorados son: *el estado de las instalaciones, el trato que recibió el ciudadano y la profesionalidad del personal que los atendió*. El peor valorado es *el tiempo de espera hasta ser atendidos*, cuya influencia, sin embargo, en el grado de satisfacción global es mínima. La dimensión que más influye en el nivel de satisfacción general es *la profesionalidad del personal que le atendió*.

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

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

Para acabar, también se ha preguntado a los ciudadanos su opinión sobre si creen que los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor si fuesen gestionados por una empresa privada. El porcentaje de quienes creen que funcionarían mejor sigue reduciéndose año a año, hasta situarse en 2014 en el 17%. Correlativamente, en el otro extremo, hasta un 65% piensa que funcionarían peor.

En 2014 se rompe la tendencia a la estabilización en el uso de la e-administración.

El uso de la e-administración experimentó un crecimiento muy acusado entre 2008 y 2011, triplicándose el número de usuarios hasta alcanzar el 46 por ciento de la población. A partir de entonces, sin embargo, el porcentaje de ciudadanos que declara que ha utilizado la e-administración durante el último año se estabilizó o decreció levemente en 2012 (43%), repuntando de nuevo en 2014 hasta el 47%. Dicho de otra manera, a pesar de la mejoras en cuanto a su alcance, todavía un poco más de la mitad de la población no utiliza la administración electrónica de forma directa. Ese porcentaje parece confirmar la información que proporciona otro dato y es que también la tasa de penetración de Internet en España se ha estabilizado.

Sumando a aquellos que han tenido un contacto a través de familiares o amigos, casi el 60% de la población se ha relacionado con la administración electrónica. El canal telemático se ha consolidado como segunda vía de contacto con la administración por parte de los ciudadanos (47%), tras el contacto presencial (77%). Aún así debe recordarse, que tal y como indican los datos, todos los canales de contacto son complementarios

En las páginas web más visitadas, principalmente, los ciudadanos *han buscado información o consultado boletines oficiales o descargado formularios o impresos* (30%). Algo menos, alrededor de un 20-25% de los mismos, *también*

utiliza la red para solicitar citas en la administración o los servicios públicos o buscar información sobre los mismos, realizar citas e incluso pagos. Dentro de este bloque debe destacarse el 32% que acceden para solicitar citas.

El grado de satisfacción con la administración electrónica es muy elevado (75%), dos puntos por encima que el canal presencial (73%) que, no obstante, sigue siendo el preferido para interactuar. Las características que más influyen en el nivel de satisfacción con este tipo de administración son *la facilidad de manejo y la fácil comprensión del contenido.*

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

A pesar de sus inconvenientes, una mayoría de quienes finalmente se deciden a usar la e-administración afirmaba que *ha conseguido todo lo que buscaban/querían* en su última visita a un sitio web del sector público y un porcentaje aun mayor piensa que es fácil o muy fácil. Pero quizá también deba ser tenido en consideración el menor porcentaje de satisfechos con las funciones de ayuda al usuario de la página web.

Aumenta la confianza general en los empleados públicos y esta es superior a la que los ciudadanos depositan en profesionales de algunos servicios privados equiparables.

Comparando los resultados obtenidos en 2010, año en el que el estudio de AEVAL exploró la confianza que merecían a los ciudadanos los empleados públicos, ha aumentado significativamente, 14 puntos porcentuales, el nivel de confianza en los empleados públicos, siendo los bomberos, los médicos y los profesores los que mayor confianza inspiran y además entre los que se ha producido un aumento más notable.

Sin embargo al analizar cuál o cuáles de los colectivos de empleados públicos influyen en mayor medida en el grado de confianza global con los empleados públicos, es el personal de las oficinas administrativas el que

muestra una influencia más positiva. El aumento de la confianza en el personal de las oficinas administrativas implica un aumento considerable de la confianza global. En segunda posición se sitúan los inspectores de hacienda, con bastante menos influencia.

Y al analizar la influencia de las características sociodemográficas de los encuestados, el resultado obtenido es que la confianza en los empleados públicos se relaciona positivamente con el nivel de estudios: a mayor nivel formativo alcanzado mayor confianza global en los empleados públicos.

Finalmente y comparando a los empleados públicos con los niveles de confianza que los ciudadanos muestran hacia algunos profesionales del ámbito privado, los datos evidencian que ninguno alcanza el nivel de confianza de los empleados públicos, aunque el personal de atención al público en agencias de viaje genera un nivel de confianza del 68%, prácticamente igual al de los primeros. El resto de profesionales sobre los que se ha preguntado, personal de empresas de seguridad privada, personal de atención al público en empresas de suministro de energía, y personal de atención al público en empresas proveedoras de telecomunicaciones, no reciben la confianza de la mitad de la población, siendo los mejor situados el personal de empresas de seguridad privada con un 45%.

El conocimiento de los procesos de reforma de las administraciones públicas es limitado. La reducción de cargos públicos y de asesoría, la eliminación de duplicidades, la simplificación de procedimientos y una mayor transparencia en el coste de los servicios de las entidades locales son las claves a juicio de los ciudadanos para lograr una mayor eficacia y sostenibilidad en las administraciones públicas.

Finalmente, el informe AEVAL 2014 se ha centrado también en el grado de conocimiento y en las valoraciones que efectúan los ciudadanos de las dos grandes iniciativas de reforma de las administraciones públicas y en las soluciones aportadas para mejorar su eficacia y sostenibilidad.

La reforma de la administración local es la menos conocida de estas iniciativas, lo que sorprende por ser esta la instancia administrativa más cercana al ciudadano. Un 22% de los encuestados afirma conocer la reforma operada en las administraciones locales mientras que esta proporción aumenta hasta el 39% en el caso de la reforma de las administraciones públicas en general.

En lo que a la eficacia se refiere, los ciudadanos creen que sería fundamental reducir el número de cargos directivos y de asesoría, e incrementar el control del trabajo de los funcionarios públicos. Pero si se tiene en cuenta el número total de menciones realizadas por los ciudadanos (es decir, las que se citan tanto en primer, como en segundo o tercer lugar) aunque la reducción del número de altos cargos y de asesoría siguen siendo la más señalada (el 72,1% la indica en cualquiera de las tres posiciones) en segunda y tercera posición se sitúan la simplificación de los procedimientos administrativos (un 47,6% de los encuestados la menciona) y la reducción de duplicidades entre administraciones señalada por un 44,9% de los encuestados.

En lo que respecta a la sostenibilidad de las administraciones locales, para la mayoría de los ciudadanos es importante la reducción del número de concejales/as y la reducción de duplicidades en las Comunidades Autónomas y Diputaciones. Pero si, como en el caso anterior, se tiene cuenta el total de menciones efectuadas por los encuestados (en cualquiera de las tres posiciones) la mejora de la transparencia en el coste de los servicios por parte de las entidades locales se sitúa como la medida más señalada para mejorar la sostenibilidad de las administraciones locales (citada por el 60,6% en primera, segunda o tercera posición).

CAPÍTULO I. Antecedentes y Objetivos.

En este documento se aborda el análisis de la percepción de los residentes en España con respecto a distintas políticas y servicios públicos y su evolución en los últimos años. En concreto se estudia en 2014 la importancia que los ciudadanos conceden a los servicios públicos y el grado de satisfacción con un amplio abanico de políticas y servicios sectoriales. Como otros años, también se analizan en detalle las opiniones y hábitos de los ciudadanos en relación con los servicios públicos de carácter administrativo y con la administración electrónica. Por último, se estudia en esta ocasión la percepción ciudadana acerca de los empleados públicos (ya analizada en 2011) y de las medidas de reforma de las administraciones públicas, especialmente de la Ley de Reforma Local.

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

Entre las actividades que desarrolla AEVAL se encuentra la de informar periódicamente de la percepción social de los servicios públicos y del nivel de calidad con el que se prestan. Mientras los estudios sobre el nivel de calidad objetiva de los servicios públicos están recogidos en otros informes de AEVAL,

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

en éste se atiende a la primera parte del citado mandato, es decir, al que dispone la necesidad de informar sobre la calidad percibida de los servicios públicos.

Para contextualizar este informe 2014 y en la creencia de que el lector de este documento eventualmente desee conocer algo más sobre la actividad de la Agencia en esta materia y los datos obtenidos por la misma, a continuación se presenta un resumen de los últimos informes:

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

- En 2013 se publicó el estudio sobre La importancia de los servicios públicos en el bienestar de los ciudadanos (trabajo de campo realizado en 2011) que trataba de conocer cuál era la percepción de los ciudadanos acerca de la contribución que hacen los distintos servicios públicos a la mejora de su bienestar. Al mismo tiempo, mantenía el interés tradicional de los informes de AEVAL por la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y su valoración del gasto público, así como la evolución de las actitudes y comportamiento de los residentes en España en relación con la administración electrónica. Por último, se llevaba a cabo un análisis más pormenorizado de los servicios públicos de empleo.
- También en 2013 se publicó el informe titulado La calidad de los servicios públicos y las actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de la Administración Pública (trabajo de campo realizado en 2012), en el que se analizaba la evolución hasta el año 2012 de la satisfacción de los ciudadanos respecto a distintas políticas y servicios públicos y su opinión sobre el gasto público en los mismos. Además, en la segunda parte del trabajo, se estudiaban con especial atención las opiniones y hábitos de los ciudadanos en relación con los servicios públicos de carácter administrativo y, en particular, con la administración electrónica. Finalmente, también se analizaban las actitudes de la ciudadanía hacia diferentes programas o iniciativas públicas que pueden considerarse más ligadas a los usuarios, como las quejas y sugerencias o más innovadoras, como la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- En 2014 se publicó el informe Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad (trabajo de campo realizado en 2013), en el que, además de la satisfacción ciudadana con las políticas y servicios sectoriales y con los de tipo administrativo, volvía a prestarse especial atención a la administración electrónica y a las actitudes ciudadanas hacia las quejas y sugerencias.

Como en años anteriores, tanto el diseño como la explotación del cuestionario que se analiza en este documento han sido realizados por AEVAL, mientras que el trabajo de campo se ha llevado a cabo por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Se trata de una encuesta aplicada mediante entrevista personal en el domicilio del encuestado, de ámbito nacional sobre un universo compuesto por población residente de ambos sexos de 18 años y más, y que se realizó del 11 al 25 de junio de 2014. El tamaño de la muestra diseñada fue de 2.500 entrevistas, verificándose finalmente 2.479 en 239 municipios y 50 provincias. Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $P=Q$, el error real es de $\pm 2,0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple. Además se han calculado márgenes de error

específicos, asumiendo una distribución binomial para cada uno de los porcentajes de respuesta en cada uno de los gráficos presentados. Estos porcentajes, dado que se elaboran sobre submuestras de la encuesta en función de su distribución por variables sociodemográficas o de utilización de los servicios públicos, son mayores que el mencionado $\pm 2,0\%$, especialmente para colectivos pequeños, como los inmigrantes o las personas con menos de 5 años de escolarización.

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

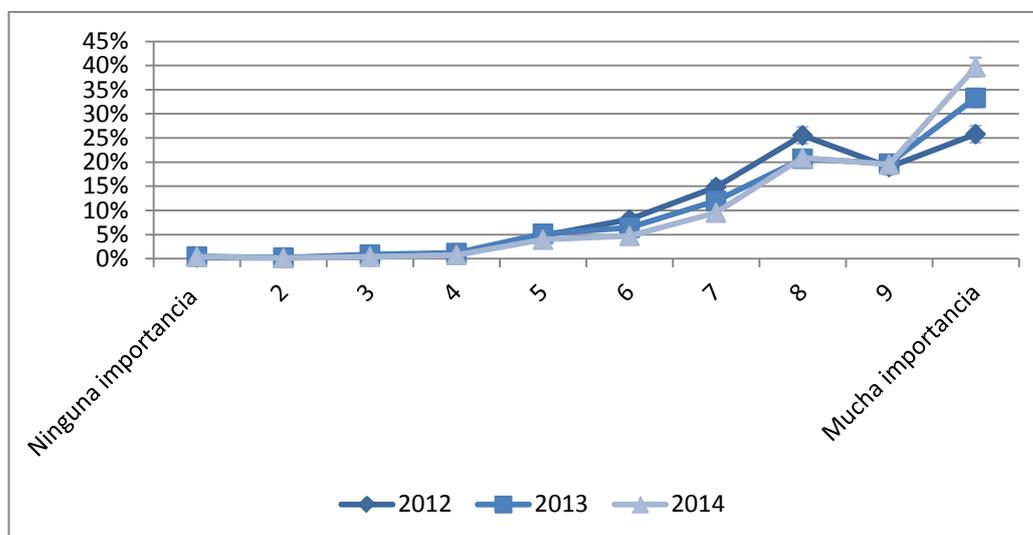
CAPÍTULO II. La satisfacción ciudadana con las políticas y los servicios públicos.

2.1. La importancia de los servicios públicos en general.

Uno de los primeros aspectos que nos interesa estudiar respecto a la satisfacción con las políticas y los servicios públicos, es el grado de importancia que los ciudadanos les conceden.

Al igual que ocurría en los años 2012 y 2013, los datos para el año 2014 reflejan el elevado grado de importancia que los ciudadanos españoles otorgan a los servicios públicos. En el gráfico 1 se observa como nuevamente la respuesta más repetida es la equivalente a la categoría “muchísima importancia” (10 sobre 10), incluso en mayor medida que en años anteriores, un 39,2% de los entrevistados se sitúan en esta posición de la escala (de 1 a 10), en la que 1 significa “ninguna importancia” y 10 “muchísima importancia”.

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



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

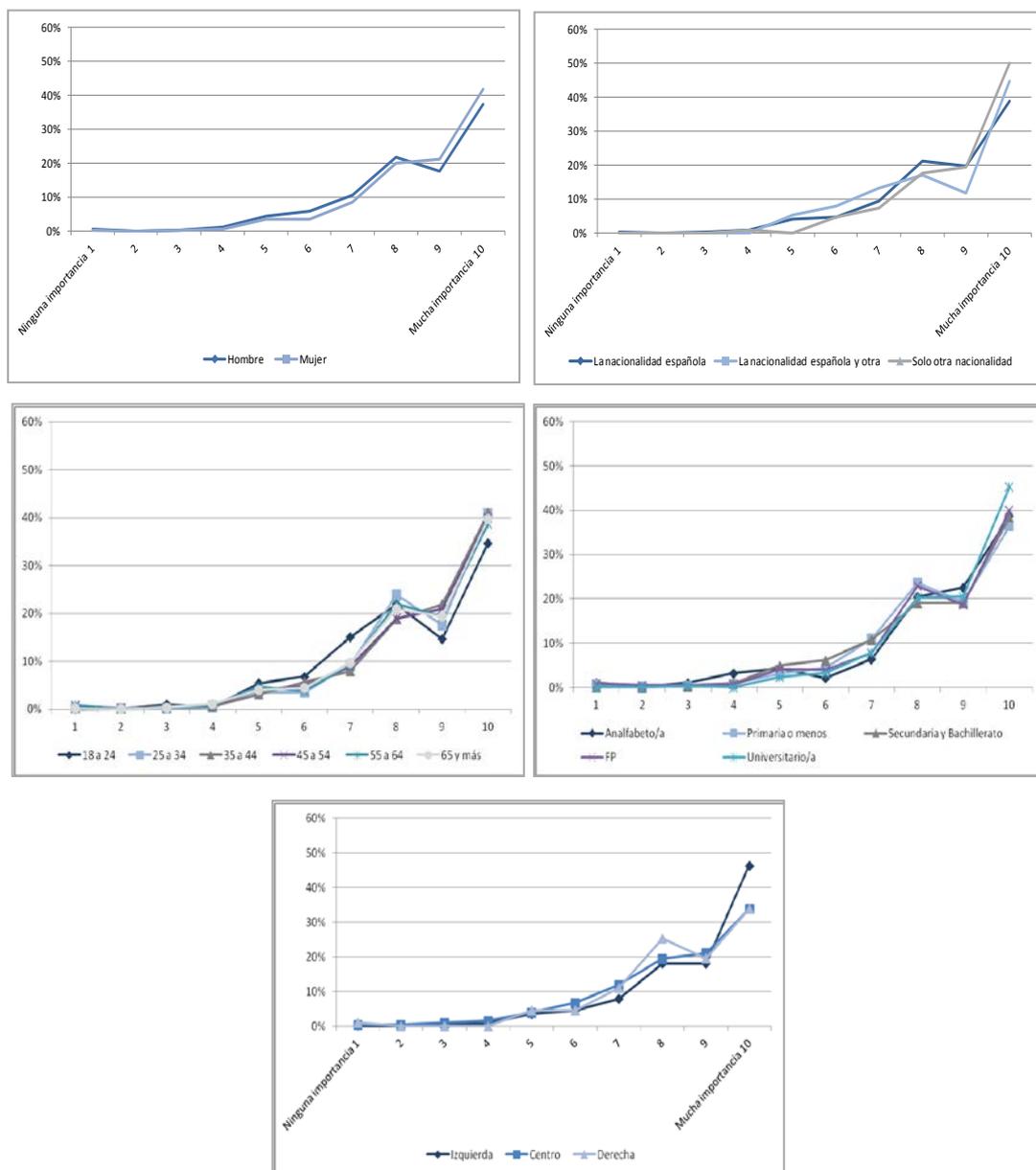
Únicamente un 1,7% de la población se sitúa en las posiciones 1 a 4, mientras que el 88,6% califica el nivel de importancia de los servicios públicos entre 7 y 10.

Respecto a 2013, el porcentaje de aquellos que otorgan mucha importancia a los servicios públicos, 10 sobre 10, se ha incrementado en 6,3 puntos porcentuales², y en 13,8 respecto a 2012. Esta diferencia, dado el tamaño muestral, es estadísticamente significativa a cualquier nivel de confianza³. Este incremento se observa también en términos absolutos en el promedio 8,16 ($DT= 1,59$), 8,32 ($DT= 1,72$) y 8,59 ($DT= 1,59$), para los años 2012, 2013 y 2014 respectivamente, lo que muestra una clara tendencia al alza en la importancia que los ciudadanos otorgan a los servicios públicos.

² Esta diferencia es significativa al 95% según nos indica el test Z de diferencias entre las proporciones relativas por columnas de la tabla de contingencia, usando la corrección de Bonferroni.

³ Los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnovson, respectivamente, $Z=-5,65$ y $Z=2,23$, son significativos a cualquier nivel de confianza.

Gráfico 2. Importancia concedida por la ciudadanía a los servicios públicos por variables sociodemográficas (2014)



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

A diferencia de lo que ocurría en los estudios realizados por la AEVAL en 2013 y en 2012, para el 2014 las diferencias en la importancia que los ciudadanos conceden a los servicios públicos en función del sexo sí son significativas⁴. De este modo, las mujeres otorgan mayor importancia a los

⁴ Los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnovson, respectivamente, $Z=-3,55$ y $Z=1,84$, son significativos a cualquier nivel de confianza.

servicios públicos que los hombres (gráfico 2), valorándolos con un 9 o un 10 en la escala de importancia el 62,8% de las mujeres, frente al 55,4% de los hombres. En término medio, el grado de importancia que las mujeres otorgan a los servicios públicos es de 8,71 ($DT=1,52$), mientras que el de los hombres es ligeramente inferior, 8,47 ($DT=1,65$).

En lo que respecta a la edad, al igual que en años anteriores, no se observan diferencias significativas⁵ en la importancia que los ciudadanos otorgan a los servicios públicos, es decir, que sus valoraciones no dependen de la cohorte de edad a la que pertenezcan. Esta es la única variable de clasificación que no influye en la valoración de la importancia de los servicios públicos, ya que al igual que ocurría con el sexo, tanto la nacionalidad, como el nivel de estudios y la autoubicación ideológica, condicionan de algún modo la opinión sobre estos.

En lo relativo al nivel de estudios, el análisis descriptivo nos muestra que, como observábamos en 2013, son los entrevistados con estudios universitarios los que en mayor porcentaje consideran de máxima importancia los servicios públicos otorgándole el 45% de ellos un 10 sobre 10, seguidos de los que han alcanzado el grado de Formación Profesional con un 40%. Cabe destacar que con respecto al pasado año, aumenta el porcentaje de aquellos que otorgan la máxima puntuación en todos los niveles educativos, entre los ciudadanos con educación primaria (pasando de un 27% a un 36%), entre los que tiene estudios secundarios (pasando de un 33% a un 38%) y sobre todo entre los que no tienen estudios, que se eleva de un 29% a un 39%, lo que hace disminuir la diferencia que existía entre los ciudadanos con diferentes niveles educativos. El análisis de varianzas nos confirma que la diferencia en la importancia que los ciudadanos le dan a los servicios públicos es estadísticamente significativa entre los estudiantes universitarios (que otorgan un nivel medio de importancia del 8,88 ($D.T.=1,334$)) y el resto de niveles educativos, excepto aquellos que se declaran analfabetos⁶.

Por otra parte, y a diferencia de lo que ocurría en 2013, en el presente estudio encontramos diferencias significativas en la valoración de los servicios públicos entre los españoles y aquellos que no lo son. La media de valoración de la importancia de los servicios públicos es para el primer grupo es de 8,57 ($DT=1,66$), mientras que para los extranjeros es de 8,99 ($DT=1,27$)⁷.

⁵ Tanto el test de Kruskal-Wallis ($H= 8,99$, $p=0,109$) como el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,005$, $p=0,804$) confirman la ausencia de relación.

⁶ La prueba de igualdad de medias de Welch ($F_w(5, 33,58)=4,507$, $p<0,05$) nos indica la existencia de diferencias significativas en la importancia que los ciudadanos otorgan a los servicios públicos en función de su nivel de estudios, y los contrastes post-hoc nos revelan que dichas diferencias ocurren entre los universitarios y el resto de niveles educativos, excepto los analfabetos.

⁷ El test de Kruskal-Wallis confirma dicha diferencia ($H= 6,74$, $p=0,034$).

Por último, la autoubicación ideológica⁸ se relaciona en sentido inverso, aunque de forma muy moderada⁹, con la valoración de la importancia de los servicios públicos para los ciudadanos. Es decir, que a medida que estos se ubican más hacia la izquierda en la escala (escala de 1 a 10, siendo 1 la posición más a la izquierda y 10 la posición más a la derecha en el continuo ideológico) de autoubicación ideológica, otorgan mayor importancia a los servicios públicos.

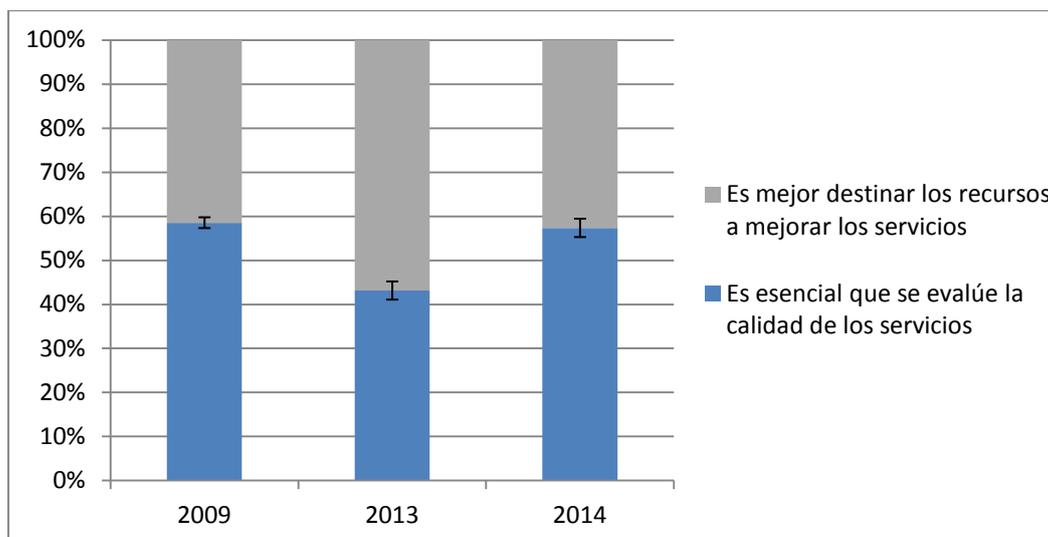
A fin de observar la distribución, recodificamos la variable de autoubicación en tres categorías, representando la izquierda las posiciones 1 a 4, el centro el 5 y la derecha las posiciones de 6 a 10. El resultado es que nos encontramos con que los entrevistados que se sitúan en la izquierda son, con mucha diferencia, los que otorgan mayor importancia a los servicios públicos. La media de valoración es para estos de 8,76 ($DT= 1,54$), mientras que para los que se sitúan en el centro es de 8,36 ($DT= 1,72$) y para los que se sitúan en las posiciones que representarían la derecha, de 8,47 ($DT= 1,59$). El análisis de la diferencia de medias en la valoración de los servicios públicos en función de la autoubicación ideológica en uno de estos tres grupos confirma esta diferencia, que se hace significativa entre los ciudadanos que se ubican en la izquierda ideológica y los que se ubican en cualquiera de las otras dos categorías, ya sea en el centro o en la derecha¹⁰.

⁸ Las pruebas de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors revelan la ausencia de normalidad en la distribución de ambas variables, tanto de forma conjunta como por separado, por lo que en primer lugar se ha realizado un test no paramétrico, el test de Kruskal-Wallis ($H= 27,59$, $p<0,001$), para asegurarnos de la existencia de diferencias en la valoración de la importancia de los servicios públicos en función de la autoubicación ideológica del entrevistado. Es importante tener en cuenta que los datos empíricos procedentes de investigaciones en las ciencias sociales en general rara vez cumplen el supuesto de normalidad (Micceri, 1989), a pesar ello, a lo largo de este informe se realizarán las comprobaciones pertinentes y se utilizarán pruebas no paramétricas cuando la distribución de los datos así lo requiera.

⁹ El análisis de correlación de Pearson entre las dos variables, escala de importancia de los servicios públicos y escala de autoubicación ideológica, revela una relación inversa muy baja (Bryman & Cramer, 2003), y significativa al máximo nivel, ($r= -0,105$, $p<0,001$, $n=1784$).

¹⁰ El Análisis de Varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(2, 951)=10,89$, $p<0,001$), para las que las pruebas post-hoc no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahne) muestran la existencia de diferencias significativas entre el grupo que representa la izquierda ideológica y los otros dos grupos.

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



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

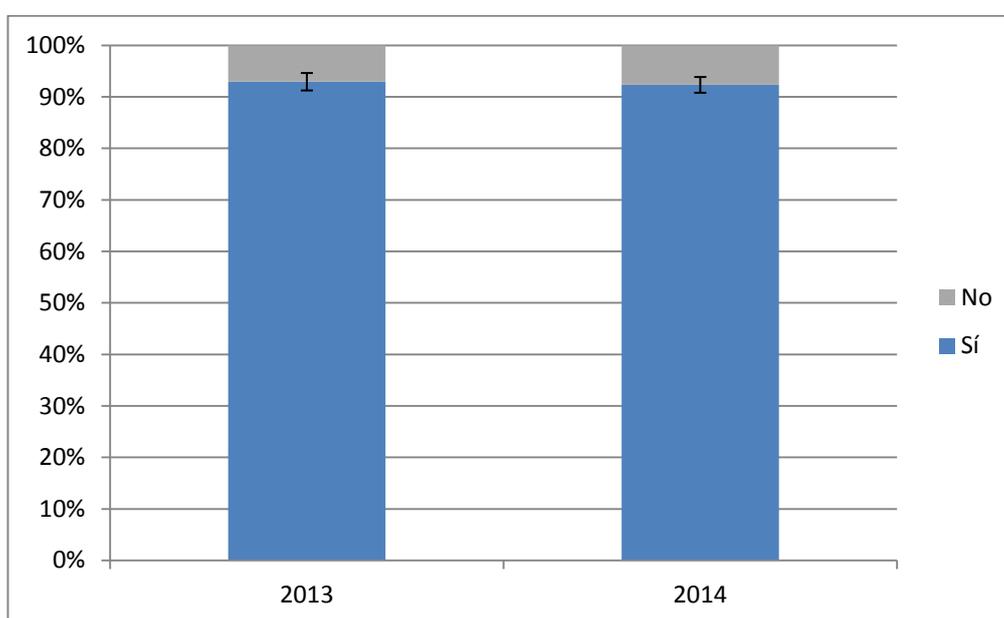
Los estudios realizados en años anteriores nos permiten analizar la evolución de algunas cuestiones, como la opinión de los ciudadanos sobre la necesidad de evaluar la calidad de los servicios.

En el año 2014, un 57% de los entrevistados (gráfico 3) afirman que es esencial que se evalúe la calidad de los servicios, un porcentaje muy similar al que se obtuvo en la misma pregunta en el año 2009, pero diferente a lo observado en el año 2013, en el que la mayoría, también el 57%, afirmaba que “es mejor destinar los recursos a mejorar los servicios”.

Esta variación respecto al 2013, podría indicar que el año pasado fue un poco atípico en lo que a esta pregunta concierne. El hecho de que los datos se hayan invertido, a favor de la necesidad de evaluar la calidad de los servicios, tal y como ocurría en 2009, parece descartar la crisis económica, en la que aún nos encontramos inmersos, como causa probable de la preferencia por destinar los recursos a la mejora de los servicios, que se apuntaba en el anterior informe. Más bien, nos invita a pensar que la realización del campo pudo coincidir con algún suceso o sucesos que influyesen en la percepción ciudadana, y que llevasen a la mayoría de los entrevistados a preferir mejorar los servicios antes que destinar recursos a evaluar su calidad. En cualquier caso, en términos generales un porcentaje muy importante de la población, superior al 50%, opina que “es esencial que se evalúe la calidad de los servicios”, lo que, tomando en consideración las preguntas anteriores, nos permite afirmar que los ciudadanos conceden gran importancia a los servicios públicos de calidad, y que dicha calidad debe ser evaluada.

Esta última afirmación la corroboran los datos mostrados en el siguiente gráfico (gráfico 4), que nos indican que, al igual que ocurría en 2013, en la encuesta realizada en el presente año 2014 más del 90% de los entrevistados que están a favor de la evaluación de la calidad de los servicios públicos, están de acuerdo con que “en las Administraciones Públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios públicos”.

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



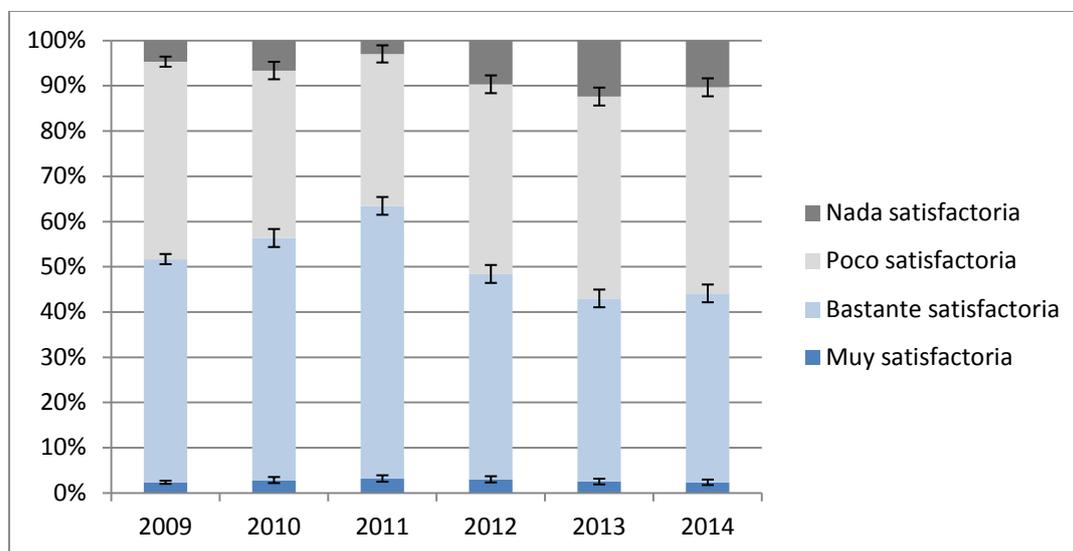
Fuente: Elaboración propia de los Estudios 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Considera Ud. que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios?* Porcentajes válidos.

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

Continuando con el análisis de la opinión que los ciudadanos tiene de los servicios públicos, se observa que el 46% de los entrevistados opinan que independientemente de su titularidad (estatal, autonómica o municipal) los servicios públicos funcionan de forma poco satisfactoria, mientras que el 10% considera que funcionan de forma nada satisfactoria. Ambos porcentajes nos indican una valoración negativa del funcionamiento de los servicios públicos por parte de la mayoría de la población, algo que parece haberse convertido en una tendencia si observamos los datos del gráfico 5.

En el año 2011, la valoración de los servicios públicos era bastante satisfactoria para el 60% de los entrevistados. La evolución nos muestra una disminución de las valoraciones positivas y un aumento de las negativas, hasta llegar a la actualidad, en la que este porcentaje ha caído en 18 puntos, aumentando por el contrario el de aquellos que afirman que el funcionamiento de los servicios públicos es poco o nada satisfactorio. La explicación a esta evolución podría estar en la crisis económica y sus consecuencias en lo que a los servicios públicos y su percepción por parte de los ciudadanos se refiere. Al igual que se argumentaba en años anteriores, independientemente de la posibilidad de que el funcionamiento de los servicios públicos haya empeorado, parece que la percepción ciudadana, en relación a sus expectativas, se ha visto condicionada por los posibles efectos de los recortes presupuestarios o incluso de nuevos modos de gestión de los servicios públicos, invirtiendo así una tendencia al alza que se venía produciendo hasta el año 2011. Llama la atención que entre este año y el 2014, el porcentaje de aquellos que consideran que los servicios públicos funcionan de forma nada satisfactoria, haya aumentado de un 3% a un 12% en 2013 y a un 10% en 2014.

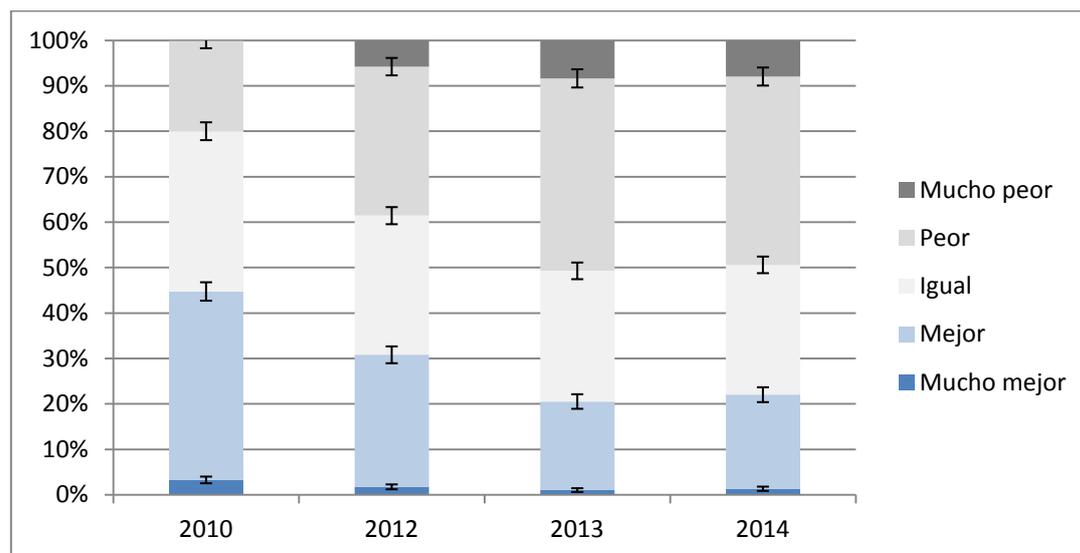
Gráfico 5. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general (2009-2014)



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

Sin embargo, es importante indicar que la tendencia se ha estancado respecto al 2013, ya que no hay diferencias significativas entre los datos de ambos períodos¹¹. Ya en el pasado año se observaba una ralentización en el empeoramiento de la valoración de los servicios públicos, lo que contrastaba con las variaciones registradas en el 2012 respecto al 2011.

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



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

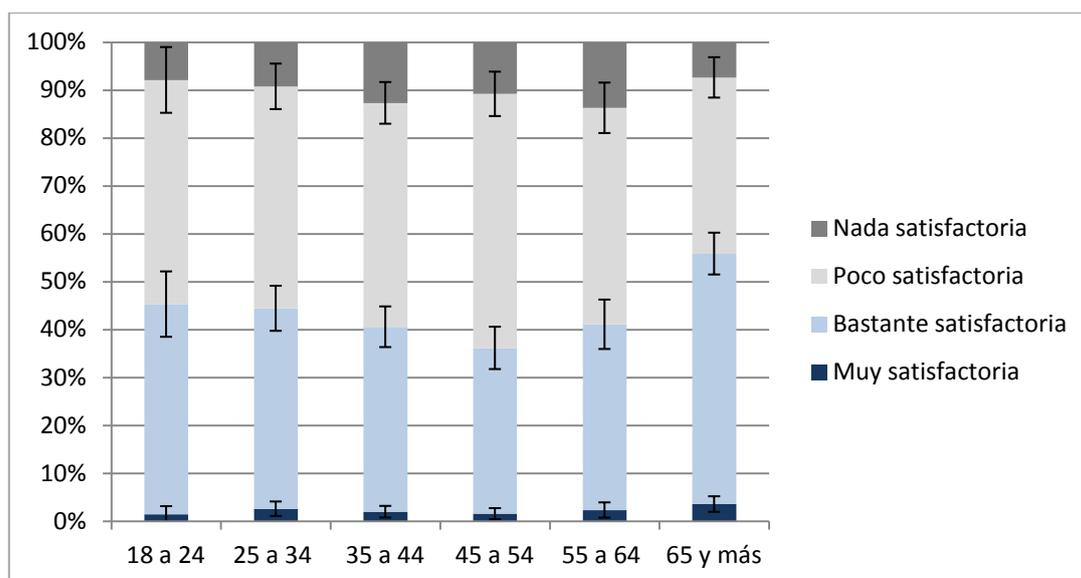
Si nos fijamos en la percepción que manifiestan los ciudadanos respecto a la evolución del funcionamiento de los servicios públicos en general con respecto a hace cinco años (gráfico 6), el resultado nos lleva a conclusiones similares a las señaladas anteriormente. En la actualidad, el 41% de la población opina que los servicios públicos en general funcionan peor que hace 5 años, y el 8% que funcionan mucho peor. Estos datos son muy similares a los del año pasado¹², pero más negativos que los obtenidos en 2010, año en que sólo el 20% opinaba que los servicios públicos habían empeorado, y ninguno que los servicios públicos estaban mucho peor que hace 5 años.

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

¹² Nuevamente los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnovson, respectivamente, $Z=-1,21$, $p=0,225$ y $Z=0,51$, $p=0,954$, corroboran la ausencia de diferencias significativas entre ambos años.

El análisis de la opinión por sexos no muestra diferencias significativas¹³ en el nivel de satisfacción ciudadana con los servicios públicos. Tanto los hombres como las mujeres están en su mayoría insatisfechos, el 54% de los hombres creen que el funcionamiento de los servicios públicos es poco o nada satisfactorio, y el 57% de las mujeres tiene a misma opinión.

Gráfico 7. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por edad (2014)



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

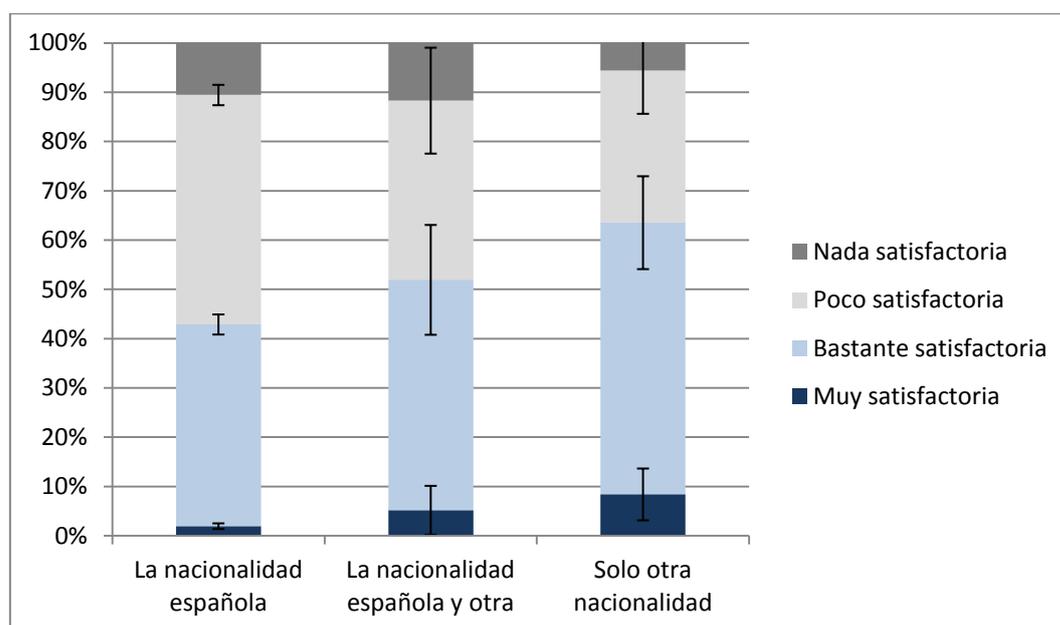
El análisis de la satisfacción ciudadana por grupos de edad, nos revela que los más críticos son los ciudadanos de entre 45 y 54 años, seguidos de los de 35 a 44 años, mientras que los que mejor valoran el funcionamiento de los servicios públicos en general son los ciudadanos de 65 o más años de edad. Esta diferencia conviene aclarar que es bastante habitual en los estudios de satisfacción con los servicios públicos en general, es una pauta que se repite con cierta frecuencia, y que podemos intentar explicar por el diferente perfil sociodemográfico de la población vinculado a su edad (situación económica, situación laboral...) e incluso a la disponibilidad de tiempo de los mayores frente a aquellos de mediana edad, caracterizados por su ocupación laboral y por soportar, generalmente, una mayor carga fiscal. Algunos estudios han apuntado incluso como explicación a estas diferencias, la diferente experiencia vital entre generaciones en lo que a servicios públicos se refiere, sobre todo

¹³ El test de Kruskal-Wallis (H= 0,247, p=0,619) confirma la ausencia de diferencias significativas en función del sexo.

respecto a los servicios básicos, sanidad y educación, cuya máxima implantación no se alcanzó hasta hace relativamente pocos años.

Si hacemos un análisis más exhaustivo de los datos, observamos que las diferencias entre grupos de edad en la opinión sobre los servicios públicos son significativas¹⁴ concretamente entre los entrevistados de 65 o más años y los que están entre 35 y 64.

Gráfico 8. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nacionalidad (2014)



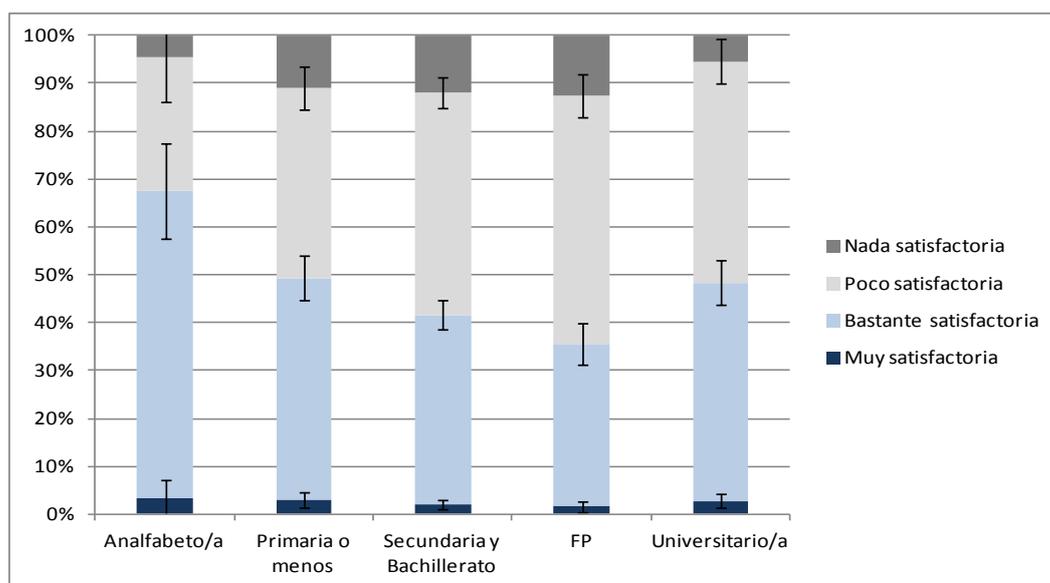
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos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

Por nacionalidad, se repite la pauta observada en anteriores informes de la AEVAL, que señalaba diferencias en las percepciones entre españoles y extranjeros (gráfico 8). Los porcentajes de satisfechos o muy satisfechos son más elevados para extranjeros que para los españoles. De este modo, mientras que entre los primeros el 55% dice estar bastante satisfecho con el funcionamiento de los servicios públicos, sólo el 41% de los segundos lo está. La explicación podría ser la misma que se apuntaba en informes anteriores, y es que la población inmigrante haría en términos generales una valoración satisfactoria de los servicios públicos españoles, por comparación con los

¹⁴ El Análisis de Varianzas muestra la significatividad de las diferencias entre los grupos ($F(5,02416)=8,45$, $p<0,001$). Específicamente las pruebas post-hoc de comparaciones múltiples de Scheffé revelan diferencias significativas entre los de 65 o más años y los de 35 a 64.

servicios obtenidos en sus países de origen, si bien es cierto que la diferencia entre ambos grupos se ha visto reducida en 8 puntos porcentuales respecto al año 2013. La comparación de medias¹⁵ confirma la significatividad estadística de la diferencia de opinión entre ambos grupos.

Gráfico 9. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por nivel de estudios (2014)



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

El análisis por nivel de estudios se muestra, al igual que en 2013, gráficamente en forma de U (gráfico 9), de modo que son los que no tienen estudios, los que mejor valoran los servicios públicos, un 64%, consideran su funcionamiento bastante satisfactorio, mientras que el 46% de los que tienen estudios de primaria o menos y de los universitarios, comparten esta opinión. Los más críticos son, al igual que en años anteriores, los que han alcanzado el grado de Formación Profesional, un 65% opina que los servicios públicos funcionan de forma poco o nada satisfactoria, seguidos de los que tienen estudios de Secundaria o Barchillerato, entre los que el 58% afirma lo

¹⁵ El Análisis de Varianzas confirma la significatividad de las diferencias entre los grupos ($F(2, 2419)=11,62, p<0,001$). Específicamente las pruebas post-hoc de comparaciones múltiples de Scheffé revelan diferencias significativas en su valoración entre los ciudadanos españoles y los de otras nacionalidades.

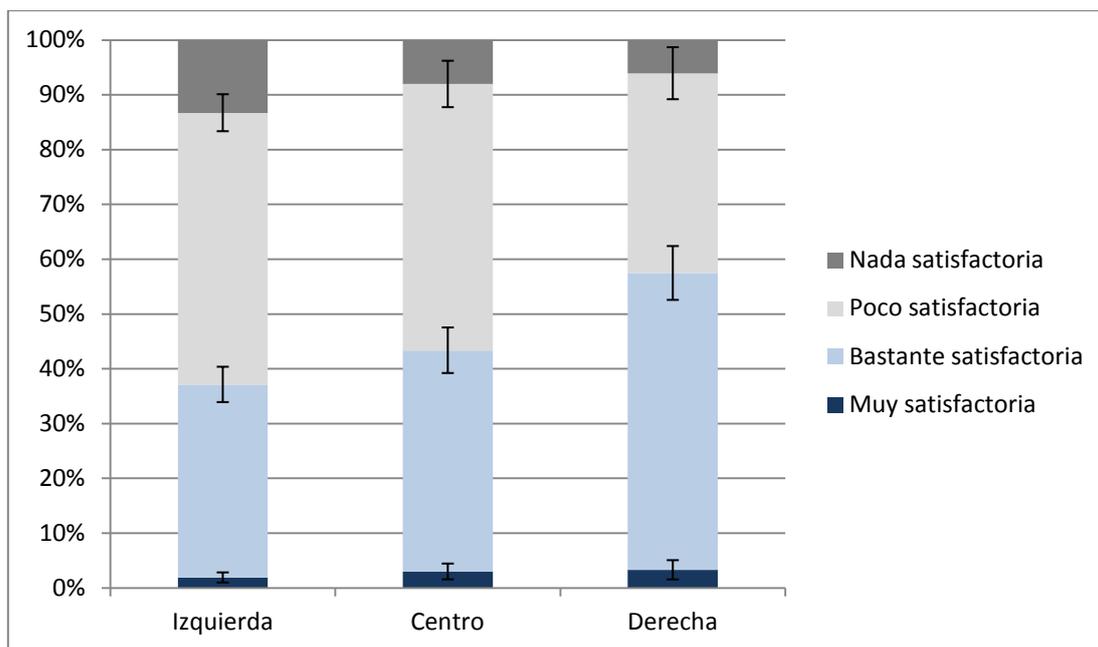
mismo¹⁶. Respecto al 2013, como decimos, la pauta es similar, con ligeras variaciones que no son destacables.

Finalmente, el análisis de la satisfacción con los servicios públicos en función de las características sociodemográficas de la población, prestamos atención a la escala de autoubicación ideológica. El gráfico inferior (gráfico 10) muestra claramente como la valoración de los ciudadanos que se ubican a la derecha (posiciones 6 a 10 en la escala ideológica de 1 a 10) en continuo ideológico, tienen una opinión más satisfactoria de los servicios públicos que los que se ubican en el centro (posición 5), y sobre todo, los que se sitúan en la izquierda (posiciones 1 a 4). Así, el 54% de los primeros están bastante satisfechos, frente al 40% de los segundos y a únicamente el 35% de los terceros, entre los que también destaca el 13% que tiene una opinión nada satisfactoria. Es decir, a medida que el entrevistado se ubica más hacia la derecha en la escala de autoubicación ideológica, mejora su percepción del funcionamiento de los servicios públicos en general¹⁷.

¹⁶ El Análisis de Varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(4, 529,51) = 12,57, p < 0,001$), para las que las pruebas post-hoc, no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahne), muestran la existencia de diferencias significativas entre los que han alcanzado la FP y el resto de grupos, excepto los que han cursado Estudios Secundarios. Las diferencias también son significativas, como mostraba el análisis descriptivo de los datos, para los que no tienen estudios respecto al resto de niveles educativos.

¹⁷ A pesar de ser significativa, es importante precisar que la relación que se describe es de baja intensidad. El análisis de correlación de Spearman entre las dos variables, grado de satisfacción con los servicios públicos y escala de autoubicación ideológica, revela una relación inversa muy baja (Bryman & Cramer, 2003), y significativa al máximo nivel, ($r_s = -0,175, p < 0,001, n = 1773$).

Gráfico 10. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2014)

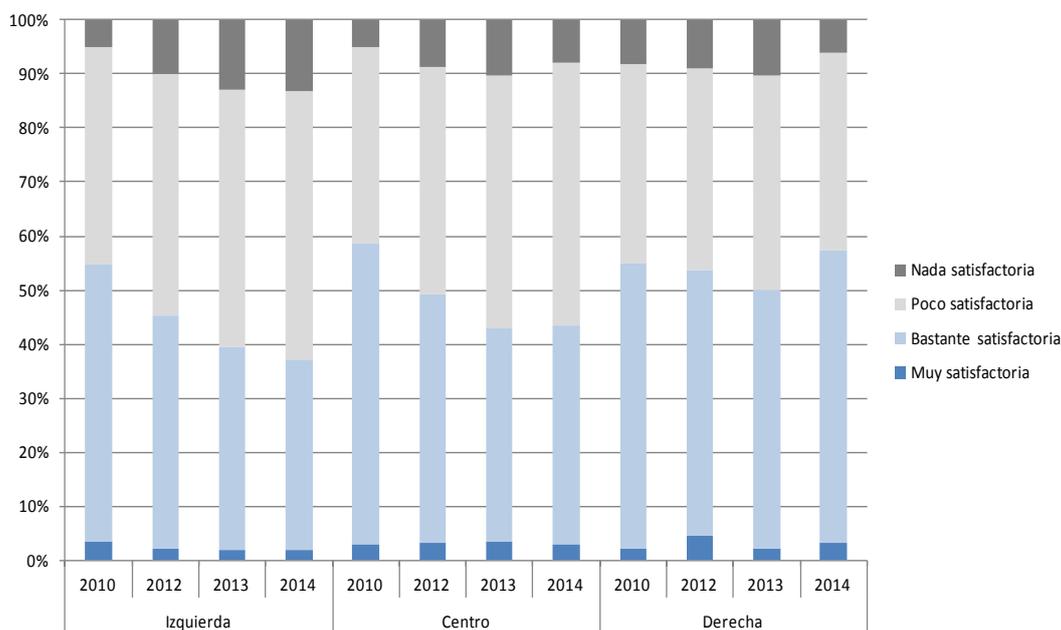


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos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

Esto ocurría también en el año 2013, aunque la diferencia entre los ciudadanos de *izquierdas* y los de *derechas* es mayor ahora que entonces 19 puntos porcentuales, frente a los 11 puntos anteriores, lo que indica que las posiciones se han radicalizado hacia ambas partes.

Como ya se ha hecho constar en otros informes anteriores, cuanto más identificados estén los ciudadanos con el partido de gobierno, más benévolas suelen ser sus valoraciones de la gestión del mismo, lo que puede contribuir a explicar la diferencia en la valoración de los servicios estatales y la mayoría de los autonómicos, pero no así en los municipales, si bien es cierto que la pregunta no diferencia el tipo de servicio público a que se refiere, lo que podría ser interesante para futuros estudios.

Gráfico 11. Evolución de la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ideología (2010-2014)



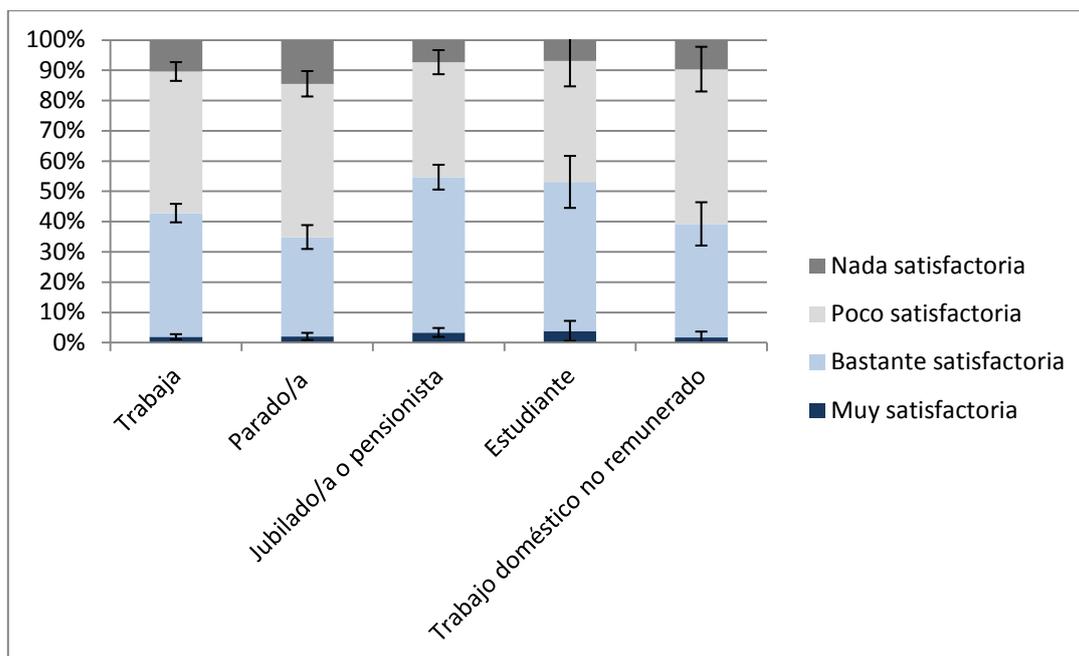
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Pensando en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, por su propia experiencia o por lo que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

Lo que se constata en el análisis de la evolución de la opinión de los ciudadanos en función de su ideología entre 2010 y 2014, es una importante disminución del grado de satisfacción con los servicios públicos por parte de los ciudadanos de *izquierdas* y de *centro*, lo que no ha ocurrido con los ciudadanos de *derechas*, cuya satisfacción incluso ha aumentado ligeramente respecto a 2010.

Para terminar, el análisis de la relación entre el grado de satisfacción con los servicios públicos y la situación laboral de los ciudadanos, revela algunos datos interesantes. En función de la ocupación son los parados, como cabía esperar y al igual que ocurría en 2013, los más insatisfechos, un 51% poco satisfechos, y un 14% nada satisfechos, aunque la diferencia con los ocupados no sea muy grande, ya que de estos últimos, el 47% está poco satisfecho, y el 10% nada satisfecho¹⁸.

¹⁸ El Análisis de Varianzas confirma la significatividad de las diferencias entre los grupos ($F(6, 2411) = 9,21, p < 0,001$). Específicamente las pruebas post-hoc de comparaciones múltiples de Scheffé revelan diferencias significativas fundamentalmente entre, los ocupados, los parados y los pensionistas.

Gráfico 12. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos en general por ocupación (2014)



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

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

En este apartado se aborda la percepción que los ciudadanos tienen de la evolución, mejora o empeoramiento, de las diferentes dimensiones relativas al funcionamiento de los servicios públicos y que, a su vez, condicionan el grado de satisfacción con los mismos. Partimos de la hipótesis de que, al igual que ocurría hasta el año 2013 en los diferentes estudios realizados por la AEVAL, en general, la valoración de las diferentes dimensiones de los servicios públicos es más positiva que el grado de satisfacción global con los mismos. Esto se explica, como ya se ha puesto de manifiesto, porque los ciudadanos cuando evalúan las diferentes dimensiones, lo hacen generalmente pensando en experiencias relativamente recientes, de modo que los estereotipos y la opinión pública pierden influencia en sus valoraciones.

Cabe recordar en este punto que el 51% de los ciudadanos opina que el funcionamiento de los servicios públicos en general es peor o mucho peor respecto a los 5 años anteriores. Si nos fijamos en cada una de las dimensiones

de los servicios (gráfico 13), nos encontramos que no hay ninguna en la que el porcentaje de los que opinan que su funcionamiento ha empeorado sea superior a ese 51%. Estos datos apoyan la idea de que las dimensiones de forma individual son mejor valoradas que los servicios públicos de forma global.

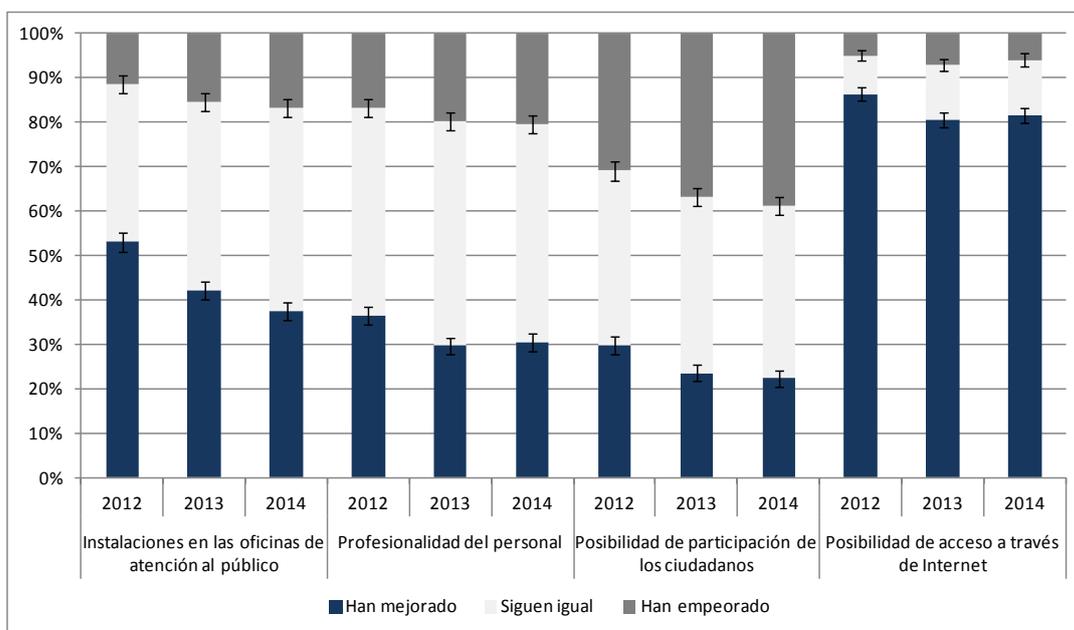
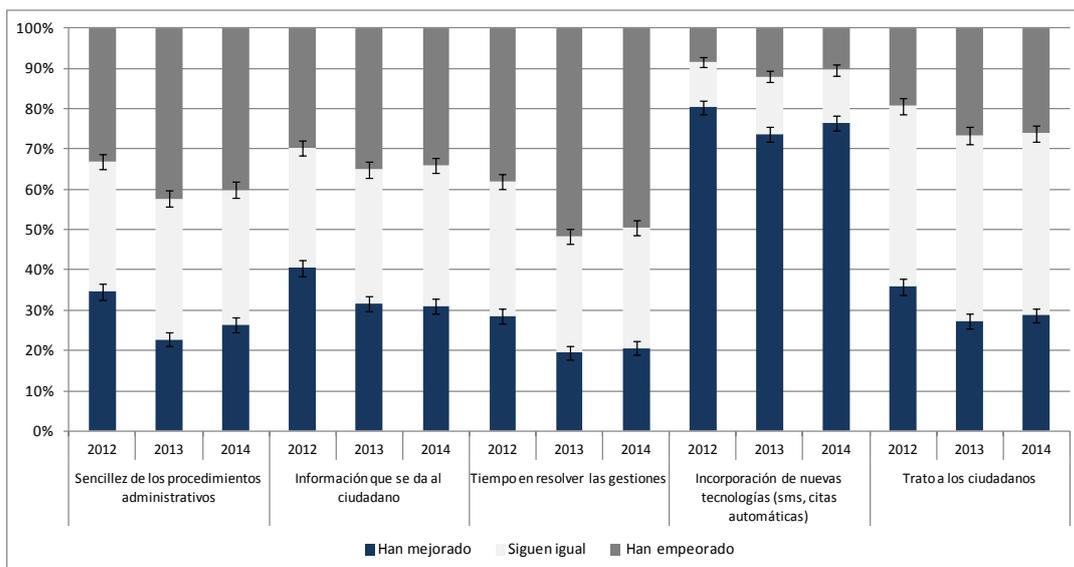
La dimensión peor valorada, con un 49% de entrevistados que opinan que ha empeorado, es “el tiempo en resolver las gestiones”, lo que también ocurría en 2013, en que esta dimensión obtenía incluso peores valoraciones que la satisfacción en general.

La dimensión mejor valorada, por el contrario, es la “posibilidad de acceso a los servicios a través de internet” sobre la que un 82% opina que ha mejorado, seguida por la “incorporación de nuevas tecnologías (sms, citas automáticas)” sobre la que el 76% opina que también ha mejorado. Porcentajes ambos muy similares a los de 2013.

Según lo expuesto anteriormente (gráfico 6) únicamente el 22% opinan que los servicios públicos en general han mejorado (mejor o mucho mejor) respecto a hace cinco años. Sin embargo, todas las dimensiones salen mejor paradas en la valoración individual, en la que únicamente dos “el tiempo para resolver las gestiones” y “la posibilidad de participación de los ciudadanos”, con el 21% y el 22%, presentan valoraciones similares. El resto de dimensiones presentan porcentajes más elevados de ciudadanos que opinan que han mejorado.

En definitiva, la valoración que los ciudadanos hacen de la evolución de las diferentes dimensiones de los servicios públicos es muy similar a la de años anteriores, sin observarse diferencias significativas, y de cualquier modo es más positiva que la opinión sobre la evolución de los servicios públicos de forma global. La única dimensión que nos llama un poco la atención es la referida a las instalaciones, ya que el porcentaje de los que afirman que esta dimensión ha mejorado, ha disminuido en 5 puntos porcentuales, de un 42% a un 37%, lo que puede deberse a que los ciudadanos ya notan los efectos de la reducción del gasto público.

Gráfico 13. Percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación a diferentes dimensiones (2012-2014)

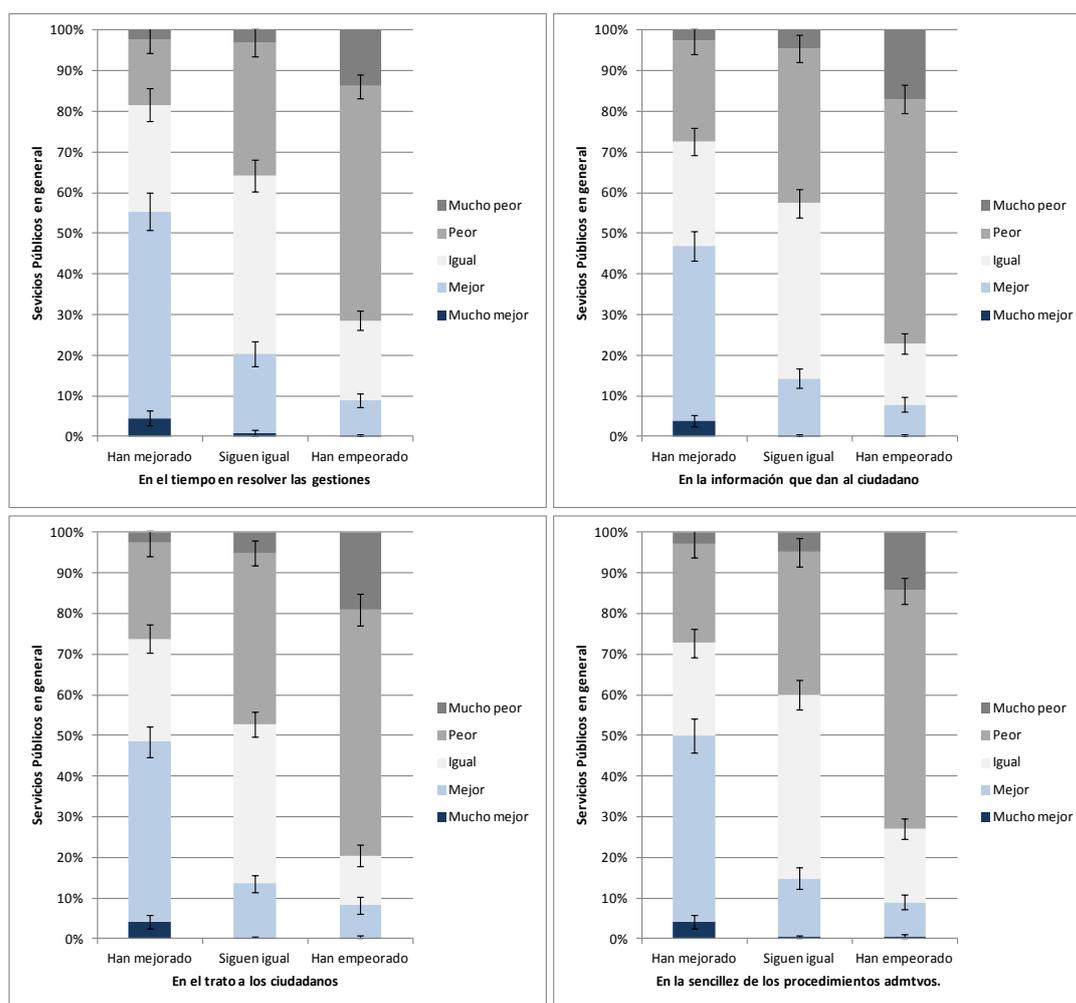


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han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

A continuación analizamos la relación que existe entre la valoración ciudadana de las distintas dimensiones analizadas y la de los servicios públicos en general. Para ello en los siguientes gráficos (Gráfico 14 y 15), se representa el cruce entre las dos variables, la que mide la percepción ciudadana de la evolución de los servicios públicos en los últimos cinco años, y la que evalúa la percepción de la evolución de cada una de las dimensiones en concreto. Estas posibles relaciones que mostramos gráficamente, deben ser además

confirmadas mediante la medición de la asociación entre ambas variables. Dicha medición se hace a través del cálculo de los coeficientes de asociación para variables ordinales entre las variables (Tabla 1), que analizaremos posteriormente¹⁹.

Gráfico 14. A) Relación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado ; ¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?* Porcentajes válidos.

¹⁹ Las medidas de asociación escogidas son concretamente D de Somers, Gamma, Phi y el coeficiente de contingencia. Todas estas medidas toman valores entre -1 y +1, y alcanzan los valores extremos cuando existe concordancia o discordancia perfecta. Los valores próximos a 0 indican ausencia de asociación.

En primer lugar, gráficamente observamos que los datos concuerdan bastante bien, es decir, la mayor parte de aquellos que dicen que los servicios están ahora peor o mucho peor respecto a los últimos 5 años, opinan también que las diferentes dimensiones de los servicios preguntadas de forma individual han empeorado. De forma similar a lo que ocurría en 2013, sólo el 18% de los que piensan que el tiempo en resolver las gestiones ha mejorado, piensan que los servicios públicos en general están peor o mucho peor que hace cinco años. Por su parte, al igual que en el pasado año, sólo el 35% de los que piensan que el tiempo en resolver las gestiones sigue igual, piensa además que los servicios en general han empeorado, mientras que, como el lógico, el 72% de los que opinan que esta dimensión ha empeorado, también opinan que los servicios públicos están en general peor o mucho peor.

La lectura del resto de dimensiones es similar, aunque el grado de asociación varía según la variable de que se trate, así las que presentan mayor relación con la evolución de la satisfacción en general son *el tiempo en resolver las gestiones, la información que dan al ciudadano, el trato a los ciudadanos y la sencillez en los procedimientos administrativos*. Esto es lo mismo que observábamos en el 2013, aunque en este caso la variable de trato ocupa el tercer lugar, entre las que más se relacionan con la satisfacción general, pasando así la sencillez de los procedimientos, del tercer al cuarto lugar.

La dimensión que presenta una mayor asociación sigue siendo *el tiempo en resolver las gestiones*, tal y como nos muestran los coeficientes de asociación (Tabla 2.1), obteniendo un valor de 0,62 en el coeficiente Gamma, de 0,54 en el coeficiente Phi, y 0,46 en la D de Somers.

Por el contrario, las dimensiones que menos se relacionan con la satisfacción general son *la incorporación de nuevas tecnologías y el acceso a través de internet*, que recordemos eran, sin embargo, las que habían mejorado para una mayor proporción de ciudadanos. El resultado de las medidas de asociación es para estas dimensiones de 0,44 y 0,39 en el coeficiente Gamma, de 0,32 y 0,25 en el coeficiente Phi, y 0,31 y 0,27 en la D de Somers, respectivamente.

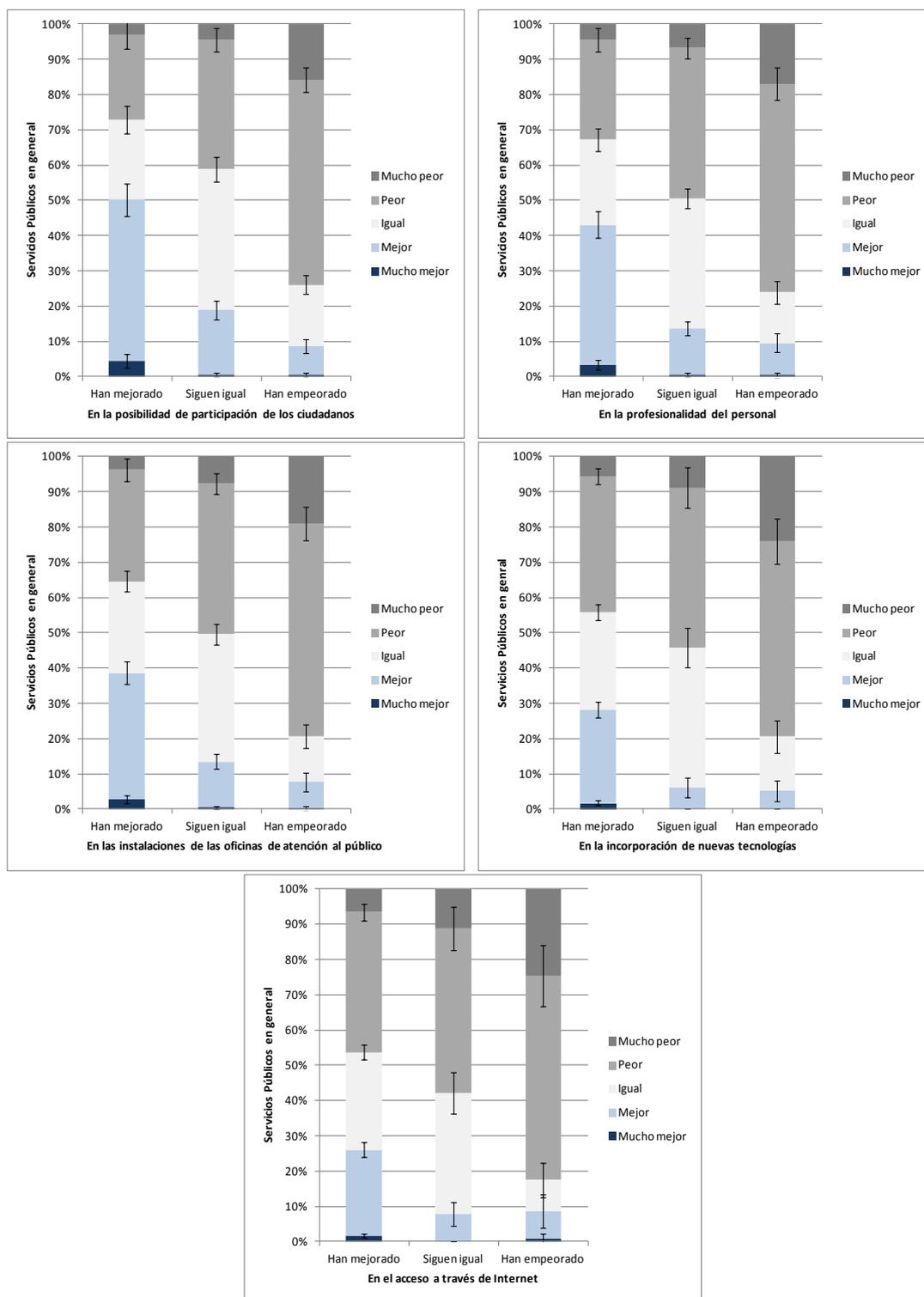
Para todas las dimensiones, las medidas de asociación son significativas, aún siendo en algunos casos bajas, lo que indica que es todos los casos existe relación entre dichos aspectos y la satisfacción general, aunque algunas sean más intensas que otras.

Tabla 1. Medidas de asociación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2014)

	D de Somers (Satisfacción general dependiente)	Gamma	Phi	Coefficiente de Contingencia
En el tiempo en resolver las gestiones	0,46	0,62	0,54	0,48
En la información que dan al ciudadano	0,42	0,58	0,53	0,47
En el trato a los ciudadanos	0,42	0,58	0,53	0,47
En la sencillez de los procedimientos administrativos	0,40	0,55	0,52	0,46
En la posibilidad de participación de los ciudadanos	0,39	0,54	0,49	0,44
En la profesionalidad del personal	0,33	0,46	0,42	0,39
En las instalaciones de las oficinas de atención al público	0,32	0,46	0,40	0,37
En la incorporación de nuevas tecnologías	0,31	0,44	0,32	0,30
En el acceso a través de Internet	0,27	0,39	0,25	0,24

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autónoma y Administración Local) han mejorado o han empeorado ; ¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?* Medidas de asociación.

Gráfico 15. B) Relación entre la percepción ciudadana de mejora de los servicios públicos en general y la percepción ciudadana sobre si las Administraciones Públicas han mejorado o empeorado en relación con diferentes dimensiones (2014)



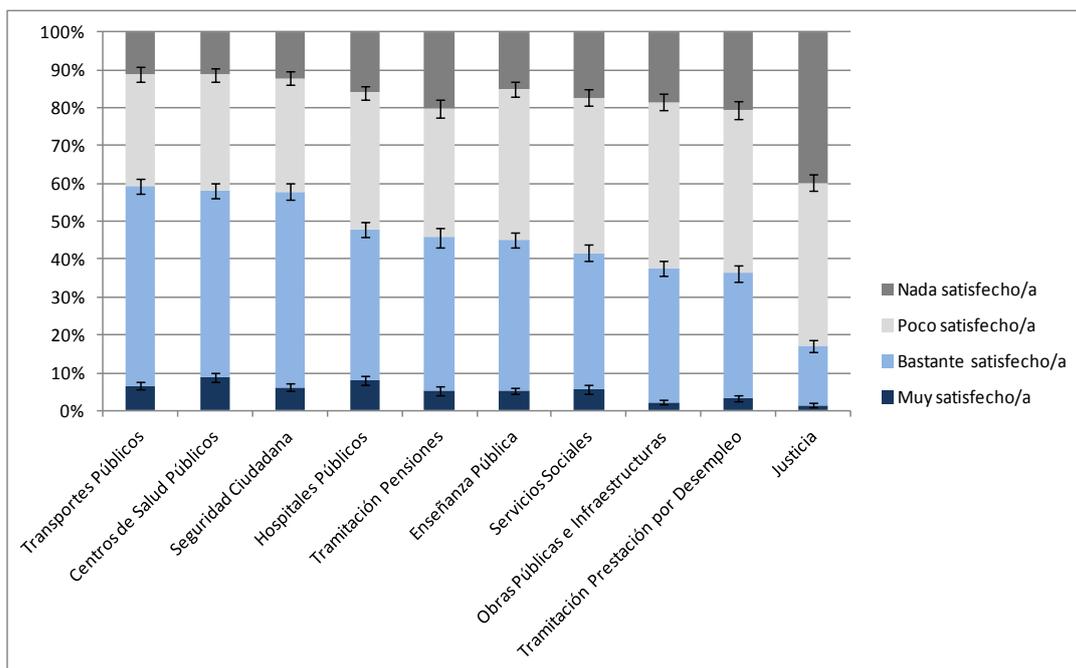
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y concretamente en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que las Administraciones Públicas (Administración del Estado, Administración Autonómica y Administración Local) han mejorado o han empeorado ; ¿Considera que los servicios públicos funcionan mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que hace cinco años?* Porcentajes válidos.

2.4. La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2014.

A lo largo de los años, en los diferentes estudios realizados por la AEVAL, se ha constatado que las opiniones de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios públicos difieren bastante cuando se trata de evaluarlos uno a uno. El siguiente gráfico nos muestra dichas diferencias (gráfico 16). Recordemos que el 44% de los ciudadanos consideraba el funcionamiento de los servicios públicos como bastante o muy satisfactorio y el 56% como poco o nada satisfactorio (gráfico 5), lo que nos permite tomar estos datos como referencia para el análisis de cada uno de los servicios en particular.

De este modo, observamos que de los diez servicios analizados, cuatro presentan niveles de satisfacción inferiores a los de la satisfacción general con los servicios, estos son: los servicios sociales, con un 42% de ciudadanos que opinan que su funcionamiento es bastante o muy satisfactorio, obras e infraestructuras públicas, con un 37%, el servicio de tramitación de la prestación por desempleo, con un 36%, y finalmente, la administración peor valorada, al igual que en 2013, es la administración de Justicia, con la que únicamente un 17% de la población está bastante o muy satisfecha (1%).

Gráfico 16. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios públicos por sector de política pública (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que los utilice o no, está Ud. muy satisfecho/a, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos.* Porcentajes válidos.

En cuanto a los servicios en los que una mayor proporción de entrevistados está más satisfecha que insatisfecha, son, al igual que en 2013, los transportes públicos, los centros de salud y la seguridad ciudadana, con un 60%, 58% y 58% de satisfechos o muy satisfechos respectivamente. Con los hospitales sucede algo muy similar al pasado año, un 48% de los ciudadanos están satisfechos o muy satisfechos con su funcionamiento, aproximadamente la mitad de la población. En lo que respecta al resto de servicios, al igual que ocurría en 2013, la mayor parte de los ciudadanos se declara poco o nada satisfecha.

Destaca la administración de Justicia, con el mayor porcentaje de ciudadanos nada satisfechos, un 40%, y con mucha diferencia respecto al inmediatamente anterior, el servicio de tramitación de la prestación por desempleo, con un 21% de ciudadanos nada satisfechos. Es decir, la administración de Justicia no sólo es la que genera una mayor proporción de insatisfechos, sino que además estos lo están mucho.

En definitiva, la valoración de cada uno de los servicios de forma individual arroja resultados muy similares a los del año 2013, manteniéndose una pauta en la que la administración de Justicia es la peor parada.

A continuación realizaremos un análisis en más detallado de la evolución de la satisfacción con cada uno de los servicios públicos evaluados. Esto ya se ha hecho en informes anteriores de la AEVAL, en los que se ponía de manifiesto que la sanidad, las pensiones y la educación son los servicios que los ciudadanos consideran más importantes cuando se les pide que muestren sus preferencias.

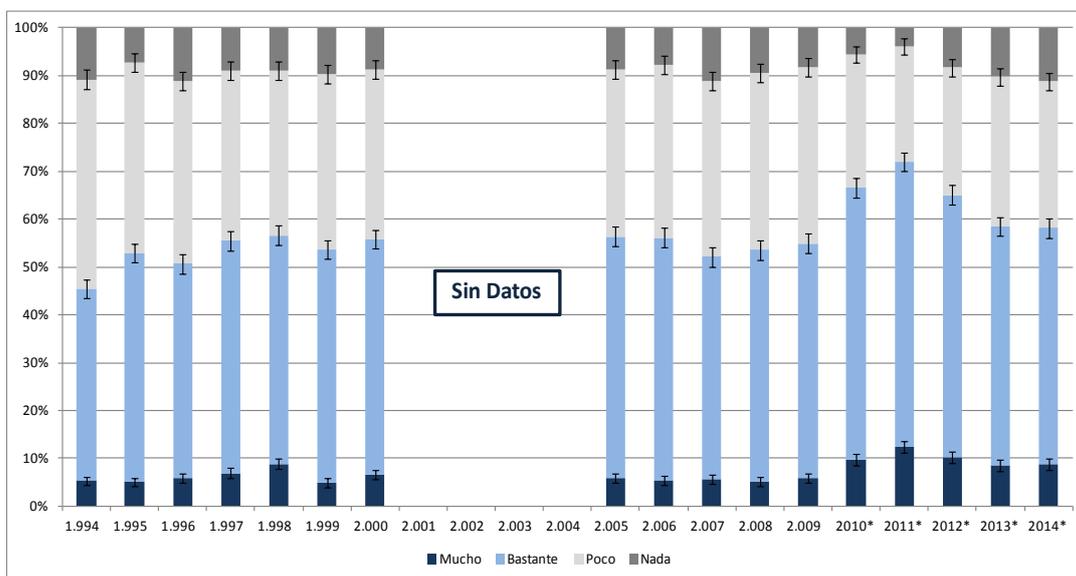
En primer lugar, respecto a la sanidad, evaluada a través de la satisfacción con los centros de salud y los hospitales públicos, la mayor parte de la ciudadanía, más del 50%, ha estado desde el año 1995 mucho o bastante satisfecha, teniendo en cuenta que no se dispone de datos para los años 2001 a 2004²⁰ en que tanto los centros de salud como los hospitales. Las únicas excepciones a esto las representan los datos referidos a la satisfacción con los hospitales para 2013 y también para 2014, en el que el 39,8% de la ciudadanía se manifiesta bastante satisfecha con su funcionamiento, y el 8% muy satisfecha, lo que hace que la insatisfacción sea superior al 50%. Caso aparte, como se ha comentado en los anteriores informes, son los datos para el año 1994, en que ni los centros de salud ni los hospitales alcanzan el 50% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con su funcionamiento.

De cualquier modo, en ambos casos, hospitales y centros de salud, cabe destacar el importante descenso en el nivel de satisfacción ciudadana. En el caso de los centros de salud, entre el 2011 y el 2014, el descenso es de 14 puntos, pasando de un 72% de ciudadanos satisfechos, a un 58,1%, si bien es cierto que entre el año 2013 y este año, ha habido un estancamiento en ese descenso del nivel de satisfacción, que se ha mantenido prácticamente estable.

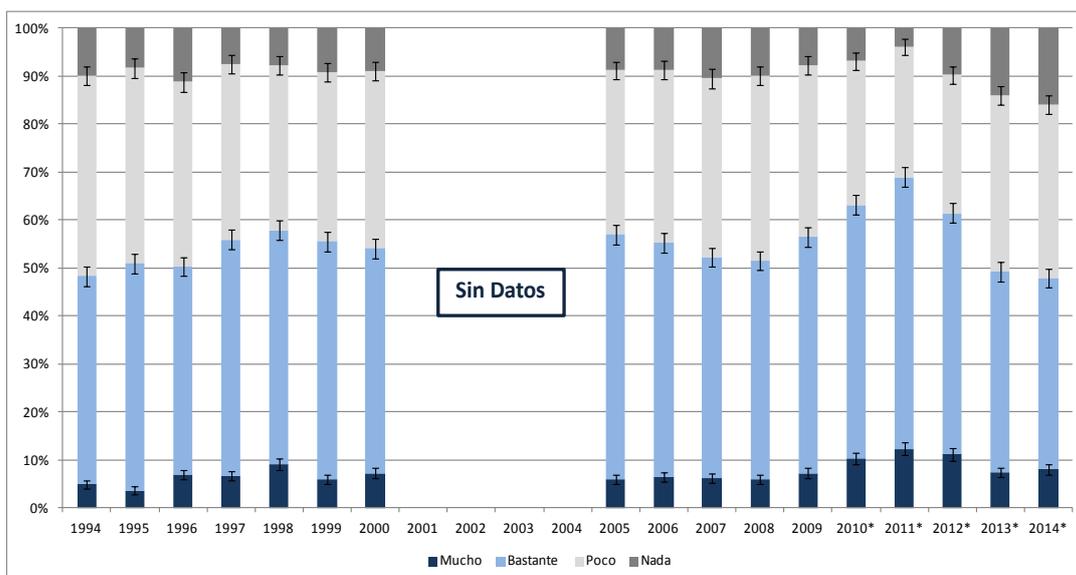
²⁰ En estos años el CIS no preguntó a los ciudadanos por su satisfacción con los servicios públicos, por lo que se carece de datos para los diez servicios que estamos analizando.

Gráfico 17. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sanitarios públicos (1994-2014)

Centros de salud



Hospitales públicos



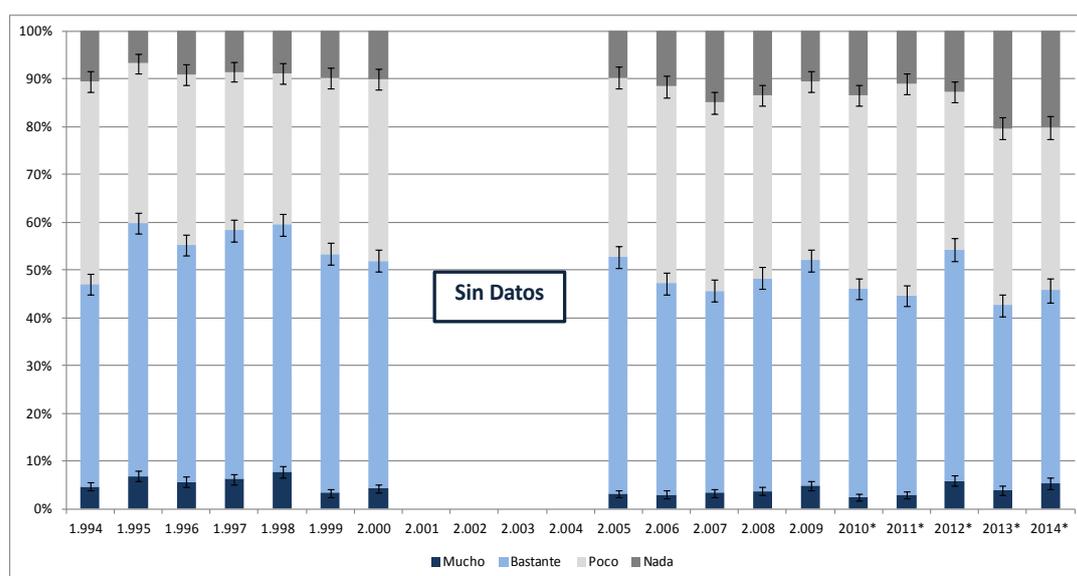
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.111 de 1994, 2.187 de 1995, 2.219 de 1996, 2.253 de 1997, 2.293 de 1998, 2.366 de 1999, 2.394 de 2000, 2.615 de 2005, 2.650 de 2006, 2.727 de 2007, 2.770 de 2008, 2.813 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de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

El año 2011, como hemos visto con anterioridad en el presente informe, parece ser el punto de inflexión a partir del cual los efectos de los recortes presupuestarios debidos a la crisis empiezan a percibirse en mayor medida por la ciudadanía. Entre este año y el 2014, la satisfacción con los hospitales ha

descendido en 21,2 puntos, de modo que entonces el 69% de la población decía estar satisfecha o muy satisfecha con este nivel de atención sanitaria, mientras que en 2014, sólo el 47,8% afirma lo mismo. El descenso en la satisfacción con los hospitales no ha cesado entre 2013 y 2014, pero si se ha ralentizado mucho.

Como se apuntaba en anteriores informes, estos datos parecen una consecuencia de la crisis económica, pero no por ello debe de prestársele menor atención, ya que la sanidad es uno de los servicios públicos más importantes para los ciudadanos, y de su buena valoración depende la buena valoración de los servicios públicos en general, y con ella, la legitimación de las Administraciones públicas y su gestión de los recursos, algo que hoy en día se pone tan en entredicho.

Gráfico 18. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de las pensiones (1994-2014)



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

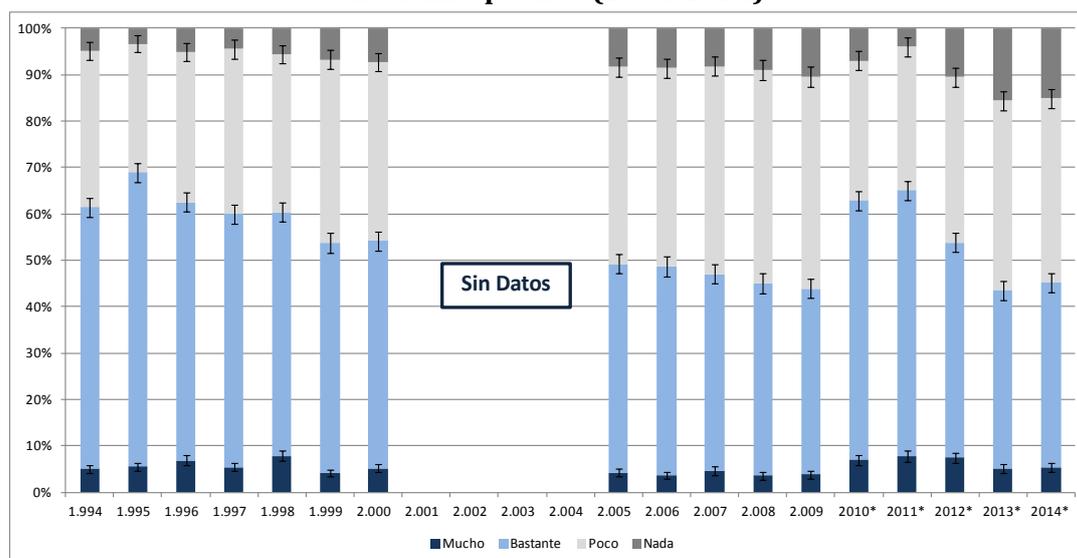
Otro de los servicios/política de mayor importancia para los ciudadanos es el sistema de pensiones (gráfico 18). Al igual que ocurría con la sanidad, el año 1994 es un caso atípico en la serie, que desde el 1995 a 2005, muestra de forma continuada, aunque con fluctuaciones, que más del 50% de los ciudadanos están satisfechos o muy satisfechos con el sistema. Es a partir

de 2006, y con la excepción de 2009 y 2012, que el porcentaje de satisfechos no alcanza ese 50%. A este respecto, el peor año es el 2013, en el que sólo el 43% de los ciudadanos dice estar satisfecho o muy satisfecho con la “tramitación de las pensiones”²¹, marcando un mínimo histórico. En el presente año, se observa un pequeño repunte, con un aumento del 3,2% entre los satisfechos, pasando del 42,6% de 2013, al 45,8%.

El tercer servicio público el que los ciudadanos otorgan mayor importancia es la educación, por lo que resulta también muy interesante el estudio de la evolución de la satisfacción ciudadana con el mismo (gráfica 19). De la representación gráfica de los niveles de satisfacción con la enseñanza pública llama la atención que hasta 2005, en todos los años de los que se tiene datos (1994-2000), el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación pública supera siempre el 50%. Sin embargo, desde 2005, sólo hay tres años, 2010, 2011 y 2012, en los que el porcentaje de los que están satisfechos o muy satisfechos con este servicio supera el 50%. El año en el que la satisfacción alcanza el nivel más bajo es el 2013, en el que de forma similar a 2009, sólo un 43% afirma estar satisfecho o muy satisfecho con la educación pública. En 2014 se observa un pequeño repunte, siendo el porcentaje de satisfechos de 45,2. Sin embargo este servicio sigue estando en uno de sus momentos más bajos, muy lejos del 65,1% que en 2011 afirmaba sentirse satisfecho con la educación.

²¹ Nótese que tal y como se explica en anteriores informes de la AEVAL, en el 2012 hubo un cambio metodológico que afectó al enunciado de la pregunta, pasando de preguntarse por la “satisfacción con las pensiones”, a preguntar por “la satisfacción con la tramitación de las pensiones”, lo que se apuntaba como posible explicación al repunte de los satisfechos en dicho año.

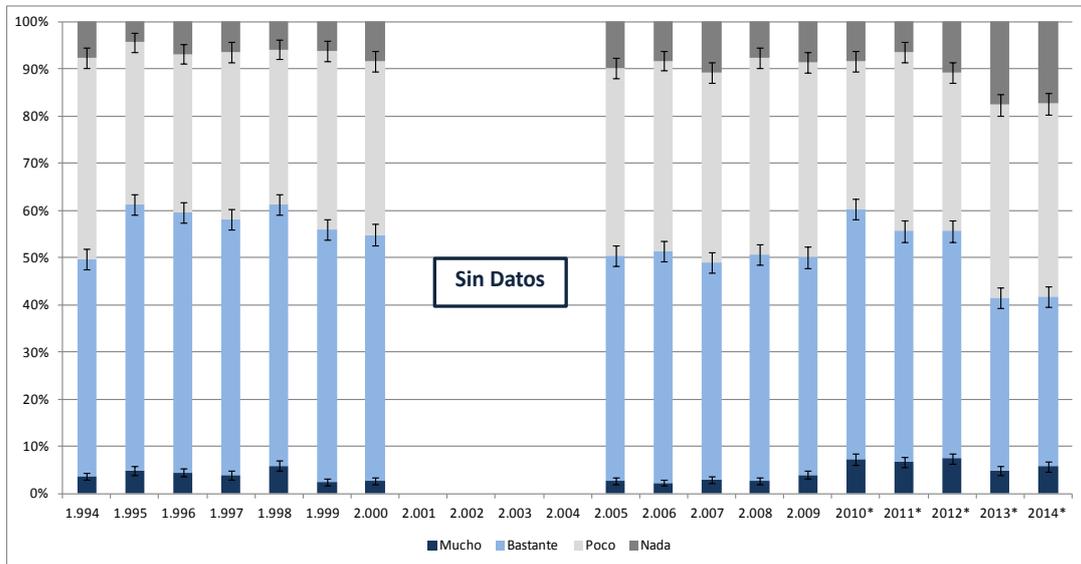
Gráfico 19. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la enseñanza pública (1994-2014)



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

Otro de los servicios del que se tienen datos son los servicios sociales (gráfico 20). En este caso, 2010, junto con los años 1995 y 1998, han sido los años en que una mayor proporción de entrevistados han manifestado estar muy satisfechos o satisfechos con los servicios sociales, concretamente un 60,3%, un 61,3% y 61,3% respectivamente. Desde el 2010 el nivel de satisfacción ha ido descendiendo, hasta producirse una fuerte caída, de 14 puntos, entre 2012 y 2013. En 2014, el porcentaje de satisfechos se ha mantenido estable respecto al 2013, con un 41,7% de ciudadanos que dicen estarlo bastante o mucho.

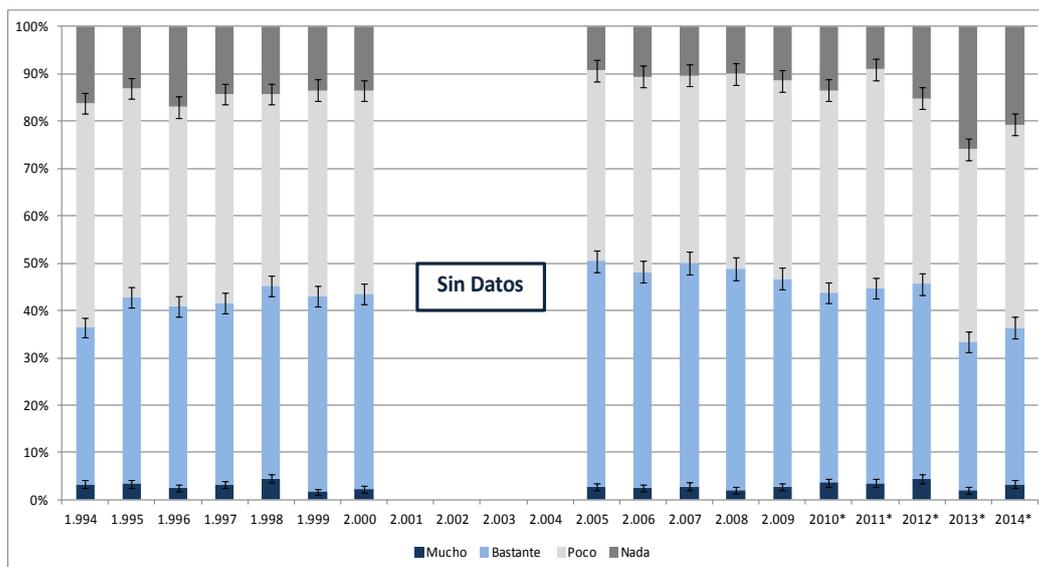
Gráfico 20. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios sociales (1994-2014)



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

A continuación nos fijamos en la satisfacción con el funcionamiento de las ayudas al desempleo (gráfico 21). En este caso hay que decir que en ninguno de los años de que se dispone de datos, entre 1994 y 2000, y de 2005 a 2014, este servicio supera la barrera del 50% de la población satisfecha con el mismo, únicamente en 2005 se alcanza este porcentaje. Tal y como se hacía constar en el informe de 2012, este ha sido y es probablemente uno de los servicios sometido a mayor presión social debido a la crisis económica, lo que podría explicar el fuerte descenso en el nivel de satisfacción con el mismo que se observa en 2013, alcanzando niveles incluso inferiores a los de 1994, concretamente 33,5% y 36,4% de ciudadanos bastante o muy satisfechos respectivamente. En 2014 se observa un ligero aumento de los satisfechos con el servicio, 2,8 puntos porcentuales, respecto al año anterior.

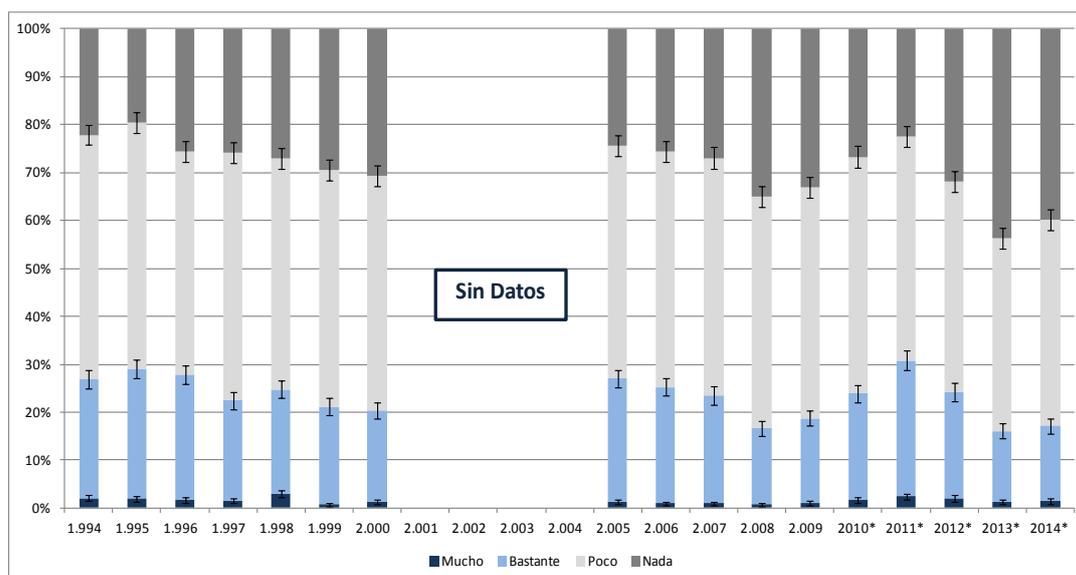
Gráfico 21. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de las ayudas al desempleo (1994-2014)



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

La serie referida a la satisfacción con la administración de Justicia (gráfico 22), muestra que la satisfacción de los ciudadanos con esta ha sido siempre muy inferior a la manifestada respecto a otros servicios públicos. Concretamente, en el año 2011, el año de la serie en que una mayor proporción de ciudadanos se declaran satisfechos con la administración de justicia, este porcentaje no supera el 30%. Como se ha visto, este es sin duda el servicio peor valorado de los diez analizados, no sólo en los últimos años, sino que también lo era en la década de los 90.

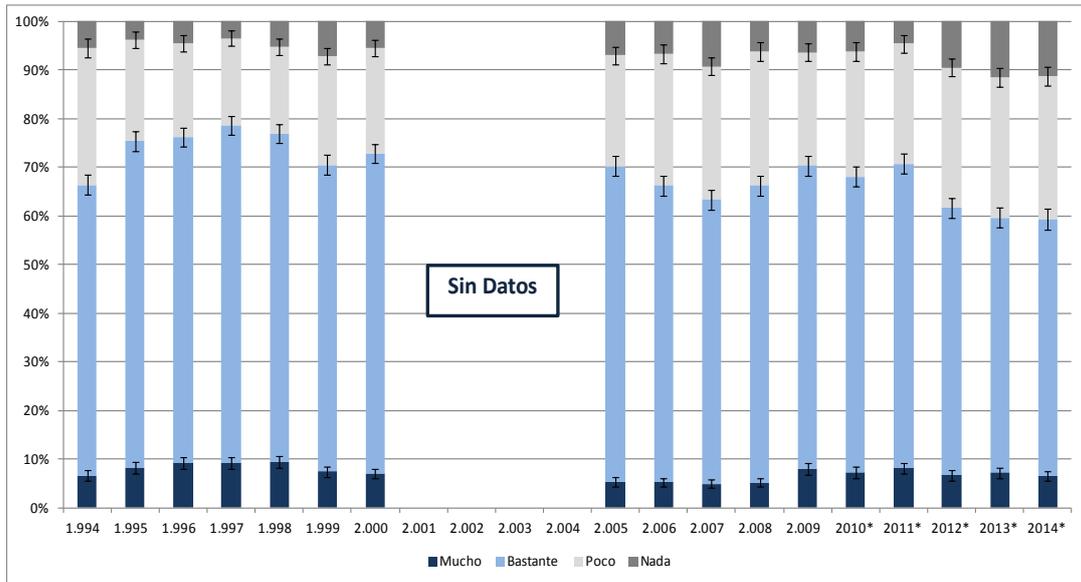
Gráfico 22. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la administración de Justicia (1994-2014)



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

En el otro extremo, el transporte público es el servicio mejor valorado, y lo ha sido desde que tenemos datos (gráfico 23). La proporción de satisfechos con el servicio es más elevada en los años 90. En los últimos años, sin embargo, ha descendido ligeramente, concretamente, en 2011 el porcentaje de ciudadanos que afirmaban estar muy o bastante satisfechos con el transporte público era del 70,8%, frente al 59,3% registrado en 2014.

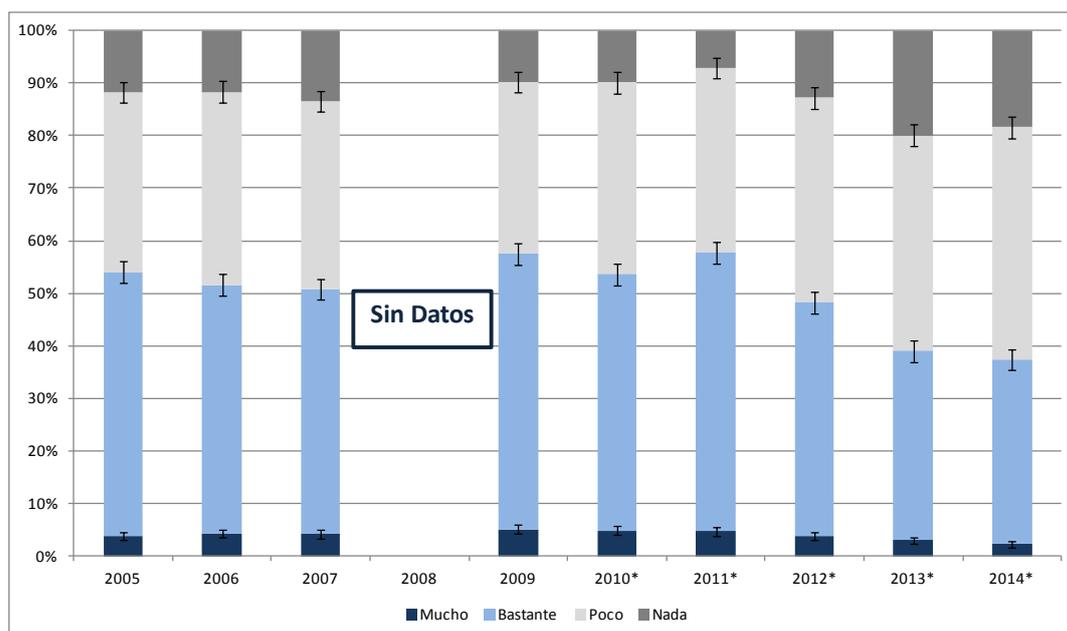
Gráfico 23. Evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con los transportes públicos (1994-2014)



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

Las obras públicas son otro de los servicios mejor valorados por los ciudadanos a lo largo del tiempo desde que tenemos datos en el año 2005 (gráfico 24). No obstante, desde el año 2011, el porcentaje de ciudadanos que se declaran satisfechos, bastante o mucho, con las obras públicas e infraestructuras ha descendido en un 20,4 %, de modo que en el año 2014, sólo el 37,4% dice estarlo. En este caso la relación con la crisis económica parece muy clara, ya que la inversión en obras públicas e infraestructuras se ha visto muy afectada por los recortes presupuestarios en los tres niveles administrativos, estatal, autonómico y municipal.

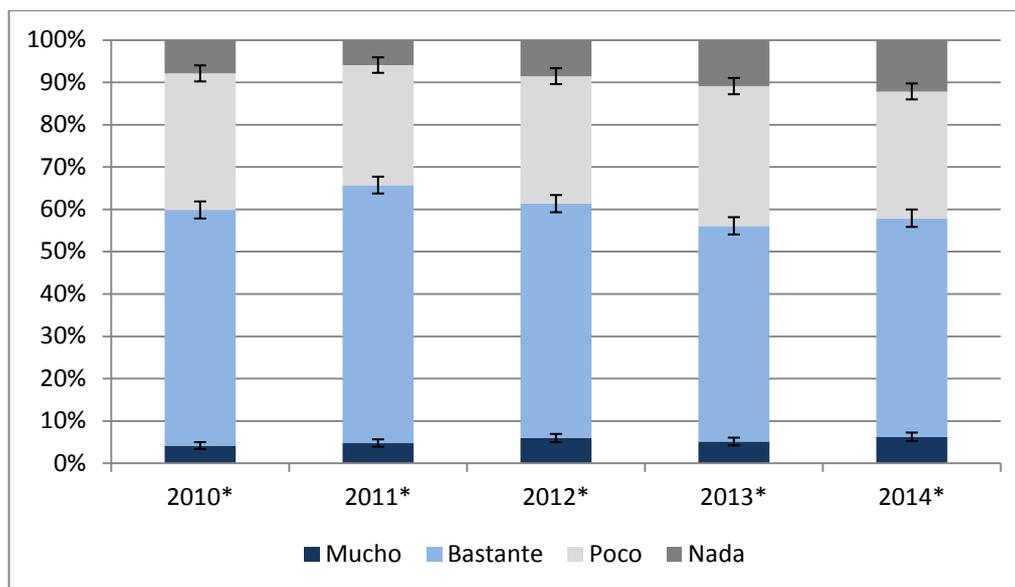
Gráfico 24. Evolución de la satisfacción con las obras públicas e infraestructuras (2005-2014)



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

Finalmente, para el análisis de la seguridad ciudadana contamos únicamente con datos desde el 2010. En general el porcentaje de satisfacción con los servicios relacionados con la seguridad ciudadana es bastante elevado, superando en todos los años el 50%. La pauta observada anteriormente en otros servicios se repite también para la seguridad ciudadana, y es que en 2011 se alcanzan los niveles de satisfacción más elevados, con fuertes caídas en los años posteriores, hasta situarnos en el 56% y el 57,9% de ciudadanos que muestran su satisfacción, ya sea mucha o bastante, en los años 2013 y 2014 respectivamente.

Gráfico 25. Evolución de la satisfacción con los servicios relacionados con la seguridad ciudadana (2010-2014)



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

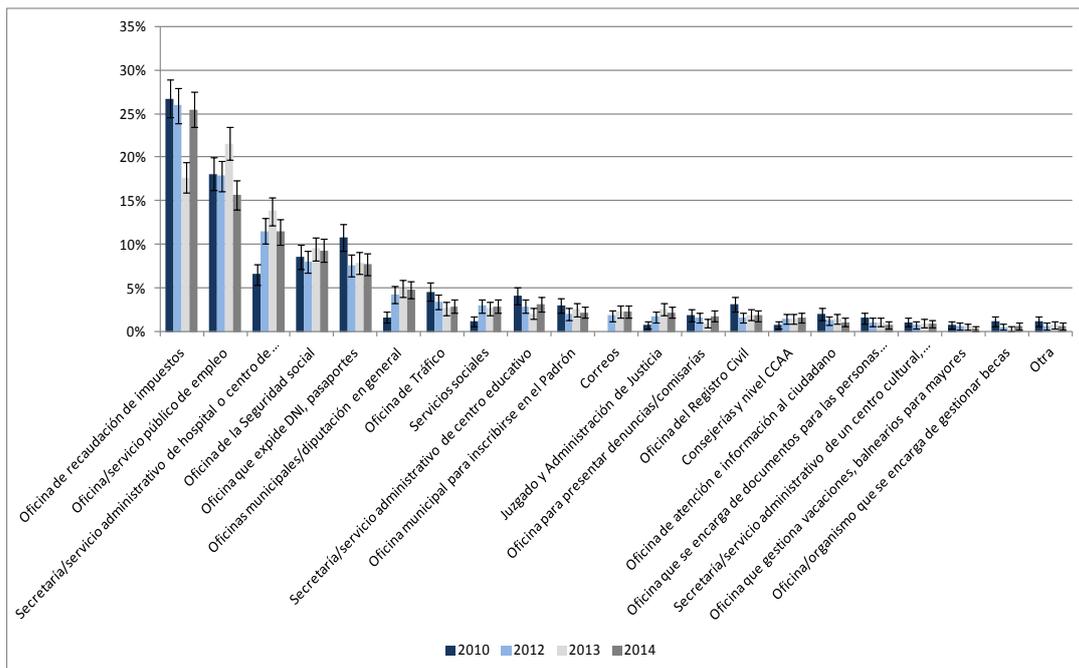
En definitiva, podemos afirmar que para la mayor parte de los servicios analizados en el presente año y respecto a 2013, los niveles de satisfacción se han mantenido bastante estables, sobre todo teniendo en cuenta las fuertes caídas en años anteriores, e incluso han mejorado ligeramente en algunos casos. Es posible que esto se deba a una percepción más o menos compartida por la opinión pública de que España está saliendo de la crisis, o de que se ha alcanzado el nivel máximo de reducción del gasto público, de modo que no se esperan a corto plazo más medidas de ajuste que podrían afectar a la calidad percibida que los ciudadanos tienen de los servicios públicos.

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

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

En 2014, alrededor de un 67% de los ciudadanos afirma que acudió a una oficina de la administración pública, cualquiera que fuera el nivel de gobierno responsable de la misma, en los doce meses anteriores. Este porcentaje es ligeramente inferior al obtenido en los años 2013 (un 77 %) y 2012 (un 74%), si bien es igual al obtenido en el año 2010 (un 67 %).

Gráfico 26. Última oficina de la Administración o centro público al que acudió el ciudadano (2010-2014)



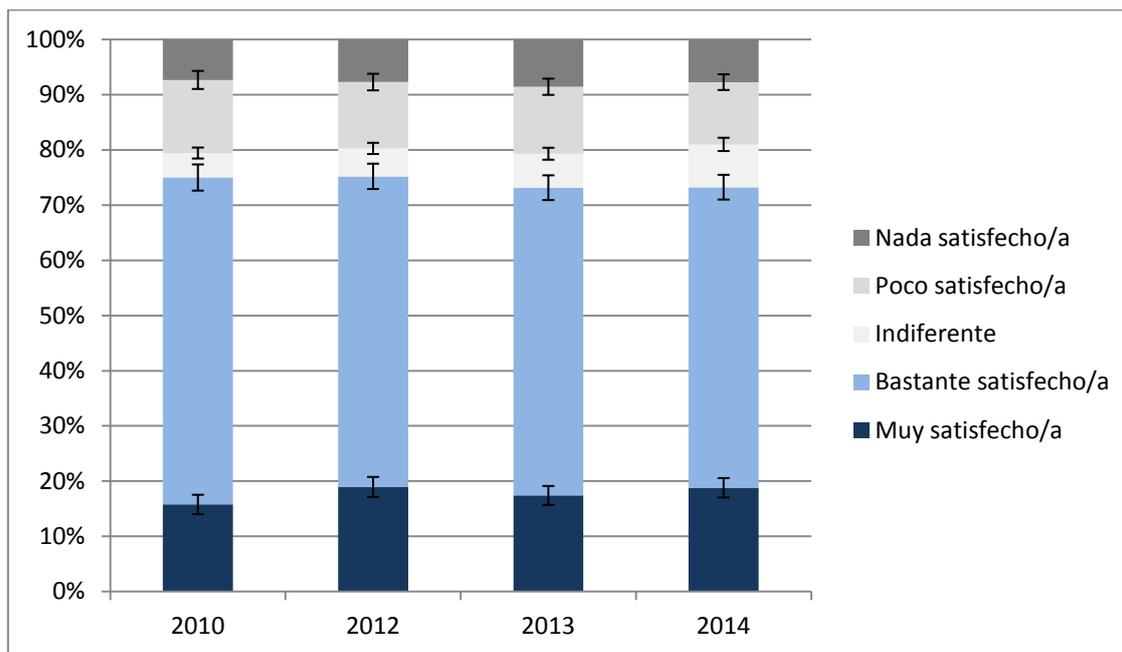
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió?* Porcentajes válidos.

Como puede observarse en el gráfico 26, la distribución de la última visita a la administración por tipo de oficina o centro es muy similar en 2014 a la que se produjo en años anteriores. Se aprecia un ligero aumento respecto al año 2013, en lo relativo a la categoría más frecuente, las oficinas de Hacienda, si bien los niveles son similares a los obtenidos en años precedentes, debido a

que el campo de la muestra en el pasado año se realizó a finales de abril, mientras que en los años anteriores y en el presente año se realizó en el mes de junio, en plena campaña de IRPF. También es reseñable el ligero descenso que se observa en la segunda categoría de mayor peso, la visita a oficinas/servicio público de empleo, respecto al año 2013.

De entre los ciudadanos que afirman haber visitado una oficina de la administración pública en los doce meses anteriores, tres cuartas partes manifiestan sentirse muy o bastante satisfechos con su última visita, un porcentaje prácticamente idéntico al del año 2013, y similar al de los años 2010 y 2012, sin que haya diferencias estadísticamente significativas entre los porcentajes de ninguna categoría (gráfico 27). Estos resultados nos permiten afirmar que los ciudadanos expresan un elevado nivel de satisfacción con los servicios administrativos en general.

Gráfico 27. Satisfacción del ciudadano en su última visita a una oficina de la Administración Pública (2010-2014)

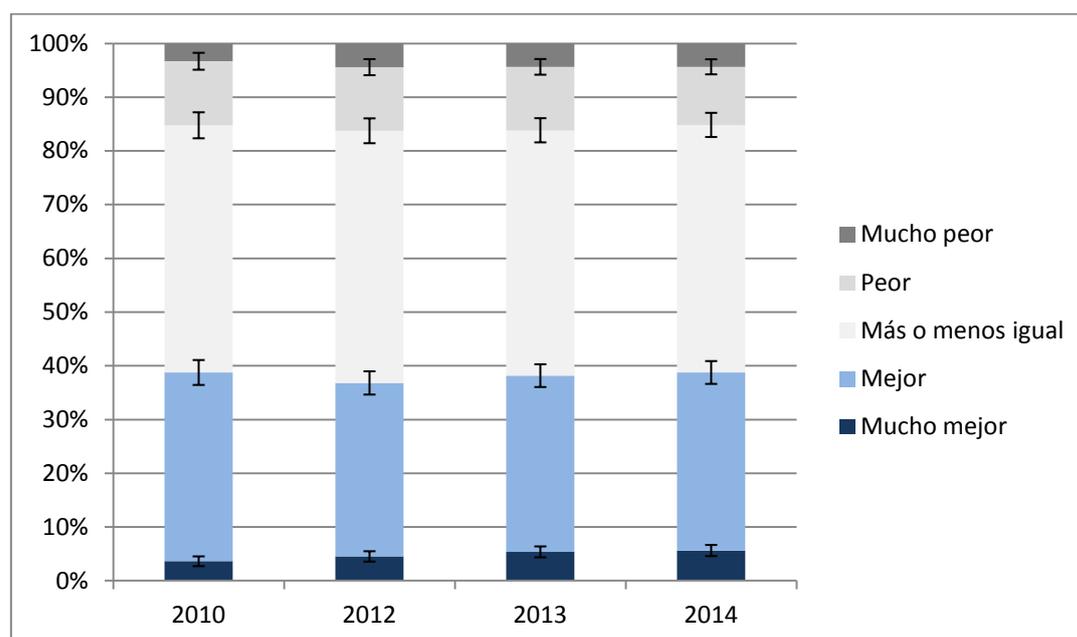


Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a?* Porcentajes válidos.

La estabilidad observada respecto de los niveles de satisfacción general, se replican en cuanto a la comparación que realizan los ciudadanos entre el servicio recibido y las expectativas que tenían sobre el servicio que iban a recibir. En los cuatro años analizados (2010, 2012, 2013 y 2014), casi 4 de cada 10 ciudadanos declararon que su experiencia en el momento de recibir el

servicio fue mejor de lo que esperaban, mientras que menos de 2 de cada 10 afirmaron que el servicio recibido fue peor de lo esperado (gráfico 28). Nuevamente, el valor se mantiene estable en los cuatro últimos años, sin que existan diferencias estadísticamente significativas con el funcionamiento de los servicios administrativos en España. La satisfacción no sólo es elevada (en torno al 70%) sino que además se ha consolidado en dicho nivel.

Gráfico 28. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la Administración Pública (2010-2014)



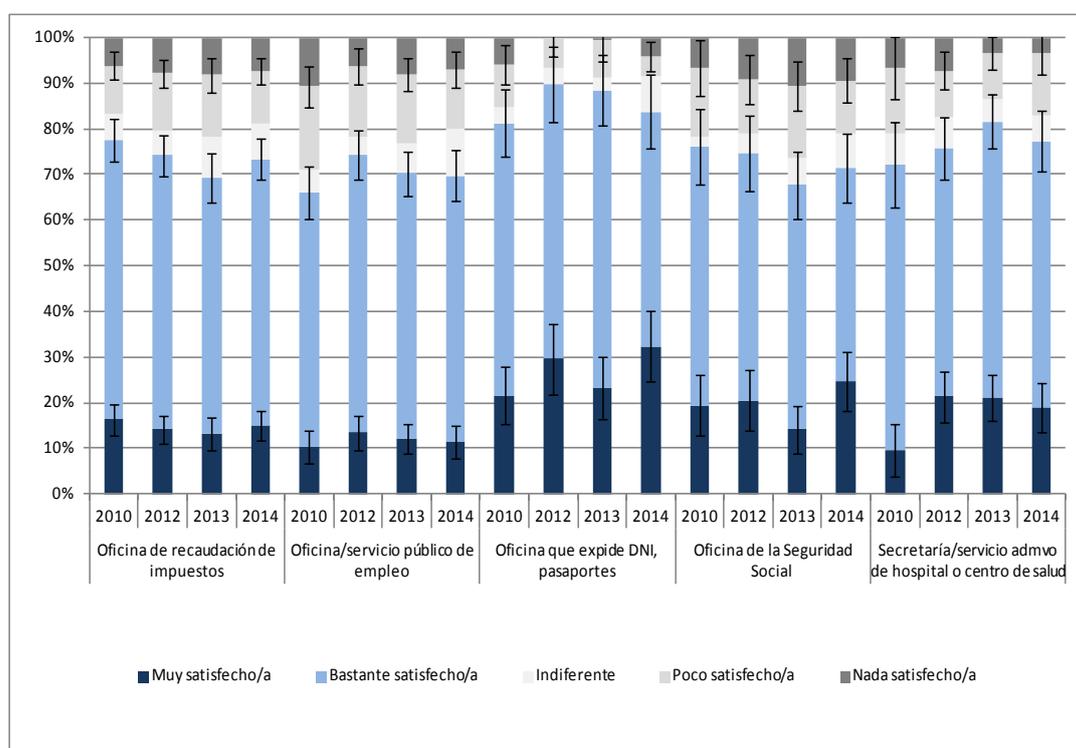
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?* Porcentajes válidos.

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

Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, existen pequeñas variaciones, tanto entre los distintos servicios como en un mismo servicio durante los tres últimos años, pero dado el tamaño muestral de encuestados que ha ido a cada oficina, no es posible descartar que dichas diferencias se deban al azar. Durante los cuatro años analizados, las oficinas que expiden el DNI han sido las que cuentan con mayor porcentaje de satisfechos (81% en

2010, 90% en 2012, 88% en 2013 y 84% en 2014), lo que denota una excelente calidad del servicio, probablemente consolidada gracias a medidas como la cita previa o las máquinas automáticas, que han permitido minimizar el tiempo de espera en la propia oficina en el primer caso e incluso realizar gestiones por cuenta propia, en el segundo caso. En segundo lugar, aparecen las unidades administrativas de los hospitales, con unos niveles porcentuales en los últimos tres años por encima del 75% de satisfacción (72% en 2010, 76% en 2012, 82% en 2013 y 77% en 2014).

Gráfico 29. Satisfacción del ciudadano en su última visita a diferentes oficinas de la Administración Pública por tipo de oficina (2010, 2012, 2013 y 2014)



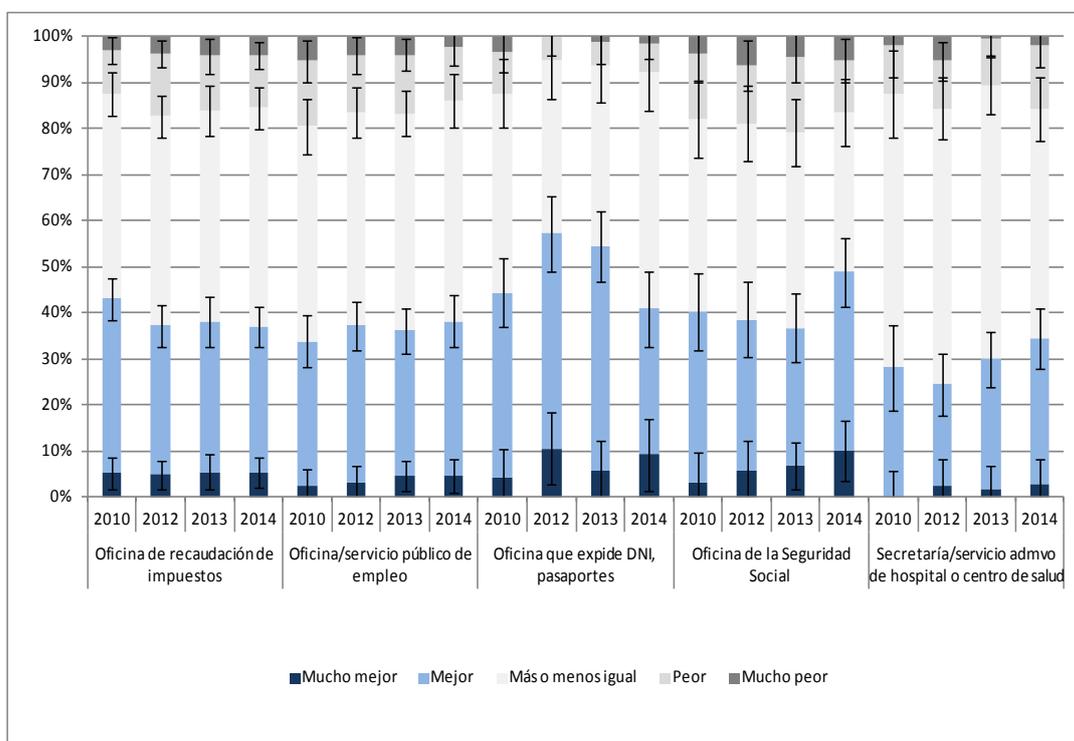
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Preguntas: Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? ; Y en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a? Porcentajes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

Con similar porcentaje de satisfechos aparecen las oficinas recaudadoras de impuestos, las oficinas de la seguridad social y las oficinas de los servicios públicos de empleo, donde en torno al 70% de los ciudadanos que han acudido a dichas oficinas en el último año están satisfechos con su funcionamiento. En el caso de las oficinas de hacienda y de la seguridad social si bien se había experimentado un descenso en los últimos tres estudios de alrededor de 9 puntos porcentuales, en este último trabajo se observa un incremento de la satisfacción, de 4 puntos porcentuales en el caso de las

oficinas de hacienda y de 3 puntos porcentuales en el caso de las de la seguridad social.

En el caso de las oficinas de empleo, la satisfacción subió en 2012 (del 66 al 74% y ha caído ligeramente en estos dos últimos años (70% en ambos casos). Es posible afirmar en base a este dato que, pese a la mayor presión de la demanda ciudadana en dichas oficinas por el mayor número de desempleados que acuden a ellas, alrededor de uno de cada tres ciudadanos cree que el servicio recibido fue mejor que el esperado y menos de dos de cada diez cree que fue peor, lo que es un buen resultado para un servicio sometido a tanta presión en la situación actual.

Gráfico 30. Comparación entre el servicio recibido y el esperado en la última visita a la administración por tipo de oficina (2010, 2012, 2013 y 2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? ; ¿Y el servicio que Ud. recibió fue mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que el que esperaba recibir?* Porcentajes válidos.

Si se analiza la relación entre la satisfacción y las expectativas para las mismas oficinas, se pueden observar ciertas disparidades respecto no sólo a los datos anteriores, sino respecto al patrón observado en los últimos estudios. Así pues, el resultado más positivo lo obtienen las oficinas de la seguridad social, donde en 2014 hasta un 49% de los que acudieron a ellas declara que su experiencia fue mejor o mucho mejor que lo esperado, frente a un 37% que expresó lo mismo en el año 2013. El porcentaje de personas que afirman que

su experiencia en las oficinas de tramitación del DNI fue mejor que lo esperado, se reduce notablemente en el año 2014 (41%) respecto a los años anteriores (44% en 2010, 57% en 2012 y 54% en 2013), si bien sigue manteniéndose en el segundo lugar.

Con alrededor de un 37-38% de ciudadanos que contestan que el servicio fue mejor de lo esperado, se encuentran las oficinas de servicio público de empleo y las oficinas de recaudación de impuestos; si bien en ellas podemos hablar de dos tendencias diferenciadas. Mientras que en el caso de las oficinas de recaudación de impuestos se puede hablar de una tendencia en ligero descenso (43% en 2010, 37% en 2012, 38% en 2013 y 37% en 2014), probablemente motivado por el aumento de los niveles impositivos en los últimos años, en el caso de las oficinas de servicio público de empleo la tendencia muestra un ligero ascenso desde 2010 (34% en 2010, 37% en 2012, 36% en 2013, 38% en 2014).

Finalmente, los servicios administrativos de los hospitales presentan un 34% de ciudadanos que creen que el servicio fue mejor que el esperado. Se observa un ligero ascenso de este porcentaje desde el año 2012 y que va situando a estas oficinas en niveles similares a los comentados en otros casos.

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

En cuanto a los atributos de los servicios administrativos, es interesante observar que, al igual que en años anteriores, los ciudadanos los diferencian y que además la satisfacción con cada uno de ellos tiende a permanecer estable desde 2010. En líneas generales conviene destacar que en el año 2014 todos los atributos analizados presentan unos niveles de satisfacción ligeramente superiores a los de años anteriores.

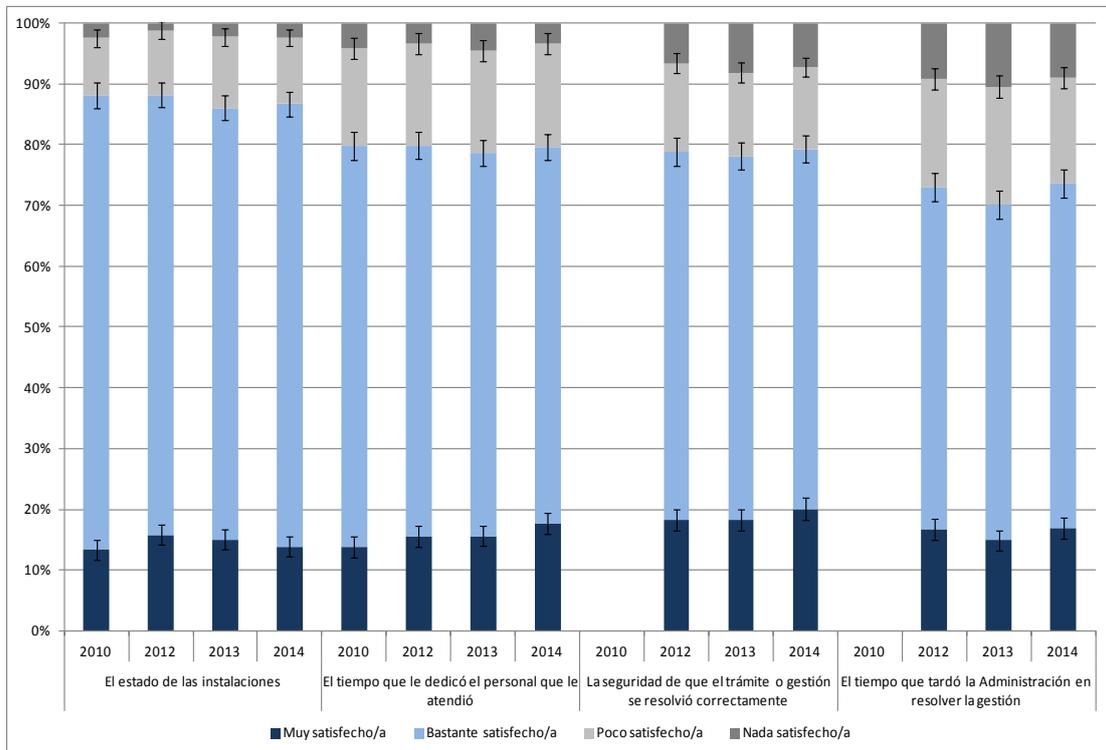
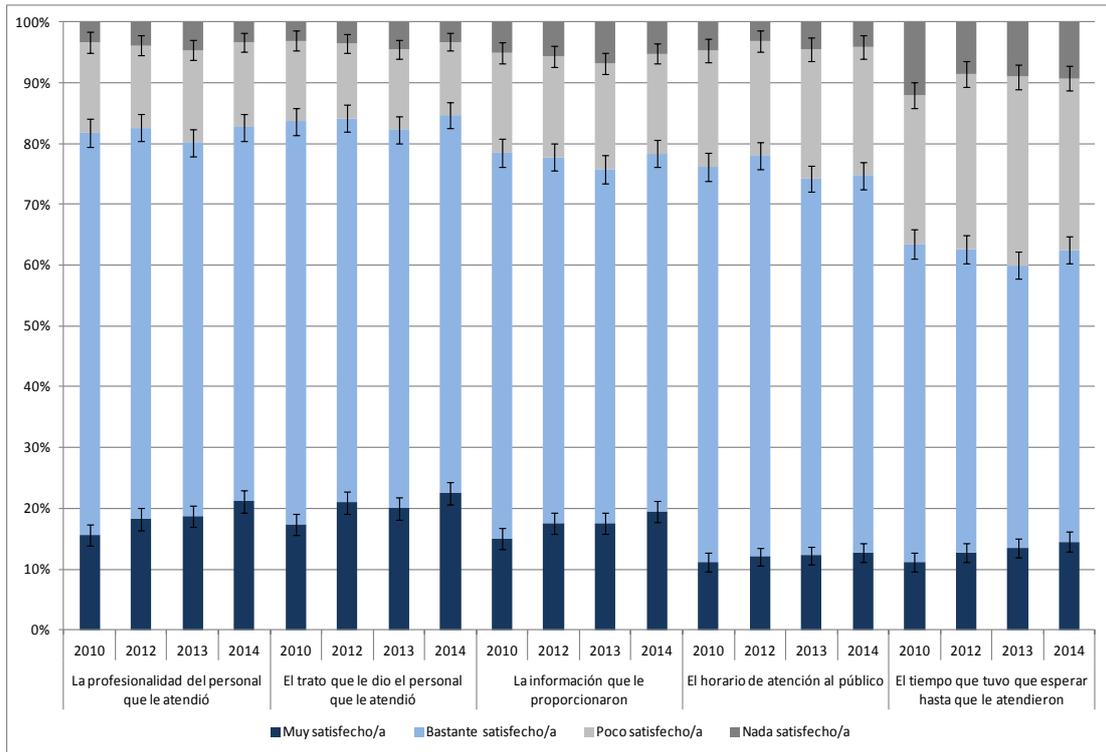
Los atributos más valorados, con porcentajes de satisfechos superiores al 80% de los encuestados son: el estado de las instalaciones, con un 87%; el trato que recibió el ciudadano, con un 85% y la profesionalidad del personal que los atendió, con un 83%. Con valores superiores al 75% e inferiores al 80% se encuentran: el tiempo que el personal dedicó a atenderles, con un 80%, la seguridad de que el trámite se resolvió correctamente, con un 79% y la información que le proporcionaron, con un 78%.

Con un nivel similar al de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios administrativos en general (que, recordemos, era del 73%), es decir, con valores entre el 70% y el 75%, se encuentran el horario de atención al

público, con un 75% y el tiempo que tardó la administración en resolver la gestión, con un 74% de satisfechos.

Al igual que en informes anteriores, el tiempo de espera hasta ser atendidos, volvió a ser el atributo peor valorado, con un 64% de satisfechos. Dado que es el atributo con menor nivel de satisfacción, parece interesante analizar si la satisfacción es homogénea entre oficinas o si, en cambio, en algunas oficinas el nivel de satisfacción con la espera para ser atendido es sustancialmente mayor que en otras, con la intención de encontrar áreas de mejora.

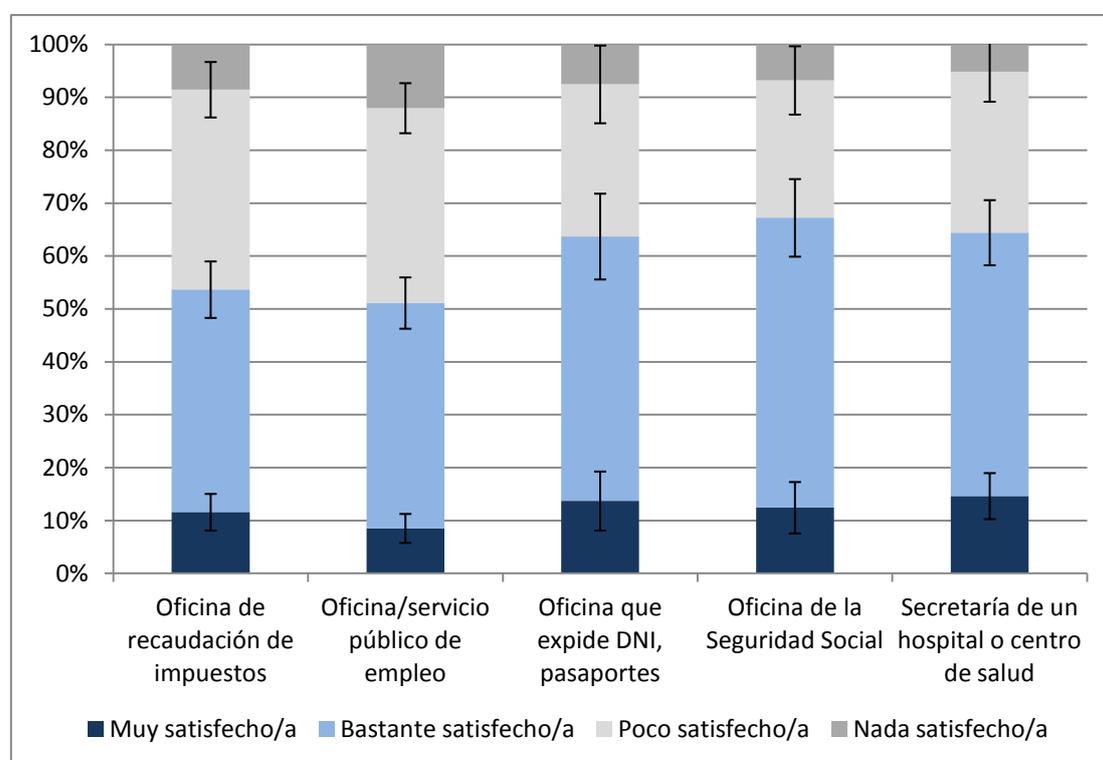
Gráfico 31. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la administración presencial (2010, 2012, 2013 y 2014)



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

Como puede observarse en el gráfico 32, la satisfacción con el tiempo de espera en las oficinas de la seguridad social alcanza el 67% (el mismo valor que en el año 2013), es decir, dos de cada tres ciudadanos están satisfechos con el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos, en valores ligeramente inferiores (65%) se encuentran las unidades administrativas de los hospitales y las oficinas que expiden el DNI y pasaporte (64%). En cambio, con valores cercanos a la mitad de satisfechos (un 54 y un 52%, respectivamente) se encuentran las oficinas de recaudación de impuestos y las oficinas de los servicios públicos de empleo.

Gráfico 32. Satisfacción ciudadana con el tiempo de espera en ser atendido para diferentes tipos de oficina



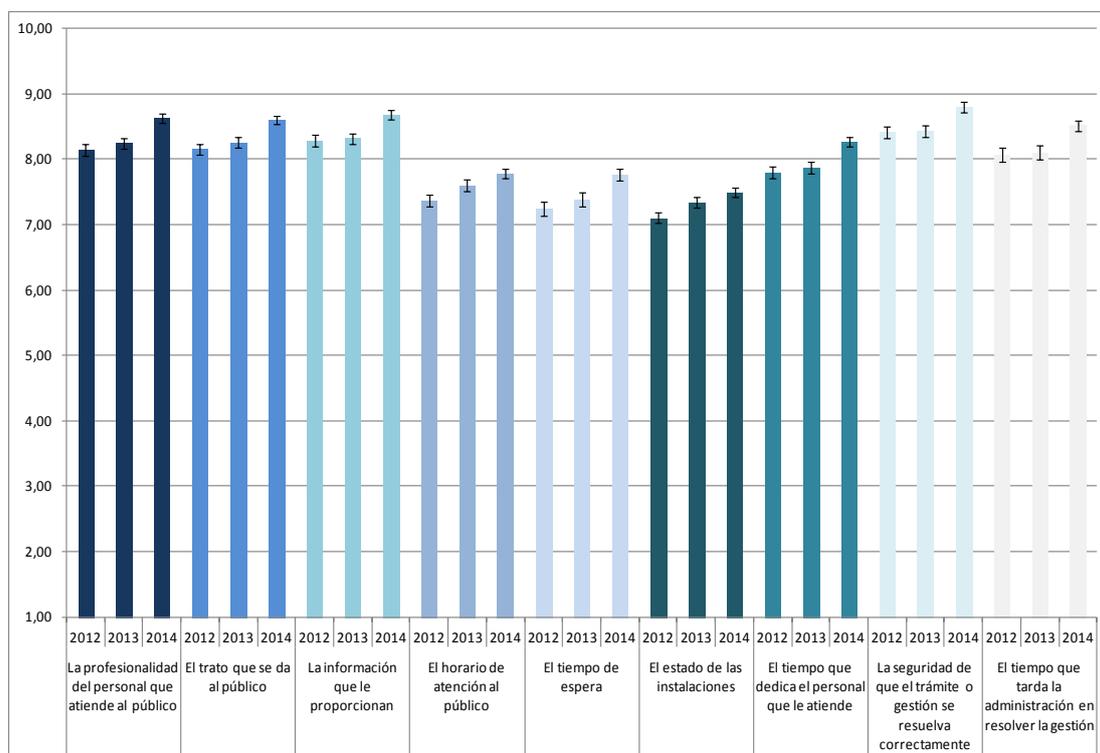
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y, concretamente, la última ocasión ¿a cuál de las siguientes acudió? ; Y, concretamente, en esa última ocasión quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con...* Porcentajes válidos.

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

prioridades o preferencias de los ciudadanos respecto a los servicios públicos y a sus elementos internos que permita replantear la distribución de recursos.

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

Gráfico 33. Importancia (declarada) entre los atributos de la administración presencial (2012-2014)



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

Como viene siendo habitual en las encuestas de calidad de los servicios, los ciudadanos tienden a responder que todos los atributos son importantes (suelen conceder siempre una importancia superior a 5 puntos), no obstante, sí que existen diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones medias lo que, unido a que los valores de 2014 se han mantenido muy similares a los obtenidos en años anteriores, permiten realizar una priorización de los mismos en base a los juicios de los ciudadanos. Conviene destacar que en los resultados de este año 2014 se observa un ligero aumento

en general e independientemente del atributo al que hagamos referencia, de la importancia media que los ciudadanos conceden a cada uno de los atributos analizados; además y salvo leves variaciones que pueden ser atribuidas a la muestra, se mantiene la jerarquía o priorización establecida en el año 2013.

En el grupo de atributos con mayor importancia (media superior a 8,60 sobre 10) se sitúan la valoración de *la seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente* (con 8,80 puntos sobre 10 en 2014 y 8,44 en 2013), seguido de *la información que le proporcionan* (con 8,68 puntos sobre 10 en 2014 y 8,32 en 2013), *la profesionalidad del personal* (con 8,63 sobre 10 en 2014 y 8,25 en 2013) y *el trato que se le da al público* (con 8,60 sobre 10 en 2014 y 8,26 en 2013).

Entre 8 y 8,59 se sitúa *el tiempo que tarda la administración en resolver la gestión* (con 8,50 puntos sobre 10 en 2014 y 8,11 en 2013) y *el tiempo que dedica el personal que le atiende* (con 8,27 sobre 20 en 2014 y 7,87 en 2013).

Por debajo de los 8 puntos, lo que refleja, dado el margen de error estadístico, un nivel de importancia inferior a los anteriores se sitúan *el horario de atención al público* (7,78 en 2014 y 7,60 en 2013), *el tiempo de espera para ser atendido* (7,76 en 2014 y 7,39 en 2013) y, finalmente, *el estado de las instalaciones* (7,49 puntos en 2014 y 7,34 en 2013).

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

A continuación se presenta este análisis para los años 2013 y 2014. Los datos se han organizado en dos gráficos, divididos cada uno de ellos en cuatro cuadrantes, usando como ejes las medias de la importancia (eje horizontal) y de la satisfacción (eje vertical). Por tanto, en el cuadrante superior derecho, se encuentran aquellas dimensiones a las que los ciudadanos conceden mayor importancia que la media de los atributos, pero también están más satisfechos que la media. Es decir, serían los puntos fuertes de la calidad de los servicios, donde habría que seguir manteniendo el nivel para asegurarse la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios administrativos.

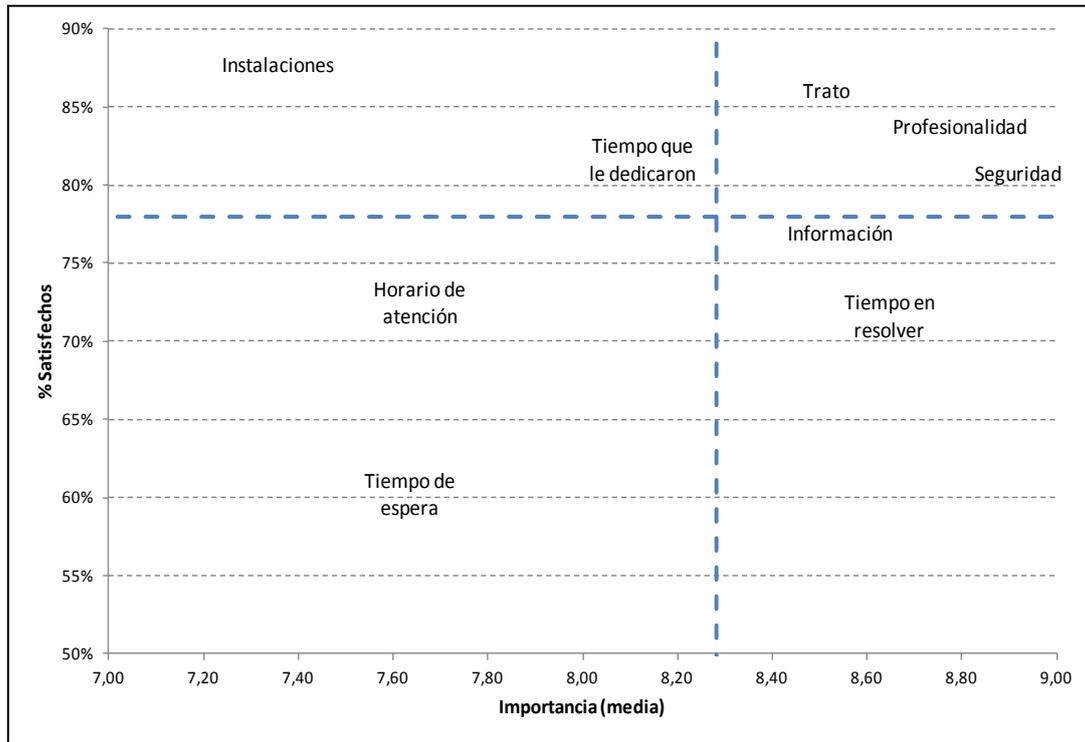
En este cuadrante, tanto en 2013 como en 2014 se encuentran claramente *el trato otorgado a los ciudadanos* y *la profesionalidad del personal que los atendió*. *La seguridad de que el trámite o gestión se resuelva correctamente*, si bien aparece en este cuadrante tanto en 2013 como en 2014, su adscripción no es completa en ninguno de los dos años, ya que, pese a que su importancia para los ciudadanos es máxima, el nivel de satisfacción no es superior a la media de forma estadísticamente significativa (como puede

apreciarse en el gráfico, el margen de error cruza el eje de la media de satisfacción). Es decir, la fiabilidad de la actuación administrativa sigue siendo un punto fuerte, pero es necesario prestarle especial atención, porque una caída de la satisfacción podría colocarlo como un área de mejora, dado su elevado nivel de importancia reconocido por los ciudadanos. Si bien y atendiendo a los datos de los tres últimos estudios, parece que la tendencia es a que este elemento o atributo se afiance dentro de este cuadrante.

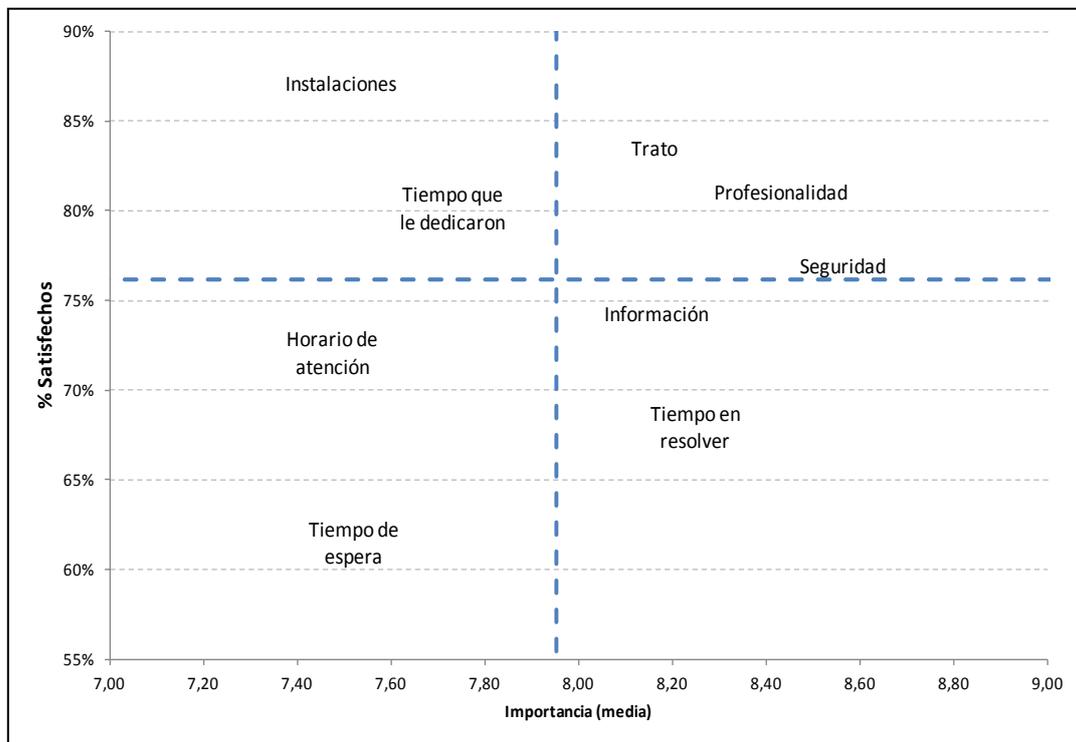
En el cuadrante inferior derecho, donde se encuentran los atributos con mayor importancia, pero un nivel de satisfacción menor que la media, se encuentra claramente *el tiempo en resolver la gestión*, tanto en 2013 como en 2014, por lo que ésta sería claramente un área de mejora de los servicios administrativos en España. El aspecto relativo a *la información* que recibió el ciudadano también está en ese cuadrante (mayor importancia que la media y menor satisfacción), lo que indicaría que existe un área de mejora en la información; si bien su adscripción no es completa y se solapa con el cuadrante superior. No obstante, el nivel de satisfacción tanto en 2013 como en 2014 es muy cercano a la media de satisfacción con todos los atributos, por lo que los esfuerzos de mejora deben concentrarse en mayor medida en la mejora del tiempo en resolver la gestión (atributo con menor satisfacción que la media).

Gráfico 34. Importancia/Valoración de las diferentes dimensiones de la calidad del servicio (2013,2014)

2014



2013



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

En el cuadrante superior izquierdo, con valores de importancia menores y elevado nivel de satisfacción (esto es, donde hay un exceso de esfuerzo público, según la importancia que otorgan los ciudadanos) se encuentra claramente *el estado de las instalaciones*, tanto en 2013 como en 2014. En el mismo cuadrante se encuentra *el tiempo que dedica el personal a atender al ciudadano*, aunque con valores muy cercano a la media, tanto en importancia como en satisfacción.

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

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

Para terminar este apartado, se ha realizado un análisis de regresión lineal²², con el fin de estudiar cuáles son los atributos que condicionan positivamente en mayor medida la satisfacción con los servicios administrativos presenciales de la Administración Pública. La tabla de resultados (tabla 2) nos muestra que *la profesionalidad del personal que le atendió y la seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente* son los elementos que más influyen en el grado de satisfacción global con estos servicios. Cabe recordar que ambas dimensiones están entre las de mayor importancia para los ciudadanos y que al mismo tiempo generan una mayor satisfacción. El tercer atributo con estas características recordemos que es *el trato otorgado a los ciudadanos*, que sin embargo no resulta significativo en nuestro análisis. La explicación a esto podría estar en que las dimensiones referidas a la profesionalidad y al trato representen percepciones muy similares, de modo que la presencia de una haga innecesaria la otra, ya que la

²² Además de los atributos de los servicios administrativos, el análisis se ha controlado por las principales variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de estudios y ocupación).

primera es capaz de explicar cómo es para el ciudadano el momento de contacto con los empleados públicos que le atienden.

Por otra parte, el único atributo que influye negativamente en la percepción de los ciudadanos sobre los servicios administrativos presenciales es *el estado de las instalaciones*, que como hemos visto no son demasiado importantes para los ciudadanos. Una explicación aventurada podría ser que la situación actual de crisis económica hace que los ciudadanos consideren el gasto en infraestructuras algo superfluo, hasta el punto de que un aumento en la valoración de su estado significa una ligera disminución de la satisfacción global. Sin embargo, el bajo nivel de influencia de esta variable le resta importancia para nuestro análisis.

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

	Beta
La profesionalidad del personal que le atendió	0,254***
La información que le proporcionaron	0,183***
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	0,049*
El estado de las instalaciones	-0,043*
La seguridad de que el trámite o gestión se resolvió correctamente	0,220***
El tiempo que tardó la Administración en resolver la gestión	0,194***
Sexo	-0,033*
Trabaja	-0,039*
Parado	-0,058**
R ² corregido	0,553
Error típico de estimación	0,754

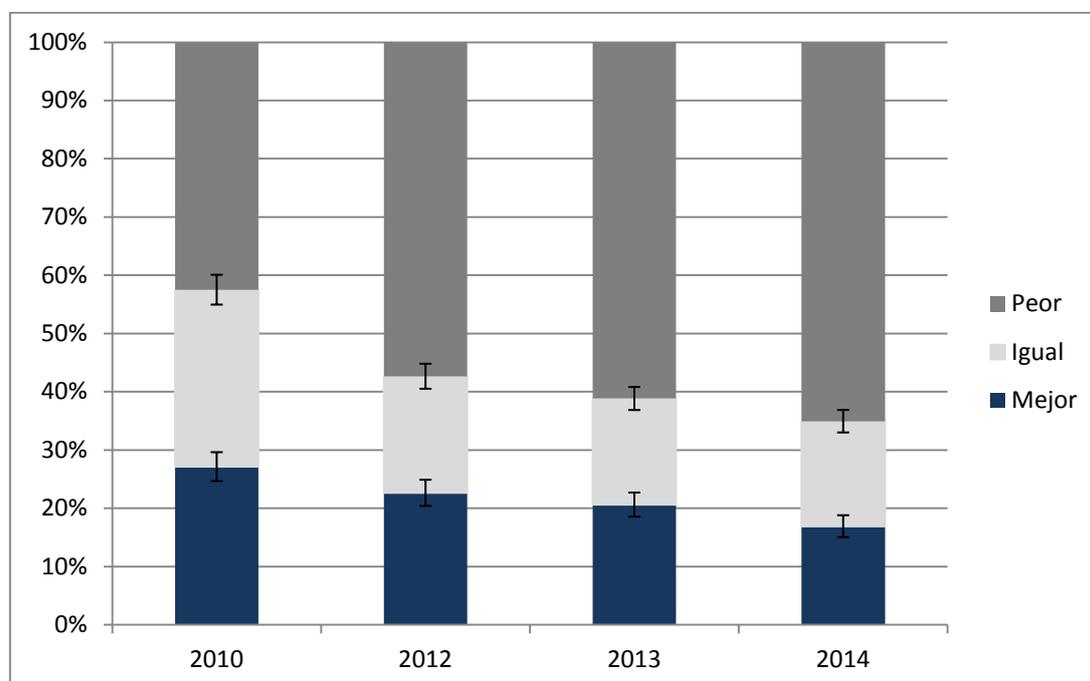
Se muestran los coeficientes estandarizados de regresión.***máxima significatividad $p < 0.001$, **significatividad media $p < 0.01$, *mínima significatividad $p < 0.05$. Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS.

Las variables de control sociodemográfico (en este caso sexo, edad, ocupación, nivel de estudios y autoubicación ideológica) nos indican que el hecho de ser mujer, estar trabajando o estar ocupado (respecto al resto de posibles categorías ocupacionales como ser pensionista, estudiante...), influyen negativamente, aunque con poca intensidad, en la satisfacción general con la administración presencial.

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

En la encuesta de AEVAL, también se ha preguntado a los ciudadanos acerca de si creen que los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor si fuesen gestionados por un empresa del sector privado en vez de por organizaciones de las administraciones públicas. Esta pregunta se ha incluido en el cuestionario de AEVAL en cuatro ocasiones diferentes.

Gráfico 35. Opinión ciudadana sobre si los servicios de tipo administrativo funcionarían mejor, igual o peor si los gestionara una empresa privada (2010, 2012, 2013 y 2014)



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

Mientras que en la primera fecha, 2010, alrededor del 27% de los encuestados opinaba que funcionarían mejor (gráfico 35), en las siguientes este porcentaje se reduce, en el caso de 2014, hasta un 17%. En el otro extremo, el porcentaje de ciudadanos que pensaban que funcionarían peor ha pasado de representar el 42% de la población al 65% en 2013, ascendiendo por lo tanto en 23 puntos porcentuales, seguramente como reacción a los ajustes.

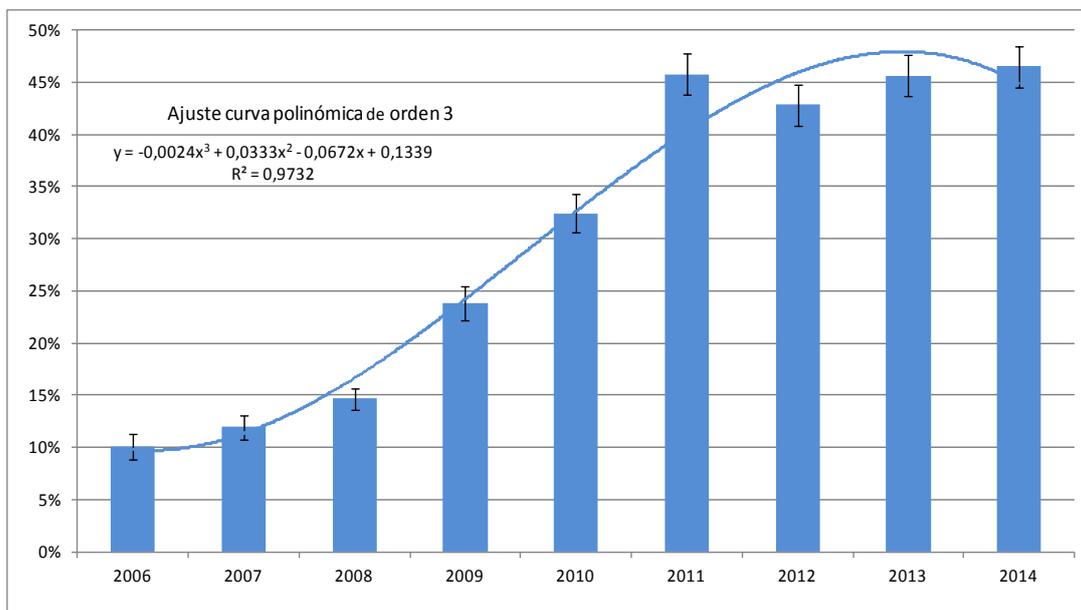
CAPÍTULO IV. La ciudadanía y la Administración Electrónica

4.1. Evolución del uso de la utilización de la Administración Electrónica

Al igual que en informes anteriores, AEVAL ha formulado en 2014 una amplia batería de preguntas sobre las actitudes, valoraciones y experiencias ciudadanas en relación con la administración electrónica en España, con el objetivo de evaluar su funcionamiento desde el punto de vista de los ciudadanos.

Como se ha presentando en el capítulo 2 de este informe, la posibilidad de acceso a través de Internet es una de las características que, a juicio de los ciudadanos, han mejorado más en los últimos 5 años: un 82% cree que ha mejorado, frente a solo un 6% que cree que ha empeorado. En este capítulo se profundiza mas en el estudio de la e-administración, analizando la evolución de los comportamientos declarados y las actitudes ciudadanas frente a la misma. En concreto, se analiza el volumen de usuarios, las características del uso, la satisfacción con el funcionamiento de las webs de la administración y su accesibilidad para diferentes grupos de personas, con el fin de evaluar el alcance de la misma.

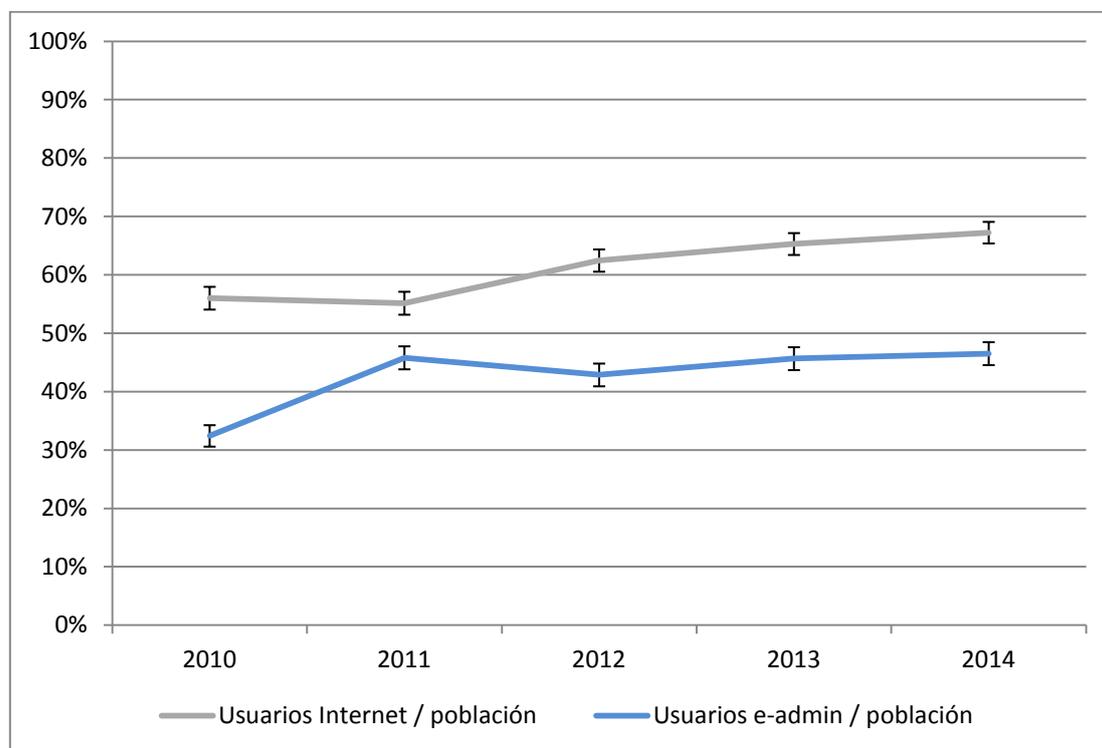
Gráfico 36. Evolución del uso de la administración electrónica en los últimos 12 meses (junio 2013 – mayo 2014) (2006-2014)



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

Tal y como se avanzaba en el informe del pasado año, el uso de la administración electrónica desde el año 2006 hasta la actualidad ha experimentado una interesante evolución. Se aprecia una primera etapa en los dos primeros años posteriores de un leve incremento, seguida de una segunda etapa, de 2008 a 2011, en la que se puede hablar de un crecimiento muy acusado, pasando de un 15% de los ciudadanos al 46%; y finalmente una última etapa desde 2012 hasta la actualidad, en donde a pesar de un ligero descenso en 2012 respecto a 2011, se puede hablar de un ligero crecimiento en los últimos dos años (pasado de un 43% en 2012 a un 47% en 2014). Es decir, se ha consolidado un porcentaje elevado de ciudadanos que usan la administración electrónica, pero aún sigue existiendo un gran porcentaje (algo más de la mitad) que no hacen uso de ella (gráfico 37).

Gráfico 37. Evolución del uso de Internet y de la administración electrónica en los últimos 12 meses (junio 2013-mayo 2014) (2010-2014).



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. * La redacción de la pregunta varía entre los distintos estudios. **En 2011 la pregunta no se realiza en genérico sobre los sitios web de las AAPP, sino que ofrece un listado de sitios web de las administraciones y entidades públicas, lo que puede explicar la brusca reducción de la diferencia entre usuarios de Internet y usuarios de la administración pública.*** Este porcentaje se ha calculado incluyendo a los perdidos (NS/NC/No ha tenido contacto con la e-administración por ningún medio) en la categoría de los que no han usado la e-administración en el último año. **** No se han imputado los valores perdidos debido a la diferente categorización de los mismos en las distintas encuestas.

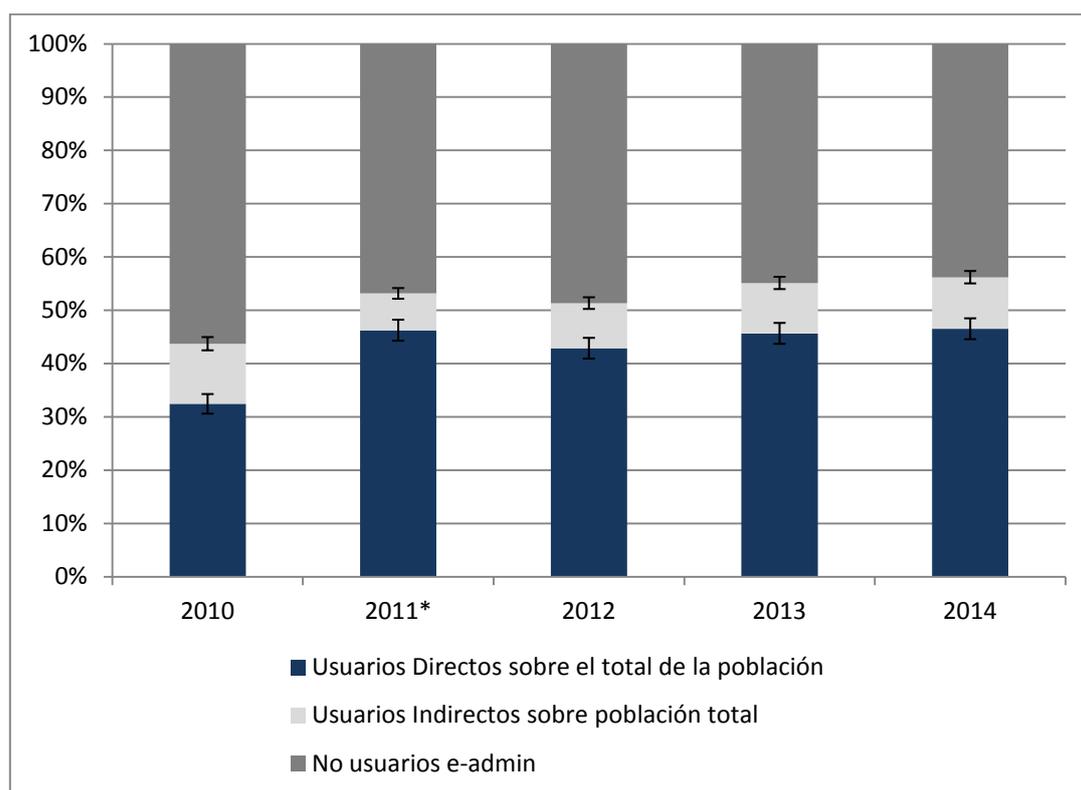
Analizando la cifra de quienes usaron la e-administración en el último año con respecto a los que usaron internet en el último año, se observa que el porcentaje de usuarios de la e-administración ha crecido más en el período 2010-2014 (15 puntos porcentuales, pasando del 32% al 47%) que el de usuarios de internet (11 puntos porcentuales en el mismo período, del 56 al 67%), si bien en 2014, la diferencia entre el porcentaje de usuarios de internet y de la e-administración se ha mantenido prácticamente igual en que en 2013 (20 puntos porcentuales).

Todos estos datos parecen indicar, tal y como se explicaba en el informe anterior “que ambas, la tasa de penetración de internet en España, al igual que la tasa de penetración de la administración electrónica, se han estabilizado, en cifras de crecimiento muy moderadas, lo que dificulta la posibilidad de un avance rápido de la e-administración en cuanto a número de usuarios, como el

experimentado en la segunda mitad de la década de los 2000” (Informe AEVAL, 2013).

Continuamos el análisis con el estudio del porcentaje de usuarios indirectos de la administración electrónica. Esto es, aquellos que, si bien no han usado internet por sí mismos en los últimos 12 meses, “han solicitado a otra persona que busque en internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o algún centro público”. En este sentido, se pueden apreciar un primer incremento en el año 2011, seguido de un ligero descenso en 2012 y un nuevo incremento en el año 2013, manteniéndose en porcentajes idénticos en este último año 2014. Si tenemos en cuenta la agregación de usos (directo e indirecto), podemos afirmar que casi el 60% de la población tanto en el año 2013 como en el año 2014 han tenido algún tipo de contacto con la administración electrónica (gráfico 38).

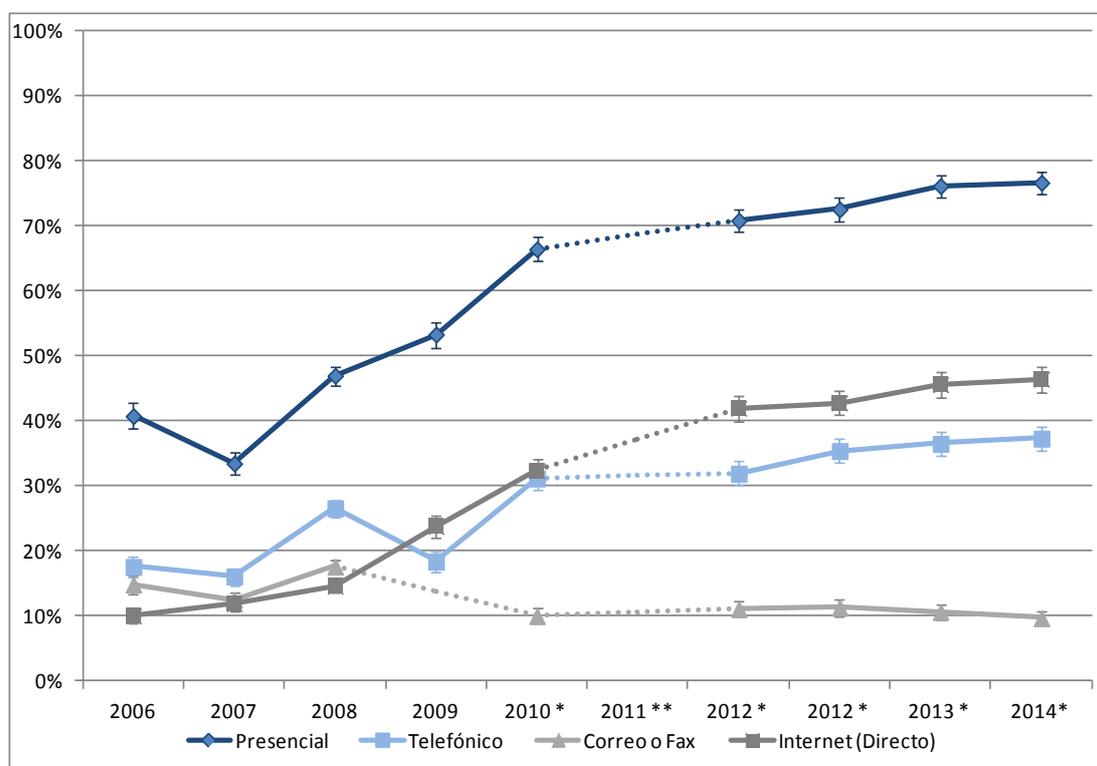
Gráfico 38. Evolución del uso directo e indirecto de la e-administración (2010-2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. * La redacción de la pregunta varía entre los distintos estudios. *En 2011 la pregunta sobre uso directo no se realiza en genérico sobre los sitios web de las AAPP, sino que ofrece un listado de sitios web de las administraciones. Este mismo año, la pregunta sobre uso indirecto se refiere solo al último año, no a cualquier momento, como en 2010, 2012, 2013 y 2014. *** Este porcentaje se ha calculado incluyendo a los perdidos (NS/NC/No ha tenido contacto con la e-administración por ningún medio) en la categoría de los que no han usado la e-administración en el último año. **** No se han imputado los valores perdidos debido a la diferente categorización de los mismos en las distintas encuestas.

En el gráfico 39 se presenta la evolución del número de personas que contactan con la administración a través de otro tipo de canales distintos al de internet (presencial, telefónico o postal). Con importantes diferencias, respecto al resto de canales, el presencial se manifiesta como el principal medio a través del cual contactar con la administración por parte de los ciudadanos; además y desde el año 2006, su evolución ha ido en ascenso (salvando la disminución del año 2007), pasando de un 34% en el año 2007 a un 77% en 2014. Otros dos canales que han experimentado una evolución ascendente en lo tocante a su uso han sido el telefónico (pasando de un 18% en 2009 a un 37% en 2014) e internet (pasando de un 15% en 2008 a un 47% en 2014), si bien a partir del año 2009 este último comienza a experimentar un crecimiento mayor que el primero. Respecto al uso de correo o fax como medio de contacto con la administración ha caído en desuso como así lo demuestra su evolución más reciente (pasando de 18% en 2008 a un 10% en 2014). En vistas de lo expuesto y como ya se indicó en informes precedentes “*parece que todos los canales de contacto con la administración son complementarios y no sustitutivos, al menos para la generalidad de los servicios*”.

Gráfico 39. Evolución del contacto con las administraciones públicas en los últimos 12 meses por distintos canales (2006-2014)

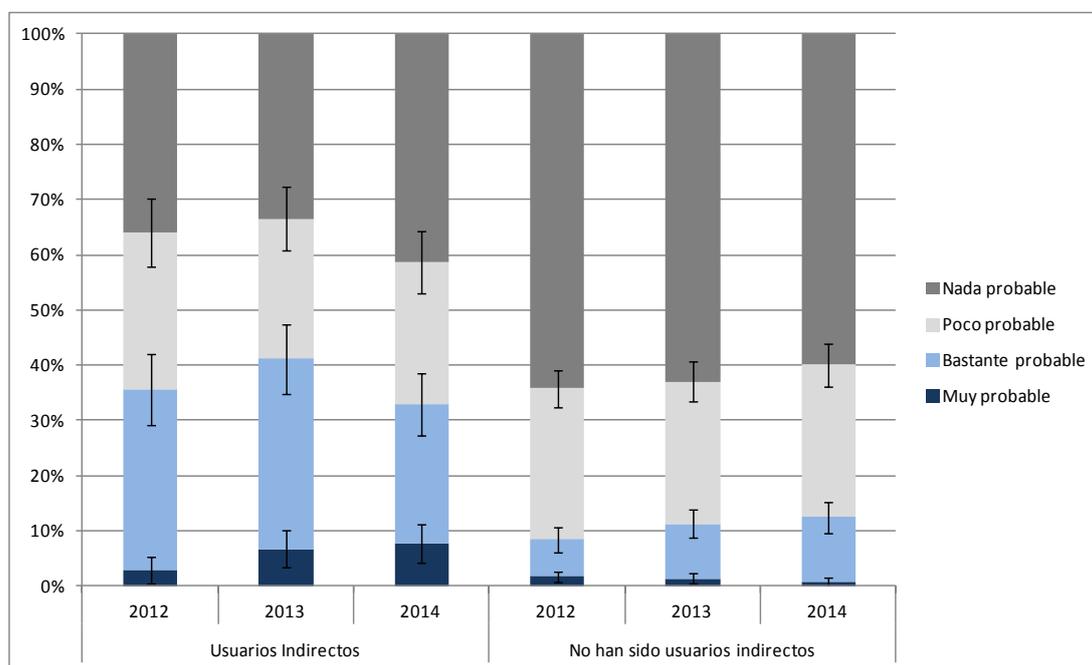


Fuente: Elaboración propia de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.944 de 2012, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. * A partir de 2010, la pregunta sobre contacto presencial con la administración incluye un recordatorio, en que el entrevistador lee al encuestador una lista de organismos públicos, lo que incrementa las respuestas. ** En 2011 no se pregunta por todos los canales, por lo que no se usa el dato de ese año relativo al uso de la e-

administración. *** Las redacciones de las preguntas sobre el uso de la e-administración sufren cambios en toda la serie, si bien dichos cambios no influyen a la relación entre los distintos canales, que es el objetivo de este, al afectar a todos los canales. **** Para los años en que no hay datos, se muestra una línea discontinua construida como una combinación lineal el valor del año anterior y el siguiente. ***** La muestra contiene solo españoles en los años 2006, 2008 y el primer estudio de 2012, para el resto de los estudios el universo es toda la población residente, española o extranjera. ***** No se han imputado los valores perdidos debido a la diferente categorización de los mismos en las distintas encuestas.

Llegados a este punto, cabría preguntarnos por cual va a ser el uso futuro de internet, es decir, si los ciudadanos prevén realizar en un futuro algún tipo de consulta, trámite o gestión con las administraciones públicas a través de la red (gráfico 40). A simple vista se pueden apreciar claras diferencias entre aquellos que se definen como usuarios indirectos de las administraciones y aquellos que en ningún momento han sido usuarios indirectos, es decir que no han solicitado a un tercero la realización, para ellos, de algún tipo de gestión o trámite a través de la administración electrónica.

Gráfico 40. Probabilidad de uso futuro de la e-administración para aquellos ciudadanos que no han utilizado internet en el último año (2012-2014)



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

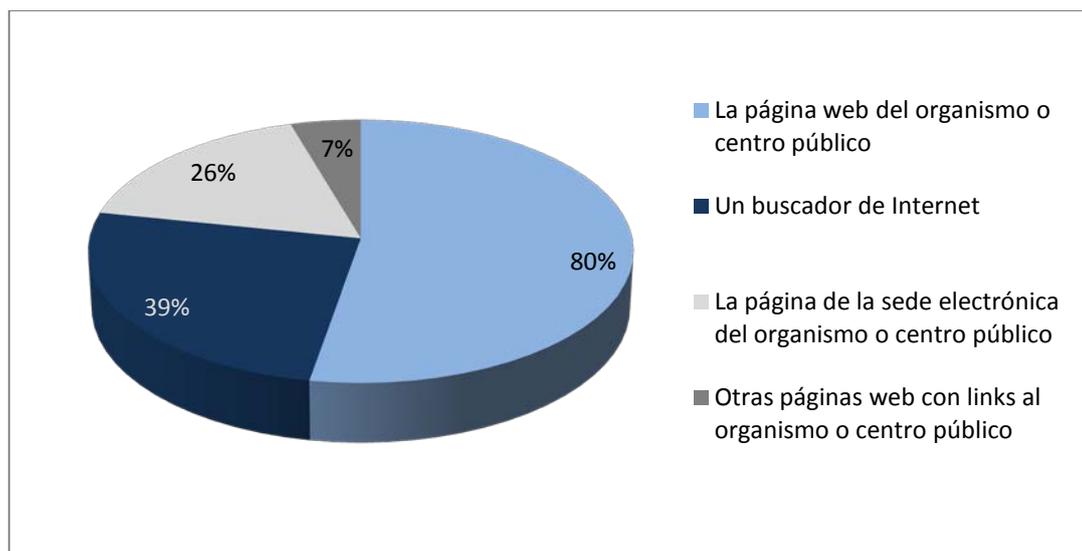
Si bien entre el años 2012 y 2013 se apreciaba un crecimiento de aquellos usuarios indirectos que veían muy o bastante probable la posibilidad de realizar en un futuro no lejano algún tipo de trámite a través de la e-administración, este porcentaje experimenta un descenso en el año 2014, pasando de un 41% en 2013 a un 33% en 2014. Más si atendemos a aquellos que ni siquiera han sido usuarios indirectos de la e-administración, estos porcentajes son notablemente inferiores, si bien al contrario que en el caso anterior, se observa un ligero crecimiento en los tres últimos años, pasando de un 9% en 2012 a un 13% en 2014. Se podría decir que hay un mejor conocimiento del funcionamiento de la administración electrónica por parte de aquellos ciudadanos que en algún momento fueron usuarios indirectos de la misma, y por tanto una mayor probabilidad por su parte, de llegar a usarla en un futuro próximo.

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

En el gráfico 41 se presenta una de las preguntas que AEVAL lleva realizando desde el año 2010 y que permite conocer cuál fue la web que un ciudadano visitó la *última vez que utilizó internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro público*.

A la vista de los resultados en el año 2014, fue la página web de un organismo o centro públicos la que en mayor medida afirman haber visitado en el último año los ciudadanos para realizar algún tipo de consulta o trámite (con un 80%); seguido de un buscador de internet (con un 39%) y en menor medida la página de la sede electrónica de un organismo o centro público (26%) o bien otras páginas web con links a un organismo o centro público (7%).

Gráfico 41. Página web que el ciudadano visitó en su último contacto con la e-administración (2014)

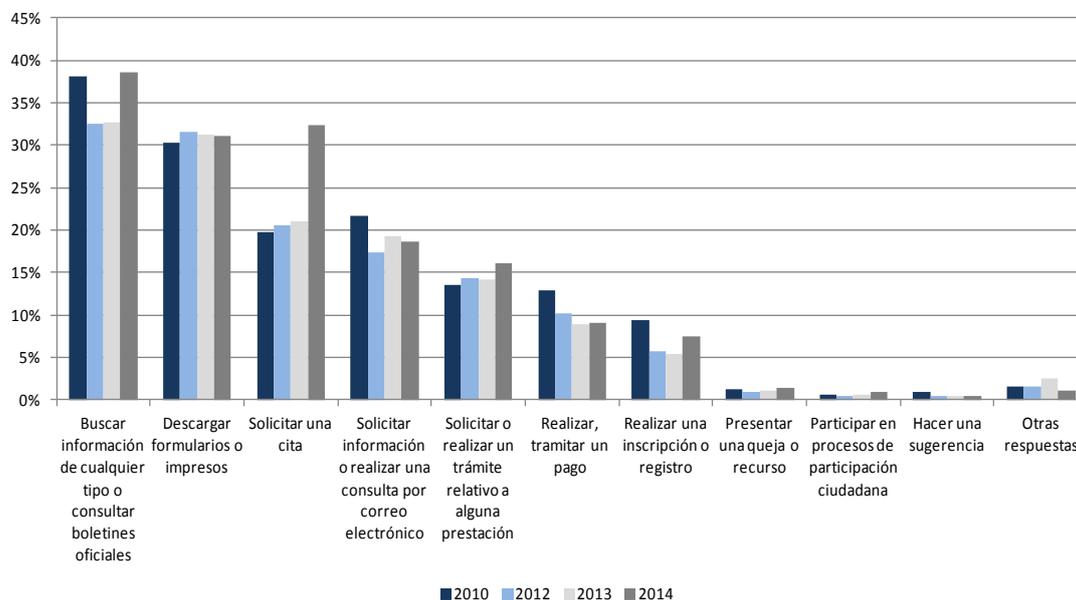


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y, concretamente, ¿la última vez que ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con la Administración Pública o centro público, visitó...?* Porcentaje válidos.

Si tenemos en cuenta el tipo de consulta o gestión que el ciudadano realizó en ese último contacto (tenemos en cuenta para el análisis que esta pregunta permite la respuesta múltiple por parte de los ciudadanos), observamos que desde el año 2010 la *búsqueda de información de cualquier tipo o la consulta de boletines oficiales y la descarga de formularios o impresos* han sido los dos principales motivos de consulta por parte de los ciudadanos, con unos niveles medios superiores al 30% (gráfico 42). Con un menor porcentaje, en torno al 20-25%, se encuentran la *solicitud de citas (cita médica, cita para renovar documentos,...)*, la *solicitud de información o realización de consultas por correo electrónico y la solicitud o realización de algún trámite relativo a alguna prestación (por ejemplo, subsidio o prestación de desempleo, pensión, beca, ...)*. De especial consideración resulta el importante aumento que en el año 2014 ha tenido la solicitud de citas, pasando de un 20% en 2010 a un 32% en 2014.

Con unos niveles medios de entre el 5 y el 10%, destacan la *realización o tramitación de pagos (por ejemplo, multa, impuesto, matrícula,...)* y la *realización de una inscripción o registro (por ejemplo, empadronamiento, registro civil, matrícula en un centro de enseñanza público,...)*; y finalmente, con unos niveles muy bajos (inferiores al 5%), la *presentación de una queja o recurso, la participación en procesos de participación ciudadana o la realización de sugerencias*.

Gráfico 42. Tipo de consulta o gestión que el ciudadano realizó en la e-administración (2010-2013)



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

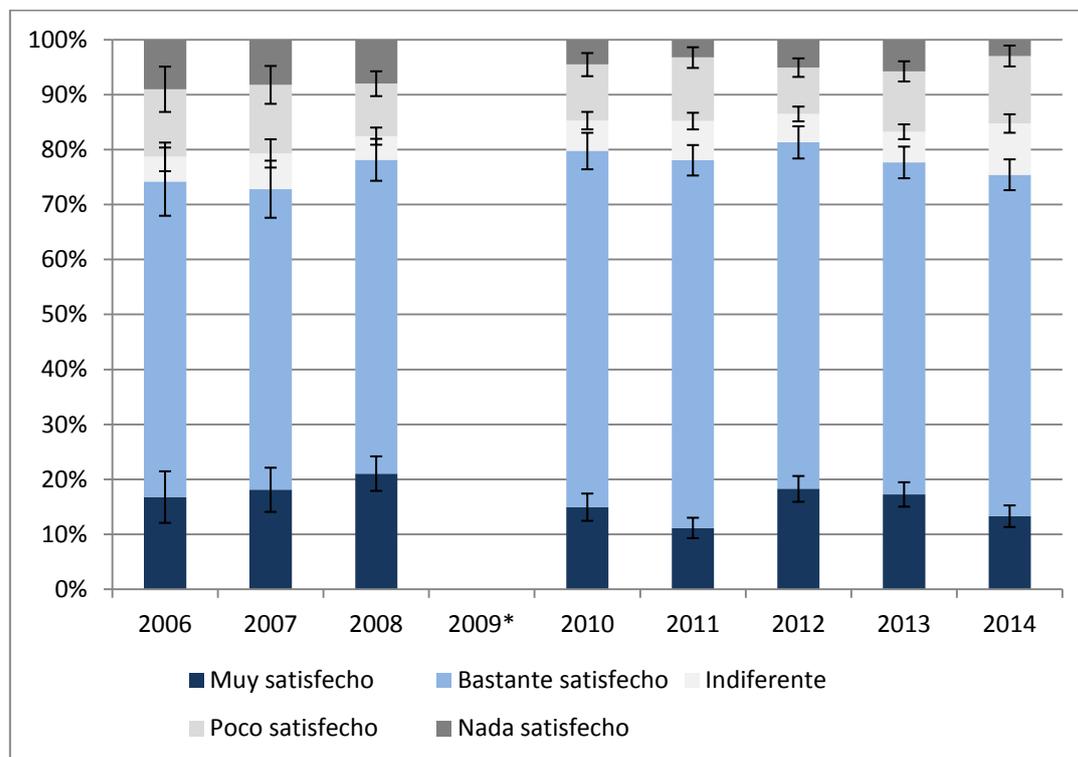
Podría decirse que son aquellas consultas que exigen un menor nivel de complejidad las que presentan mayores porcentajes de uso por parte de los ciudadanos (*buscar información, descargar formularios...*), frente a aquellas que presentan un mayor nivel de complejidad e incluso importancia para el ciudadano, que presentan unos niveles inferiores de uso (*realizar un pago, presentar una queja...*)

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

En el gráfico 43 se presenta la evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la e-administración en los últimos nueve años. Una evolución que se perfila como estable y elevada en la serie analizada, con un nivel medio de satisfacción del 77%. Si en el año 2010 eran un 74%, los que afirmaban sentirse muy o bastantes satisfechos con la administración electrónica, en el año 2012 este porcentaje se situaba en el 81% para llegar

finalmente, y tras un ligero descenso, a un 75% en 2014. Por el contrario, los que afirman sentirse poco o nada satisfechos, son una minoría.

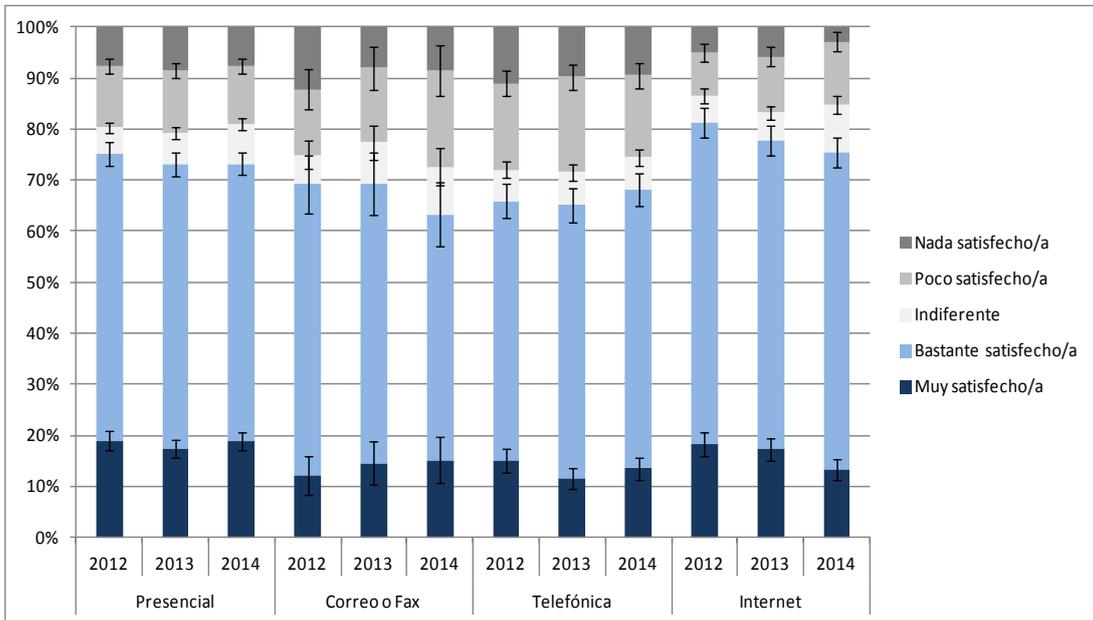
Gráfico 43. Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de la e-administración (2006-2014)



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

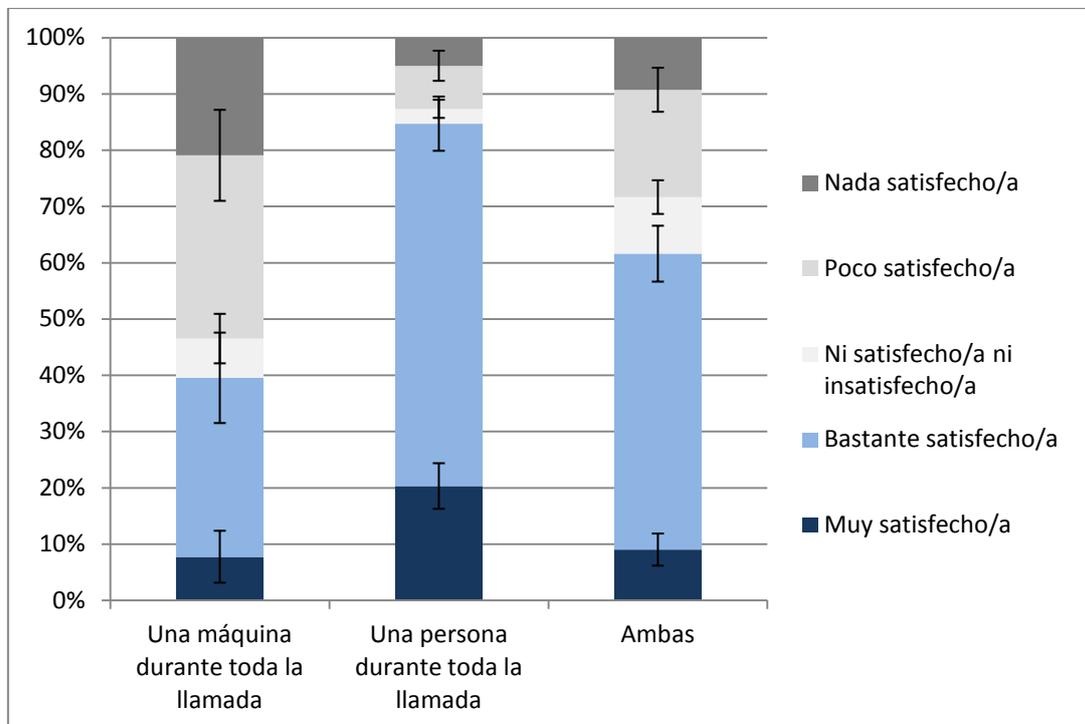
Si comparamos estos niveles generales de satisfacción con los niveles de satisfacción del uso de otros canales de contacto con las administraciones públicas (gráfico 44), podemos afirmar en líneas generales que los niveles más elevados de satisfacción, independientemente del año al que hagamos referencia, son los expresados por los usuarios de internet (81% en 2012, 77% en 2013 y 75% en 2014), seguidos de aquellos que prefieren realizar los trámites de forma presencial (75 en 2012, 73 en 2013 y 73 en 2014). Con niveles de satisfacción ligeramente menores, los del uso del correo o fax (69 en 2012, 70 en 2013 y 63 en 2014) o el uso de teléfono (66 en 2012, 65 en 2013 y 69 en 2014). En cualquier caso, los niveles de satisfechos con el uso de los cuatro canales son notablemente superiores a los porcentajes de insatisfechos.

Gráfico 44. Comparación de la satisfacción con el funcionamiento de la administración por canal de contacto (2012-2014)



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

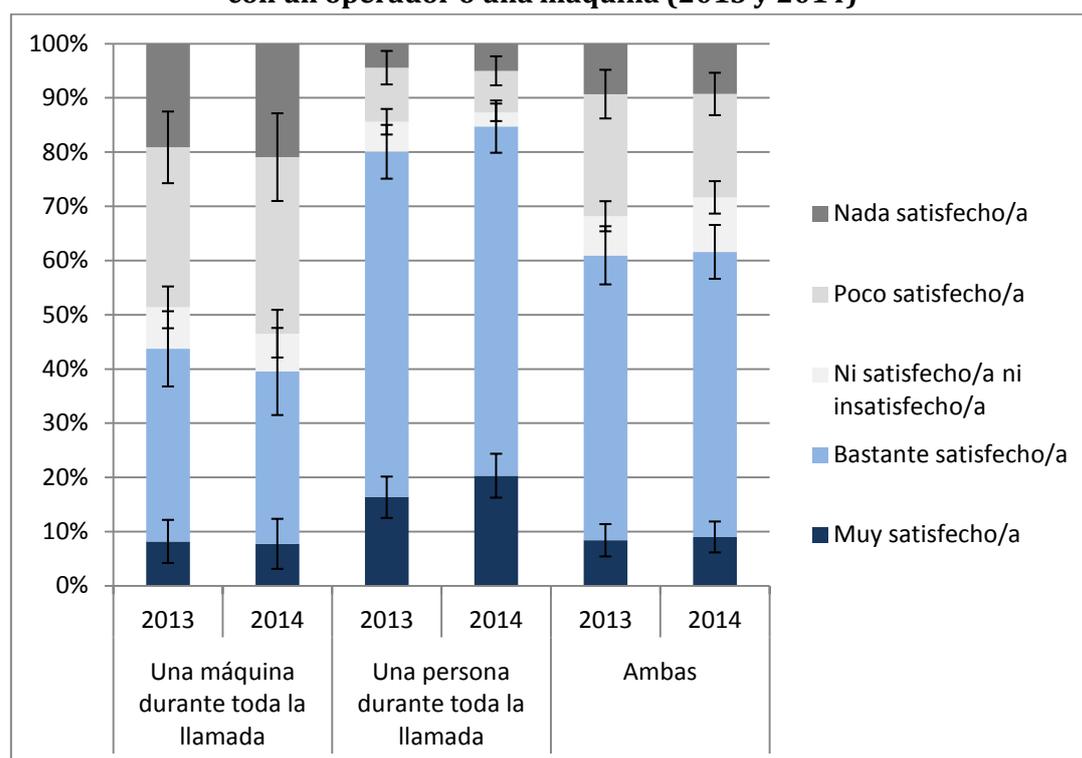
Gráfico 45. Satisfacción con la última experiencia de contacto telefónico con la administración, dependiendo de si el contacto fue con un operador o una máquina (2014)



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

Parte de los menores niveles de satisfacción que presenta el canal telefónico, pueden ser debidos al hecho de que los usuarios en su última llamada a un centro del sector público, hayan sido atendidos por un servicio automatizado (una máquina), tal y como se puede apreciar en el gráfico 45 Así pues, es notablemente mayor el porcentaje de personas que se declaran satisfechas (84% en 2014) y que fueron atendidos durante toda la llamada por un operador (una persona), que el porcentaje de ciudadanos que siendo atendidos por una máquina durante toda la llamada, se declaran satisfechos (40%). El nivel de satisfacción de aquellos que fueron atendidos parcialmente por un servicio automatizado y parcialmente por un operador, es intermedio (62%). Estos resultados quizás exijan una reflexión más profunda sobre la importancia que el trato y la atención personalizada tienen para los usuarios de los servicios públicos y como ello tiene un correlato sobre los niveles de satisfacción que estos últimos expresan.

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



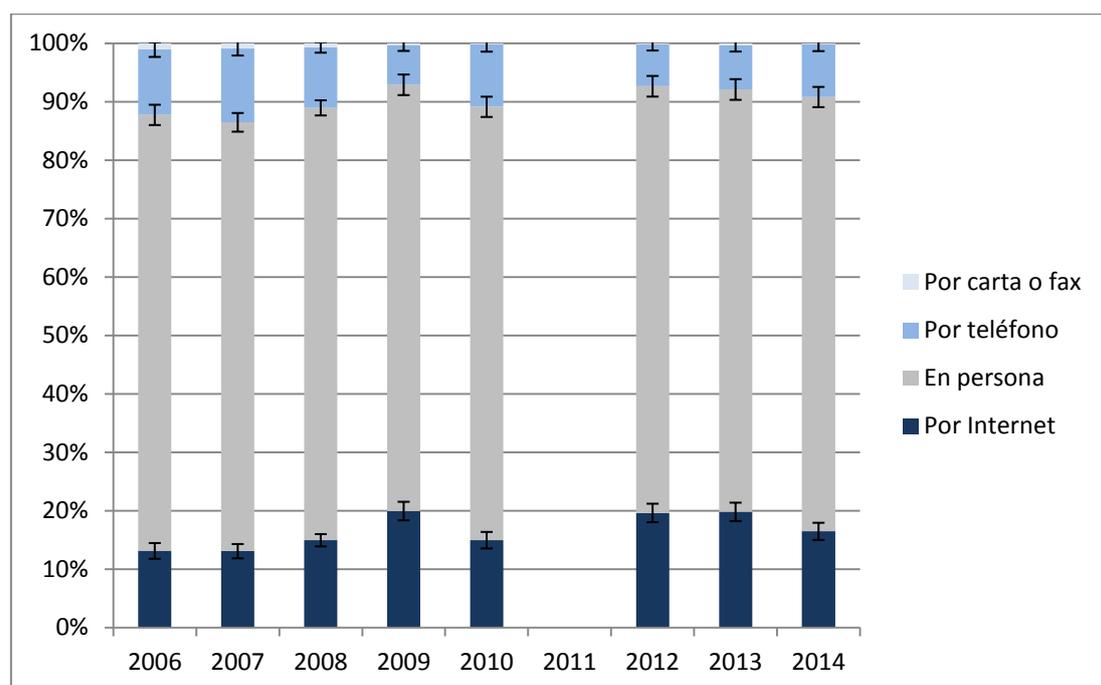
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y en la última ocasión en la que contactó con la Administración Pública o centro público por teléfono ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a? ; ¿Y en esa ocasión le atendió?*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

El canal presencial continúa siendo, en el 2014, el preferido por los ciudadanos para realizar cualquier tipo de gestión con las diferentes administraciones públicas (un 74% de los encuestados), mientras que un 17%

se decanta por internet como canal preferido, si bien a mucha distancia de la primera opción. El contacto telefónico es el preferido para un 9% de los entrevistados y finalmente la carta o el fax, se perfila como una categoría residual (0,2% en 2014).

En líneas generales podemos afirmar que estos datos apenas han variado en los últimos años, si bien se aprecia un cambio a partir del año 2009, en el cual el canal electrónico adquiere una mayor importancia (gráfico 47). En el año 2014 la preferencia por internet como canal ha disminuido ligeramente respecto a los porcentajes que se recogían en 2012 y 2013, concretamente 3 puntos porcentuales. A pesar de estas consideraciones, está claro que el canal presencial continúa siendo el preferido y el que genera una mayor confianza entre los ciudadanos para la realización de gestiones con la administración.

Gráfico 47. Canal de contacto preferido para realizar gestiones con la Administración Pública (2006-2014)



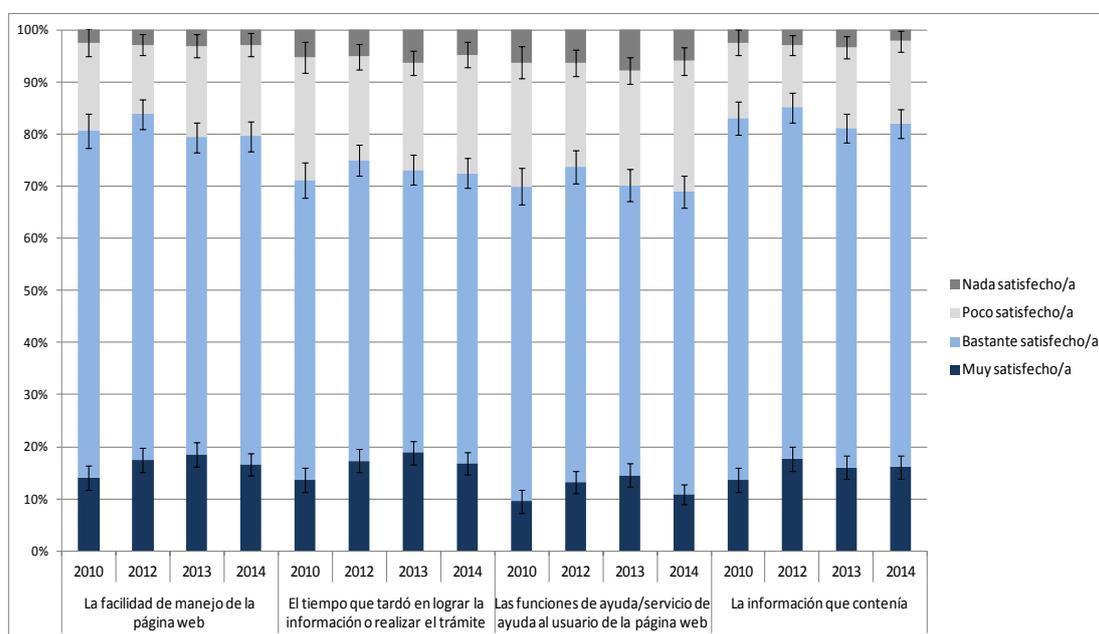
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.655 de 2006, 2.706 de 2007, 2.762 de 2008, 2.794 de 2009, 2.840 de 2010, 2.908 de 2011, 2.950 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, si Ud. tuviese que informarse, realizar alguna consulta, trámite o gestión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

Para finalizar este análisis de la relación de los ciudadanos con la administración electrónica y con los canales y motivos de acceso a la misma, se presentan a continuación dos gráficos que dan cuenta sobre la satisfacción con diferentes aspectos de la experiencia con este canal, así como su relación con la satisfacción global.

Tal y como se puede apreciar en el gráfico 48, la satisfacción con todos y cada uno de los aspectos analizados es muy elevada y se ha mantenido estable desde 2010, sin apreciarse diferencias significativas en ninguno de ellos.

El aspecto que presenta un mayor porcentaje de satisfechos, es la *facilidad de manejo de la página web* con un 80% en 2014, seguido de la *información que contenía*, con un 76% en 2014, el *tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite* con un 73% en 2014 y finalmente, el aspecto que presenta un menor nivel de satisfacción, son las *funciones de ayudas/servicio de ayuda al usuario de la página web* (69% en 2014).

Gráfico 48. Satisfacción ciudadana con distintos atributos de la e-administración (2010-2014)



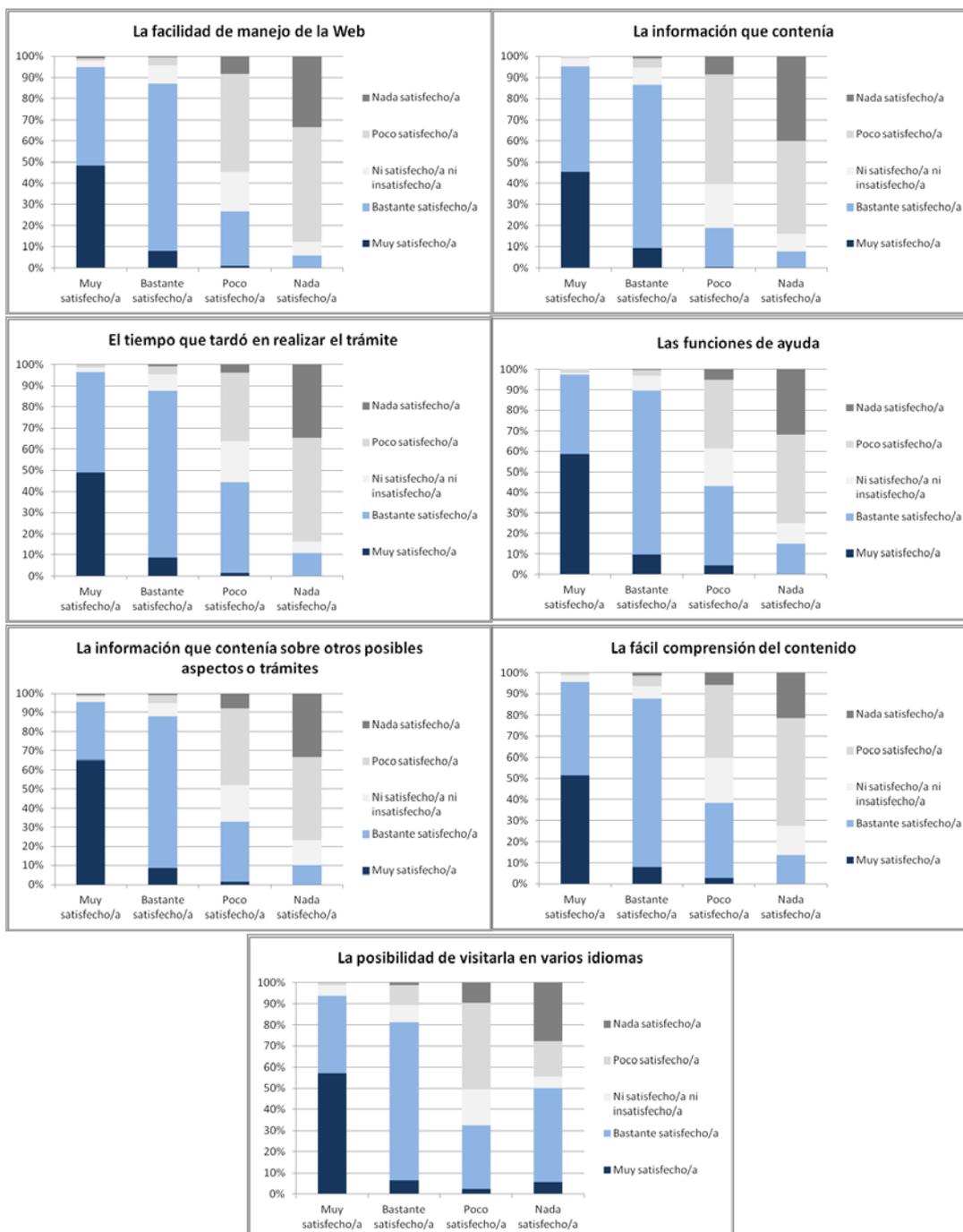
Fuente: Elaboración propia a partir de los Estudios 2.840 de 2010, 2.944 de 2012, 2.986 de 2013 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó.* Porcentajes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

Por último se examina, al igual que en informes anteriores, la relación que tiene la satisfacción con cada uno de los aspectos concretos de la administración electrónica, mencionados anteriormente, con la satisfacción

global con la experiencia del ciudadano en su última visita a un sitio web del sector público. Se presenta por una parte el análisis y la representación gráfica de los datos (gráfico 48) y por otra parte el análisis estadístico de medidas de asociación (tabla 2). En esta ocasión se han incorporado tres nuevos aspectos que vienen a sustituir a otros dos que habían sido considerados en informes anteriores: la información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites, la fácil comprensión del contenido y la posibilidad de visitar la web en varios idiomas.

En líneas generales e independientemente del atributo que sea considerado, existe una relación entre el nivel de satisfacción con cada uno de los atributos y el nivel de satisfacción global. La posibilidad de visitar la web en varios idiomas constituye el aspecto que menos influye en la satisfacción global; puesto que hasta el 6% de los que están muy satisfechos con este aspecto, en cambio, no están satisfechos con el funcionamiento general de la e-administración. En el resto de aspectos este porcentaje es similar aunque ligeramente inferior, oscilando entre un 3 y un 5 %. Contrariamente, las funciones de ayuda de la web sería el aspecto que más influiría en la satisfacción global, puesto que de los que afirman estar muy satisfechos con este aspecto únicamente un 3 % no lo estaría con la satisfacción global. En el resto de los atributos el análisis gráfico muestra una relación similar entre cada atributo y la satisfacción global.

Gráfico 49. Satisfacción aspectos concretos de la administración electrónica y con la e-administración en general (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2013, AEVAL&CIS. Preguntas: *Y en general en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a? ; Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó.* Porcentajes válidos.

Finalmente, en la tabla 2 se muestran, al igual que en años anteriores, los niveles de asociación de cada uno de los elementos con la satisfacción global, en base a cuatro estadísticos: el estadístico Gamma, el estadístico D de

Somers, el estadístico de correlación de Spearman y el estadístico de correlación de Pearson. En base a los resultados conseguidos a partir de ellos, podemos afirmar, al igual que sucedía en el año 2013 y 2012 que es la información (gamma de 0,84 o D de Somers de 0,61) el aspecto que presenta unos mayores niveles de asociación junto a uno de los nuevos aspectos considerados este año, la información sobre otros aspectos de la web (gamma de 0,84 o D de Somers de 0,62). Les siguen de cerca los niveles alcanzados por la facilidad en el manejo de la página web (gamma de 0,83 y D de Somers de 0,60), el tiempo que tardó en realizar el trámite (gamma de 0,81 y D de Somers de 0,54) y las funciones de la ayuda (gamma de 0,80 y D de Somers de 0,57). Los otros dos aspectos considerados, fácil comprensión del contenido y posibilidad de visitar la página en varios idiomas, presentan unos niveles de asociación inferiores (gamma inferior al 0,80 y D de Somers inferior al 0,55).

Tabla 3. Medidas de asociación entre la satisfacción ciudadana con los aspectos concretos y la satisfacción global de la e-administración (2014)

	Gamma	D de Somers	Corr. de Spearman	R de Pearson
Información	0,84	0,61	0,62	0,64
Tiempo que tardó	0,81	0,54	0,61	0,62
Ayuda	0,80	0,57	0,61	0,63
Facilidad Manejo	0,83	0,60	0,63	0,64
Información sobre otros aspectos	0,84	0,62	0,63	0,62
Fácil comprensión	0,79	0,55	0,60	0,59
Varios idiomas	0,74	0,53	0,51	0,48

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio de 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y en general en esta ocasión, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a? ; Dígame si está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó.* Medidas de asociación.

Con el análisis de regresión lineal²³ completamos el estudio de la influencia de los distintos atributos de la página web o sede electrónica, de los que tenemos información, con en el grado de satisfacción global con la misma, alcanzando un nivel de explicación de caso el 60% de la variabilidad del mismo.

En primer lugar, *la facilidad de manejo* es la característica que más influye en la valoración global, de modo que un aumento en un punto en la

²³ Además de los atributos propios de la web o sede electrónica, el análisis se ha controlado por las principales variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de estudios y ocupación).

valoración de esta dimensión, supone el incremento de la valoración global en 0,34 puntos. Le sigue en importancia, aunque con menor influencia, *la fácil comprensión del contenido*. Por el contrario, la dimensión que menor importancia tiene es *la posibilidad de visitarla en varios idiomas*.

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

	Beta
La facilidad de manejo	0,229***
La información que contenía	0,104*
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	0,125**
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda a el/la usuario/a	0,116*
La información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites	0,103*
La fácil comprensión del contenido	0,174***
La posibilidad de visitarla en varios idiomas	0,070*
R ² corregido	0,593
Error típico de estimación	0,604

Se muestran los coeficientes estandarizados de regresión.***máxima significatividad $p < 0.001$, **significatividad media $p < 0.01$, *mínima significatividad $p < 0.05$. Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS.

En definitiva, el aumento o el mantenimiento del nivel de nivel de satisfacción ciudadana con los servicios de administración electrónica pasa fundamentalmente por procurar *la facilidad de manejo* de las páginas web o sedes electrónicas y *la fácil comprensión de su contenido*.

CAPÍTULO V. El futuro de las administraciones públicas. Confianza en los empleados públicos y reformas en la Administración.

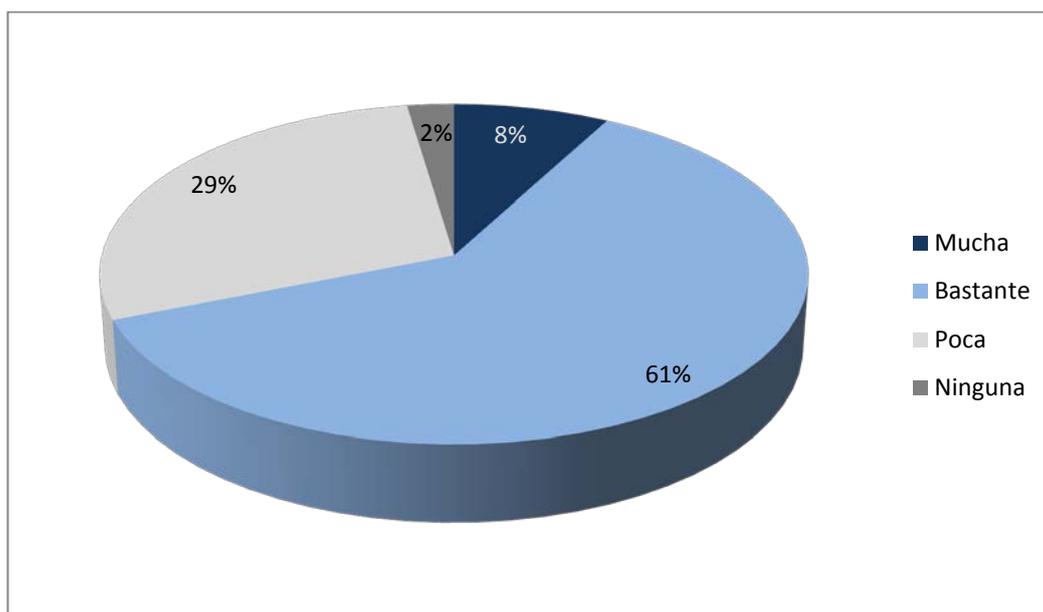
Este último capítulo incorpora nuevos objetos de análisis que no habían estado presentes en los anteriores estudios de la AEVAL sobre la satisfacción ciudadana con los servicios públicos. Estos aspectos son la confianza de los ciudadanos en los empleados públicos, la reforma de las administraciones públicas y la eficiencia y la sostenibilidad de los servicios públicos.

5.1. La confianza de los ciudadanos en los empleados públicos.

La confianza se ha revelado en numerosos estudios como un componente fundamental del grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. No sólo la confianza en los propios servicios, sino también la confianza de los ciudadanos en los empleados públicos que los gestionan.

A este respecto, y a pesar de lo que inicialmente se pudiera pensar, el 61% de los entrevistados afirman tener bastante confianza en los empleados públicos (gráfico 50), y el 8% tener mucha confianza. Aproximadamente un tercio de la población, el 29%, afirma tener poca confianza, y únicamente un 2%, no tener ninguna.

Gráfico 50. Grado de confianza en los empleados públicos en general (2014)

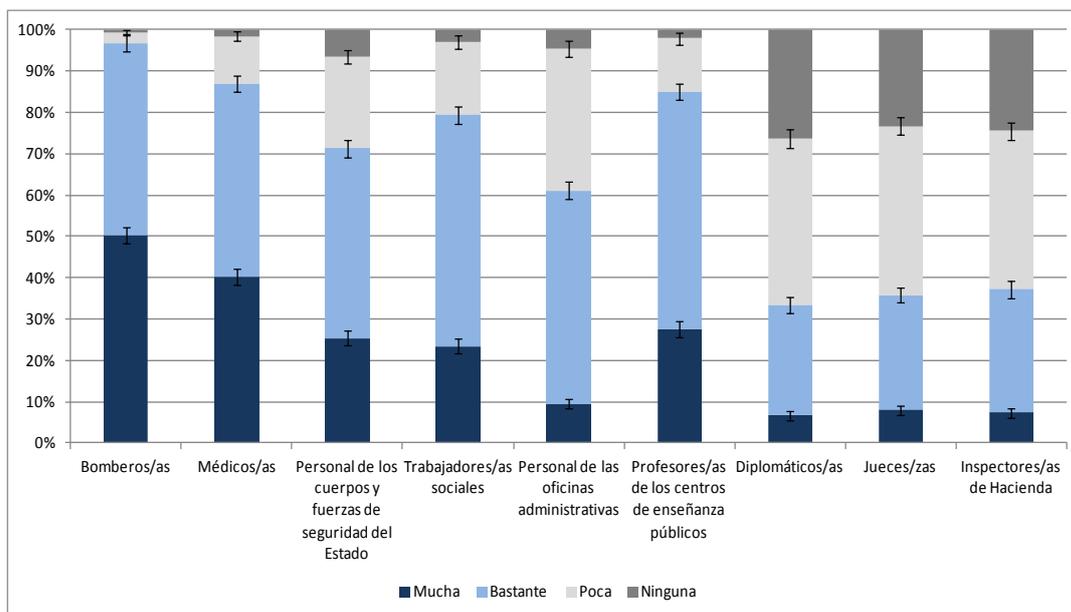


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Y, en general, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

Estos datos nos permiten afirmar que en general el nivel de confianza en los servidores públicos es bastante elevado aunque, si observamos el gráfico 51, nos llama la atención las importantes diferencias existentes en la confianza que inspiran los diferentes tipos de empleados públicos a la ciudadanía. Los servidores públicos que inspiran menos confianza son los diplomáticos/as, seguidos muy de cerca, de los jueces/zas y los inspectores/as de hacienda. El caso de los jueces podría estar muy relacionado con los bajos niveles de satisfacción de los ciudadanos con la administración de justicia, tal y como hemos visto en el capítulo dos del presente informe.

Por el contrario, de los tipos de empleados públicos evaluados, los que inspiran mayores niveles de confianza son los bomberos, los médicos y los profesores de centros públicos de enseñanza. El 97% de los ciudadanos confía bastante o mucho en los bomberos, mientras que el 87% lo hace en los médicos, y el 86% en los profesores de la enseñanza pública. Estos niveles de confianza son muy elevados, sobre todo si los ponemos en relación con los niveles de satisfacción de los ciudadanos con algunos de estos servicios, tal y como hemos visto anteriormente.

Gráfico 51. Grado de confianza en los diferentes tipos de empleados públicos (2014)

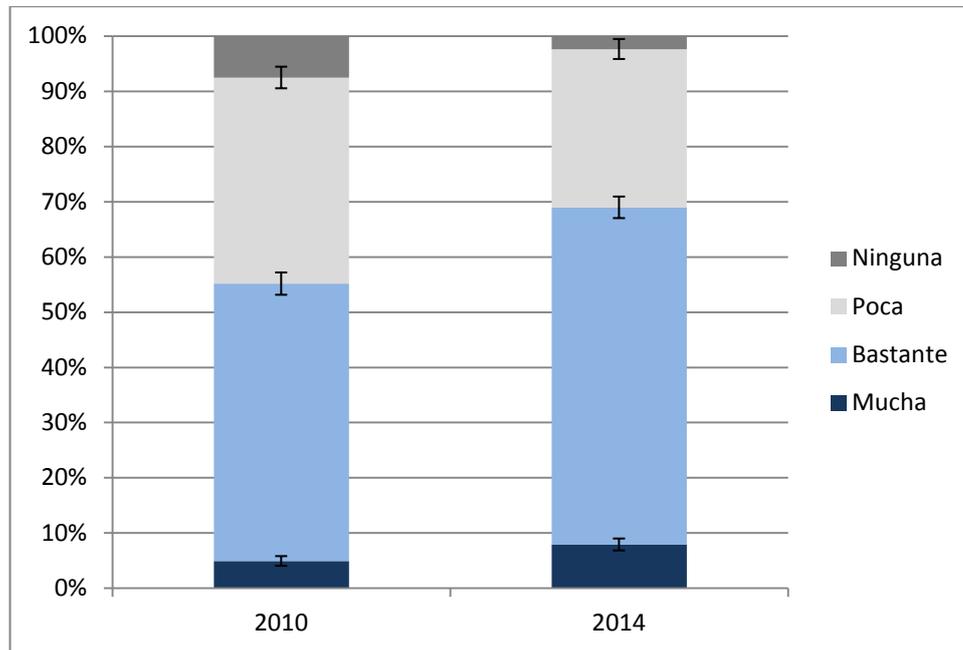


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as siguientes empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

En la comparación con los datos más recientes de que disponemos, referidos al 2010, el nivel de confianza en los servidores públicos ha aumentado notablemente, aumentando en 14 puntos el porcentaje de los que mostraban mucha o bastante confianza en aquel año²⁴. Estas diferencias son estadísticamente significativas, no son producto del azar, por lo que podemos afirmar que los ciudadanos confían más en los empleados públicos que hace cuatro años.

²⁴ Los estadísticos de contraste de las pruebas no paramétricas para dos muestras independientes de Mann-Whitney y de Kolmogorov-Smirnovson, respectivamente, $Z=-10,76$, $p<0,001$ y $Z=4,75$, $p<0,001$, confirman la existencia de diferencias significativas entre ambos años.

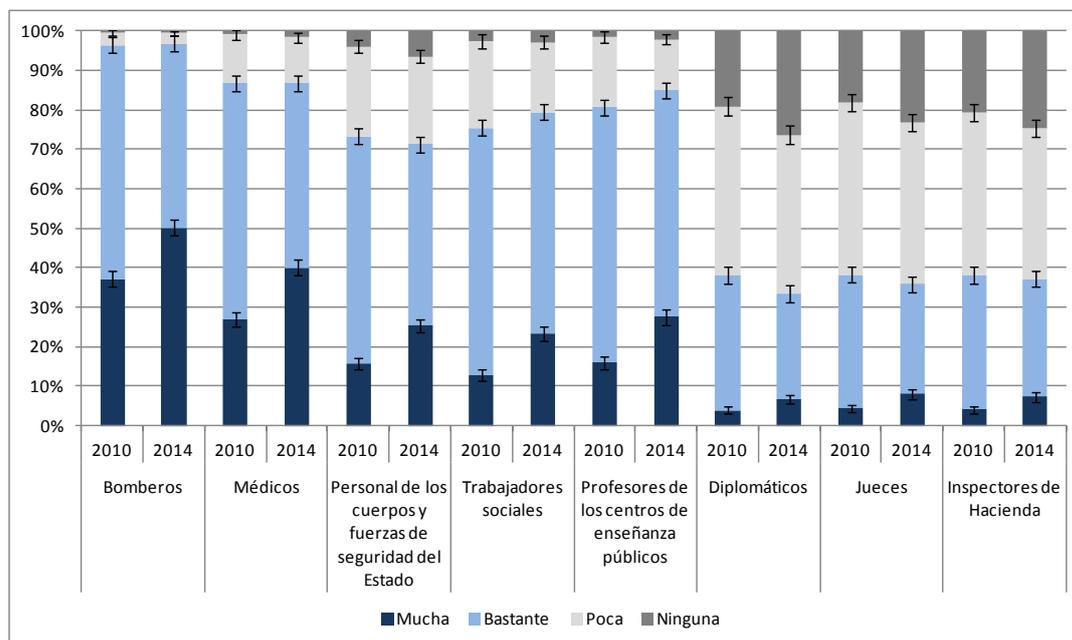
**Gráfico 52. Grado de confianza en empleados públicos en general
(2010-2014)**



Fuente: Elaboración propia a partir de los estudios 2.840 de 2010 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

La comparativa entre los años 2010 y 2014 para los diferentes tipos de empleados públicos, muestra como es lógico, un aumento generalizado de la confianza en todos empleados. Sin embargo, dicho aumento es más notable entre los bomberos, los médicos y los profesores de los centros de enseñanza públicos, que recordemos eran además los que inspiraban un mayor grado de confianza. Es decir, los empleados públicos que más confianza generan, son además los que más han aumentado su nivel de confianza respecto a hace cuatro años.

**Gráfico 53. Grado de confianza en empleados públicos en general
(2010-2014)**



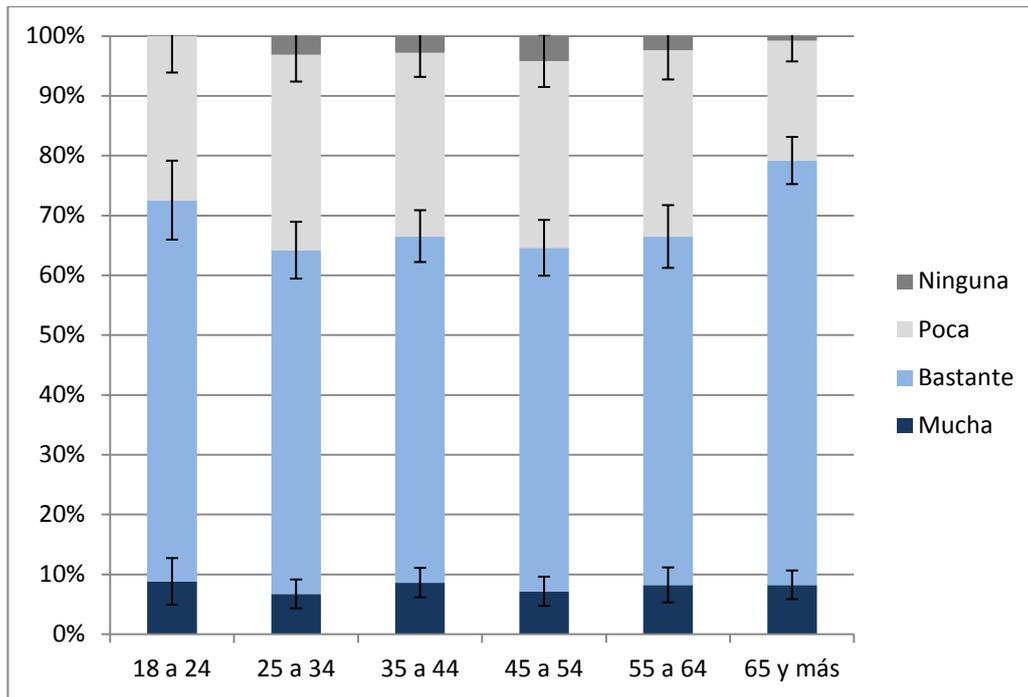
Fuente: Elaboración propia a partir de los estudios 2.840 de 2010 y 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as siguientes empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

A continuación resulta interesante analizar el nivel de confianza en los empleados públicos atendiendo a las características sociodemográficas de la población. El análisis del nivel de confianza general en función del sexo nos revela que no existen diferencias significativas²⁵, y que tanto hombres como mujeres, manifiestan por igual un elevado nivel de confianza en los servidores públicos. La edad, sin embargo, sí que es un elemento de diferenciación, al igual que ocurría con el grado de satisfacción con los servicios. Los que se muestran más confiados hacia los empleados públicos, tal y como se observa en el gráfico 52 son los más jóvenes y los mayores, de 65 o más años²⁶.

²⁵ El test de Kruskal-Wallis ($H=0,022$, $p=0,881$) confirma la ausencia de diferencias significativas en función del sexo.

²⁶ El Análisis de Varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(5, 974,51)=7,44$, $p<0,001$), para las que las pruebas post-hoc, no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahne), muestran la existencia de diferencias significativas entre los individuos pertenecientes a la cohorte de edad de 65 o más años y el resto, excepto los más jóvenes.

Gráfico 54. Grado de confianza en empleados públicos en general por edad (2014)

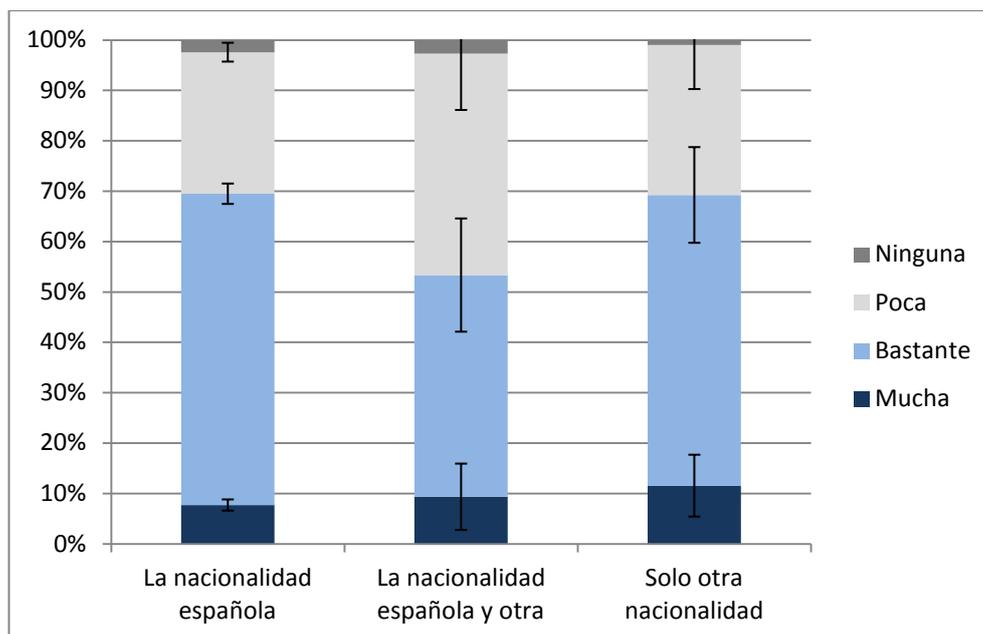


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

La nacionalidad en el nivel descriptivo parece indicar alguna diferencia, de modo que el 53% de los que tienen la nacionalidad española y otra, afirman tener mucha o bastante confianza en los servicios públicos, mientras que tanto los que sólo tienen la nacionalidad española, como los extranjeros muestran niveles de confianza más elevados, del 70%. A pesar de estos datos, el análisis estadístico más en profundidad nos indica que dichas diferencias no son significativas, y que podrían ser producto del azar²⁷.

²⁷ El test de Kruskal-Wallis ($H= 5,679$, $p=0,058$) confirma la ausencia de diferencias significativas en función de la nacionalidad.

Gráfico 55. Grado de confianza en empleados públicos en general por nacionalidad (2014)

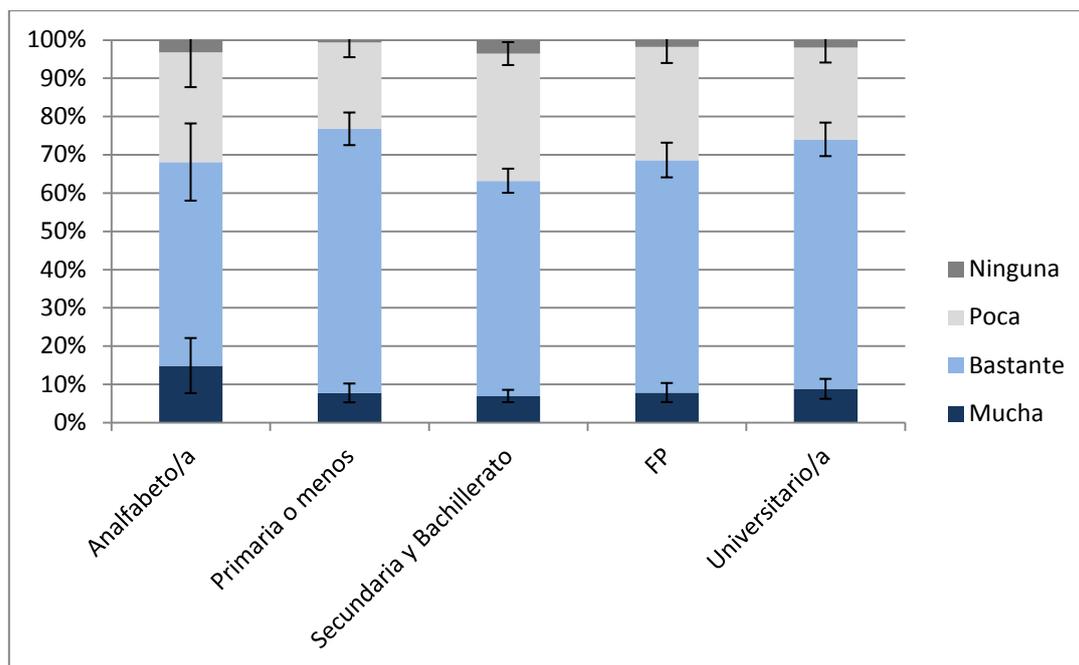


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

Por nivel de estudios, los más confiados son aquellos que han cursado primaria, entre los que un 77% afirma tener bastante o mucha confianza en los empleados públicos, seguidos de los universitarios, con un 74%. Los que muestran menos confianza son los que han cursado secundaria o bachillerato, entre los que el 63% confía bastante o mucho en dichos empleados. Estas diferencias son además estadísticamente significativas²⁸, por lo que podemos afirmar que el nivel de estudios condiciona el grado de confianza de los ciudadanos con los empleados públicos.

²⁸ El Análisis de Varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(4, 540,73) = 7,91, p < 0,001$), para las que las pruebas post-hoc, no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahne), muestran la existencia de diferencias significativas entre los que han alcanzado la enseñanza secundaria o bachillerato y los que tienen estudios primarios o universitarios.

Gráfico 56. Grado de confianza en empleados públicos en general por nivel de estudios (2014)

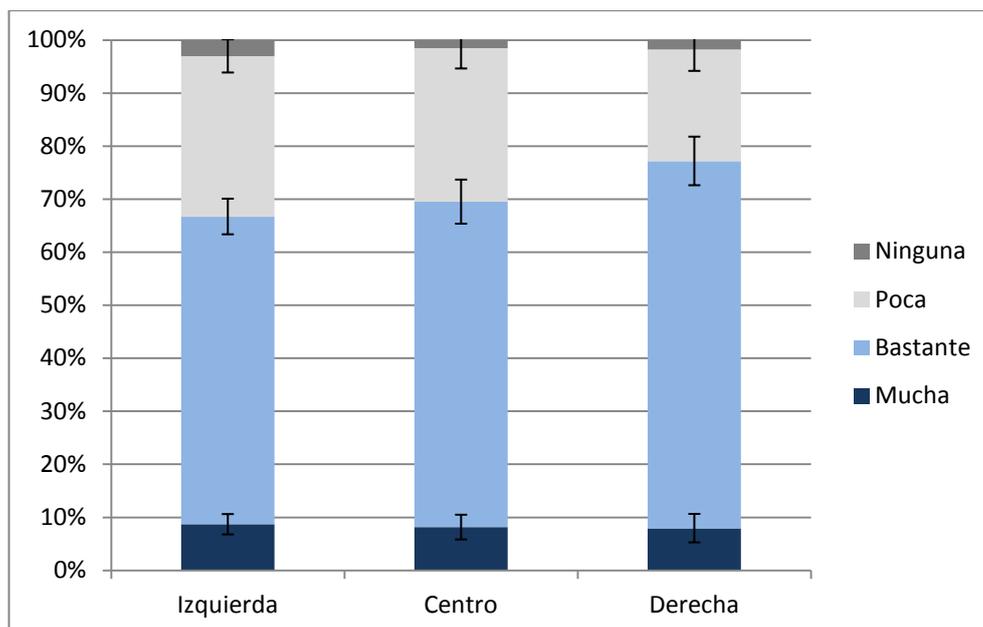


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

La ideología parece ser también un elemento diferencial en lo que a la confianza en los servidores públicos se refiere. Un vistazo al gráfico 56 nos permite hablar de al menos dos posiciones diferenciadas, por una parte aquellos que afirman posicionarse a la izquierda en la escala ideológica (posiciones 1 a 4), y cuyo nivel de confianza es inferior al resto, un 67% afirma confiar bastante o mucho en los empleados públicos. En el otro extremo, los que se sitúan a la derecha en la escala (posiciones 6 a 10), entre los que hay un 77% de satisfechos. Es entre estas dos categorías entre las que podemos encontrar diferencias significativas.²⁹ Entre aquellos que se sitúan en el centro (posición 5), un 69% confían e los empleados públicos, pero no se diferencian significativamente de los otros dos grupos.

²⁹ El Análisis de Varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(2, 988,26) = 4,34, p=0,013$), para las que las pruebas post-hoc, no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahne), muestran la existencia de diferencias significativas entre los que se posicionan a la derecha y los que se posicionan a la izquierda en la escala ideológica.

Gráfico 57. Grado de confianza en empleados públicos en general por ideología (2014)

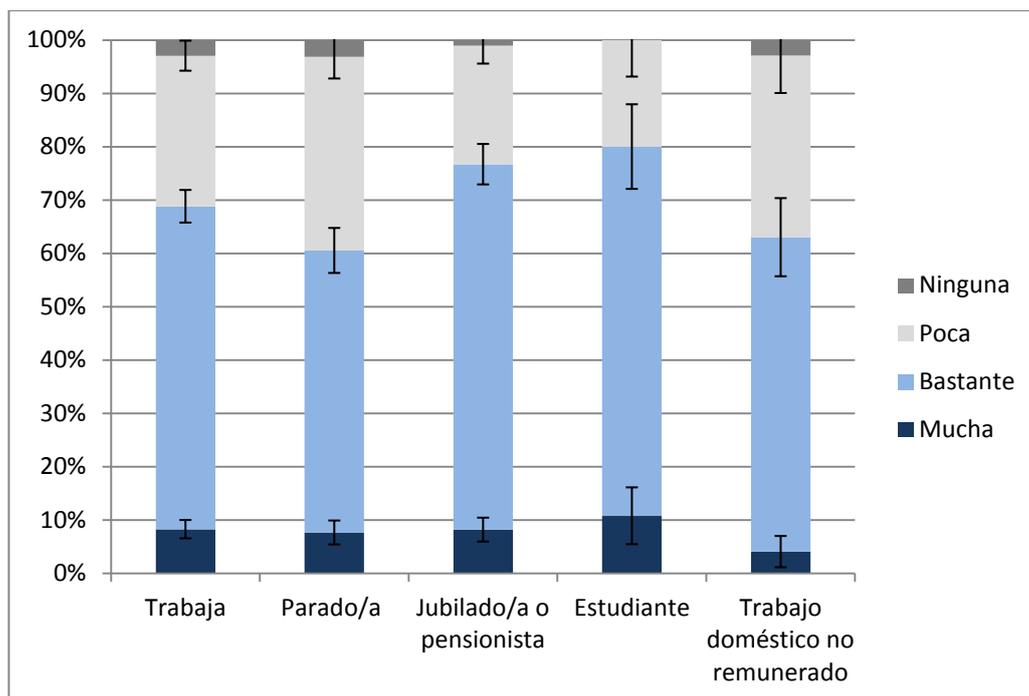


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

Finalmente, el análisis sociodemográfico en función de la ocupación del entrevistado (gráfico 58) nos muestra que el 80% de los estudiantes confían en los empleados públicos, seguidos del 77% de los pensionistas. Los que menos confían en los servidores públicos son los parados, el 61% y aquellos con trabajo doméstico no remunerado, el 63%, lo que podría deberse a que por su situación no se sientan lo suficientemente atendidos por las administraciones y personifiquen en los empleados públicos su falta de confianza en la administración. El análisis multivariante indica la existencia de diferencias significativas en la valoración que hacen los estudiantes y los jubilados o pensionistas, que como hemos visto son los que mejor valoran, respecto a los parados y los trabajadores domésticos no remunerados. También es significativamente diferente la confianza en los empleados públicos de los ocupados y los parados o estudiantes³⁰.

³⁰ El Análisis de Varianzas con contrastes robustos refleja la diferencia de medias ($F_w(4, 563,52) = 10,53, p < 0,001$), para las que las pruebas post-hoc, no asumiendo varianzas iguales (T2 de Tamahne), muestran la existencia de diferencias significativas entre los estudiantes y los jubilados o pensionistas respecto a los parados y los trabajadores domésticos no remunerados, además de entre los parados y los ocupados, y estos últimos y los estudiantes.

Gráfico 58. Grado de confianza en empleados públicos en general por ocupación (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. *Cambiando de tema, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los/as empleados/as públicos/as?* Porcentajes válidos.

Mediante el análisis de regresión lineal (tabla 5), analizamos la influencia del grado de confianza en los principales tipos de profesionales públicos y de las características sociodemográficas de los ciudadanos en el grado de confianza en los servidores públicos en general. Este análisis ha de ser tomado con cautela ya que únicamente alcanza el 42% de explicación de la variabilidad de la confianza global.

Cabe destacar en primer lugar que hay dos tipos de empleados públicos, los bomberos y los diplomáticos, cuyo grado de confianza no repercute significativamente en el grado de confianza global. En el caso de los bomberos, a pesar de ser los que más confianza inspiran, parece que esto los ciudadanos ya lo dan por “descontado”. Los diplomáticos, recordemos, son sin embargo los que menos confianza inspiran, aunque esta falta de confianza no repercute en el nivel de confianza global, quizás porque el trabajo de los diplomáticos no genera habitualmente ningún tipo de contacto con la ciudadanía en general.

En la tabla 5 observamos como el elemento, de los que tenemos en nuestro análisis, que más influye positivamente en el grado de confianza global con los empleados públicos, es la valoración de la confianza en el personal de las oficinas administrativas. El aumento de la confianza en el personal de las oficinas administrativas implica un aumento considerable de la confianza

global. Los siguientes, son los inspectores de hacienda, pero con bastante menos influencia, mientras el resto de los tipos de empleados cuyo nivel de confianza influye, algo menos, en la confianza global, se encuentran todos más o menos al mismo nivel.

Por último, se ha controlado el análisis de regresión por las variables de sexo, edad, nivel de estudios y ocupación, dando como resultado, que a mayor nivel de estudios, la confianza global en los empleados públicos es mayor, y que el hecho de ser estudiante, también hace que la confianza aumente. Como influencia negativa, nos encontramos con el hecho de tener un trabajo doméstico no remunerado, lo que hace que disminuya el grado de confianza global en los empleados públicos.

Tabla 5. Regresión lineal múltiple. VD Confianza en los empleados públicos.

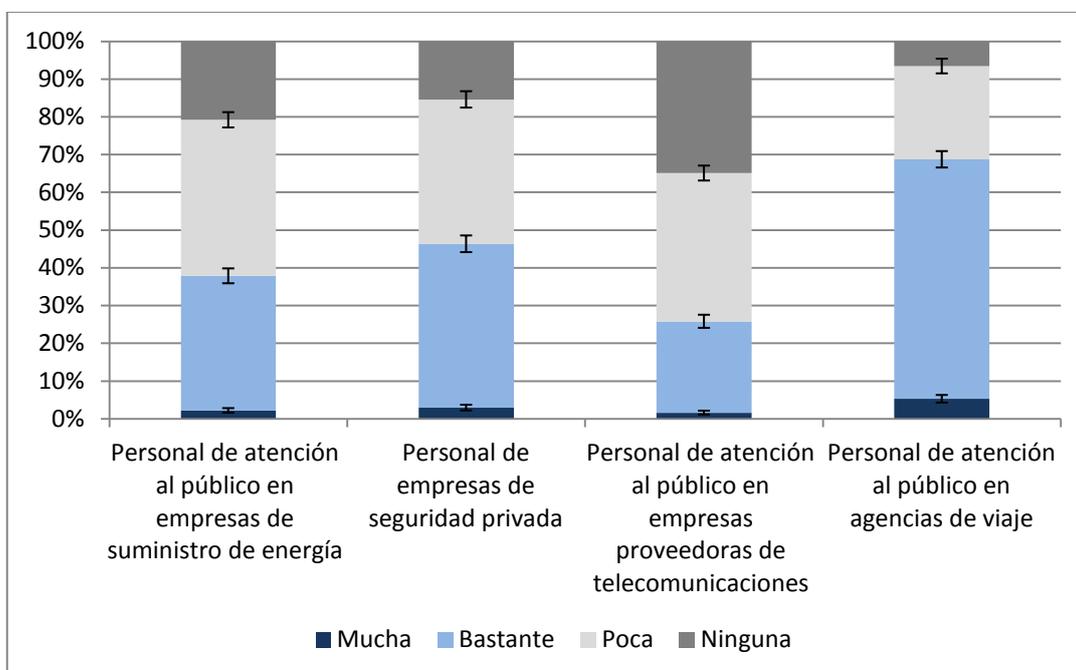
	Beta
Médicos	0,079**
Personal de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado	0,083***
Trabajadores sociales	0,065*
Personal de las oficinas administrativas	0,347***
Profesores	0,080**
Jueces	0,085**
Inspectores de Hacienda	0,137***
Nivel de estudios	0,060**
Estudiante	0,050*
Trabajo doméstico no remunerado	-0,055**
R ² corregido	0,420
Error típico de estimación	0,502

Se muestran los coeficientes estandarizados de regresión.***máxima significatividad $p < 0.001$, **significatividad media $p < 0.01$, *mínima significatividad $p < 0.05$. Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS.

Para terminar con el análisis de la confianza de los empleados públicos podemos compararla con los niveles de confianza que los ciudadanos muestran hacia algunos profesionales del ámbito privado. Lo primero que nos llama la atención es que ninguno alcanza el nivel de confianza de los empleados públicos, aunque sí es cierto que el personal de atención al público en agencias de viaje genera un nivel de confianza del 68%, prácticamente igual al de los primeros. El resto de profesionales sobre los que se ha preguntado, personal de empresas privadas de seguridad privada, personal de atención al público en empresas de suministro de energía, y personal de atención al público en empresas proveedoras de telecomunicaciones, no reciben la

confianza de la mitad de la población, siendo los mejor situados el personal de empresas de seguridad privada con un 45%.

Gráfico 59. Grado de confianza en diferentes profesionales privados (2014)

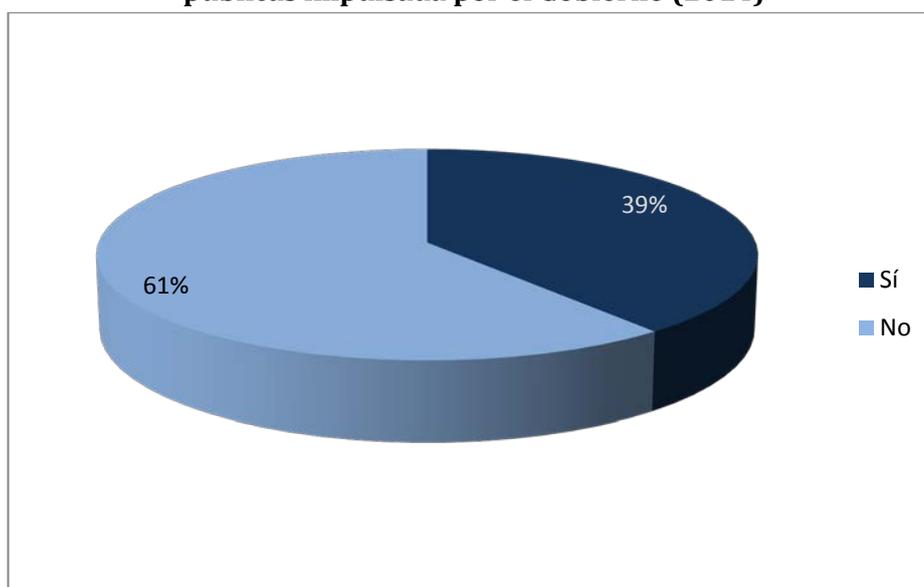


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. *Y, en general, ¿qué grado de confianza: mucha, bastante, poca o ninguna, le merecen los siguiente profesionales?* Porcentajes válidos.

5.2. Eficiencia, sostenibilidad y reforma de las administraciones públicas.

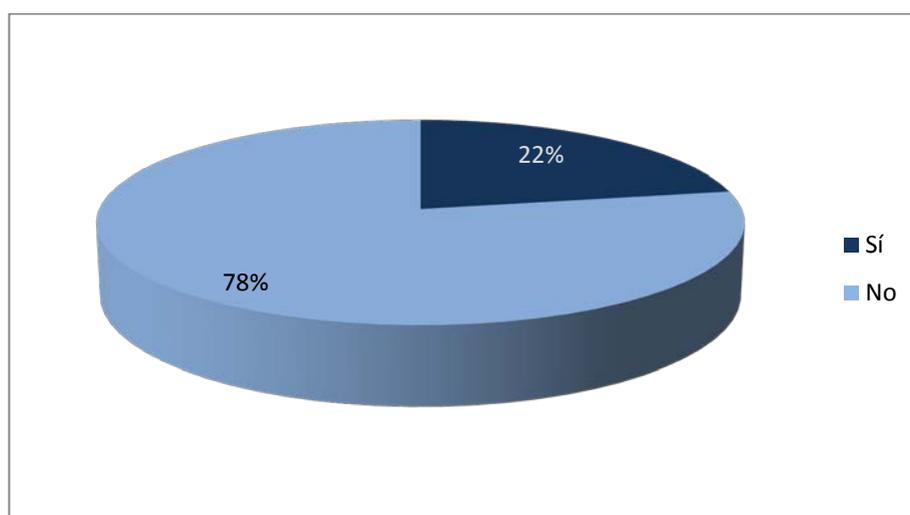
El presente estudio contempla dos preguntas orientadas a medir el grado de conocimiento de los ciudadanos sobre la reforma de las administraciones públicas en general y sobre la reforma local en concreto. En el primer caso el 39% afirma conocer la reforma de las administraciones públicas impulsada por el gobierno (gráfico 60), mientras que el 22% afirma conocer la reforma local (gráfico 61). Sorprende el escaso conocimiento de la reforma local, siendo como es la instancia administrativa más cercana al ciudadano, y por lo tanto suele ser más conocida.

Gráfico 60. Conocimiento de la reforma de las administraciones públicas impulsada por el Gobierno (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Ha oído Ud. hablar de la reforma de las administraciones públicas que está impulsando el Gobierno?* Porcentajes válidos.

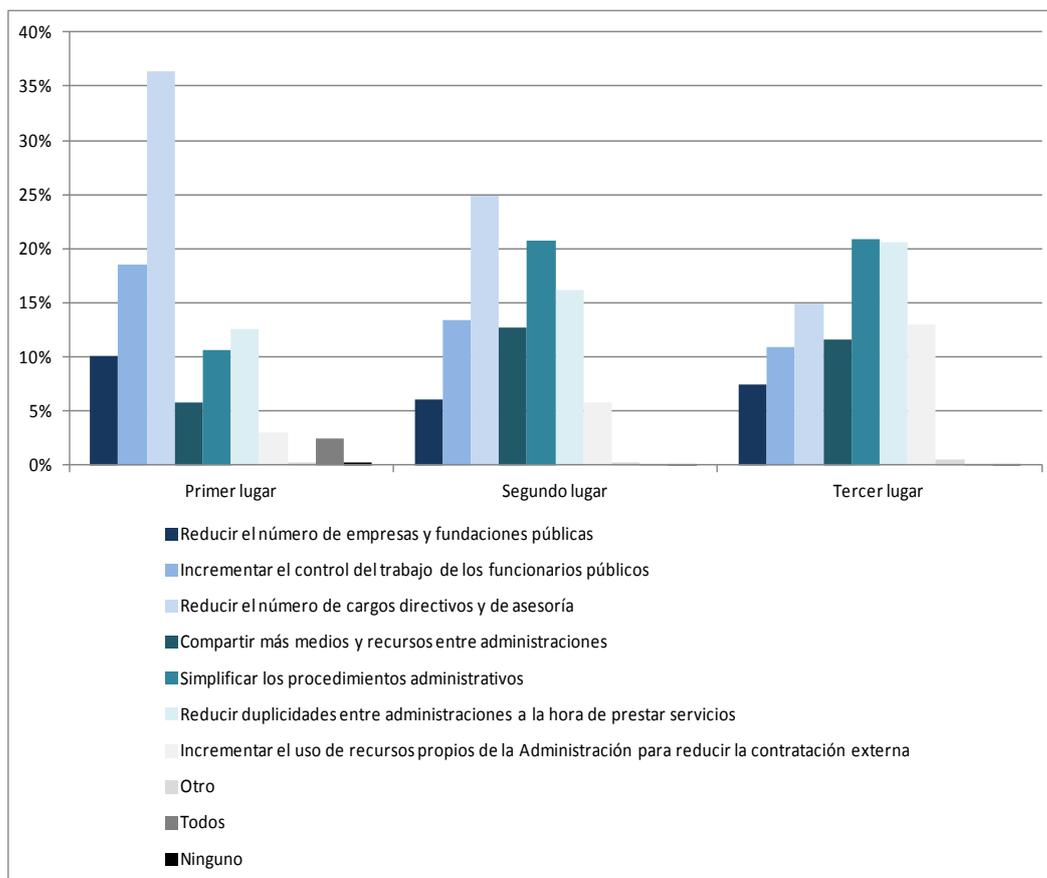
Gráfico 61. Conocimiento de la Ley de Reforma Local (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *¿Y ha oído hablar de la Ley de Reforma Local?* Porcentajes válidos.

Algunas de esas reformas pretenden alcanzar un mayor nivel de eficacia en la actuación de los servicios públicos. Para ello, los ciudadanos creen que los dos elementos más importantes son, en primer lugar, reducir el número de cargos directivos y de asesoría, y en segundo lugar incrementar el control del trabajo de los funcionarios públicos.

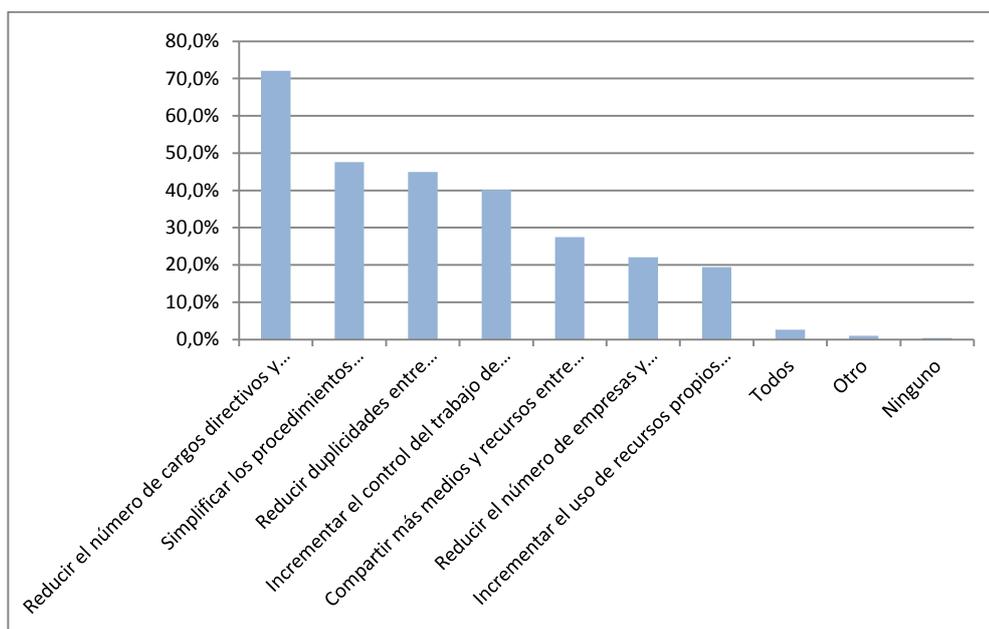
Gráfico 62. Aspectos más importantes para lograr que las administraciones públicas sean más eficientes a juicio de los ciudadanos (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que haya oído o no hablar de esta reforma, ¿cuál de los siguientes aspectos le parece el más importante para lograr que las administraciones públicas sean más eficientes? ¿Y en segundo lugar? ¿Y el tercero más importante?* Porcentajes válidos

Pero si se analiza el conjunto de menciones realizadas por los ciudadanos (es decir, las que se citan tanto en primer, como en segundo o tercer lugar) aunque la reducción del número de altos cargos y de asesoría siguen siendo la más señalada (el 72,1% la indica en cualquiera de las tres posiciones) en segunda y tercera posición se sitúan la simplificación de los procedimientos administrativos (un 47,6% de los encuestados la menciona) y la reducción de duplicidades entre administraciones señalada por un 44,9% de los encuestados.

Gráfico 63: Aspectos más importantes para lograr que las administraciones públicas sean más eficientes a juicio de los ciudadanos. Menciones totales

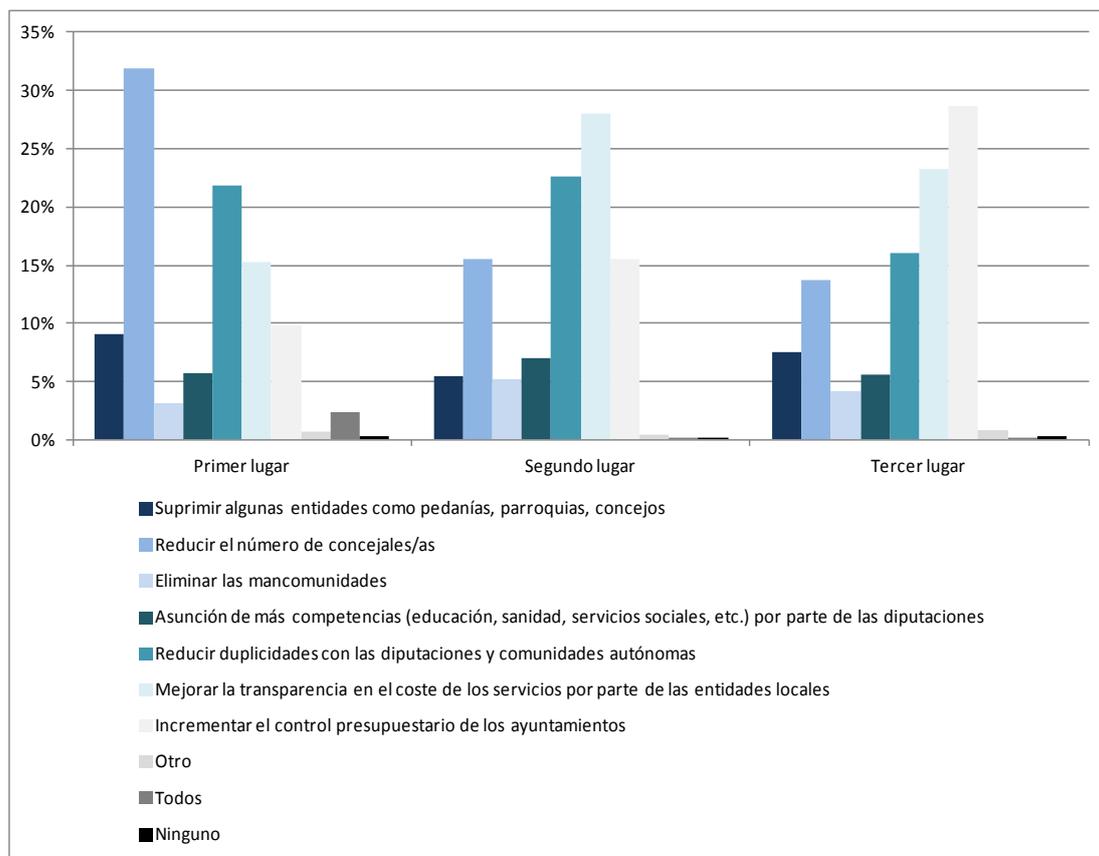


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que haya oído o no hablar de esta reforma, ¿cuál de los siguientes aspectos le parece el más importante para lograr que las administraciones públicas sean más eficientes? ¿Y en segundo lugar? ¿Y el tercero más importante?* Porcentajes válidos

El nivel formativo y el autopoicionamiento ideológico son las dos únicas características de los encuestados que influyen en la mayor o menor preferencia por las distintas medidas contempladas en relación con la reforma de las administraciones públicas. Las personas con formación universitaria señalan en mayor medida que el resto la reducción de duplicidades entre administraciones. También la reducción del número de empresas y fundaciones públicas se cita en mayor proporción por los encuestados que se autopoicionan en el centro y la derecha del espectro ideológico mientras que quienes se sitúan en la izquierda citan en una proporción significativamente mayor la reducción del número de altos cargos y de asesoría y el incremento del uso de los recursos propios de las administraciones para reducir la contratación externa

Finalmente, para terminar, se pregunta sobre cuáles son, a juicio de los ciudadanos, los aspectos que incorpora la Ley y que son prioritarios para que las administraciones locales sean más sostenibles. A este respecto los ciudadanos parecen tenerlo muy claro. En primer lugar la reducción del número de concejales/as y en segundo lugar la reducción de duplicidades con las Comunidades Autónomas y las Diputaciones.

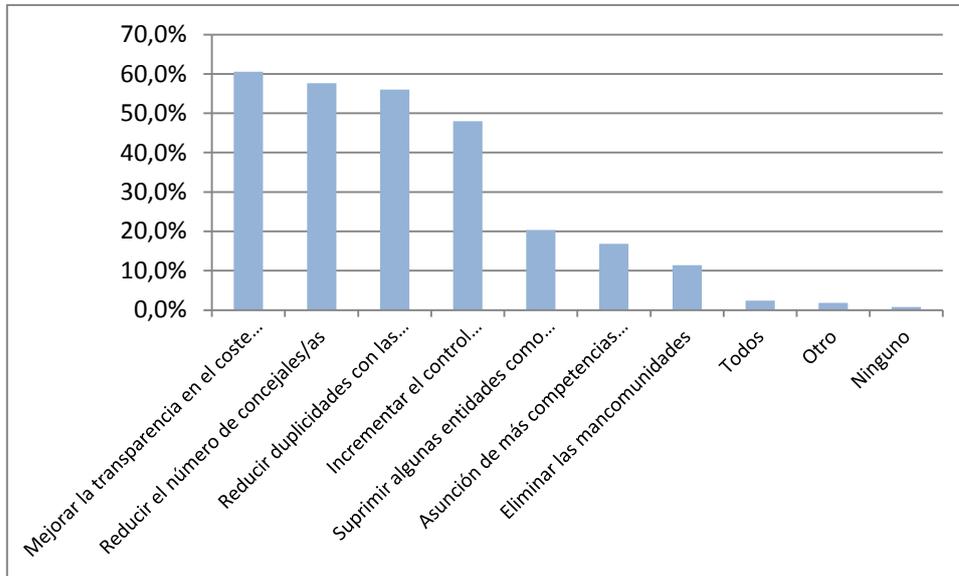
Gráfico 64. Aspectos que incorpora la Ley prioritarios para que las administraciones locales sean más sostenibles a juicio de los ciudadanos (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que haya oído o no hablar de esta reforma, ¿cuál de los siguientes aspectos que incorpora la Ley cree Ud. que debería ser prioritario para que las administraciones locales sean más sostenibles? ¿Y en segundo lugar? ¿Y el tercero más importante?* Porcentajes válidos.

Si como en el caso anterior se tiene cuenta el total de menciones efectuadas por los encuestados (en cualquiera de las tres posiciones) la mejora de la transparencia en el coste de los servicios por parte de las entidades locales se sitúa como la medida más señalada para mejorar la sostenibilidad de las administraciones locales (citada por el 60,6% en primera, segunda o tercera posición).

Gráfico 65: Aspectos que incorpora la Ley prioritarios para que las administraciones locales sean más sostenibles a juicio de los ciudadanos. Menciones totales



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 3.030 de 2014, AEVAL&CIS. Pregunta: *Independientemente de que haya oído o no hablar de esta reforma, ¿cuál de los siguientes aspectos que incorpora la Ley cree Ud. que debería ser prioritario para que las administraciones locales sean más sostenibles? ¿Y en segundo lugar? ¿Y el tercero más importante? Porcentajes válidos.*

Nuevamente el nivel formativo y la posición ideológica generan opiniones diferentes entre los encuestados. En relación con la sostenibilidad de las administraciones locales los universitarios señalan en mayor proporción que el resto la reducción de duplicidades con Comunidades Autónomas y Diputaciones, quienes se sitúan en la izquierda del espectro ideológico la mejora de la transparencia del coste de los servicios, los que se sitúan en el centro la reducción del número de concejales y finalmente, las personas autoubicadas en la derecha la reducción de duplicidades con Diputaciones y Comunidades Autónomas.

CAPÍTULO VI. Recapitulación y conclusiones.

La importancia de los servicios públicos en general.

En término medio, aumenta el grado de importancia que los españoles otorgan a los servicios públicos respecto a años anteriores. Como ya se observaba en los informes de 2012 y 2013, la mayoría de los españoles manifiesta que los servicios públicos son de mucha importancia.

Las mujeres son las que les dan mayor importancia y, mientras que no hay diferencias en función de la edad, sí se observan diferencias en la importancia de los servicios públicos para los ciudadanos en función de su nacionalidad, su nivel de estudios y su autoubicación ideológica. Los españoles que tienen estudios universitarios y se ubican en la izquierda ideológica son los que mayor importancia otorgan a los servicios públicos.

Por otra parte, en contra de los datos de 2013, en el presente estudio observamos cómo la mayoría de los ciudadanos afirman que es esencial que se evalúe la calidad de los servicios, y de éstos, la práctica totalidad están de acuerdo con que en las Administraciones Públicas debería haber organismos especializados para ello.

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

La tendencia a la insatisfacción con los servicios públicos que comenzaba en 2011, se ha visto ralentizada en el 2014. Es cierto, que la mayoría de los ciudadanos manifiestan no estar satisfechos, o estarlo poco, con el funcionamiento de los servicios públicos en general, sea cual sea su titularidad, estatal, autonómica o local. Sin embargo, respecto al pasado año los datos no han variado significativamente, y respecto a años anteriores, la opinión no ha empeorado como venía sucediendo hasta el 2013.

En anteriores informes ya se atribuía el aumento de la insatisfacción a los efectos de la crisis económica, no únicamente a los efectos directos que pueden ser consecuencia de los ajustes presupuestarios o de la modificación de algunos modelos de gestión, sino también al pesimismo que impregna la opinión pública en general. El hecho de que respecto al pasado año no hayan aumentado los niveles de insatisfacción, podría significar que las expectativas ciudadanas se han estabilizado en la situación actual, o incluso que comience a predominar un discurso positivo hacia la salida de la crisis.

La percepción de la evolución del funcionamiento de los servicios públicos en los últimos cinco años se mantiene estable respecto a los datos del año pasado, casi la mitad de la población opina que su funcionamiento es peor. La tendencia observada respecto al grado de satisfacción en general, se repite también para la opinión sobre la evolución de los servicios públicos, de modo que no hay un empeoramiento de las percepciones de los ciudadanos.

La mayoría de los ciudadanos se declaran insatisfechos con el funcionamiento de los servicios públicos. El perfil de los insatisfechos lo conforman los ciudadanos de mediana edad, nacionalidad española, con Educación Secundaria o FP, parados y que se ubican en la izquierda de la escala ideológica. Al igual que ocurre en la mayoría de estudios de satisfacción, los ciudadanos que mejor valoran el funcionamiento de los servicios públicos en general son los mayores (de 65 o más años).

[La valoración ciudadana de distintas dimensiones de los servicios públicos y su relación con la satisfacción con los servicios públicos en general.](#)

Los datos relativos a la evolución de las diferentes dimensiones de los servicios públicos son muy similares a los obtenidos para 2013. Estudiadas de forma individual, estas dimensiones son mejor valoradas que los servicios públicos de forma global. La peor valorada es *el tiempo en resolver las gestiones*, que junto a la *posibilidad de participación de los ciudadanos*, siguen siendo las dimensiones respecto a las que los ciudadanos son más críticos en la valoración de su evolución en los últimos cinco años. Disminuye ligeramente la mejora apreciada por los ciudadanos en lo que respecta a las instalaciones, lo que se podría explicar por los recortes en el gasto público.

Finalmente, el análisis de la relación existente entre la percepción ciudadana general sobre la evolución de los servicios públicos y las diferentes dimensiones incluidas en el estudio revela que la dimensión que presenta una mayor asociación, y por tanto mayor influencia, con la valoración de los servicios públicos en general sigue siendo *el tiempo en resolver las gestiones*, seguida de la *información que dan a los ciudadanos*. Por el contrario, las dimensiones que menos se relacionan con la satisfacción general son *la incorporación de nuevas tecnologías* y *el acceso a través de internet*, que son, sin embargo, las que en los últimos cinco años han mejorado para una mayor proporción de ciudadanos.

La evolución de la satisfacción con las políticas y servicios públicos sectoriales entre 1994 y 2014.

Si el 2013 marcaba el mínimo histórico en la satisfacción con algunos servicios públicos sectoriales, tal y como se recoge en el informe para ese año, el 2014 es el año de la continuidad, es decir, no se aprecia una mejora representativa, pero tampoco un empeoramiento en la evaluación que los ciudadanos hacen de los diferentes servicios públicos sectoriales. Es posible que esto se deba a una percepción más o menos compartida de que se ha alcanzado el nivel máximo de reducción del gasto público, de modo que no se esperan a corto plazo más medidas de ajuste que podrían afectar a la calidad percibida que los ciudadanos tienen de los servicios públicos.

De los diez servicios analizados, cuatro presentan niveles de satisfacción inferiores a los de la satisfacción general, estos son: los servicios sociales, las obras e infraestructuras públicas, el servicio de tramitación de la prestación por desempleo y la Administración de Justicia. Esta última sigue siendo la peor valorada, de modo que no sólo genera una mayor proporción de insatisfechos, sino que además éstos lo están mucho. Los servicios mejor valorados son los transportes públicos, los centros de salud y la seguridad ciudadana. Para el resto de servicios públicos analizados, al igual que ocurría en 2013 (hospitales, enseñanza, tramitación de las pensiones, servicios sociales, infraestructuras, tramitación por desempleo y administración de justicia), el porcentaje de satisfechos no alcanza el 50%.

El año 2011 parece ser el punto de inflexión a partir del cual los efectos de los recortes presupuestarios debidos a la crisis empiezan a percibirse en mayor medida por la ciudadanía. Para el caso de hospitales y centros de salud, cabe destacar el importante descenso en el nivel de satisfacción ciudadana, que aunque no ha cesado, se ha visto ralentizado en el 2014 respecto al pasado año.

Las pensiones y la educación son, al igual que la sanidad los servicios a los que los ciudadanos otorgan mayor importancia. De la serie histórica de la valoración de la tramitación de las pensiones y la educación el peor año es el 2013, en el que se alcanza el mínimo histórico. En el presente año, se observa un pequeño repunte, en ambos sectores.

El nivel de satisfacción con los servicios sociales ha ido descendiendo paulatinamente desde el 2010 hasta producirse una fuerte caída entre 2012 y 2013. En 2014, el porcentaje de satisfechos se ha mantenido estable respecto al 2013, con un 41,7% de ciudadanos que dicen estarlo bastante o mucho.

Tal y como se hacía constar en el informe de 2012, el servicio de tramitación de la protección por desempleo ha sido y es probablemente uno de los servicios sometido a mayor presión social debido a la crisis económica, lo que podría explicar el fuerte descenso en el nivel de satisfacción con el mismo que se observa en 2013. En 2014, sin embargo, se observa un muy ligero aumento de los satisfechos con el servicio.

La crisis y los recortes presupuestarios han hecho mella también en el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las obras públicas, respecto de las que el nivel de satisfechos ha descendido de forma drástica desde 2011. En el 2014, al igual que ocurre con la mayor parte de los servicios analizados, este descenso en el nivel de satisfacción se ha paralizado.

Finalmente, los datos de satisfacción con la Administración de Justicia confirman los obtenidos en 2013 y en años anteriores. A pesar de los datos más favorables obtenidos en otros estudios, el presente análisis confirma que este sigue siendo el servicio peor valorado de los diez analizados, no sólo en los últimos años, sino que también lo era en la década de los 90.

En el otro extremo se encuentran el transporte público y la seguridad ciudadana. El primero es el servicio mejor valorado, y lo ha sido desde que tenemos datos. Para el análisis de la seguridad ciudadana contamos únicamente con datos desde el 2010, con una valoración en general bastante buena, superando en todos los años el 50% de satisfechos.

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

En general, la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida en las oficinas públicas, servicios administrativos, es buena y se mantiene estable respecto a años anteriores. Tanto es así, que la mayoría opina que si los mismos servicios los gestionara una empresa privada, estos funcionarían peor.

Aproximadamente dos tercios de la población afirma haber acudido a una oficina pública en el último año, y de éstos, tres cuartas partes manifiestan sentirse muy o bastante satisfechos con su última visita. La oficina de recaudación de impuestos, el servicio público de empleo y las secretarías de un hospital o centro de salud, siguen siendo las oficinas más frecuentadas por los ciudadanos.

El análisis de la calidad percibida de los servicios administrativos, en términos de satisfacción con el servicio respecto a las expectativas sobre el mismo, muestra también continuidad. Desde el 2010, casi 4 de cada 10

ciudadanos declararon que su experiencia en el momento de recibir el servicio fue mejor de lo que esperaban, mientras que menos de 2 de cada 10 afirmaron que el servicio recibido fue peor de lo esperado.

Como viene ocurriendo desde 2010 los servicios administrativos mejor valorados son las oficinas de expedición del DNI, con un nivel de calidad percibida excelente. Le siguen, al igual que en 2013, las unidades administrativas de los hospitales, las oficinas recaudadoras de impuestos, las oficinas de la seguridad social y las oficinas de los servicios públicos de empleo.

Si bien las oficinas de hacienda y de la seguridad social habían experimentado en el pasado año un descenso de la satisfacción, en 2014 presentan sin embargo un ligero aumento. Además, pese a la presión de la demanda ciudadana provocada por la crisis en las oficinas de empleo, el nivel de satisfacción es moderadamente alto y se mantiene estable respecto al 2013.

En lo que se refiere a la percepción de los ciudadanos respecto a sus expectativas sobre los servicios en concreto, destacan las oficinas de la seguridad social, con un importante aumento de aquellos que opinan que la atención fue mejor de lo que esperaban. Por el contrario, esta percepción positiva se reduce notablemente en el caso de las oficinas de tramitación del DNI, aunque estas mantienen su segundo puesto entre las mejor percibidas. Las oficinas de servicio público de empleo y las oficinas de recaudación de impuestos mantienen una pauta similar a la observada en 2013, alrededor del 40% de los ciudadanos opinan que la atención recibida fue mejor de lo que esperaban. Finalmente, aunque todavía en niveles un poco inferiores, continúa mejorando la percepción respecto a los servicios administrativos de los hospitales.

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

En consonancia con la buena percepción general de los ciudadanos sobre los servicios públicos administrativos, está su nivel de satisfacción con los diferentes atributos que caracterizan a estos servicios. La valoración de los atributos analizados es elevada, e incluso ligeramente más elevada que en 2013.

Los atributos más valorados, con porcentajes de satisfechos superiores al 75% de los encuestados son: el estado de las instalaciones, el trato que recibió el ciudadano, y la profesionalidad del personal que los atendió, el

tiempo que el personal dedicó a atenderles, la seguridad de que el trámite se resolvió correctamente y la información que le proporcionaron. Con un nivel de satisfacción un poco más bajo, pero similar al nivel medio de satisfacción con los servicios administrativos nos encontramos el horario de atención al público y el tiempo que tardó la administración en resolver la gestión. Finalmente, el atributo peor valorado, con un porcentaje de satisfechos inferior al 65%, es el tiempo de espera hasta ser atendidos, al igual que ocurría en años anteriores.

Para terminar, el análisis de importancia-valoración de los atributos propios de los servicios públicos administrativos, nos permite detectar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la calidad dichos servicios, enriqueciendo así los resultados de este informe.

Como puntos fuertes destacan, al igual que ocurría en 2012, el trato otorgado a los ciudadanos y la profesionalidad del personal que los atendió, ambos de gran importancia para los ciudadanos y con un nivel de satisfacción superior a la media. También entre los puntos fuertes, pero con un nivel de satisfacción algo inferior, estaría la seguridad de que el trámite se resuelva correctamente. Esto indica que se trata de un atributo al que es necesario prestar atención, ya que una ligera disminución del nivel de satisfacción lo convertiría en una debilidad de los servicios administrativos presenciales.

Como principal punto débil nos encontramos el tiempo que tarda la administración en resolver la gestión, por lo que este constituye sin duda un elemento de mejora que contribuiría a aumentar la calidad de los servicios públicos administrativos. La información es también un elemento que podríamos considerar un punto débil, aunque en mucho menor grado, ya que el porcentaje de satisfechos con este atributo es considerablemente más elevado.

Finalmente, el resto de atributos, o bien por su elevado nivel de satisfacción o su menor importancia, no se consideran fundamentales para la mejora de la calidad de estos servicios en la actualidad, lo que no implica que su desatención, y el consiguiente descenso en el nivel de satisfacción con los mismos, no pudiera llevar en el futuro a que se conviertan en debilidades.

[Evolución y características de la utilización de la Administración Electrónica](#)

Casi la mitad de los ciudadanos afirman utilizar la administración electrónica, lo que es un porcentaje más que considerable si nos remontamos a los datos del 2006, cuando únicamente una décima parte de la población la utilizaba. Sin embargo, esto no impide que el canal presencial siga siendo el

más utilizado para la relación con la Administración, y que su uso haya ido en aumento desde 2007, al igual que el uso de otros canales como el telefónico o el correo.

Si no estableciésemos diferencias en cuanto al tipo de usuario de la administración electrónica, directo o indirecto, podríamos afirmar que el 60% de la población ha tenido en este último año algún tipo de contacto; un porcentaje nada desdeñable, que nos permite hablar de un importante grado de penetración de la administración electrónica entre la ciudadanía.

Los ciudadanos, en el último año, se han acercado a la administración electrónica en gran medida para consultar el espacio web de algún organismo o centro público (80%); es decir, se asoman de una forma exploratoria, por esta vía, a la administración. De hecho, si atendemos al tipo de consultas o gestiones que los ciudadanos dicen haber realizado en el último año a través de la e-administración, podríamos hablar de dos patrones diferenciados. Por un lado, aquellas consultas que exigen un menor nivel de complejidad y que presentan, por tanto, mayores porcentajes de uso por parte de los ciudadanos (*buscar información, descargar formularios o impresos...*), frente a aquellas que presentan un mayor nivel de complejidad y que presentan unos niveles inferiores de uso (*realizar un pago, presentar una queja...*). En definitiva, podemos hablar de un “cierto” temor por parte de los ciudadanos a usar internet en aquellas gestiones administrativas que son de gran importancia para los mismos y /o exigen por parte de la administración una confirmación o constancia de su realización por parte del ciudadano.

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

El grado de satisfacción de los ciudadanos con la administración electrónica es elevado, situándose en este último año en torno a un 75% los que afirman sentirse satisfechos. Unos niveles de satisfacción que son mayores incluso que los que expresan los usuarios de otro tipo de canales de contacto con la administración, si bien también es cierto que, en el caso del canal presencial, la diferencia es casi inexistente. El menor nivel de satisfacción en el caso del canal telefónico parece venir provocado por el hecho de que en un buen número de ocasiones, los contactos o llamadas sean atendidos por máquinas y no por operadores; lo que evidenciaría, como sucede en otros casos, la importancia del trato y la cercanía en la prestación de un servicio.

A pesar de estas consideraciones, el canal presencial sigue manteniéndose como el canal preferido y en el que en mayor medida confían

los ciudadanos, para llevar a cabo cualquier tipo de gestión con la administración pública.

Finalmente, si atendemos al grado de satisfacción expresado con los diferentes atributos de la e-administración, podemos observar cómo la satisfacción con todos y cada uno de los aspectos analizados es muy elevada y se ha mantenido estable desde 2010, sin apreciarse diferencias significativas en ninguno de ellos. Además todos ellos mantienen un cierto grado de relación con la satisfacción global con este tipo de administración; siendo *la facilidad de manejo y la fácil comprensión del contenido*, los aspectos que más influyen en la satisfacción en su conjunto.

La confianza de los ciudadanos en los empleados públicos.

En el último capítulo de este informe se analiza el grado de confianza de los ciudadanos en los empleados públicos. Este tipo de cuestiones se han tratado ya en el año 2010, por lo que esto nos permite hacer una comparativa de la evolución del nivel de confianza. De este modo, observamos que el nivel de confianza en los servidores públicos ha aumentado significativamente en los últimos cuatro años, siendo los bomberos, los médicos y los profesores, los empleados públicos que mayor confianza inspiran, y los diplomáticos, los inspectores de hacienda y los jueces los que menos.

Los estudiantes y los pensionistas son los que más confían, al igual que los mayores y los más jóvenes. Por otra parte, los que han cursado primaria y los que tienen estudios universitarios también son los que expresan mayor confianza, mientras que situarse a la izquierda en la escala de autoubicación ideológica se vincula con un menor nivel de confianza. Además, confiar, sobre todo, en los empleados de las oficinas administrativas y en los inspectores de hacienda aumenta el nivel de confianza global.

Finalmente, se constata que el grado de confianza en los profesionales privados es inferior, excepto para el caso de el personal de atención al público en las agencias de viaje.

Eficiencia, sostenibilidad y reforma de las administraciones públicas.

De las dos grandes iniciativas de reforma de las administraciones públicas y de las medidas aportadas para mejorar su eficiencia y

sostenibilidad, la reforma de la administración local es la menos conocida, lo que sorprende por ser ésta la instancia administrativa más cercana al ciudadano. Un 22% de los encuestados afirma conocer la reforma operada en las administraciones locales mientras que esta proporción aumenta hasta el 39% en el caso de la reforma de las administraciones públicas en general.

En lo que a la eficacia se refiere, los ciudadanos creen que sería fundamental reducir el número de cargos directivos y de asesoría, e incrementar el control del trabajo de los funcionarios públicos. Pero si se tiene en cuenta el número total de menciones realizadas por los ciudadanos (es decir, las que se citan tanto en primer, como en segundo o tercer lugar) aunque la reducción del número de altos cargos y de asesoría siguen siendo la más señalada (el 72,1% la indica en cualquiera de las tres posiciones) en segunda y tercera posición se sitúan la simplificación de los procedimientos administrativos (un 47,6% de los encuestados la menciona) y la reducción de duplicidades entre administraciones señalada por un 44,9% de los encuestados.

En lo que respecta a la sostenibilidad de las administraciones locales, para la mayoría de los ciudadanos es importante la reducción del número de concejales/as y la reducción de duplicidades en las Comunidades Autónomas y Diputaciones. Pero si, como en el caso anterior, se tiene cuenta el total de menciones efectuadas por los encuestados (en cualquiera de las tres posiciones) la mejora de la transparencia en el coste de los servicios por parte de las entidades locales se sitúa como la medida más señalada para mejorar la sostenibilidad de las administraciones locales (citada por el 60,6% en primera, segunda o tercera posición).



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

