



Encuesta del CIS sobre la calidad de los servicios públicos (1ª parte)

Los ciudadanos aprueban el funcionamiento y la importancia de los servicios públicos

- Los españoles destacan el esfuerzo que se ha realizado en los últimos años en la modernización de las administraciones
- La lentitud y el excesivo papeleo, principales quejas de los encuestados

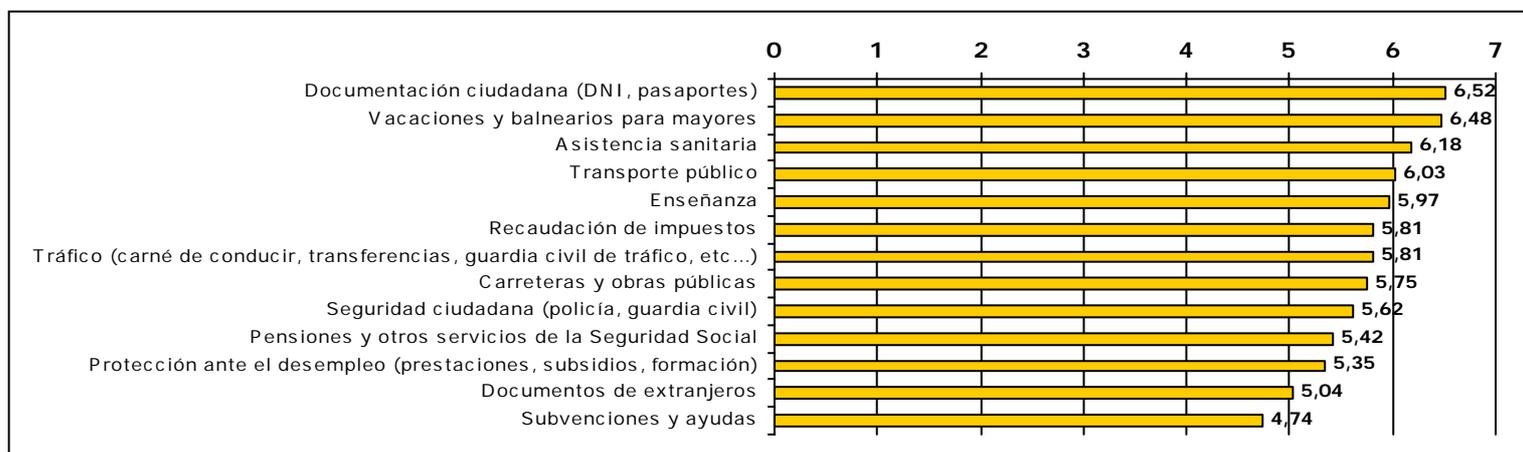
Madrid, 12 de marzo de 2007

Los ciudadanos españoles tienen una valoración alta del funcionamiento y la importancia de los servicios públicos, según la primera oleada de la encuesta que el Centro de Investigaciones Sociológicas, CIS, que ha adelantado hoy en Albacete el ministro de Administraciones Públicas, Jordi Sevilla.

La nota media que los encuestados ponen al funcionamiento de los trece servicios más generales es de 5,78 puntos. Los relacionados con la documentación ciudadana, seguidos del programa de vacaciones y balnearios para mayores, la asistencia sanitaria y el transporte público, son los mejor valorados.

Tan solo los servicios relacionados con subvenciones y ayudas no alcanzan una puntuación de 5, y son junto a los relativos a la tramitación de documentación de extranjería, y a la protección por desempleo, los peor valorados.

Valoración del funcionamiento de diversos servicios y prestaciones (Escala 1-10):



En cuanto a la importancia que los españoles conceden a los servicios públicos, la media de puntuación alcanzada es de 7,71 puntos.

Los resultados de las 2.500 entrevistas realizadas también indican que el 36% de ellos tiene una imagen positiva de los servicios públicos, frente a un 27% que los percibe de manera negativa.

Valoración del funcionamiento de las Administraciones Públicas en España:

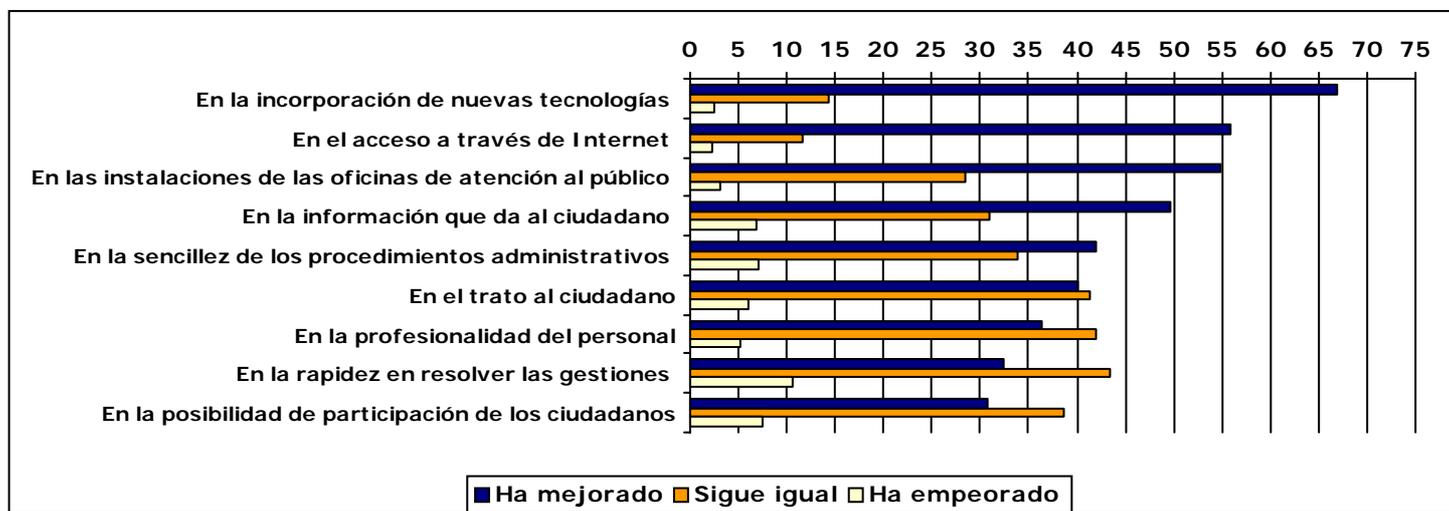
Muy positiva	2.1
Bastante positiva	34.0
Ni positiva ni negativa	30.8
Bastante negativa	22.1
Muy negativa	5.1
N.S.	5.0
N.C.	.8
(N)	(2482)

Jordi Sevilla ha asegurado en su intervención en unas jornadas en la Universidad de Castilla-La Mancha de Albacete, que los resultados de la encuesta "nos marcan el camino de las reformas que tenemos en marcha para mejorar la Administración y satisfacer las demandas de los ciudadanos".

Los ciudadanos destacan, igualmente, el esfuerzo que se ha realizado en los últimos años en la modernización de los servicios públicos así como en la incorporación de las nuevas tecnologías.

El 67% considera que se considera que se ha mejorado en la incorporación de las nuevas tecnologías, el 56% en el acceso a los servicios a través de Internet, y el 55% que se han mejorado las instalaciones de atención al público.

Valoración de la evolución de distintos aspectos de la prestación de servicios en la AGE:

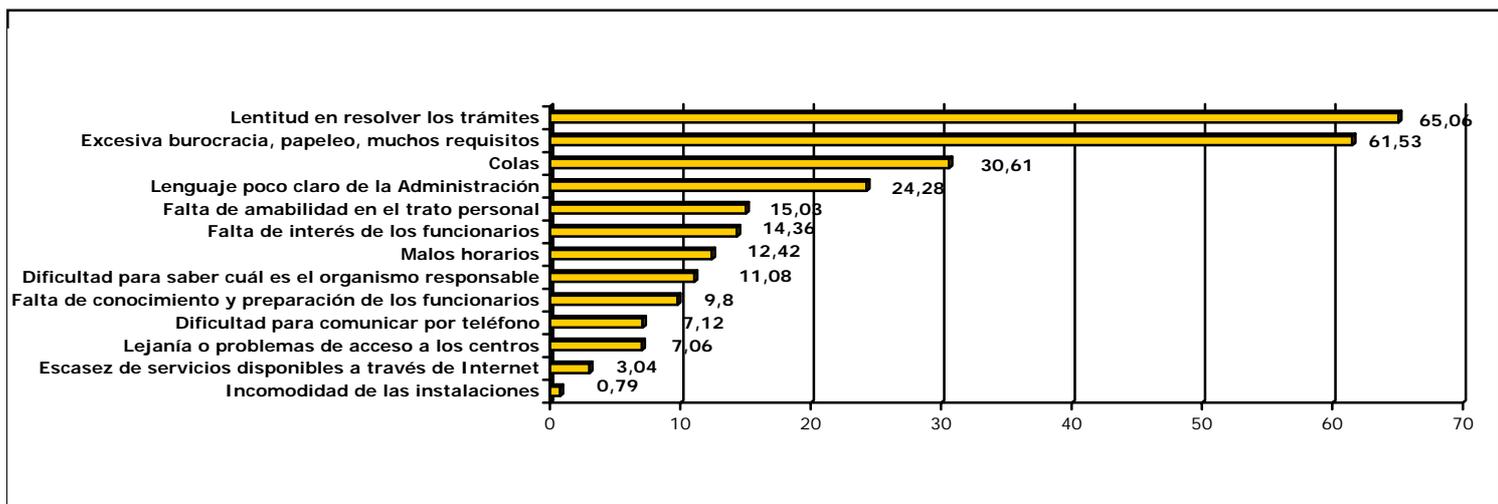


Además, la percepción de mejoría es más elevada entre las personas que han accedido a algún servicio en el año anterior a la realización de la encuesta.

El sondeo refleja también las principales trabas que los ciudadanos se encuentran a la hora de acceder a los servicios públicos como la lentitud a

la hora de resolver los trámites (65%), la excesiva burocracia (61%) o la falta de interés (15%) por parte de los que los prestamos.

Dificultades identificadas en las relaciones de los ciudadanos con la Administración:



En este sentido, los empleados públicos encuestados coinciden en la percepción con el resto de ciudadanos y consideran que estas trabas son aún mayores.

Las dificultades que los ciudadanos suelen tener en sus relaciones con la Administración se trasladan a la imagen que de ella tienen. Para ellos la Administración Pública es eficaz y se preocupa por los servicios que presta. Sin embargo, la lentitud y la falta de flexibilidad son también características destacadas por el sondeo.

Por otra parte la actuación de las Administraciones Públicas no parece generar un volumen importante de quejas o reclamaciones por parte de quienes utilizan sus servicios. Tan solo un 15% de los encuestados afirma haber adoptado alguna vez una iniciativa en este sentido.

Los Ayuntamientos, seguidos de las oficinas de los Servicios Públicos de Salud y de las de Hacienda, acumulan la mayor proporción de las quejas que los ciudadanos presentaron en la última ocasión en que utilizaron esta posibilidad de manifestar su disconformidad con una actuación administrativa.