

ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NAVARRA 2021

Informe ejecutivo

**ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA
EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NAVARRA 2021**

Edita: Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua
EDP digital 2021

Índice

| | |
|--|----------------|
| 1. INFORME EJECUTIVO: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NAVARRA 2021 | Pág. 4 |
| Introducción | Pág. 4 |
| Objetivos | Pág. 5 |
| Metodología | Pág. 6 |
| | |
| 2. PRINCIPALES RESULTADOS | Pág. 8 |
| 2.1. Satisfacción con los servicios públicos | Pág. 8 |
| 2.2. Acceso a los servicios públicos | Pág. 11 |
| 2.3. Satisfacción con la gestión de la Pandemia | Pág. 14 |
| 2.4 Gobierno Abierto | Pág. 16 |
| 2.5 Calidad y Evaluación | Pág. 18 |
| 2.6 Procedimiento de quejas y sugerencias | Pág. 20 |
| 2.7 Protección de datos | Pág. 21 |
| | |
| 3. CONCLUSIONES | Pág. 22 |
| 3.1. Acceso, accesibilidad, igualdad de condiciones, funcionamiento y satisfacción con los servicios públicos | Pág. 22 |
| 3.2 Gobierno Abierto: derecho a acceso a la información, participación, rendición de cuentas y evaluación | Pág. 24 |
| 3.3 Procedimiento de quejas y sugerencias | Pág. 25 |
| 3.4 Protección de datos | Pág. 25 |
| | |
| 4. VALORACIÓN FINAL | Pág. 25 |

1. INFORME EJECUTIVO: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NAVARRA 2021

Introducción

El presente documento tiene como finalidad sintetizar y presentar las principales conclusiones resultantes del “Estudio de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra” realizado por Gobierno de Navarra, a través de la Dirección de Presidencia y Gobierno Abierto del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y el Observatorio de la Realidad Social del Departamento de Derechos Sociales.

Estudio que, a su vez, se enmarca en un proyecto más amplio denominado “La Ciudadanía Primero” que, bajo el paradigma de gobernar con la ciudadanía y no para o por la ciudadanía, constituye en sí mismo un ejercicio de colaboración y corresponsabilidad en una nueva forma de entender la gobernanza. Y que permitirá ejercer la escucha activa y la participación ciudadana en relación a los servicios públicos que estipula la normativa foral aprobada en los últimos años: la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos y la Ley Foral 12/2019, de 22 de marzo, de Participación Democrática en Navarra.

Como elementos impulsores de este estudio cabe destacar la importancia de algunos de los compromisos que se adoptan en el I Plan de Gobierno Abierto del Gobierno de Navarra, tales como: “Impulsar experiencias piloto para que la ciudadanía colabore más activamente en el diseño, la gestión y la evaluación de los servicios públicos” y “Definir un nuevo modelo de atención, relación ciudadana y rendición de cuentas”.

En concreto, con el objetivo de ofrecer una panorámica sobre la percepción que la población navarra tiene sobre el funcionamiento y atención en los servicios públicos, se ha llevado a cabo una encuesta pública en la que se ha preguntado a la ciudadanía cuál es su satisfacción y el grado de conocimiento de las políticas públicas, sus efectos y resultados.

La encuesta, pretende identificar necesidades emergentes y aspectos de mejora en relación con la prestación de los servicios públicos, teniendo en cuenta las variables de prestación de servicios en entornos urbanos y rurales, así como la creciente digitalización en los trámites con la administración pública. Además, se incluyen preguntas que responden a cuestiones como la transparencia, la participación o el impacto de la pandemia Covid-19.

Para la elaboración de este cuestionario, llevado a cabo por el equipo del Observatorio de la Realidad Social de Gobierno de Navarra, como antecedente se ha tenido en cuenta el Estudio de Percepción de servicios públicos que se realizó en Navarra en 2010 impulsado por el Departamento de Presidencia. En la medida de lo posible se han replicado las preguntas de dicho estudio con el objetivo de realizar un análisis comparativo con la opinión de la ciudadanía en el año 2010. Se han incorporado también cuestiones procedentes de dos encuestas realizadas por el Centro de Investigaciones Sociológicas en 2016 y 2018 con relación a sendos estudios sobre la Calidad de los servicios públicos. Esta encuesta además se ha inspirado en procesos de participación ya existentes en otros países como Canadá, Gran Bretaña, Italia, etc.

Los principales documentos de referencia del estudio, así como aquellos procedentes del proceso de elaboración de este, las bases de datos resultados e informe elaborados, se encuentran completos para su descarga en el Portal de Gobierno Abierto del Gobierno de Navarra.

Finalmente, con este informe ejecutivo se pretende marcar las líneas principales de reflexión a las que hacer seguimiento a través de cada edición anual del cuestionario, con las que se tratará de conseguir, en última instancia, ir de la mano de la ciudadanía en el desarrollo de los Servicio Públicos.

Objetivos

El objetivo final del estudio es “obtener una visión de la percepción que la ciudadanía de Navarra tiene de los servicios públicos”, a través de la consecución de los siguientes objetivos específicos:

1. Ofrecer una panorámica sobre la percepción que la ciudadanía tiene sobre el funcionamiento y atención en los servicios públicos.
2. Identificar necesidades emergentes y aspectos de mejora en relación con la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las variables de prestación de servicios en entornos urbano/rural, así como la creciente digitalización en los trámites con la administración pública.
3. Analizar el impacto de la crisis provocada por la COVID-19 en la prestación de los servicios públicos.
4. Impulsar y fomentar un análisis continuado y específico de la percepción de la ciudadanía de Navarra en relación con los servicios públicos.

Metodología

Para el desarrollo de este estudio, la empresa CIES ha encuestado telefónicamente en Navarra a 800 personas a partir de un cuestionario elaborado por el Observatorio de la Realidad Social y validado por la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto.

| PRINCIPALES VARIABLES | TOTAL | % |
|-----------------------|-------|----|
| SEXO | | |
| HOMBRE | 381 | 48 |
| MUJER | 419 | 52 |
| EDAD | | |
| 18-29 AÑOS | 115 | 14 |
| 30-45 AÑOS | 212 | 27 |
| 46-65 AÑOS | 282 | 35 |
| 66 Y MÁS | 191 | 24 |
| ZONA | | |
| PIRINEO | 87 | 11 |
| TIERRA ESTELLA | 48 | 6 |
| ZONA MEDIA | 37 | 5 |
| RIBERA ALTA | 70 | 9 |
| TUDELA | 107 | 13 |
| PAMPLONA | 451 | 56 |
| HABITAT | | |
| MENOS DE 1000 | 64 | 8 |
| DE 1001 A 5000 | 186 | 23 |
| DE 5001 A 10000 | 82 | 10 |
| MÁS DE 10000 | 220 | 28 |
| CAPITAL | 248 | 31 |

| | |
|-----------------------------|---|
| TAMAÑO DE LA MUESTRA | 800 entrevistas a mayores de 18 años |
| TIPO DE MUESTREO | Muestra aleatoria por cuotas de sexo y edad |
| NIVEL DE CONFIANZA | 95% |
| MARGEN DE ERROR | +/-3,5 |
| TÉCNICA | Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI) |
| TRABAJO DE CAMPO | Del 4 de octubre al 15 de octubre de 2021 |

Fuente: CIES

En el análisis de los resultados para obtener una valoración cualitativa del registro numérico de aquellas preguntas cuya valoración se realice con la puntuación del 0 al 10, se ha seguido el siguiente esquema:

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

Fuente: CIES

2. PRINCIPALES RESULTADOS

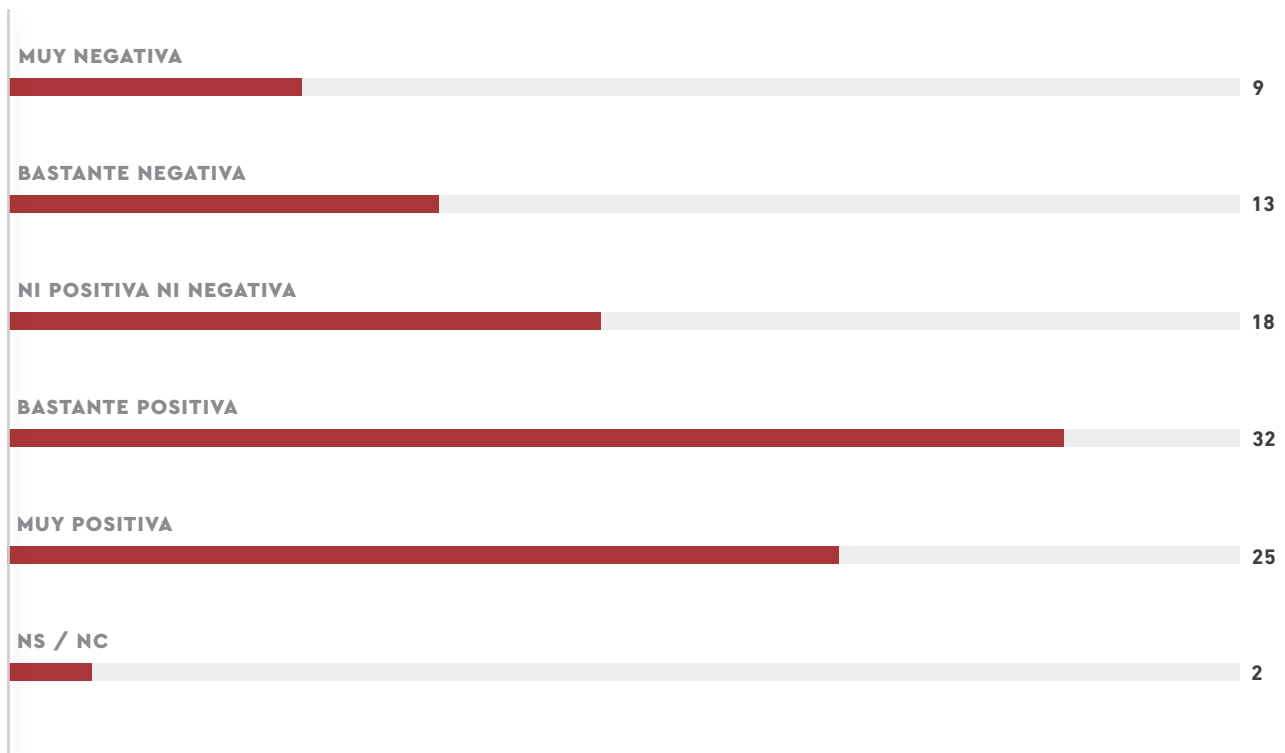
2.1. Satisfacción con los servicios públicos

SATISFACCIÓN SERVICIOS PÚBLICOS

El funcionamiento de los Servicios Públicos recibe un aprobado alto, con una puntuación de 5,8. El 57% de las personas entrevistadas valora su funcionamiento como bastante/muy positivo, frente al 22% que realiza una valoración muy negativa/bastante negativa de los Servicios Públicos. En el análisis de satisfacción realizado a nivel estatal en 2016 ese índice de satisfacción estaba en el 50%.

GRÁFICO 1.

A la hora de realizar gestiones o trámites administrativos, ¿cómo valora del 0 al 10 el funcionamiento de los servicios públicos?



Fuente: Encuesta sobre la percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2021, CIES, Observatorio de la Realidad Social de Gobierno de Navarra.

Entre los servicios que generan mayor satisfacción se encuentran: seguridad ciudadana; un 81% de las personas encuestadas se encuentra muy/bastante satisfecho con su funcionamiento, hospitales (73%), transporte público (71%), servicios educativos (61%), centros de salud (59%), obras e infraestructuras (55%) y servicios sociales (51%) Los porcentajes de satisfacción inferiores recaen en economía y hacienda (41%) y justicia (32%), siendo este último el servicio sobre el que menos personas se posicionan.

GRÁFICO 2.

¿Cuál es su grado de satisfacción con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos?

OBRAS PÚBLICAS



SERVICIOS EDUCATIVOS



SERVICIOS HOSPITALARIOS



CENTROS DE SALUD



SERVICIOS SOCIALES



ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



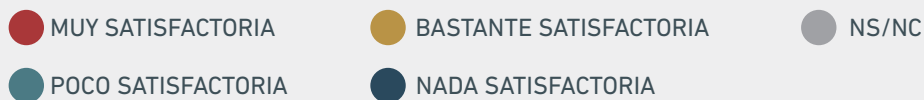
ECONOMÍA Y HACIENDA



SEGURIDAD CIUDADANA



SERVICIOS DE TRANSPORTE



Fuente: Encuesta sobre la percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2021, CIES, Observatorio de la Realidad Social de Gobierno de Navarra.

SATISFACCIÓN DISTINTAS ADMINISTRACIONES

Entre las distintas administraciones públicas consultadas, son los Ayuntamientos los que mejor valoración reciben. Un 64% de las personas se considera muy o bastante satisfecho con su funcionamiento, mientras que este porcentaje se reduce al 56% al consultar sobre la Administración del Gobierno de Navarra y, al 41%, en relación con la Administración General del Estado.

GRÁFICO 3.

La Administración General del Estado, el Gobierno de Navarra y los Ayuntamientos desarrollan diferentes servicios. ¿Qué grado de satisfacción muestra por diferentes administraciones?

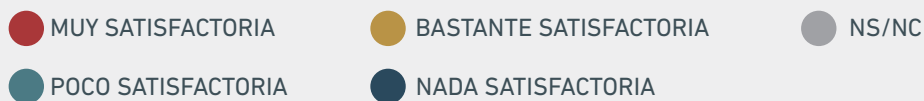
ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO



GOBIERNO DE NAVARRA



AYUNTAMIENTOS



Fuente: Encuesta sobre la percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2021, CIES, Observatorio de la Realidad Social de Gobierno de Navarra.

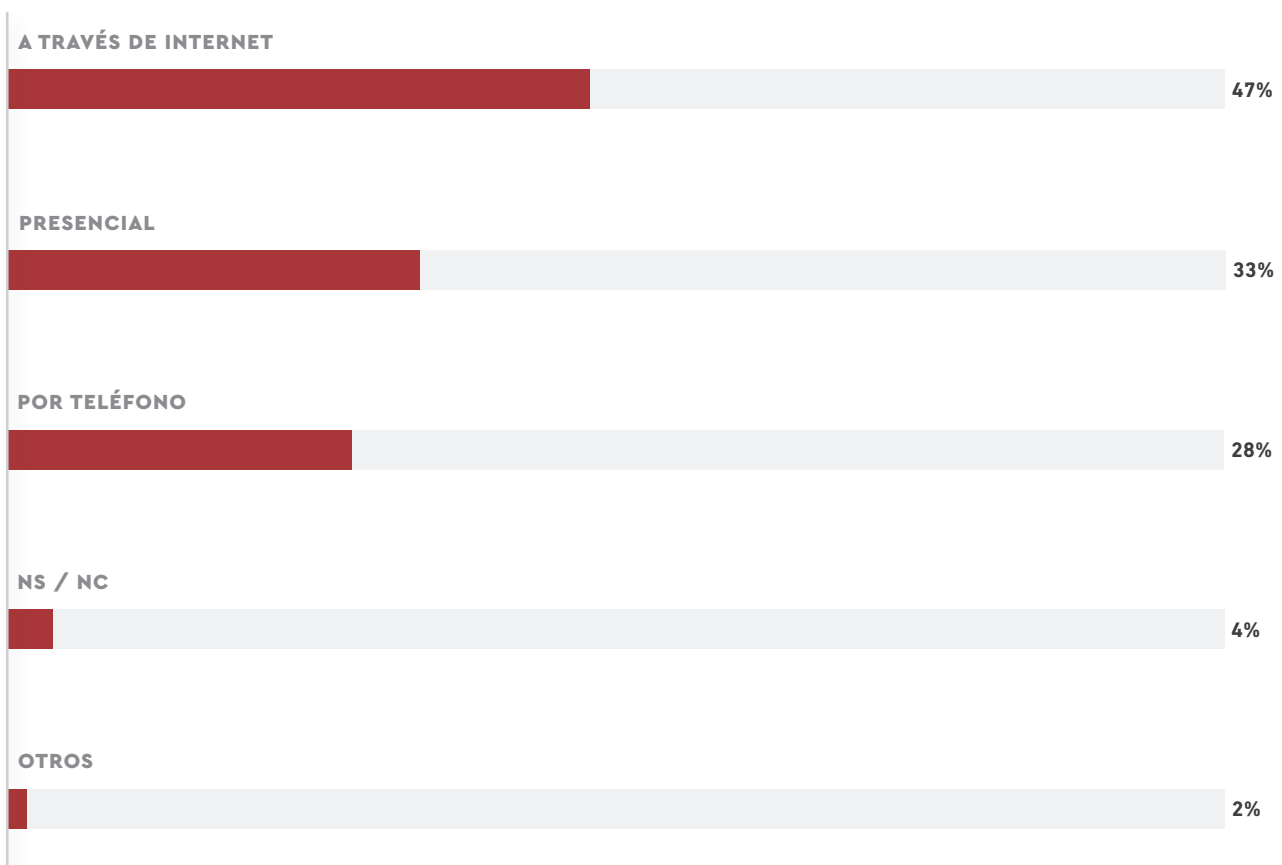
2.2. Acceso a los servicios públicos

El medio más utilizado para contactar con la Administración es internet (47%), seguido de forma presencial (33%) y en tercer lugar el contacto telefónico (28%).

Lógicamente esta preferencia ha venido marcada por dos cuestiones de gran relevancia; por un lado, la mejora competencial de la población en cuanto a los procesos de digitalización y, por otro, las exigencias sobrevenidas de la pandemia, sobre todo lo referido a las restricciones en las relaciones sociales (que incluyen a la propia administración).

GRÁFICO 4.

Cuando tiene que hacer alguna gestión administrativa, ¿de qué modo contacta con las administraciones? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)



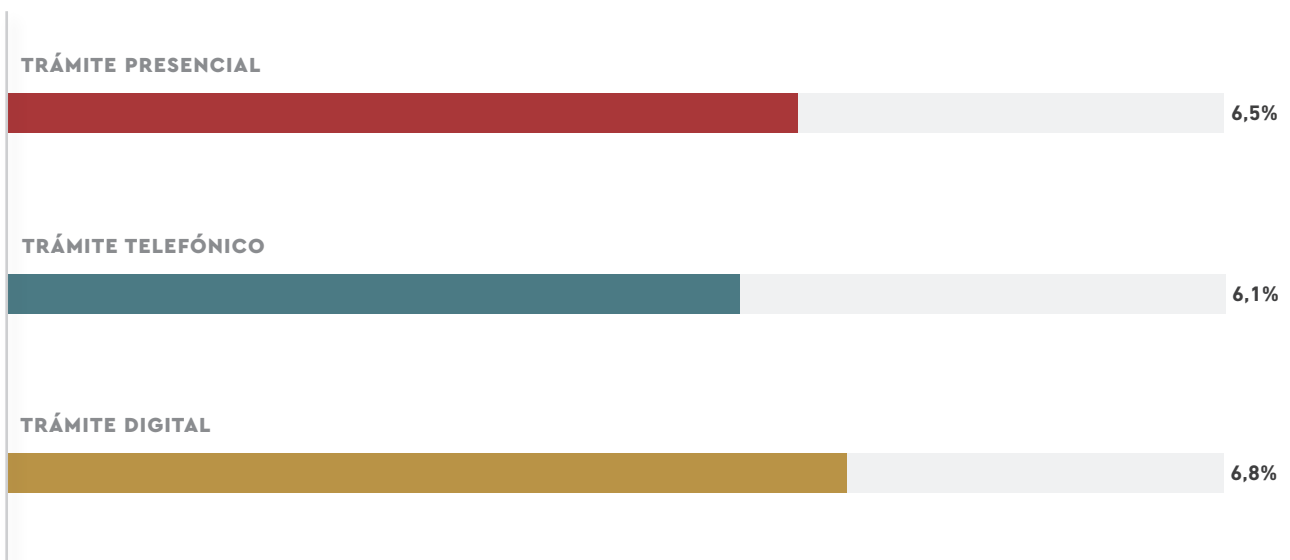
Fuente: Encuesta sobre la percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2021, CIES, Observatorio de la Realidad Social de Gobierno de Navarra.

VALORACIÓN DISTINTOS MODOS DE ACCESO (PRESENCIAL, TELEFÓNICO, ON LINE)

Los tres modos de acceso a la administración reciben una nota media por encima de 6. Las tramitaciones digitales son las mejor valoradas con una 6,8, seguidas de las presenciales con un 6,5 y por último las telefónicas (6,1). En la misma línea es destacable la adaptación de la población a los medios digitales has el punto de ser los más valorados en cuanto a la realización de trámites e interacción con la administración.

GRÁFICO 5.

Media de los diferentes modos por los que se realizan los trámites.



Fuente: Encuesta sobre la percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2021, CIES, Observatorio de la Realidad Social de Gobierno de Navarra.

Cuando se pregunta por diversos aspectos de la gestión o trámite realizado con la administración, en el caso de la asistencia personal y telefónica los ámbitos mejor valorados son el lenguaje utilizado y el trato recibido. Coinciden también los aspectos con medias más bajas que, en ambos casos son, la sencillez de los trámites y el tiempo de espera.

Sin embargo, al preguntar por la satisfacción en los trámites digitales u on line, el tiempo de respuesta es el aspecto con media más alta y el aspecto con la media más baja es el servicio técnico ante posibles dificultades. Todo ello en un entorno donde el 71% de la población manifiesta haber cambiado la forma en que realiza los trámites con la Administración Pública.

En todo caso, como vemos en el cuadro posterior el nivel de uso con unas u otras modalidades está fuertemente vinculado al nivel de estudios, así, el uso de Internet como herramienta de contacto es mayor entre aquellas personas entrevistadas que tienen estudios universitarios (59%) e inferior entre quienes tienen estudios primarios o menos (23%), que tienden a utilizar otras formas de contacto (12%)

2.3. Satisfacción con la gestión de la Pandemia

La gestión global de la pandemia por parte de la Administración recibe una nota media de 6,6. Los aspectos mejor valorados en este periodo han sido el programa de vacunación con una nota media de 8,5, las pruebas diagnósticas (7,9) y la atención sanitaria en hospitales a patologías como consecuencia de la Covid-19 (7,1). Por el contrario, la media más baja la reciben la gestión de ERTES y ayudas económicas relacionadas, con una media de 5,4.

El factor más crítico se sitúa en las políticas más vinculadas a los aspectos económicos, donde una parte del descontento (ERTES) viene siendo permanente por las dificultades y retrasos que está teniendo el SEPE en el pago de las prestaciones y que no pueden ser corregidas desde el Gobierno de la Comunidad.

En todo caso, en un escenario de alta tensión social, con procesos de recortes en la movilidad y restricciones en los hábitos de vida, es muy destacable el alto nivel de satisfacción en muchas de las cuestiones planteadas y que ninguna de ellas aparezca en escenarios negativos. Esto nos habla de una gestión notable y de una ciudadanía extremadamente madura que evalúa esta gestión en un sustancial 6,6 de manera global.

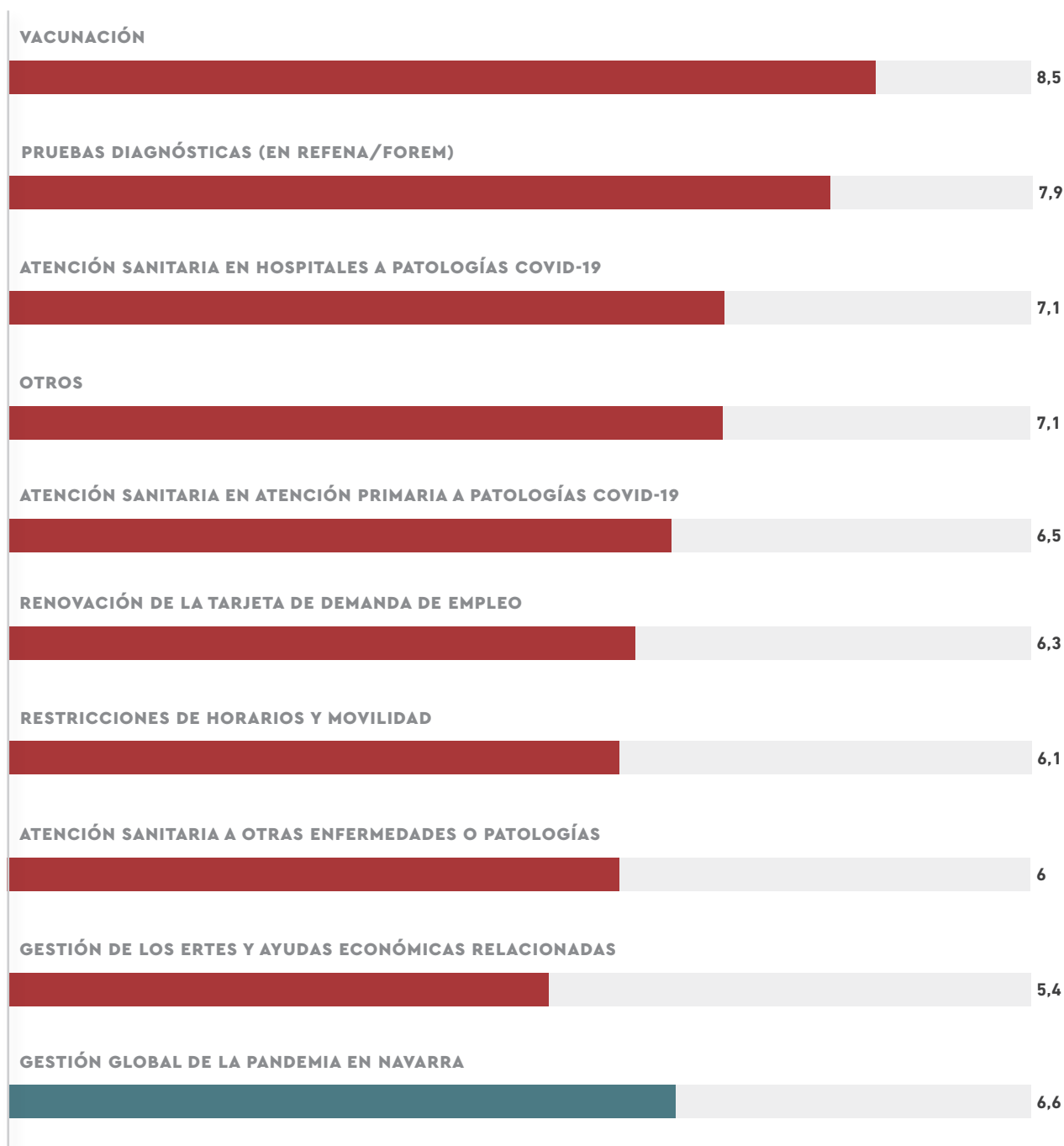


En un escenario de alta tensión social, con procesos de recortes en la movilidad y restricciones en los hábitos de vida, es muy destacable el alto nivel de satisfacción en muchas de las cuestiones planteadas y que ninguna de ellas aparezca en escenarios negativos.

GRÁFICO 6.

Valore de 0 a 10 su grado de satisfacción con (Solo los que han tenido experiencia y han dado una puntuación)

Y valoración de 0 a 10 su grado de satisfacción con la gestión global de la pandemia en Navarra.



Fuente: Encuesta sobre la percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2021, CIES, Observatorio de la Realidad Social de Gobierno de Navarra.

2.4 Gobierno Abierto

ACCESO A LA INFORMACIÓN

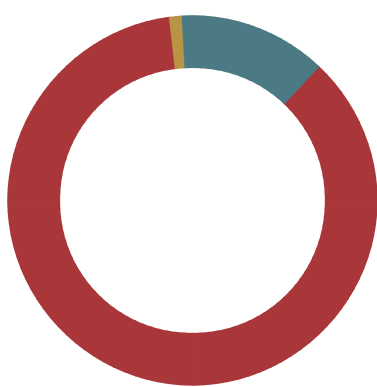
Un 12% de las personas encuestadas ha oído hablar del Gobierno Abierto.

El porcentaje aumenta hasta el 45% cuando se consulta sobre el derecho al acceso de la información, que ha sido ejercido (al menos en una ocasión) por el 16% de los entrevistados y entrevistadas, recibiendo respuesta de la administración, un 7%.

En este aspecto no se ha conseguido llegar de forma nítida a la población, sobre todo en lo referido a los procesos participativos.

GRÁFICO 7.

¿Ha oído hablar del Gobierno Abierto?



SÍ: 12%
NO: 87%
NS/NC: 1

GRÁFICO 8.

¿Ha oído hablar del derecho al acceso de la información?

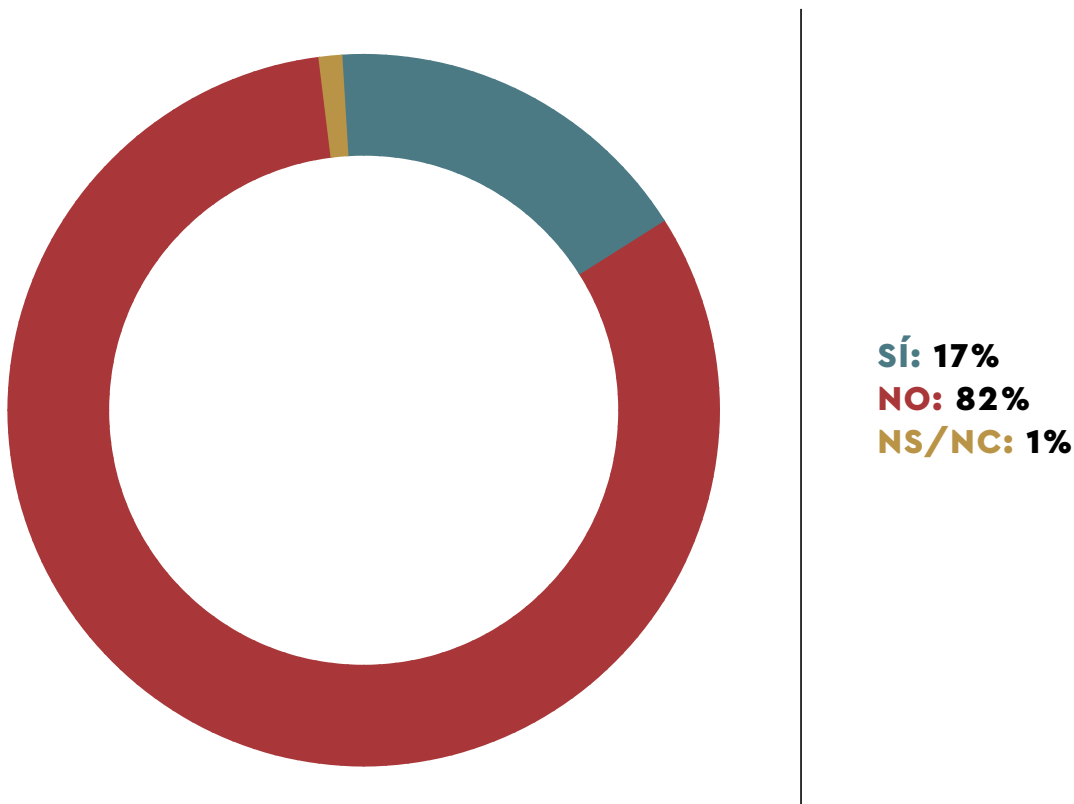


SÍ: 45%
NO: 54%
NS/NC: 1

De las personas que han respondido sólo un 16% manifiesta haber ejercido el derecho a la información, de la misma manera que sólo un 17% ha participado en procesos participativos de mejora de algún servicio público. Además, esta participación se ha ejercido mayoritariamente en la Administración Local donde la cercanía y el conocimiento de las problemáticas simplifican el proceso,

GRÁFICO 9.

En alguna ocasión, ¿ha participado en algún proceso participativo para la mejora de un servicio público?



Resulta evidente la necesidad de repensar los modelos de participación, tanto desde la perspectiva de extender su conocimiento dentro de la población, como en los modelos y temáticas de participación, buscando una mejora de las ratios.

2.5 Calidad y Evaluación

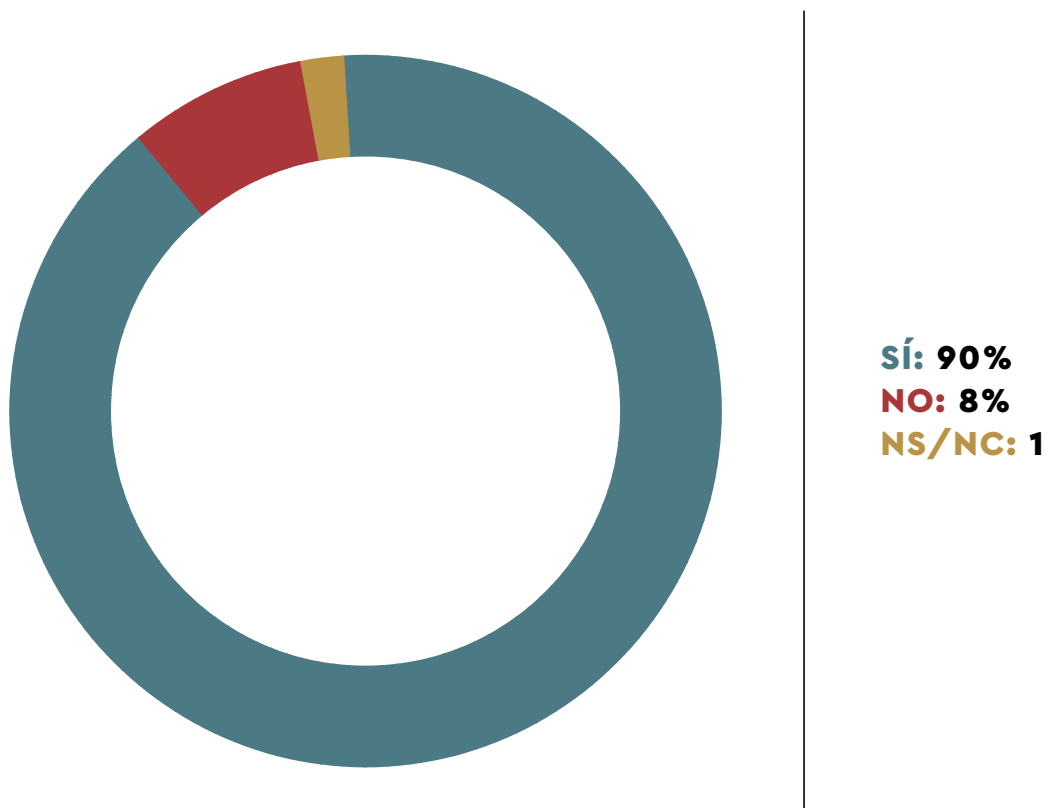
Casi la totalidad de la población consultada, concretamente el 94%, considera que es esencial que se evalúe la calidad de los servicios públicos y que se destinen recursos (dinero, personal, etc.) para ello.

Un 90% de las personas entrevistadas considera que, además, que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios.

La preocupación por el funcionamiento de los Servicios Públicos tiene la lectura positiva del compromiso de la ciudadanía con ellos y con su calidad.

GRÁFICO 10.

¿Considera Ud. que en las administraciones públicas debería haber organismos especializados en evaluar la calidad con que se prestan los servicios?



RENDICIÓN DE CUENTAS

Más de la mitad de las personas entrevistadas, el 57%, considera que la administración toma decisiones y actúa cumpliendo las leyes y las normas específicas de cada caso. Este porcentaje se reduce al 35% cuando se plantea si la administración actúa de forma transparente y hasta el 31% al preguntar si la administración responde adecuadamente cuando comete algún error en la prestación de algún servicio a los ciudadanos.

A pesar del escaso uso que se hace de los derechos a la información y a la participación se mantiene una visión crítica sobre su actuación. El alejamiento de la actividad de la Administración se ve en las dudas sobre su transparencia y su capacidad de revertir los errores.

Aunque en menor medida, es preocupante que un 36% dude del cumplimiento de leyes y normas específicas. Todo ello exige buscar canales de comunicación más útiles para la ciudadanía.

TABLA 1.

Dígame si está o no de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

| | Porcentajes |
|---|-------------|
| Total | 100 |
| LA ADMINISTRACIÓN TOMA SUS DECISIONES Y ACTÚA CUMPLIENDO LAS LEYES Y LAS NORMAS ESPECÍFICAS DE CADA CASO | |
| Sí | 57 |
| No | 36 |
| NS/Nc | 7 |
| LA ADMINISTRACIÓN RESPONDE ADECUADAMENTE CUANDO COMETE ALGÚN ERROR EN LA PRESTACIÓN DE ALGÚN SERVICIO A LOS CIUDADANOS | |
| Sí | 31 |
| No | 59 |
| NS/Nc | 10 |
| LA ADMINISTRACIÓN ACTÚA DE FORMA TRANSPARENTE | |
| Sí | 35 |
| No | 59 |
| NS/Nc | 6 |

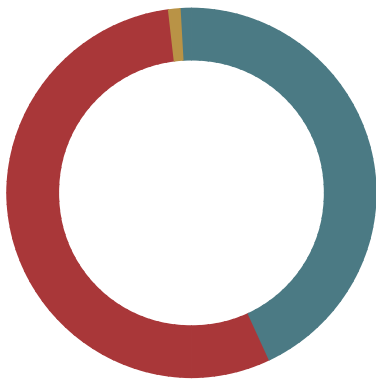
Fuente: Encuesta sobre la percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2021, CIES, Observatorio de la Realidad Social de Gobierno de Navarra.

2.6 Procedimiento de quejas y sugerencias

Un 56% de las personas entrevistadas NO ha presentado quejas, reclamaciones o sugerencias sobre algún servicio de la Administración. La principal razón por la que no lo ha hecho es por no haberlo necesitado (64%), mientras que un 20% cree que no sirve de nada, un 6% no lo consideraba grave y un 5% por burocracia o no sabe cómo/donde hacerlo, molestias, gastos, etc. En definitiva, y a pesar de las dudas declaradas sobre la repuesta de la administración, la realidad nos muestra una aceptación mayoritaria de ante las decisiones de esta, y un 68% afirma haber recibido respuesta con un grado de insatisfacción del 36%

GRÁFICO 11.

¿Ha presentado alguna vez quejas, reclamaciones o sugerencias sobre algún servicio prestado por la Administración?



SÍ: 43%
NO: 56%
NS/NC: 1%

GRÁFICO 12.

En el caso de ser necesaria ¿Ha obtenido respuesta? (Solo los que han respondido que presentan quejas=343)



SÍ: 68%
NO: 30%
NS/NC: 2%

2.7 Protección de datos

Casi 3 de cuatro personas encuestadas, el 73%, dice conocer sus derechos relativos a la protección de da datos. El 78% de quienes han respondido a la encuesta considera que es adecuada la protección de los datos personales por parte de la administración. Para quienes la protección de datos no es adecuada (99 personas) los motivos se pueden agrupar en las siguientes áreas:

- Filtración de datos
- Experiencias y percepciones personales
- Derecho, legislación y gestión
- No deberían tener datos
- Saben demasiado del ciudadano
- Falta de mecanismos
- Otros aspectos

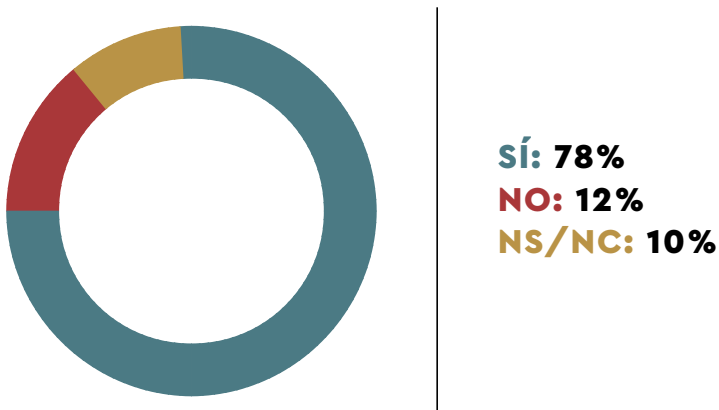
GRÁFICO 13.

¿Conoce sus derechos relativos a la protección de datos?



GRÁFICO 14.

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



3. CONCLUSIONES

3.1. Acceso, accesibilidad, igualdad de condiciones, funcionamiento y satisfacción con los servicios públicos

Como hemos adelantado en la Introducción este es el inicio de un proyecto de largo plazo que pretende comparar con el conjunto de la ciudadanía el análisis y el valor de los servicios públicos.

Es precisamente la mirada longitudinal (en términos temporales) lo que incorpora conocimiento, seguimiento y evaluación, y por eso se compromete la implementación de una encuesta anual que permita evaluar y corregir la acción de los servicios públicos.

Esta primera encuesta participa de una situación excepcional como la arrastrada por la pandemia que ha supuesto una fuerte tensión para esos servicios y ha incorporado nuevos procesos y funcionamientos. La tensión en el ámbito sanitario y educativo, los riesgos en el espacio de los servicios sociales, la digitalización acelerada por mor de las restricciones a la movilidad y los contactos, son solo algunos de los retos que hemos debido hacer frente de forma inesperada y que impactan sobremanera en la gestión de lo público.

Por todo ello es razonable observar estos primeros resultados con cautela. Sin ninguna duda vienen sesgados por las experiencias vividas en el corto plazo y en ese sentido es precisa una mirada crítica con algunas de las cuestiones, más allá de su verificación o no en un futuro.

En todo caso existen algunas cuestiones de interés que merecen ser destacadas ya en estos momentos. Quizás la cuestión de mayor relevancia en la referida a la valoración general que se realiza de funcionamiento de los Servicios Públicos, teniendo en cuenta los elementos mencionados más arriba la existencia de un **57% de la población que valora bastante o muy positivo** este es un dato que debe valorarse en su justa medida. A pesar de las dificultades de gestión de los servicios la mayoría de la población sigue teniendo una visión concienciada con la utilidad de estos. Existe un elemento a tener en cuenta y es que el propio reto de la pandemia ha puesto en valor la existencia de estos servicios para una parte mayoritaria de la sociedad.

En general estas valoraciones positivas se escalan en función de la cercanía de la Administración. Así son los Ayuntamientos los más valorados con el 64% de satisfacción, seguidos de la Administración Foral con el 56%, quedando en último lugar la Administración General del Estado con el 41%. Habría que destacar que, junto a la cercanía, el conocimiento de la acción de las administraciones favorece una mirada más amable y comprometida con ellas.

Ahora bien, no todos los servicios públicos tienen la misma valoración por parte de la ciudadanía. Seguridad Ciudadana (81%), Hospitales (73%) y Servicios Educativos (61%) son los más valorados, mientras que Economía y Hacienda (41%), junto con la Justicia (31%) son los menos valorados. Existen algunas razones para esta diversidad, pero más allá de opiniones subjetivas, **es el grado de desconocimiento la variable que más puede influir en las valoraciones**, siendo este último el más desconocido.

Producto de los cambios sistémicos y acelerado por la situación vivida, **el uso de internet se ha incrementado de forma notable**, hasta un 47% de las personas usa este medio para conectar con la Administración en un proceso que lógicamente tenderá al alza. Son las personas con mayor formación quienes, en buena lógica, más usa esta herramienta, un 59% de los que tienen estudios universitarios frente al 23% de los que tienen estudios primarios.

Dada la clara tenencia a la digitalización de las relaciones ciudadanía-administración sería necesario tanto implementar procesos de aprendizaje para la población, como proceder a mejorar y simplificar el uso de estos medios por parte de la administración.

De hecho, los trámites digitales obtienen la media más alta de satisfacción, con un 6,8 de valoración y son los más jóvenes los más satisfechos con estas herramientas.

Muy destacable es el resultado respecto a la valoración en referencia a la gestión pública de la pandemia, un 75% de las personas se encuentra muy/bastante satisfecho con esta. Sin duda habla de la madurez de una población que ha sido capaz de comprender la necesidad de determinadas políticas restrictivas y que, en cierta medida, las avala con su valoración. Frente a discursos negacionistas y poco solidarios habría que poner en valor la capacidad ciudadana de asumir con responsabilidad el reto que ha supuesto este momento. De hecho, en todos los aspectos referidos a las actividades sanitarias existe una alta valoración que va del 93% de satisfacción con el proceso de vacunación al 75% en la atención en hospitales como consecuencia de las patologías COVID-19.

Son las cuestiones más vinculadas a los aspectos económicos, **como la gestión de los ERTes y la Ayudas económicas las menos valoradas con un 49%** situado entre muy o bastante satisfecho. Elementos como el retraso en el cobro de prestaciones del SEPE y las legítimas aspiraciones, no siempre fundadas, en las ayudas son elementos que influyen con negatividad en esta valoración, que, en todo caso, sale relativamente bien valorada.

3.2 Gobierno Abierto: derecho a acceso a la información, participación, rendición de cuentas y evaluación

En este apartado se encuentran los mayores retos en el corto plazo, **sólo un 12% afirma conocer la existencia del Gobierno Abierto y sólo un 45% afirma haber oído hablar del derecho de acceso a la información.** Las mayores diferencias se dan en función de los estudios, habiendo más conocimiento en las personas con estudios superiores.

En cualquier caso, en referencia al derecho al acceso a la información, aún siendo más conocido, ha tenido un escaso uso por parte de la ciudadanía, tan sólo un 16% lo ha ejercido.

Si hay, sin embargo, una clara apuesta por la necesidad de evaluar los servicios públicos, un 94% así lo manifiesta. En esta percepción ciudadana se constata igualmente un fuerte interés por lo público y la necesidad de que funcione con eficacia y eficiencia. De hecho, no cuestionan el gasto en esas evaluaciones o la puesta en marcha de organismos especializados en la evaluación.

Posiblemente **una de las variables más controvertidas sea la referida al cumplimiento de las leyes por parte de la administración, sólo el 57% considera que lo hace.** Asimismo, se cuestiona la capacidad de reconocimiento de errores (un 31%) y la transparencia en la actuación, donde solo un 35% lo valora positivamente.

Más allá de los datos, este cuestionamiento es de cierta gravedad por poner en solfa la propia objetividad de la administración y confronta con la visión positiva que hemos ido narrando hasta ahora. Habría que discernir hasta que punto el cuestionamiento de la legitimidad de los gobiernos por parte del debate político no acaba dañando de manera directa la percepción ciudadana de los Servicios Públicos.

La participación ciudadana en determinados procesos sigue siendo escasa, sólo un 17% afirma haber participado en estos procesos y nuevamente es la administración local donde se da con una mayor intensidad. Al igual que en otras cuestiones es la población con menos estudios (11%) quienes más se alejan de estas actividades.

3.3 Procedimiento de quejas y sugerencias

Un 56% de las personas entrevistadas no ha presentado quejas, reclamaciones o sugerencias sobre algún servicio de la Administración, mientras que un 43% sí lo ha hecho.

Por nivel de estudios quienes menos quejas interponen, son quienes cuentan con estudios primarios o menos, ya que en un 30% tramita dichas quejas, mientras que un 69% no lo hace.

El 68% que ha interpuesto una queja o reclamación ha recibido respuesta, mientras que un 30% no la ha tenido. La nota media que obtiene la satisfacción de la respuesta dada ante una queja es de 6,1.

3.4 Protección de datos

Esta cuestión va ganando conocimiento entre la ciudadanía. El 73% de las personas que han participado en la encuesta dice conocer sus derechos relativos a la protección de datos, mientras que un 25% no los conoce.

El desconocimiento de los derechos relativos a la ley de protección de datos es más elevado entre quienes han respondido a la encuesta de más de 66 años, mientras que los de 30 a 65 muestran un mayor conocimiento de dicha ley.

4. Valoración Final

En definitiva, esta primera encuesta nos da una visión global de la satisfacción y actitud de la población respecto a los Servicios Públicos. En resumen, podemos hablar de un grado de satisfacción alto, especialmente ante las situaciones más exigentes, de una población madura y reflexiva que pone en valor los Servicios Públicos. Exigente respecto a ellos, aunque con una escasa participación todavía en las tomas de decisión u opinión a las que son convocados. Más satisfechos con las administraciones más cercanas. Una ciudadanía que va adaptándose con rapidez a los nuevos tiempos digitales.

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua