



GRUPO PARLAMENTARIO

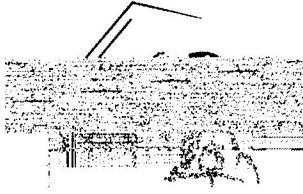
PREGUNTA CON RESPUESTA POR ESCRITO

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

DON EDUARDO LUIS RUIZ NAVARRO, DOÑA MARÍA DE LA CABEZA RUIZ SOLÁS, DON JUAN JOSÉ AIZCORBE TORRA, DON PABLO JUAN CALVO LISTE, DON CARLOS JOSÉ ZAMBRANO GARCÍA-RÁEZ y DON JOSÉ MARÍA FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA, en su condición de Diputados del Grupo Parlamentario VOX (GPVOX), al amparo de lo establecido en los artículos 185 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presentan la siguiente pregunta, para la que solicitan respuesta por escrito.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

ÚNICO.- El Centro de Investigaciones Sociológicas ("CIS") es un organismo autónomo que tiene por finalidad el estudio científico de la sociedad española.



XIV LEGISLATURA

# VOX

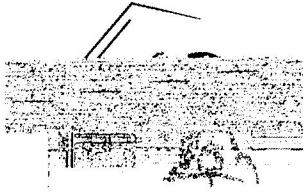
GRUPO PARLAMENTARIO

El 20 de octubre de 2018 se efectuó la última encuesta realizada por el organismo sobre la calidad de los servicios públicos<sup>1</sup>. En ella se analizaban las siguientes cuestiones:

- *“Problemas principales que existen actualmente en España”.*
- *“Problemas sociales que personalmente afectan más”.*
- *“Grado de satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos en general”.*
- *“Servicios públicos en los que se piensa cuando se valora el funcionamiento en general”.*
- *“Valoración retrospectiva del funcionamiento de los servicios públicos en general (5 años)”.*
- *“Evolución de la Administración en diferentes aspectos (5 años)”.*
- *“Escala de importancia (1-10) de los servicios públicos”.*
- *“Necesidad de evaluación de la calidad y funcionamiento de los servicios públicos”.*
- *“Posicionamiento ante la existencia de organismo que evalúe la calidad de los servicios públicos”.*
- *“Medio preferido para contactar con la Administración Pública”.*
- *“Contacto personal con la Administración Pública (1 año)”.*

---

<sup>1</sup> [https://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14434](https://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14434)

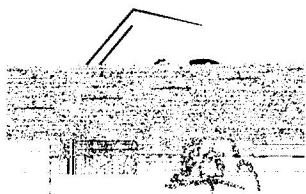


XIV LEGISLATURA

# VOX

GRUPO PARLAMENTARIO

- *“Organismo de la Administración Pública con el que realizó las gestiones personalmente”.*
- *“Razones para contactar personalmente con un organismo de la Administración Pública”.*
- *“Grado de satisfacción en el contacto personal con un organismo de la Administración Pública”.*
- *“Valoración del servicio recibido en el organismo de la Administración Pública respecto al esperado”.*
- *“Grado de satisfacción con diferentes aspectos en el contacto personal con un organismo de la Administración Pública”.*
- *“Comparación del funcionamiento de los servicios públicos si fueran gestionados por empresas privadas”.*
- *“Contacto con la Administración pública a través del correo o fax (1 año).”*
- *“Grado de satisfacción del contacto con la Administración través del correo o fax”.*
- *“Contacto con la Administración Pública a través del teléfono (1 año).”*
- *“Uso de Internet (últimos 12 meses) ”.*
- *“Contacto con la Administración Pública a través de Internet (últimos 12 meses)”.*
- *“Lugares visitados para la búsqueda de información sobre la Administración Pública o centro público”.*



XIV LEGISLATURA

# VOX

GRUPO PARLAMENTARIO

- *“Grado de satisfacción con la rendición de cuentas de las administraciones públicas en cuanto prestación de servicios públicos”.*
- *“Conocimiento Gobierno Abierto y diversos aspectos del mismo”.*
- *“Participación en consultas públicas, medios por los que lo hizo y ámbito de las consultas”.*
- *“Conocimiento uso y valoración del portal de transparencia de la Administración del Estado”.*

Cabe destacar que, el mismo organismo realizó una encuesta en enero de 2017 sobre la *“PERCEPCIÓN SOCIAL DE LAS ENCUESTAS (III)”*<sup>2</sup>. Una de las preguntas fue la siguiente:

#### **Pregunta 13**

Me gustaría que me dijera si está más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

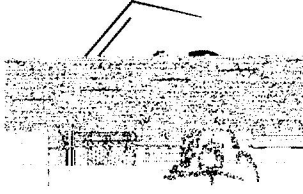
	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	N.S.	N.C.	(N)
Las encuestas sirven para que los Gobiernos conozcan los problemas de gente como Ud.	65,1	29,1	5,5	0,3	(2.489)
Las encuestas solo benefician a las empresas o instituciones que las hacen	45,4	40,1	13,9	0,6	(2.489)
Las encuestas sirven para que la gente diga lo que piensa	82,1	13,6	4,1	0,2	(2.489)
Las encuestas, al difundir la opinión de la gente, pueden beneficiar a personas como Ud.	56,0	28,7	14,3	0,9	(2.489)

La respuesta de los ciudadanos evidenciaba que un 65,1 % consideraban que este tipo de herramientas sirven para trasladar sus problemas al Gobierno.

Así las cosas, se plantean las siguientes

<sup>2</sup>

[https://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3160\\_3179/3166/es3166mar.pdf](https://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3160_3179/3166/es3166mar.pdf)



XIV LEGISLATURA

# VOX

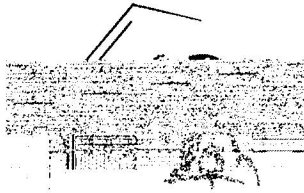
GRUPO PARLAMENTARIO

## PREGUNTAS

1. ¿Qué medidas tiene previsto adoptar el Gobierno para mejorar la atención personalizada a los ciudadanos españoles y volver a generalizar la atención presencial en el ámbito de la Administración General del Estado?
2. ¿Adopta el Gobierno en esta materia medidas diferenciadas según los criterios de edad o de origen urbano o rural? En caso afirmativo, ¿en qué criterios se basa esta diversa atención?

Palacio del Congreso de los Diputados, a 04 de mayo de 2022.

C.DIP 213136 04/05/2022 13:54



XIV LEGISLATURA

# VOX

GRUPO PARLAMENTARIO

VºBº Doña Macarena Olona Choclán.

Portavoz Adjunta GPVOX.

Don Eduardo Luis Ruiz Navarro.

Diputado GPVOX.

Doña ~~Macarena~~ ~~Olona~~ Cabeza Ruiz Solás.

Diputado GPVOX.

Don Juan José Aizcorbe Torra.

Diputado GPVOX.

Don José María Figaredo Álvarez-Sala.

Diputado GPVOX.

Don Carlos José Zambrano García-Ráez.

Diputado GPVOX.

Don Pablo Juan Calvo Liste.

Diputado GPVOX.