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

AÑO 2024

RESUMEN EJECUTIVO

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

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

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 3
2 CUESTIONES CLAVE Y ASPECTOS NOVEDOSOS 4
3 OBJETIVOS DE LA ENCUESTA 5
4 METODOLOGÍA 6
5 CONCLUSIONES Y RESULTADOS 7

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge el análisis correspondiente a la "Encuesta sobre la percepción y confianza ciudadana en instituciones y prestación de servicios públicos en Navarra" realizado por Gobierno de Navarra, a través de la Oficina de Análisis y Prospección (OAP) y la Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra del Departamento de Presidencia e Igualdad.

El estudio de percepción ciudadana 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 transparencia, colaboración y corresponsabilidad en una nueva forma de entender la gobernanza. Su realización permite ejercer la escucha activa y favorecer 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 los compromisos con la transparencia y con el gobierno abierto de la Administración Foral, 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 esta encuesta en la que se ha preguntado a la ciudadanía sobre la confianza en las instituciones y la percepción en la prestación de servicios públicos en Navarra.

2 CUESTIONES CLAVE

En este sentido, es importante subrayar las diferencias entre una encuesta de *Percepción* de los Servicios Públicos y encuestas de evaluación de *Satisfacción* de los Servicios Públicos. Conviene tener en cuenta que se puede tener una percepción negativa construida socialmente del funcionamiento de los servicios públicos mientras que, como persona usuaria, haber gozado de una experiencia positiva y tener un alto grado de satisfacción.

En el primer caso, la percepción se ve afectada en mayor medida, por ejemplo, por la opinión pública, mientras que en el segundo caso es la propia experiencia la que configura la valoración que transmite cada ciudadano-a. La lógica nos llevaría a pensar que entre percepción general y valoración concreta de un servicio se deberían obtener resultados coherentes, pero pueden existir disonancias. La percepción general puede tener un carácter más variable e intenso que el de las valoraciones concretas de un servicio realmente recibido. Aquí es preciso señalar que las preguntas mencionan la palabra 'satisfacción', pero que en realidad hacen alusión a la 'percepción', ya que el cuestionario se hace a una muestra estadísticamente representativa de la población navarra y no a individuos usuarios de un servicio determinado. En definitiva, en la presente encuesta se registra la percepción general de la sociedad navarra con los consiguientes matices que esto conlleva.

En esta encuesta se incluyen cuatro preguntas que permiten comparar la percepción de la ciudadanía navarra con respecto a la española y la europea, en cuanto al modo en que percibimos nuestras administraciones, en qué medidas de mejora y en que ámbitos se consideran las reformas más pertinentes y necesarias.

Para ello se ha seguido el *Flash Eurobarometer 526* que obedece a una demanda de información por parte de la Comisión Europea para comprender las opiniones de los europeos sobre las necesidades de reforma. De este modo, con ambas encuestas (la navarra y la europea) se pone en comparación la percepción de la población navarra con la de la población española y la del resto de países respecto de las administraciones de sus propios países, así como la media de la UE-27.

3 OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

El objetivo general 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. Analizar la legitimación y la confianza social en las instituciones y servicios públicos, en tanto en cuanto son los contenedores y líderes en el diseño e implementación de las diferentes políticas públicas.

2. Ofrecer una panorámica sobre la percepción que la ciudadanía tiene sobre el funcionamiento y atención en los servicios públicos.

3. Identificar necesidades emergentes y aspectos de mejora en relación con la prestación de los servicios públicos, así como la creciente digitalización en los trámites con la administración pública.

4. Impulsar y fomentar un análisis continuado y específico de la percepción de la ciudadanía de Navarra en relación con los servicios públicos, que vendrá reforzado por la repetición anual de la encuesta, permitiendo un análisis longitudinal de gran interés para la implementación de políticas de mejora.

4 METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este estudio la empresa CIES encuestó telefónicamente en Navarra a 800 personas a partir de un cuestionario elaborado por la Oficina de Análisis y Prospección (OAP). En la siguiente tabla se muestran las principales variables de esta encuesta.

Tabla 1: Principales variables de la encuesta realizada en 2024

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

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

Tabla 2: Ficha técnica de la encuesta realizada en 2024

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

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

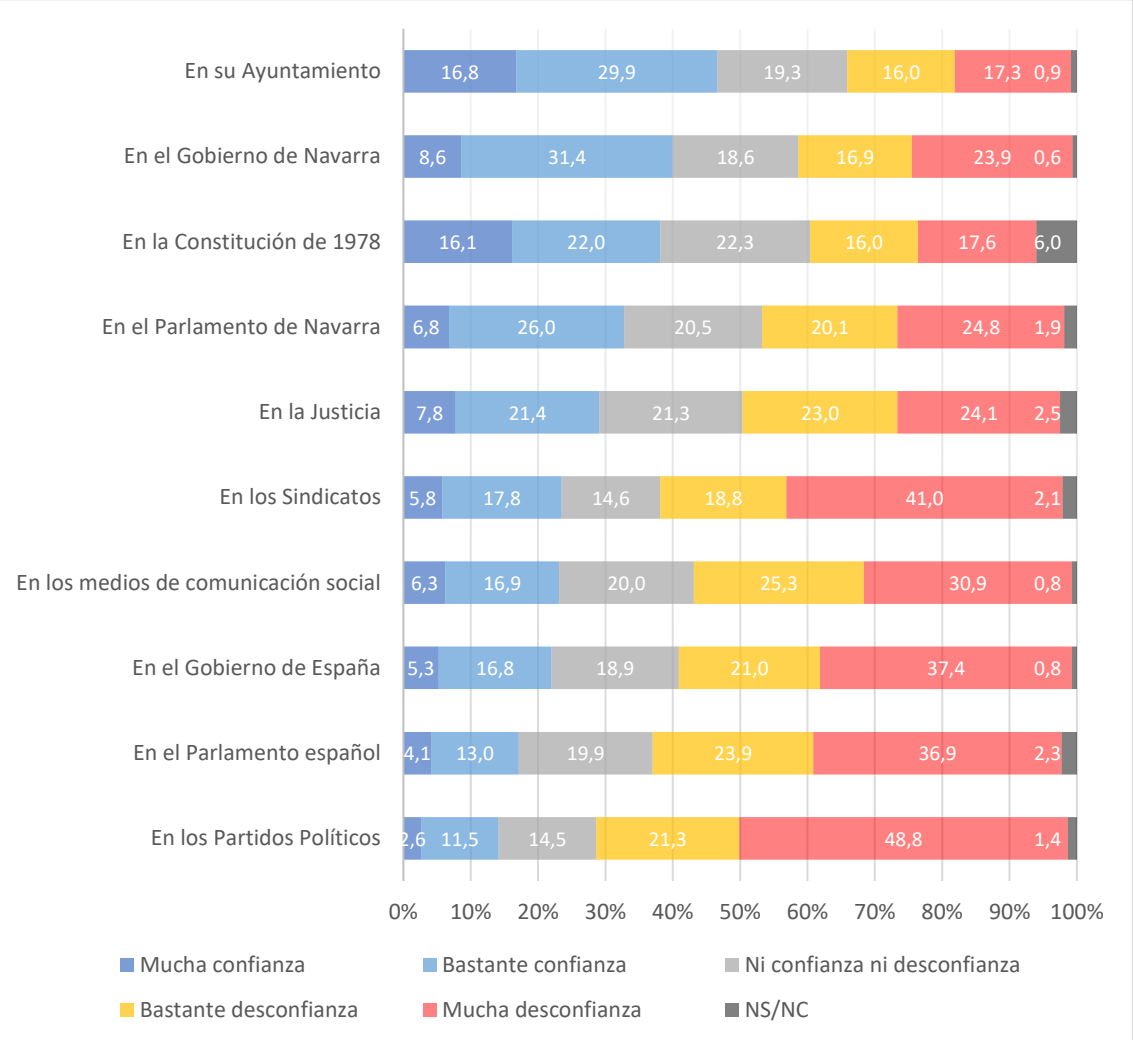
5 CONCLUSIONES Y RESULTADOS

A continuación, se presentan las conclusiones de la *Encuesta sobre la Confianza ciudadana en las instituciones y la Percepción ciudadana en la prestación de Servicios Públicos en Navarra del año 2024*. Cabe subrayar que, dado que esta encuesta se realiza a una muestra representativa de la población navarra y no a individuos usuarios de un servicio determinado, aquí se registra la percepción general de la sociedad navarra con los consiguientes matices que esto conlleva.

SOBRE LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES Y PRINCIPALES PROBLEMAS

UNO: Ayuntamientos (47%) y Gobierno de Navarra (40%) son las instituciones que mayor confianza suscitan. Por el contrario, los partidos políticos (14%) y el Congreso de los Diputados (17%) son las dos que generan menos confianza.

Gráfico 1. ¿En qué medida confía en cada una de las siguientes instituciones o grupos?

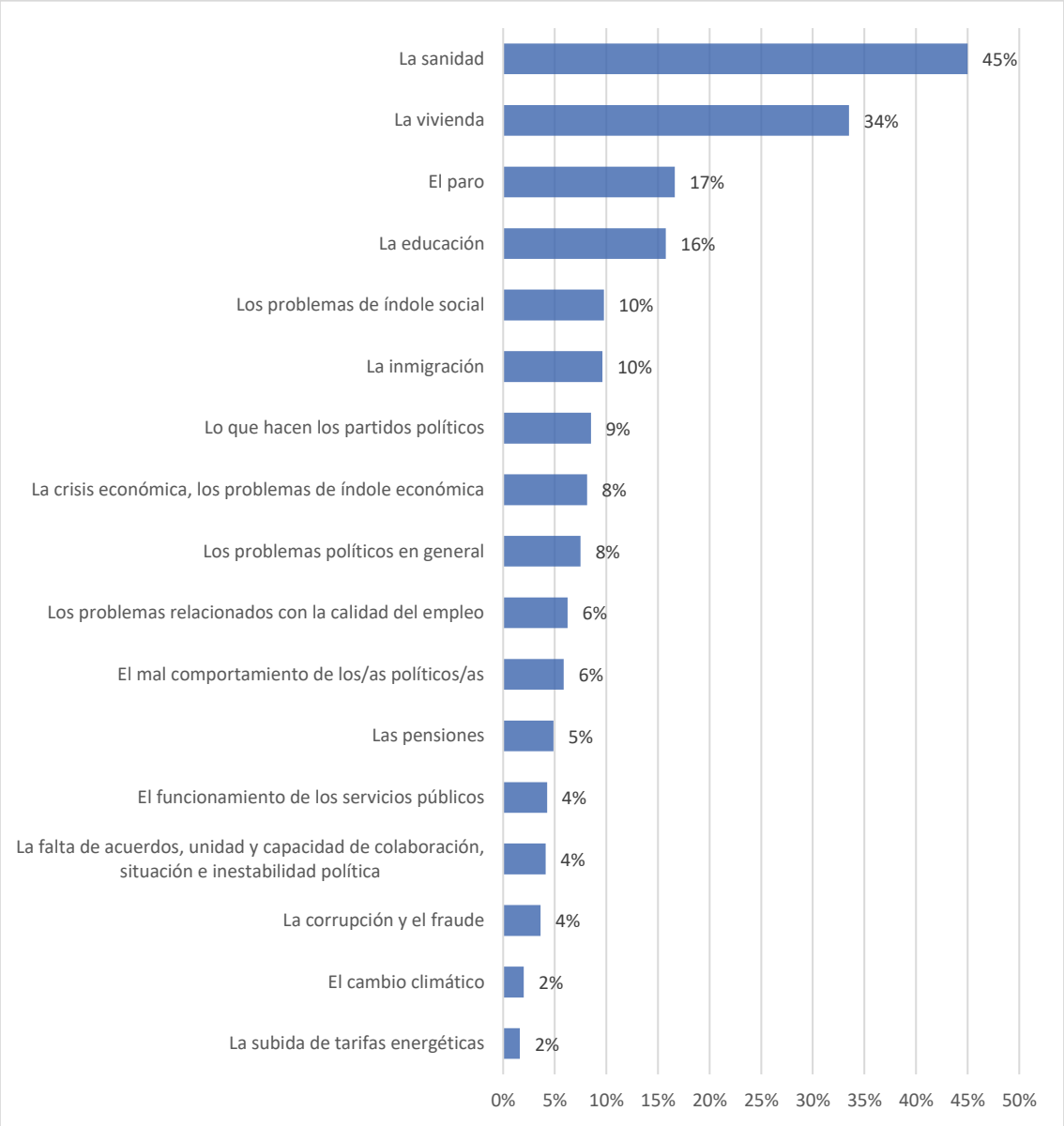


Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra (2024).

DOS: Los problemas relacionados con la sanidad y la vivienda son considerados los dos principales, ambos destacan habiendo sido señalados por un 45% y un 34% de las personas encuestadas, respectivamente.

TRES: Los problemas que menos preocupan son: la subida de las tarifas energéticas, el cambio climático, la corrupción y el fraude, la falta de acuerdo, unidad y capacidad de colaboración, la situación e inestabilidad política, y el funcionamiento de los servicios públicos, todos ellos con porcentajes de respuestas inferiores al 5%.

Gráfico 2. ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en Navarra? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

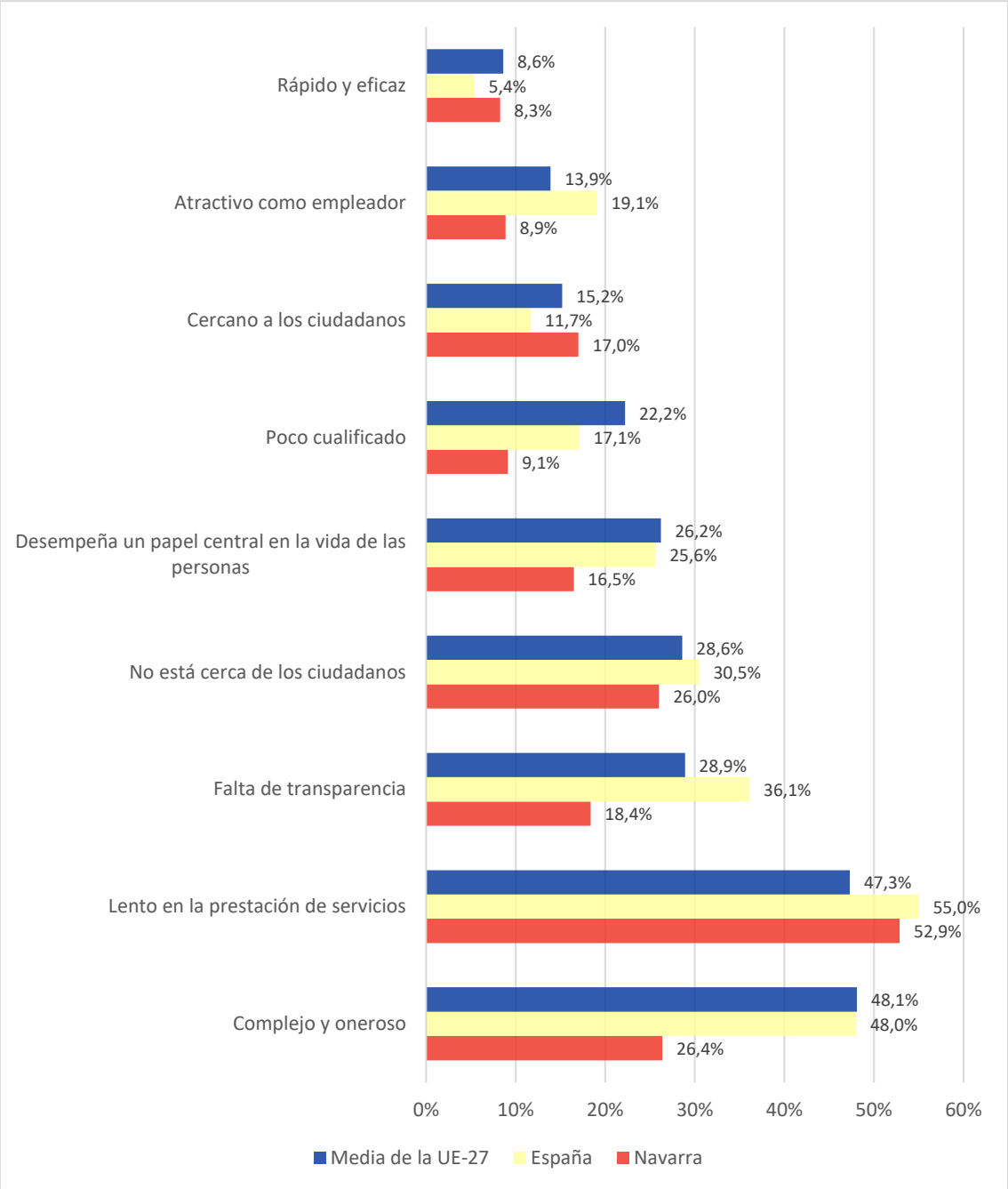


Nota: Respuesta espontánea por la persona encuestada; máximo 3 respuestas.
Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra (2024).

SOBRE LA COMPARATIVA CON EUROPA

CUATRO: La Administración Pública navarra tiene una percepción más cercana, más cualificada, más transparente y menos compleja que la percibida por las Administraciones a nivel de España y que la media de los países de la Unión Europea (UE27).

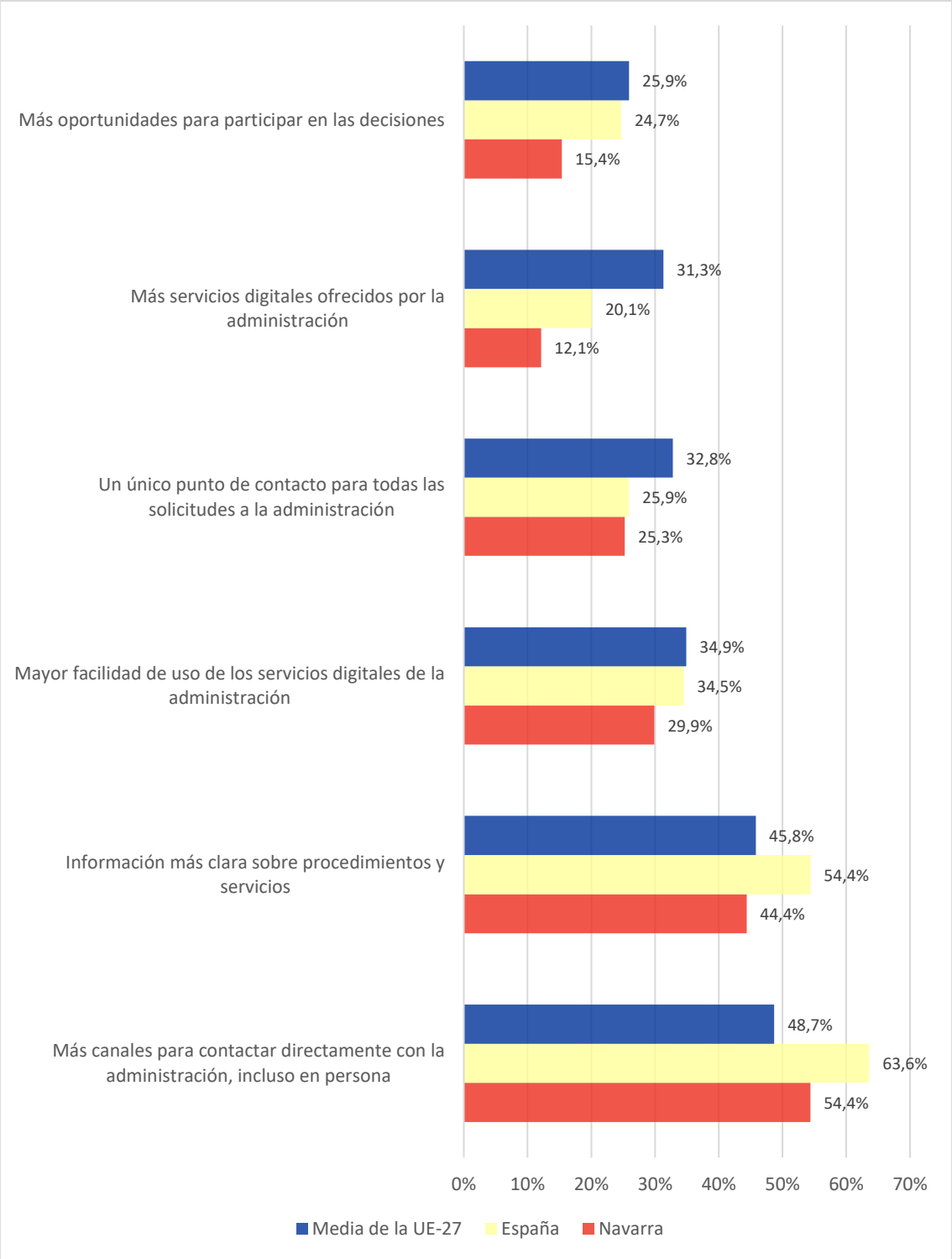
Gráfico 3. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la Administración Pública en su país o región?



Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra (2024); Flash Eurobarometer 526: Understanding Europeans' views on reform needs

CINCO: La ciudadanía quiere una Administración Pública más eficiente; entre sus problemas destaca la lentitud (53%) y entre las medidas a adoptar, más canales de contacto (54%).

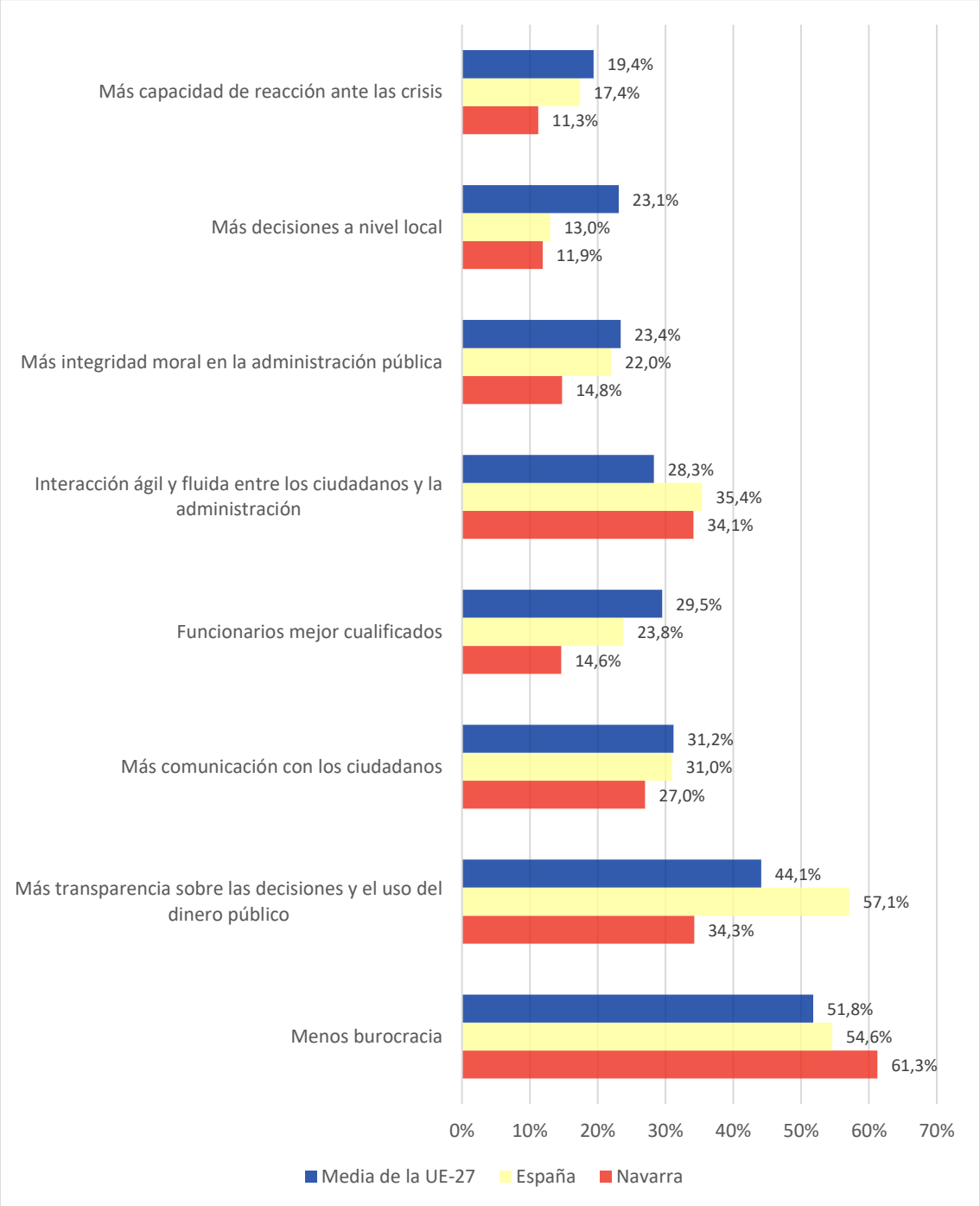
Gráfico 4. Basándose en su propia experiencia, ¿Podría alguna de las siguientes medidas mejorar sus interacciones con la Administración pública en su país o región?



Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra (2024); Flash Eurobarometer 526: Understanding Europeans' views on reform needs

SEIS: Para aumentar la confianza en la Administración Pública de la Comunidad Foral, la ciudadanía considera que ésta debería ser menos burocrática (61%) y más transparente (34%). Estos criterios son similares a los resultados de España y la media de la Unión Europea.

Gráfico 5. ¿Cuál de las siguientes mejoras, en su caso, aumentaría su confianza en la Administración Pública de su país o región?

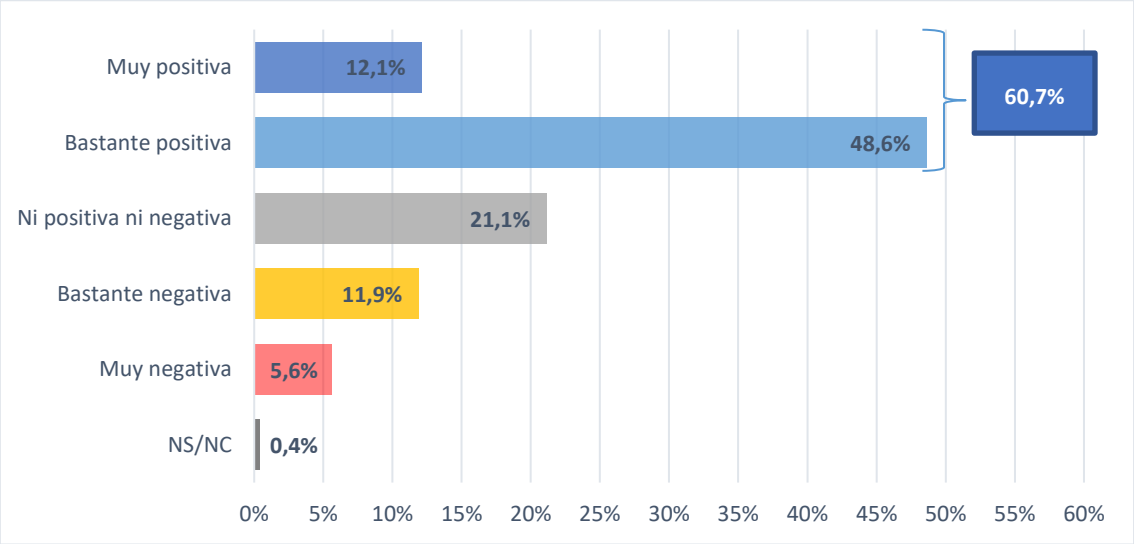


Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra (2024); Flash Eurobarometer 526: Understanding Europeans' views on reform needs

SOBRE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

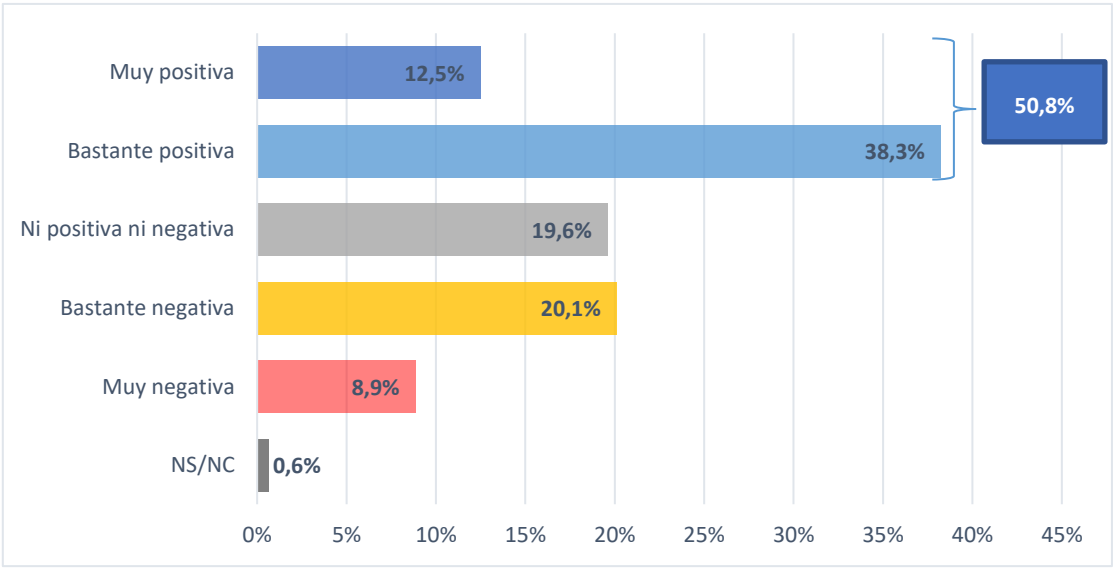
SIETE: La valoración global del funcionamiento de las Administraciones en Navarra es positiva, 6 de cada 10 personas lo consideran así en el último año. Sin embargo, la percepción es menos positiva a la hora de realizar gestiones, en este caso, son 5 de cada 10 personas las que señalan que es muy o bastante positiva.

Gráfico 6. Valoración del funcionamiento en general de las Administraciones Públicas en Navarra



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

Gráfico 7. Valoración del funcionamiento de las Administraciones Públicas en Navarra a la hora de realizar gestiones o trámites administrativos



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

OCHO: Teniendo en cuenta los diferentes servicios públicos, una mayoría consiguen un grado de satisfacción superior al 50% (tras la agrupación de las categorías "Muy satisfecho" y "Bastante satisfecho"), mientras que, en el lado opuesto quedan cinco servicios con un grado de satisfacción inferior a dicho nivel.

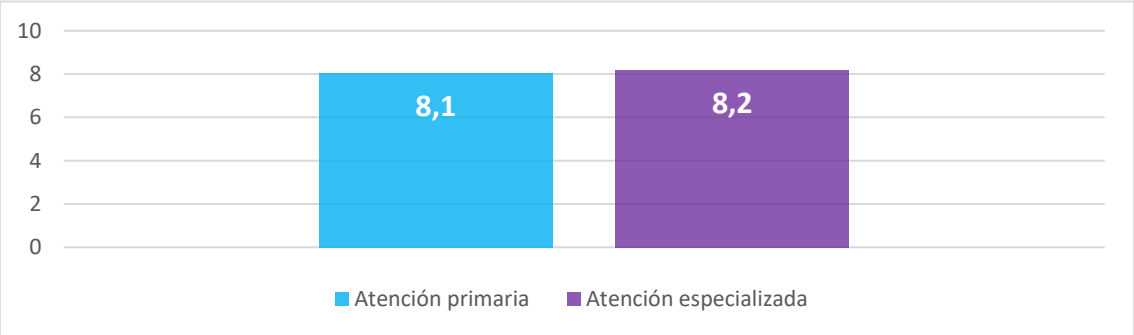
Tabla 3: Valoración del grado de satisfacción con el funcionamiento de los diferentes servicios públicos

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

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

Conviene distinguir entre percepción y satisfacción: la percepción puede estar influenciada por diversos elementos, mientras que la satisfacción por la prestación de un servicio se basa en la experiencia personal (ambos enfoques miden realidades diferentes y sus resultados no tienen que ser necesariamente coincidentes entre sí). De hecho, los resultados de la Encuesta de Satisfacción de la Ciudadanía Atendida 2023 del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O) siguen mostrando una valoración alta en términos de satisfacción por la ciudadanía navarra que ha utilizado esos servicios.

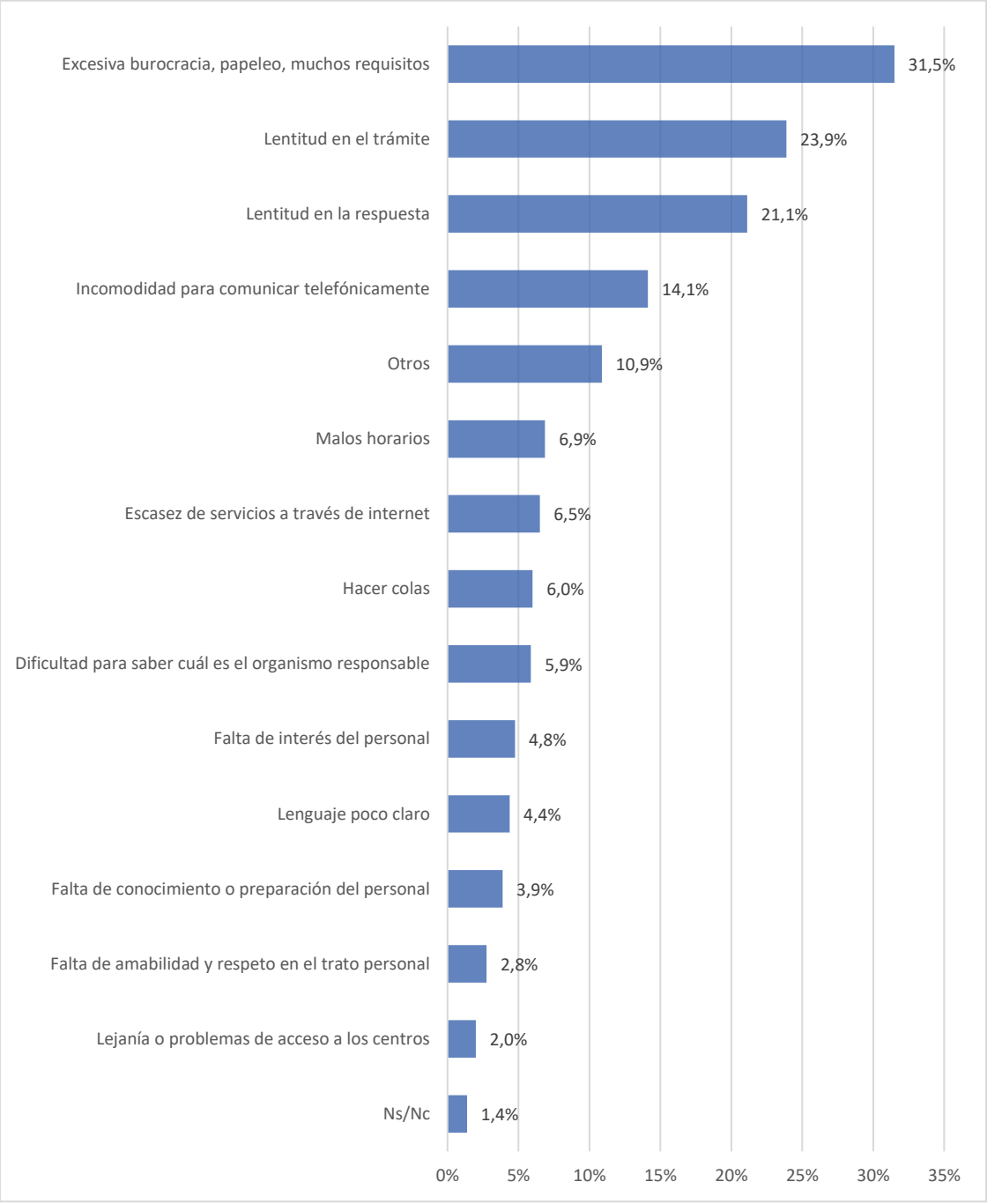
Gráfico 8. Satisfacción general en el SNS-O.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Ciudadanía Atendida 2023 del SNS-O.

NUEVE: Entre los problemas a la hora de realizar gestiones o trámites se vuelven a encontrar como los más nombrados la excesiva burocracia (32%) y la lentitud tanto en el trámite (24%) como en la respuesta (21%).

Gráfico 9. Cuando tiene que realizar una gestión o trámite administrativo, ¿Tiene algún problema?

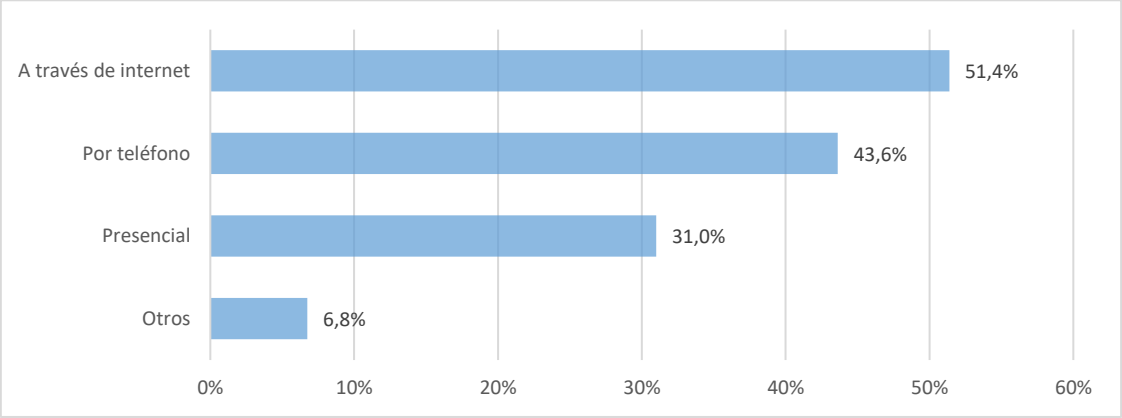


Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra (2024).

SOBRE EL ACCESO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

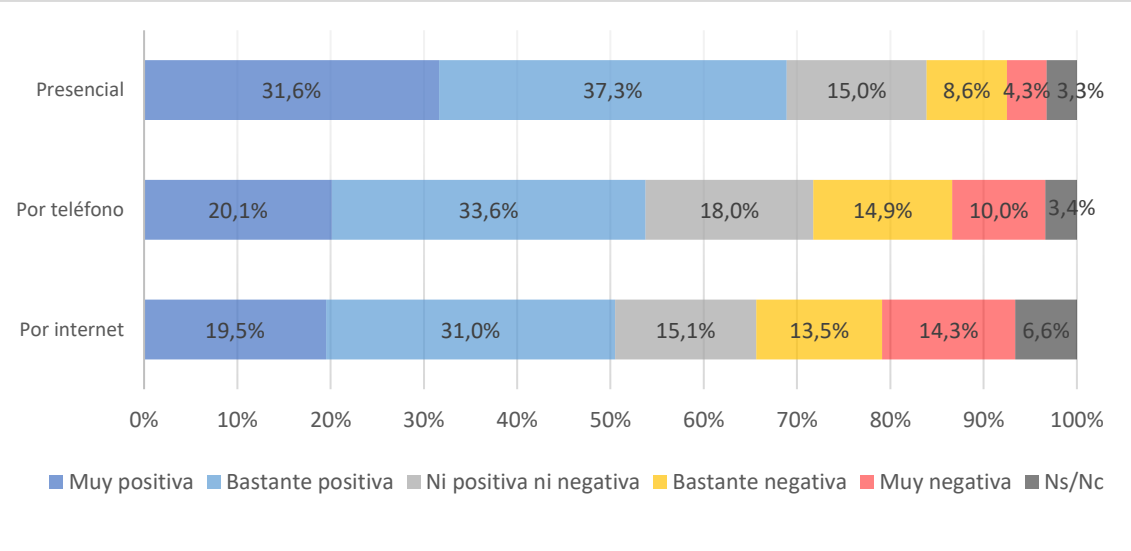
DIEZ: Parece surgir una paradoja entre la mayor valoración del contacto presencial y el uso más habitual del contacto a través de internet. Unido a ello se encuentra la demanda de "más canales para contactar, incluso en persona", de esta manera, parece que todavía una parte importante de la ciudadanía no desea prescindir del contacto directo y su atención conllevaría a la oferta de los trámites y gestiones en ambas modalidades o a un modo de combinarlas de una manera más eficiente.

Gráfico 10. Cuando tiene que hacer alguna gestión administrativa, ¿De qué modo contacta con las Administraciones?



Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra (2024). Nota: Las respuestas no son excluyentes por lo que el sumatorio es superior al 100%.

Gráfico 11. Valoración de los diferentes modos por los que se realizan los trámites del Gobierno de Navarra



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