

CUESTIONARIO SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Apreciado/a colaborador/a:

Esta encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre la simplificación de los trámites administrativos. Completarla le llevará solo unos minutos. No hay respuestas correctas o incorrectas; le pedimos que responda con sinceridad, según su experiencia y opinión.

Gracias por su participación.

BLOQUE 1. PERFIL BÁSICO Y CONTEXTO

(1) ¿Cuál es su sexo?

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Ns/Nc

(2) ¿Qué edad tiene?

(3) ¿Dónde reside habitualmente?

- ☐ Palma
- ☐ Mallorca (excepto Palma)
- ☐ Menorca

- ☐ Eivissa
- ☐ Formentera
- ☐ No residu en Illes Balears

(4) ¿Cuál es su lugar de nacimiento?

- ☐ Illes Balears
- ☐ España (excepto Illes Balears)
- ☐ Europa (excepto España)
- ☐ Resto del mundo
- ☐ Ns/Nc

(4bis) En caso de seleccionar “Resto del mundo” en la pregunta 6. ¿Cuál es su país de nacimiento?

(5) ¿Cuántos años lleva viviendo en Illes Balears?

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ De 1 a menos de 3 años
- ☐ De 3 a menos de 6 años
- ☐ De 6 a menos de 10 años
- ☐ 10 o más de 10 años
- ☐ Toda la vida
- ☐ Ns/Nc

(6) Marque los sistemas de identificación digital de los que dispone:

- ☐ Certificado electrónico
- ☐ Cl@ve PIN
- ☐ Cl@ve permanente
- ☐ DNI electrónico
- ☐ Ninguno
- ☐ Ns/Nc

BLOQUE 2. RELACIÓN GENERAL CON LA ADMINISTRACIÓN

(7) PREGUNTA DE FILTRO. En caso de seleccionar “No he realizado ningún trámite”, no completa el cuestionario. En el último año, ¿ha realizado usted algún trámite directamente con una de las siguientes administraciones públicas (en nombre propio o en representación de terceros)? En caso afirmativo, ordene del 1 hasta máximo 4 las administraciones con las que haya realizado mayoritariamente sus trámites.

- ☐ Ayuntamientos
- ☐ Consells Insulars
- ☐ Comunitat Autònoma de les Illes Balears
- ☐ Estado
- ☐ He realizado trámites, pero desconozco con qué Administración
- ☐ No he realizado ningún trámite
- ☐ Ns/Nc

(8) ¿Qué tipo de trámites ha realizado en el último año? Puede elegir más de uno.

- | | |
|---|---|
| ☐ Solicitudes de citas previas | ☐ Quejas, sugerencias o reclamaciones |
| ☐ Ayudas, subvenciones o becas | ☐ Consulta de expedientes |
| ☐ Impuestos, tasas o multas | ☐ Solicitud de inscripción a procesos selectivos |
| ☐ Licencias o permisos | ☐ Otros |
| ☐ Certificados administrativos | ☐ Ns/Nc |
| ☐ Trámites con la Seguridad Social | |

(9) ¿En qué ámbitos ha realizado trámites en el último año?

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ☐ Sanidad | ☐ Hacienda |
| ☐ Educación | ☐ Trabajo |
| ☐ Dependencia y asuntos sociales | ☐ Empresa |
| ☐ Vivienda | ☐ Turismo |

- | | |
|--|--|
| ☐ Transporte | ☐ Cultura |
| ☐ Agricultura, ganadería y pesca | ☐ Deporte |
| ☐ Medio ambiente (recursos hídricos, residuos...) | ☐ Función Pública |
| | ☐ Ns/Nc |

(10) En general, ¿cómo valora la agilidad de la respuesta administrativa en los trámites realizados?

	Muy ágil	Bastante ágil	Ni ágil ni lento	Bastante lento	Muy lento	Ns/Nc
Ayuntamiento						
Consell Insular						
Comunitat Autònoma						
Estado						

(11) En general, ¿cómo valora la complejidad de la respuesta administrativa en los trámites realizados?

	Muy fácil	Bastante fácil	Ni fácil ni difícil	Bastante difícil	Muy difícil	Ns/Nc
Ayuntamiento						
Consell Insular						
Comunitat Autònoma						
Estado						

BLOQUE 3. CANALES DE RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

(12) ¿Qué canal utiliza normalmente para realizar trámites administrativos? Ordene de 1 (el canal más utilizado) hasta máximo 3 (el canal menos utilizado) opciones.

- ☐ Presencial
- ☐ Internet o sede electrónica
- ☐ Teléfono (llamada)
- ☐ Gestoría
- ☐ Representante o intermediario
- ☐ Aplicación móvil (ChatBox, Whats App...)
- ☐ Otro
- ☐ Ns/Nc

(13) ¿Por qué utiliza principalmente el canal marcado en primera opción? Marque un máximo de 2 opciones.

- ☐ Es más rápido
- ☐ Es más fácil
- ☐ Recibo asesoramiento
- ☐ Es el único que conozco
- ☐ Es el que me inspira más confianza
- ☐ Tengo dificultades con otros canales
- ☐ Depende del trámite
- ☐ Otro
- ☐ Ns/Nc

BLOQUE 4. COMPLEJIDAD Y CLARIDAD DE LOS TRÁMITES

(14) ¿Cree que es útil la información que ofrece la administración para la realización de trámites de forma ágil?

	Muy útil	Bastante útil	Regular	Poco útil	Nada útil	Ns/Nc
Ayuntamiento						
Consell Insular						
Comunitat Autònoma						
Estado						

(15) ¿Considera que la Administración le solicita, desde su punto de vista, documentación excesiva o innecesaria para la realización de los trámites?

	A menudo	A veces	Casi nunca	Nunca	Ns/Nc
Ayuntamiento					
Consell Insular					
Comunitat Autònoma					
Estado					

(16) ¿Cómo valora los plazos para resolver los trámites administrativos?

	Muy razonables	Razonables	Normales	Largos	Muy largos	Ns/Nc
Ayuntamiento						
Consell Insular						
Comunitat Autònoma						
Estado						

(17) ¿Suele saber a qué administración dirigirse para realizar cada trámite?

- ☐ Sí
- ☐ A veces
- ☐ No
- ☐ Ns/Nc

(18) ¿Qué dificultades encuentra al realizar trámites administrativos? Ordene de 1 (mayor dificultad) hasta máximo 4 (menor dificultad) opciones.

- | | |
|--|--|
| ☐ Falta de información clara | ☐ Problemas de identificación |
| ☐ Formularios complejos | ☐ Dificultad para adjuntar la documentación |
| ☐ Demasiados documentos requeridos | ☐ Dificultad para encontrar los trámites |
| ☐ Problemas técnicos en la web | ☐ Ninguna de las anteriores |
| ☐ Tiempos de espera de respuesta largos | ☐ Ns/Nc |
| ☐ Dificultad para conseguir cita | |

(19) ¿En qué medida necesita ayuda de otra persona o de una gestoría para completar un trámite?

- ☐ Siempre
- ☐ A menudo
- ☐ A veces
- ☐ Casi nunca
- ☐ Nunca
- ☐ Ns/Nc

(20) ¿Considera que la administración ofrece suficiente ayuda cuando una persona tiene dificultades para tramitar?

	Sí, claramente	Sí, en parte	No demasiada	No, en absoluto	Ns/Nc
Ayuntamiento					
Consell Insular					
Comunitat Autònoma					
Estado					

(21) ¿Cree que la simplificación administrativa debería ser una prioridad para el Govern de les Illes Balears?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Ns/Nc

(22) ¿Qué medidas cree que ayudarían más a simplificar los trámites administrativos? Ordene de 1 (más ayuda) hasta máximo 3 (menos ayuda) opciones.

- | | |
|--|---|
| ☐ Reducción de la documentación requerida | ☐ Agilidad en los tiempos de respuesta al ciudadano |
| ☐ Formularios más simples | ☐ Fomento de la declaración responsable* como herramienta de agilización de los procedimientos |
| ☐ Claridad de las instrucciones de los trámites | ☐ Ns/Nc |
| ☐ Mayor atención personalizada | |
| ☐ Mejor coordinación entre administraciones | |

* Declaración responsable: un formulario que el ciudadano firma donde indica, bajo su propia responsabilidad, que cumple previamente con todas las normas y requisitos que exige la ley para un trámite concreto.

BLOQUE 5. VALORACIÓN Y SATISFACCIÓN GENERAL

(23) En general, ¿qué grado de satisfacción tiene con los trámites administrativos?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Ns/Nc

(23.bis) PREGUNTA DE FILTRO. En caso de responder “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho” en la pregunta 31. ¿Qué le genera más insatisfacción en un trámite administrativo?

	El tiempo de espera	La documentación que piden	La dificultad para entenderlo	La falta de información	Los problemas técnicos	Tener que acudir varias veces	Otro motivo	Ns/Nc
Ayuntamiento								
Consell Insular								
Comunitat Autònoma								
Estado								

(24) En caso de responder “Otro motivo” en la pregunta 23.bis. Indique cuál es el otro motivo de insatisfacción (si lo desea).

(25) Si tuviera que poner una nota general al funcionamiento administrativo en cuanto a la simplificación de los trámites, ¿cuál pondría? Valore de 0 (funcionamiento muy malo) a 10 (funcionamiento inmejorable), en función de la administración en cuestión.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Ayuntamiento												
Consell Insular												
Comunitat Autònoma												
Estado												

BLOQUE 6. OTRAS CUESTIONES

(26) ¿Cuál es su nivel máximo de estudios finalizados?

- ☐ Sin estudios / Primaria incompleta
- ☐ Primaria
- ☐ ESO / Secundaria Obligatoria
- ☐ Bachillerato / FP media
- ☐ FP superior
- ☐ Universitarios (grado/licenciatura)
- ☐ Máster/Doctorado

(27) ¿Cuál es su situación laboral actual?

- ☐ Trabajo por cuenta ajena
- ☐ Trabajo por cuenta propia
- ☐ En desempleo (buscando empleo)
- ☐ Estudiante
- ☐ Jubilado/a
- ☐ Tareas del hogar / cuidados no remunerados
- ☐ Incapacidad / baja de larga duración
- ☐ Otra

(28) ¿Cuántos ingresos brutos anuales recibió en el año 2025?

- ☐ Menos de 18.000€
- ☐ 18.000€ - 25.000€
- ☐ 25.001€ - 35.000€
- ☐ 35.001€ - 50.000€
- ☐ 50.001€ - 75.000€
- ☐ Más de 75.000€

¡Gracias por su colaboración!
