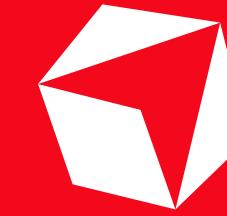




Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Presidencia e Igualdad
Lehendakaritza eta Berdintasun Departamentua



OFICINA
DE ANÁLISIS Y
PROSPECTIVA
DE NAVARRA

NAFARROAKO
ANALISI ETA
PROSPEKTIBA
BULEGOA

ENCUESTA SOBRE LA **CONFIANZA** **CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES** Y SU PERCEPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN NAVARRA (2025)

Parte II Percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos

ÍNDICE

3 INTRODUCCIÓN

5 CUESTIONES CLAVE


7 OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

9 METODOLOGÍA

12 RESULTADOS

ENCUESTA SOBRE LA **CONFIANZA**
CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES
Y SU PERCEPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS EN NAVARRA (2025)

PARTE II. PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

 OFICINA
DE ANÁLISIS Y
PROSPECTIVA
DE NAVARRA | NAFARROAKO
ANALISI ETA
PROSPEKTIBA
BULEGOA

INTRODUCCIÓN

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).

Los principales objetivos de la encuesta serían analizar la legitimidad y la confianza ciudadana en las instituciones y servicios públicos como pilares de las políticas públicas y ofrecer una visión general de cómo la ciudadanía percibe el funcionamiento de estos servicios.

Además, se trata de identificar las necesidades emergentes y áreas de mejora, especialmente en el contexto de la digitalización. Finalmente, se recogen opiniones sobre calidad democrática, confianza institucional y los principales problemas sociales.

ENCUESTA SOBRE LA **CONFIANZA**
CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES
Y SU PERCEPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS EN NAVARRA (2025)

PARTE II. PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

 OFICINA
DE ANÁLISIS Y
PROSPECTIVA
DE NAVARRA | NAFARROAKO
ANALISI ETA
PROSPEKTIBA
BULEGOA

CUESTIONES
CLAVE

2. CUESTIONES CLAVE


Es importante subrayar las diferencias entre una encuesta de percepción de los servicios públicos y otras encuestas enfocadas en la valoración y evaluación por parte de las personas usuarias de la prestación de un servicio público concreto.

En el caso de la percepción, esta se ve afectada en mayor medida por la opinión pública, mientras que en el segundo caso es la propia experiencia la que configura la valoración que transmite cada ciudadana-o. 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.

Este año se ha añadido un apartado el cual trata de recoger la opinión de la ciudadanía respecto a la calidad democrática, desinformación y canales de información mayoritarios y temas de actualidad. Entre otras cosas, se busca conocer el grado de concordancia con varias afirmaciones que se presentan sobre varios temas de constante debate en la opinión pública, descubrir si la ciudadanía percibe la existencia de crispación política en Navarra, junto a su grado de preocupación y determinar el grado de conocimiento acerca de la **Agenda 2030** (plan de acción aprobado por la ONU para favorecer el desarrollo sostenible e igualitario).

ENCUESTA SOBRE LA **CONFIANZA**
CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES
Y SU PERCEPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS EN NAVARRA (2025)

PARTE II. PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

 OFICINA
DE ANÁLISIS Y
PROSPECTIVA
DE NAVARRA | NAFARROAKO
ANALISI ETA
PROSPEKTIBA
BULEGOA

OBJETIVOS DE
LA ENCUESTA **3**

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.

5

Recoger la percepción de la ciudadanía sobre aspectos relacionados con la calidad democrática, confianza institucional y principales problemas de la sociedad navarra.

ENCUESTA SOBRE LA **CONFIANZA**
CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES
Y SU PERCEPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS EN NAVARRA (2025)

PARTE II. PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

 OFICINA
DE ANÁLISIS Y
PROSPECTIVA
DE NAVARRA | NAFARROAKO
ANALISI ETA
PROSPEKTIBA
BULEGOA

METODOLOGÍA **4**

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este estudio la empresa Sigma Dos encuestó telefónicamente en Navarra a 1.600 personas residentes en Navarra de 18 años o más, a partir de un cuestionario elaborado por la Oficina de Análisis y Prospección (OAP). Para la muestra se configuró una distribución proporcional en base al sexo, la edad, el tamaño del hábitat y la zona geográfica (agrupación propia que parte de la Zonificación Navarra 2000).

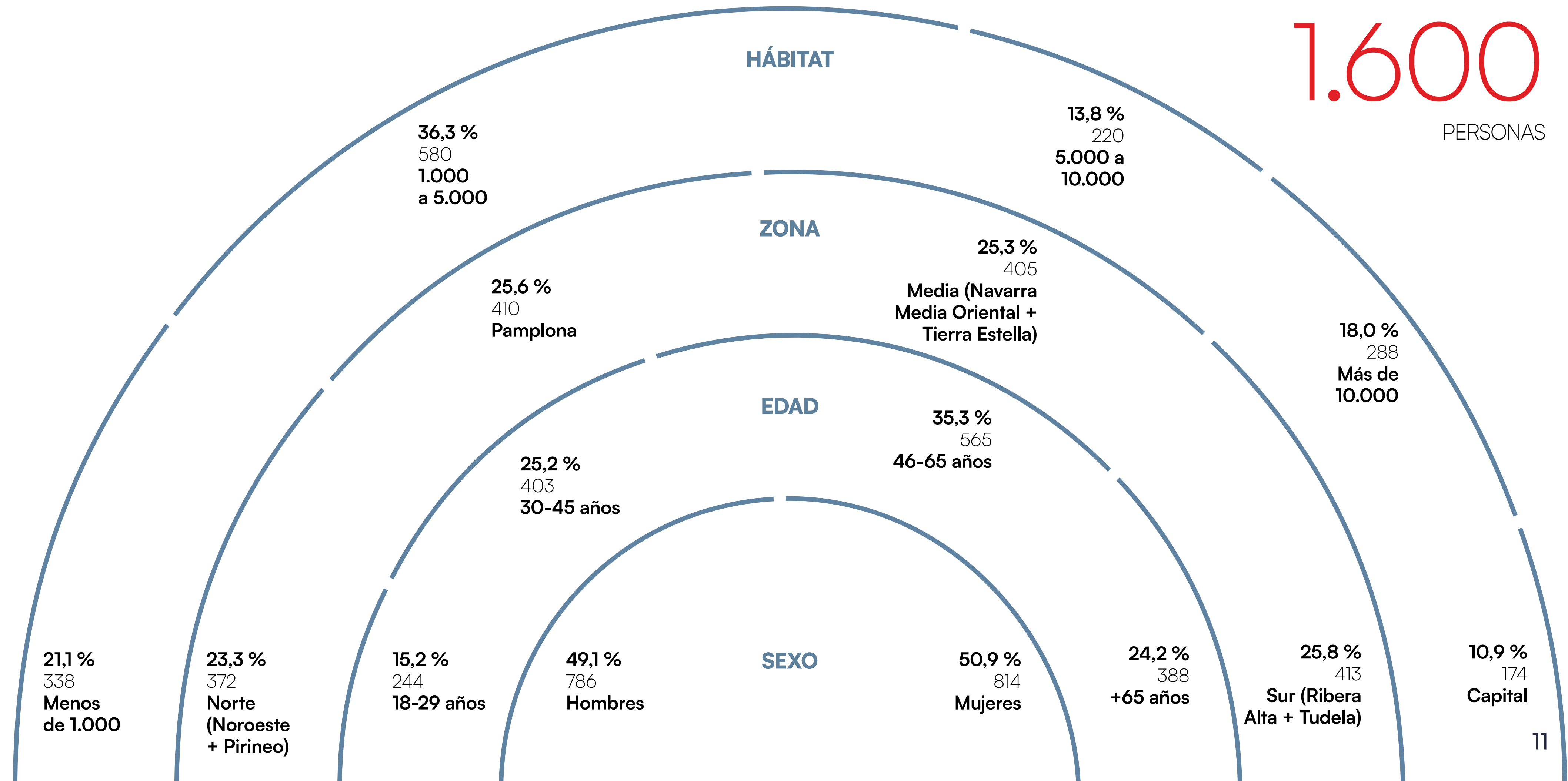
Cabe señalar que en varias de las preguntas donde para responder se aludía a una escala del 0 a 10, los valores se han agrupado para facilitar la comprensión de los resultados. Así pues, se han agrupado de la siguiente manera: 0, 1, 2 en un grupo con una posición muy negativa, 3 y 4 en una posición bastante negativa, 5 en una posición intermedia, 6 y 7 en una posición bastante positiva y 8, 9 y 10 en una posición muy positiva.

TABLA 1: FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA REALIZADA EN 2025

Tamaño de la muestra	1.600
Tipo de muestreo	Muestra aleatoria por cuotas de sexo, edad, hábitat y zona UT
Nivel de confianza	95%
Margen de error	+/- 2%
Técnica	Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI)
Trabajo de campo	5 al 31 de mayo de 2025


Fuente: Encuesta de percepción ciudadana en la prestación de servicios públicos de Navarra 2025

GRÁFICO 0: PRINCIPALES VARIABLES DE LA ENCUESTA REALIZADA EN 2025



ENCUESTA SOBRE LA **CONFIANZA**
CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES
Y SU PERCEPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS EN NAVARRA (2025)

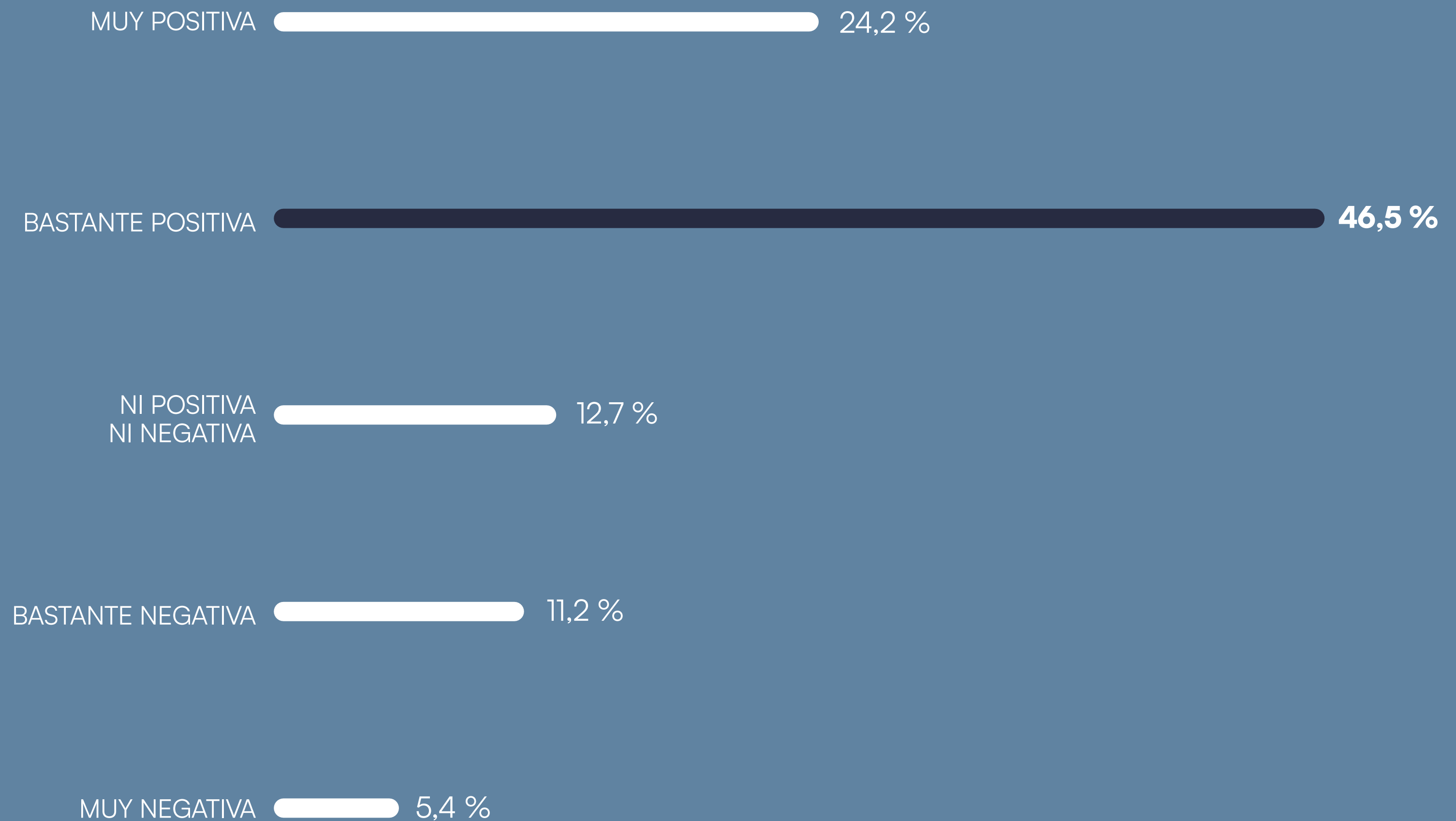
PARTE II. PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

 OFICINA
DE ANÁLISIS Y
PROSPECTIVA
DE NAVARRA | NAFARROAKO
ANALISI ETA
PROSPEKTIBA
BULEGOA

5
RESULTADOS

GRÁFICO 1. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN NAVARRA



¿? —

De forma general,
¿cómo evalúa el
funcionamiento de
las Administraciones
Públicas en Navarra?

6,1

NOTA MEDIA

GRÁFICO 2. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN NAVARRA POR RANGOS DE EDAD

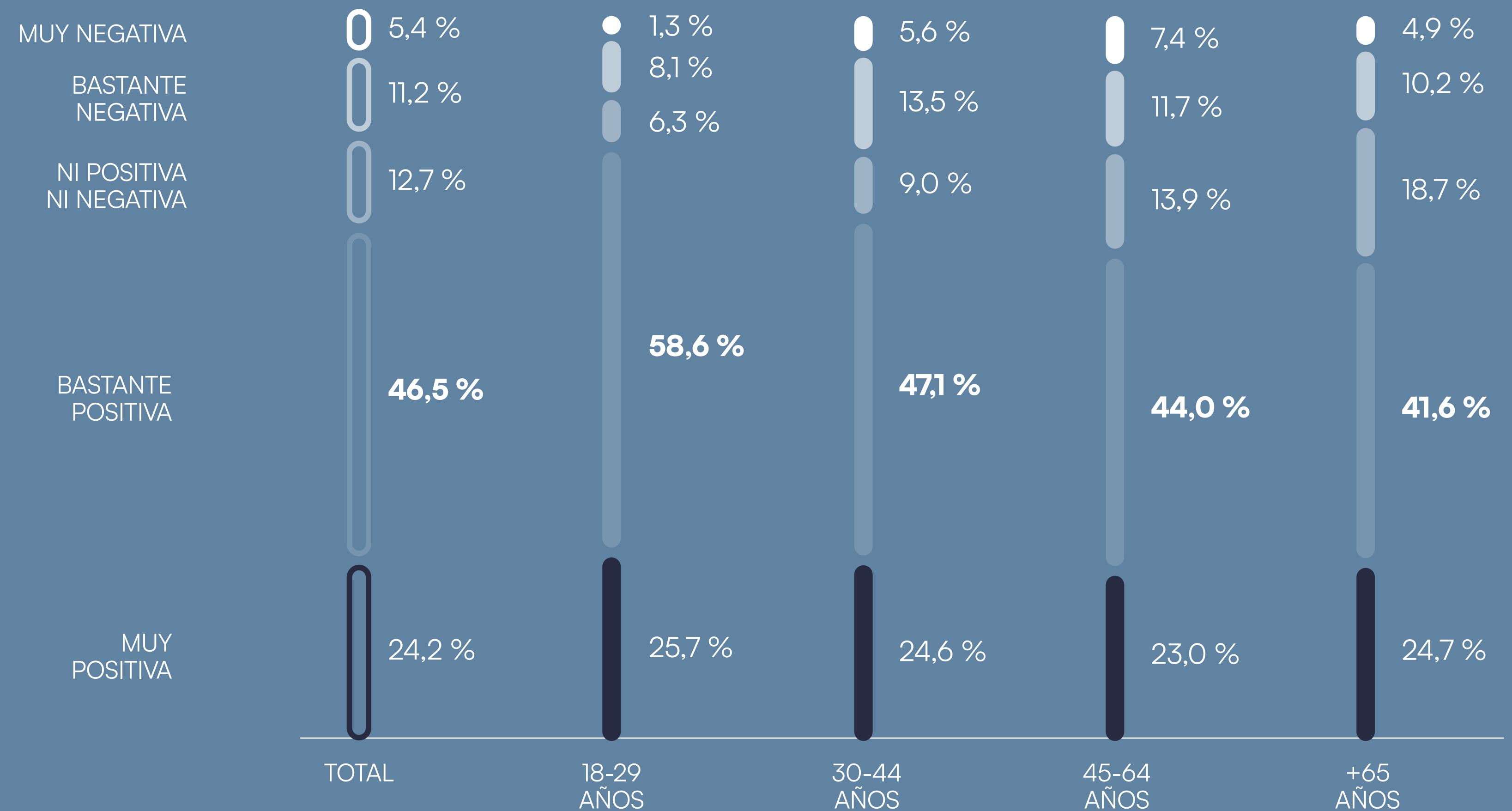


GRÁFICO 3. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN NAVARRA POR LUGAR DE NACIMIENTO

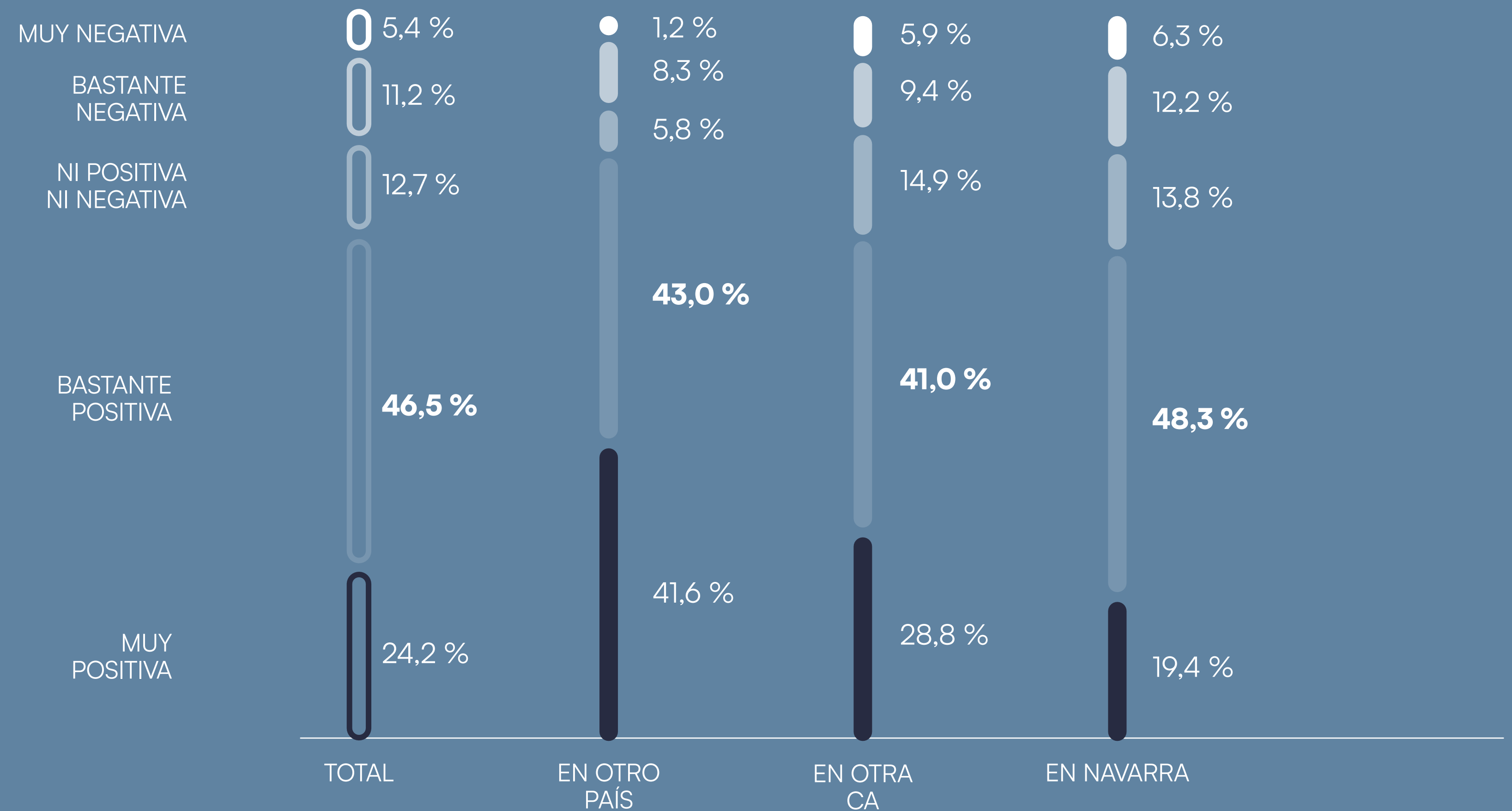


GRÁFICO 4. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN NAVARRA POR ZONA GEOGRÁFICA

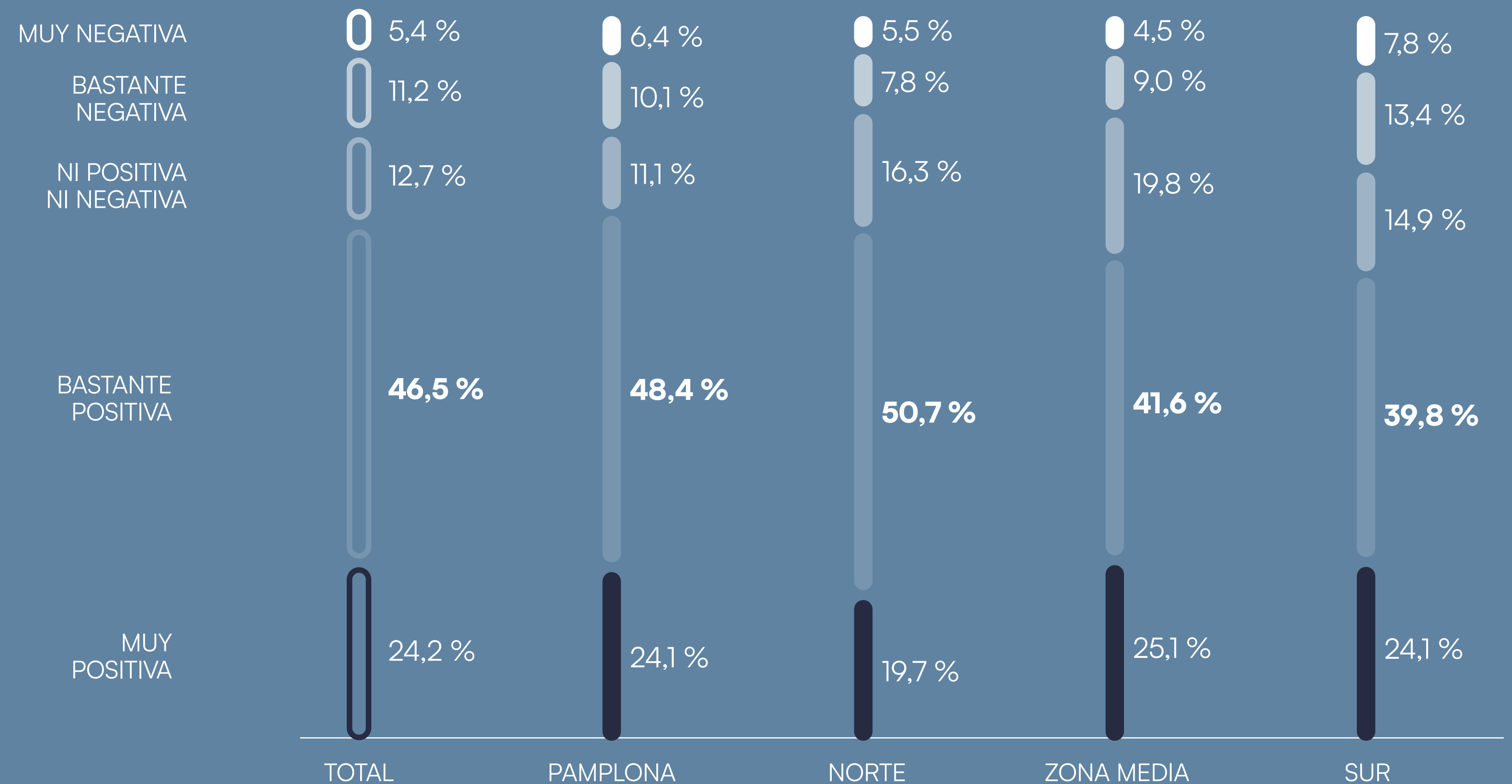


GRÁFICO 5. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN NAVARRA POR ÚLTIMOS ESTUDIOS ALCANZADOS

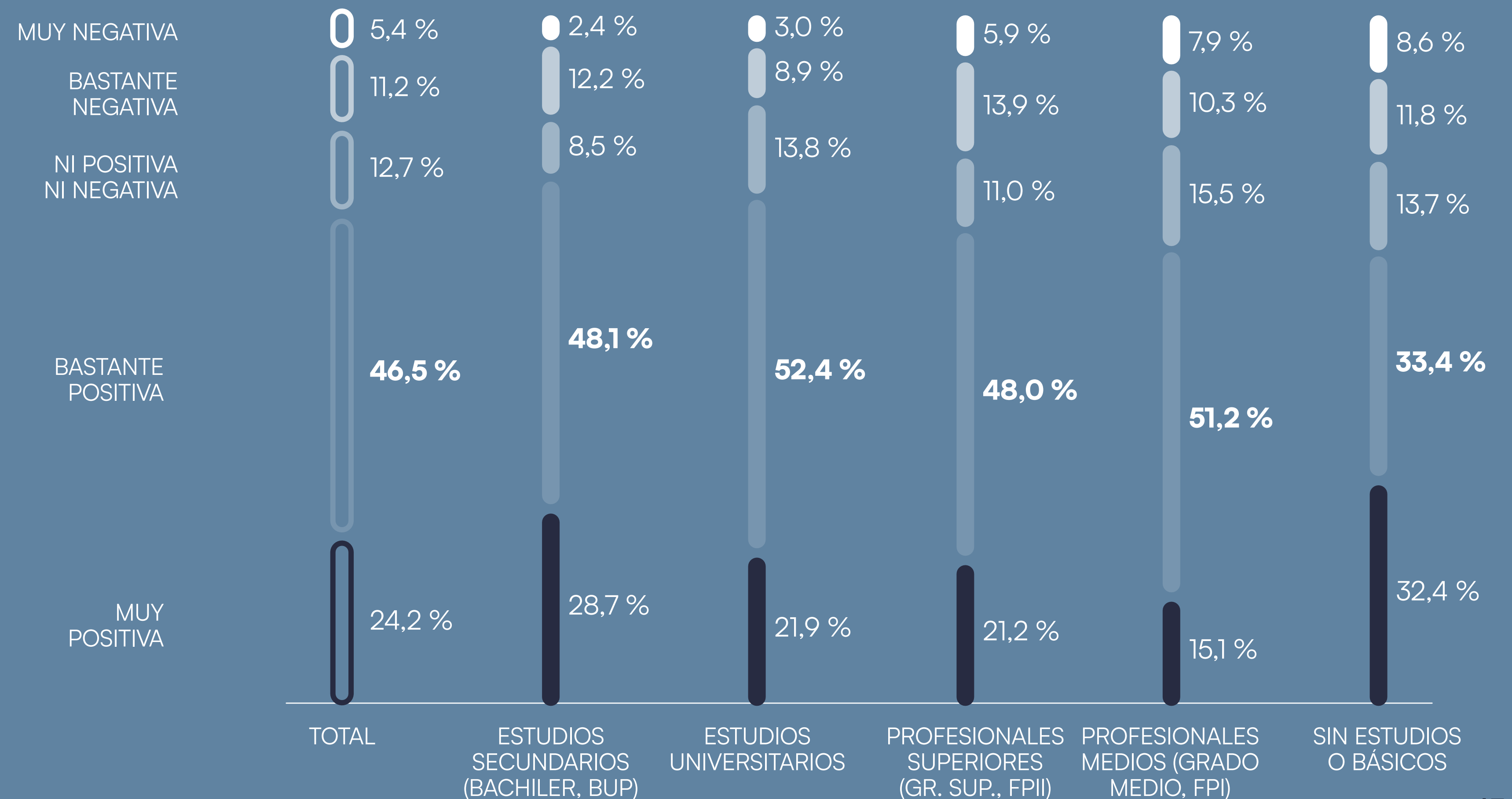


GRÁFICO 6. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN NAVARRA POR SITUACIÓN LABORAL

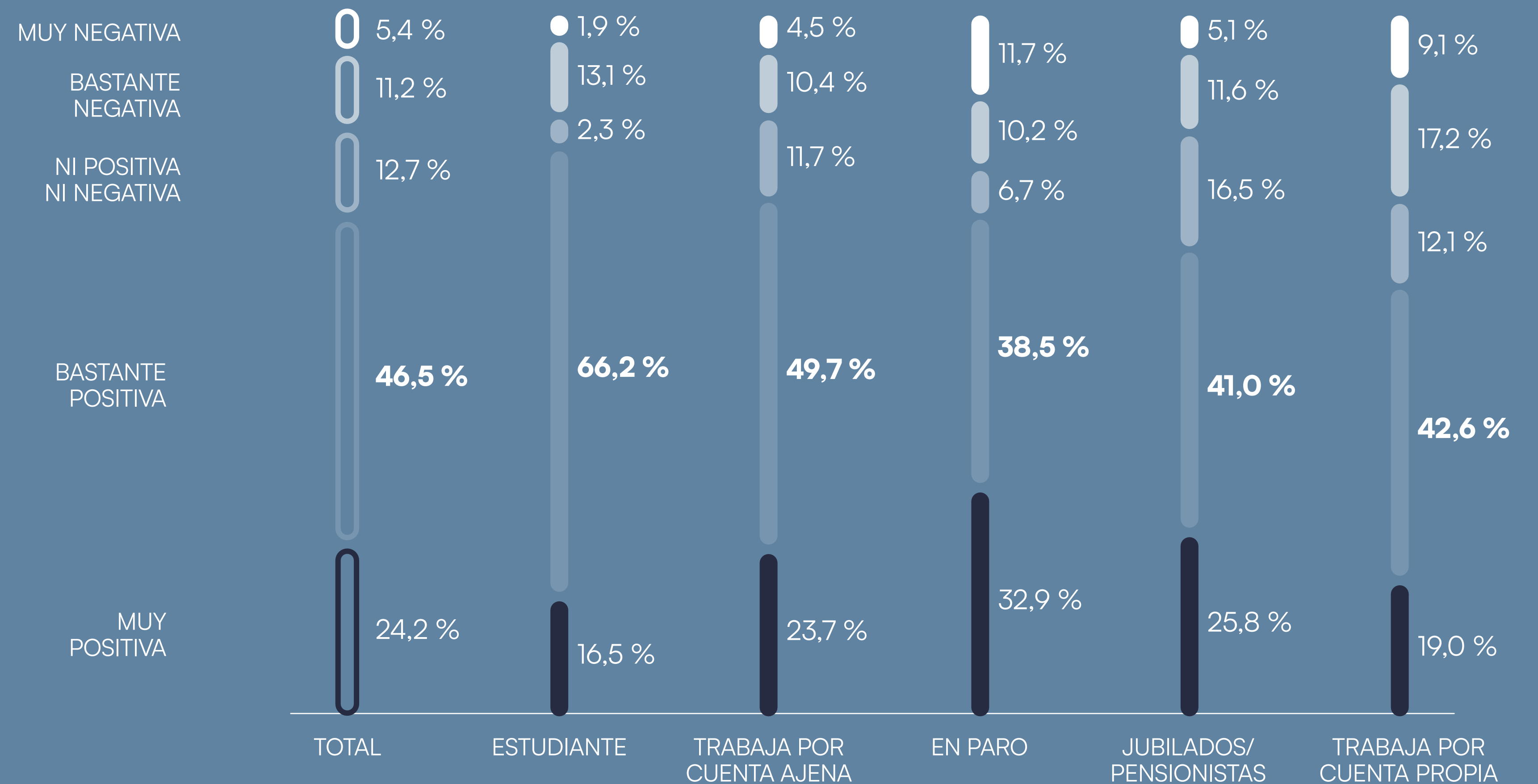


GRÁFICO 7. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA HORA DE REALIZAR “GESTIONES O TRÁMITES ADMINISTRATIVOS”

MUY POSITIVA  26,7 %

BASTANTE POSITIVA  **39,7 %**

NI POSITIVA
NI NEGATIVA  14,8 %

BASTANTE NEGATIVA  11,4 %

MUY NEGATIVA  7,4 %



Y concretamente, a
la hora de realizar
“gestiones o trámites
administrativos”,
¿cómo valora del 0 al
10 el funcionamiento
de los servicios
públicos en Navarra?

6,1

NOTA MEDIA

**GRÁFICO 8. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
 A LA HORA DE REALIZAR “GESTIONES O TRÁMITES ADMINISTRATIVOS” POR RANGOS DE EDAD**

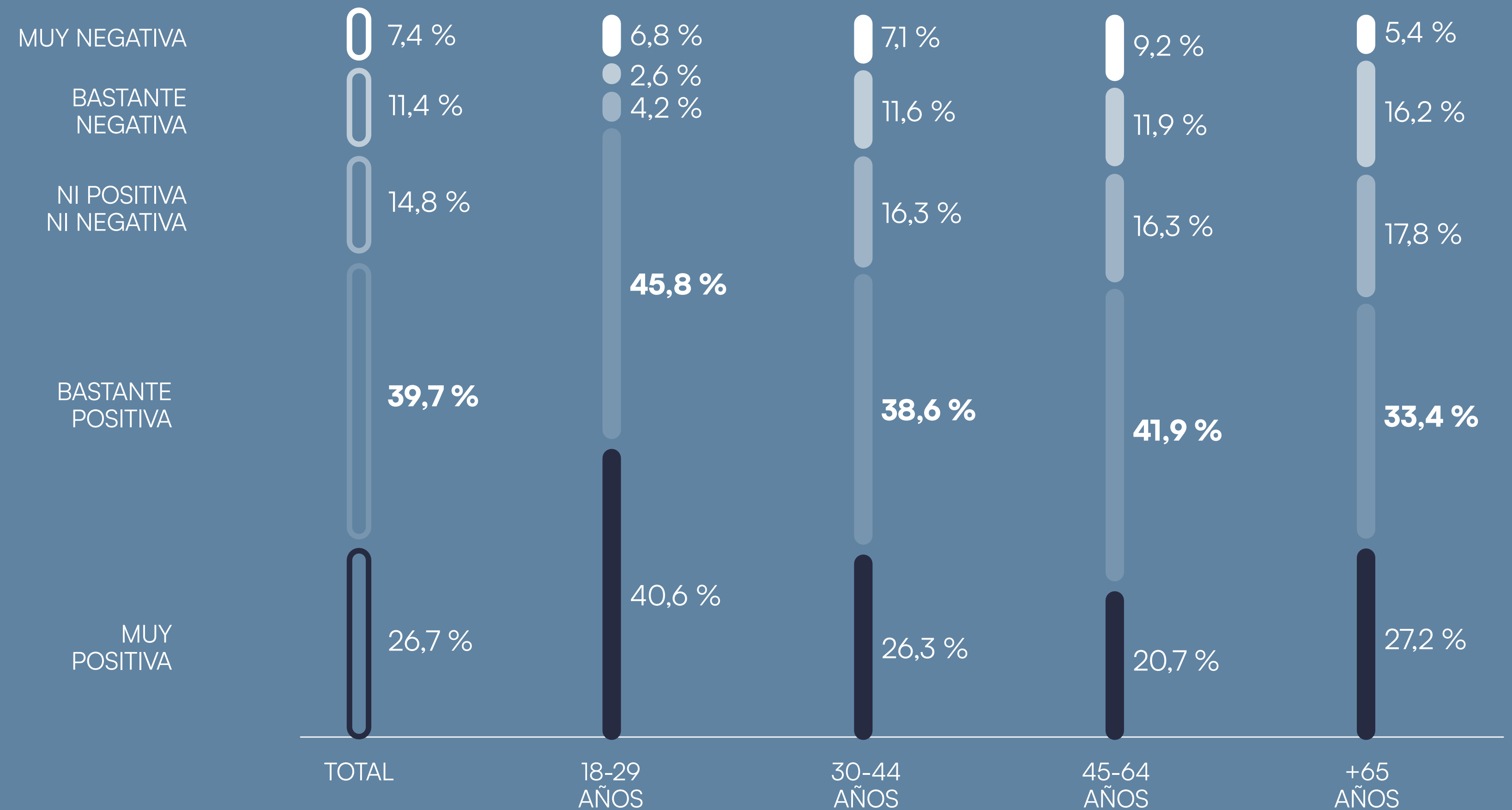


GRÁFICO 9. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA HORA DE REALIZAR “GESTIONES O TRÁMITES ADMINISTRATIVOS” POR LUGAR DE NACIMIENTO

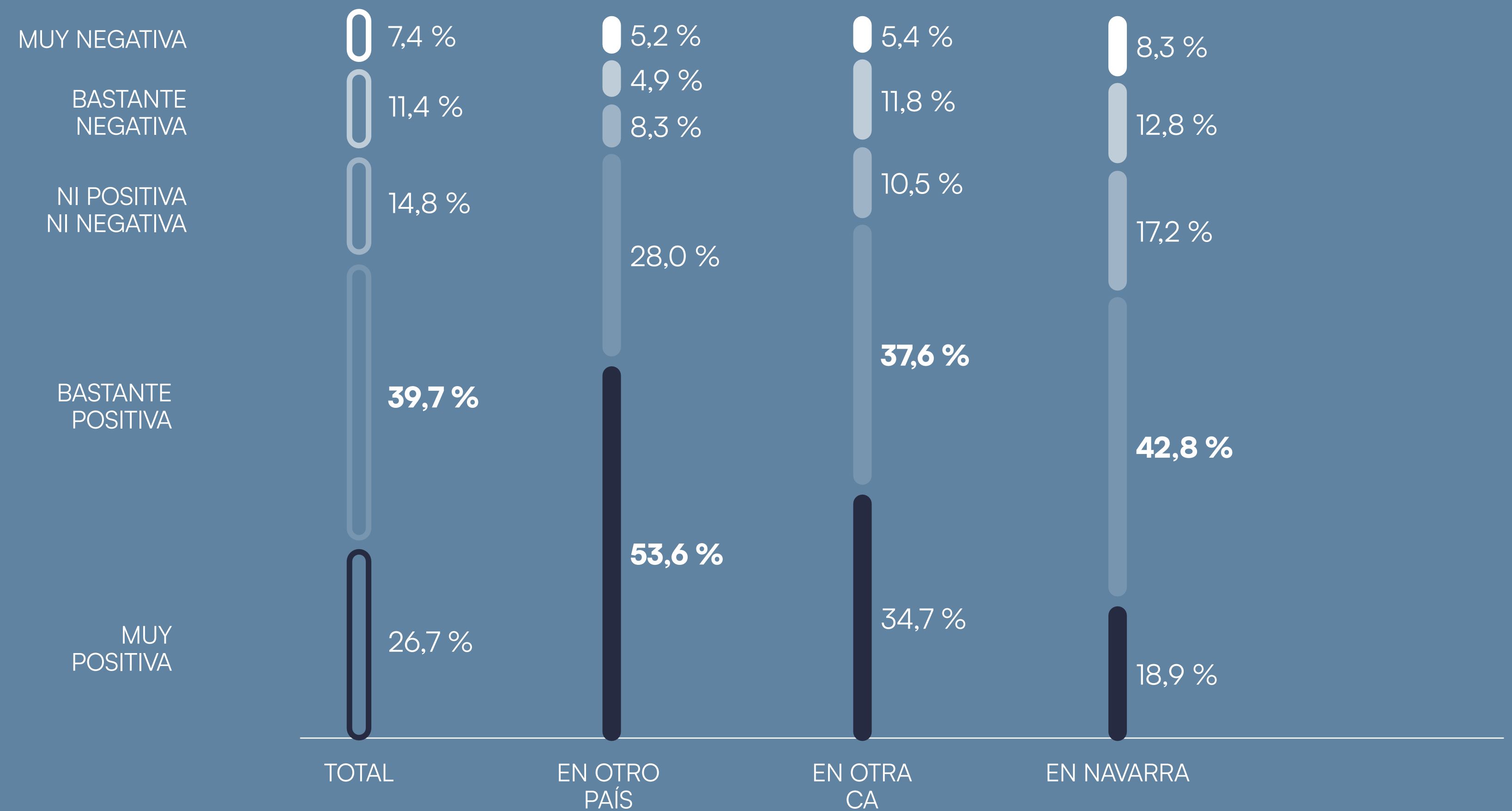


GRÁFICO 10. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA HORA DE REALIZAR “GESTIONES O TRÁMITES ADMINISTRATIVOS” POR ZONA GEOGRÁFICA

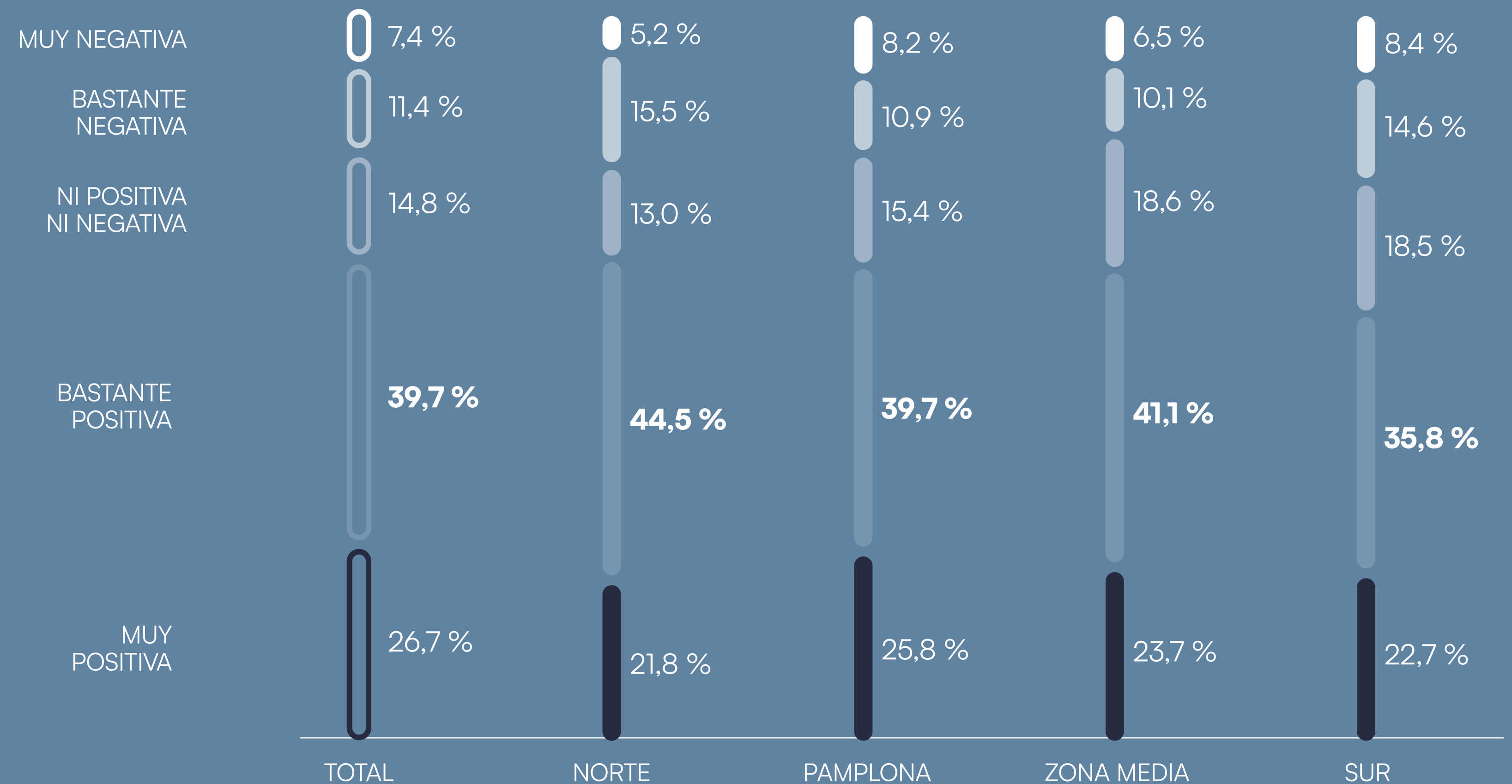
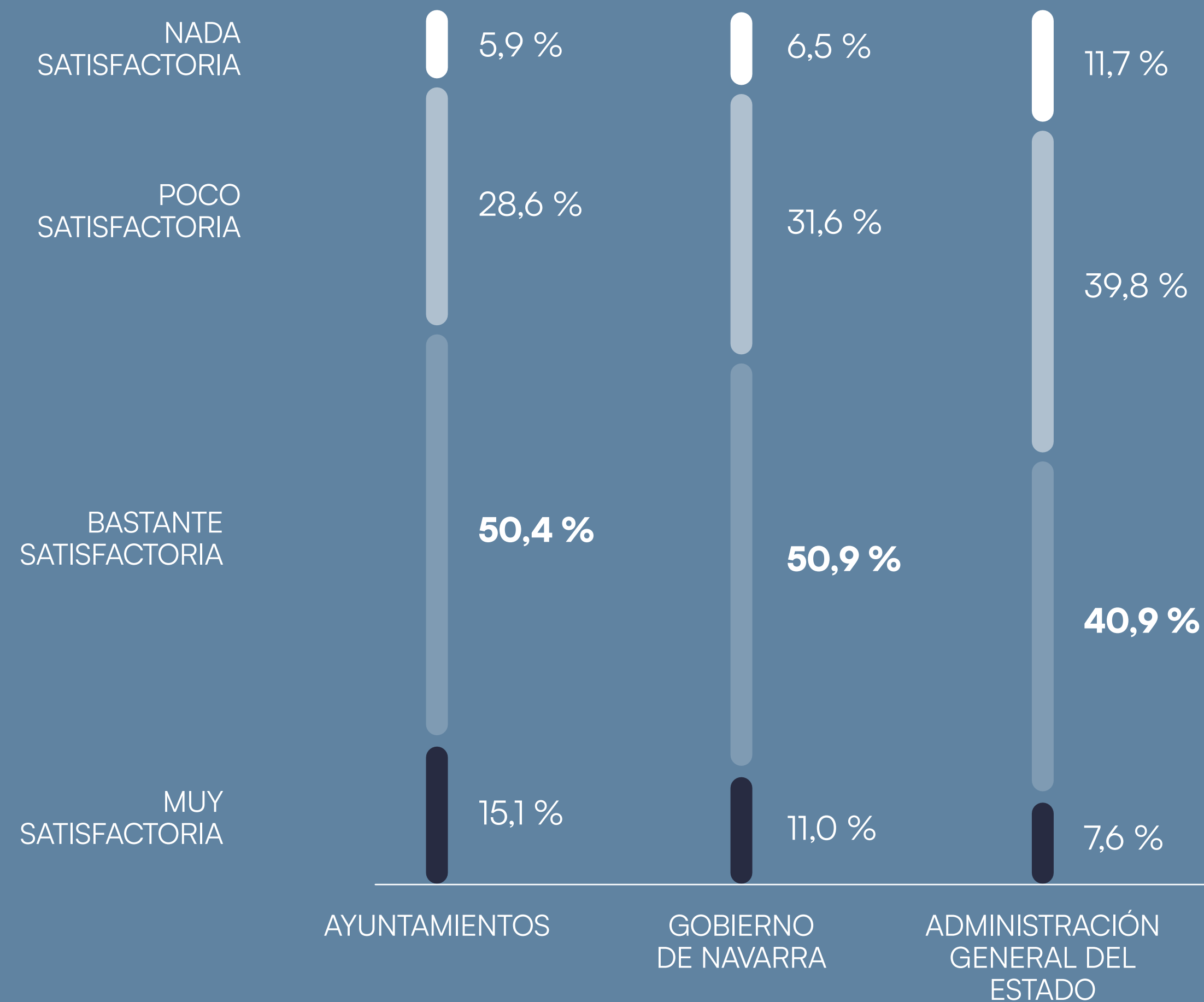
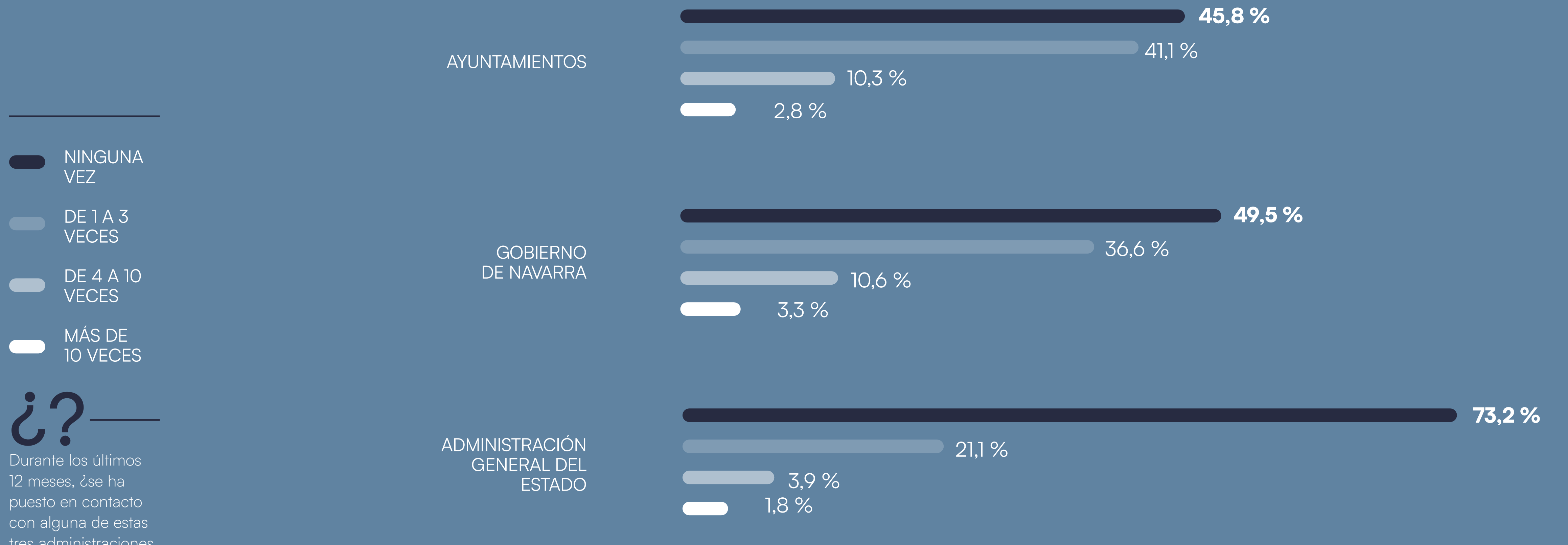


GRÁFICO 11. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS MOSTRADOS POR LAS SIGUIENTES ADMINISTRACIONES



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

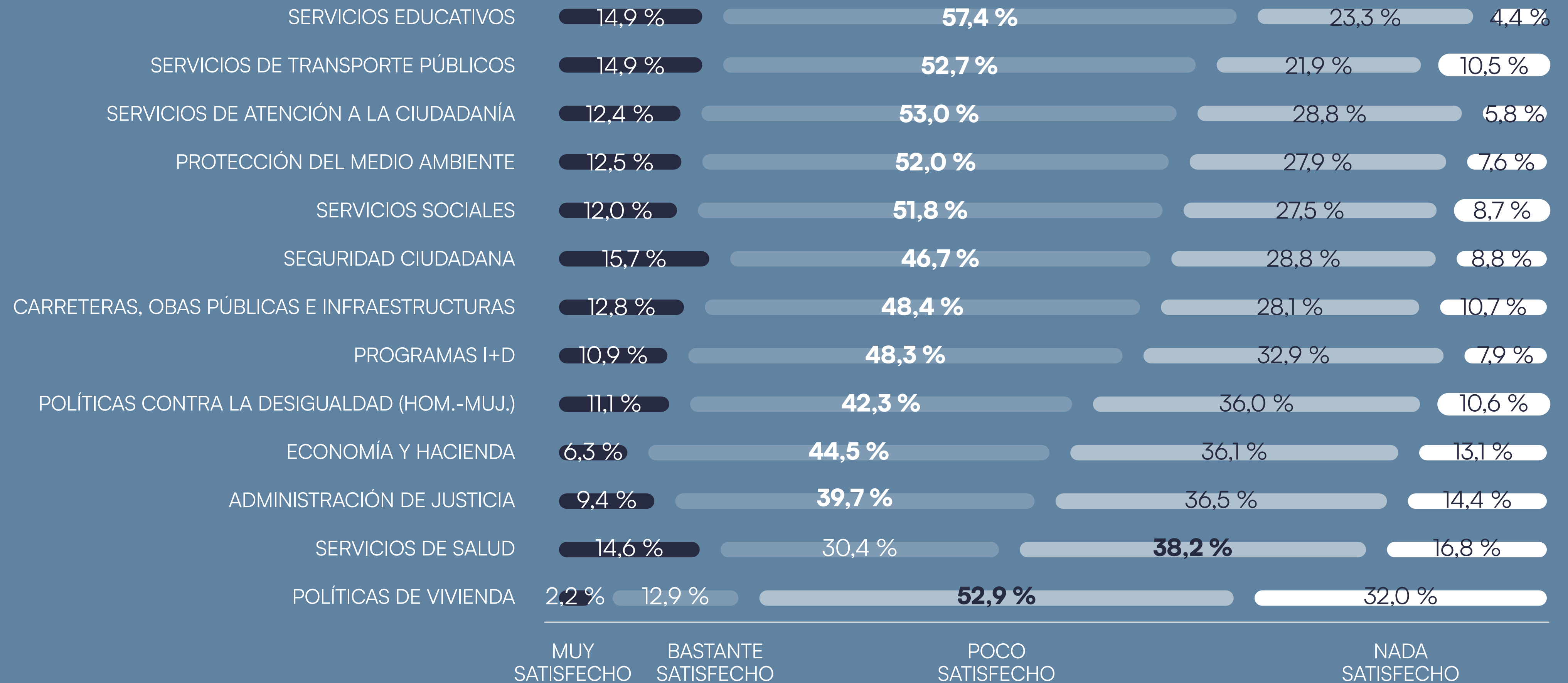
GRÁFICO 12. CONTACTO, DURANTE LOS ÚLTIMOS 12 MESES, CON LAS SIGUIENTES ADMINISTRACIONES



¿?

Durante los últimos 12 meses, ¿se ha puesto en contacto con alguna de estas tres administraciones públicas...?

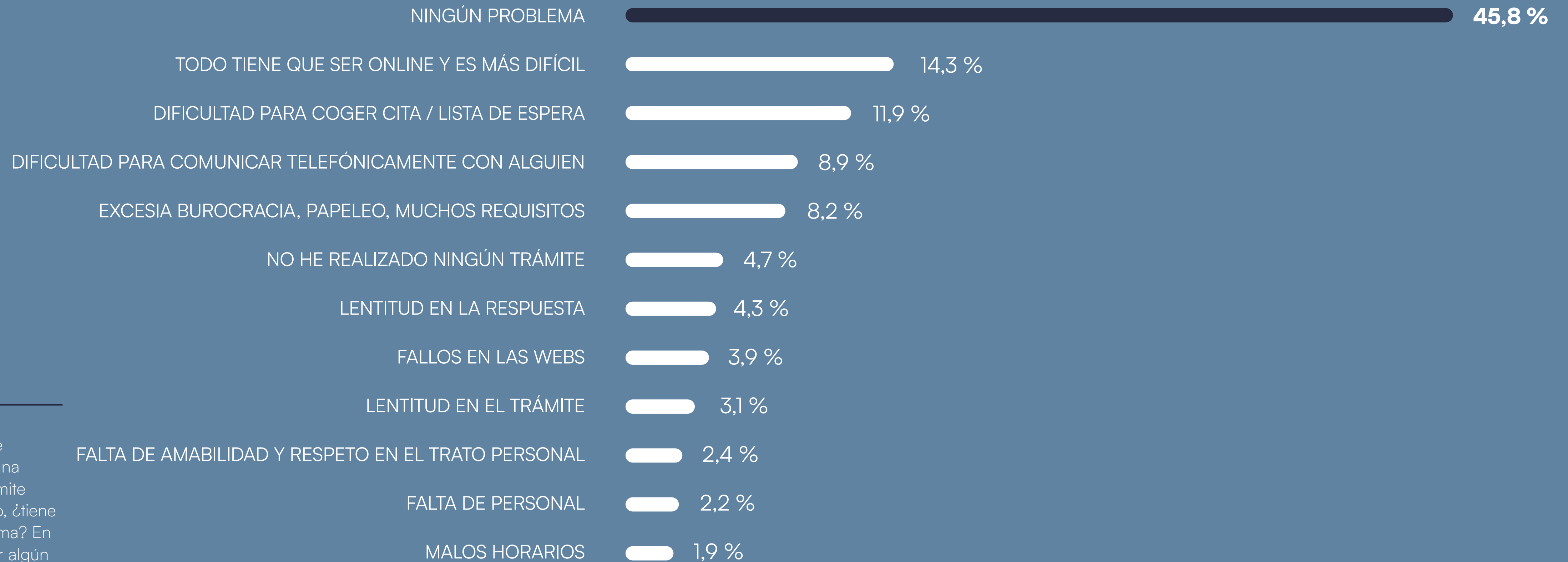
GRÁFICO 13. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES SERVICIOS PÚBLICOS EN NAVARRA¹



¿?
 ¿Cuál es su grado de
 satisfacción con los
 siguientes servicios
 públicos en Navarra?





(1) El orden que
 aparece en el gráfico
 corresponde a la
 suma de los valores
 “Muy satisfecho” y
 “Bastante satisfecho”

GRÁFICO 14. PRINCIPALES PROBLEMAS A LA HORA DE REALIZAR GESTIONES O TRÁMITES ADMINISTRATIVOS



Cuando tiene que realizar una gestión o trámite administrativo, ¿tiene algún problema? En caso de tener algún problema nombre los 3 principales

GRÁFICO 15. FRECUENCIA DE USO DE LOS DIFERENTES MODOS DE CONTACTO A LA HORA DE REALIZAR CONSULTAS O TRAMITES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN NAVARRA

-  A TRAVÉS DE INTERNET
-  POR TELÉFONO
-  EN PERSONA/ PRESENCIAL
-  OTROS



De los siguientes modos de contactar con las administraciones públicas en Navarra para realizar alguna consulta o gestión ¿dígame cual es el que uso más frecuentemente? ¿Y el segundo más frecuente?

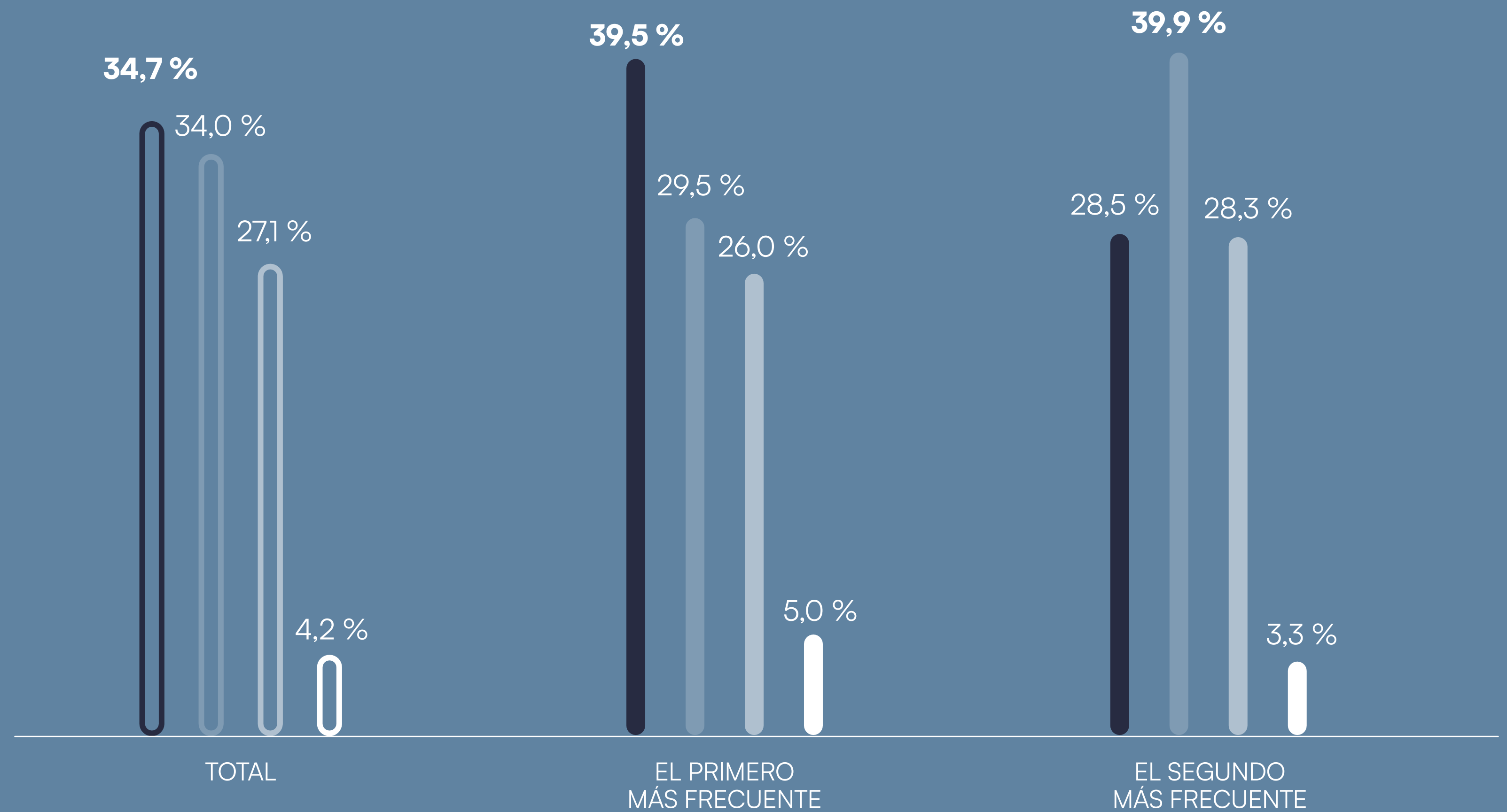


GRÁFICO 16. PREFERENCIA DE USO DE LOS DIFERENTES MODOS DE CONTACTO A LA HORA DE REALIZAR CONSULTAS O TRAMITES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN NAVARRA

- POR TELÉFONO
- EN PERSONA/ PRESENCIAL
- A TRAVÉS DE INTERNET
- OTROS

¿?

Si tuviese que hacer alguna consulta o gestión con las administraciones públicas en Navarra y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración en primer lugar? ¿y en segundo?

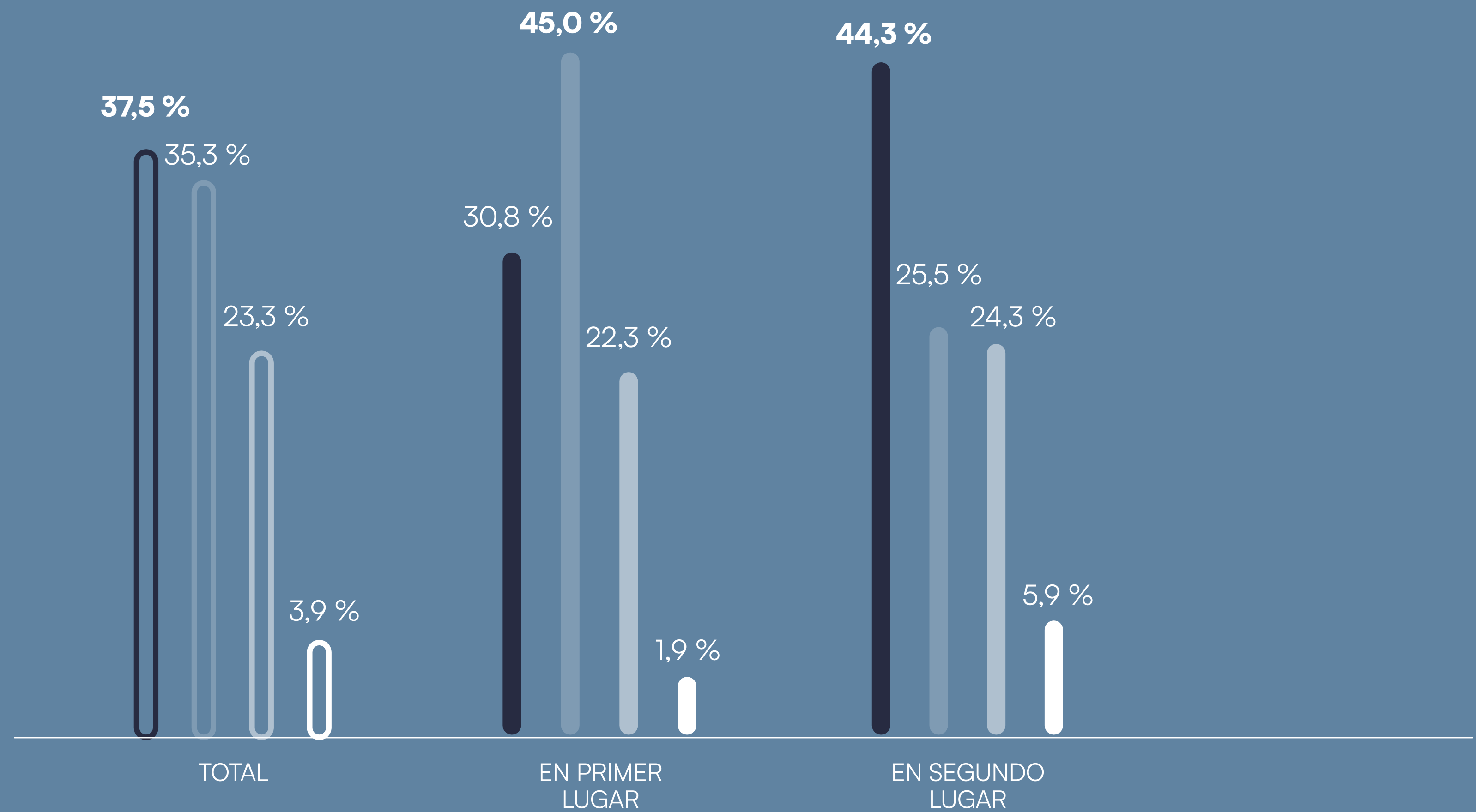






GRÁFICO 17. LUGAR EN EL QUE SE REALIZÓ LA ÚLTIMA GESTIÓN O TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE FORMA PRESENCIAL Y ONLINE

-  ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO
-  GOBIERNO DE NAVARRA
-  AYUNTAMIENTOS

 Ahora nos gustaría conocer su opinión sobre su última experiencia realizando gestiones o trámites DE FORMA PRESENCIAL / ONLINE. ¿Nos podría decir en qué Administración pública tuvo lugar?

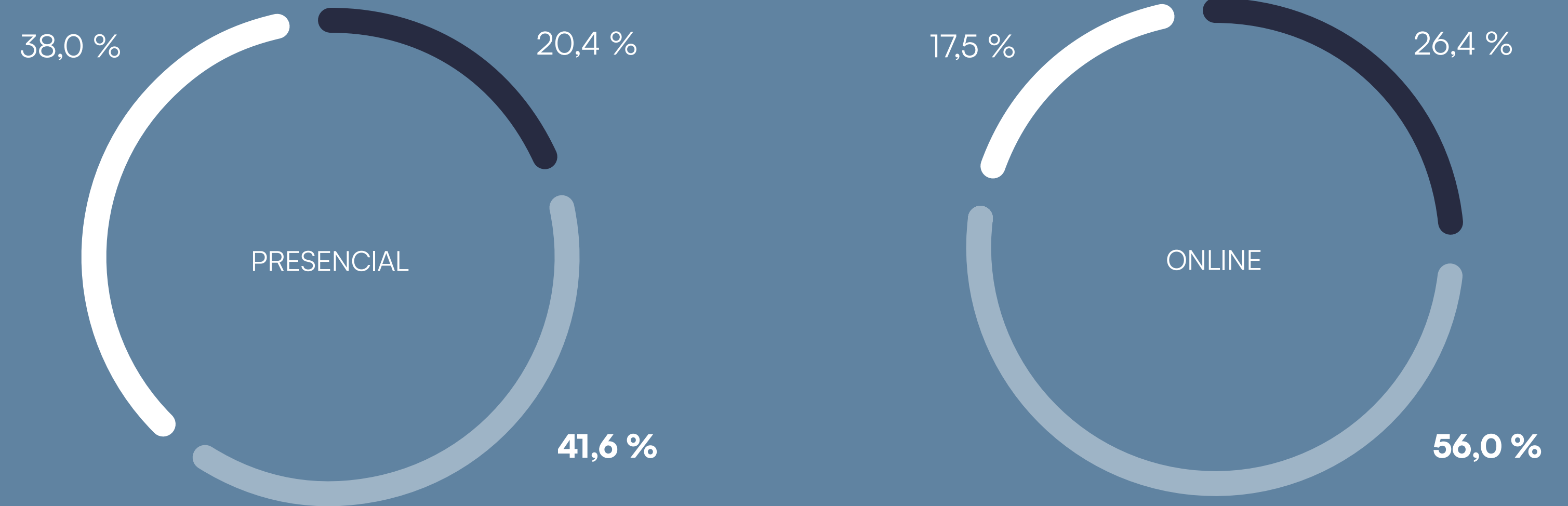
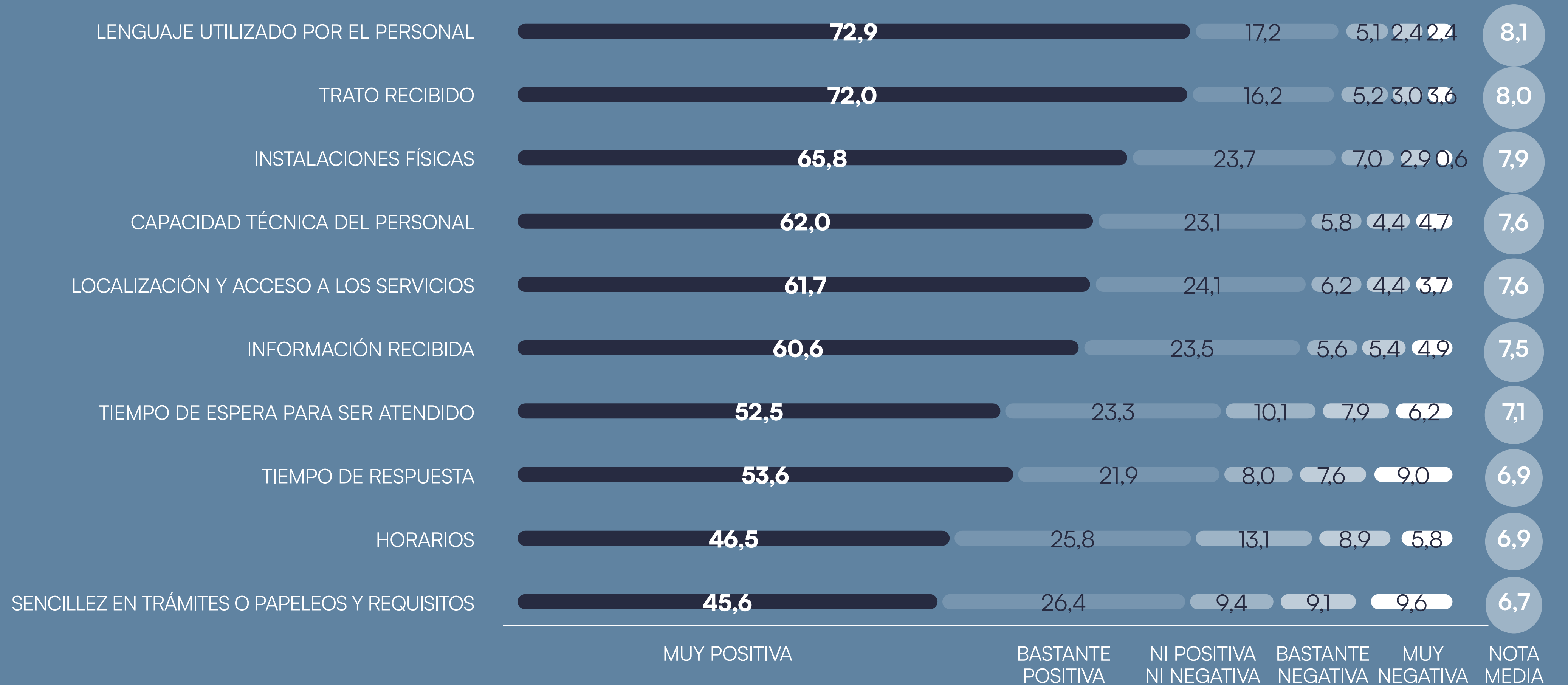
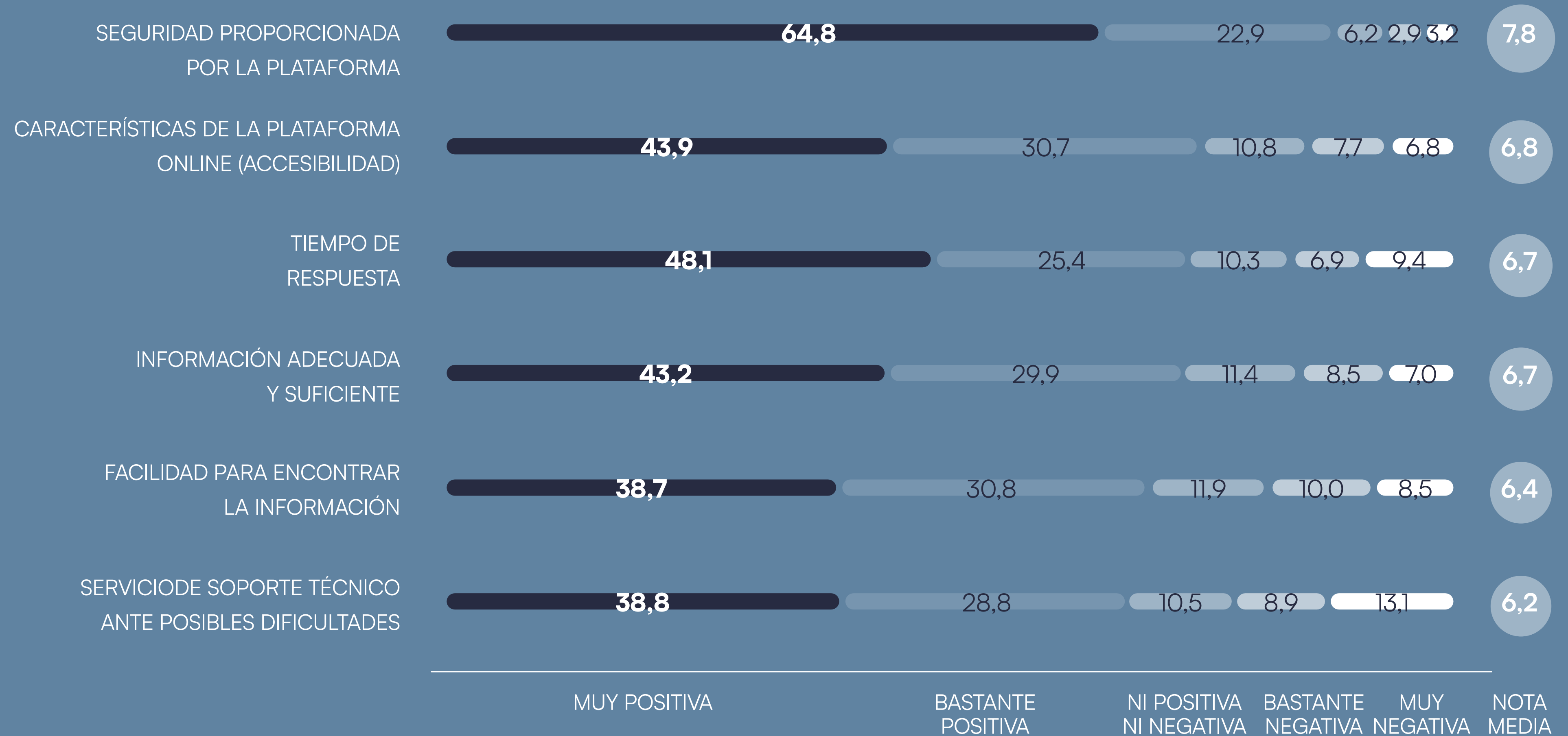


GRÁFICO 18. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN O TRÁMITE ADMINISTRATIVO REALIZADO DE MANERA PRESENCIAL SEGÚN LOS SIGUIENTES ASPECTOS (%)



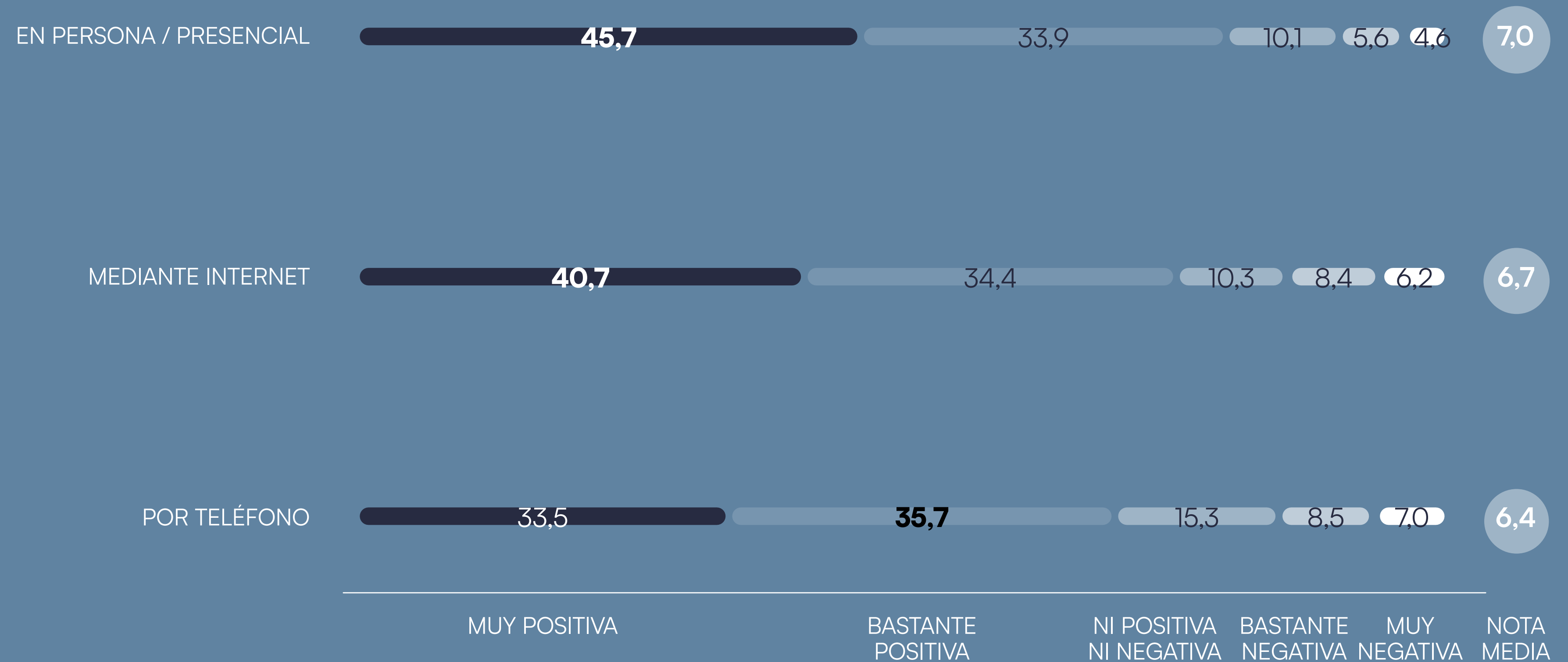
¿?
 Según esta experiencia PRESENCIAL, valore en una escala de 0 a 10 los siguientes aspectos, donde 0 sería una “pésima experiencia” y 10 una “experiencia excelente”.

GRÁFICO 19. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN O TRÁMITE ADMINISTRATIVO REALIZADO DE MANERA ONLINE SEGÚN LOS SIGUIENTES ASPECTOS (%)



¿?
Según esta experiencia DE FORMA ON-LINE, valore en una escala de 0 a 10 los siguientes aspectos, donde 0 sería una “pésima experiencia” y 10 una “experiencia excelente”

GRÁFICO 20. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VALORACIÓN DE LOS DIFERENTES CANALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, GOBIERNO DE NAVARRA (%)

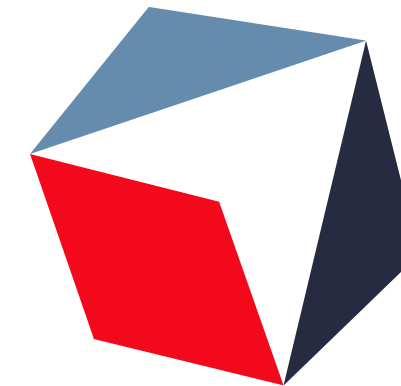


Refiriéndonos concretamente al Gobierno de Navarra ¿cómo valora del 0 al 10 los distintos canales de prestación de sus servicios?



Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua

Departamento de Presidencia e Igualdad
Lehendakaritza eta berdintasun Departamentua



OFICINA
DE ANÁLISIS Y
PROSPECTIVA
DE NAVARRA

NAFARROAKO
ANALISI ETA
PROSPEKTIBA
BULEGOA