

Factoría de Ideas

# Polici a Local y Emergencias 112



Centro de Estudios Andaluc es

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

Edita:

Fundación Pública Andaluza

Centro de Estudios Andaluces.

Consejería de la Presidencia y Administración Local,

Junta de Andalucía

© Fundación Pública Andaluza Centro de Estudios Andaluces

Bailén, 50 — 41001 Sevilla

Tel.: 955 055 210

Fax: 955 055 211

[www.centrodeestudiosandaluces.es](http://www.centrodeestudiosandaluces.es)

Mayo de 2016

# ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO DE POLICÍA LOCAL.....</b>	<b>4</b>
1.1.	Valoración del servicio de los cuerpos de Policía y Guardia Civil.....	4
1.2.	Relación de la ciudadanía con la Policía Local .....	9
1.2.1.	Contacto con la Policía Local en el último año .....	9
1.2.2.	Motivos por los que se dirigió a la Policía Local .....	11
1.2.3.	Expectativas sobre la valoración de la atención recibida .....	12
1.2.4.	Motivos de insatisfacción con el servicio de la Policía Local.....	15
1.2.5.	Percepciones al encontrarse con una patrulla de la Policía Local.....	17
1.3.	Valoración de aspectos asociados a la profesión de Policía Local.....	19
1.3.1.	Cualidades profesionales, formación, medios y dotación.....	19
1.3.2.	Grado de acuerdo con diferentes afirmaciones referidas al salario, al prestigio o la utilidad social.....	22
1.3.3.	La situación de la mujer en el cuerpo de Policía Local .....	24
1.3.4.	Prestación de servicios igualitarios según identidad o pertenencia .....	26
1.4.	Resumen.....	28
<b>2.</b>	<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO EMERGENCIAS 112.....</b>	<b>31</b>
2.1.	Teléfonos de emergencias ante una situación de urgencia.....	31
2.1.1.	Conocimiento de los teléfonos de emergencias a disposición ciudadana...31	
2.1.2.	Teléfonos de emergencias con más uso.....	32
2.2.	Actuación ante una emergencia en el caso de no conocer los teléfonos destinados a tal fin.....	35
2.3.	Canales de contacto con el servicio de Emergencias 112 .....	37
2.4.	Grado de satisfacción con el servicio de Emergencias 112.....	37
2.5.	Probabilidad de acceder a la información relativa a emergencias a través de Internet.....	39
2.6.	Resumen.....	40
<b>3.</b>	<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>41</b>

# 1. Valoración del servicio de Policía Local

## 1.1. Valoración del servicio de los cuerpos de Policía y Guardia Civil

Tanto el Cuerpo Nacional de Policía como la Policía Local y la Guardia Civil son valorados positivamente por la población andaluza con una nota media de entre 6 y 7 puntos. Concretamente, el Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil son los que obtienen una nota superior, próxima a 7 en una escala de valoración de 0 a 10, mientras que el servicio de Policía Local alcanza una calificación algo menor con unas décimas por encima de 6 en la escala. En este caso, la desviación entre las puntuaciones otorgadas y la nota media es la más elevada, lo que significa una mayor variabilidad de opiniones.

Respecto al servicio del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil, las mujeres, quienes residen en ciudades principales, pensionistas sin trabajo anterior o amas de casa, son los grupos más proclives a puntuaciones elevadas. Además, se registra una valoración más positiva a mayor edad, mayor nivel de estudios, mayor nivel de ingresos o mayor tendencia ideológica hacia la derecha.

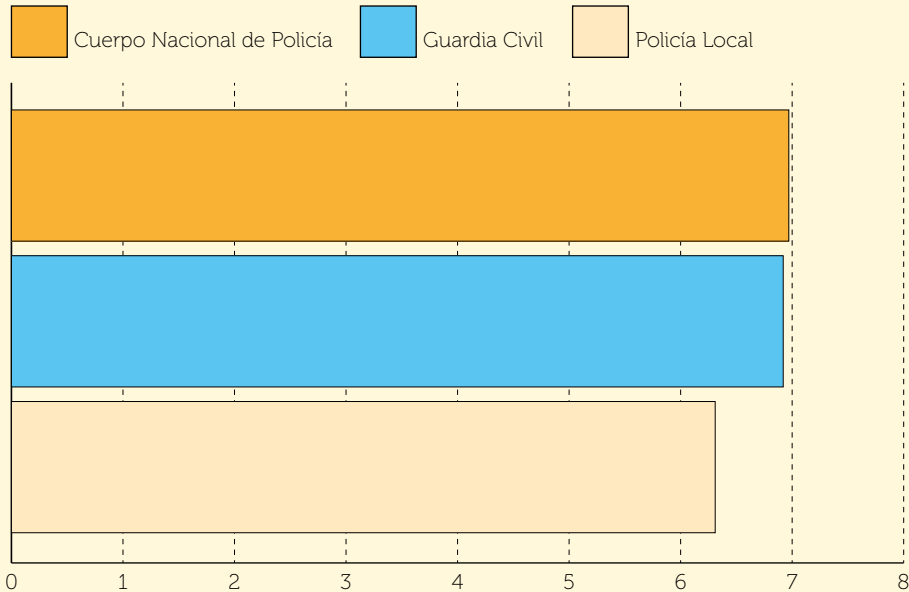
Algunas de estas variables también están relacionadas con una percepción más positiva del servicio de la Policía Local<sup>1</sup>. Así, influye el hecho de ser mujer, tener más edad y mayor nivel de estudios, vivir en asentamientos de cabecera municipal o ciudades principales, ser pensionista sin trabajo anterior o tener una ideología más inclinada hacia la derecha.

### Valoración media del servicio de los cuerpos de Policía y Guardia Civil

	N. válido	Máximo	Mínimo	Media	Desviación típica
Cuerpo Nacional de Policía	993	10	0	6,97	1,62
Guardia Civil	992	10	0	6,92	1,70
Policía Local	990	10	0	6,31	1,80

<sup>1</sup> Se ha procedido a la recodificación de la variable de escala «valoración del servicio de la Policía Local» (escala de 0 a 10) a una variable ordinal con cinco categorías: muy malo (0), malo (1-4), ni malo ni bueno (5), bueno (6-9), muy bueno (10).

## Gráfico 1. Valoración media del servicio de los cuerpos de Policía y Guardia Civil



En términos generales y por lo que Ud. conoce, en una escala de 0 a 10, en la que 0 significa «muy mal servicio» y 10 «muy buen servicio», ¿qué nota le daría al servicio que presta la Policía Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	0	18	1,8	1,8
	1	4	0,4	0,4
	2	13	1,3	1,3
	3	30	3,0	3,0
	4	34	3,4	3,4
	5	169	16,9	17,1
	6	242	24,2	24,4
	7	250	25,0	25,3
	8	154	15,4	15,6
	9	44	4,4	4,4
	10	32	3,2	3,2
	Total	990	99,0	100,0
Perdidos	No contesta	10	1,0	
	Total	1.000	100,0	

## ¿Y al Cuerpo Nacional de Policía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy mal servicio	4	0,4	0,4
	1	1	0,1	0,1
	2	7	0,7	0,7
	3	23	2,3	2,3
	4	8	0,8	0,8
	5	120	12,0	12,1
	6	188	18,8	18,9
	7	253	25,3	25,5
	8	254	25,4	25,6
	9	78	7,8	7,9
	Muy buen servicio	57	5,7	5,7
	Total	993	99,3	100,0
Perdidos	No contesta	7	0,7	
	Total	1.000	100,0	

## ¿Y a la Guardia Civil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy mal servicio	6	0,6	0,6
	1	5	0,5	0,5
	2	8	0,8	0,8
	3	17	1,7	1,7
	4	13	1,3	1,3
	5	126	12,6	12,7
	6	193	19,3	19,5
	7	244	24,4	24,6
	8	235	23,5	23,7
	9	83	8,3	8,4
	Muy buen servicio	62	6,2	6,3
	Total	992	99,2	100,0
Perdidos	No contesta	8	0,8	
	Total	1.000	100,0	



## Valoración media del servicio de los cuerpos de Policía y Guardia Civil

		Policía Local	Cuerpo Nacional de Policía	Guardia Civil
Sexo	Hombre	6,10	6,87	6,84
	Mujer	6,52	<b>7,06</b>	<b>7,00</b>
Edad	16-34	6,07	6,76	6,56
	35-54	6,31	7,01	7,02
	Más de 55 años	6,53	<b>7,10</b>	<b>7,12</b>
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	6,33	6,87	6,86
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	6,13	6,86	6,86
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	6,54	<b>7,39</b>	<b>7,20</b>
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	6,41	<b>7,23</b>	7,04
	Centro rural o ciudad pequeña	5,90	6,62	6,60
	Ciudad media	6,29	6,88	6,87
	Ciudad principal	6,58	<b>7,20</b>	<b>7,15</b>
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	6,46	7,11	7,18
	Medios (901-1.800 €)	6,55	7,34	7,25
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	6,49	<b>7,65</b>	<b>7,53</b>
	Ns/Nc	6,19	6,75	6,70
Situación laboral	Trabaja	6,21	6,98	6,93
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	6,61	7,19	7,14
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	7,03	7,28	<b>7,44</b>
	Parado/a	6,05	6,68	6,62
	Estudiante	6,08	6,70	6,52
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	6,83	<b>7,33</b>	7,31
	Otra situación	10,00	10,00	9,00
Ideología	No contesta	10,00	8,00	10,00
	Izquierda	6,08	6,69	6,55
	Centro	6,52	7,29	7,28
	Derecha	6,78	<b>7,64</b>	<b>7,65</b>
	Ns/Nc	6,15	6,62	6,64

## Valoración del servicio del cuerpo de Policía Local

		Muy malo/ Malo	Ni bueno, ni malo	Bueno/Muy bueno
Sexo	Hombre	12,8	18,1	69,1
	Mujer	7,3	16,1	<b>76,6</b>
Edad	16-34	11,9	19,4	68,7
	35-54	10,2	18,6	71,2
	Más de 55 años	8,2	13,2	<b>78,7</b>
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	9,0	19,8	71,2
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	11,4	15,1	73,5
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	10,7	12,3	<b>77,0</b>
	Nc	0,0	0,0	0,0
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	8,4	14,7	<b>76,8</b>
	Centro rural o ciudad pequeña	13,9	19,8	66,3
	Ciudad media	8,4	18,9	72,8
	Ciudad principal	9,9	14,0	<b>76,1</b>
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	11,6	16,3	72,1
	Medios (901-1.800 €)	8,7	16,4	74,9
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	8,8	17,6	73,5
	Ns/Nc	10,2	17,4	72,5
Situación laboral	Trabaja	11,1	16,2	72,7
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	7,5	14,3	78,3
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	0,0	15,4	<b>84,6</b>
	Parado/a	12,9	21,4	65,7
	Estudiante	11,1	20,8	68,1
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	4,7	14,1	81,3
	Otra situación	0,0	0,0	100,0
Ideología	No contesta	0,0	0,0	100,0
	Izquierda	11,9	19,6	68,5
	Centro	8,9	14,6	76,5
	Derecha	6,0	12,9	<b>81,0</b>
	Ns/Nc	10,5	18,6	70,9

\*Variable recodificada.



## 1.2. Relación de la ciudadanía con la Policía Local

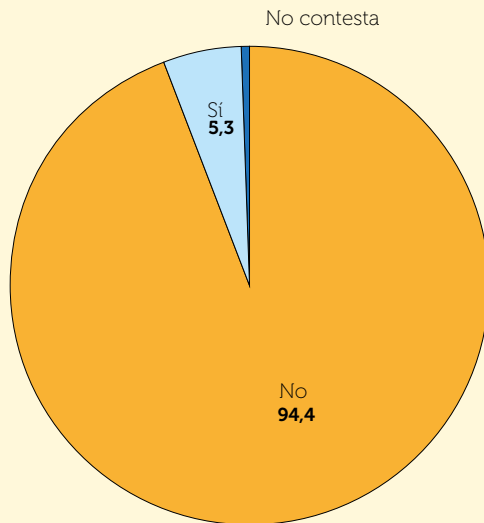
### 1.2.1. Contacto con la Policía Local en el último año

Tan sólo el 5 % de la población andaluza entrevistada declara haber tenido contacto a lo largo del último año con la Policía Local. Quienes mantuvieron más contacto fueron principalmente mujeres de entre 35 y 54 años, con estudios superiores, residentes en centros rurales, trabajadoras con ingresos altos o con una orientación ideológica de derecha.

**Independientemente de que Ud. haya sido o no víctima de algún delito, ¿a lo largo del último año ha tenido algún contacto (presencial, telefónico o denuncia) con la Policía Local en su municipio?**

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	53	5,3
No	944	94,4
No contesta	3	0,3
Total	1.000	100,0

### Gráfico 2. Contacto con la Policía Local en el último año



## Independientemente de que Ud. haya sido o no víctima de algún delito, a lo largo del último año, ¿ha tenido algún contacto (presencial, telefónico o denuncia) con la Policía Local en su municipio?

		Sí	No	No contesta
Sexo	Hombre	4,1	95,5	0,4
	Mujer	<b>6,4</b>	93,4	0,2
Edad	16-34	4,3	94,7	1,1
	35-54	<b>8,1</b>	91,9	0,0
	Más de 55 años	2,8	97,2	0,0
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	3,4	96,5	0,2
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postSecundaria no superior	5,1	94,5	0,4
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	<b>11,0</b>	88,5	0,5
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	2,0	98,0	0,0
	Centro rural o ciudad pequeña	<b>7,8</b>	91,7	0,5
	Ciudad media	4,5	95,2	0,3
	Ciudad principal	5,6	94,1	0,3
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	5,3	94,7	0,0
	Medios (901-1.800 €)	4,9	95,1	0,0
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>10,3</b>	89,7	0,0
	Ns/Nc	4,9	94,7	0,5
Situación laboral	Trabaja	<b>8,4</b>	91,4	0,2
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	1,2	98,8	0,0
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	0,0	100,0	0,0
	Parado/a	4,9	94,7	0,5
	Estudiante	1,4	97,3	1,4
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	3,0	97,0	0,0
	Otra situación	0,0	100,0	0,0
Ideología	No contesta	0,0	100,0	0,0
	Izquierda	3,4	96,4	0,3
	Centro	6,6	93,4	0,0
	Derecha	<b>6,8</b>	92,3	0,9
	Ns/Nc	5,9	93,7	0,5

El 47,2 % que declara haber tenido algún tipo de relación con la Policía Local percibe que su servicio es bueno, frente al 26,4 % que opina lo contrario.

### Valoración del servicio de la Policía Local

	Muy malo	Malo	Ni bueno, ni malo	Bueno	Muy bueno
Sí	5,7	<b>26,4</b>	17,0	<b>47,2</b>	3,8
No	1,6	7,0	17,1	<b>71,1</b>	3,2
No sabe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

### 1.2.2. Motivos por los que se dirigió a la Policía Local

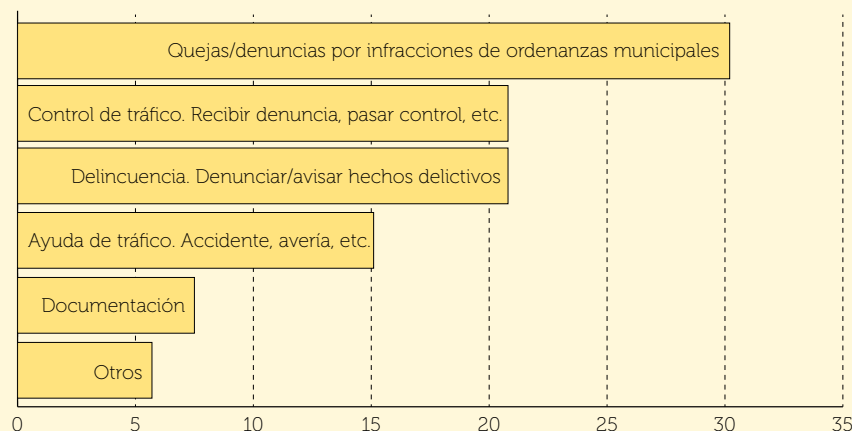
Entre los motivos principales que llevaron a la población entrevistada a ponerse en contacto con la Policía Local se encuentran las denuncias por infracciones de ordenanzas municipales, avisos por contaminación acústica, quejas contra vecinos, por obras, por la necesidad de limpieza o por molestias ocasionadas por animales. Con una menor frecuencia se citan razones vinculadas con la delincuencia (denuncias o avisos por hechos delictivos) o con el control del tráfico.

#### ¿Por qué motivo se produjo el último contacto con la Policía Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Delincuencia. Denuncias o avisos por hechos delictivos.	11	1,1	20,8
	Ayuda de tráfico. Accidente, avería, etc.	8	0,8	15,1
	Control de tráfico. Recibir alguna denuncia, pasar algún control, etc.	11	1,1	20,8
	Quejas y denuncias por infracciones de ordenanzas municipales. Avisos de ruidos molestos, quejas contra vecinos, obras, limpieza, animales...	16	1,6	30,2
	Documentación	4	0,4	7,5
	Otros	3	0,3	5,7
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>5,3</b>	<b>100,0</b>
Perdidos	Sistema	947	94,7	
	<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>	

Las personas que aluden motivos relacionados con quejas o denuncias por infracciones de ordenanzas municipales son hombres de más de 55 años, con mayor nivel de formación, residentes en ciudades principales, jubilados con ingresos bajos y de ideología de derecha; mientras que las mujeres más jóvenes, con estudios básicos, residentes en asentamientos de cabecera municipal, con ingresos medios y paradas de ideología de izquierda, acudieron en mayor medida por denuncias de actos delictivos.

#### Gráfico 3. Motivos por los que se dirigió a la Policía Local



## ¿Por qué motivo se produjo el último contacto con la Policía Local?

		Delincuencia. Denuncias o avisos de hechos delictivos	Quejas y denuncias por infracciones de ordenanzas municipales
Sexo	Hombre	15,0	<b>35,0</b>
	Mujer	<b>24,2</b>	27,3
Edad	16-34	<b>33,3</b>	16,7
	35-54	15,6	25,0
	Más de 55 años	22,2	<b>66,7</b>
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	<b>27,8</b>	33,3
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	21,4	14,3
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	14,3	<b>38,1</b>
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	<b>50,0</b>	50,0
	Centro rural o ciudad pequeña	25,0	12,5
	Ciudad media	11,8	17,6
	Ciudad principal	22,2	<b>55,6</b>
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	14,3	<b>42,9</b>
	Medios (901-1.800 €)	<b>22,2</b>	22,2
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	0,0	28,6
Situación laboral	Ns/Nc	26,7	30,0
	Trabaja	21,1	23,7
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	0,0	100,0
	Parado/a	<b>30,0</b>	30,0
	Estudiante	0,0	100,0
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	0,0	50,0
Ideología	Izquierda	<b>33,3</b>	25,0
	Centro	15,0	15,0
	Derecha	0,0	<b>75,0</b>
	Ns/Nc	30,8	30,8

### 1.2.3. Expectativas sobre la valoración de la atención recibida

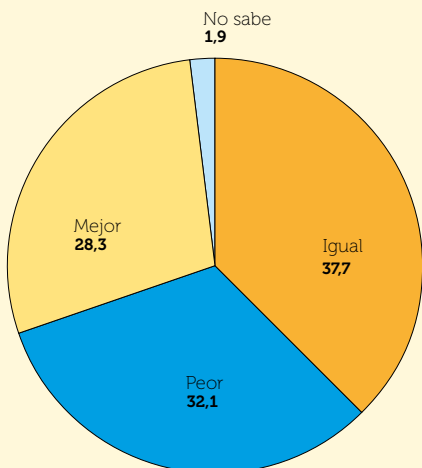
Dos tercios (66 %) de la población consultada que ha tenido relación con la Policía Local consideran que la atención recibida estuvo acorde con lo que pensaba, así lo manifiestan al considerar que la atención correspondió o superó sus expectativas. Sin embargo, un tercio (32,1 %) afirma que esa atención fue peor de lo que esperaba.

Los hombres con edades comprendidas entre 35 y 54 años, con estudios básicos, residentes en centros rurales o ciudades pequeñas, ingresos bajos y trabajadores de ideología de derecha, son quienes afirman en mayor medida que la atención se mantuvo acorde a lo que pensaba. Por el contrario, quienes aseguran haberse sentido defraudados son mujeres, con estudios secundarios, residentes en centros rurales, ingresos medios y trabajadoras con ideología de centro. Finalmente, los jóvenes, con formación intermedia, residentes en asentamientos cabecera municipal, con ingresos elevados y de ideología de derecha, son quienes coinciden en señalar que la atención superó sus expectativas.

Y, en general, ¿la atención que recibió fue mejor, igual o peor de lo que Ud. esperaba?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válidos	Mejor	15	1,5	28,3
	Igual	20	2,0	37,7
	Peor	17	1,7	32,1
	No sabe	1	0,1	1,9
	Total	53	5,3	100,0
Perdidos	Sistema	947	94,7	
	Total	1.000	100,0	

Gráfico 4. Expectativas sobre la valoración de la atención recibida



El 86,7 % de la población entrevistada que estima que la atención recibida fue mejor de la esperada, valora el servicio de este cuerpo como «bueno» en general. La mitad de los consultados que percibe la atención recibida tal y como esperaba, otorga también una calificación positiva. Finalmente, el 47,1 % que señala que la atención recibida les ha resultado peor de lo esperado, perciben el servicio de este cuerpo como «malo».

#### Valoración del servicio de Policía Local

	Muy malo	Malo	Ni bueno, ni malo	Bueno	Muy bueno
Mejor	0,0	0,0	6,7	<b>86,7</b>	6,7
Igual	5,0	25,0	15,0	<b>50,0</b>	5,0
Peor	11,8	<b>47,1</b>	29,4	11,8	0,0
No sabe	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

## Y, en general, ¿la atención que recibió fue mejor, igual o peor de lo que Ud. esperaba?

		Mejor	Igual	Peor	No sabe
Sexo	Hombre	30,0	<b>45,0</b>	25,0	0,0
	Mujer	27,3	33,3	<b>36,4</b>	3,0
Edad	16-34	<b>58,3</b>	8,3	33,3	0,0
	35-54	12,5	<b>50,0</b>	<b>34,4</b>	3,1
	Más de 55 años	44,4	33,3	22,2	0,0
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	16,7	<b>44,4</b>	33,3	5,6
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	<b>35,7</b>	28,6	<b>35,7</b>	0,0
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	33,3	38,1	28,6	0,0
	Nc	0,0	0,0	0,0	0,0
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	<b>100,0</b>	0,0	0,0	0,0
	Centro rural o ciudad pequeña	12,5	<b>43,8</b>	<b>43,8</b>	0,0
	Ciudad media	29,4	41,2	29,4	0,0
	Ciudad principal	33,3	33,3	27,8	5,6
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	28,6	<b>71,4</b>	0,0	0,0
	Medios (901-1.800 €)	33,3	33,3	<b>33,3</b>	0,0
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>42,9</b>	28,6	28,6	0,0
	Ns/Nc	23,3	33,3	40,0	3,3
Situación laboral	Trabaja	26,3	<b>39,5</b>	<b>34,2</b>	0,0
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	<b>100,0</b>	0,0	0,0	0,0
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	0,0	0,0	0,0	0,0
	Parado/a	<b>30,0</b>	30,0	30,0	10,0
	Estudiante	0,0	0,0	<b>100,0</b>	0,0
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	0,0	<b>100,0</b>	0,0	0,0
	Otra situación	0,0	0,0	0,0	0,0
Ideología	No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0
	Izquierda	33,3	33,3	25,0	8,3
	Centro	25,0	35,0	<b>40,0</b>	0,0
	Derecha	<b>37,5</b>	<b>62,5</b>	0,0	0,0
	Ns/Nc	23,1	30,8	46,2	0,0

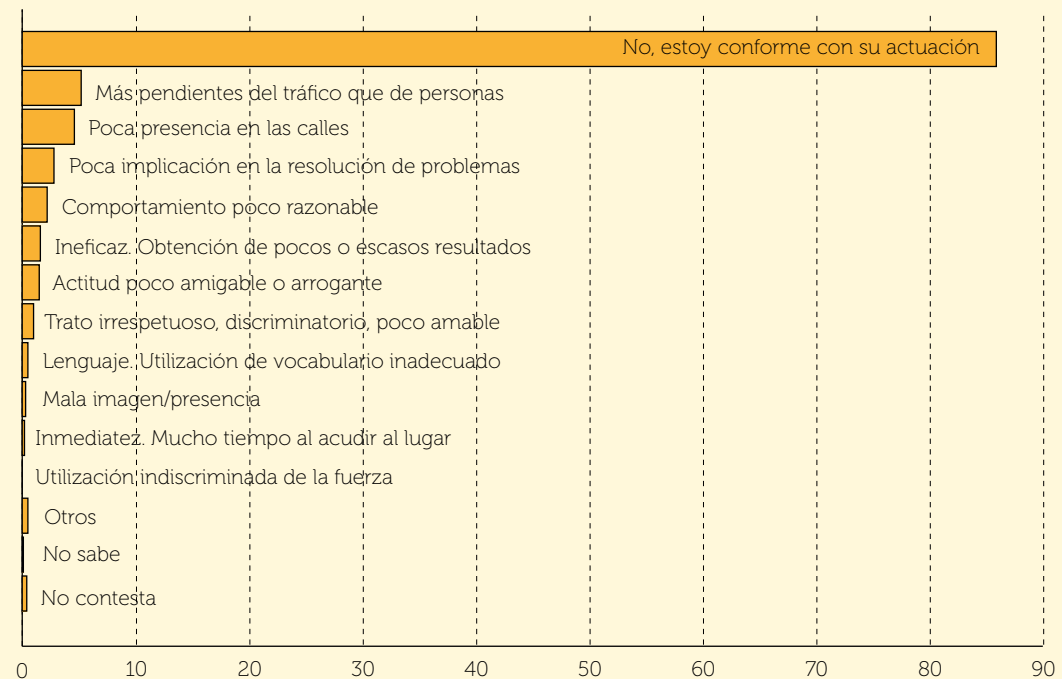
### 1.2.4. Motivos de insatisfacción con el servicio de la Policía Local

En consonancia con la valoración anterior sobre la Policía Local (6,31 de media), gran parte de la población andaluza (85,9 %) se muestra conforme con su actuación. Sólo un porcentaje residual presenta algún motivo de insatisfacción: concretamente, el 5,2 % indica que «están más pendientes del tráfico que de las personas» y el 4,6 % que tienen «poca presencia en las calles». Entre el resto de argumentos escasamente mencionados, con porcentajes inferiores al 3 % en todos los casos, destacan la «poca implicación en la resolución de problemas» o «el comportamiento poco razonable». Los hombres de mediana edad, con mayor nivel formativo, residentes en centros rurales, con mayor nivel de ingresos y trabajadores de ideología de derecha, identifican una atención mayormente dirigida al tráfico.

#### ¿Tiene Ud. algún motivo o queja o insatisfacción sobre la Policía Local?

No, estoy conforme con su actuación	85,9	Lenguaje. Utilización de vocabulario inadecuado	0,5
Más pendientes tráfico que personas	5,2	Mala imagen/presencia	0,3
Poca presencia en las calles	4,6	Inmediatez. Mucho tiempo al acudir al lugar	0,2
Poca implicación resolución problemas	2,8	Utilización indiscriminada de la fuerza	0,0
Comportamiento poco razonable	2,2	Otros	0,5
Ineficaz. Obtención de pocos o escasos resultados	1,6	No sabe	0,1
Actitud poco amigable o arrogante	1,5	No contesta	0,4
Trato irrespetuoso, discriminatorio, poco amable,	1,0	Tabla de respuestas múltiples	

#### Gráfico 5. Motivos de insatisfacción con la Policía Local





## Principales motivos de insatisfacción con la Policía Local

		No, estoy conforme con su actuación	Más pendientes del tráfico que de personas	Poca presencia en las calles	Poca implicación resolución problemas	Comportamiento poco razonable
Sexo	Hombre	85,2	<b>5,9</b>	3,3	3,1	2,5
	Mujer	86,5	4,5	5,9	2,5	2,0
Edad	16-34	85,8	6,0	2,5	2,5	2,8
	35-54	81,4	<b>6,3</b>	7,1	4,5	3,0
	Más de 55 años	91,6	3,1	3,4	0,9	0,6
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	87,7	3,9	4,1	3,4	2,1
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	83,2	6,6	5,9	2,9	2,9
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	84,8	<b>6,8</b>	4,2	1,0	1,6
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	86,7	4,1	3,1	1,0	3,1
	Centro rural o ciudad pequeña	82,0	<b>6,3</b>	4,9	5,9	4,9
	Ciudad media	88,0	4,5	4,5	4,0	1,3
	Ciudad principal	85,7	5,6	5,0	0,0	1,2
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	86,3	3,8	6,1	5,3	3,1
	Medios (901-1.800 €)	79,8	7,1	10,9	2,2	1,6
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	79,4	<b>7,4</b>	8,8	0,0	2,9
	Ns/Nc	88,3	4,7	1,9	2,8	2,1
Situación laboral	Trabaja	82,9	<b>6,2</b>	5,5	3,3	3,3
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	92,0	3,7	3,1	0,6	0,6
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Parado/a	84,5	5,3	5,3	4,9	1,5
	Estudiante	86,5	4,1	1,4	1,4	4,1
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	86,4	6,1	6,1	1,5	0,0
	Otra situación	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ideología	No contesta	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Izquierda	86,8	4,5	3,1	3,1	2,2
	Centro	85,2	5,6	6,6	3,0	3,3
	Derecha	82,9	<b>8,5</b>	6,0	2,6	0,0
	Ns/Nc	86,9	4,1	3,6	2,3	1,8

### 1.2.5. Percepciones al encontrarse con una patrulla de la Policía Local

En consonancia con la valoración positiva que los andaluces y andaluzas muestran hacia la Policía Local, la percepción ante su presencia es positiva. Mayoritariamente, a más de nueve de cada diez entrevistados, la idea que les pasa por la cabeza cuando ven una patrulla de la Policía Local es que «pueden ayudarle». También son nueve de cada diez quienes aseguran que «les inspiran confianza», que «su presencia evitará delitos» o que «son amables». Estas ideas son más comunes entre la población residente en asentamientos de cabecera municipal, con ingresos altos, jubilada y de ideología de derecha. El perfil de quienes dicen que «les inspiran confianza» corresponde, más

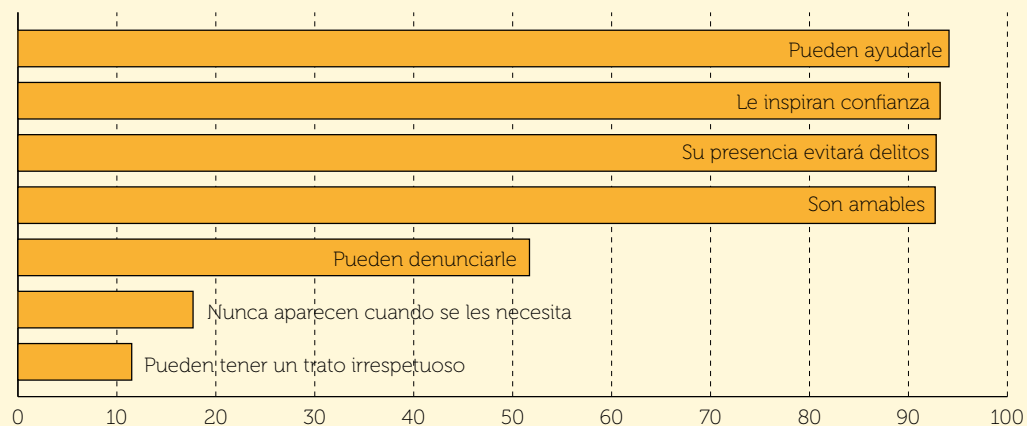
bien, con grupos de población residente en ciudades principales, con ingresos medios, jubilada y con ideología de centro o derecha.

Entre las ideas negativas que incita la presencia policial, destaca que más de la mitad de los encuestados percibe que «pueden denunciarle» (51,7 %), que «nunca aparecen cuando se les necesita» (17,7 %) o que «pueden tener un trato irrespetuoso o poco adecuado» (11,5 %). Los que perciben que pueden ser denunciados suelen ser en mayor medida hombres, con estudios secundarios, residentes en ciudades medias, con un nivel de ingresos medio y estudiantes de ideología de izquierda.

### Cuestiones o ideas que se le pasan por la cabeza a la gente al encontrarse con la Policía Local. En su caso, cuando se encuentra con una patrulla de la Policía Local piensa en...

	Pueden denunciarle	Pueden ayudarle	Su presencia evitará que se cometan delitos	Le inspiran confianza	Nunca aparecen cuando se les necesita	Son amables	Pueden tener un trato irrespetuoso y poco adecuado
Sí	51,7	94,1	92,8	93,2	17,7	92,7	11,5
No	46,6	4,3	5,6	5,2	80,4	5,5	86,5
Ns	0,2	0,1	0,1	0,1	0,3	0,2	0,4
Nc	1,5	1,5	1,5	1,5	1,6	1,6	1,6

### Gráfico 6. Percepciones al encontrarse con una patrulla de la Policía Local



## Percepciones al encontrarse con una patrulla de la Policía Local

		Pueden ayudarle	Le inspiran confianza	Su presencia evitará que se cometan delitos	Son amables	Pueden denunciarle
Sexo	Hombre	93,4	92,2	91,8	91,6	<b>53,9</b>
	Mujer	94,7	94,1	93,8	93,8	49,6
Edad	16-34	95,4	92,5	93,2	92,5	56,9
	35-54	92,2	92,2	91,9	91,2	57,2
	Más de 55 años	95,3	95,0	93,5	94,7	40,4
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	93,8	92,7	92,2	92,7	52,1
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	94,1	93,4	92,3	92,7	<b>54,9</b>
	1.ª y 2.ª ciclo de Educación Superior y Doctorado	94,8	94,2	95,3	92,7	46,1
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	<b>98,0</b>	94,9	<b>96,9</b>	<b>98,0</b>	41,8
	Centro rural o ciudad pequeña	92,7	90,2	92,2	89,8	51,2
	Ciudad media	93,6	92,5	91,2	92,5	<b>60,3</b>
	Ciudad principal	94,4	<b>95,3</b>	93,8	93,2	45,0
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	92,4	96,9	94,7	94,7	28,2
	Medios (901-1.800 €)	96,7	<b>97,8</b>	<b>98,4</b>	95,6	<b>30,1</b>
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>98,5</b>	97,1	100,0	<b>97,1</b>	16,2
	Ns/Nc	93,2	90,6	90,0	90,9	67,0
Situación laboral	Trabaja	94,5	92,9	93,8	92,5	57,4
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	<b>96,9</b>	<b>96,9</b>	94,4	<b>97,5</b>	42,6
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	94,9	94,9	<b>94,9</b>	94,9	30,8
	Parado/a	90,8	90,8	90,8	88,8	48,1
	Estudiante	95,9	93,2	90,5	93,2	<b>60,8</b>
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	92,4	92,4	89,4	92,4	48,5
	Otra situación	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0
Ideología	No contesta	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Izquierda	93,3	91,9	91,0	91,9	<b>54,3</b>
	Centro	94,7	96,4	96,1	93,8	45,4
	Derecha	<b>98,3</b>	<b>96,6</b>	<b>97,4</b>	<b>98,3</b>	42,7
	Ns/Nc	92,3	89,2	88,7	89,6	60,8

### 1.3. Valoración de aspectos asociados a la profesión de Policía Local

#### 1.3.1. Cualidades profesionales, formación, medios y dotación

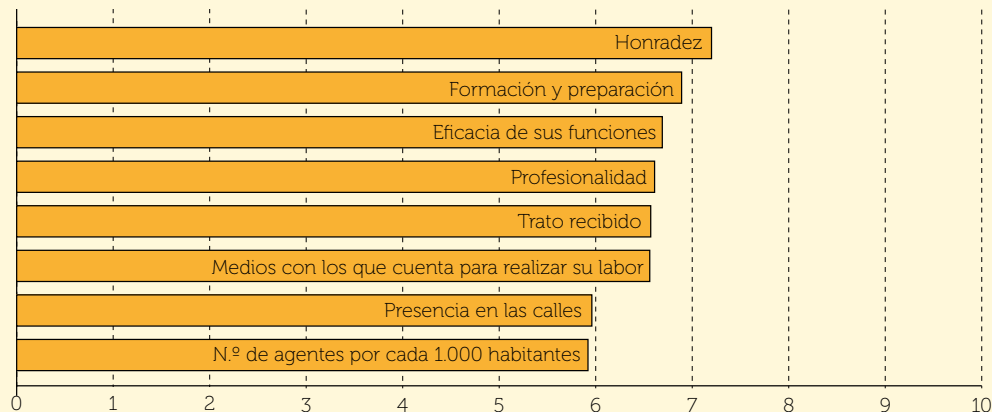
Todos los aspectos estudiados obtienen una puntuación media superior a «bien» en una escala de 0 a 10. Cualidades como la honradez destacan con un «notable» de puntuación media (7,20), seguida por la formación y la preparación (6,89), la eficacia de sus funciones (6,69) y la profesionalidad (6,61). El trato recibido y los medios con los que cuenta para realizar su labor superan los 6,50 puntos de valoración media, mientras que la presencia en las calles y el número de agentes por cada 1.000 habitantes no son tan bien valorados, situándose por debajo de 6 puntos.

#### Valoración media de los siguientes aspectos relacionados con la Policía Local

	N. válido	Máximo	Mínimo	Media	Desviación típica
Honradez	981	10	0	7,20	1,59
Formación y preparación	981	10	0	6,89	1,66
Eficacia de sus funciones	981	10	0	6,69	1,65
Profesionalidad	981	10	0	6,61	1,53
Trato recibido	981	10	0	6,57	1,62
Medios con los que cuenta para realizar su labor	981	10	0	6,56	1,50
Presencia en las calles	981	10	0	5,96	1,84
N.º de agentes por cada 1.000 habitantes	972	10	0	5,92	1,64

El hecho de otorgar una mayor puntuación a la honradez, la formación y preparación, la eficacia y la profesionalidad parece tener una relación positiva con diferentes variables. De modo que a mayor edad, mayor nivel de formación, mayor nivel de ingresos o una tendencia ideológica más a la derecha, más positivamente se califican los cuatro aspectos antes mencionados.

#### Gráfico 7. Valoración media de los siguientes aspectos relacionados con la Policía Local



## Centrándonos en la Policía Local. Puntúe de 0 a 10 los siguientes aspectos (0, pésimo / 10, excelente)

### Honradez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Pésimo	2	0,2	0,2
	1	2	0,2	0,2
	2	8	0,8	0,8
	3	6	0,6	0,6
	4	9	0,9	0,9
	5	84	8,4	8,6
	6	219	21,9	22,3
	7	225	22,5	22,9
	8	226	22,6	23,0
	9	123	12,3	12,5
	Excelente	77	7,7	7,8
	Total	981	98,1	100,0
Perdidos	No contesta	19	1,9	
	Total	1.000	100,0	

### Profesionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Pésimo	1	0,1	0,1
	1	3	0,3	0,3
	2	16	1,6	1,6
	3	17	1,7	1,7
	4	15	1,5	1,5
	5	133	13,3	13,6
	6	265	26,5	27,0
	7	286	28,6	29,2
	8	150	15,0	15,3
	9	67	6,7	6,8
	Excelente	28	2,8	2,9
	Total	981	98,1	100,0
Perdidos	No contesta	19	1,9	
	Total	1.000	100,0	

### Formación y preparación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Pésimo	2	0,2	0,2
	1	6	0,6	0,6
	2	11	1,1	1,1
	3	12	1,2	1,2
	4	22	2,2	2,2
	5	131	13,1	13,4
	6	186	18,6	19,0
	7	253	25,3	25,8
	8	204	20,4	20,8
	9	111	11,1	11,3
	Excelente	43	4,3	4,4
	Total	981	98,1	100,0
Perdidos	No contesta	19	1,9	
	Total	1.000	100,0	

### Trato recibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Pésimo	4	0,4	0,4
	1	9	0,9	0,9
	2	8	0,8	0,8
	3	20	2,0	2,0
	4	28	2,8	2,9
	5	142	14,2	14,5
	6	238	23,8	24,3
	7	257	25,7	26,2
	8	192	19,2	19,6
	9	57	5,7	5,8
	Excelente	26	2,6	2,7
	Total	981	98,1	100,0
Perdidos	No contesta	19	1,9	
	Total	1.000	100,0	

### Eficacia de sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Pésimo	4	0,4	0,4
	1	2	0,2	0,2
	2	14	1,4	1,4
	3	28	2,8	2,9
	4	19	1,9	1,9
	5	111	11,1	11,3
	6	253	25,3	25,8
	7	257	25,7	26,2
	8	176	17,6	17,9
	9	79	7,9	8,1
	Excelente	38	3,8	3,9
	Total	981	98,1	100,0
Perdidos	No contesta	19	1,9	
	Total	1.000	100,0	

### Medios con los que cuenta para realizar su labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Pésimo	3	0,3	0,3
	1	3	0,3	0,3
	2	4	0,4	0,4
	3	11	1,1	1,1
	4	19	1,9	1,9
	5	196	19,6	20,0
	6	245	24,5	25,0
	7	251	25,1	25,6
	8	151	15,1	15,4
	9	75	7,5	7,6
	Excelente	23	2,3	2,3
	Total	981	98,1	100,0
Perdidos	No contesta	19	1,9	
	Total	1.000	100,0	

## Valoración media de los siguientes aspectos relacionados con la Policía Local

		Profesionalidad	Eficacia de sus funciones	Formación/preparación	Honradez
Sexo	Hombre	6,5	6,52	6,73	7,08
	Mujer	6,72	6,84	7,04	7,32
Edad	16-34	6,48	6,5	6,66	7,06
	35-54	6,59	6,65	6,87	7,23
	Más de 55 años	<b>6,75</b>	<b>6,89</b>	<b>7,1</b>	<b>7,29</b>
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	6,53	6,6	6,8	7,06
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	6,53	6,63	6,85	7,21
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	<b>6,95</b>	<b>7,01</b>	<b>7,19</b>	<b>7,6</b>
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	6,58	6,84	6,99	7,17
	Centro rural o ciudad pequeña	6,32	6,29	6,6	6,86
	Ciudad media	6,45	6,55	6,75	7,09
	Ciudad principal	<b>7</b>	<b>7,06</b>	<b>7,2</b>	<b>7,57</b>
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	6,71	6,78	7,23	7,35
	Medios (901-1.800 €)	6,96	7,14	7,43	7,63
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	7,31	7,49	7,76	7,99
	Ns/Nc	6,41	6,44	6,54	6,95
Situación laboral	Trabaja	6,53	6,59	6,8	7,17
	Jubilado o pensionista	6,74	6,86	7,06	7,23
	Pensionista (no ha trabajado)	<b>7,26</b>	<b>7,5</b>	<b>7,58</b>	<b>7,63</b>
	Parado/a	6,47	6,5	6,77	7,09
	Estudiante	6,51	6,46	6,62	7,06
	Trabajo doméstico no remunerado	7,08	7,35	7,35	7,62
	Otra situación	8	9	9	10
Ideología	No contesta	4	4	4	5
	Izquierda	6,38	6,45	6,64	6,98
	Centro	6,93	7	7,25	7,51
	Derecha	<b>7,05</b>	<b>7,28</b>	<b>7,43</b>	<b>7,74</b>
	Ns/Nc	6,3	6,33	6,49	6,85

### 1.3.2. Grado de acuerdo con diferentes afirmaciones referidas al salario, al prestigio o la utilidad social

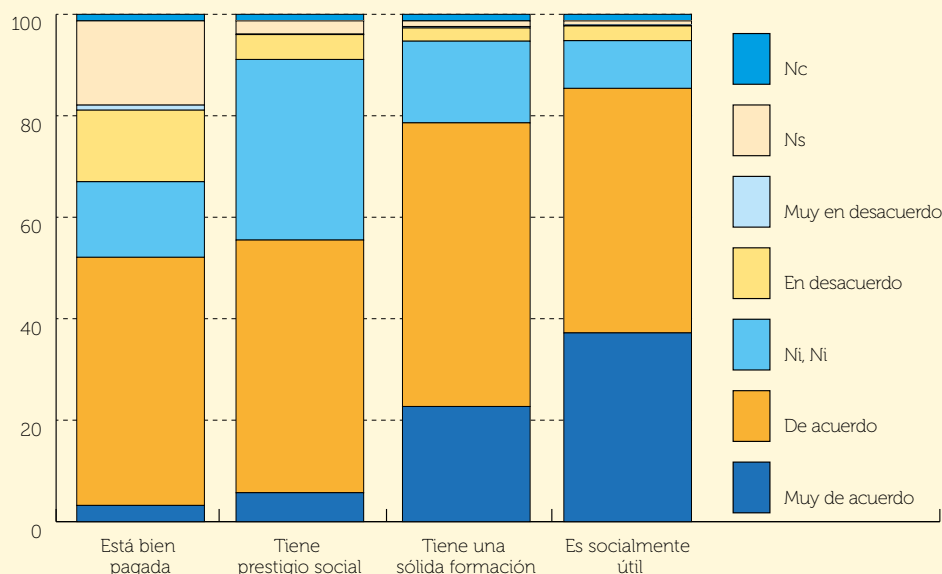
La mayoría de los andaluces y andaluzas (85,4 %) está «de acuerdo» o «muy de acuerdo» en afirmar que la Policía Local es socialmente útil. Además, un 78,6 % estima que estos profesionales tienen una sólida formación. A mayor nivel de ingresos y tendencia ideológica de derecha, mayor grado de acuerdo se muestra con estas afirmaciones.

Sin embargo, desciende el nivel de consenso en el grado de acuerdo con las afirmaciones sobre el prestigio social que tiene esta profesión o sobre que está bien pagada. Así lo refiere el 55,5 % y el 52,1 % de los encuestados, respectivamente.

**Por favor, dígame si está Ud. muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con las siguientes afirmaciones con respecto a la profesión de Policía Local**

	La profesión de Policía Local está bien pagada	La profesión de Policía Local tiene prestigio social	Los profesionales de la Policía Local tienen una sólida formación	La Policía Local es socialmente útil
Muy de acuerdo	3,2	5,7	22,7	37,2
De acuerdo	48,9	49,8	55,9	48,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14,9	35,6	16,1	9,4
En desacuerdo	14,1	4,9	2,6	2,9
Muy en desacuerdo	1,0	0,1	0,3	0,2
Ns	16,6	2,6	1,1	0,8
Nc	1,3	1,3	1,3	1,3

**Gráfico 8. Grado de acuerdo con diferentes afirmaciones relacionadas con la profesión de Policía Local**





## Acuerdo con las afirmaciones referentes a la profesión de Policía local

		Los profesionales de la Policía Local tienen una sólida formación	La Policía Local es social- mente útil
Sexo	Hombre	76,4	84,0
	Mujer	<b>80,7</b>	86,7
Edad	16-34	75,8	82,6
	35-54	78,8	86,6
	Más de 55 años	<b>80,7</b>	86,3
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	78,0	85,1
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	<b>81,3</b>	86,1
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	76,4	85,3
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera Local	77,6	83,7
	Centro rural o ciudad pequeña	72,2	84,4
	Ciudad media	<b>80,5</b>	86,9
	Ciudad principal	<b>80,7</b>	84,8
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	76,3	81,7
	Medios (901-1.800 €)	84,7	91,3
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>91,2</b>	<b>97,1</b>
Situación laboral	Ns/Nc	75,9	83,2
	Trabaja	78,9	87,1
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	<b>84,0</b>	<b>88,9</b>
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	79,5	84,6
	Parado/a	75,7	81,1
	Estudiante	68,9	79,7
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	81,8	86,4
	Otra situación	100,0	0,0
Ideología	No contesta	100,0	100,0
	Izquierda	72,5	82,6
	Centro	83,2	88,8
	Derecha	<b>85,5</b>	<b>90,6</b>
	Ns/Nc	78,4	82,4

### 1.3.3. La situación de la mujer en el cuerpo de Policía Local

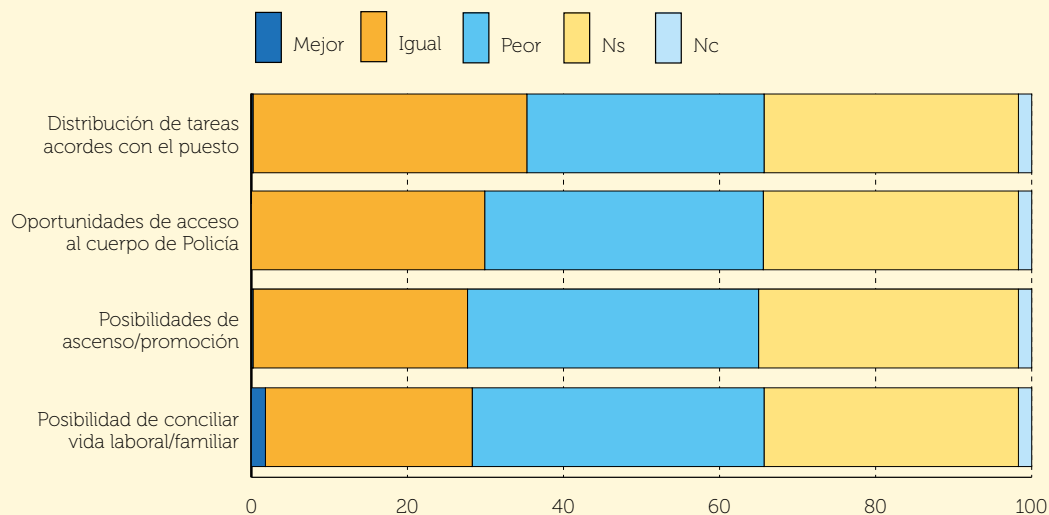
De forma generalizada, se percibe que las mujeres están en situación de desigualdad en el cuerpo de Policía Local por su condición de sexo. De hecho, más del 35 % de la población consultada coincide en señalar que las posibilidades de ascenso y promoción en el trabajo, la posibilidad de conciliación familiar y laboral o las oportunidades de acceso, son peores para ellas. Tan sólo se percibe que la distribución de tareas acordes con el puesto es igual tanto para hombres como para mujeres.

Las mujeres de entre 35 y 54 años con un mayor nivel de formación y mayor nivel de ingresos, en paro y con ideología de centro son las que ponen de manifiesto en mayor medida esta situación desfavorable.

#### ¿Cree Ud. que actualmente la situación de las mujeres en la Policía Local es mejor, igual o peor que las de los hombres en los siguientes aspectos?

	Posibilidades de ascenso y promoción en el trabajo	Posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar	Oportunidades de acceso al cuerpo de Policía	Distribución de tareas acordes con el puesto
Mejor	0,2	1,8	0,0	0,2
Igual	27,5	26,5	29,9	35,1
Peor	37,3	37,4	35,7	30,4
Ns	33,3	32,6	32,7	32,6
Nc	1,7	1,7	1,7	1,7

**Gráfico 9. Percepción de la situación de las mujeres en el cuerpo de Policía Local**



## Considerando una peor situación de las mujeres respecto a los hombres en relación a los siguientes aspectos

		Posibilidades de ascenso y promoción en el trabajo	Posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar	Oportunidades de acceso al cuerpo de Policía Local
Sexo	Hombre	35,0	34,4	32,4
	Mujer	39,5	<b>40,2</b>	<b>38,9</b>
Edad	16-34	37,0	<b>40,6</b>	36,3
	35-54	39,0	37,8	<b>37,8</b>
	Más de 55 años	35,4	34,2	32,6
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	33,2	33,2	32,6
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	39,6	39,2	37,4
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	<b>45,5</b>	<b>46,6</b>	<b>41,9</b>
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	<b>56,1</b>	<b>50,0</b>	<b>44,9</b>
	Centro rural o ciudad pequeña	37,6	40,0	36,1
	Ciudad media	30,1	29,9	28,8
Nivel de ingresos	Ciudad principal	39,8	40,7	40,7
	Bajos (300-900 €)	61,1	58,8	45,8
	Medios (901-1.800 €)	63,4	62,8	62,8
Situación laboral	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>64,7</b>	<b>64,7</b>	<b>66,2</b>
	Ns/Nc	21,5	22,3	22,2
	Trabaja	37,5	36,8	36,8
Situación laboral	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	31,5	32,7	28,4
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	20,5	17,9	20,5
	Parado/a	<b>48,1</b>	<b>48,5</b>	<b>44,2</b>
	Estudiante	31,1	37,8	35,1
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	33,3	28,8	28,8
	Otra situación	100,0	100,0	100,0
	No contesta	0,0	0,0	0,0
Ideología	Izquierda	37,0	35,6	32,5
	Centro	<b>47,7</b>	<b>48,4</b>	<b>47,7</b>
	Derecha	37,6	40,2	36,8
	Ns/Nc	23,4	23,9	23,9

### 1.3.4. Prestación de servicios igualitarios según identidad o pertenencia

Los andaluces y andaluzas consideran mayoritariamente que el trato mantenido por la Policía Local en la prestación de sus servicios a la ciudadanía es igualitario, independientemente de la identidad o de la pertenencia a un grupo social o lugar de residencia. De este modo, casi la totalidad de los encuestados opina que la Policía Local mantiene el mismo trato con independencia del sexo (95,1 %) o del nivel social (91,1 %). Además, nueve de cada diez (88,6 %) estiman que la Policía Local no establece distinciones en su atención en función de si se es autóctono o extranjero (88,6 %), se reside en zona rural o urbana (88,4 %) o se pertenezca a una minoría étnica o no (85,2 %). Esta opinión está más generalizada entre las personas de mayor edad, con ingresos altos, residentes en asentamientos de cabecera municipal, jubiladas o pensionistas con ideología de centro.

El hecho de residir en una zona marginal es la circunstancia que reúne menor consenso (78,8 %) y, por tanto, es más dudosa la percepción sobre el trato igualitario por esta razón.

### ¿Ud. cree que la Policía Local presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos, con independencia de...?

	Sí	No	No contesta
Se sea hombre o mujer	95,1	2,1	2,8
Se tenga un nivel social alto o bajo	91,1	6,1	2,8
Se sea español o extranjero	88,6	8,5	2,9
Se resida en una zona rural o urbana	88,4	8,8	2,8
Se pertenezca a una minoría étnica o no	85,2	11,9	2,9
Se resida en una zona marginal o no	78,7	18,5	2,8

### Gráfico 10. Percepción sobre la prestación de servicios igualitarios



## Percepción de la prestación de servicios igualitaria por parte de la Policía Local de forma independiente a los siguientes aspectos

		Se sea hombre o mujer	Se tenga un nivel social alto o bajo	Se sea español o extranjero	Se resida en una zona rural o urbana
Sexo	Hombre	94,7	89,8	87,5	86,7
	Mujer	95,5	92,4	89,6	90,0
Edad	16-34	92,2	89,0	86,1	84,7
	35-54	94,5	88,4	86,4	85,6
	Más de 55 años	<b>98,4</b>	<b>96,3</b>	<b>93,5</b>	<b>95,0</b>
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	95,3	91,2	88,4	89,9
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	94,1	89,4	89,4	85,0
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	95,8	93,2	88,0	89,0
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	<b>98,0</b>	91,8	<b>95,9</b>	<b>95,9</b>
	Centro rural o ciudad pequeña	94,6	89,3	86,3	89,3
	Ciudad media	94,9	91,7	86,7	89,1
	Ciudad principal	94,7	91,3	90,1	84,8
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	99,2	92,4	93,9	<b>90,1</b>
	Medios (901-1.800 €)	98,4	95,1	96,2	85,8
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>100,0</b>	<b>97,1</b>	<b>98,5</b>	89,7
	Ns/Nc	92,7	89,0	84,1	88,7
Situación laboral	Trabaja	95,8	90,9	87,1	88,9
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	<b>98,8</b>	<b>96,3</b>	93,8	93,2
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	97,4	97,4	<b>94,9</b>	<b>97,4</b>
	Parado/a	92,2	85,9	88,3	85,0
	Estudiante	90,5	89,2	82,4	78,4
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	93,9	93,9	89,4	89,4
	Otra situación	100,0	100,0	100,0	100,0
	No contesta	100,0	100,0	100,0	100,0
Ideología	Izquierda	93,6	89,1	86,6	88,0
	Centro	<b>99,0</b>	<b>95,7</b>	<b>94,1</b>	<b>92,1</b>
	Derecha	94,9	93,2	91,5	85,5
	Ns/Nc	92,3	86,9	82,9	85,6

## 1.4. Resumen

### Valoración del servicio de los cuerpos de Policía y Guardia Civil

**Tanto el Cuerpo de Policía Nacional como el de Policía Local y la Guardia Civil son valorados positivamente por la población andaluza con una nota media entre 6 y 7 puntos.** No obstante el que obtiene mejor calificación es el Cuerpo de Policía Nacional (6,97), seguido por la Guardia Civil (6,92) y finalmente por la Policía Local (6,31), la última en el ranking. En general, se registra una valoración más positiva a mayor edad, mayor nivel de estudios, mayor nivel de ingresos o mayor tendencia ideológica hacia la derecha. Además, las mujeres son más benevolentes con estas calificaciones, también las personas residentes en ciudades principales, pensionistas sin trabajo anterior y amas de casa.

### Relación de la ciudadanía con la Policía Local

**Cerca de la totalidad de la población andaluza consultada (94,4 %) no ha tenido ningún contacto con la Policía Local en el último año con independencia de haber sido víctima o no de algún hecho delictivo. Tan sólo un 5 % de los encuestados sí ha tenido contacto presencial o telefónico con el servicio de Policía Local.**

Principalmente fueron mujeres entre 35 y 54 años, con estudios superiores, residentes en centros rurales, trabajadoras con ingresos altos con una orientación ideológica hacia la derecha.

**El motivo principal de este contacto ha estado asociado a quejas y denuncias por infracciones de ordenanzas municipales o avisos por contaminación acústica, seguido de quejas por actuaciones de vecinos, por obras, por la necesidad de limpieza o por molestias causadas por animales.** En menor medida también se recurre a la Policía Local por razones relacionadas con la delincuencia o con el control del tráfico. Los que más aluden motivos relacionados con quejas o denuncias por infracciones de ordenanzas municipales son hombres de más de 55 años, con mayor nivel de formación, residentes en ciudades principales, jubilados con ingresos bajos y de ideología de derecha. Mientras, el perfil de quienes han acudido en mayor medida por denuncias de actos delictivos son mujeres jóvenes, con estudios básicos, residentes en asentamientos de cabecera municipal, con ingresos medios, paradas y de ideología de izquierda.

**Dos tercios de la población consultada (66 %) que ha tenido relación con la Policía Local consideran que la atención recibida estuvo acorde con sus expectativas** (correspondió a lo esperado o superó sus expectativas). Quienes así lo manifiestan mayoritariamente son hombres con edades comprendidas entre los 35 y 54 años con estudios básicos, residentes en centros rurales o ciudades pequeñas, ingresos bajos y trabajadores con ideología de derecha. Por contra, un 32,1 % afirma que la atención fue peor de lo esperado.

**Una amplia mayoría de la población consultada (85,9 %) afirma estar conforme con la actuación de la Policía Local**, por lo que sólo un porcentaje poco significativo presenta algún tipo de insatisfacción. **Los principales motivos de disconformidad con el servicio están referidos a que presta mayor atención al tráfico que a las personas o a que hay escasa presencia policial en las calles.**

**La percepción general que surge ante la presencia de una patrulla policial es positiva.** A más de nueve de cada diez andaluces la idea que se les pasa por la cabeza cuando ven una patrulla de la Policía Local es la de que pueden ayudarle, seguida por la percepción de inspirarles confianza, que su presencia evitará delitos o que son amables. Estas ideas parecen estar más extendidas entre residentes en cabeceras municipales, personas con ingresos altos, jubilados y quienes tienen ideología de derecha. Aunque concretamente quienes perciben confianza ante la presencia de la Policía Local se identifican más con residentes en ciudades principales, con ingresos medios, jubilados y de ideología de centro o de derecha.

**Al contrario, algo más de la mitad de los encuestados considera al ver una patrulla de Policía Local que esta les puede denunciar por algún motivo.** Esta opinión la comparten en mayor medida hombres con estudios secundarios, residentes en ciudades medias, con un nivel de ingresos medio y estudiantes de izquierda. Además, un 17,7 % piensa que nunca aparecen cuando se les necesita y un 11,5 % estima que suelen tener un trato irrespetuoso.

### **Valoración de diferentes aspectos asociados a la profesión de Policía Local**

**Todos los aspectos valorados asociados a la profesión de Policía Local obtienen una puntuación media superior a «bien» en una escala de 0 a 10.** Destacan con notas en torno a «notable» cualidades como la honradez (7,20), seguida por la formación y la preparación (6,89), la eficacia de sus funciones (6,69) y la profesionalidad (6,61). La mayor valoración de estos cuatro aspectos parece estar ligada con una mayor edad, mayor nivel de formación, mayor nivel de ingresos y con una tendencia ideológica más a la derecha.

Los aspectos que superan una valoración media de 6,50 son «el trato recibido» y «los medios con los que cuenta para realizar su labor». Mientras que los referidos a dotación como «la presencia en las calles» y «el número de agentes por cada 1.000 habitantes» recogen menor valoración, situándose por debajo de 6 de puntuación media.

**La mayoría de los andaluces (85,4 %) está de acuerdo o muy de acuerdo en afirmar que la Policía Local es socialmente útil, además, un 78,6 % estima que estos profesionales tienen una sólida formación.** A mayor nivel de ingresos y tendencia ideológica de derecha, mayor grado de acuerdo se muestra con estas afirmaciones. Sin embargo, se registra menor grado de acuerdo respecto al prestigio social asociado a esta profesión o al hecho de que esté bien pagada.



**Respecto a la situación de la mujer en el cuerpo de Policía Local, hay una percepción generalizada sobre la desigualdad existente por la condición de sexo. De hecho, más del 35 % coincide en señalar que las posibilidades de ascenso y promoción en el trabajo, la posibilidad de conciliación familiar y laboral o las oportunidades de acceso son peores para las mujeres que para los hombres dentro del cuerpo.** Tan sólo se percibe que la distribución de tareas acordes con el puesto es igual para ambos sexos. Las mujeres de entre 35 y 54 años, con mayor nivel de formación y mayor nivel de ingresos, paradas y con ideología de centro, tienen mayor propensión a declarar esta situación desfavorable.

Respecto al trato igualitario en la prestación de servicios, independientemente de cuestiones relacionadas con identidad o pertenencia, **nueve de cada diez entrevistados opinan que la Policía Local mantiene el mismo trato con independencia del sexo (95,1 %) o del nivel social (91,1 %).** Además, ocho de cada diez consultados consideran también que la Policía Local no establece distinciones en su atención en función de si se es autóctono o extranjero (88,6 %), se reside en zona rural o urbana (88,4 %) o se pertenezca a una minoría étnica o no (85,2 %). Tan sólo el hecho de residir en una zona marginal plantea más dudas en cuanto a la atención igualitaria (78,8 %).

## 2. Valoración del servicio Emergencias 112

### 2.1. Teléfonos de emergencias ante una situación de urgencia

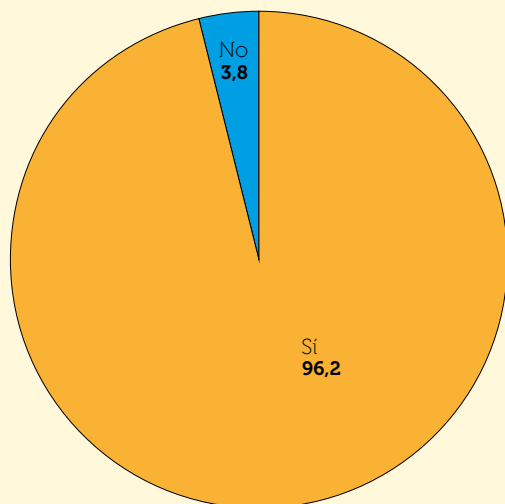
#### 2.1.1. Conocimiento de los teléfonos de emergencias a disposición ciudadana

Una amplia mayoría de la población andaluza (96,2 %) conoce los teléfonos de emergencias a disposición de la ciudadanía, mientras que tan sólo una minoría (3,8 %) afirma no saber a qué teléfono dirigirse en caso de enfrentarse a una urgencia. Quienes tienen conocimiento en mayor medida de estos servicios son personas entre 35 y 54 años de edad y trabajadores con ideología de centro. Además, a mayor grado de formación, mayor importancia del núcleo poblacional de residencia o mayor nivel de ingresos, mayor es también el conocimiento de este tipo de teléfonos.

**A continuación, imagínese en una situación de emergencia. Por ejemplo, si alguien necesitara atención médica urgente ¿sabría Ud. a qué teléfono dirigirse para solventar la emergencia?**

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	962	96,2
No	38	3,8
Total	1.000	100,0

**Gráfico 1. Conocimiento de los teléfonos de emergencias**



**A continuación, imagínese en una situación de emergencia. Por ejemplo, si alguien necesitara atención médica urgente ¿sabría Ud. a qué teléfono dirigirse para solventar la emergencia?**

		Sí	No
Sexo	Hombre	96,7	3,3
	Mujer	95,7	4,3
Edad	16-34	95,4	4,6
	35-54	<b>99,0</b>	1,0
Nivel de estudios	Más de 55 años	93,5	6,5
	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	94,2	5,8
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	98,2	1,8
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	<b>99,0</b>	1,0
Sistema de ciudades	Asentamiento de cabecera municipal	91,8	8,2
	Centro rural o ciudad pequeña	92,7	7,3
	Ciudad media	97,3	2,7
	Ciudad principal	<b>98,4</b>	1,6
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	92,4	7,6
	Medios (901-1.800 €)	98,9	1,1
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>100,0</b>	0,0
	Ns/Nc	95,8	4,2
Situación laboral	Trabaja	<b>99,1</b>	0,9
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	92,0	8,0
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	84,6	15,4
	Parado/a	98,1	1,9
	Estudiante	89,2	10,8
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	95,5	4,5
	Otra situación	100,0	0,0
	No contesta	100,0	0,0
Ideología	Izquierda	95,0	5,0
	Centro	<b>98,7</b>	1,3
	Derecha	96,6	3,4
	Ns/Nc	94,6	5,4

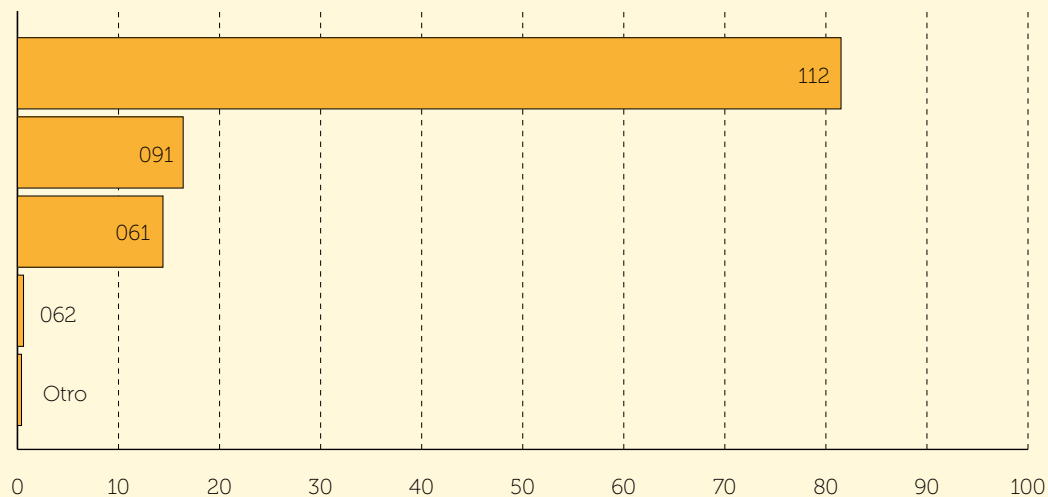
### 2.1.2. Teléfonos de emergencias con más uso

En caso de urgencia, el teléfono del que más uso se haría es el del servicio de Emergencias 112. Así lo declara el 81,5 % de la población andaluza consultada. A este le sigue, pero con amplia distancia, el del servicio 091 (16,4 %) y el 061 (14,4 %). El uso del teléfono 062 es residual, sólo un 0,4 % optaría por acudir al mismo. Quienes en situación de urgencia harían más uso del teléfono 112 son mujeres de mediana edad, con estudios superiores, residentes en ciudades principales, con ingresos altos, pensionistas sin trabajo anterior o trabajadoras y de ideología de izquierda.

### Teléfonos de emergencias con más uso

112	81,5
091	16,4
061	14,4
062	0,6
Otro	0,4
No contesta	0,0
Tabla de respuestas múltiples	

### Gráfico 2. Teléfonos de emergencias con más uso



## Teléfonos de emergencias con más uso

		112	091	061	062	Otro
Sexo	Hombre	79,7	18,2	14,8	0,8	0,6
	Mujer	<b>83,3</b>	14,7	14,1	0,4	0,2
Edad	16-34	83,6	17,9	13,1	0,0	0,0
	35-54	<b>84,2</b>	17,0	13,2	1,3	0,0
	Más de 55 años	76,1	14,3	17,3	0,3	1,3
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	77,8	19,0	16,2	0,4	0,6
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	84,0	12,3	11,2	0,0	0,4
	1.ª y 2.ª ciclo de Educación superior y Doctorado	<b>87,8</b>	15,3	14,3	2,1	0,0
Sistema de ciudades	Asentamiento cabecera municipal	78,9	10,0	16,7	2,2	0,0
	Centro rural o ciudad pequeña	75,8	19,5	17,4	0,0	,5
	Ciudad media	82,7	14,8	12,3	0,3	0,0
	Ciudad principal	<b>84,2</b>	18,3	14,5	0,9	0,9
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	75,2	16,5	16,5	0,0	0,0
	Medios (901-1.800 €)	78,5	9,4	14,9	0,6	1,1
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>82,4</b>	10,3	19,1	2,9	0,0
	Ns/Nc	83,6	19,3	13,3	0,5	0,3
Situación laboral	Trabaja	<b>84,3</b>	16,1	16,1	0,9	0,4
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	72,5	17,4	16,1	1,3	1,3
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	<b>90,9</b>	15,2	9,1	0,0	0,0
	Parado/a	80,7	17,3	12,4	0,0	0,0
	Estudiante	83,3	19,7	4,5	0,0	0,0
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	79,4	11,1	17,5	0,0	0,0
	Otra situación	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	No contesta	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ideología	Izquierda	<b>83,8</b>	15,3	13,0	0,6	0,6
	Centro	78,7	14,3	16,7	1,0	0,3
	Derecha	80,5	20,4	9,7	0,0	0,0
	Ns/Nc	82,4	19,0	16,2	0,5	0,5

## 2.2. Actuación ante una emergencia en el caso de no conocer los teléfonos destinados a tal fin

Entre la población andaluza consultada que no conoce a qué teléfonos se pueden dirigir en caso de emergencia, la acción que primero llevarían a cabo es llamar a sus familiares. Así lo declaran el 68,4 % de los entrevistados, mientras que un 5,3 % preguntaría el teléfono al que recurrir y otro porcentaje similar llamaría a otras personas cercanas para recibir ayuda.

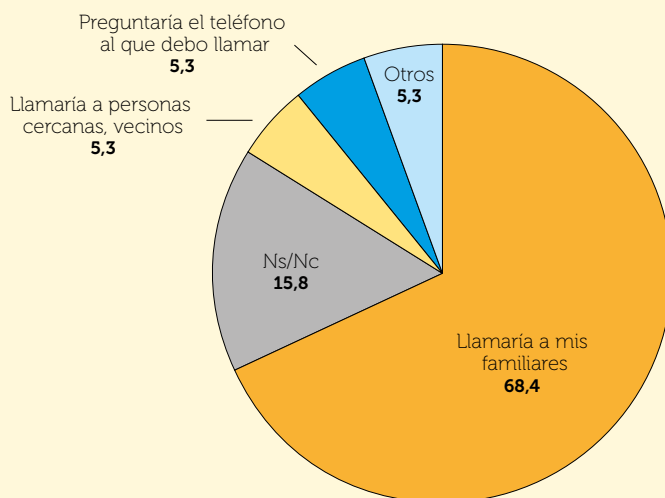
Quienes llamarían a sus familiares en primer lugar para solicitar asistencia son en mayor medida personas mayores de 55 años, con estudios primarios, con residencia en centros rurales, ingresos medios, jubilados o pensionistas de ideología de derecha.

### Actuación ante un caso de emergencia en el caso de no conocer los teléfonos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Preguntaría el teléfono al que debo llamar	2	0,2	5,3
	Llamaría a mis familiares	26	2,6	68,4
	Llamaría a personas cercanas, vecinos	2	0,2	5,3
	Otros	2	0,2	5,3
	Ns/Nc	6	0,6	15,8
	Total	38	3,8	100,0
Perdidos	Sistema	962	96,2	
	Total	1.000	100,0	

\*Responden sólo las personas que no conocen los teléfonos de emergencias.

### Gráfico 3. Actuación ante una emergencia en el caso de no conocer los teléfonos



## Actuación ante un caso de emergencia en el caso de no conocer los teléfonos

		Preguntaría el teléfono al que debo llamar	Llamaría a mis familiares	Llamaría a personas cercanas, vecinos	Otros	Ns/Nc
Sexo	Hombre	12,5	68,8	0,0	6,3	12,5
	Mujer	0,0	68,2	9,1	4,5	18,2
Edad	16-34	15,4	46,2	7,7	7,7	23,1
	35-54	0,0	75,0	0,0	0,0	25,0
	Más de 55 años	0,0	81,0	4,8	4,8	9,5
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	3,2	<b>74,2</b>	6,5	6,5	9,7
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	20,0	40,0	0,0	0,0	40,0
	1.ª y 2.ª ciclo de Educación Superior y Doctorado	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Sistema de ciudades	Asentamiento cabecera municipal	12,5	62,5	0,0	0,0	25,0
	Centro rural o ciudad pequeña	0,0	<b>73,3</b>	13,3	0,0	13,3
	Ciudad media	0,0	70,0	0,0	10,0	20,0
	Ciudad principal	20,0	60,0	0,0	20,0	0,0
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	20,0	70,0	10,0	0,0	0,0
	Medios (901-1.800 €)	0,0	<b>100,0</b>	0,0	0,0	0,0
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Ns/Nc	0,0	65,4	3,8	7,7	23,1
Situación laboral	Trabaja	25,0	50,0	0,0	0,0	25,0
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	0,0	<b>76,9</b>	0,0	7,7	15,4
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	0,0	<b>83,3</b>	16,7	0,0	0,0
	Parado/a	25,0	50,0	0,0	0,0	25,0
	Estudiante	0,0	62,5	12,5	12,5	12,5
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	0,0	66,7	0,0	0,0	33,3
	Otra situación	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ideología	No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Izquierda	11,1	66,7	5,6	0,0	16,7
	Centro	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0
	Derecha	0,0	<b>100,0</b>	0,0	0,0	0,0
	Ns/Nc	0,0	66,7	0,0	8,3	25,0



### 2.3. Canales de contacto con el servicio de Emergencias 112

La totalidad de la población andaluza consultada (96,1 %) no se ha visto en la necesidad de contactar con el servicio de Emergencias 112 ni ha utilizado otros servicios distintos a este. Sólo un 3,9 % de los entrevistados ha hecho uso de este servicio en el último año y siempre a través del teléfono, no de Internet.

#### En el último año ha contactado Ud. con Emergencias 112 Andalucía a través de...

	Internet	Teléfono
Sí	0,0	3,9
No	100,0	96,1
No recuerda	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0

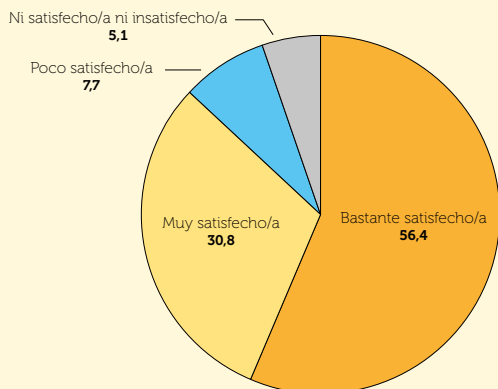
### 2.4. Grado de satisfacción con el servicio de Emergencias 112

El 87,2 % de los andaluces y andaluzas que acudieron al servicio de Emergencias 112 en una situación de urgencia quedaron «muy» o «bastante» satisfechos con la atención recibida, frente al 12,8 % restante que se considera «poco satisfecho» o «ni satisfecho ni insatisfecho». A mayor nivel de estudios o mayor nivel de ingresos, se otorga una mayor valoración positiva de la atención recibida, mientras que a menor edad, mayor es también la opinión positiva.

#### En términos generales, en la última ocasión en la que contactó con el servicio de Emergencias 112, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante o poco satisfecho/a con el servicio recibido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy Satisfecho/a	12	1,2	30,8
	Bastante satisfecho/a	22	2,2	56,4
	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	2	0,2	5,1
	Poco satisfecho/a	3	0,3	7,7
	Total	39	3,9	100,0
Perdidos	Sistema	961	96,1	
	Total	1.000	100,0	

\*Aquellas personas que han contactado con el servicio de Emergencias 112.

**Gráfico 4. Grado de satisfacción con el servicio recibido por parte del 112**

**En términos generales, en la última ocasión en la que contactó con de emergencias 112, ¿quedó Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el servicio recibido?**

		Muy/Bastante satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Poco/nada satisfecho/a
Sexo	Hombre	<b>88,2</b>	11,8	0,0
	Mujer	86,4	0,0	13,6
Edad	16-34	<b>100,0</b>	0,0	0,0
	35-54	86,7	6,7	6,7
	Más de 55 años	81,3	6,3	12,5
Nivel de estudios	Preescolar, Primaria y 1.ª etapa de Educación Secundaria	86,7	6,7	6,7
	2.ª etapa de Educación Secundaria y postsecundaria no superior	<b>87,5</b>	6,3	6,3
	1.º y 2.º ciclo de Educación Superior y Doctorado	<b>87,5</b>	0,0	12,5
Sistema de ciudades	Asentamiento cabecera municipal	100,0	0,0	0,0
	Centro rural o ciudad pequeña	80,0	10,0	10,0
	Ciudad media	100,0	0,0	0,0
	Ciudad principal	84,2	5,3	10,5
Nivel de ingresos	Bajos (300-900 €)	71,4	14,3	14,3
	Medios (901-1.800 €)	75,0	0,0	25,0
	Altos (1.801-más de 6.000 €)	<b>83,3</b>	16,7	0,0
Situación laboral	Ns/Nc	95,5	0,0	4,5
	Trabaja	71,4	7,1	21,4
	Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	88,9	11,1	0,0
	Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	100,0	0,0	0,0
	Parado/a	100,0	0,0	0,0
	Estudiante	100,0	0,0	0,0
	Trabajo doméstico no remunerado (tareas del hogar)	100,0	0,0	0,0
Ideología	Izquierda	86,7	6,7	6,7
	Centro	81,8	0,0	18,2
	Derecha	<b>88,9</b>	11,1	0,0
	Ns/Nc	100,0	0,0	0,0

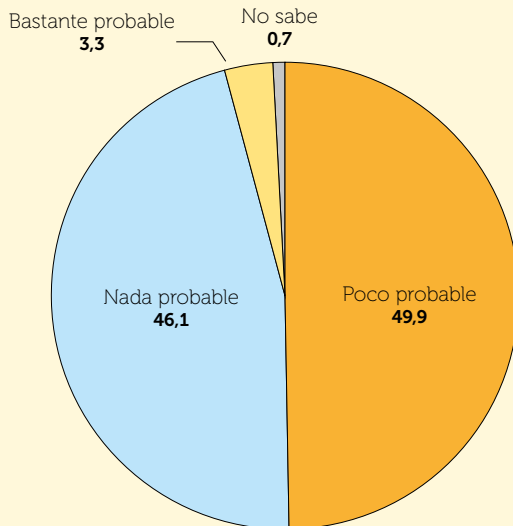
## 2.5. Probabilidad de acceder a la información relativa a emergencias a través de Internet

Internet como medio de contacto y conocimiento de los servicios de emergencias no constituye una opción entre la población andaluza. Alrededor de la mitad de los andaluces y andaluzas entrevistados (49,9 %) indica que es «poco probable» emplear este medio para recibir información relativa a servicios de emergencias y el 46,1 % lo estima «nada probable».

**Si en un futuro próximo tuviera que acceder a la información sobre emergencias ¿cree Ud. que es muy probable, bastante, poco o nada probable que lo haga a través de Internet?**

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante probable	33	3,3
Poco probable	499	49,9
Nada probable	461	46,1
No sabe	7	0,7
Total	1.000	100,0

### Gráfico 5. Probabilidad de acceder a la información sobre emergencias a través de Internet



## 2.6. Resumen

### Teléfonos de emergencias ante una situación de urgencia

**Una amplia mayoría de la población andaluza conoce el teléfono al que dirigirse en caso de emergencia.** El grado de conocimiento está relacionado con un mayor nivel de formación, mayor nivel de ingresos o con una mayor importancia o influencia de la población de residencia, de modo que los que tienen estudios superiores o residen en ciudades principales presentan más conocimiento.

**Ante esta situación de urgencia, el teléfono al que se recurriría es el del servicio de Emergencias 112, así lo declara más del 80 % de los consultados,** mientras que el teléfono 091 o el 061 serían usados sólo por el 16,4 % y el 14,4 %, respectivamente. Los encuestados que más uso harían del 112 son mujeres de mediana edad con estudios superiores, residentes en ciudades principales, con ingresos altos, pensionistas sin trabajo anterior y trabajadoras con ideología izquierda.

### Actuación ante una emergencia en el caso de no conocer los teléfonos destinados a tal fin

**La población andaluza que dice no conocer los teléfonos a los que recurrir en casos de emergencia acudiría mayoritariamente a la llamada de sus familiares (68,4 %).** El perfil de quienes se manifiestan en este sentido se corresponde con personas mayores 55 años, con estudios primarios, con residencia en centros rurales, ingresos medios, jubilados o pensionistas de ideología de derecha.

### Canales de contacto con el servicio de Emergencias 112

**En la práctica, los andaluces y andaluzas entrevistados no se han visto en la necesidad de tener que acudir al servicio de Emergencias 112 durante el último año.** De utilizar este servicio, en ningún caso ha sido a través de Internet, sino que se ha optado por la atención telefónica. Sólo un 3,9 % de la población consultada se ha enfrentado a esta situación.

### Grado de satisfacción con el servicio de Emergencias 112

**Una amplia mayoría de la población andaluza que recurrió al servicio de Emergencias 112 valora positivamente la atención recibida, concretamente el 87,2 %.** Tan sólo un 13,8 % de los entrevistados se muestra insatisfecho o muy insatisfecho con la asistencia recibida. Si se posee mayor nivel de estudios o mayor nivel de ingresos, se otorga una mayor valoración positiva de la atención recibida. Mientras que a menor edad, mayor es también la opinión positiva.

### Probabilidad de acceder a la información relativa a emergencias a través de Internet

**Internet como medio de contacto y conocimiento de los servicios de emergencias no es considerado una opción entre la población andaluza.** Alrededor de la mitad de los andaluces y andaluzas entrevistados (49,9 %) indica que es poco probable emplear este medio para recibir información en este sentido y el 46,1 % lo estima nada probable.

### 3. Ficha técnica

**Fuente:** Encuesta de la Realidad Social en Andalucía (ERSA)

**Centro de Estudios Andaluces (Consejería de la Presidencia y Administración Local, Junta de Andalucía)**

**Entrevista telefónica** a una muestra de 1.000 residentes en Andalucía mayores de 16 años, seleccionados mediante muestreo polietápico estratificado por conglomerados, con selección de las unidades Primarias de muestreo (municipios) de forma aleatoria proporcional, y de las unidades últimas (individuos) mediante cuotas de sexo y edad, seleccionando a un entrevistado por hogar.

**Error muestral** del 3,4 % para el 95 % nivel de confianza en el supuesto de muestreo aleatorio simple y máxima variabilidad ( $p=q=50$  %)

**Trabajo de campo** realizado entre el 4 y el 19 de abril de 2016 por Prosecar, Estudios y Consultoría, por encargo del Centro de Estudios Andaluces.

**Director científico:** Juan Montabes Pereira.

**Coordinación técnica:** Esperanza Estévez Toledo y Virginia Santofimia Calero.

Nota Final: La variable «sistema de ciudades» es tomada del Plan de Ordenación del Territorio Andaluz (Decreto de la Junta de Andalucía 206/2006 de 28 de noviembre de 2006). Esta clasificación define las estructuras urbanas en relación con la capacidad de conformar redes o sistemas territoriales: **las ciudades principales** se sitúan en la cabecera de los centros regionales; **las ciudades medias** se establecen en función de su tamaño poblacional, de la diversidad y dinámica de su base económica y funcional; **los centros rurales o pequeñas ciudades y el resto de asentamientos** como asentamientos de cabecera municipal <[http://www.ctco.es/pdf/POTA\\_WEB.pdf](http://www.ctco.es/pdf/POTA_WEB.pdf)>.

