



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

**Evaluación de la calidad de los servicios públicos prestados
por el Ayuntamiento de Calvià.
OLEADA diciembre 2015**

Expediente. 50/14

INSTITUTO DE ESTUDIOS SOCIALES AVANZADOS S.L,
B57522682
Pz PESCATERIA 4 1º . PALMA DE MALLORCA 07001
TEL 971716734 FAX 971712866

IBES
INSTITUTO DE ESTUDIOS
SOCIALES AVANZADOS



OBJETO DEL ESTUDIO

Los resultados de la encuesta actual, que forma parte de un tracking, son el producto final de 9 fases definidas y trabajadas con anterioridad:

1. Definición del marco teórico mediante SERVQUAL
2. Confección del cuestionario según directrices del Ayto.
3. Diseño muestral con variables de segmentación: sexo, edad, nacionalidad y zona territorial
4. Pre-test (n=100)
5. Trabajo de campo mediante CATI © Gandía Integra-Net
6. Tabulación de resultados mediante SPSS y Barbwin
7. Controles de calidad
8. Elaboración de informe
9. Exposición de resultados



Marco teórico y conversión de cuestionario

El sistema de evaluación en su conjunto, así como todas y cada una de las fases, responde al modelo teórico denominado SERVQUAL, procedimiento para evaluar la calidad basado en medir la discrepancia entre el servicio esperado y el servicio recibido.

A nivel operativo, el sistema ha sido adaptado a las necesidades del Ayuntamiento con la siguiente estructura:

- Evaluación directa de 23 servicios públicos. Cada uno de ellos:
 - (1)Mediante escalas de conocimiento
 - (2)Mediante escalas de uso
 - (3)Mediante escalas de satisfacción
 - (4)Mediante respuesta abierta sobre sugerencias de mejora
- Evaluación de 10 atributos de calidad
 - (1)Mediante escala de satisfacción
 - (2)Mediante escala de importancia
- Evaluación complementaria de 11 aspectos sobre el sistema general de atención al público del Ayuntamiento, así como de la eficacia en la comunicación sobre los servicios.
- Tabulación de los entrevistados según las siguientes categorías:
 - (1)Sexo
 - (2)Edad (cuatro tramos)
 - (3)Zona de residencia (hasta seis)
 - (4)Tipo de residencia (fija o temporal)
 - (5)Nacionalidad (española, y resto)

El cuestionario definitivo fue confeccionado y consensado entre el IBES y personal del Ayuntamiento de Calvià.

Identificación de la muestra y cuotas

Para el total de Calvià, se concluyó una muestra de 3.400 entrevistas, distribuidas en cuatro oleadas de tipo estacional. Para los cálculos de error se utilizó el algoritmo del muestreo aleatorio simple para un supuesto de máxima dispersión ($p=q=0,5$) y un nivel de confianza del 95,5%. Los datos muestrales resultantes fueron los siguientes:

	Peso demográfico real por zona de residencia	Por cada oleada
Cas Català - illetes	7,00%	60
Cas Catala Nou	2,50%	21
Castell Bendinat	1,00%	9
Portals Nous	5,00%	43
Costa Blanes	4,00%	34
Total Zona 1	19,50%	166
Palmanova	13,90%	118
Magaluf	9,00%	77
Cala Vinyes	1,00%	9
Sol de Mallorca	1,00%	9
Total Zona 2	24,90%	212
Son Ferrer	10,80%	92
El Toro	5,00%	43
Total Zona 3	15,80%	134
Sta. Ponça	20,70%	176
Total Zona 4	20,70%	176
Calvià	5,00%	43
Capdellà	2,00%	17
Costa Calma	3,00%	26
Total Zona 5	10,00%	85
Peguera	9,10%	77
Total Zona 6	9,10%	77
TOTAL		850



Identificación de la muestra y cuotas

SEXO	Por cada oleada		
	Hombres	mujeres	total
total	415	435	850

EDAD	Por cada oleada
18 a 30 años	152
31 a 45 años	270
46 a 65 años	250
+ 66 años	153
total	850



Análisis y tabulación de los datos

Una vez realizadas las encuestas, éstas quedan grabadas de manera automática en el sistema Gandia Integra ©. Las tabulaciones, cruces y frecuencias marginales son tratadas con el paquete Barbwin ©, del cual se disponen licencias originales, dando lugar a las tablas y los gráficos contenidos en el presente informe.

Controles de calidad

1. Sobre la normativa genérica de investigación

- Controles exigidos en la Norma Española de Calidad **UNE 161001** y ANEIMO, específicas para Investigación de Mercados.
- Código CCI/ESOMAR y WAPOR “para la Práctica de la Investigación Social y de Mercados” y la “Guía para la realización de sondeos de opinión”.
- Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 y requisitos 7.5.4 y 7.5.5 de la **UNE-EN ISO 9001:2000**.
- **Ley 12/1989 sobre Función Estadística**, en aquellos artículos referentes al secreto y la protección de datos personales que afectan a pymes y profesionales.

• Sobre las encuestas

- Sondeo pre-test, para comprobar los estadísticos de consistencia interna de la encuesta (varianza y missing), así como la adaptación correcta de los ítems
- Comprobación aleatoria del 10% de las entrevistas, mediante contacto posterior con el entrevistado
- Eliminación de encuestas de varianza = 0 (o próxima a 0, es decir, que no exista una mínima variación en las respuestas).
- Eliminación de encuestas con valores missing > 25 % (no contestar el 25 % o más de las preguntas del cuestionario).
- Eliminación de encuestas con 2/3 de la segmentación desconocida

Los miembros de IBES son socios de AEDEMO (Asociación de empresas de estudios de mercado, márketing y opinión), y SIPIE (Sociedad de Profesionales de Investigación mediante Encuestas). IBES dispone además del certificado de registro de la Agencia Española de Protección de datos en la sección de ENCUESTAS Y ENTREVISTAS con el número B575226823062008155136 con un nivel de certificación ALTO.



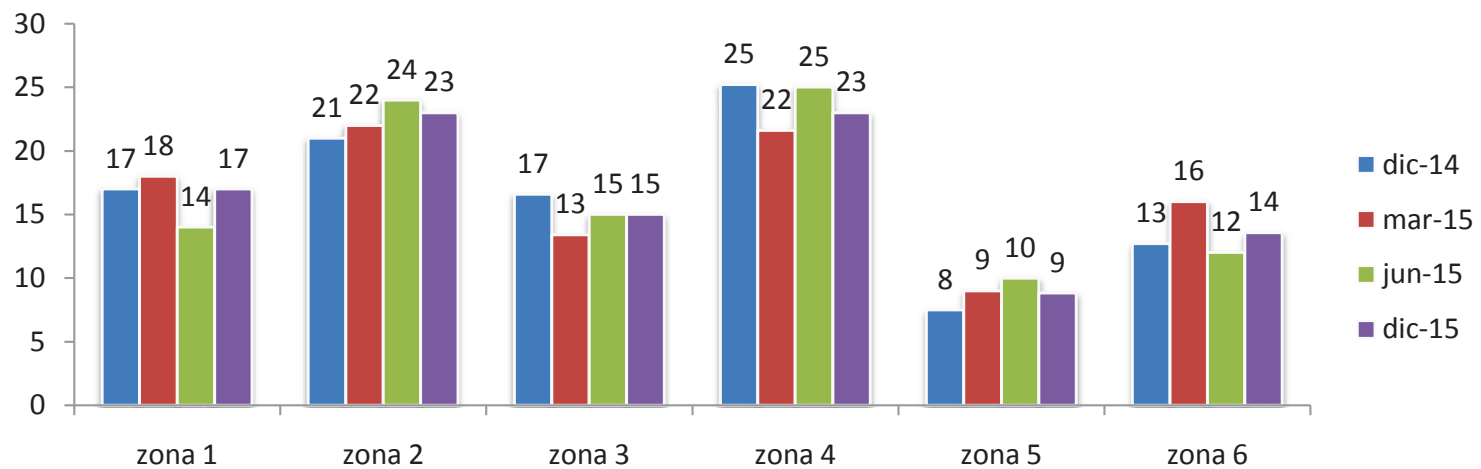
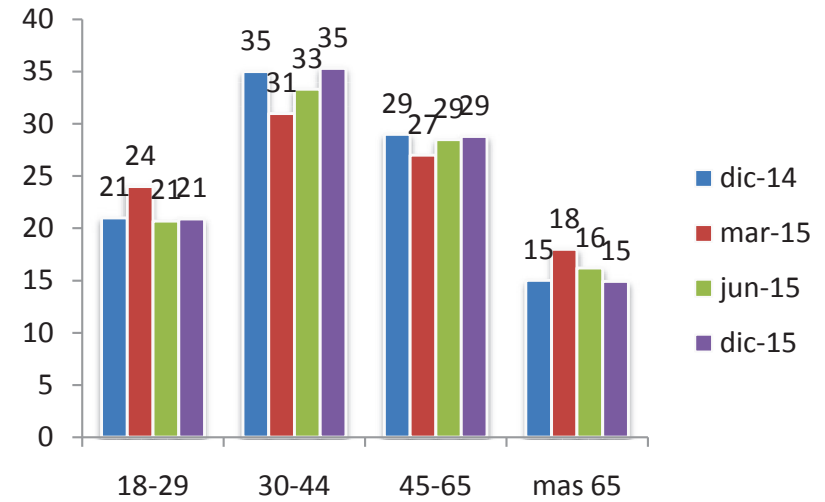
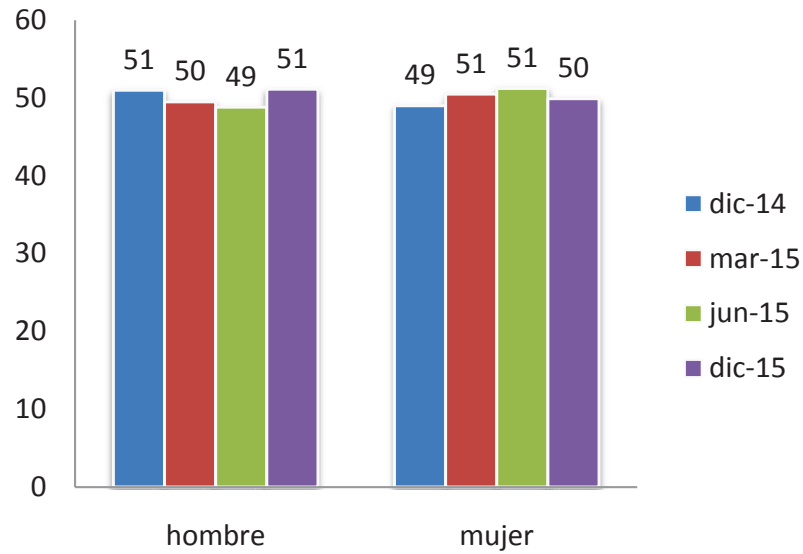
AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

Evaluación de la calidad de los servicios públicos
Expte. 50/14

IBES
INSTITUTO DE ESTUDIOS
SOCIALES AVANZADOS

RESULTADOS

Parte I. Descripción de la muestra





AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

Evaluación de la calidad de los servicios públicos
Expte. 50/14

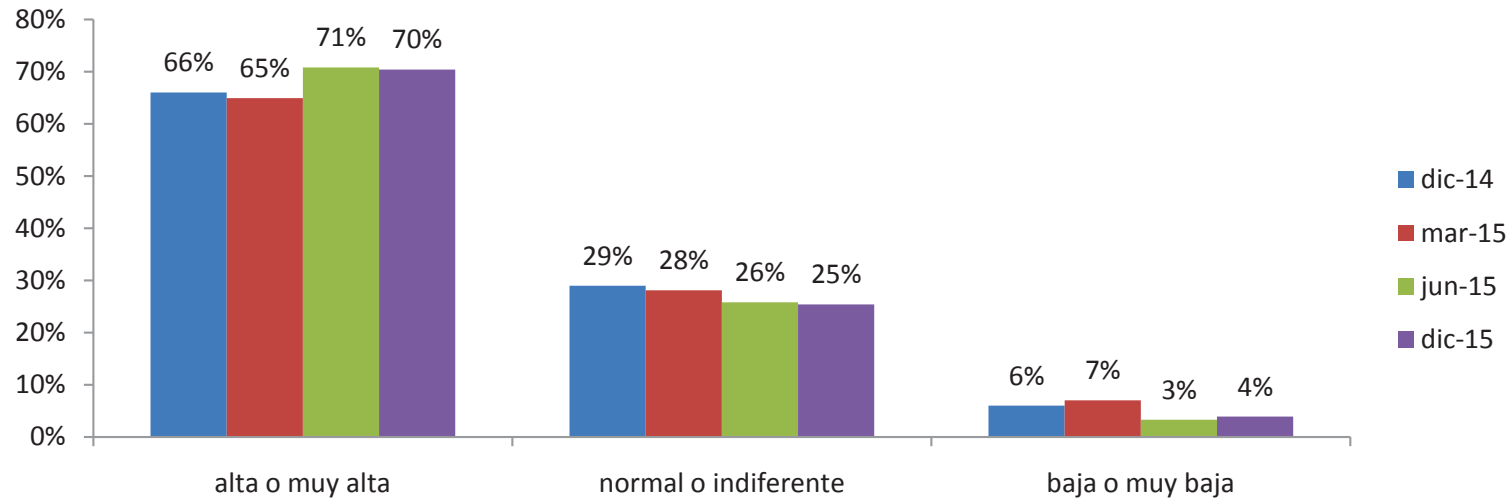
IBES
INSTITUTO DE ESTUDIOS
SOCIALES AVANZADOS

RESULTADOS

Parte II. Valoración global de los servicios



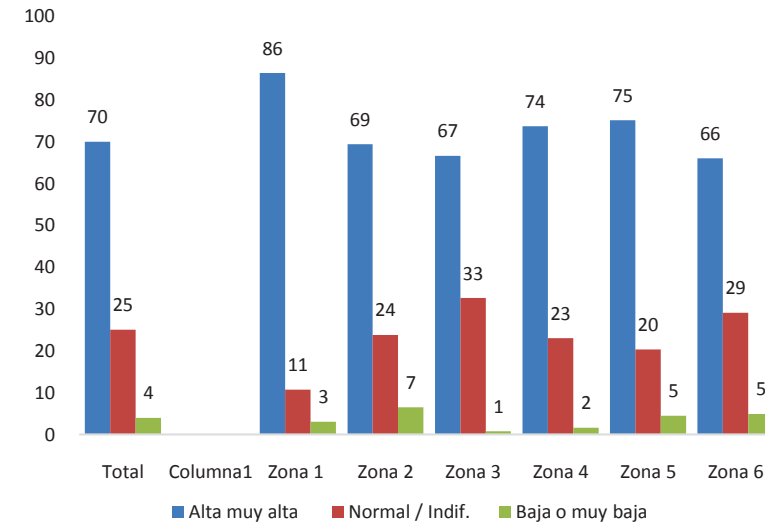
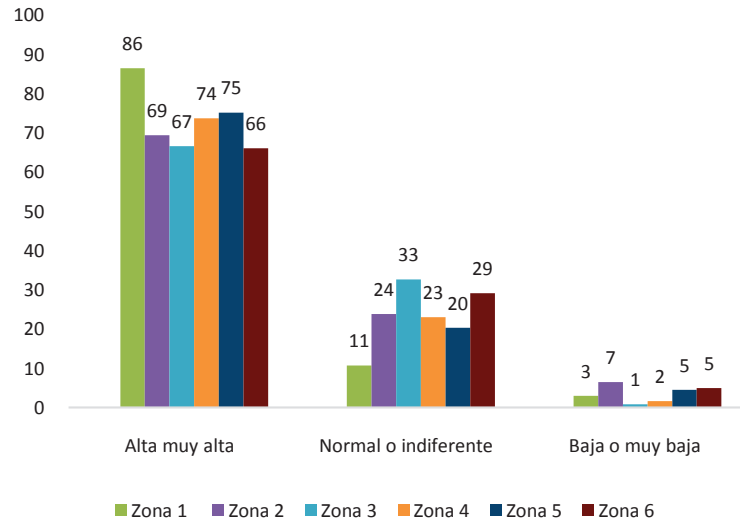
¿Cómo considera Ud. qué es la calidad de vida que tiene el municipio de Calvià?



¿Cómo considera Ud. qué es la calidad de vida que tiene el municipio de Calvià?							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Alta o muy alta	70,4	70,2	70,6	78,3	70,8	67	64,8
Normal o indiferente	25,4	25,5	25,2	19,5	26,1	27,3	28
Baja o muy baja	3,9	3,9	4	2,2	2,4	5,6	6,9



¿Cómo considera Ud. qué es la calidad de vida que tiene el municipio de Calvià?

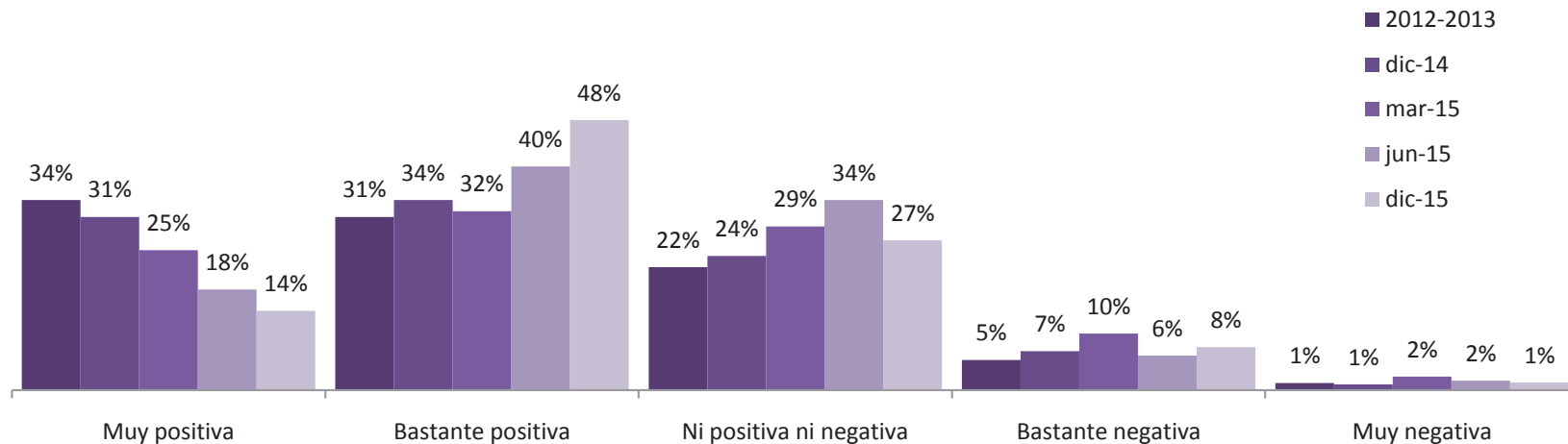


¿Cómo considera Ud. qué es la calidad de vida que tiene el municipio de Calvià?

%	Zona						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Alta o muy alta	70,4	86,4	69,4	66,6	73,7	75,1	66
Normal o indiferente	25,4	10,7	23,8	32,6	23	20,3	29,1
Baja o muy baja	3,9	3	6,5	0,8	1,6	4,5	4,9



En general, la imagen que tiene usted sobre el funcionamiento de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià es...

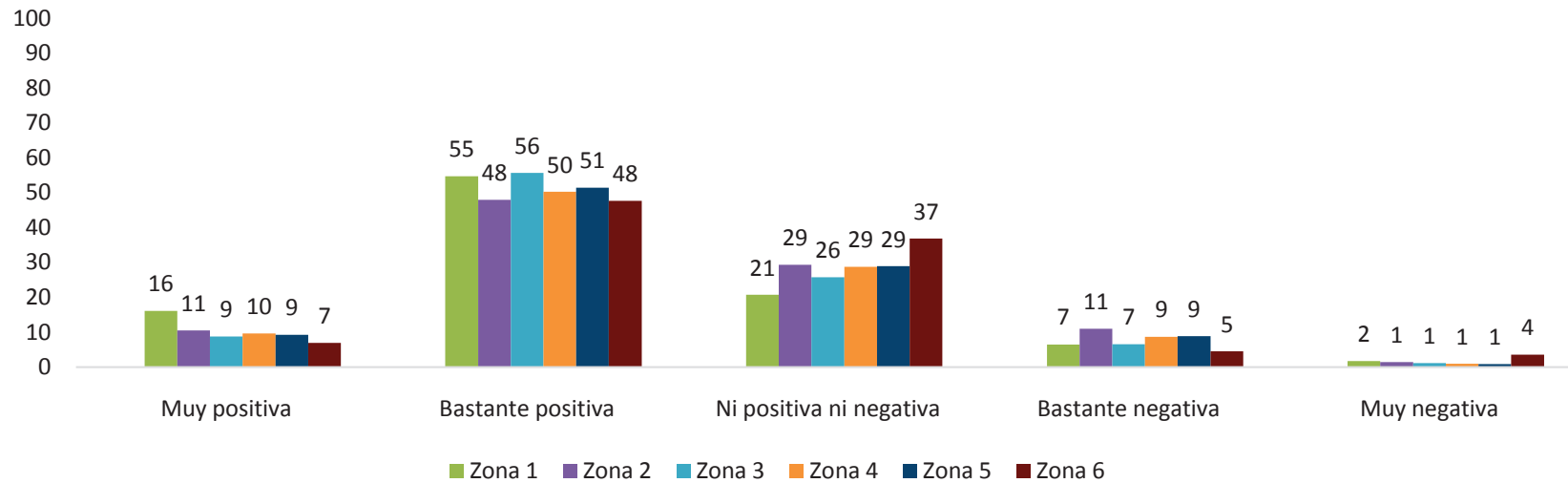


En general, la imagen que tiene usted sobre el funcionamiento de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià es...

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Muy positiva	14,2	14,9	13,4	16	13,7	12,4	16
Bastante positiva	48,3	50,6	45,9	40,7	52	46,8	53,2
Ni positiva ni negativa	26,8	24,4	29,4	32	24	30	20,3
Bastante negativa	7,7	7,1	8,4	10,6	7,2	7,6	5,2
Muy negativa	1,4	1,9	0,8	0,1	1,4	1,9	2,3
Ns/Nc	1,5	1	2,1	0,7	1,7	1,2	3



En general, la imagen que tiene usted sobre el funcionamiento de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià es...



En general, la imagen que tiene usted sobre el funcionamiento de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià es...

%	Zona						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Muy positiva	14,2	16,1	10,5	8,8	9,6	9,3	6,9
Bastante positiva	48,3	54,7	47,9	55,6	50,2	51,4	47,6
Ni positiva ni negativa	26,8	20,7	29,3	25,7	28,7	28,9	36,8
Bastante negativa	7,7	6,5	11	6,6	8,7	8,9	4,5
Muy negativa	1,4	1,7	1,4	1,2	1	0,9	3,6
Ns/Nc	1,5	0,3	0	2	1,9	0,6	0,6



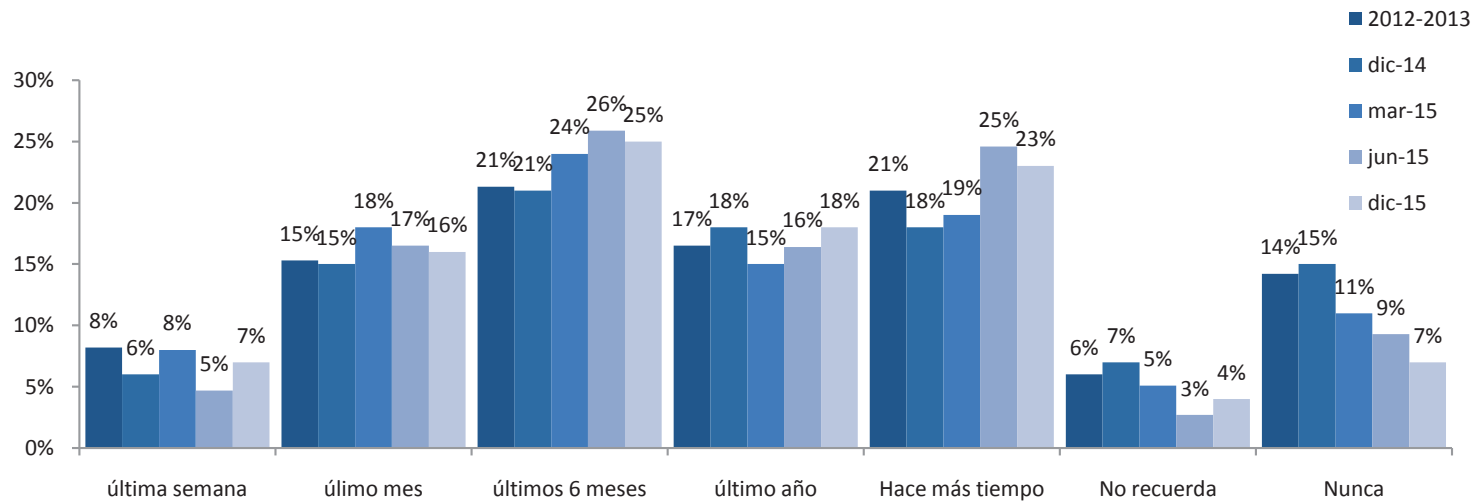
RESULTADOS

Parte III.

Fuentes de información de los entrevistados (Contactos con el Ayto, frecuencia y tipo)



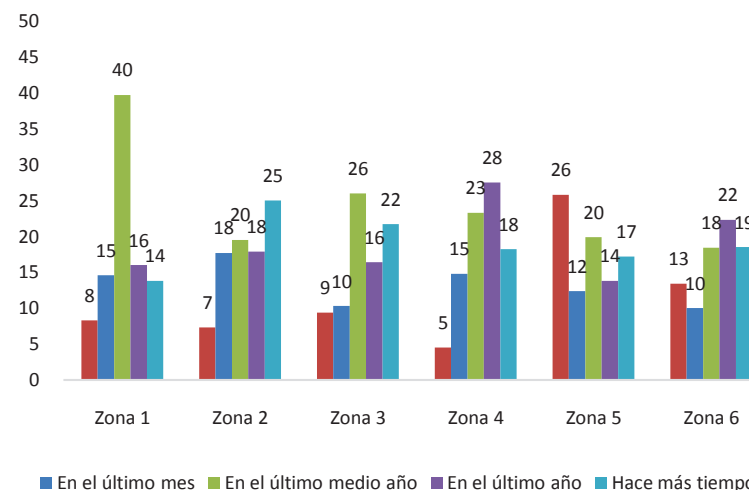
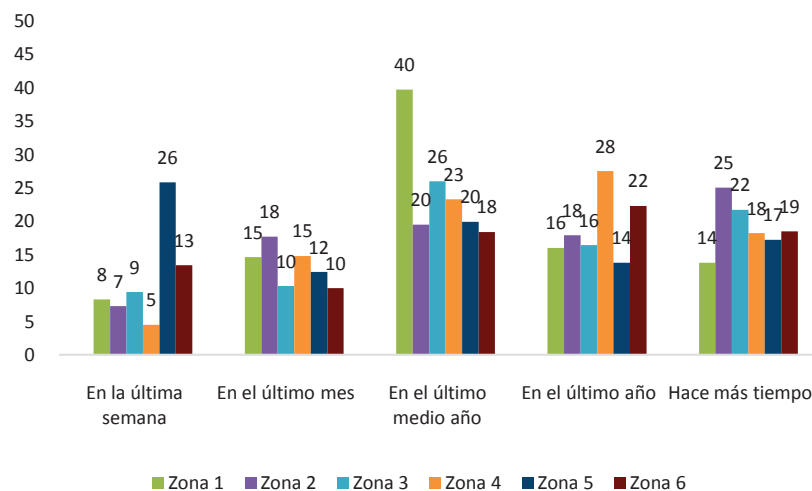
¿Cuándo fue la última vez que realizó un trámite con el Ayuntamiento de Calvià?



¿Cuándo fue la última vez que realizó un trámite con el Ayuntamiento de Calvià?

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
En la última semana	6,7	7,4	6,1	6,8	11,4	8,7	5,1
En el último mes	16,3	18,3	14,3	13,7	15,2	18,3	9,3
En el último medio año	25,4	25,4	25,4	26,3	26,3	22,8	18,4
En el último año	18,3	20	16,5	24	21,7	16,4	12,8
Hace más tiempo	22,7	21,4	25,0	11,5	18	22,2	30,2
No recuerdo	4,4	3,4	5,5	4,2	4,1	6,2	8,8
Nunca	7	5	9,1	13,5	4,4	7,5	14,4

¿Cuándo fue la última vez que realizó un trámite con el Ayuntamiento de Calvià?

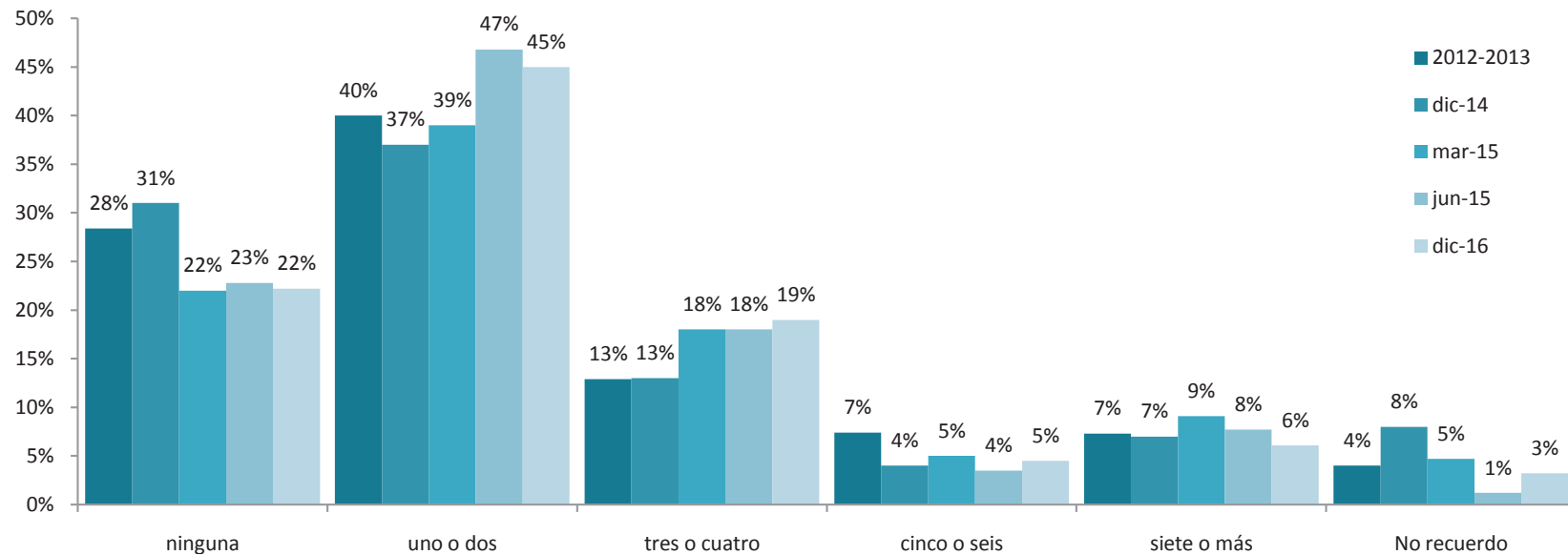


¿Cuándo fue la última vez que realizó un trámite con el Ayuntamiento de Calvià?

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
En la última semana	8,7	8,3	7,3	9,4	4,5	25,8	13,4
En el último mes	14,3	14,6	17,7	10,3	14,8	12,4	10
En el último medio año	23,5	39,7	19,5	26	23,3	19,9	18,4
En el último año	19,3	16	17,9	16,4	27,5	13,8	22,3
Hace más tiempo	19,7	13,8	25	21,7	18,2	17,2	18,5
No recuerdo	5,4	2,5	6,3	6,3	2,9	3,6	7,5
Nunca	9	5,1	6,3	9,8	8,7	7,2	10



en los 2 últimos años...¿cuántas veces ha realizado alguna gestión o contactado con el Ayto.?

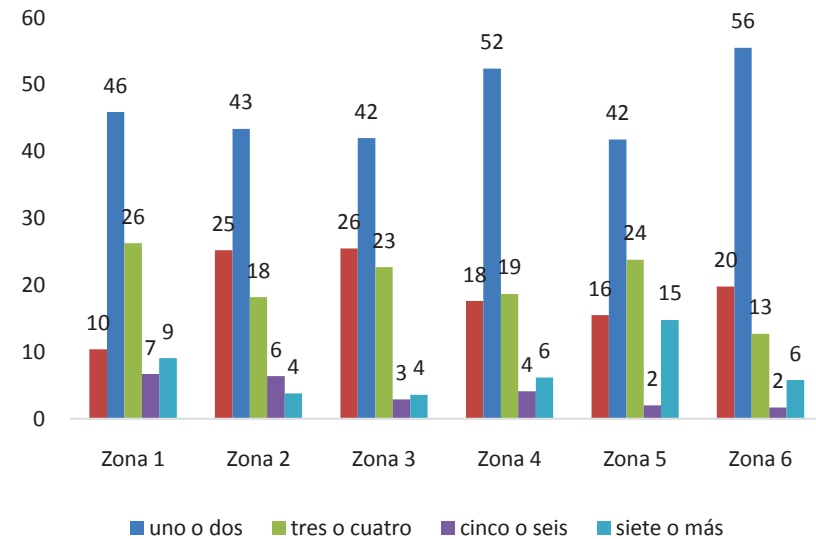
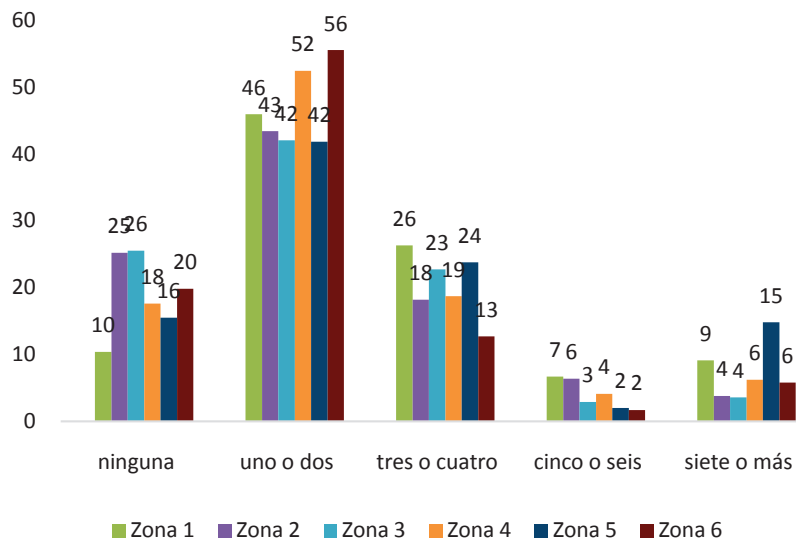


en los 2 últimos años...¿cuántas veces ha realizado alguna gestión o contactado con el Ayto.?

% ninguna uno o dos tres o cuatro cinco o seis siete o más No recuerdo	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
ninguna	22,2	19,3	25,2	25,3	13,8	24,3	33,7
uno o dos	45	41,5	48,7	46,4	47,7	42,1	42,4
tres o cuatro	19	21,6	16,3	18,7	21,5	19,8	12,5
cinco o seis	4,5	6	2,9	1,8	6,5	5,6	1,3
siete o más	6,1	8,9	3,1	5,7	9	4,4	3
No recuerdo	3,2	2,7	3,7	2,1	1,6	3,9	7,1



en los 2 últimos años...¿cuántas veces ha realizado alguna gestión o contactado con el Ayto.?

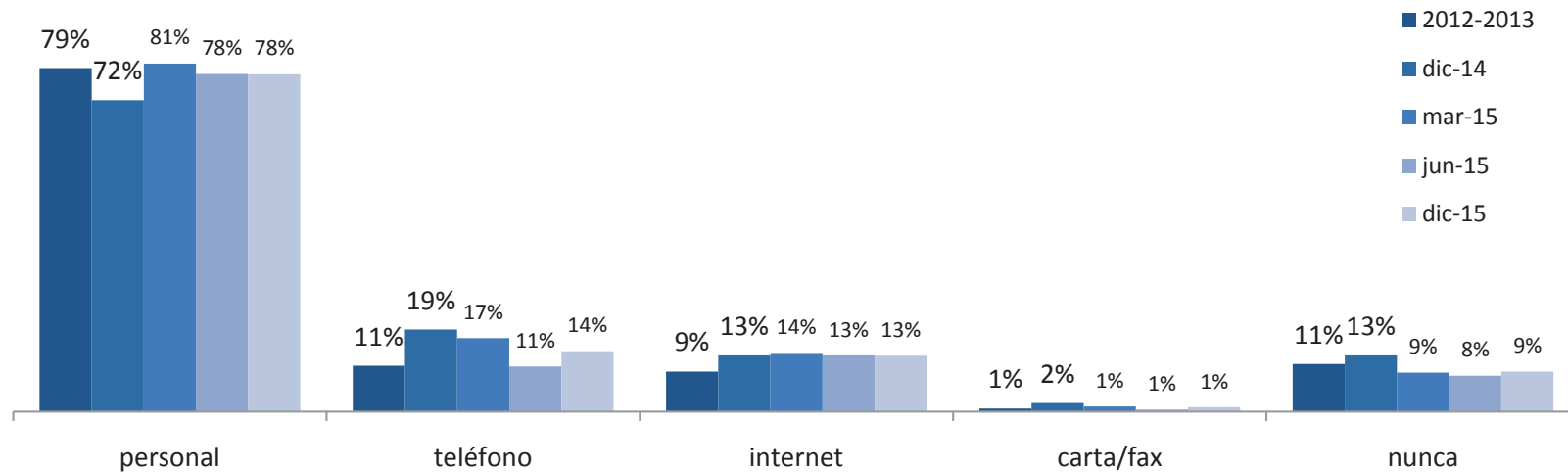


en los 2 últimos años...¿cuántas veces ha realizado alguna gestión o contactado con el Ayto.?

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
ninguna	22,2	10,4	25,2	25,5	17,6	15,5	19,8
uno o dos	45	45,9	43,4	42	52,4	41,8	55,5
tres o cuatro	19	26,3	18,2	22,7	18,7	23,8	12,7
cinco o seis	4,5	6,7	6,4	2,9	4,1	2	1,7
siete o más	6,1	9,1	3,8	3,6	6,2	14,8	5,8
No recuerdo	3,2	1,5	3	3,3	1,1	2,1	4,5



Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento? (respuesta múltiple)

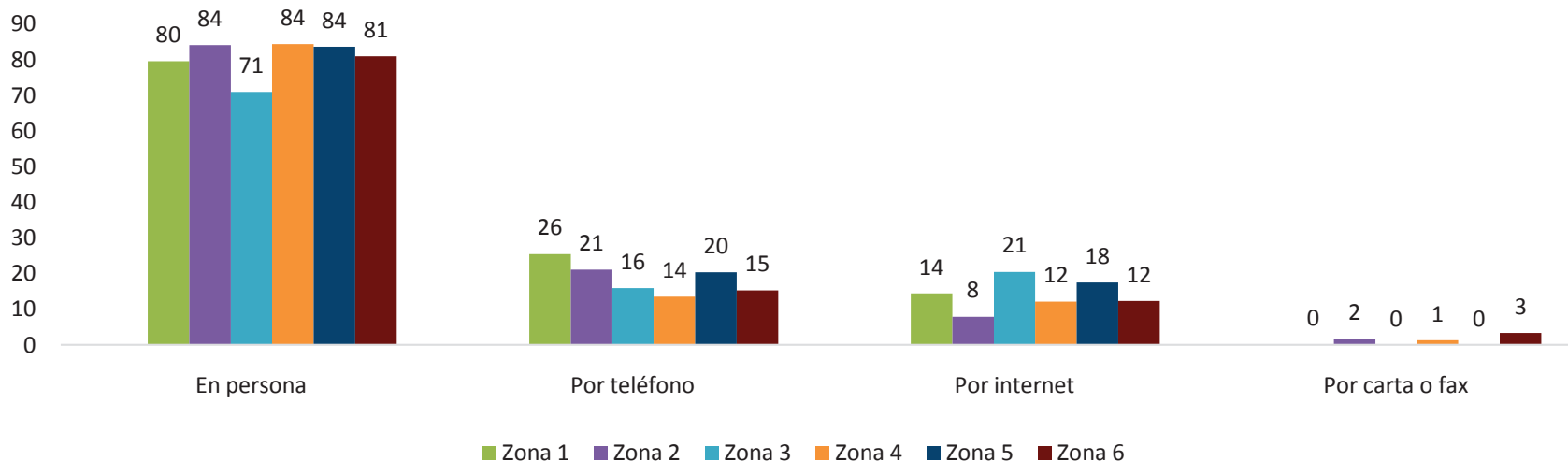


**Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento?
(PUEDE ESCOGER MÁS DE UNA)**

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
En persona	78,7	80,7	76,7	74,9	83	79,4	72,6
Por teléfono	14,2	14,6	13,7	9,4	22	11,8	12,7
Por internet	12,9	14,1	11,6	16,9	14,7	12,1	4,5
Por carta o fax	1	1,5	0,6	0	2,4	0,4	0,4
Ns/Nc - Nunca	9,3	7,3	11,4	12,6	4,1	9,2	17,3



Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento? (respuesta múltiple)

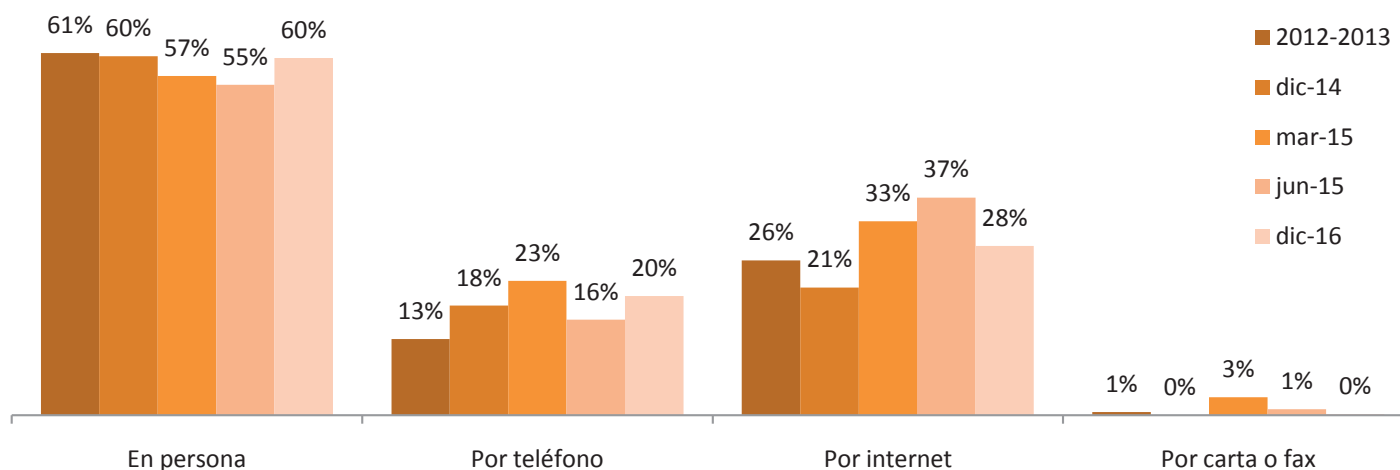


Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento? (respuesta múltiple)

%	Total	ZONA					
		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
En persona	78,7	79,6	84,2	71	84,4	83,7	81
Por teléfono	18,2	25,5	21,1	15,9	13,5	20,4	15,3
Por internet	12,9	14,4	7,9	20,5	12,1	17,5	12,3
Por carta o fax	1	0,2	1,8	0	1,3	0	3,3
Ns/Nc - Nunca	9,3	3,3	7,3	10,6	8	6,1	11,9



Si pudiera elegir, ¿Cómo preferiría realizar las gestiones con el Ayuntamiento? (respuesta múltiple)

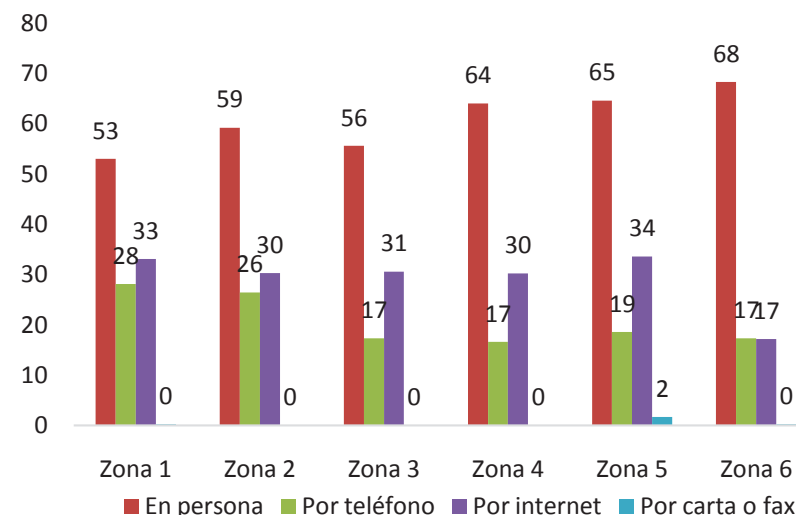
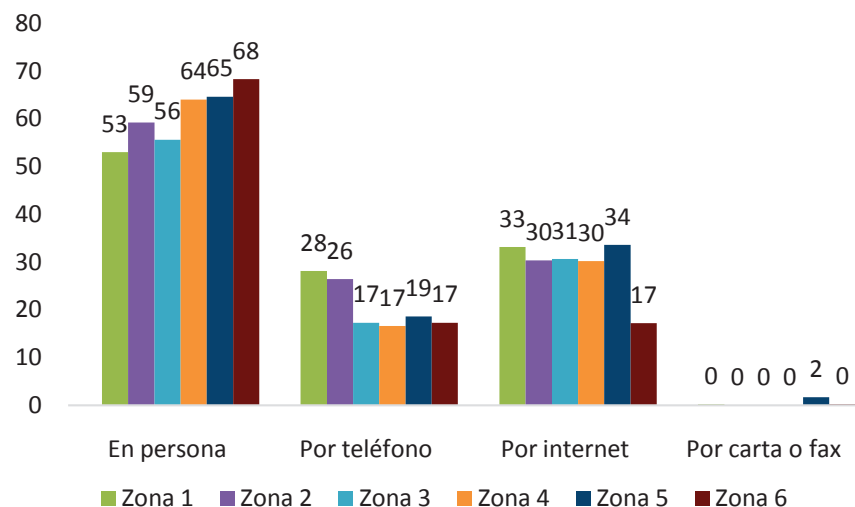


**Si pudiera elegir, ¿Cómo preferiría realizar las gestiones con el Ayuntamiento?
(PUEDE ESCOGER MAS DE UNA)**

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
En persona	59,9	59,9	59,9	52,1	56,6	66,4	66,1
Por teléfono	20	20,2	19,8	18	23,7	17,8	18,2
Por internet	28,4	30,2	26,4	37,6	34,4	24,9	7,8
Por carta o fax	0,2	0,1	0,4	0	0,4	0,2	0,3
Ns/Nc- Nunca	7,5	5	10,1	6,7	4,5	7,4	15,6



Si pudiera elegir, ¿Cómo preferiría realizar las gestiones con el Ayuntamiento? (respuesta múltiple)

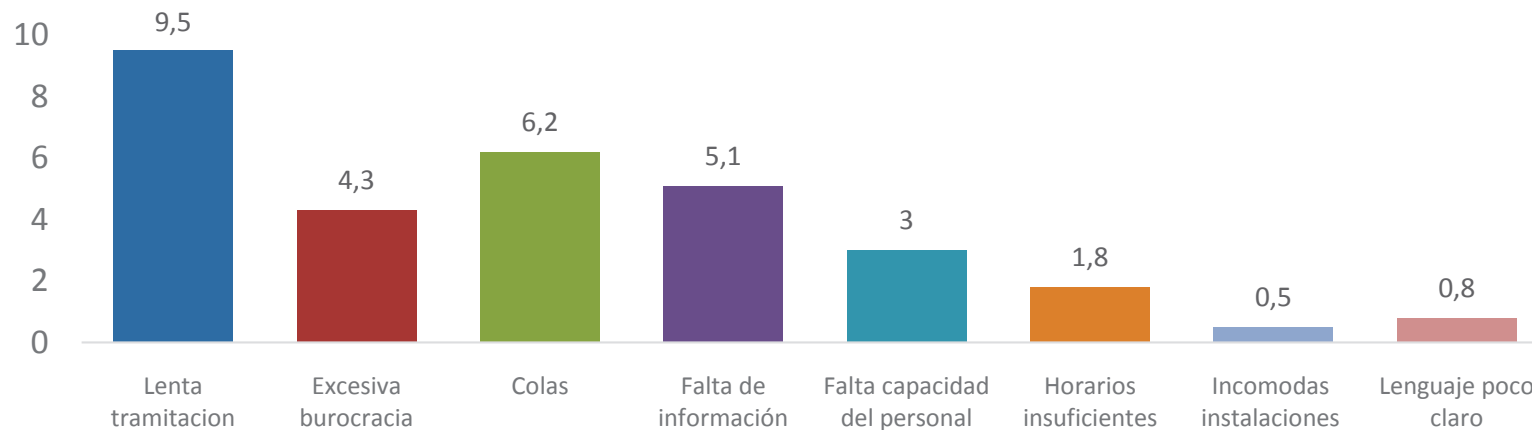


Si pudiera elegir, ¿Cómo preferiría realizar las gestiones con el Ayuntamiento? (respuesta múltiple)

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
En persona	59,9	53	59,2	55,6	64	64,6	68,3
Por teléfono	20	28,1	26,4	17,3	16,6	18,6	17,3
Por internet	28,4	33,1	30,3	30,6	30,2	33,6	17,2
Por carta o fax	0,2	0,2	0	0	0	1,7	0,2
Ns/Nc - Nunca	7,5	3,6	5,1	9,1	6,1	3,1	9,6



¿Qué problemas tiene cuando realiza una gestión con el Ayuntamiento? (múltiple, puede sumar mas de 100)



¿Qué problemas tiene cuando realiza una gestión con el Ayuntamiento? (múltiple)

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Lentitud tramitación	9,5	11,2	7,7	8,4	12,4	8,4	6,1
Excesiva burocracia	4,3	5,7	2,9	1,8	6,2	4,6	2,9
Tiempo de espera, colas...	6,2	6,1	6,3	7,1	8	3,8	5,3
Falta de información	5,1	6,6	3,5	5,3	8,4	2,9	1,2
Falta de capacidad personal	3	4,2	1,7	3	3,3	3,4	1,2
Horarios (insuficientes, poco flexibles...)	1,8	2	1,7	6,3	0,7	0,8	0,1
Incomodidad de las instalaciones	0,5	0,3	0,7	0	0,6	0,9	0,3
Lenguaje poco claro	0,8	0,3	1,5	0,3	1,3	1,1	0
Ns/Nc / ninguna	78,3	75,2	81,5	74,9	73,9	81,7	86,9



AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

Evaluación de la calidad de los servicios públicos
Expte. 50/14

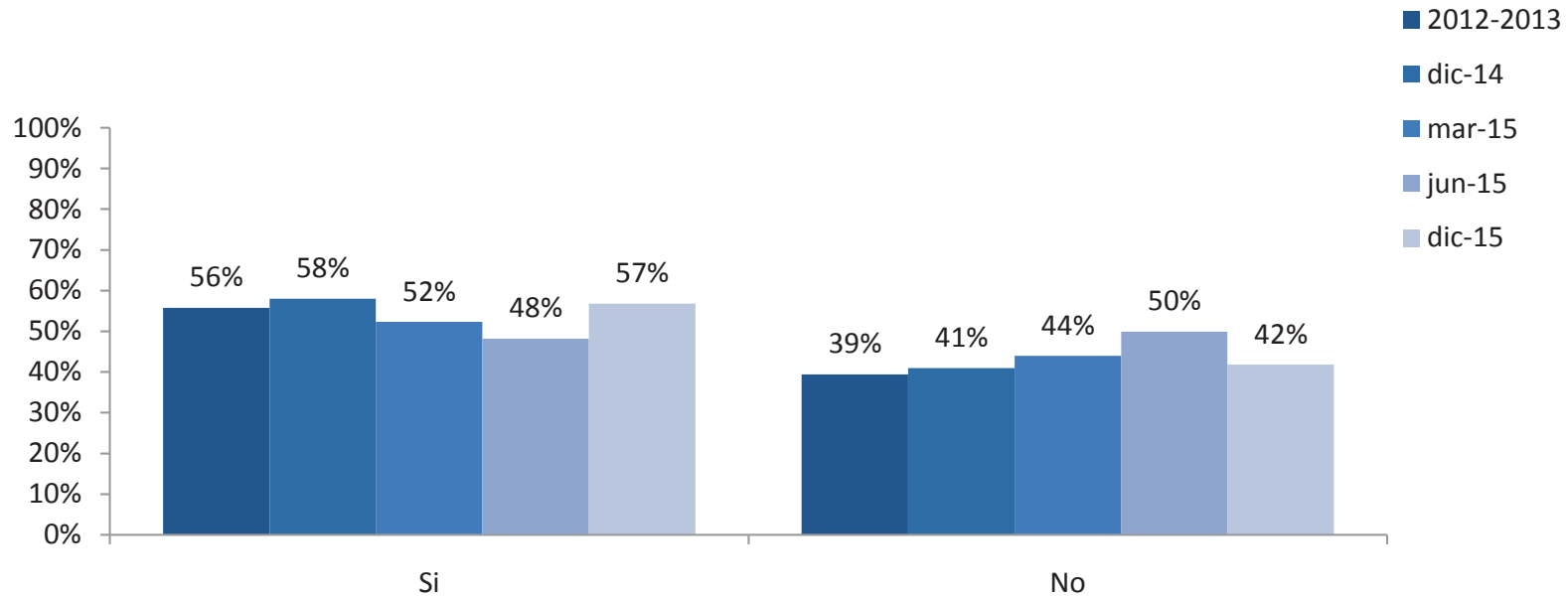
IBES
INSTITUTO DE ESTUDIOS
SOCIALES AVANZADOS

RESULTADOS

Parte IV. Valoración global de la comunicación



¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?

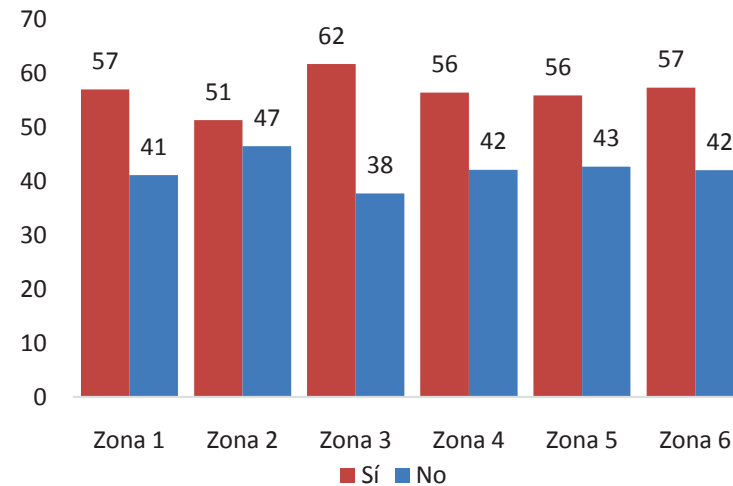
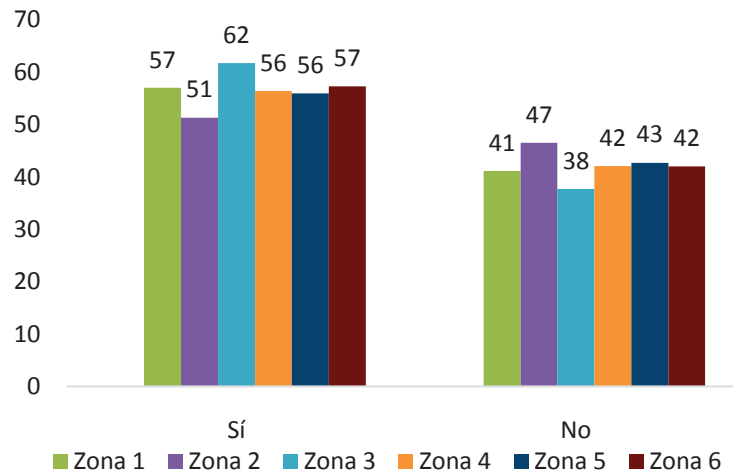


¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?

%	SEXO		EDAD				
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Sí	56,8	59,1	54,5	58,9	51,2	59,8	61,3
No	41,8	39,5	44,3	39,9	47,8	38,8	36,2
NS/NC	1,4	1,4	1,3	1,2	0,9	1,4	2,5



¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?

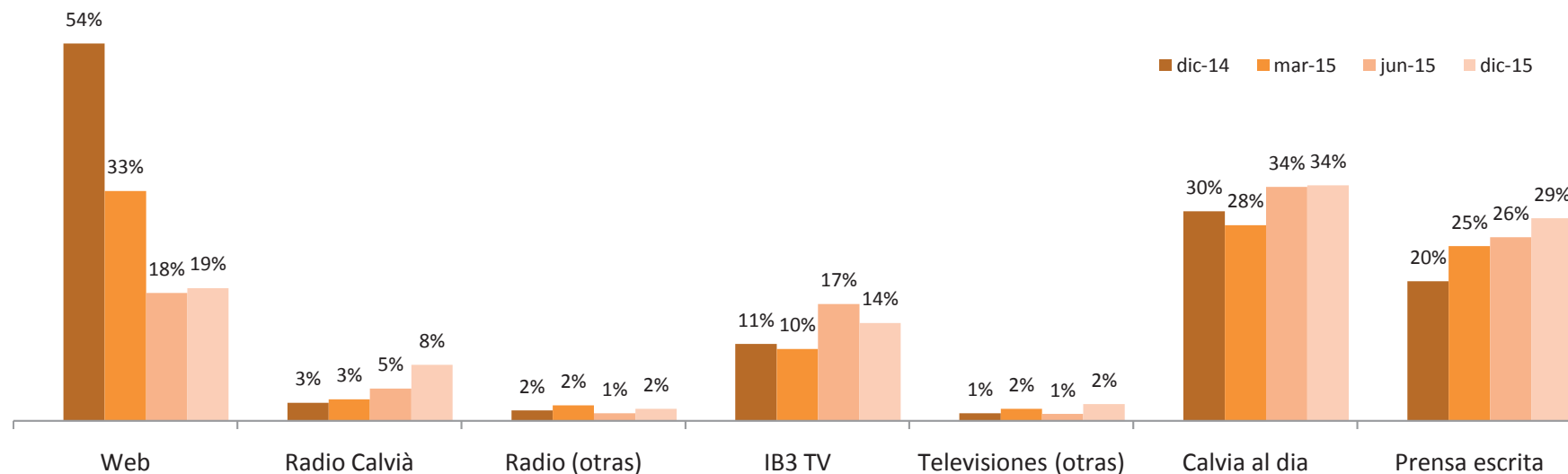


¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Sí	56,8	57	51,3	61,7	56,4	55,9	57,3
No	41,8	41,1	46,5	37,7	42,1	42,7	42
NS/NC	1,4	1,9	2,1	0,5	1,5	1,3	0,7



De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos se informa de asuntos del Ayto. (respuesta múltiple)

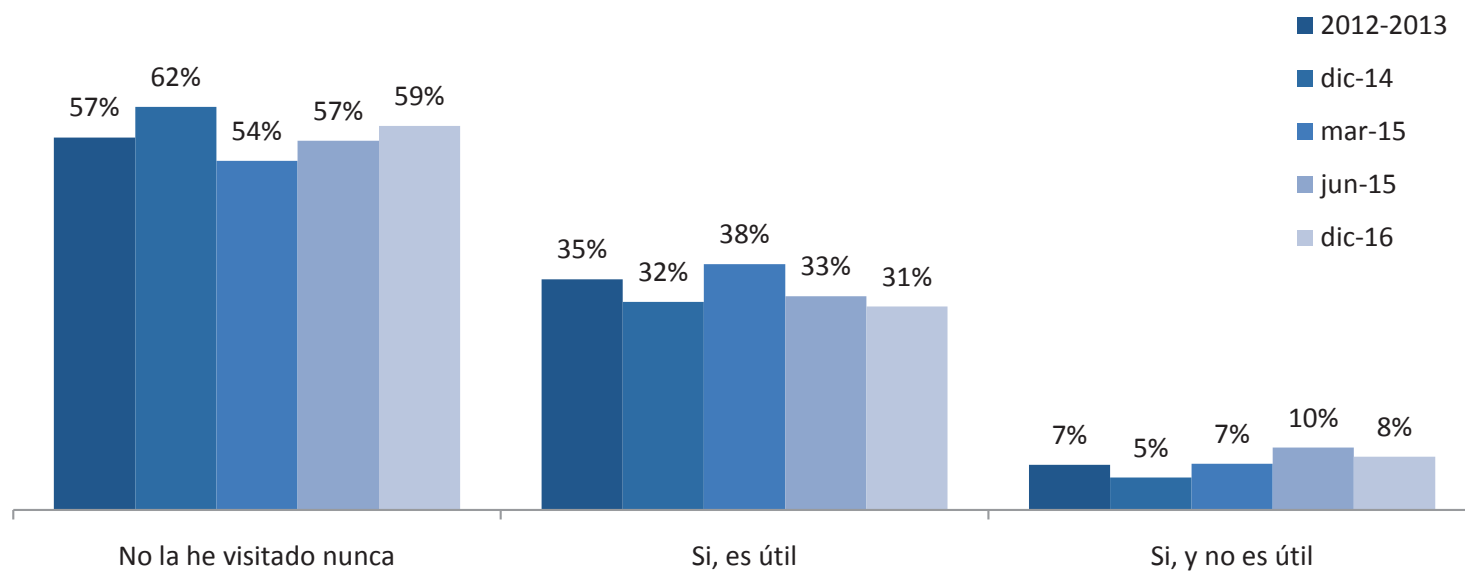


De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos le llega información

% Medio	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Web	20,4	19,8	21	28,4	25,2	16,6	5
Radio Calvià	9,3	11,9	6,6	7,8	9,7	10	9,3
Radio (otras)	1,7	2,5	0,8	1,6	1,1	2,3	2
IB3 TV	10,8	11	10,6	10,2	10,9	11,6	9,8
Televisión (otras)	2,4	2,4	2,3	0,8	2,4	3,3	2,7
Calvià al día	33,7	31,7	35,9	20,8	30,8	40,8	45,1
Prensa escrita	31,1	35,7	26,3	38,3	32,2	28,9	22,5



Concretamente, la web... ¿ la ha visitado alguna vez?, ¿ le parece útil ?

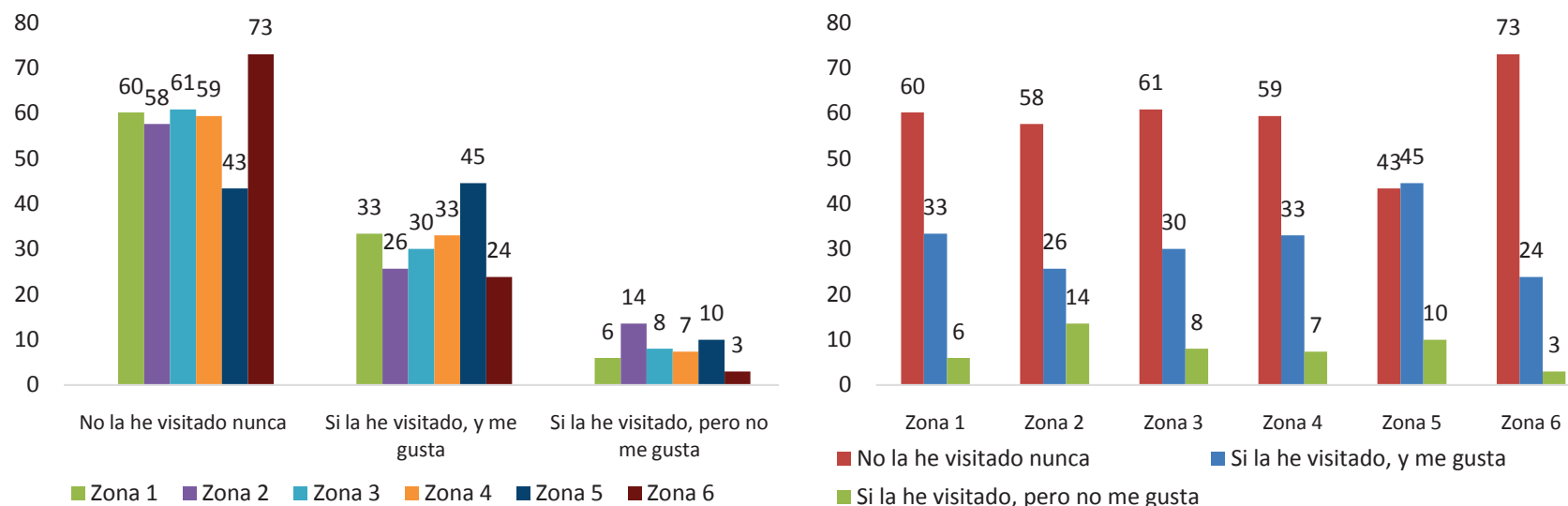


concretamente, la web... ¿ la ha visitado alguna vez?, ¿ le gusta?

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
No la he visitado nunca	59,1	57,3	61	54	47,4	62,9	86,8
Si la he visitado, y me gusta	31,3	32,5	30,2	37,8	39,2	27,1	11,9
Si la he visitado, pero no me gusta	8,2	9,4	7,1	6,7	11,7	9,2	0,2
Ns/Nc	1,3	0,8	1,8	1,4	1,7	0,8	1



Concretamente, la web... ¿ la ha visitado alguna vez?, ¿ le parece útil ?

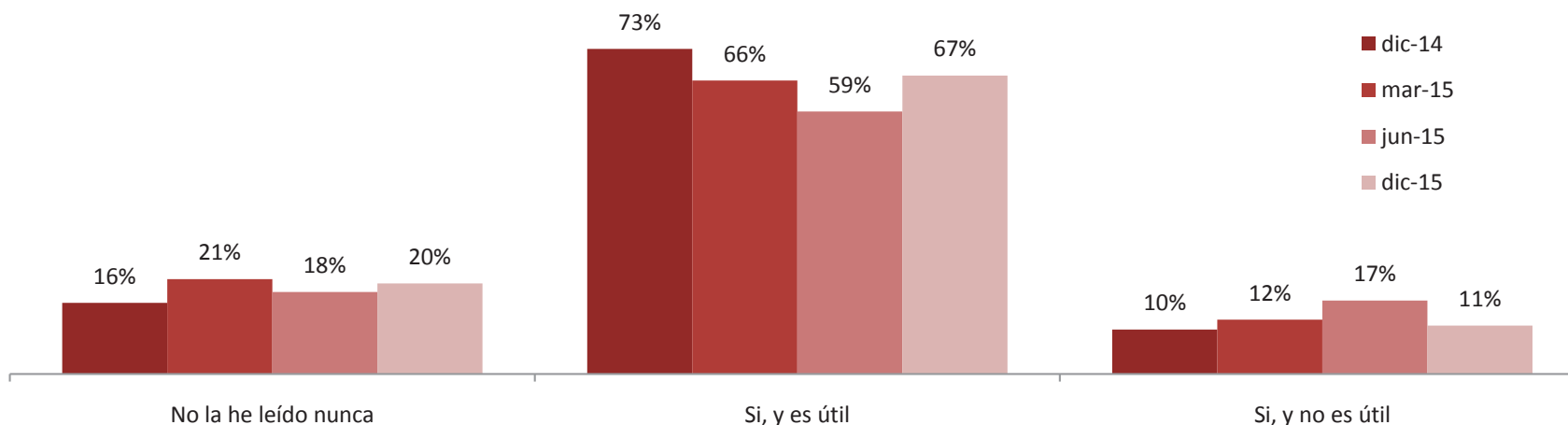


Concretamente, la web... ¿ la ha visitado alguna vez?, ¿ le parece útil ?

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
No la he visitado nunca	59,1	60,2	57,7	60,9	59,4	43,4	73,1
Si la he visitado, y me gusta	31,3	33,4	25,7	30,1	33,1	44,6	23,9
Si la he visitado, pero no me gusta	8,2	6	13,6	8	7,4	10	3
Ns/Nc	1,3	0,3	3	1	0	2	0



Y la revista Calvià al Día, ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?

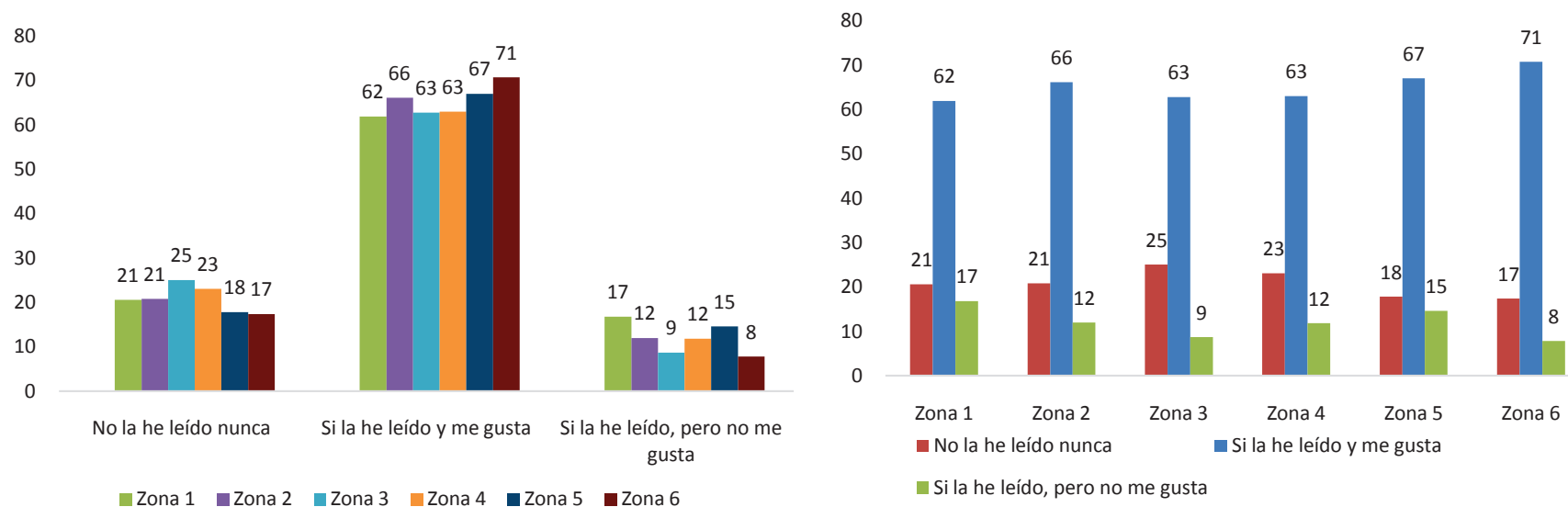


Y la revista "Calvià"? , ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
No la he leído nunca	20,3	23,4	17	36,1	18,6	11,9	18,2
Si la he leído y me gusta	67	61,6	72,7	51,7	66,9	74,5	74,2
Si la he leído, pero no me gusta	10,9	12,5	9,3	9,6	12,5	12	7,2
Ns/Nc	1,8	2,5	1,1	2,6	2,1	1,6	0,4



Y la revista Calvià al Día, ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?



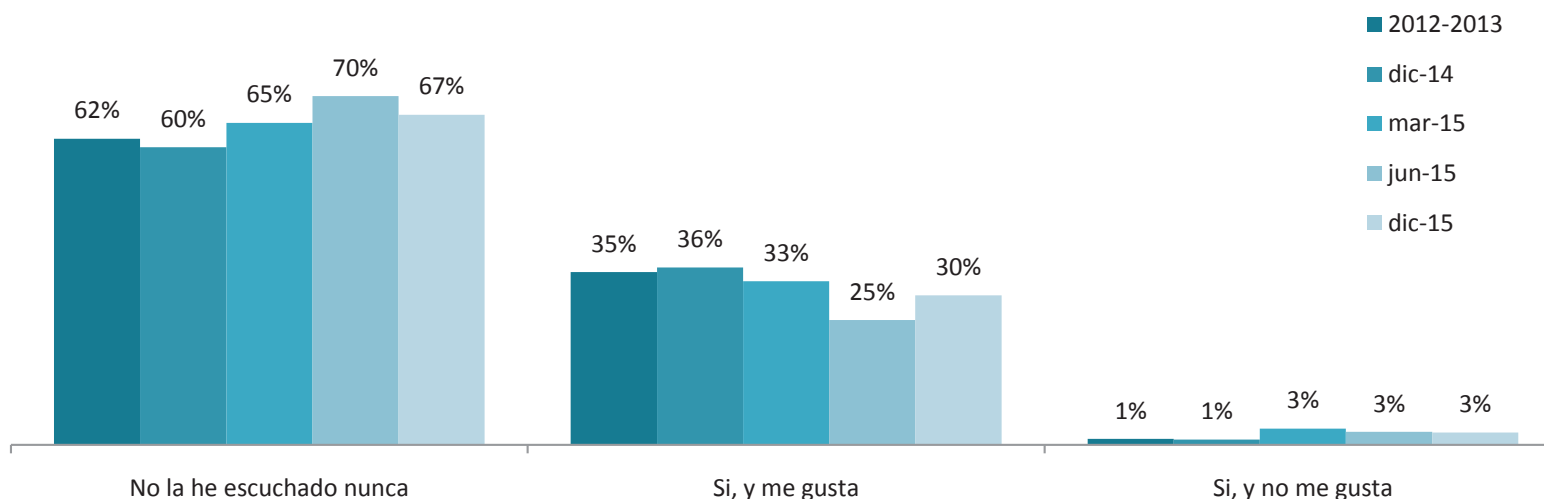
Y la revista Calvià al Día, ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
No la he leído nunca	20,3	20,6	20,8	25	23,1	17,8	17,4
Si la he leído y me gusta	67	61,9	66,1	62,8	63	67	70,7
Si la he leído, pero no me gusta	10,9	16,8	12	8,7	11,8	14,6	7,8
Ns/Nc	1,8	0,8	1,1	3,5	2,2	0,6	4,1



Y radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?

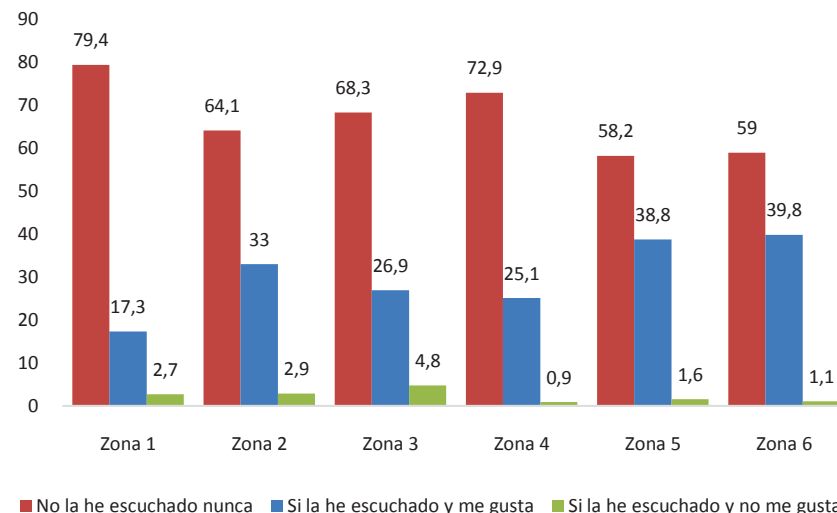
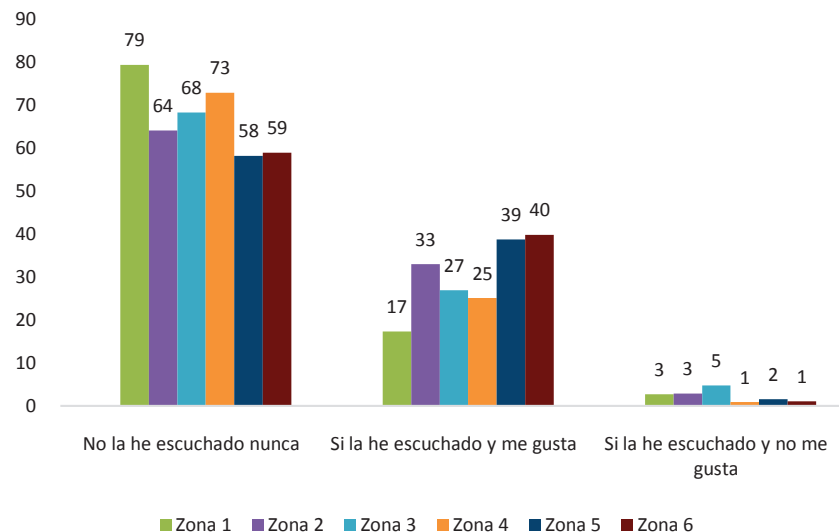


Y radio Calvià? ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
No la he escuchado nunca	66,6	62,2	71,3	73,2	69,2	59,9	64,3
Si la he escuchado y me gusta	30,2	34,6	25,6	25,5	27	36	33,3
Si la he escuchado y no me gusta	2,5	2,5	2,5	0,7	3,2	3,2	1,9
Ns/Nc	0,7	0,7	0,7	0,7	0,5	0,9	0,5



Y radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?

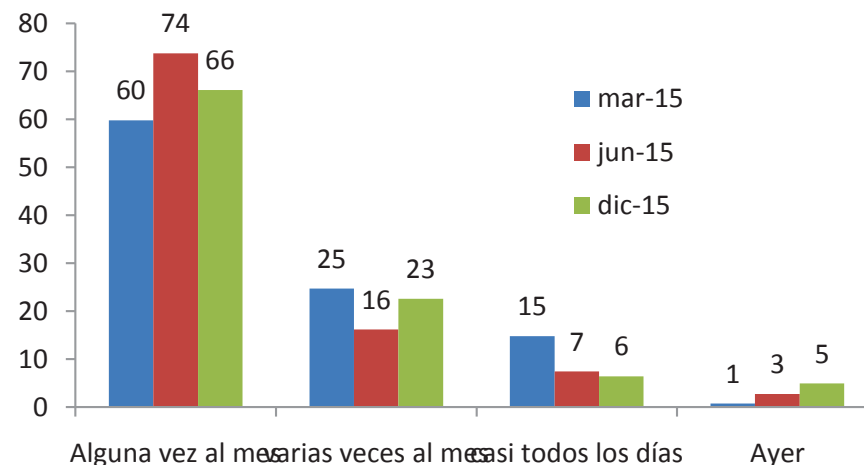
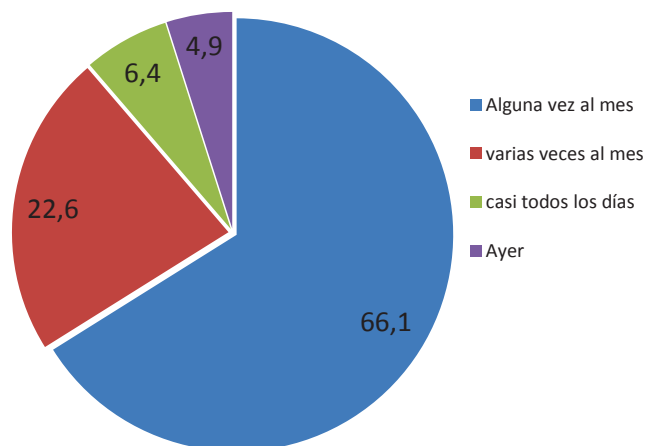


Y radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
No la he escuchado nunca	66,6	79,4	64,1	68,3	72,9	58,2	59
Si la he escuchado y me gusta	30,2	17,3	33	26,9	25,1	38,8	39,8
Si la he escuchado y no me gusta	2,5	2,7	2,9	4,8	0,9	1,6	1,1
Ns/Nc	0,7	0,6	0	0	1,1	1,3	0,1



Y si ha escuchado radio Calvià... ¿ con qué frecuencia lo hace?

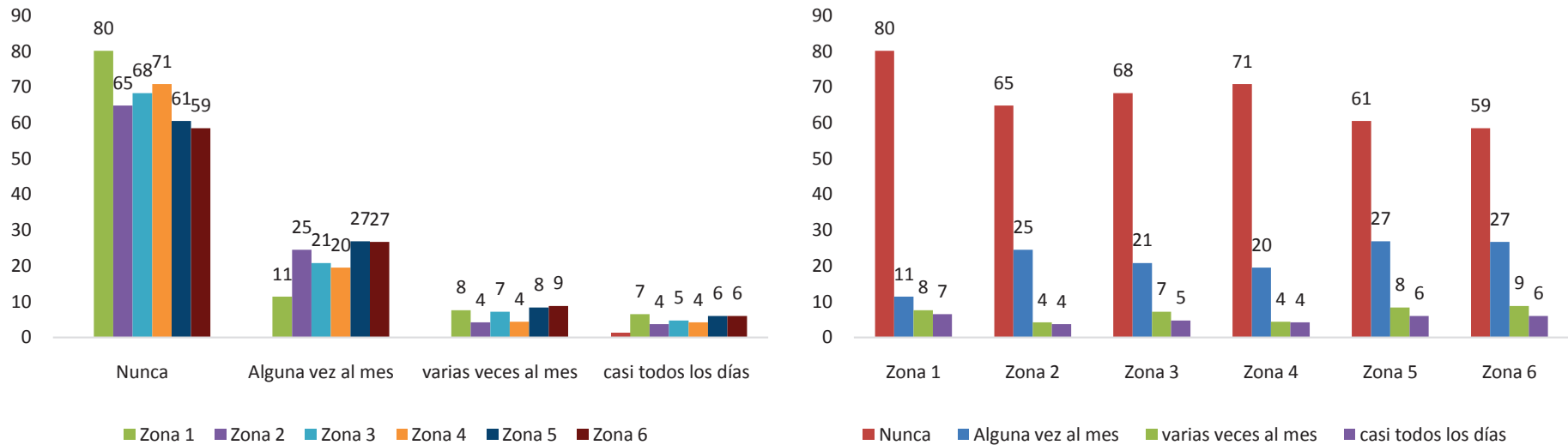


Y si ha escuchado radio Calvià... ¿ con qué frecuencia lo hace?
(Sobre el total)

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Nunca	66,1	61,1	71,3	72,6	68,8	59	64,2
Alguna vez al mes	22,6	25,4	19,7	18,7	22,9	25,3	22,1
varias veces al mes	6,4	8,2	4,5	6,4	4,2	9,3	6
casi todos los días	4,9	5,4	4,3	1,8	4,1	6,4	8
Ayer	0,2	0,1	0,3	0,5	0	0,3	0,2



Y si ha escuchado radio Calvià... ¿ con qué frecuencia lo hace?



Y si ha escuchado radio Calvià... ¿con qué frecuencia lo hace?

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Nunca	66,1	80,1	64,8	68,3	70,8	60,5	58,5
Alguna vez al mes	22,6	11,4	24,5	20,8	19,5	26,9	26,7
varias veces al mes	6,4	7,6	4,2	7,2	4,4	8,4	8,8
casi todos los días	4,9	1,3	6,5	3,7	4,7	4,2	6



AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

Evaluación de la calidad de los servicios públicos
Expte. 50/14

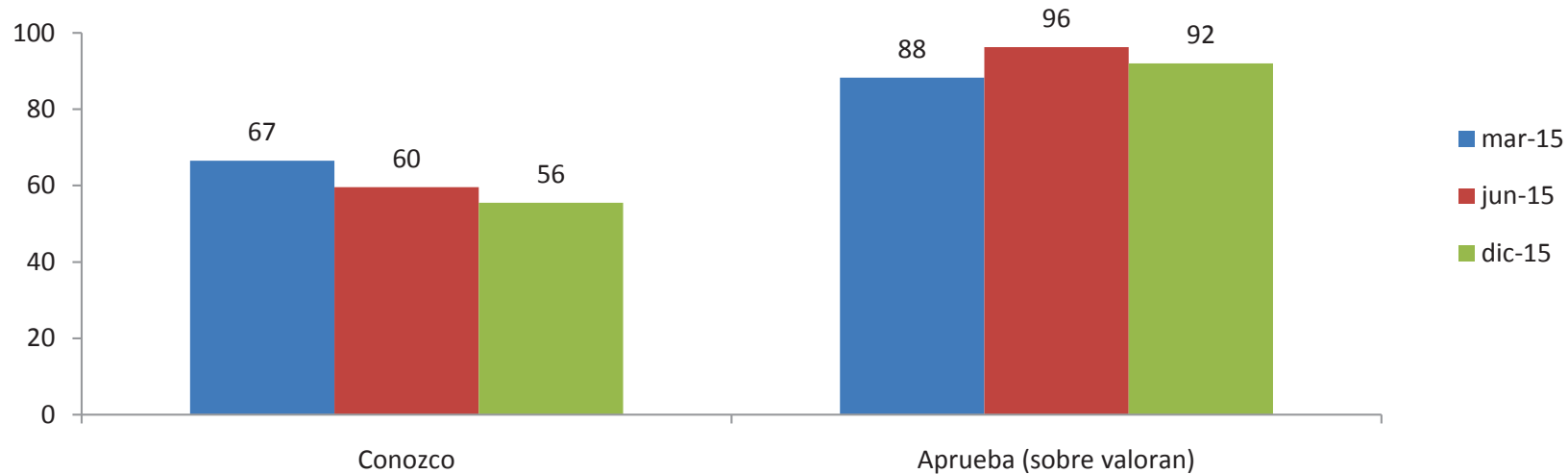
IBES
INSTITUTO DE ESTUDIOS
SOCIALES AVANZADOS

RESULTADOS

Parte V. Servicios Municipales específicos Conocimiento, uso y valoración



Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)



Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)

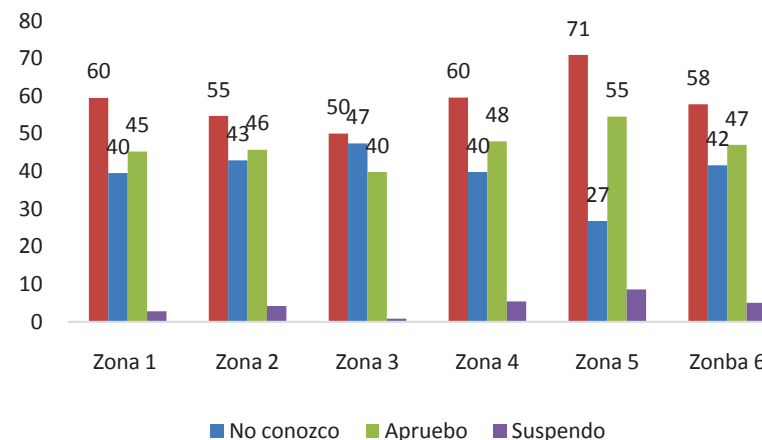
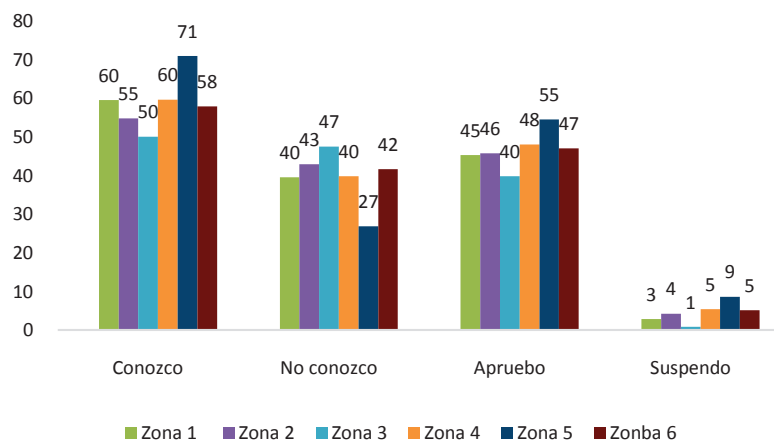
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	55,5	57,3	53,5	53,7	62,3	54,2	44,3
No conozco	42,4	40,6	44,2	43	36,1	44	53,3
Apruebo	42,3	41,6	42,9	44,5	47,8	40,1	30,5
Suspendo	3,7	5,5	1,8	1,2	6,7	2,9	1,3

Por simplicidad en la tabla:

- Hasta 100, es ns/nc
- Valoran = aprueban + suspenden



Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)



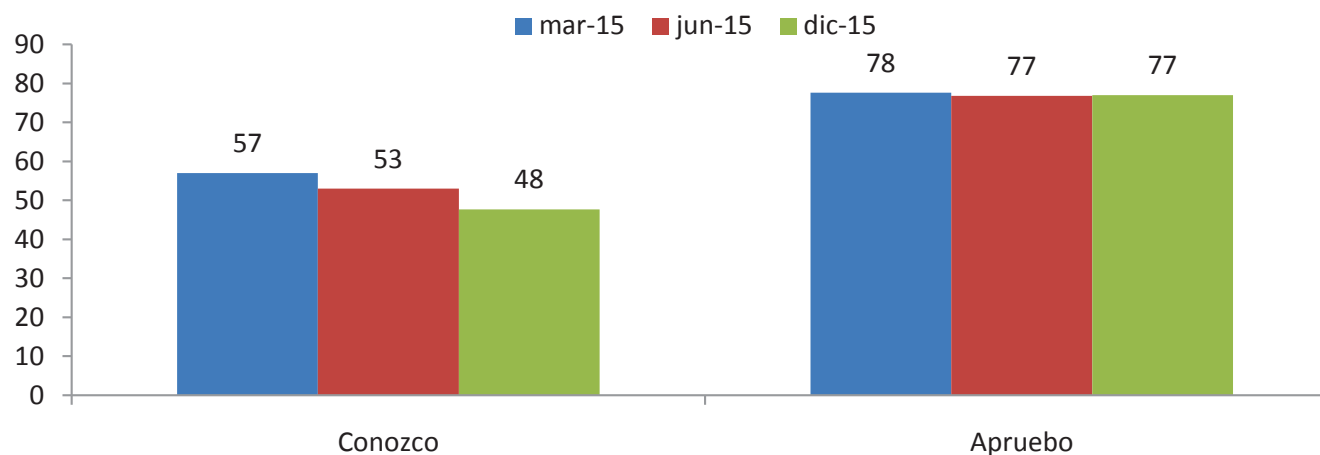
Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	55,5	59,5	54,7	50	59,6	70,9	57,8
No conozco	42,4	39,5	42,9	47,4	39,8	26,8	41,6
Apruebo	42,3	45,2	45,7	39,8	48	54,5	47
Suspendo	3,7	2,8	4,2	0,8	5,4	8,6	5,1



Atención a la 3ª edad, necesitados, víctimas de violencia de género, jóvenes en riesgo de exclusión social (SERVICIOS SOCIALES)

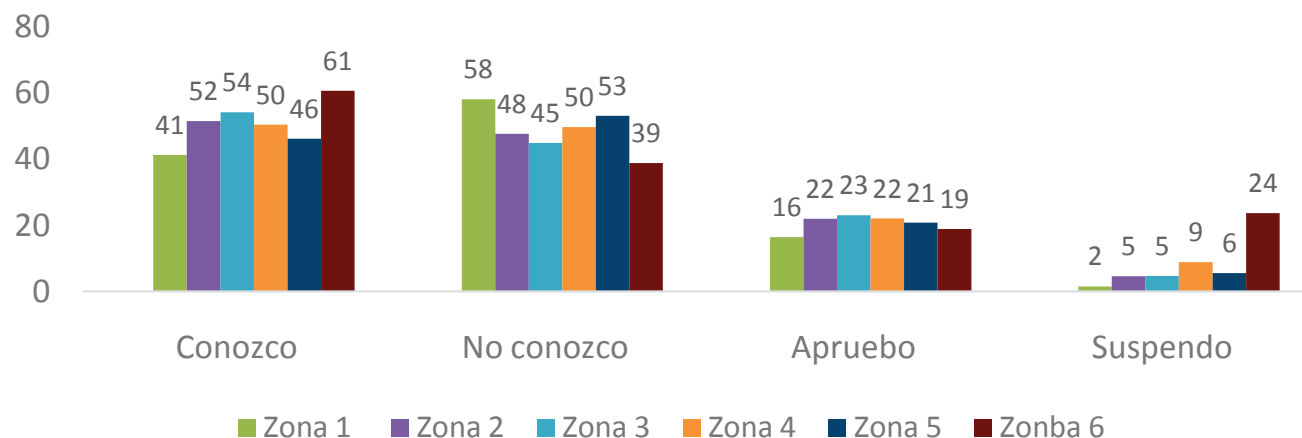


Atención a la 3ª edad, necesitados, víctimas de violencia de género, jóvenes en riesgo de exclusión social (SERVICIOS SOCIALES)

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	47,7	44,7	50,8	47,9	40,2	52,3	56,2
No conozco	51,2	54,4	47,9	51,5	59,1	46,2	41,8
Apruebo	19,1	16,7	21,7	16,1	12,5	23,1	31,4
Suspendo	5,8	7,7	3,7	5,5	6,1	6,4	4



Atención a la 3ª edad, necesitados, víctimas de violencia de género, jóvenes en riesgo de exclusión social (SERVICIOS SOCIALES)

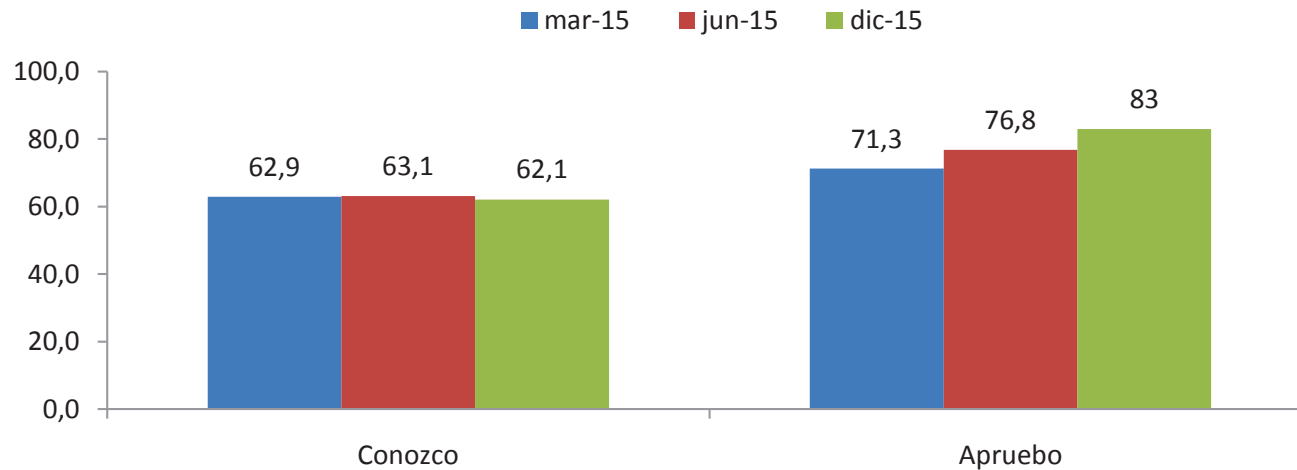


Atención a la 3ª edad, necesitados, víctimas de violencia de género, jóvenes en riesgo de exclusión social (SERVICIOS SOCIALES)

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	47,7	41,2	51,5	54,1	50,4	46,1	60,6
No conozco	51,2	58,1	47,6	44,9	49,6	53,1	38,8
Apruebo	19,1	16,4	21,9	23	22	20,8	18,9
Suspendo	5,8	1,5	4,6	4,7	8,8	5,5	23,6



Cuidado de playas y litoral

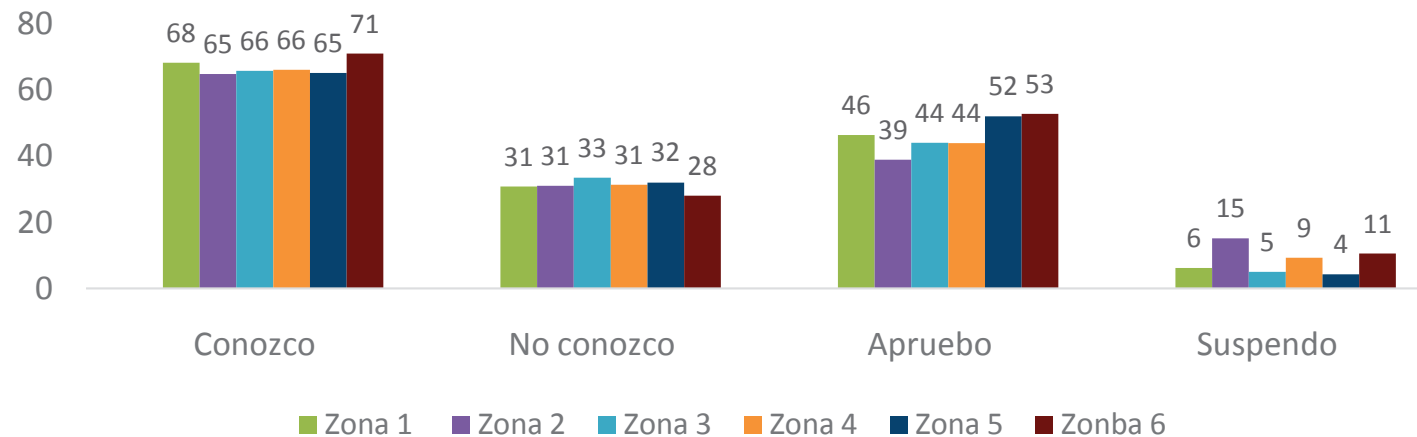


Cuidado de playas y litoral

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
conozco	62,1	64,8	59,3	66,8	59,3	65,2	56,3
No conozco	35,4	31,9	39	31,1	37,9	32,5	40,8
Apruebo	40,5	44,9	35,9	39,9	36,7	45,2	40,9
Suspendo	8,5	9,5	7,4	9,8	9,8	7,1	6,5



Cuidado de playas y litoral



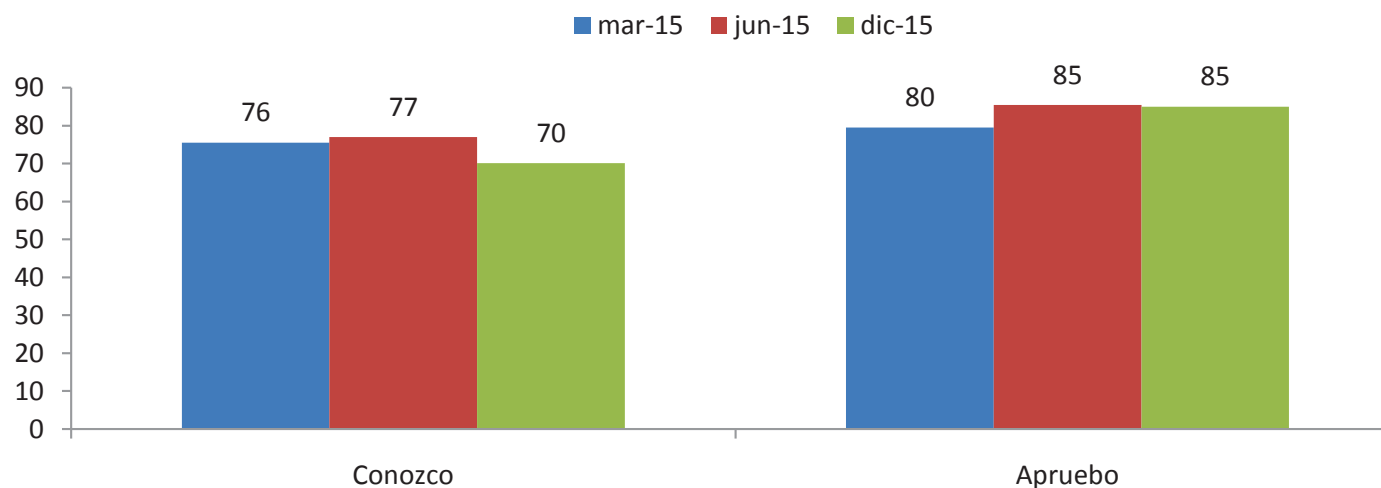
Cuidado de playas y litoral

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	62,1	68,2	64,8	65,7	66	65,1	70,9
No conozco	35,4	30,8	31	33,4	31,3	32	28
Apruebo	40,5	46,3	38,9	44	43,9	52	52,7
Suspendo	8,5	6,2	15,1	5	9,3	4,3	10,5



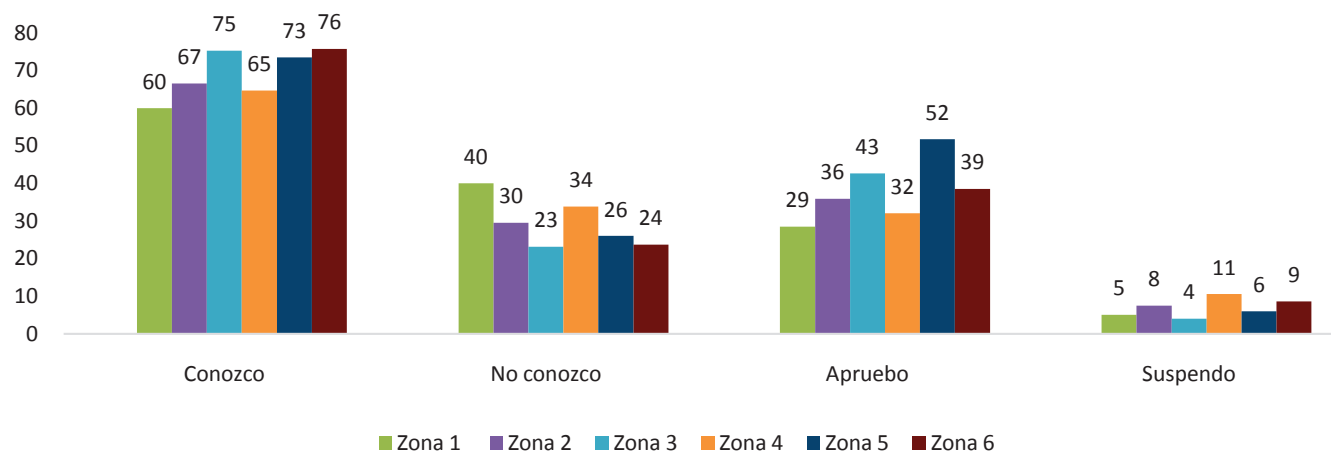
Servicio y conservación de instalaciones culturales - bibliotecas



Servicio y conservación de instalaciones culturales - bibliotecas							
%	Total	SEXO		EDAD			
		Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	70,1	67,3	73	75,9	71	69,9	60,5
No conozco	27,8	30,2	25,3	21	26,8	28,3	38,3
Apruebo	36,9	38	35,7	52,9	35,7	34,5	21,9
Suspendo	6,3	5,4	7,2	6,9	7,8	6,2	2,2



Servicio y conservación de instalaciones culturales - bibliotecas

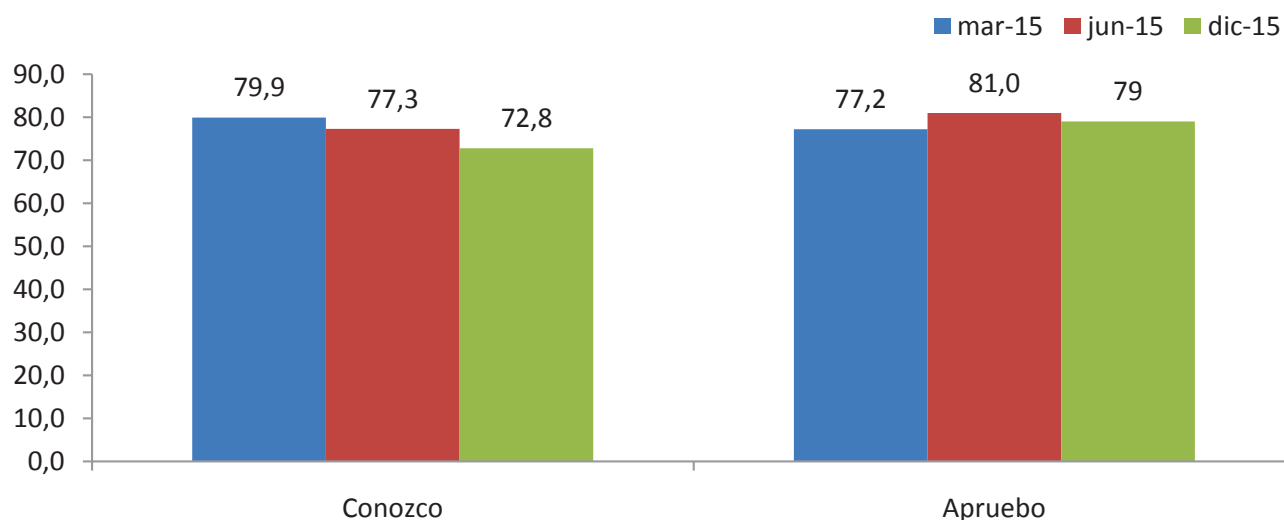


Servicio y conservación de instalaciones culturales - bibliotecas

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	70,1	60	66,5	75,2	64,6	73,4	75,7
No conozco	27,8	40	29,5	23,1	33,8	26	23,7
Apruebo	36,9	28,5	35,9	42,6	32	51,7	38,5
Suspeno	6,3	5,1	7,5	4	10,6	6	8,6



Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC) (Trabajo y Empleo)

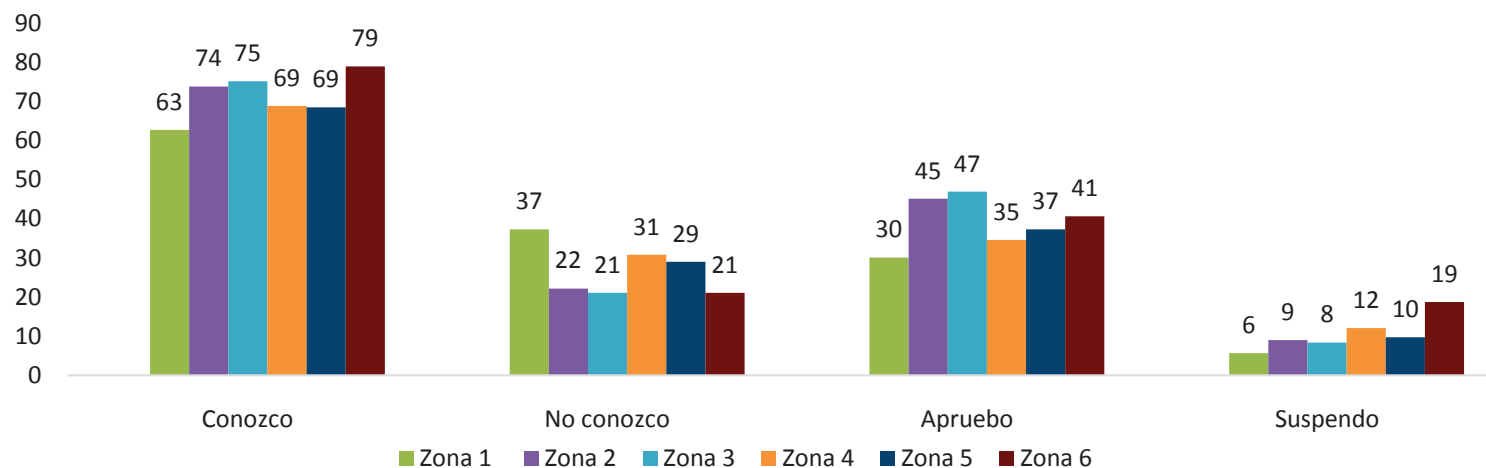


Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC) (Trabajo y Empleo)

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	72,8	71,3	74,4	80,1	80,5	72,3	45,9
No conozco	24,8	26,6	22,8	15,9	16,9	25,9	52,9
Apruebo	38	35,1	41,1	47,5	44,3	36,3	13,5
Suspendo	10,4	12	8,6	14,5	11,7	10,3	1,6



Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC) (Trabajo y Empleo)



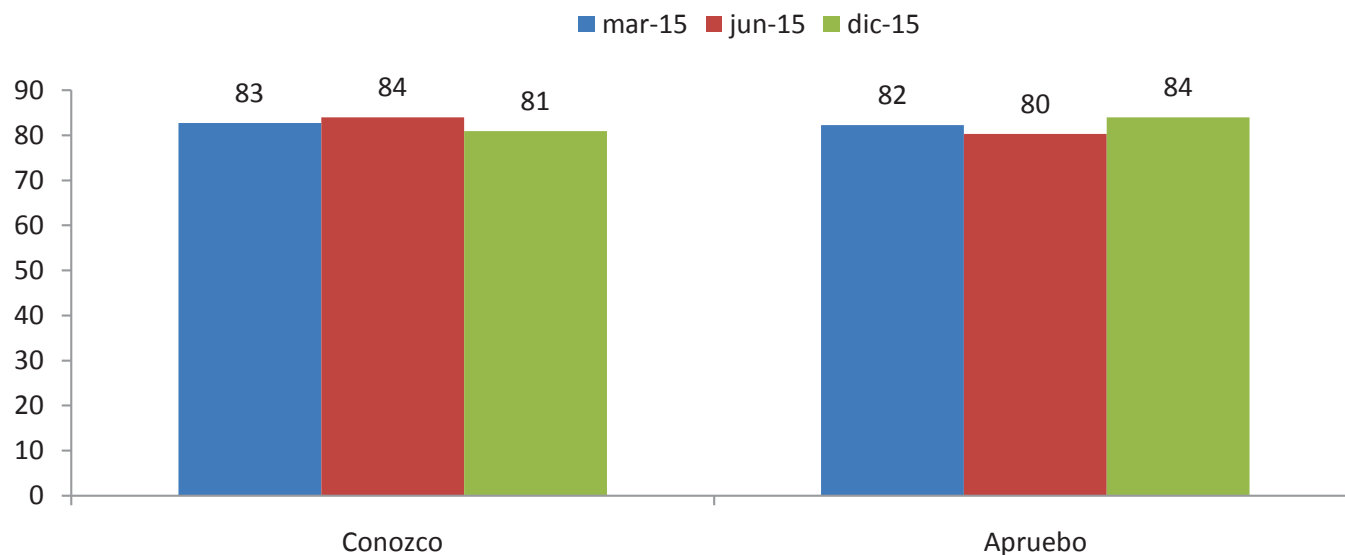
Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC) (Trabajo y Empleo)

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	72,8	62,7	73,8	75,1	68,8	68,5	78,9
No conozco	24,8	37,3	22,2	21,1	30,8	29	21,1
Apruebo	38	30,1	45,1	46,9	34,6	37,3	40,6
Suspendo	10,4	5,7	9	8,4	12,1	9,7	18,7



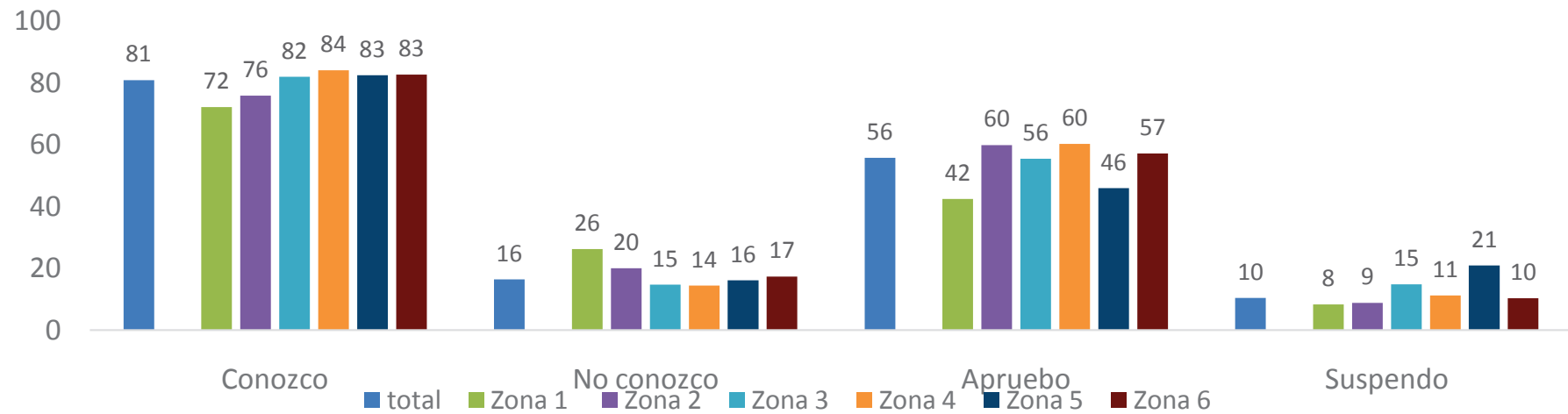
Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas



Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	80,9	80	81,9	83,6	83,9	80,7	70,3
No conozco	16,4	17,5	15,2	12,6	13,5	17,4	26,6
Apruebo	55,8	55,2	56,4	60,4	62	53	40,5
Suspendo	10,4	11,8	8,9	16,2	11,3	9,4	2,2



Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas



Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas

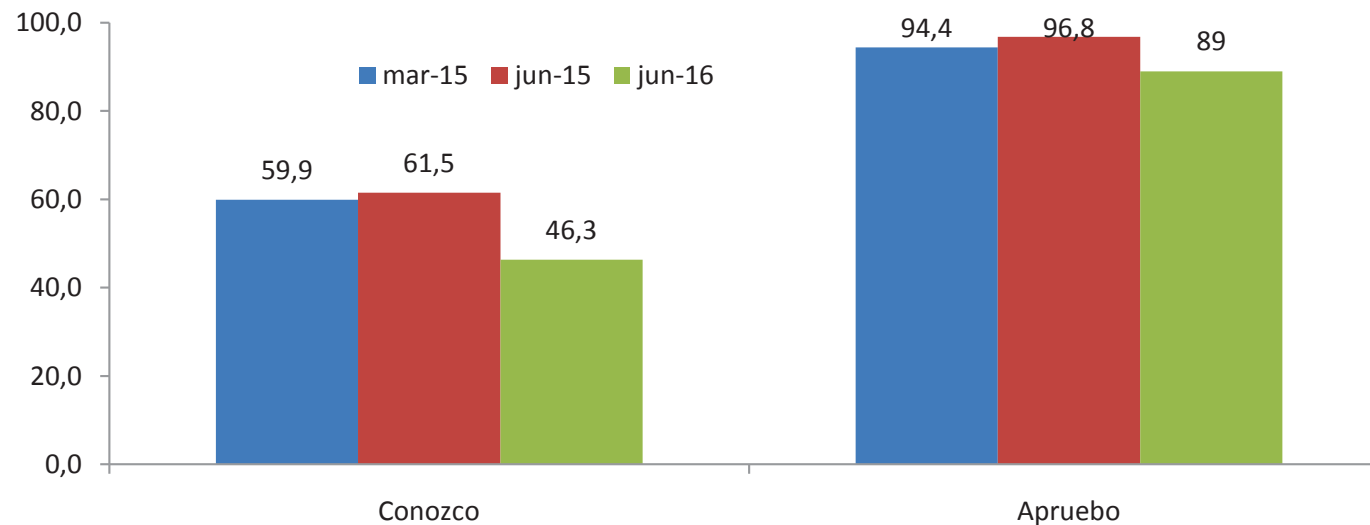
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	80,9	72,2	75,9	82	84,1	82,5	82,7
No conozco	16,4	26,2	20	14,7	14,4	16,1	17,3
Apruebo	55,8	42,4	59,9	55,5	60,3	45,9	57,2
Suspendo	10,4	8,3	8,8	14,8	11,2	20,9	10,3



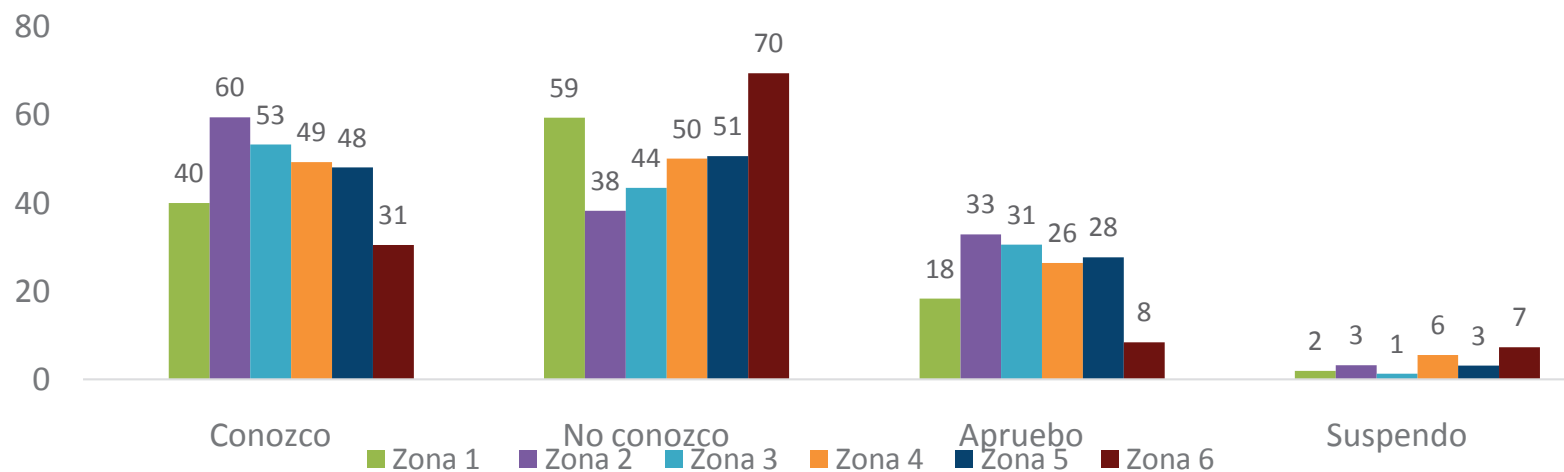
Actividades juveniles de Es Generador

Actividades juveniles de Es Generador							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	46,3	45,1	47,6	60,2	49,1	45,4	22
No conozco	51,8	53,1	50,5	36,7	49,6	53,2	75,6
Apruebo	24,1	24,1	24	32,5	25,1	22,9	12,3
Suspendo	3,1	3,4	2,8	4,2	4	2,8	0,2





Actividades juveniles de Es Generator



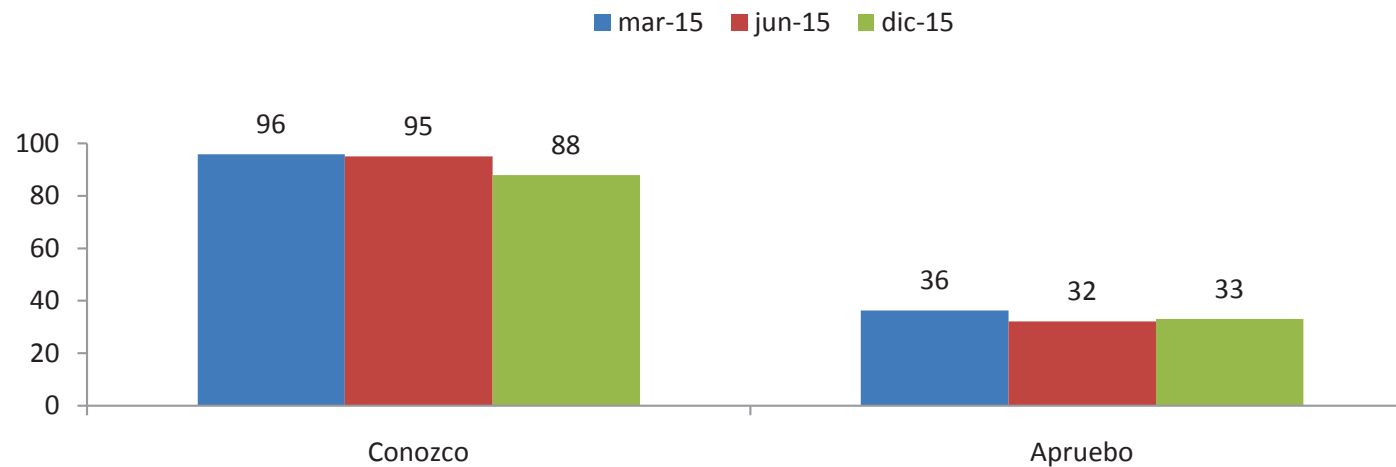
Actividades juveniles de Es Generator

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	46,3	40	59,5	53,3	49,3	48,1	30,5
No conozco	51,8	59,4	38,3	43,5	50,1	50,7	69,5
Apruebo	24,1	18,3	32,9	30,6	26,4	27,7	8,4
Suspendo	3,1	1,9	3,2	1,3	5,5	3,1	7,3



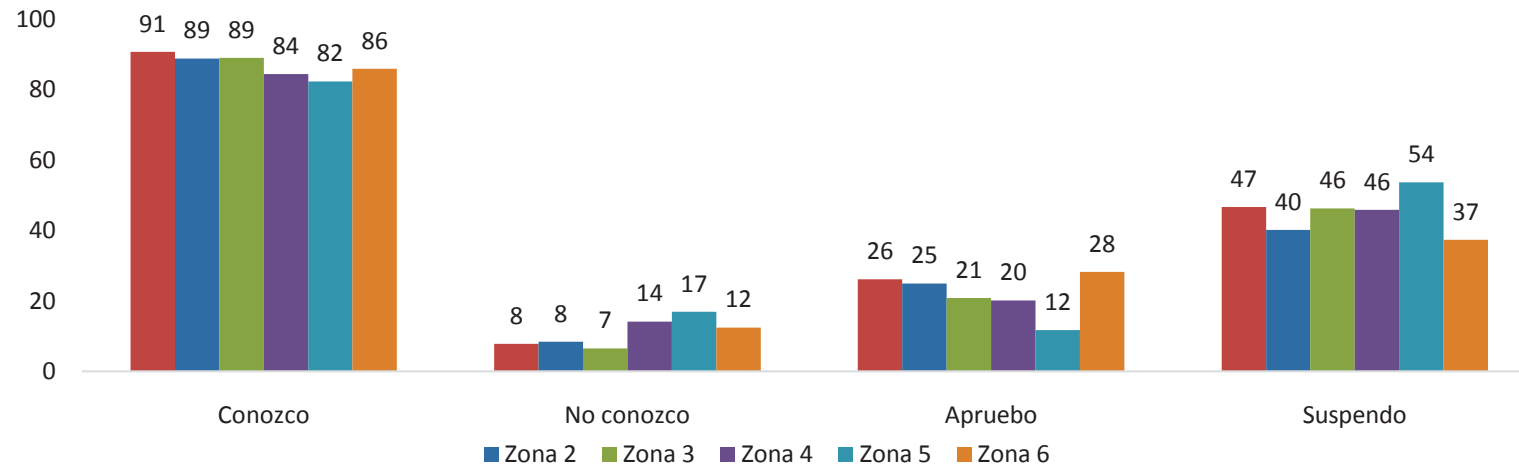
Transporte Público



Transporte Público							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	87,9	88,2	87,6	92,2	87,5	86	86,7
No conozco	9,3	9,8	8,9	3,2	10,7	12	9,5
Apruebo	21	24,7	17,1	29,4	17,2	16,7	26,4
Suspendo	41,7	38,6	44,9	49,1	38,4	45,7	31,9



Transporte Público



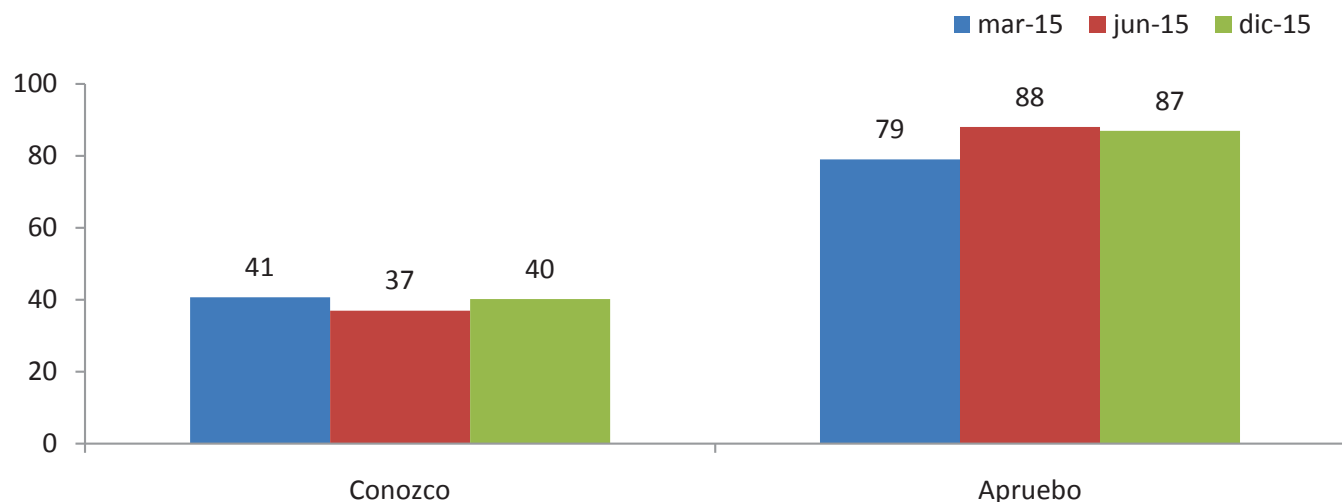
Transporte Público

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	87,9	90,7	88,8	89	84,4	82,3	85,9
No conozco	9,3	7,8	8,4	6,5	14,1	16,9	12,4
Apruebo	21	26,1	24,9	20,8	20,1	11,7	28,2
Suspendo	41,7	46,6	40,1	46,2	45,8	53,7	37,3



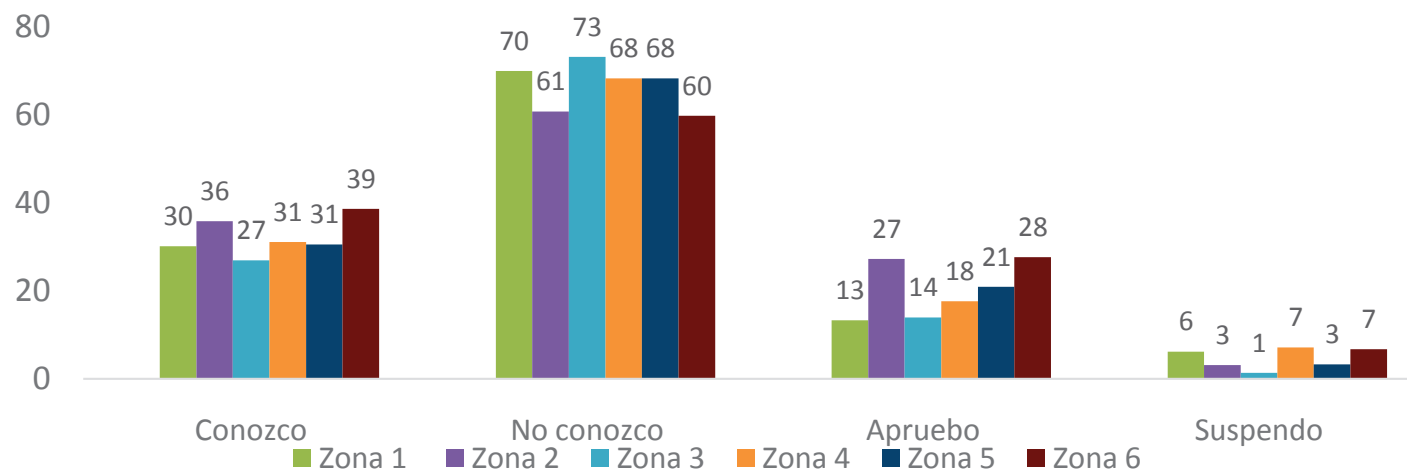
Actividades municipales en promoción y dinamización turística



Actividades municipales en promoción y dinamización turística							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	40,2	42,5	37,8	38,4	44,5	42,4	28,5
No conozco	58,1	55,4	61	59,6	53,6	56,4	69,9
Apruebo	26,8	28	25,5	26,1	29,8	28,1	18,1
Suspendo	4,1	5,2	2,9	2,1	4,8	6	1,5



Actividades municipales en promoción y dinamización turística

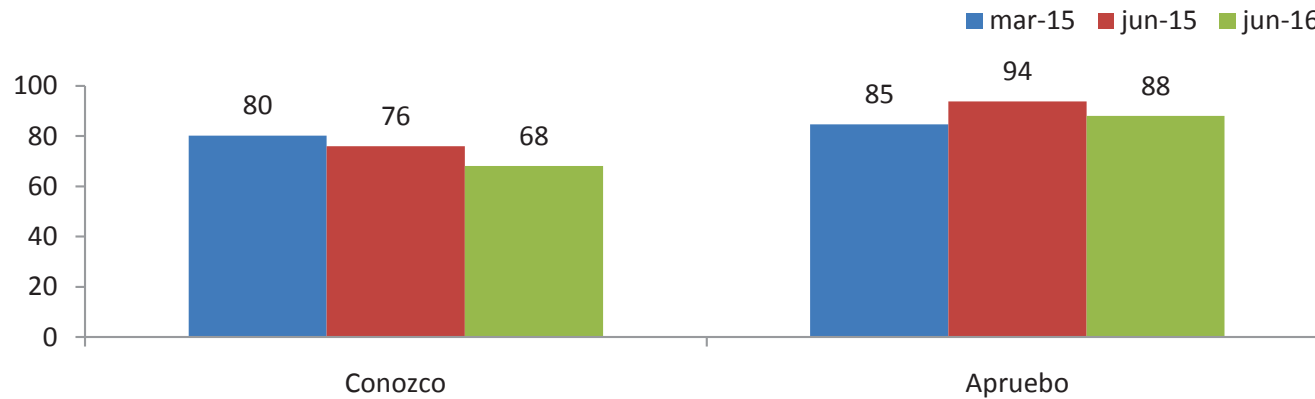


Actividades municipales en promoción y dinamización turística

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	40,2	30,1	35,8	26,9	31,1	30,5	38,6
No conozco	58,1	69,9	60,7	73,1	68,2	68,2	59,7
Apruebo	26,8	13,3	27,2	13,9	17,6	20,9	27,6
Suspendo	4,1	6,2	3,1	1,4	7,1	3,3	6,7



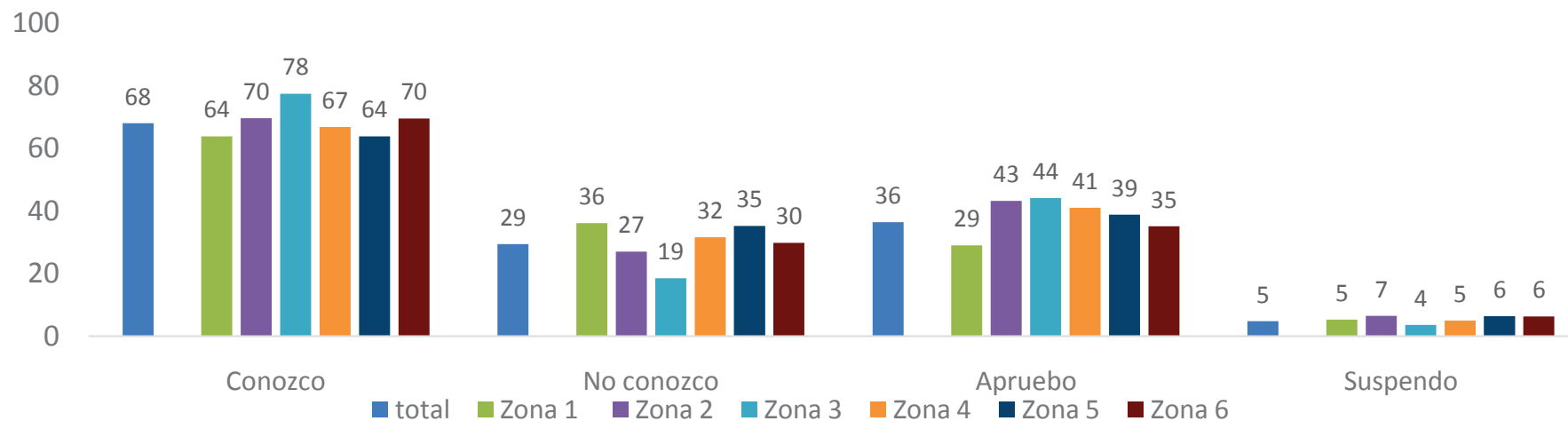
Escoletes municipales y mantenimiento de centros escolares públicos



Escoletes municipales y mantenimiento de centros escolares públicos							
%	SEXO			EDAD			
	Hombre	Mujer		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	68,1	66,2	70,1	68	73,9	66,7	57,8
No conozco	29,4	31,9	26,7	28	24,4	31,4	38,9
Apruebo	36,4	36,1	36,8	35,2	42,1	35,4	26,7
Suspendo	4,8	5,2	4,4	4	7,5	4	1,1



Escoletes municipales y mantenimiento de centros escolares públicos



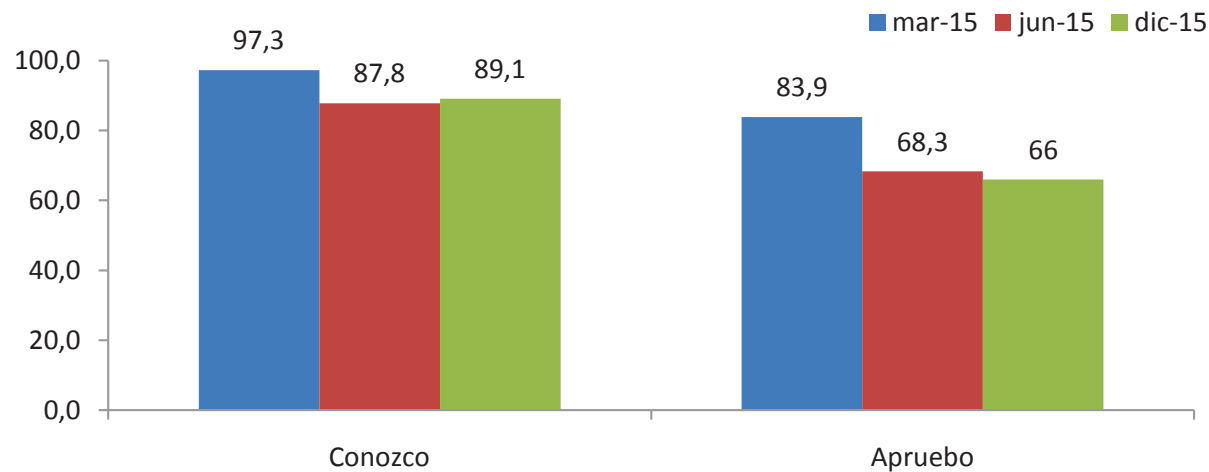
Escoletes municipales y mantenimiento de centros escolares públicos

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	68,1	63,9	69,7	77,5	66,9	63,9	69,6
No conozco	29,4	36,1	27	18,5	31,6	35,2	29,8
Apruebo	36,4	29	43,2	44,1	41	38,8	35,1
Suspendo	4,8	5,3	6,5	3,6	5	6,4	6,3



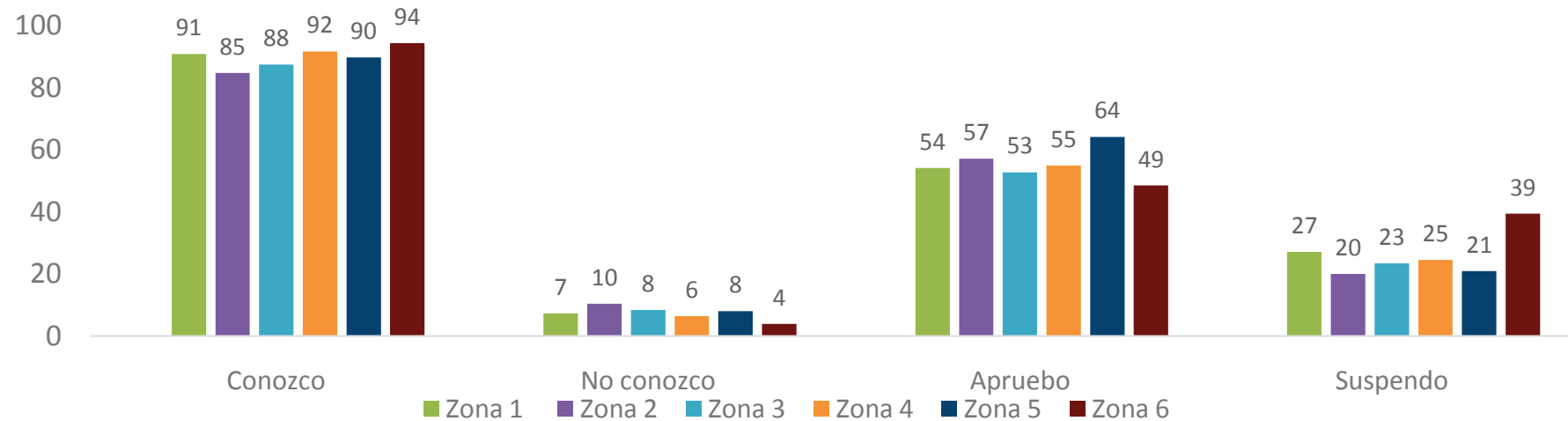
Calidad del servicio de suministro de agua

Calidad del servicio de suministro de agua							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	89,1	90,2	88	84,5	88,4	92,4	90,8
No conozco	7,8	6,8	8,8	11,8	9	5,3	4,1
Apruebo	53,5	53,7	53,4	57,4	45,6	54,9	64,3
Suspendo	27,6	29	26	19,1	33,4	29,7	21,9





Calidad del servicio de suministro de agua



Calidad del servicio de suministro de agua

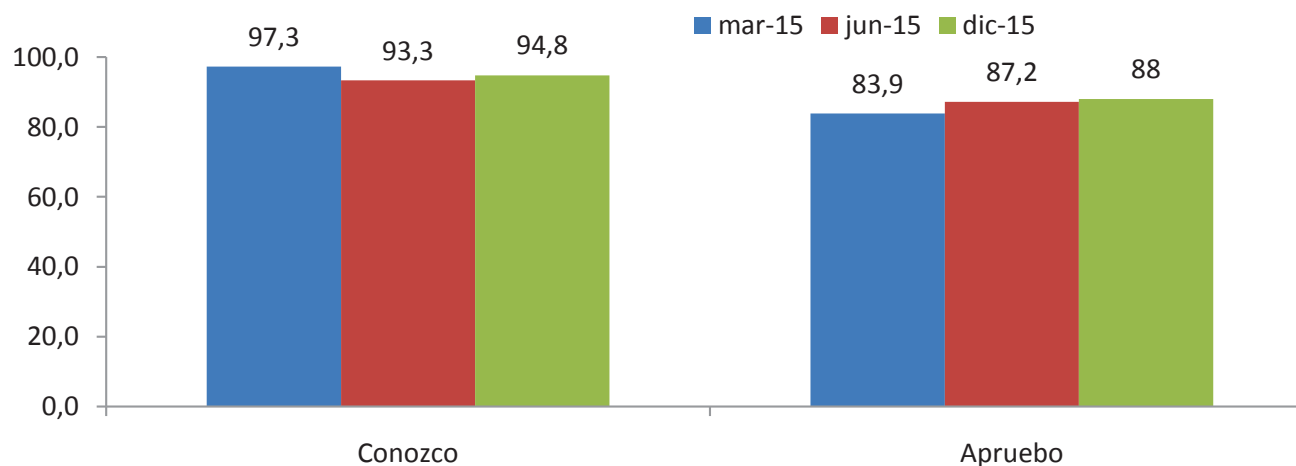
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	89,1	90,9	84,8	87,5	91,7	89,8	94,4
No conozco	7,8	7,3	10,4	8,4	6,4	8	3,9
Apruebo	53,5	54,2	57,2	52,8	55	64,2	48,5
Suspendo	27,6	27,1	20	23,4	24,5	20,9	39,4



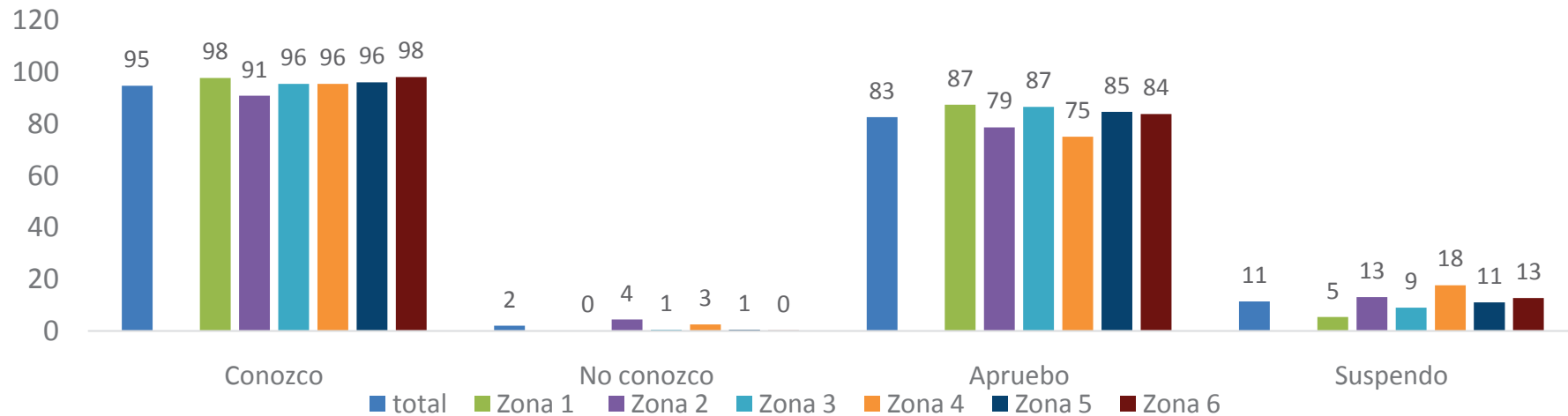
Servicio de Limpieza y recogida de basuras Calvià 2000

Servicio de Limpieza y recogida de basuras Calvià 2000							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	94,8	95	94,5	91,1	95,4	96,6	95
No conozco	2	2,2	1,8	4,3	2,2	1	0,4
Apruebo	82,6	84,1	81	82,3	81,8	80,5	89,1
Suspendo	11,4	10,1	12,7	8,8	12,1	14,9	6,5





Servicio de Limpieza y recogida de basuras Calvià 2000



Servicio de Limpieza y recogida de basuras Calvià 2000

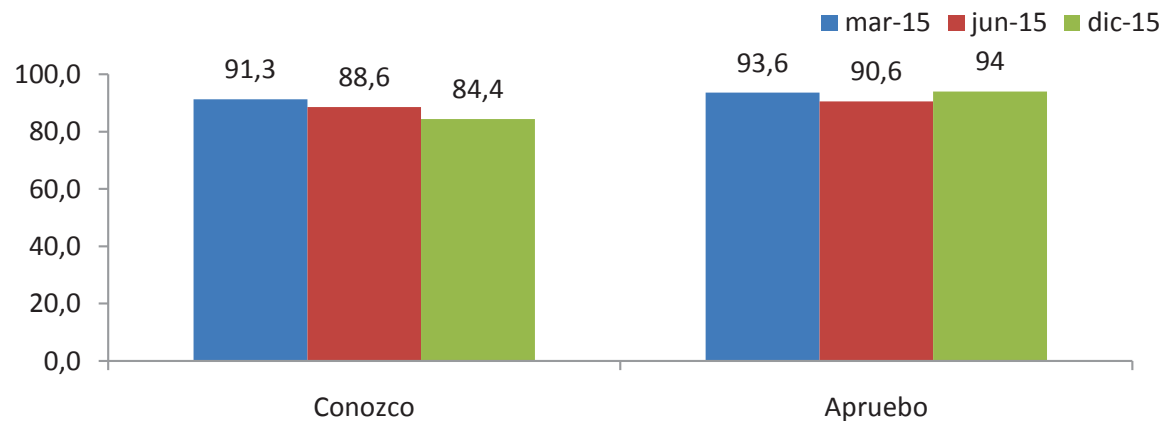
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	94,8	97,8	90,9	95,5	95,5	96,1	98,1
No conozco	2	0	4,4	0,5	2,5	0,5	0,2
Apruebo	82,6	87,4	78,7	86,6	75,1	84,7	83,9
Suspendo	11,4	5,4	13,1	9	17,7	11,1	12,7



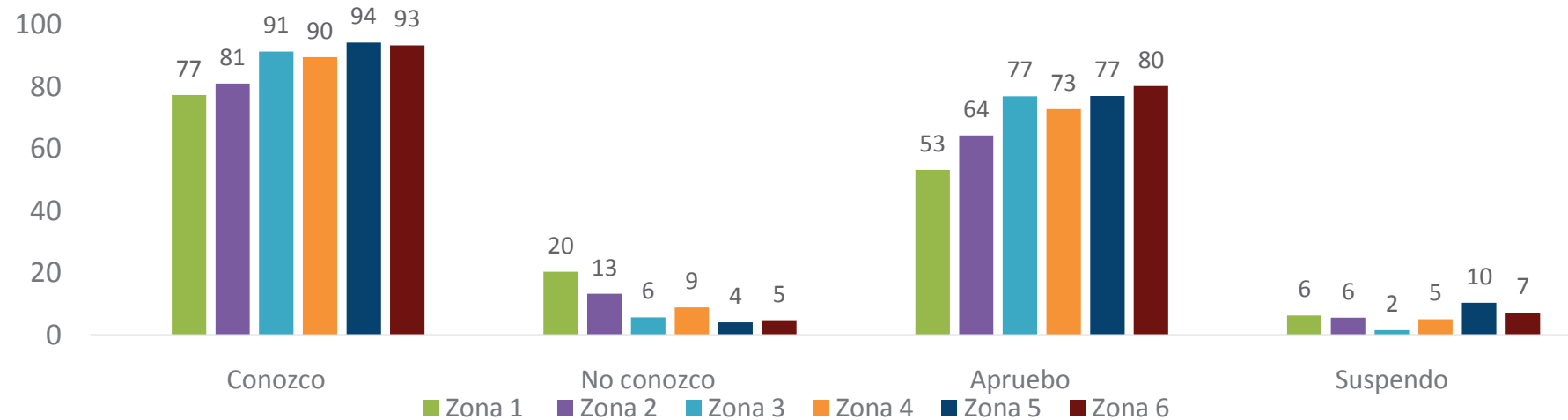
Mercados municipales y ferias

Mercados municipales y ferias							
	SEXO			EDAD			
%	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	84,4	82,6	86,4	80,1	87,7	86,7	78,6
No conozco	12,6	14,4	10,7	13,4	10,6	11,2	18,8
Apruebo	66	65,2	66,8	74,1	62,3	69,7	56,2
Suspendo	4,5	4,1	4,9	1,5	7	4,5	3





Mercados municipales y ferias



Mercados municipales y ferias

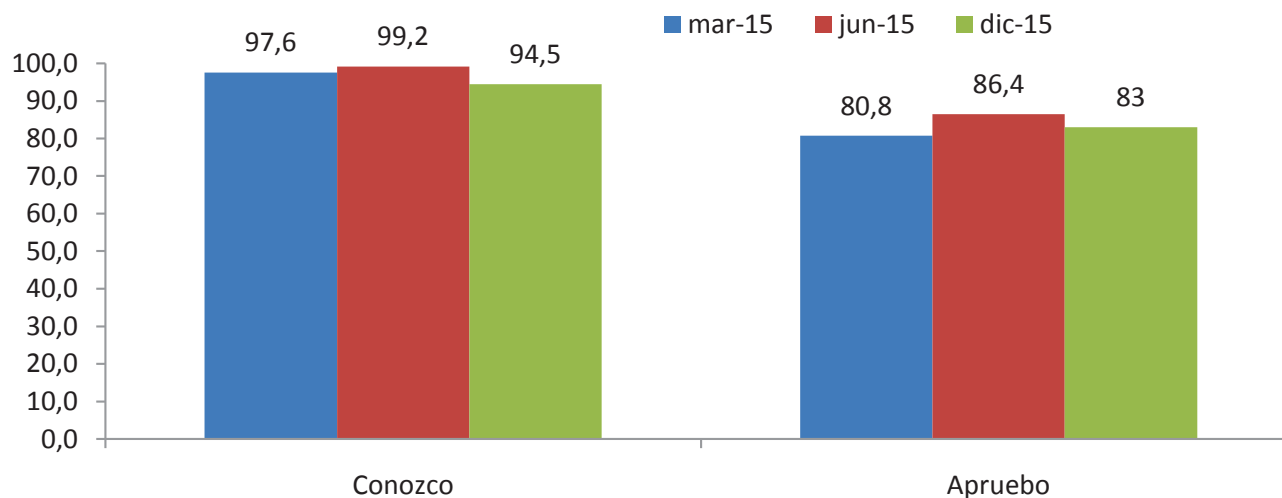
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	84,4	77,4	81,1	91,4	89,6	94,3	93,4
No conozco	12,6	20,4	13,3	5,7	8,9	4,1	4,8
Apruebo	66	53,3	64,4	77	72,9	77,1	80,3
Suspendo	4,5	6,3	5,6	1,6	5,1	10,4	7,2



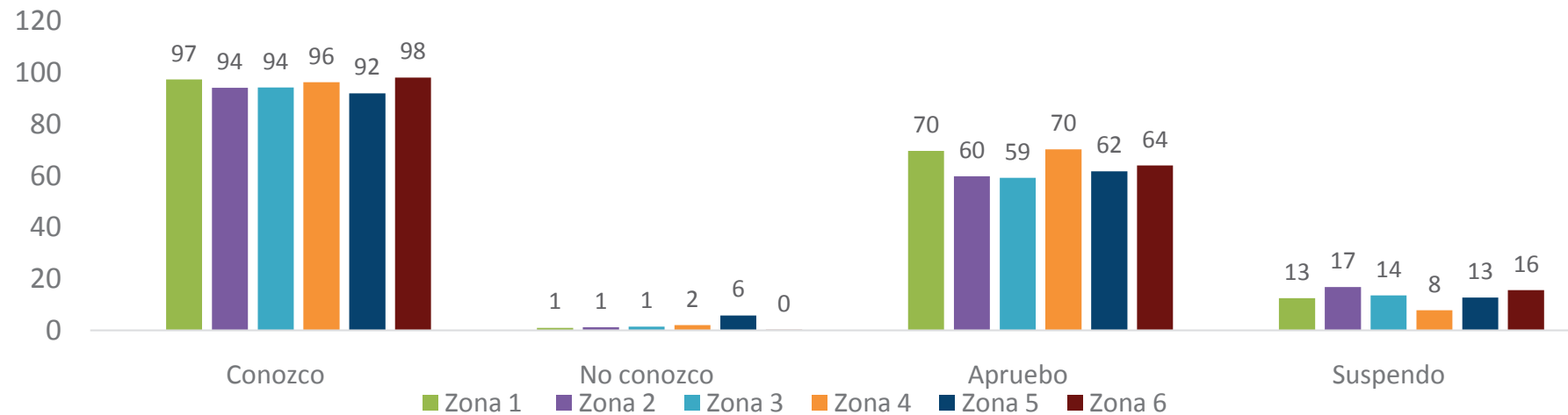
Policía Local (Percepción de la seguridad en el municipio)

Policía Local (Percepción de la seguridad en el municipio)							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	94,5	95,1	93,9	94,4	93,6	96,3	93,3
No conozco	2,4	2,2	2,6	1	3,9	1,3	2,6
Apruebo	60,6	60	61,3	56	62,5	64,4	55,7
Suspendo	12,3	15,4	9,2	20,4	9	11,3	10,9





Policía Local (Percepción de la seguridad en el municipio)



Policía Local (Percepción de la seguridad en el municipio)

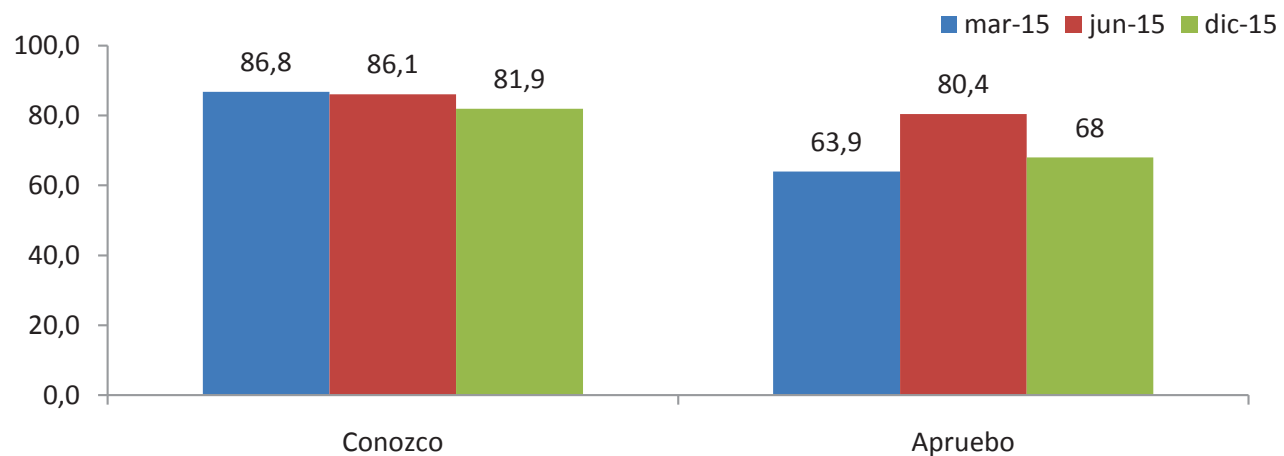
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	94,5	97,4	94,2	94,3	96,3	92	98,1
No conozco	2,4	1	1,2	1,4	2	5,8	0,2
Apruebo	60,6	69,7	59,8	59,2	70,3	61,7	64
Suspendo	12,3	12,5	16,8	13,6	7,8	12,7	15,6



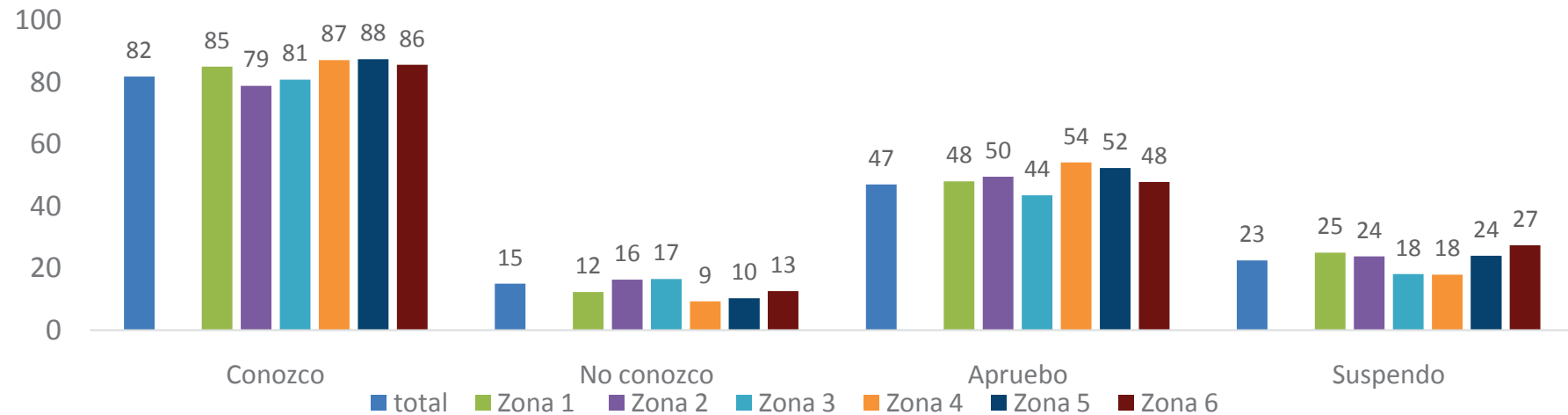
Gestión de Impuestos Municipales

Gestión de Impuestos Municipales							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	81,9	82,1	81,7	74,2	83,1	87,3	79,3
No conozco	15	14,5	15,5	22,9	13,7	10,1	16,4
Apruebo	47	47,5	46,4	36,3	49,6	52,9	44,2
Suspendo	22,5	24,4	20,6	17,2	24,1	24,5	22,3





Gestión de Impuestos Municipales



Gestión de Impuestos Municipales

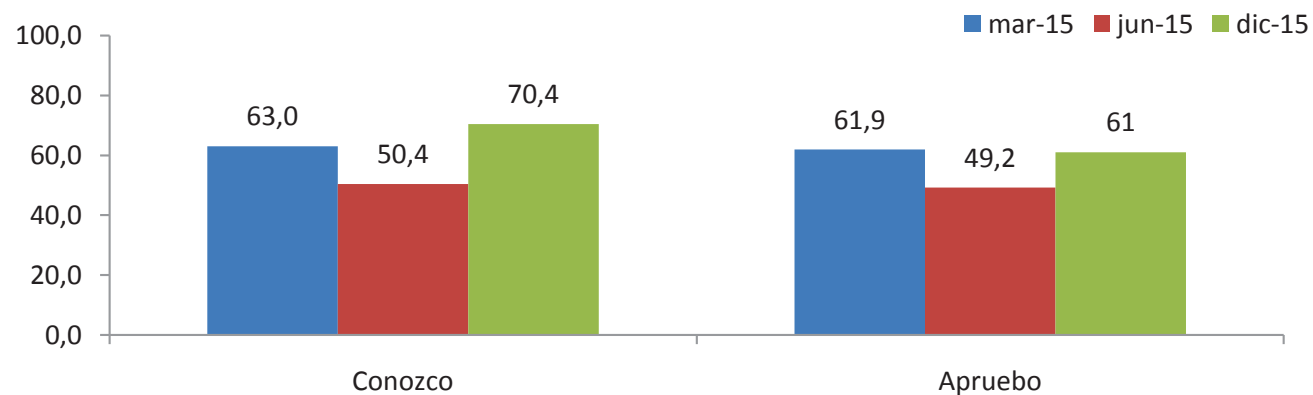
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	81,9	85,1	78,9	80,9	87,2	87,5	85,7
No conozco	15	12,3	16,3	16,5	9,3	10,3	12,6
Apruebo	47	48	49,5	43,5	54,2	52,4	47,8
Suspendo	22,5	25	23,8	18,1	17,9	24	27,4



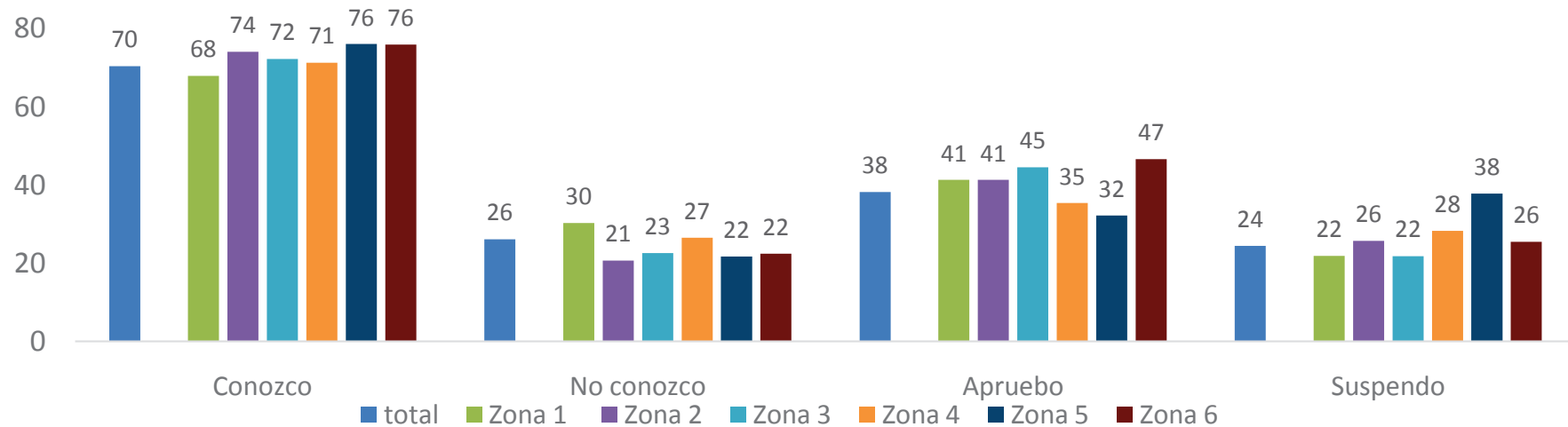
Calles y aceras

Calles y aceras							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	70,4	74,4	66,3	69,4	70,3	72,7	67,7
No conozco	26,1	22,5	29,8	26	26,8	24,3	28
Apruebo	38,2	40,7	35,6	46	33,1	37,7	40,3
Suspendo	24,4	24,8	23,9	17,9	26,7	25,4	25,8





Calles y aceras



Calles y aceras

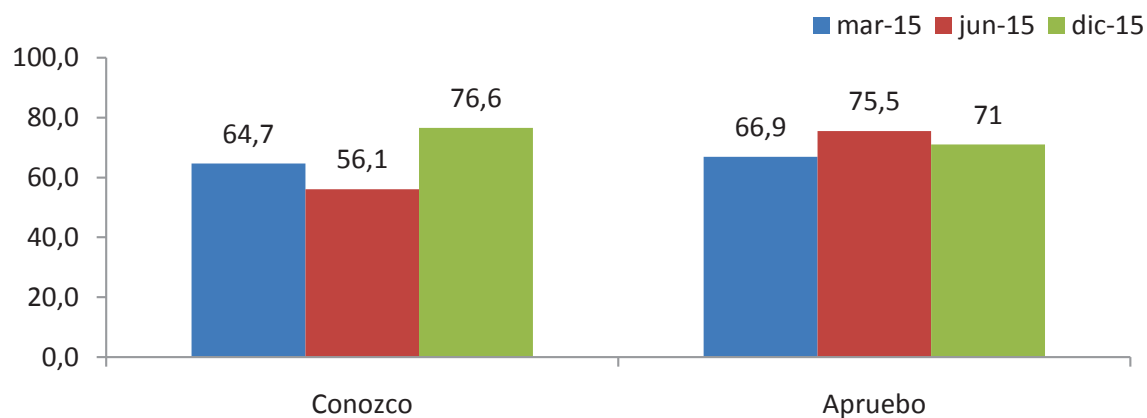
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	70,4	67,9	74,1	72,2	71,3	76,1	75,9
No conozco	26,1	30,3	20,7	22,6	26,5	21,7	22,4
Apruebo	38,2	41,3	41,3	44,5	35,4	32,2	46,6
Suspendo	24,4	21,9	25,7	21,8	28,3	37,8	25,5



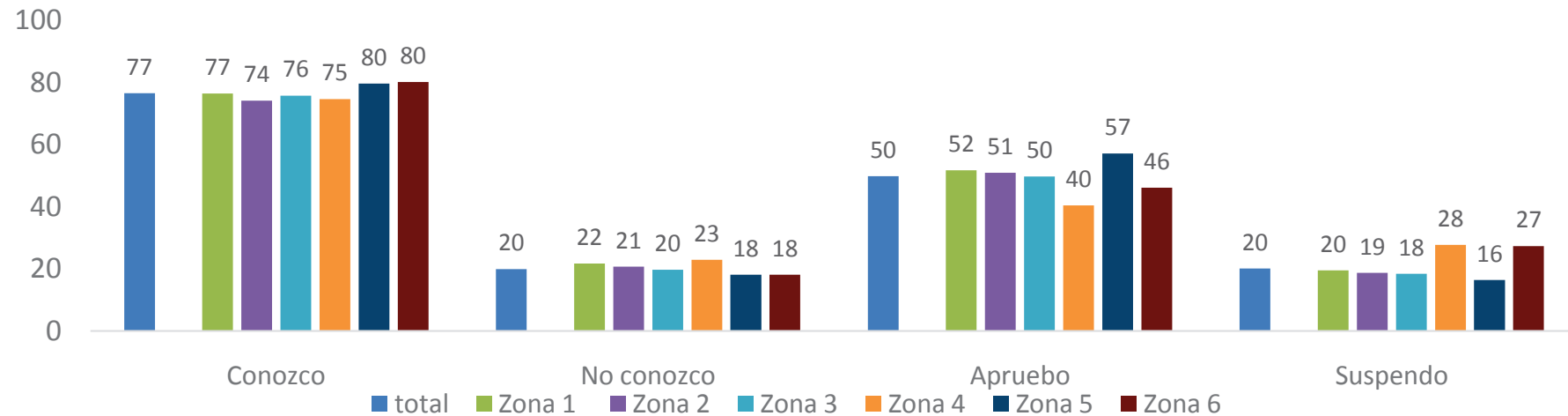
Alumbrado público

Alumbrado publico							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	76,6	79,3	73,9	74,7	76,7	78,8	75,1
No conozco	19,9	17,7	22,2	20,6	20,5	18,6	20,4
Apruebo	49,8	53	46,5	47,9	46,6	48,9	62
Suspendo	20,1	20,4	19,8	23,7	21	21,8	9,7





Alumbrado público

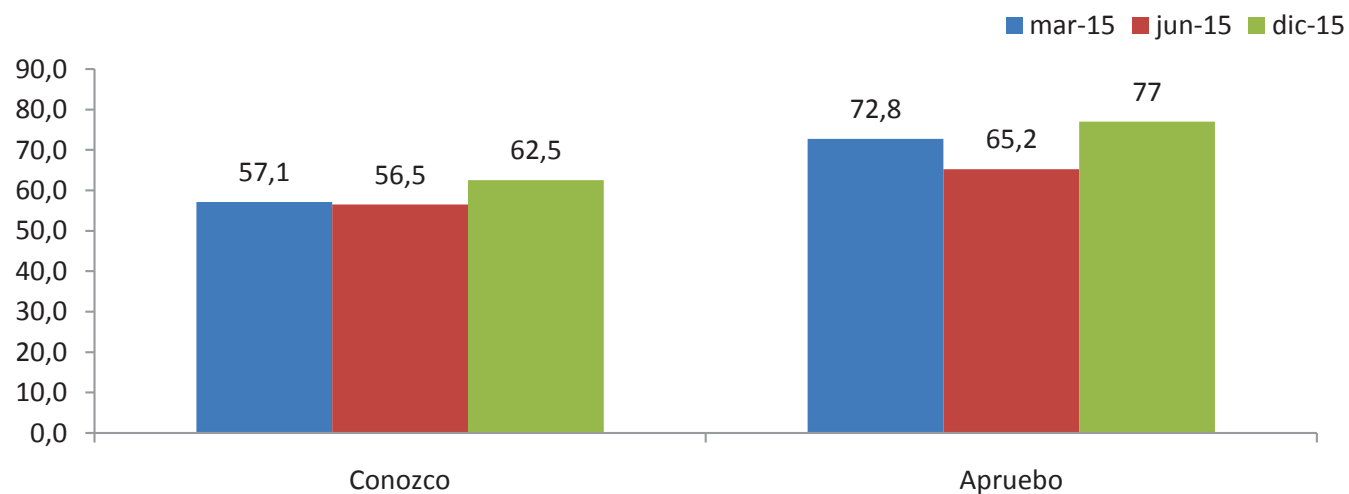


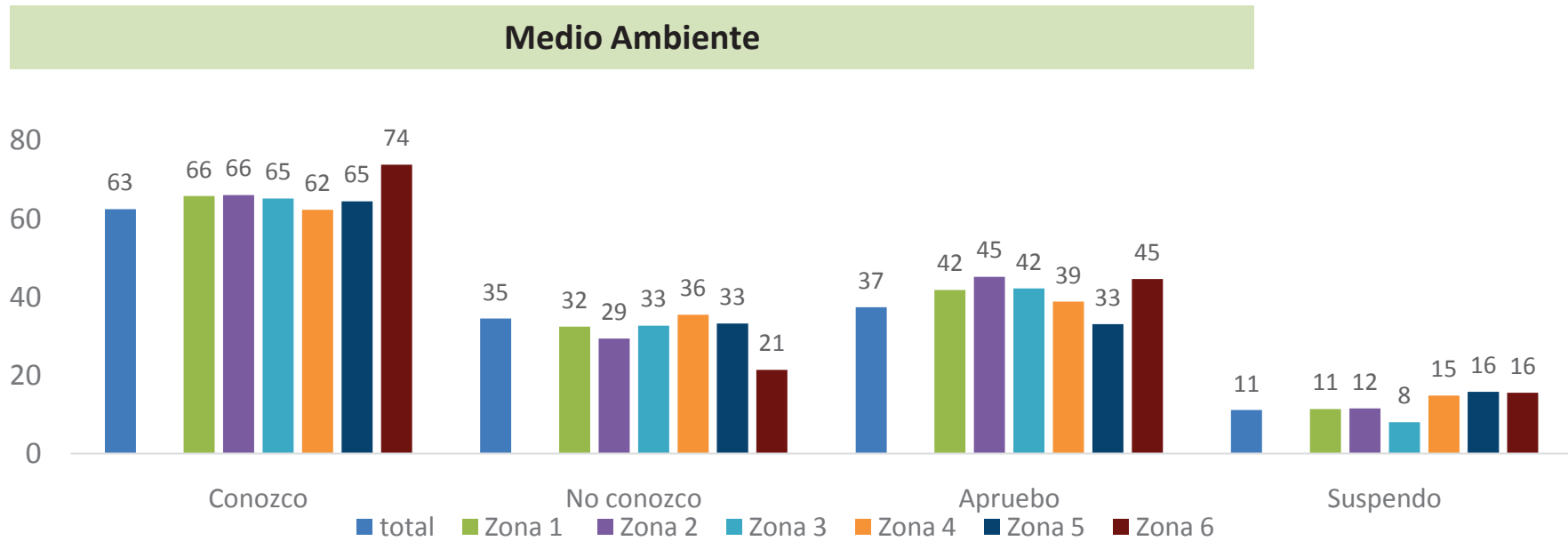
Alumbrado publico							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	76,6	76,5	74,2	75,8	74,7	79,7	80,2
No conozco	19,9	21,7	20,7	19,7	22,9	18,1	18,1
Apruebo	49,8	51,8	51	49,7	40,4	57,2	46,1
Suspendo	20,1	19,5	18,7	18,4	27,7	16,4	27,3



Medio Ambiente

Medio Ambiente							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	62,5	65,2	59,8	64,7	62,2	64,8	55,9
No conozco	34,5	31,7	37,4	31,7	34,6	33,3	40,4
Apruebo	37,4	40,5	34,3	39,7	39,2	36	33
Suspendo	11,1	13,3	8,8	9,4	11,8	12	10



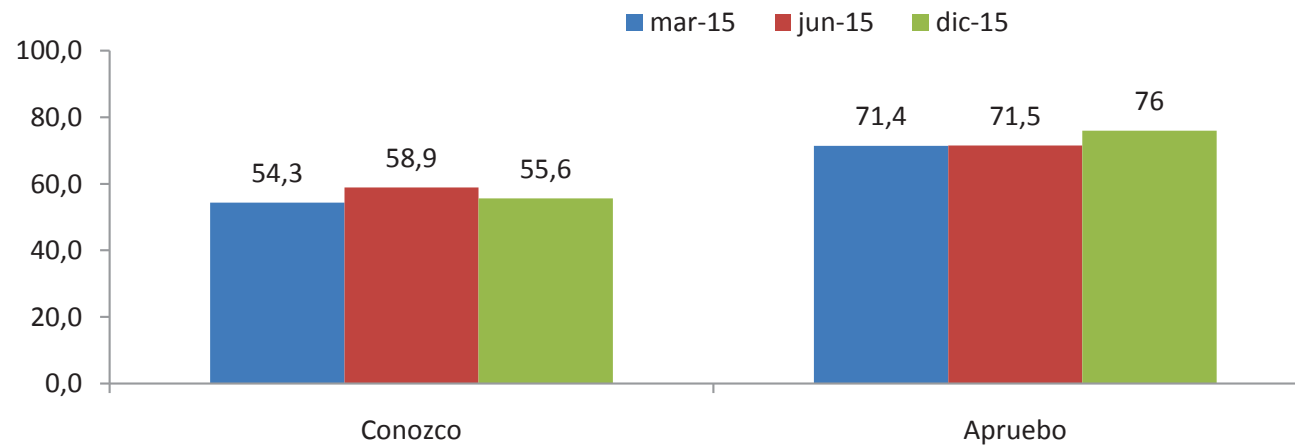


Medio Ambiente							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	62,5	65,8	66,1	65,2	62,3	64,5	73,8
No conozco	34,5	32,4	29,4	32,7	35,5	33,2	21,4
Apruebo	37,4	41,8	45,2	42,2	38,8	33,1	44,6
Suspendo	11,1	11,4	11,5	8	14,8	15,8	15,5



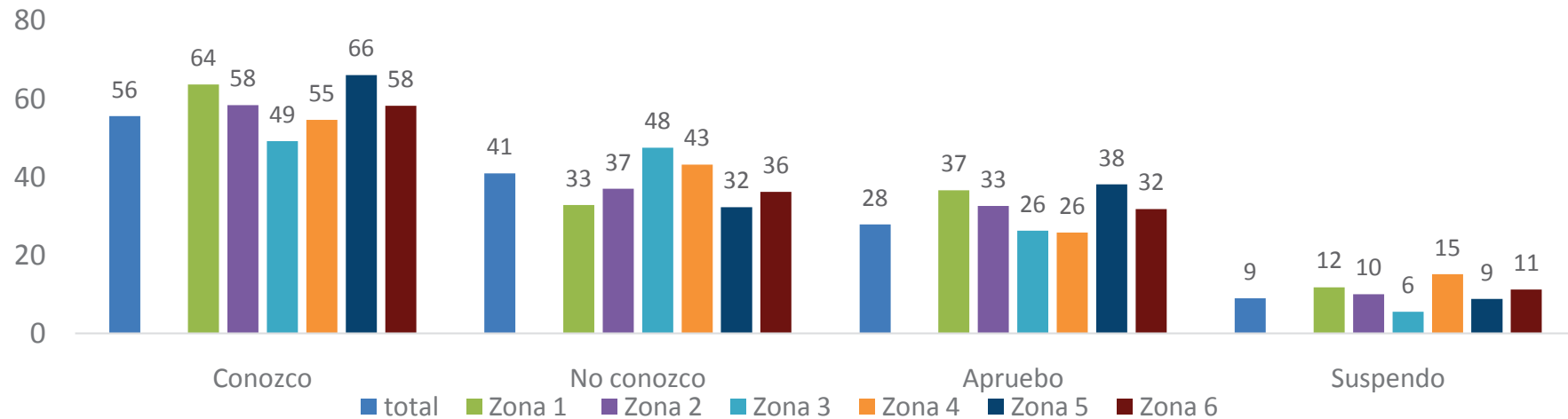
Urbanismo

Urbanismo							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Conozco	55,6	56,9	54,2	50,5	58	61,2	46
No conozco	40,9	39,4	42,5	45,1	38,4	36,5	49,6
Apruebo	27,9	30,8	24,9	30,9	29,2	26,8	22,5
Suspendo	9	10,5	7,3	3,3	11,8	10,1	7,9





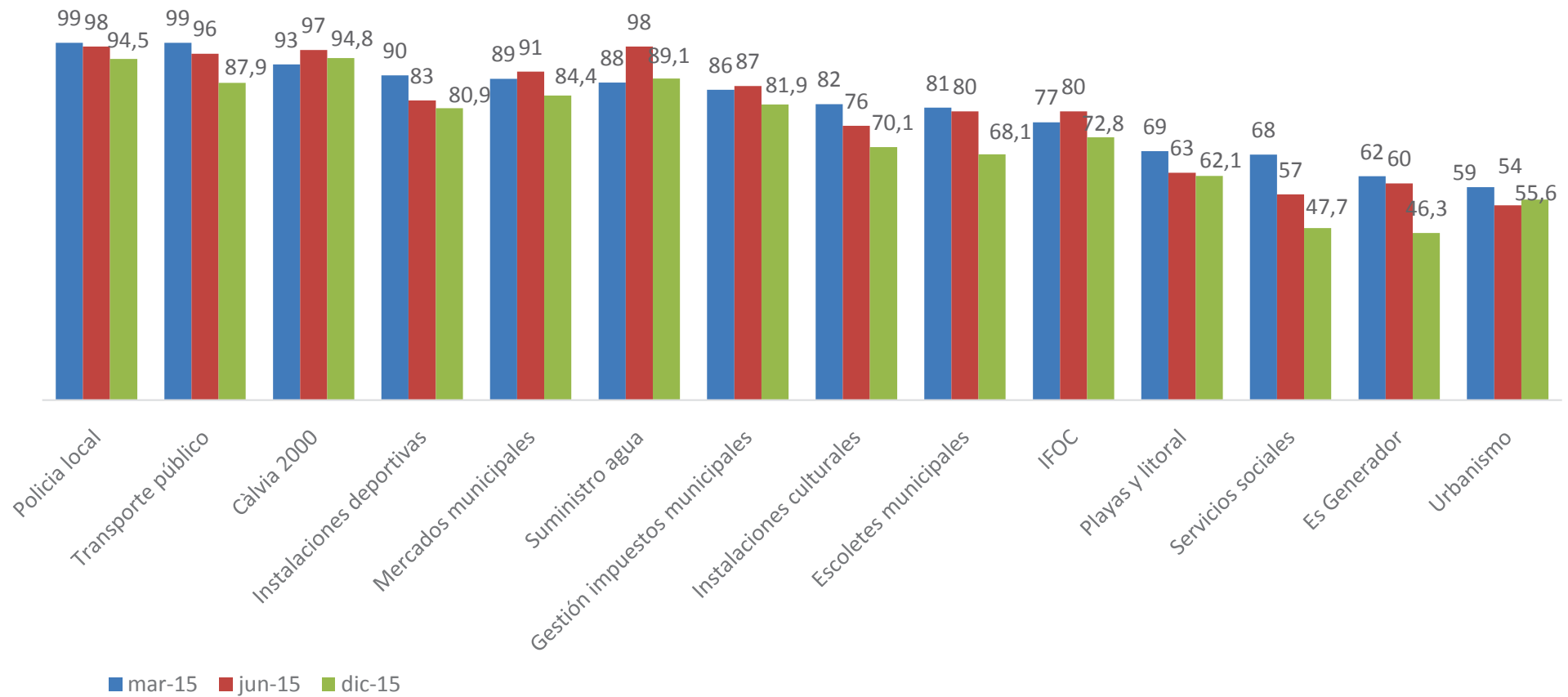
Urbanismo



Urbanismo							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Conozco	55,6	63,7	58,4	49,2	54,6	66,1	58,2
No conozco	40,9	32,8	37	47,5	43,2	32,3	36,2
Apruebo	27,9	36,6	32,6	26,3	25,8	38,1	31,8
Suspendo	9	11,8	10	5,5	15,1	8,8	11,2

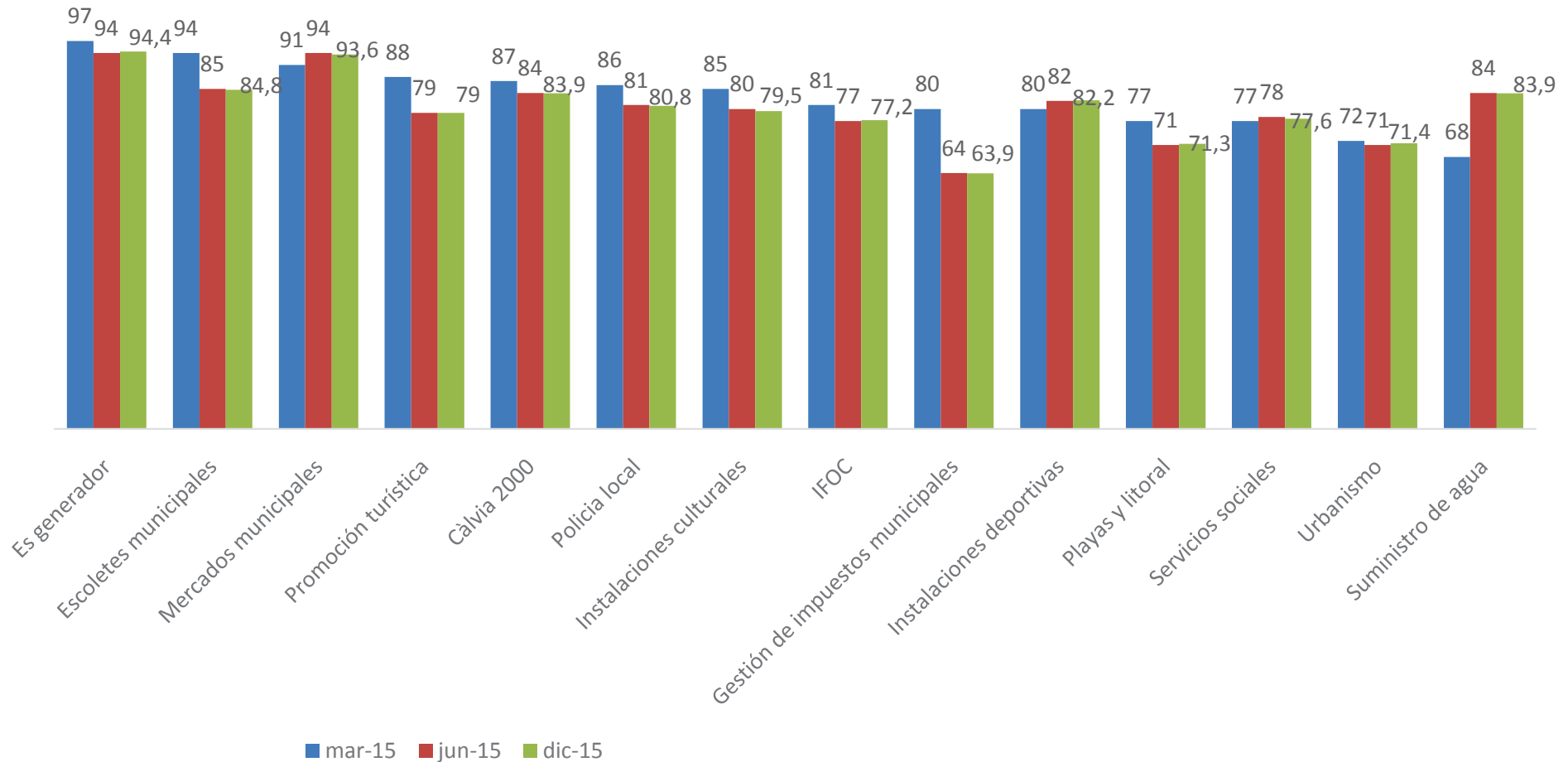


Comparativas en el grado de conocimiento





Comparativas en el % de aprobados





AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

Evaluación de la calidad de los servicios públicos
Expte. 50/14

IBES
INSTITUTO DE ESTUDIOS
SOCIALES AVANZADOS

RESULTADOS

Parte V.

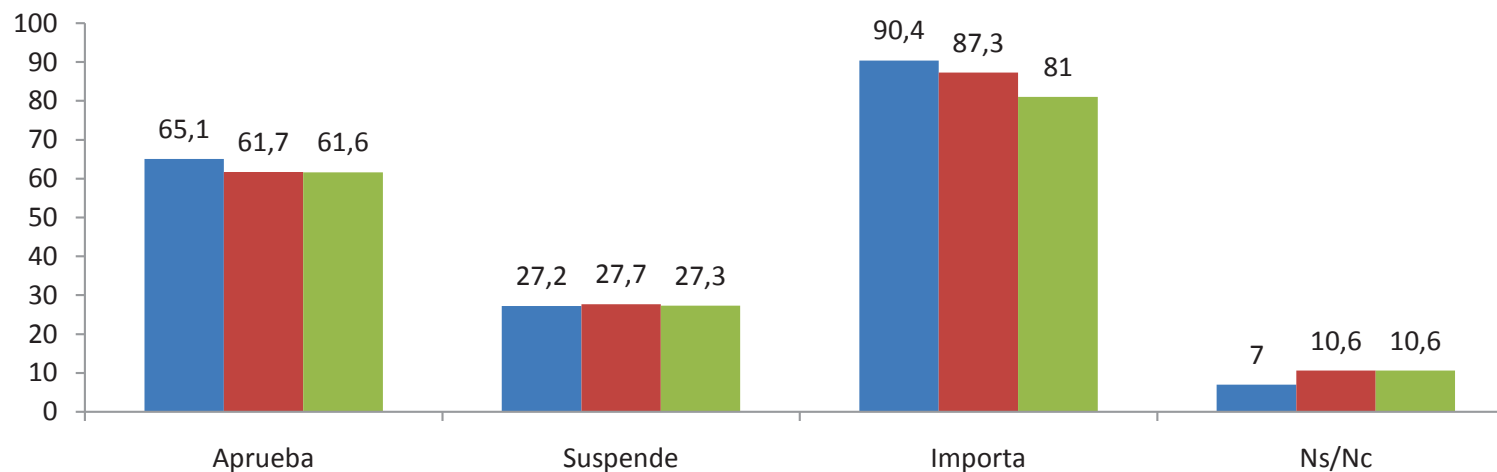
Valoración de los atributos de cada servicio



Acceso físico al local (aparcamiento, localización, etc.)

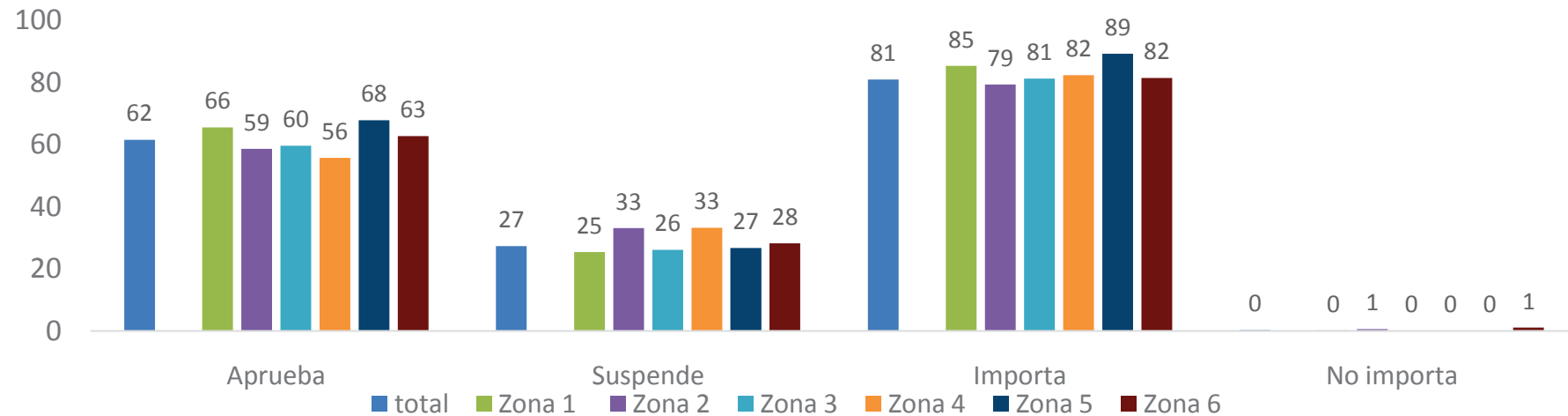
Acceso físico al local (aparcamiento, localización, etc.)

%	SEXO			EDAD			
	TOTAL	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	61,6	62,5	60,7	68,1	63,3	58,3	55
Suspende	27,3	28,9	25,7	17,8	32,2	30	24
Importa	81	83,3	78,6	79,5	87	81,2	68,4
No importa	0,3	0,2	0,3	0	0,1	0,7	0,4
Ns/Nc	10,6	8,1	13,3	13	4,2	11,3	20,9





Acceso físico al local (aparcamiento, localización, etc.)



Acceso físico al local (aparcamiento, localización, etc.)

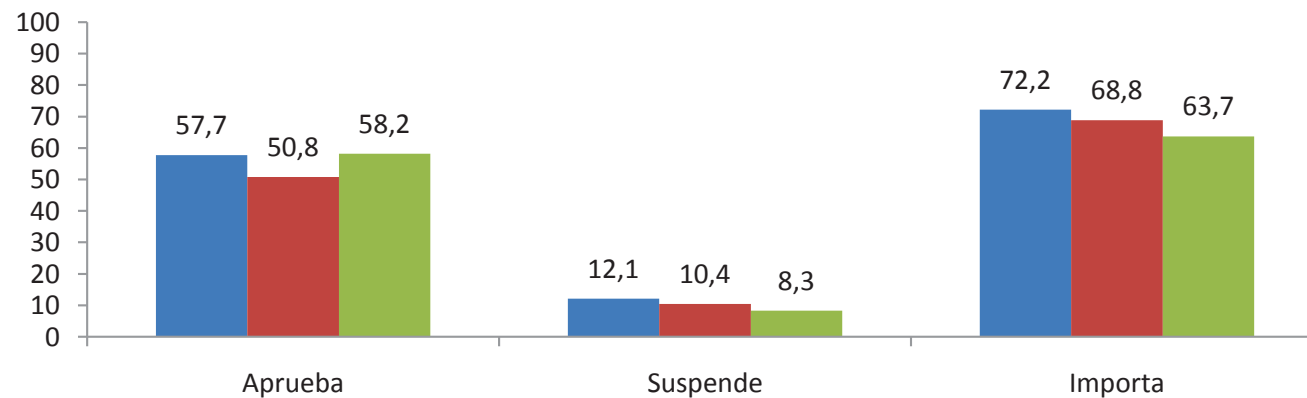
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	61,6	65,6	58,7	59,7	55,8	67,9	62,8
Suspende	27,3	25,4	33,1	26,1	33,2	26,7	28,2
Importa	81	85,4	79,4	81,3	82,4	89,3	81,5
No importa	0,3	0,2	0,6	0	0	0	1,1



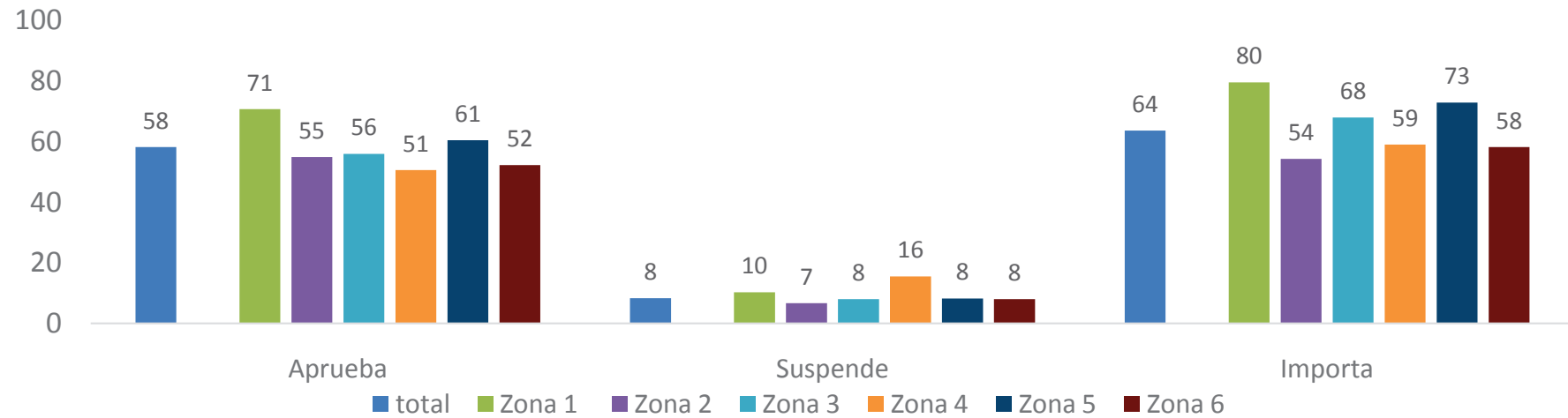
Acceso telefónico

Acceso telefónico							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	58,2	60,7	55,7	51,5	62,9	59,1	54,9
Suspende	8,3	8,3	8,3	9,9	10,2	7,3	3,5
Importa	63,7	66	61,3	62,1	65,8	65,4	57,8





Acceso telefónico

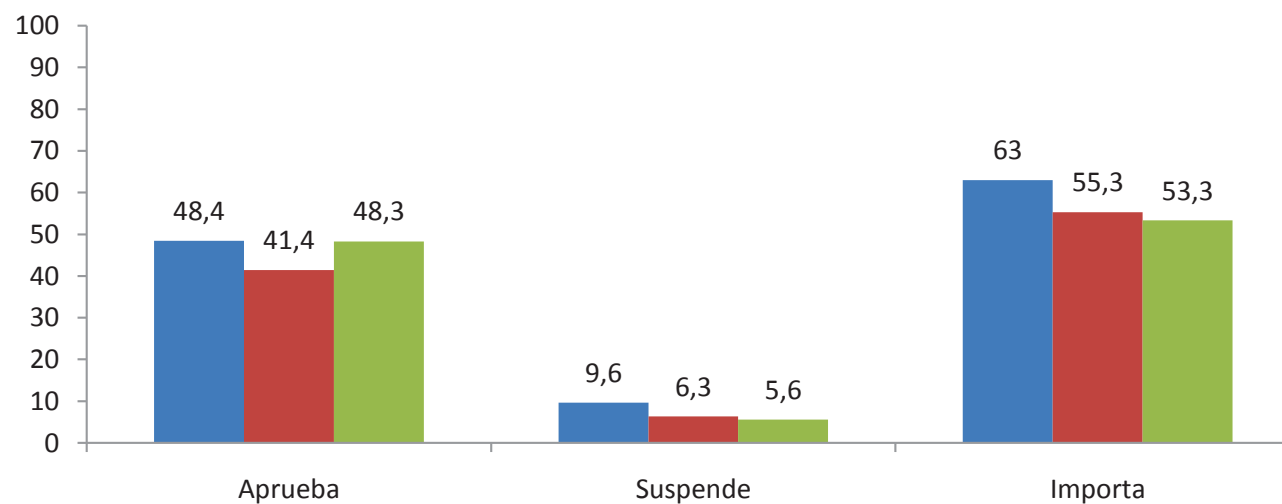


Acceso telefónico							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	58,2	70,7	54,9	56	50,6	60,5	52,3
Suspende	8,3	10,3	6,7	8	15,5	8,2	8
Importa	63,7	79,6	54,3	68	59	72,9	58,2



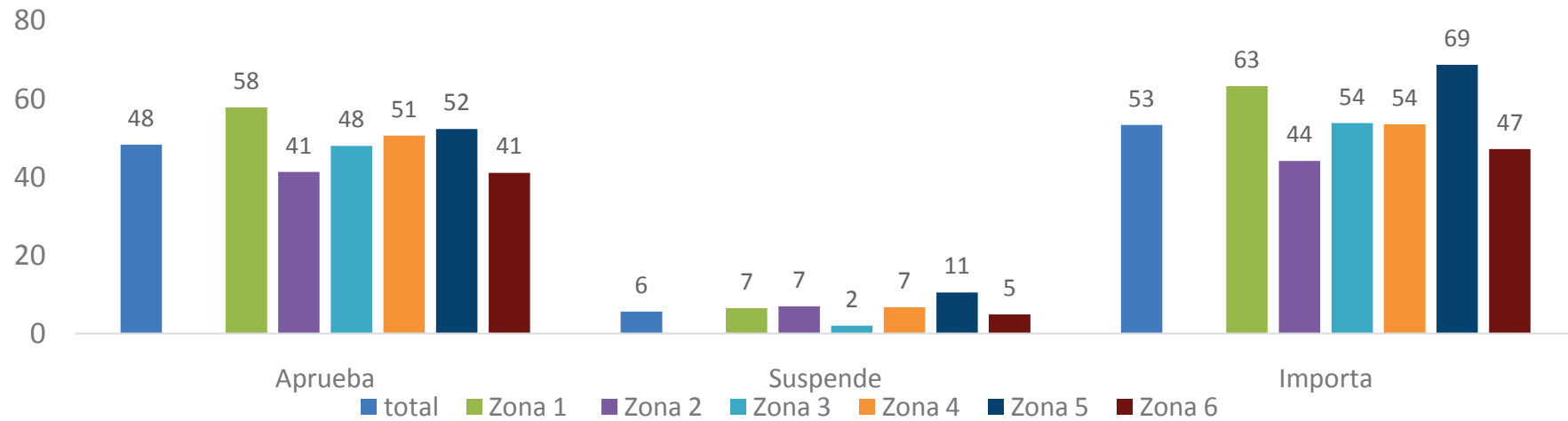
Acceso Internet

Acceso Internet							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	48,3	50,9	45,7	52,7	57,5	45,8	25,7
Suspende	5,6	4,9	6,3	6,6	6,7	5,9	1,1
Importa	53,3	54	52,6	56,4	60,3	52,7	33,6





Acceso Internet



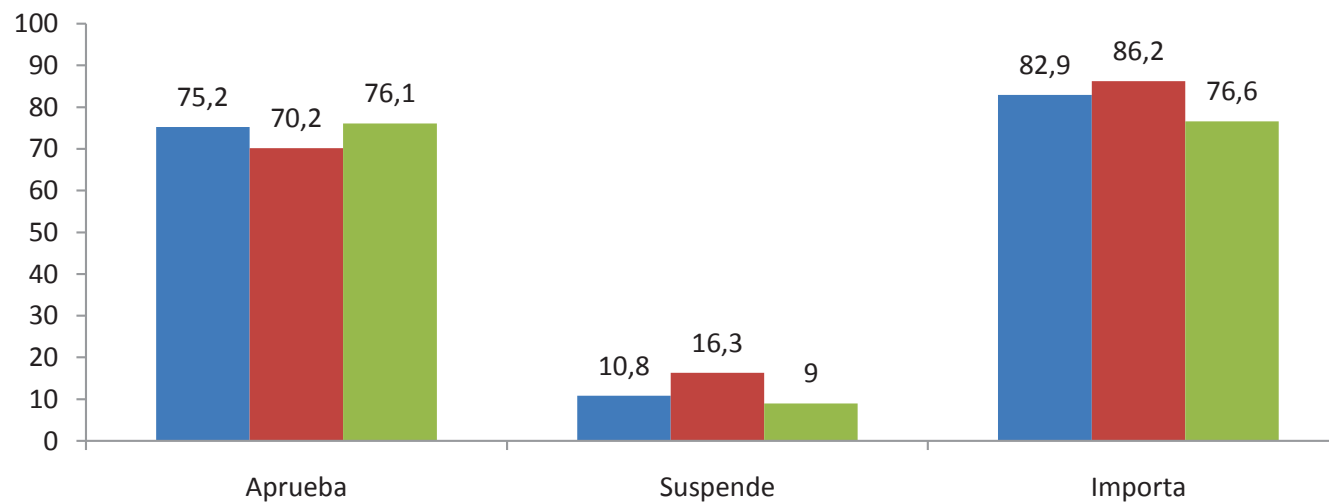
Acceso Internet							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	48,3	57,8	41,3	48	50,6	52,3	41,1
Suspende	5,6	6,5	7	2	6,7	10,5	4,9
Importa	53,3	63,3	44,1	53,8	53,5	68,7	47,2



Información que dan los funcionarios

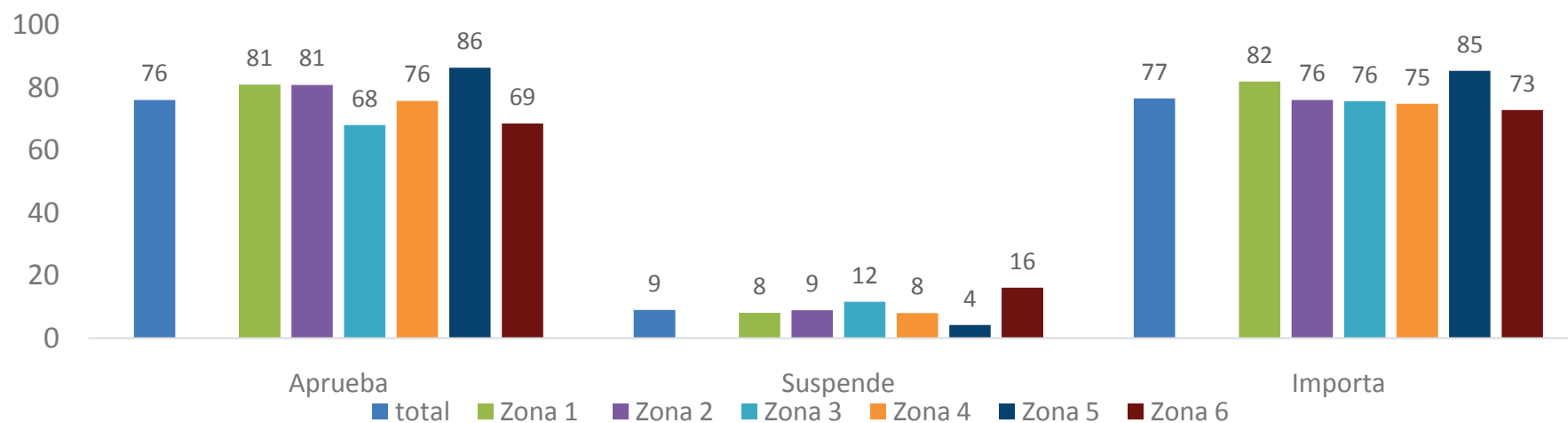
Información que dan los funcionarios

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	76,1	76,9	75,2	65,7	81,9	78	73,2
Suspende	9	9,7	8,3	13,6	8,7	8	5
Importa	76,6	77,2	75,9	73,3	80,9	77,9	68,4





Información que dan los funcionarios



Información que dan los funcionarios

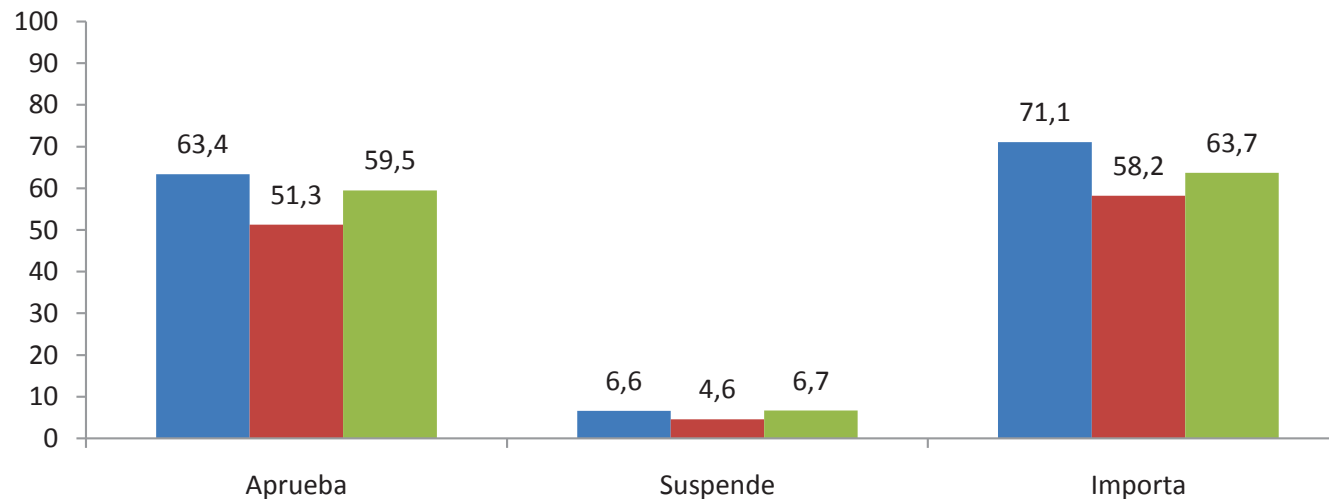
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	76,1	81	80,9	68,1	75,8	86,4	68,6
Suspende	9	8,1	8,9	11,6	8	4,2	16,1
Importa	76,6	82	76,1	75,7	74,9	85,4	72,9



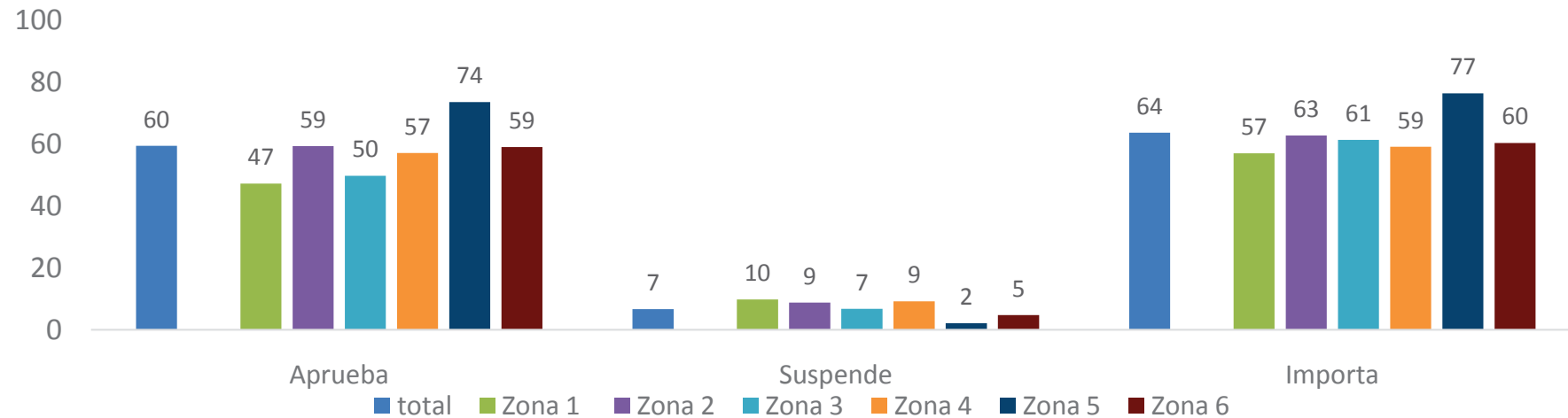
Adaptación minusválidos

Adaptación minusválidos							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	59,5	64	54,8	52,3	68,5	57,3	52,3
Suspende	6,7	5	8,6	4,7	8,4	7,7	3,8
Importa	63,7	65,5	61,8	55,5	72	64	54,9





Adaptación minusválidos



Adaptación minusválidos

ZONA

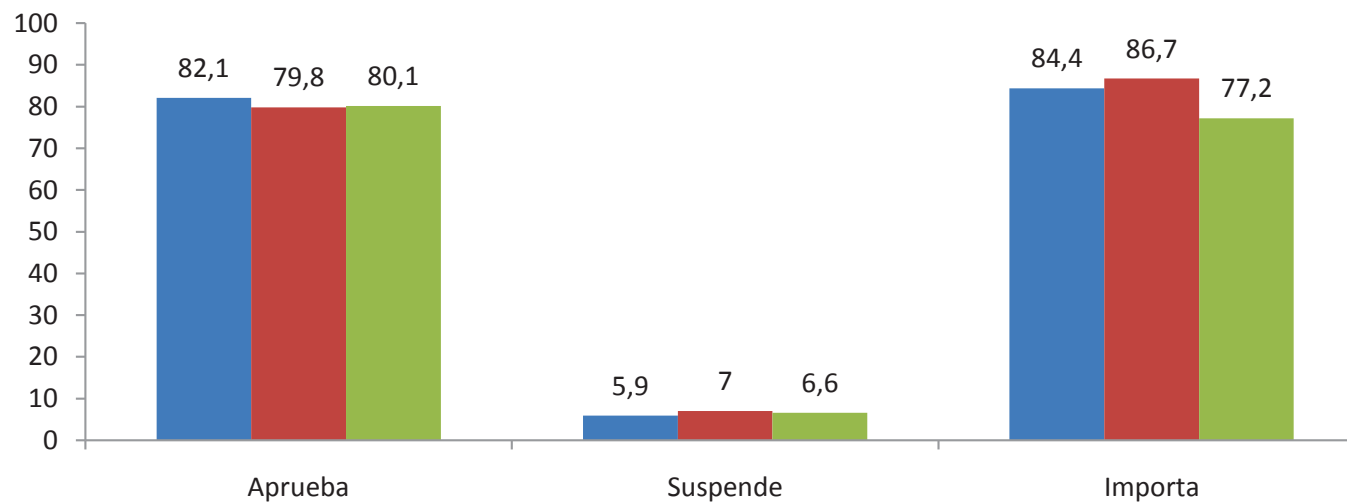
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	59,5	47,3	59,4	49,8	57,2	73,6	59,1
Suspende	6,7	9,8	8,8	6,8	9,2	2,1	4,7
Importa	63,7	57,1	62,8	61,4	59,2	76,5	60,4



Amabilidad de los funcionarios

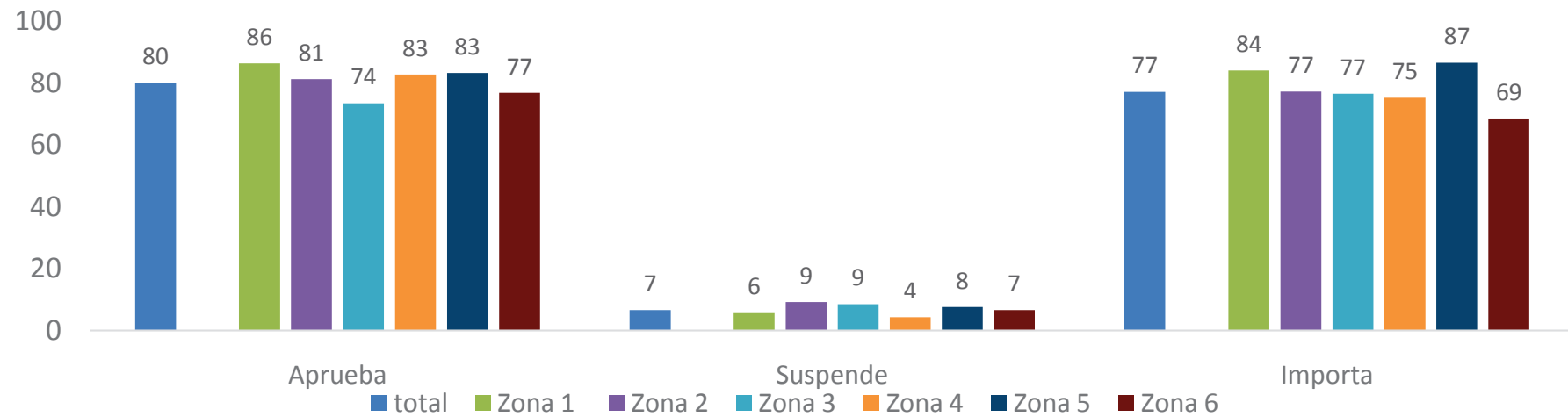
Amabilidad de los funcionarios

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	80,1	82,8	77,2	73,3	85,4	80,7	75,8
Suspende	6,6	6,9	6,4	9,9	6,1	6,4	4,1
Importa	77,2	79	75,3	75,8	80,4	78	69,8





Amabilidad de los funcionarios



Amabilidad de los funcionarios

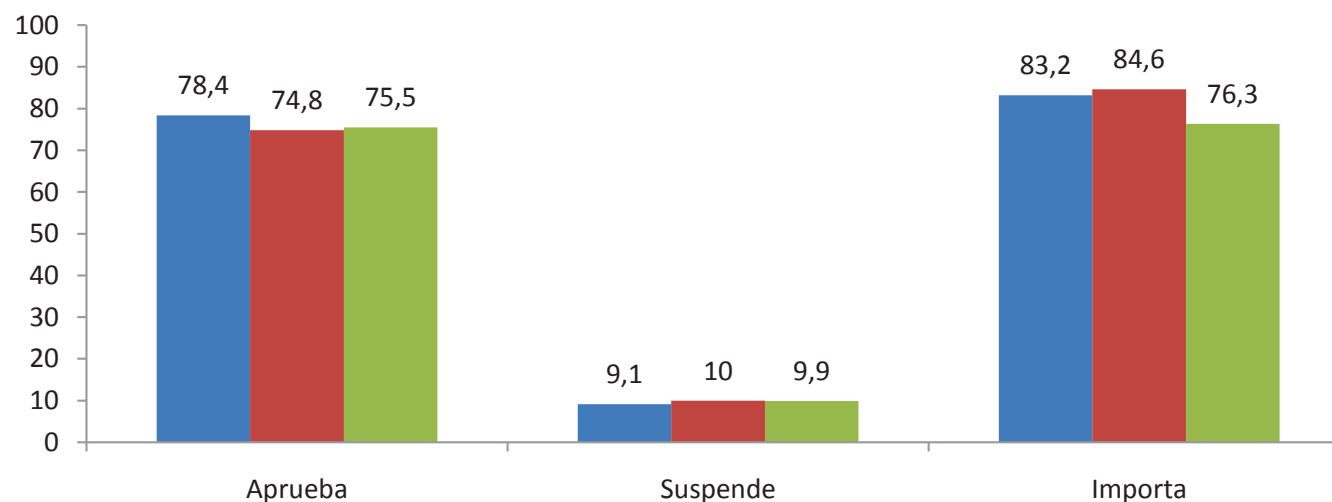
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	80,1	86,4	81,3	73,5	82,8	83,3	76,9
Suspende	6,6	5,9	9,2	8,5	4,3	7,6	6,6
Importa	77,2	84,1	77,3	76,6	75,3	86,6	68,6



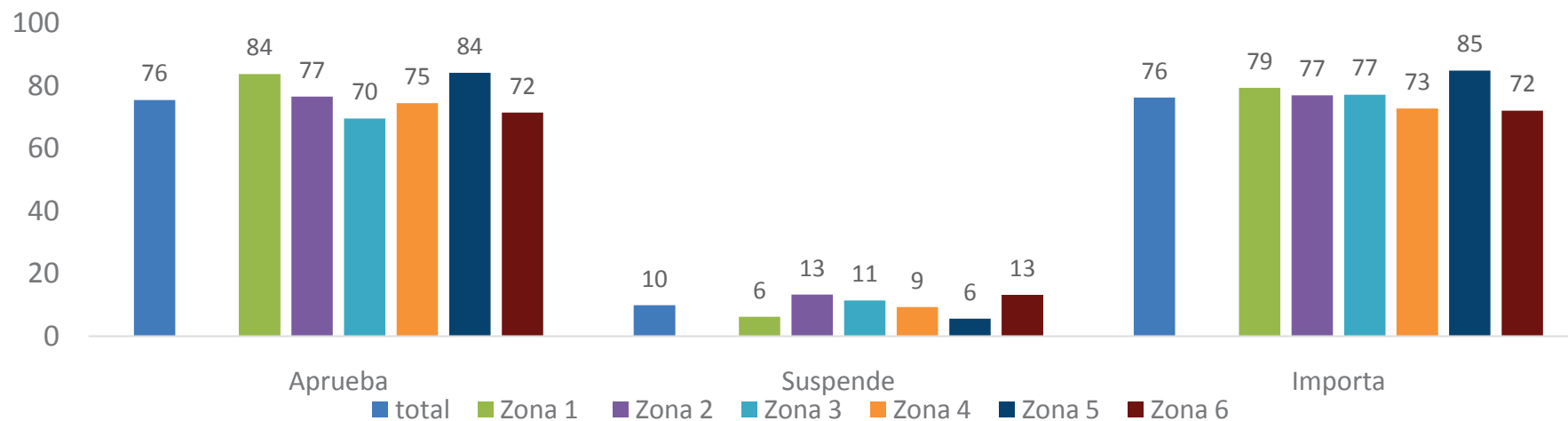
Capacidad profesional de los funcionarios

Capacidad profesional de los funcionarios							
%	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	75,5	76,6	74,4	66,4	81,3	75,3	74,9
Suspende	9,9	11,6	8,1	15,4	10,8	8,5	2,5
Importa	76,3	77,4	75,2	74,6	81,3	76	67,8





Capacidad profesional de los funcionarios



Capacidad profesional de los funcionarios

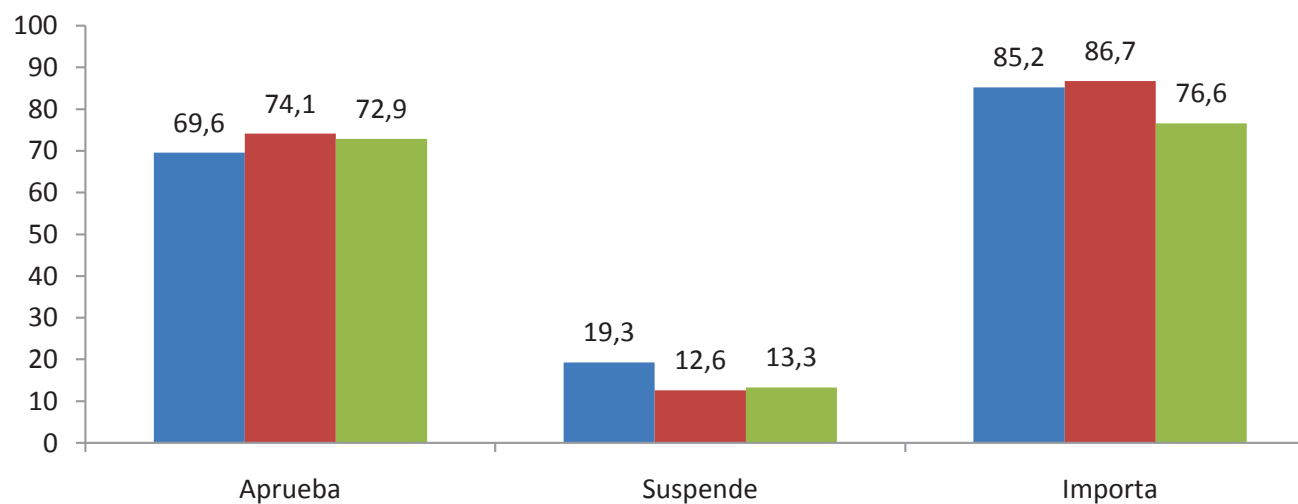
ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	75,5	83,8	76,6	69,6	74,5	84,2	71,5
Suspende	9,9	6,2	13,3	11,4	9,3	5,6	13,2
Importa	76,3	79,4	77	77,2	72,8	84,9	72,1



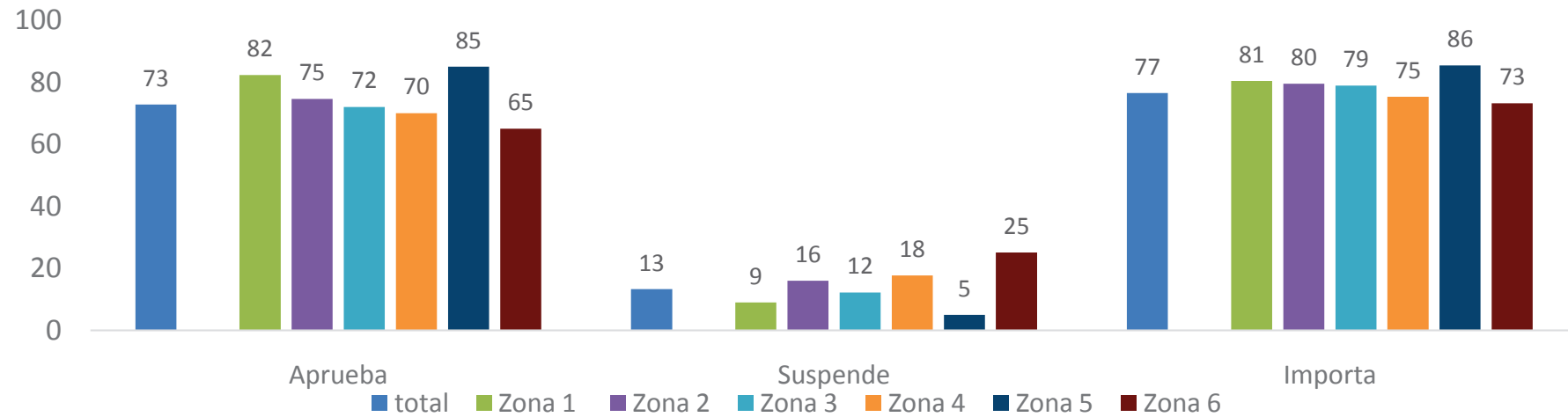
Tiempo de espera

Tiempo de espera							
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	72,9	74,5	71,2	63,8	78,7	73,9	69,9
Suspende	13,3	14	12,6	17,3	13,4	13,3	7,6
Importa	76,6	77,4	75,7	73,8	80	78,4	68,9





Tiempo de espera



Tiempo de espera

ZONA

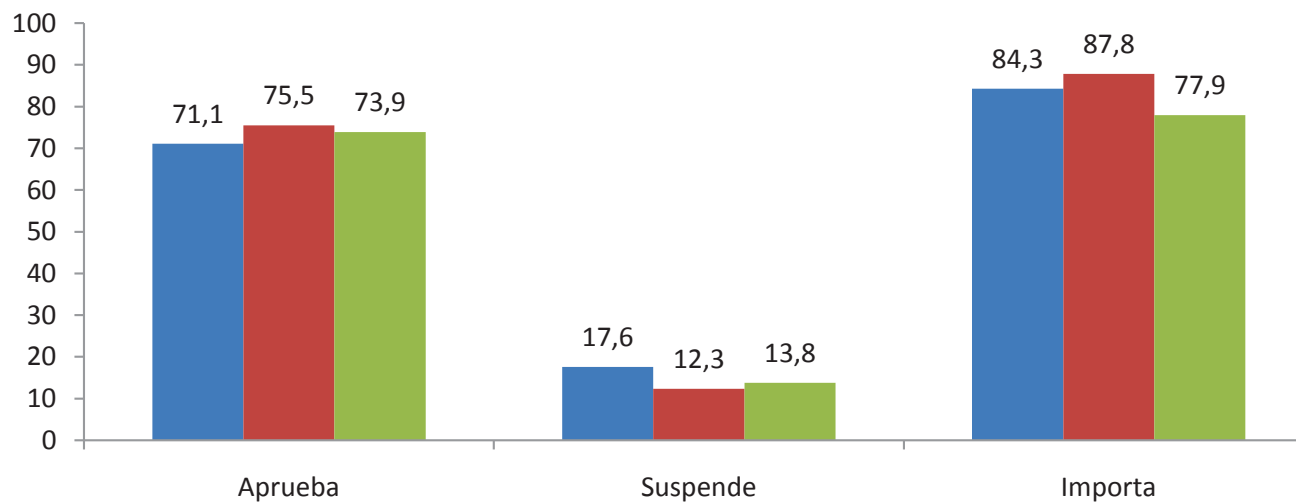
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	72,9	82,4	74,7	72,1	70,1	85,1	65,1
Suspende	13,3	9	16	12,2	17,7	5	25,1
Importa	76,6	80,5	79,6	79	75,4	85,5	73,3



Facilidad trámites

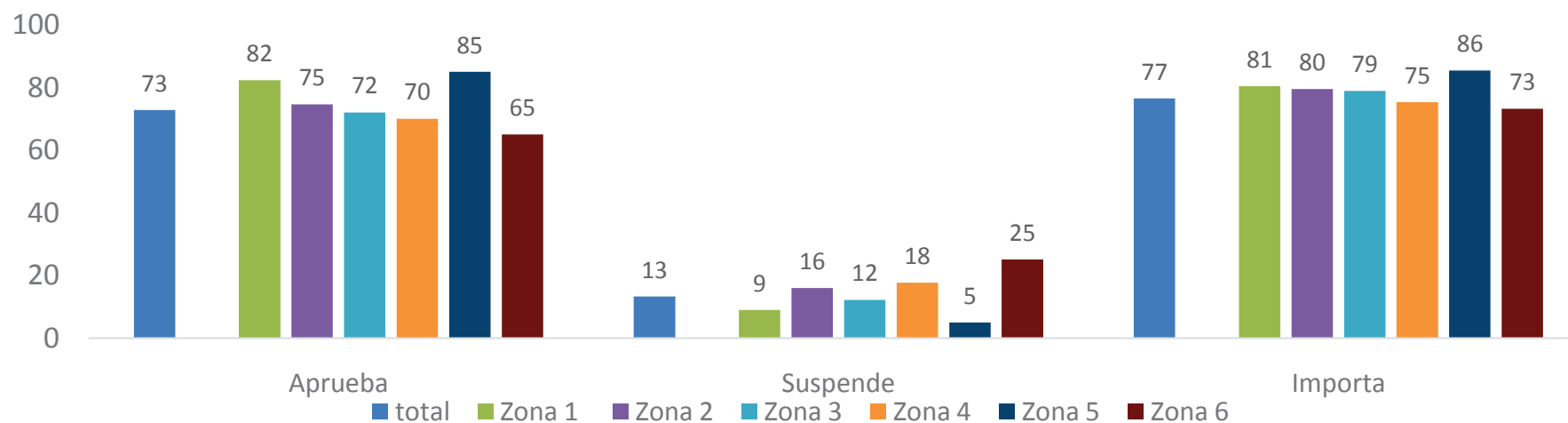
Facilidad trámites

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	73,9	75,1	72,8	69,3	78,4	73,6	70,5
Suspende	13,8	15	12,5	16	16,4	12,8	6,3
Importa	77,9	79,6	76,2	74,8	82,7	79	68,8





Facilidad trámites



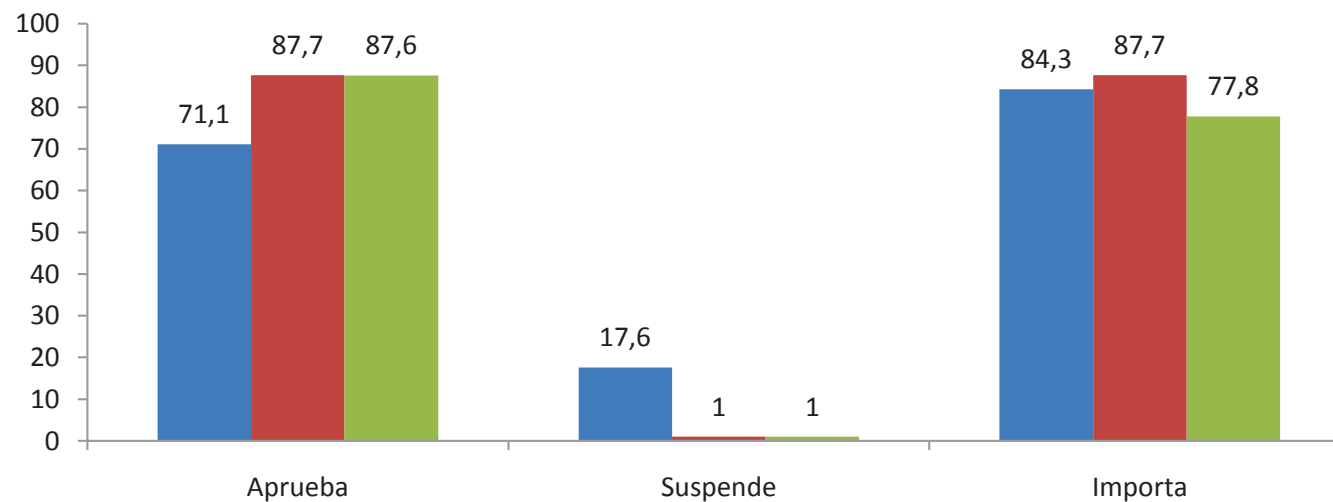
Facilidad trámites							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	72,9	82,4	74,7	72,1	70,1	85,1	65,1
Suspende	13,3	9	16	12,2	17,7	5	25,1
Importa	76,6	80,5	79,6	79	75,4	85,5	73,3



Comodidad, limpieza y aspecto general del local

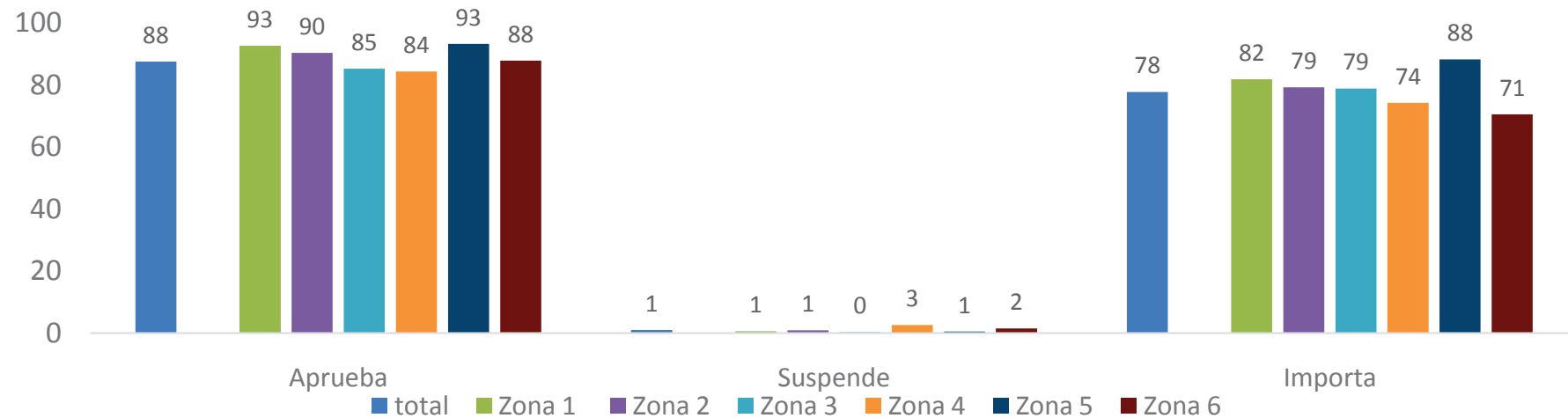
Comodidad, limpieza y aspecto general del local

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Aprueba	87,6	89,8	85,2	85,9	93,7	86,1	78,2
Suspende	1	1,4	0,7	1,3	0,2	2	0,7
Importa	77,8	78,8	76,9	75,3	82,3	78,9	68,9





Comodidad, limpieza y aspecto general del local



Comodidad, limpieza y aspecto general del local

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Aprueba	87,6	92,7	90,4	85,3	84,4	93,3	87,9
Suspende	1	0,6	0,9	0,3	2,6	0,5	1,5
Importa	77,8	81,9	79,3	78,9	74,3	88,3	70,6



AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA

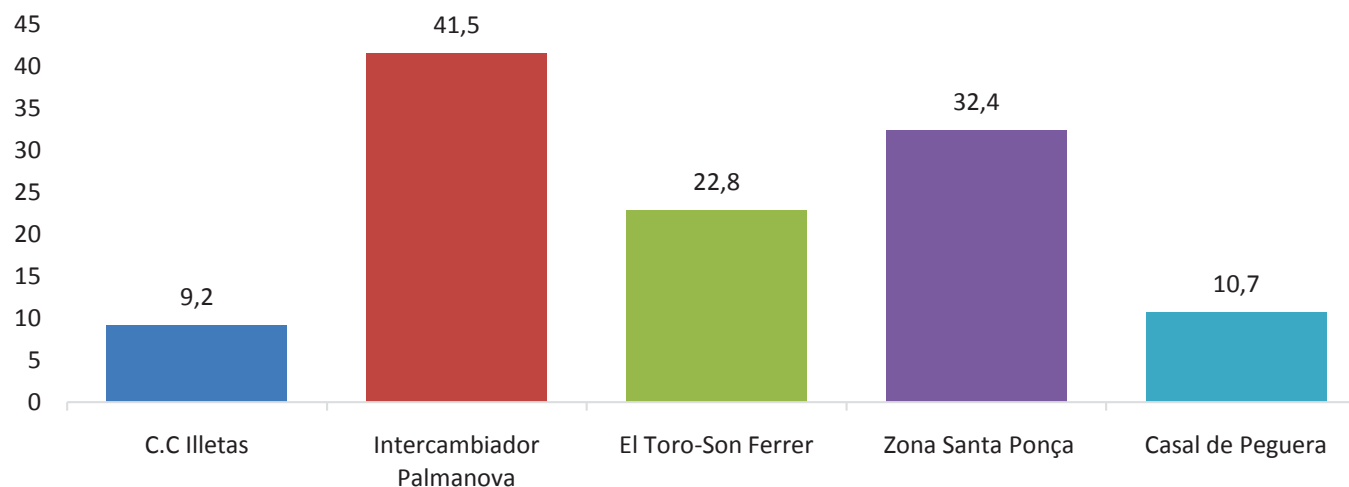
Evaluación de la calidad de los servicios públicos
Expte. 50/14

IBES
INSTITUTO DE ESTUDIOS
SOCIALES AVANZADOS

ANEXO DICIEMBRE 2015



¿Qué ubicación le parece más adecuada para establecer nuevos centros de atención al ciudadano? (Indique hasta 2, según su parecer)

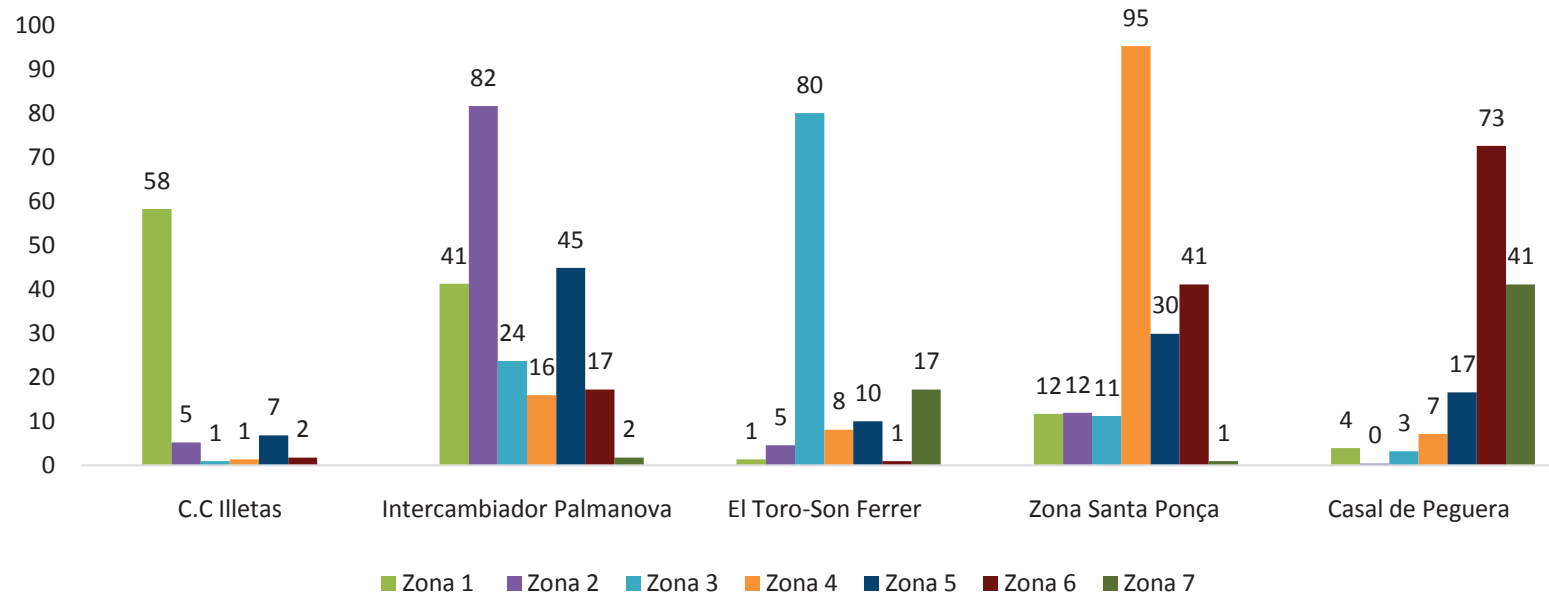


¿Qué ubicación le parece más adecuada para establecer nuevos centros de atención al ciudadano?

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
C.C Illetas	9,2	12,2	5,9	11	7,7	8,3	12
Intercambiador Palmanova	41,5	38,9	44,4	38,6	51,1	36,5	33,6
El Toro-Son Ferrer	22,8	20,4	25,4	27,6	16,3	25,5	25,2
Zona Santa Ponça	32,4	32,6	32,2	38,3	36	30,1	19,6
Casal de Peguera	10,7	13,4	7,7	10,2	7,9	12,1	14,6



¿Qué ubicación le parece más adecuada para establecer nuevos centros de atención al ciudadano? (Indique los 2 mejores según su parecer)



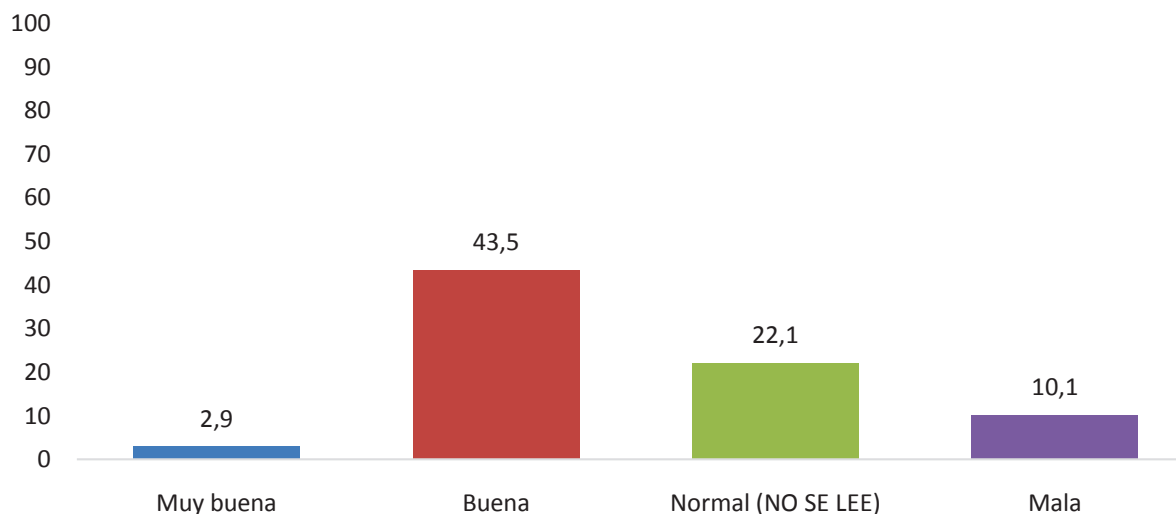
Comodidad, limpieza y aspecto general del local

Zona

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
C.C Illetas	9,2	58,2	5,2	1	1,4	6,8	1,8
Intercambiador Palmanova	41,5	41,2	81,6	23,7	15,9	44,8	17,2
El Toro-Son Ferrer	22,8	1,4	4,6	80	8,1	10	1
Zona Santa Ponça	32,4	11,7	11,9	11,2	95,2	29,9	41,1
Casal de Peguera	10,7	3,9	0,4	3,2	7,1	16,6	72,5



¿Considera que la transparencia en la gestión Ayto. de Calvià es...?

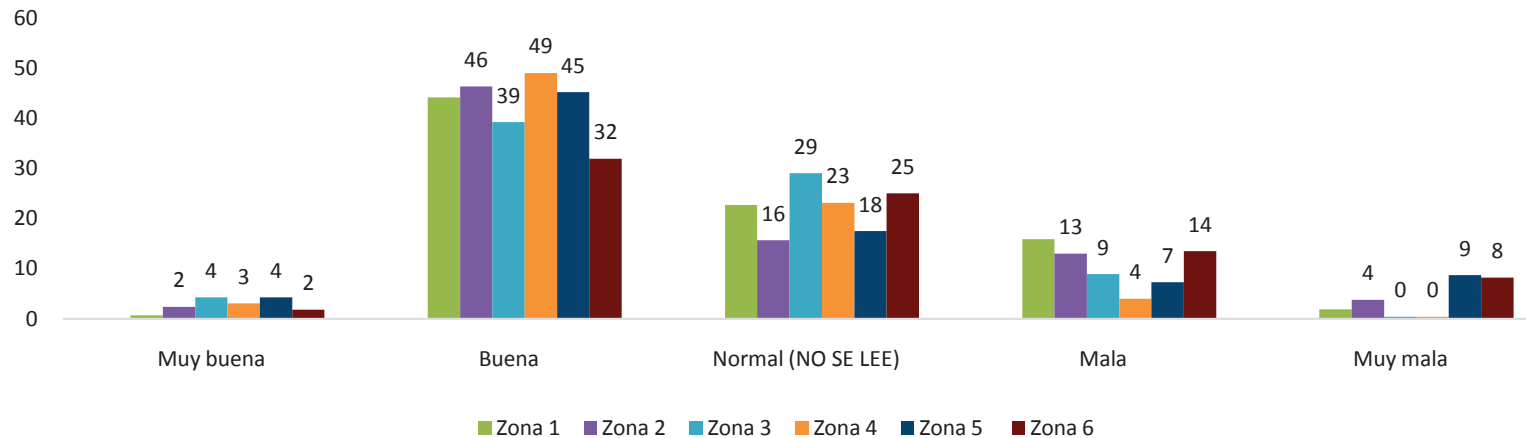


¿Considera que la transparencia en la gestión Ayto. de Calvià es...?

%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
Muy buena	2,9	3,6	2,1	5,2	0,3	4,1	2,7
Buena	43,5	42,2	44,9	35,9	52,3	43,9	33,9
Normal (NO SE LEE)	22,1	22,7	21,3	31,6	16,5	19,9	24,8
Mala	10,1	11,4	8,7	13,6	7	11,8	8,8
Muy mala	2,9	4,4	1,4	2,5	4,2	2,6	1,4



¿Considera que la transparencia en la gestión Ayto. de Calvià es...?



¿Considera que la transparencia en la gestión Ayto de Calvià es...?

ZONA

%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Muy buena	2,9	0,7	2,4	4,3	3,1	4,3	1,8
Buena	43,5	44,1	46,3	39,2	49	45,2	31,9
Normal (NO SE LEE)	22,1	22,7	15,7	29	23,1	17,5	25
Mala	10,1	15,9	13	8,9	4	7,3	13,5
Muy mala	2,9	1,9	3,8	0,4	0,4	8,7	8,2



¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas éste verano 2015 respecto a las del año pasado?

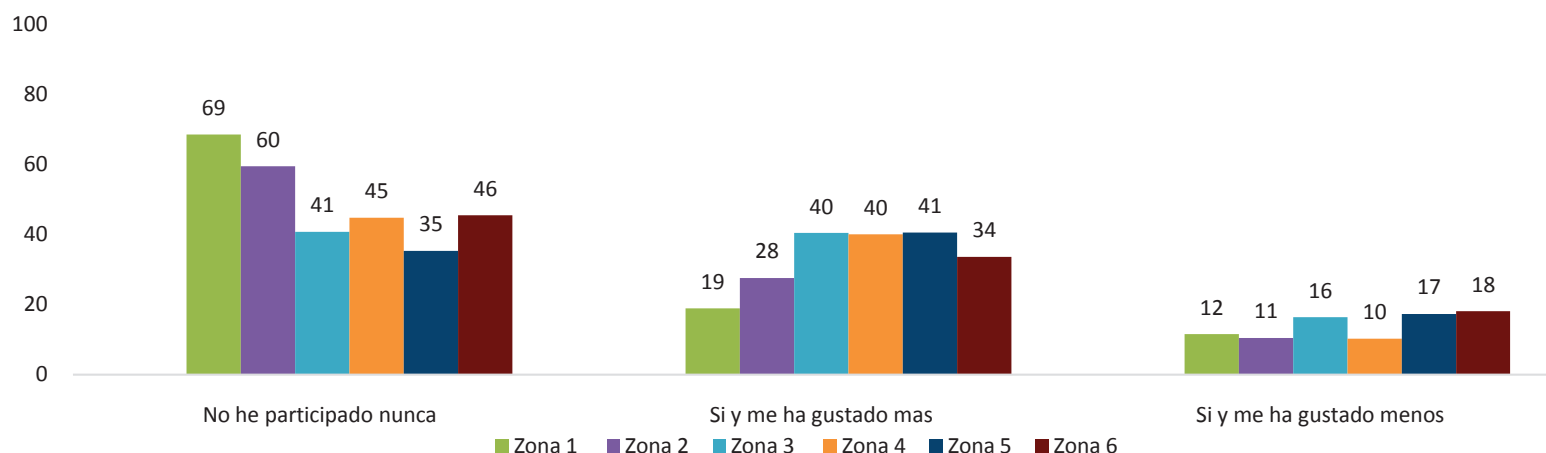


¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas éste verano 2015 respecto a las del año pasado?

%	Total	SEXO		EDAD			
		Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
No he participado nunca	49,8	48,3	51,6	50,9	44,7	46,8	65,7
Si he participado, y me ha gustado más que el año pasado	33,7	30,4	37,4	33,8	41,8	33,9	14,9
Si he participado, pero me ha gustado menos que el año pasado	13,2	18,2	7,7	13,1	10	15,5	16,4



¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas éste verano 2015 respecto a las del año pasado?



¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas éste verano 2015 respecto a las del año pasado?

%	ZONA						
	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
No he participado nunca	49,8	68,5	59,5	40,7	44,8	35,3	45,5
Si he participado, y me ha gustado más que el año pasado	33,7	18,9	27,6	40,4	40	40,5	33,6
Si he participado, pero me ha gustado menos que el año pasado	13,2	11,6	10,5	16,4	10,3	17,3	18,1