



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

**Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos del  
Ayuntamiento de Calviá mediante encuestas a la ciudadanía**

**Oleada de Diciembre de 2017  
Resumen Operativo de Resultados**

Expt. 90/16

Instituto de Estudios Sociales Avanzados S.L.  
B57522682  
Plaza Pescatería nº4. Palma de Mallorca 07001  
Tel. 971716734 FAX 971712866

**IBES**  
INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SOCIALES AVANZADOS



## **OBJETO Y CONTENIDO DEL INFORME**

El presente informe, contiene un resumen operativo de los resultados de la encuesta sobre calidad de los servicios a la ciudadanía del municipio de Calvià. A su vez, esta encuesta ha sido el fruto de las siguientes actividades de investigación:

1. Definición del marco teórico de evaluación de la calidad de los servicios públicos (inspirado en modelo 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. Controles de calidad en tiempo real, con eliminación de encuestas poco fiables
7. Completación de cuotas cruzadas hasta el máximo posible, dentro de los plazos estipulados
8. Tabulación de resultados mediante SPSS y Barwin
9. Confección de tablas y cruces en formato pdf
10. Confección del presente informe

Importante destacar asimismo lo siguiente:

- La presente encuesta forma parte de un track de dos oleadas, la primera (diciembre de 2016) y la presente, en diciembre de 2017.
- En aquellas variables en que existe información previa, de anteriores trackings y oleadas de encuestas, se han incluido en los apartados correspondientes.
- Sobre estas oleadas previas, existe información de los años 2014 y 2015.



## 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 general de 10 aspectos sobre la calidad general de los servicios públicos
- Evaluación de la comunicación institucional a través de varios canales
- Evaluación directa de 23 servicios públicos. Cada uno de ellos:
  - (1) Mediante escalas de conocimiento
  - (2) Mediante escalas de satisfacción
  - (3) Mediante respuesta abierta sobre sugerencias de mejora
- Evaluación de atributos de calidad
  - (1) Mediante escala de satisfacción
  - (2) Mediante escala de importancia
- Tabulación de los entrevistados según las siguientes categorías:
  - (1) Sexo
  - (2) Edad (cuatro tramos)
  - (3) Zona de residencia (9)
  - (4) Tipo de residencia (fija o temporal)
  - (5) Nacionalidad (española, y resto). En este sentido, se ha dado cumplimiento al pliego en su apartado: “4.- Se incluirá un segmento más denominado nacionalidad. En ella, se incluirán todos los nacidos fuera de España, que, de manera aleatoria, aparezcan en las entrevistas, realizándose la encuesta en inglés / alemán / francés o italiano, además del castellano según el caso. Se asegura que en este segmento, al menos existirá un n=100, de manera que puedan obtenerse resultados desagregados para dicho colectivo.

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



## ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE LOS DATOS

Las encuestas han sido telefónicas, tal y como exige el Pliego. Todas las actividades derivadas de este tipo de campo, a saber, selección aleatoria de los números a llamar, criterios de rellamada, aplicación de la encuesta, y control de cuotas, se realizará mediante el software de campo denominado “Gandía-Integra”, de la empresa Tesi, y cuyas licencias originales están a nombre de IBES. Las características técnicas de este sistema informatizado **Gandía Integra ©**, para no ampliar innecesariamente el presente documento, puede visitarse en <http://www.tesigandia.com/GandiaIntegra/tabid/113/Default.aspx>. Se describe el menú inicial:

### Módulo Gandia Integra CATI Net



**Gandia Integra CATI Net** se encarga de la gestión de llamadas, del control de la muestra, de la dirección interactiva de las entrevistas, de la gestión de los entrevistadores, de la supervisión y del procesamiento de los datos estadísticos con **Gandia BarbWin**.

Con posibilidad de **marcación automática** para mejorar sensiblemente la productividad de los entrevistadores.

**Gandia Integra CATI Net** puede funcionar en local (intranet) o vía web con todas las ventajas que ofrece Internet: sin usar equipos costosos, obteniendo desde cualquier ordenador y en tiempo real resultados de su estudio, con entrevistadores trabajando desde su casa o desde cualquier oficina.

#### **Gandia Integra CATI Net incluye:**

- Gandia Qüest es el programa Diseñador de cuestionarios con todo tipo de preguntas, saltos automáticos en preguntas filtro, control de consistencias...
- Gandia CODI para la codificación automática, semiautomática y manual de respuestas a preguntas abiertas.
- Gandia BarbWin para la explotación estadística de los datos (también permite la exportación de datos a cualquier otro formato: Excel, SPSS, IBMBIN, ASCII, etc.).
- Gandia Simulador de entrevistas para que el cliente final pueda ver cómo se realizarán las entrevistas de su estudio.

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.



## IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA Y CUOTAS

### Cuotas sexo y edad según padrón Calvià, en %

	Hombres	mujeres	total
18 a 30 años	9,3%	9,0%	18,3%
31 a 45 años	17,3%	15,8%	33,0%
46 a 65 años	15,6%	14,8%	30,4%
66 años o más	8,3%	10,0%	18,3%
total	50,5%	49,5%	100,0%

### Cuotas sexo y edad según padrón Calvià En encuestas para n=800

	Hombres	mujeres	total
18 a 30 años	74	72	146
31 a 45 años	138	126	264
46 a 65 años	125	118	243
66 años o más	66	80	146
total	404	396	800



## IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA Y CUOTAS

Para el total de Calvià, se concluyó una muestra de 1,600 entrevistas en dos oleadas, en los meses de diciembre de 2016 y diciembre de 2017. 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:

Cuotas de nucleo de residencia según padrón Calvià					
Zonas		Residentes propuestos por el Ayuntamiento, según padrón 2016	Peso demográfico en el target de evaluación	Encuestas Para n=800	Por zonas N=800
1	Sta. Ponça	12009	22,4%	179	228
	Es Galatzó	1613	3,0%	24	
	Costa Calma	1654	3,1%	25	
2	Magaluf	4548	8,5%	68	94
	Badía de Palma	962	1,8%	14	
	Sol de Mallorca	780	1,5%	12	
3	Costa de'n Blanes	2106	3,9%	31	68
	Portals Nous-Bendinat	2493	4,6%	37	
4	Es Capdellá	1096	2,0%	16	57
	Calvia Vila	2732	5,1%	41	
5	Palmanova-Son Caliu	7370	13,7%	110	110
6	Son Ferrer	6190	11,5%	92	92
7	Peguera	4239	7,9%	63	63
8	Cas Català - Illetes	3452	6,4%	51	51
9	El Toro	2471	4,6%	37	37



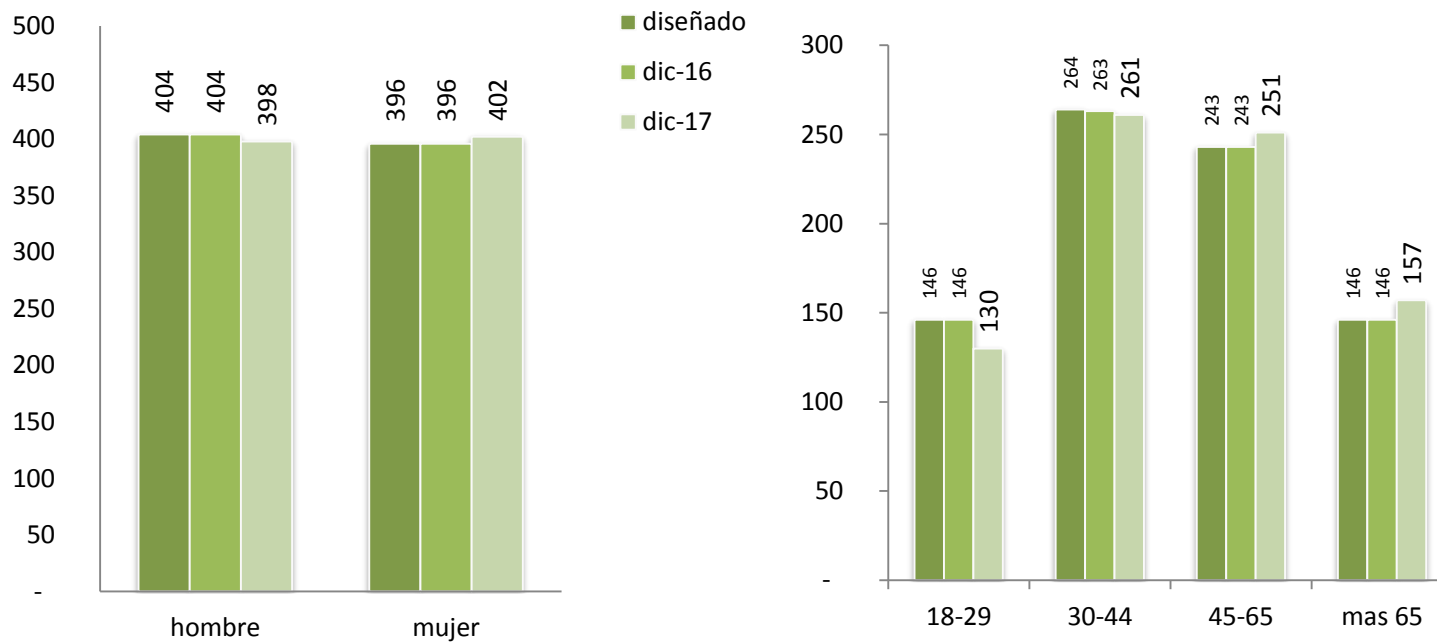
# RESULTADOS

## Parte I. Descripción de la muestra



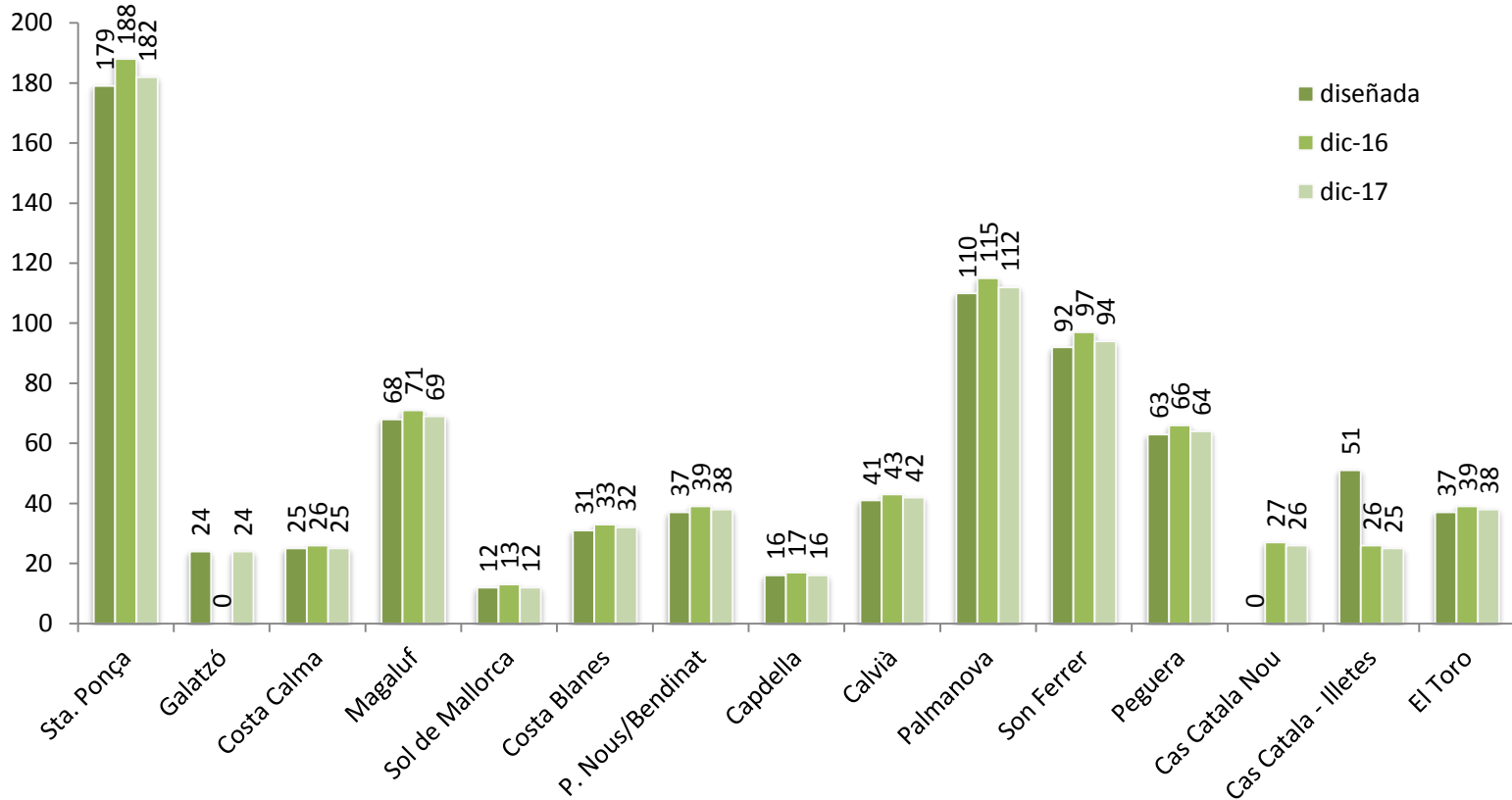


## SEXO Y EDAD DE LOS ENTREVISTADOS



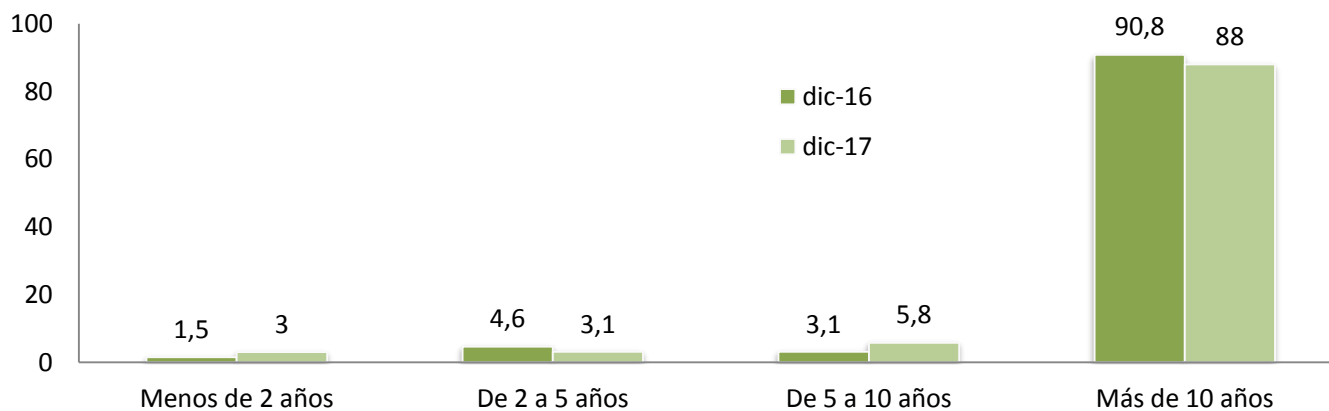


**MUESTRA REAL Y POR OLEADAS**



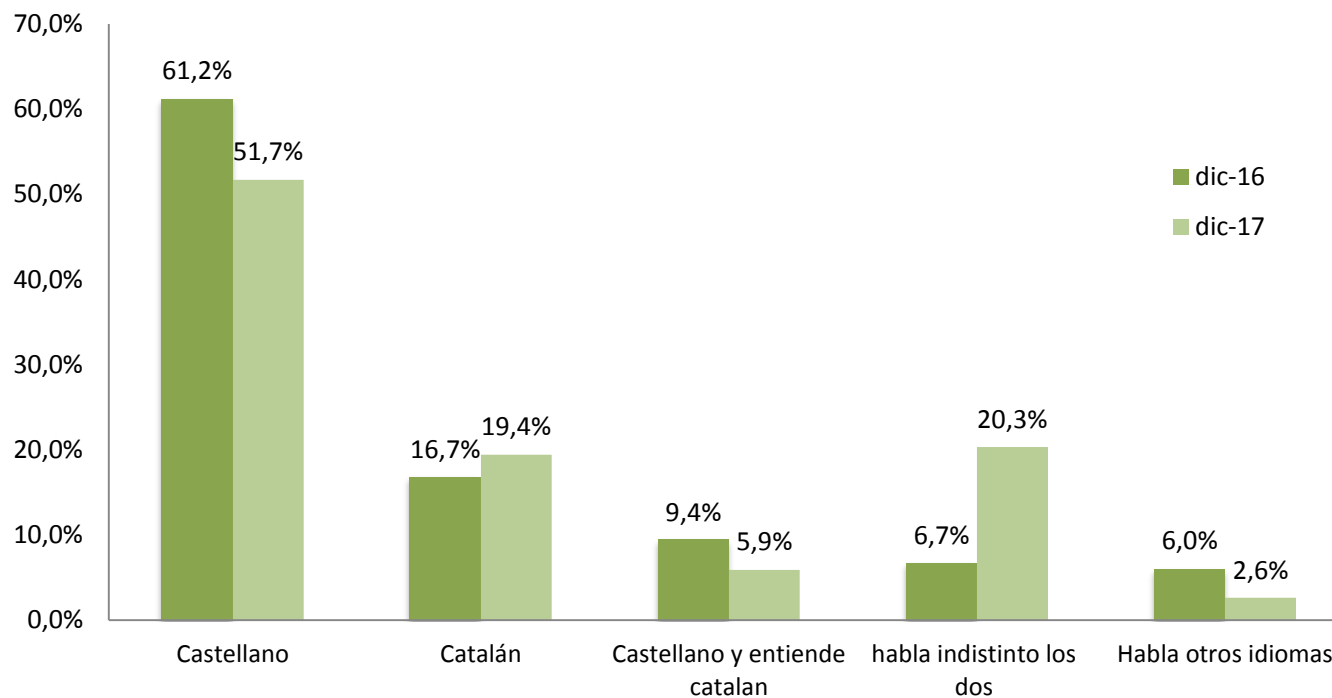


### ¿CUÁNTO TIEMPO HACE QUE RESIDE EN EL MUNICIPIO DE CALVIÀ Y TIPOLOGÍA?



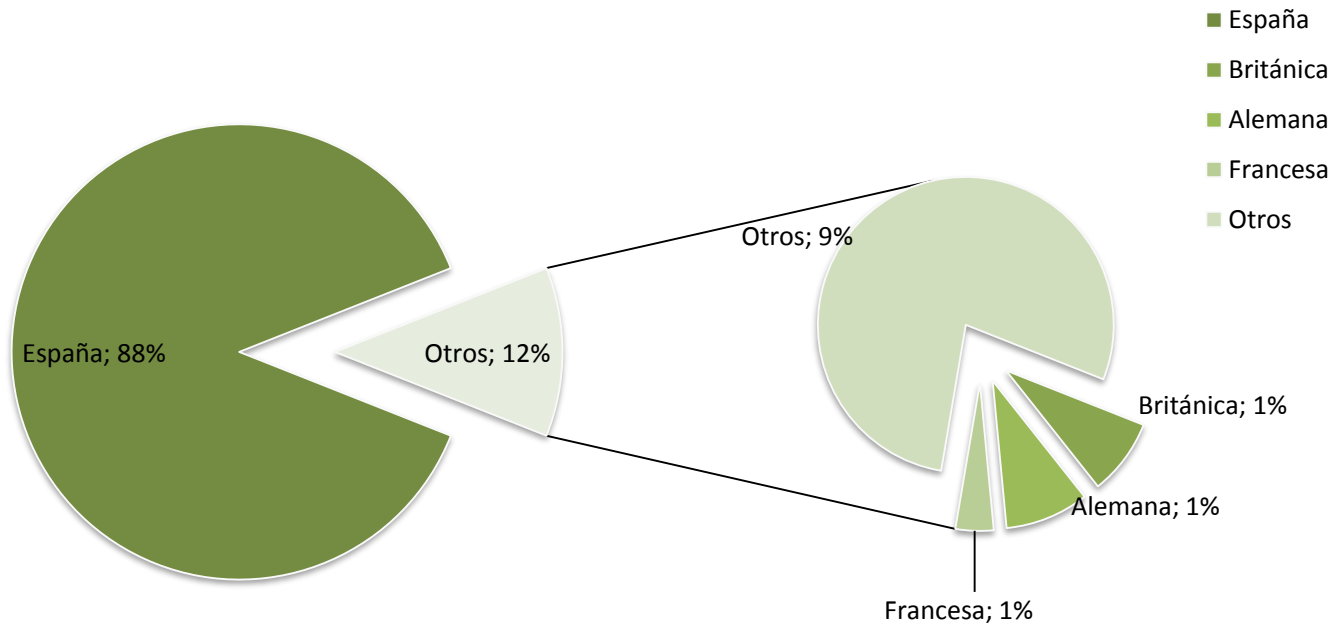


## ¿QUÉ LENGUA UTILIZA UD. HABITUALMENTE?





## ¿DÓNDE HA NACIDO UD.?



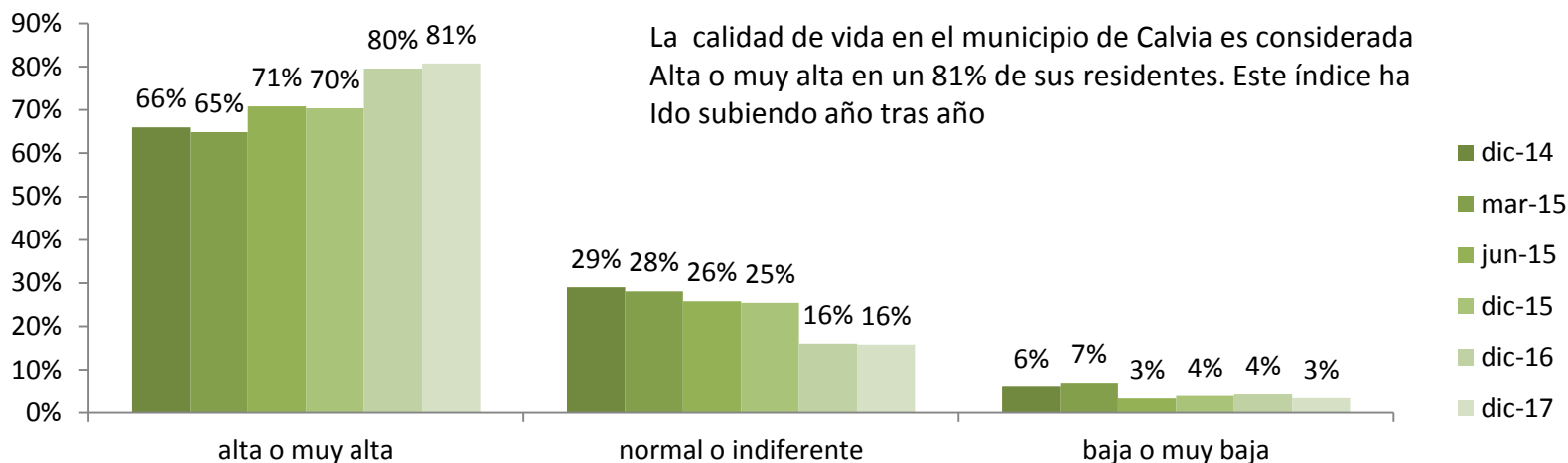


# **RESULTADOS**

## **Parte II. Percepción general de los servicios**



## ¿Cómo considera Ud., en general la calidad de vida en el municipio de Calvià?

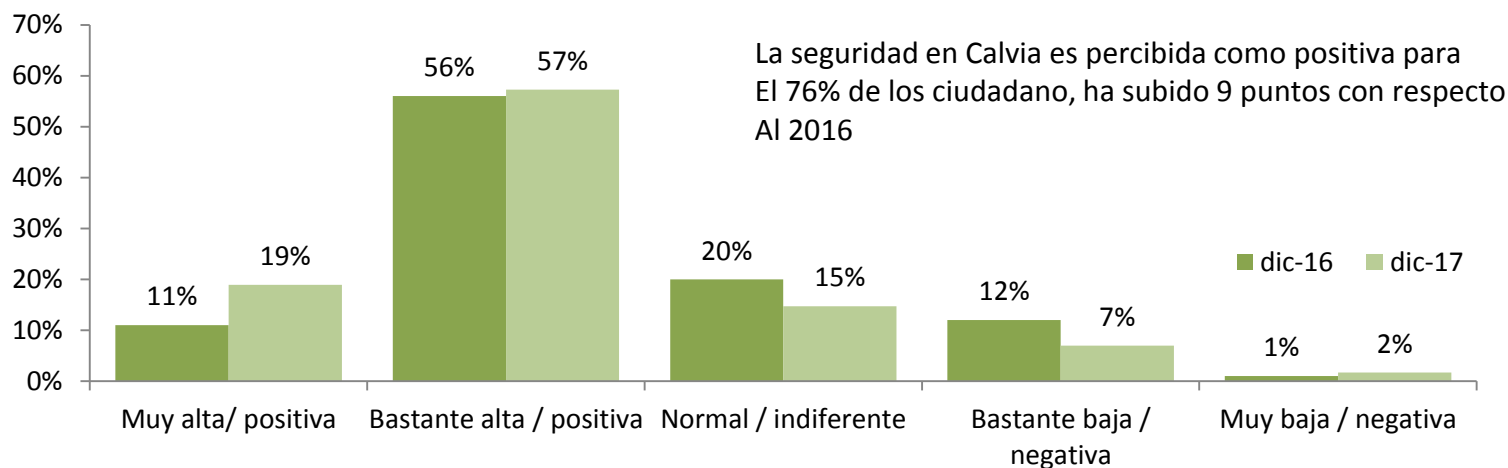


## ¿Cómo considera Ud., en general la calidad de vida en el municipio de Calvià?

%	Total	EDAD					ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Muy alta/ positiva	<b>26,1</b>	39,2	26,1	20,5	22,7	0,0	32,0	4,6	29,2	28,8	37,8	21,2	17,8	10,4	
Batante alta / positiva	<b>54,6</b>	43,2	54,6	61,8	53,1	100	55,6	76,1	61,04	46,35	49,1	55,8	47,2	86,8	
Normal / indiferente	<b>15,8</b>	17,2	16,3	13,4	17,9	0	10,9	14,45	8,2	19,35	9,4	21,6	30	2,8	
Bastante baja / negativa	<b>3</b>	0,4	2,9	3,9	4,3	0	1,5	4,7	0,56	5	3,5	1,3	2,6	0	
Muy baja / negativa	<b>0,4</b>	0	0	0,4	1,5	0	0,0	0,15	0,96	0,5	0,3	0	0,9	0	
Ns/Nc	<b>0,1</b>	0	0	0	0,6	0	0,0	0	0	0	0	0	1,4	0	



## ¿Cuál es su percepción de la seguridad, en el municipio de Calvià?



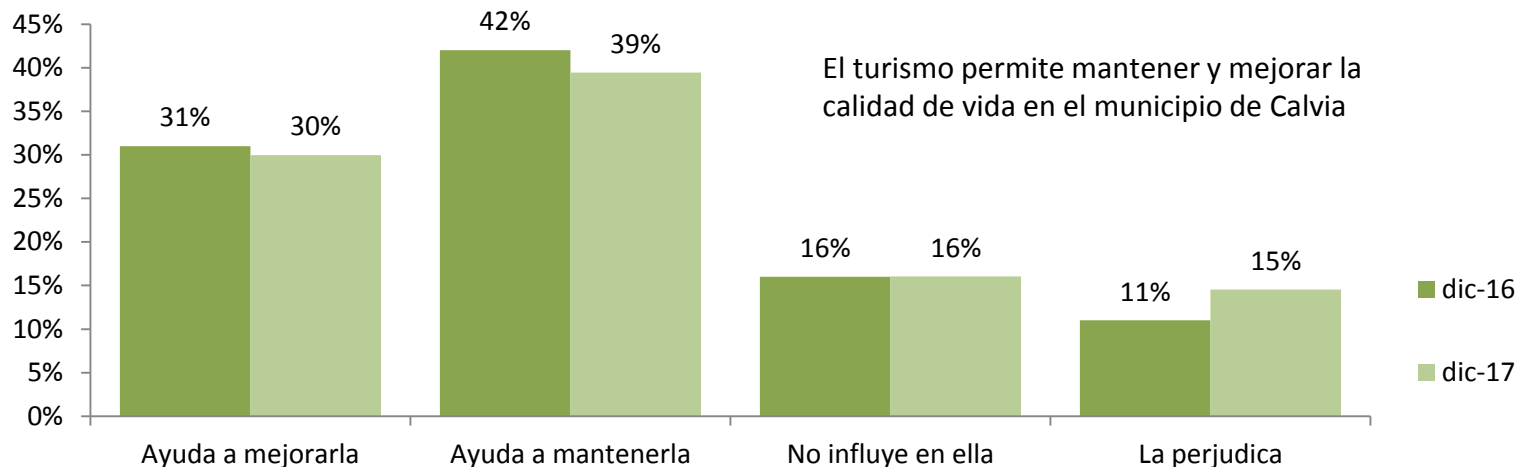
### ¿Cuál es su percepción sobre la seguridad, en el municipio de Calvià?

%	Total	EDAD					ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Muy alta/positiva	<b>18,9</b>	21,1	25,3	13,9	13,7	25,7	39,4	7,4	12,4	20,6	21,8	11,6	11,1	6,9	
Bastante alta/positiva	<b>57,3</b>	53,4	51,3	64,3	60,7	60,8	40,1	72,8	79,6	43,1	49,5	53,7	84,1	68,6	
Normal/indiferente	<b>14,7</b>	20,1	15,6	13,1	10,8	3,8	10,9	10,8	1,6	21,8	20,6	28,7	3,9	14,9	
Bastante baja/negativa	<b>7</b>	1	7,8	7,1	10,4	9,2	8,9	4,8	3,5	8,4	8,1	3,1	0,9	7,7	
Muy baja/negativa	<b>1,7</b>	4,4	0	1,1	3,3	0,4	0,2	0	2,85	6,1	0	2,8	0	1,9	
Ns/Nc	<b>0,4</b>	0	0	0,5	1,1	0,2	0,55	4,18	0	0	0	0,2	0	0	





### Según su punto de vista , que efecto tiene el turismo en su calidad de vida en Calvià?

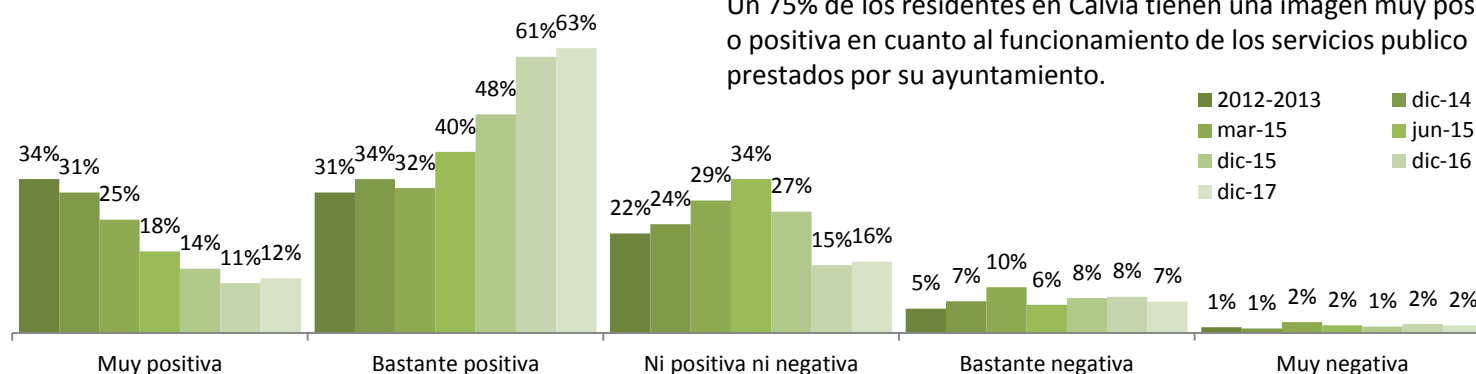


### Según su punto de vista , que tipo de efecto tiene el turismo en su calidad de vida en Calvià?

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Ayuda a mejorarla	29,7	17,7	35,9	33,3	23,6	34,9	9,1	20	19	38,7	39,7	36,9	15	20,4
Ayuda a mantenerla	39,1	60,7	28,6	40,9	33,5	41,0	66,9	43,72	28,95	33,4	39,3	38,9	49,9	40,9
No influye en ella	15,9	9,5	19,4	12	23	12,5	3,8	20,56	23,5	6,9	13,5	21,6	20,2	27
La perjudica	14,4	12,1	16,1	12	18,3	11,2	20,2	14,46	25	19,8	7,5	2,5	14,9	11,6
Ns/Nc	0,9	0	0	1,9	1,5	0,4	0	1,26	3,6	1,2	0	0	0	0



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



Un 75% de los residentes en Calvià tienen una imagen muy positiva o positiva en cuanto al funcionamiento de los servicios publico prestados por su ayuntamiento.

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

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
<b>Muy positiva</b>	<b>12,1</b>	13,2	13,3	11,7	10,1	19,1	3,1	21,48	2,3	13,7	15,2	11	11,1	10,8
<b>Bastante positiva</b>	<b>60,6</b>	62,8	58,5	61,1	61,1	59,6	47,15	55,06	73,95	56	63,6	53,3	75,1	56,8
<b>Ni positiva ni negativa</b>	<b>15,2</b>	16	13,5	14,5	19,2	12,7	13,75	16,4	11,05	16	9,6	24,5	9,5	11,8
<b>Bastante negativa</b>	<b>6,7</b>	3,7	7,2	8,7	5,8	2,4	1,6	5,56	9,45	6,8	7	9,1	2,5	16
<b>Muy negativa</b>	<b>1,6</b>	0	3	1,5	0,8	5,2	1,2	0	2	0,8	3,2	0	0	2,8
<b>Ns/Nc</b>	<b>3,7</b>	4,4	4,6	2,5	3,1	1,0	33,15	1,48	1,3	6,8	1,5	2,2	1,8	1,7



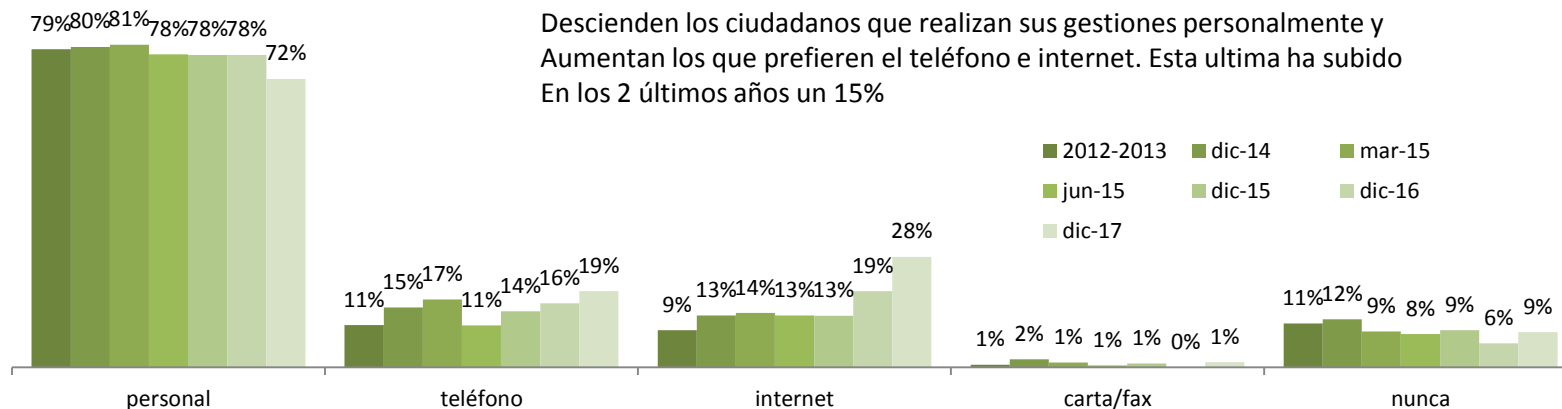
# RESULTADOS

## Parte III.

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



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

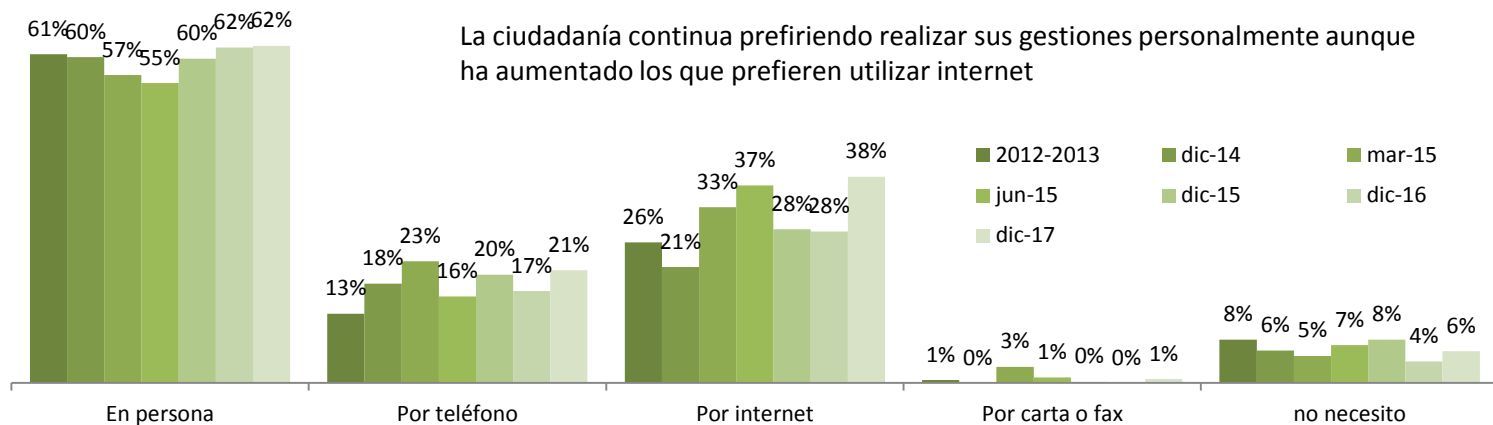


## Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento? (respuesta múltiple)

%	Total	EDAD					ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
En persona	72	60,8	74,6	74,2	76,6	66,3	60,15	63,7	78,1	79,7	80,2	63,7	62,7	91,7	
Por teléfono	19	28,1	16,3	16,1	19,8	16,8	20,4	18,62	24,85	15,9	19,7	18,6	16,3	16,5	
Por internet	27,6	33,2	33,2	25,5	15,9	25,6	3,55	31,64	22,55	23,2	30,1	20,3	32,2	49,5	
Por carta o fax	1,3	3,4	0	2,1	0,3	0,0	0,3	7,4	4,85	0	0,1	0,1	11,1	0	
Ns/Nc – Nunca hago	8,8	13,1	7	5,9	11,1	18,6	33,95	4,2	0,3	11,8	4,8	6,8	3	1	



### 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)

%	Total	EDAD					ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
En persona	<b>62,3</b>	56,1	58,3	62,6	76,7	55,0	82,2	45,96	65,4	68,2	68	69,5	50,9	71,2	
Por teléfono	<b>20,8</b>	26,3	20,3	16,6	23,3	20,0	26,95	19,56	24,25	14,9	23,8	28	16,3	20,7	
Por internet	<b>38,1</b>	34,4	51,7	36	21,8	39,6	13,2	38,92	31,5	37	39,5	36,5	37,4	44	
Por carta o fax	<b>0,7</b>	3,4	0	0,2	0,2	0,0	0,3	5,06	0	0	0	0	0	0,2	
Ns/Nc – Nunca hago	<b>5,9</b>	8,7	3,7	5	7	18,0	2,6	4,16	5,15	4,6	1,8	3,5	0,6	0,5	

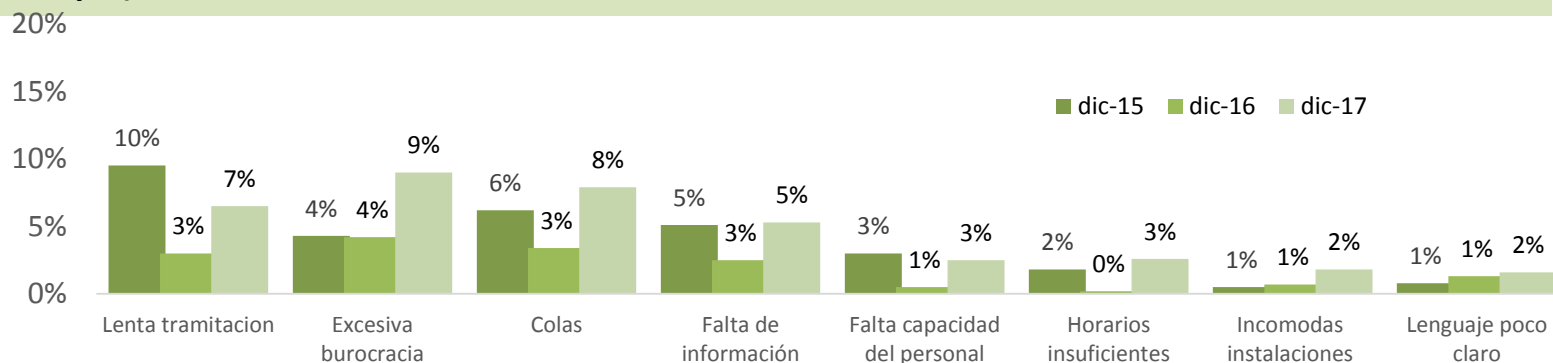


**Cruce: cómo hace las gestiones / cómo les gustaría hacerlas ( múltiple)**

Cómo hace las gestiones						
Cómo me gustaría hacerlas	% Verticales	presencial	Por teléfono	Por internet	Por carta o fax	Ns/Nc Nunca
	presencial	76	62	41	1	39
	Por teléfono	18	78	26	27	3
	Por internet	34	48	88	2	18
	Por carta o fax	1	0	0	55	0
	Ns/Nc- Nunca	1	1	1	0	15



## ¿Me podría señalar cuales son los principales problemas que tiene cuando realiza una gestión? (múltiple)

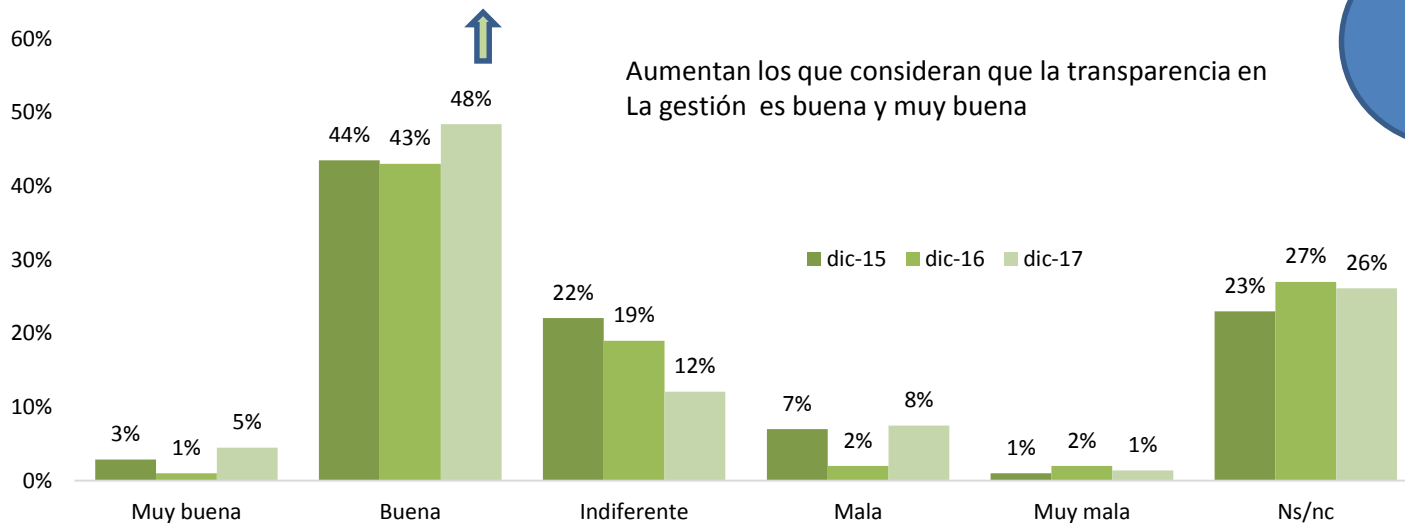


## ¿Qué problemas tiene cuando realiza una gestión con el Ayuntamiento? (múltiple, puede sumar mas de 100)

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Lentitud tramitación	<b>6,5</b>	11,7	5	6,5	4,2	12,2	2,3	3,3	1,8	10,1	6	6,2	1,9	14,8
Excesiva burocracia	<b>9</b>	14,7	7,5	10,3	4,2	8,2	4,2	9,7	7,5	11,3	2,7	8,2	0	3,1
Tiempo de espera, colas...	<b>7,9</b>	13,5	4,7	9	6,4	10,0	1	2,4	3,9	6,8	16,2	22,5	7,1	5,5
Falta de información	<b>5,3</b>	14,5	1,1	4,9	4,2	1,7	4,1	4,9	1,3	7,6	6,7	12,7	0	3,3
Falta de capacidad personal	<b>2,5</b>	1,3	2,4	3,4	2,6	2,7	1,9	1,6	0	2,3	6,1	0,2	0	10
Horarios (insuf, no flexibles.)	<b>2,6</b>	2,4	3,7	2,8	0,6	1,5	0	5,5	4,8	1	5,8	6,7	0	1,6
Incomodidad instalaciones	<b>1,8</b>	3,4	0	3,1	1	0,3	0	8,6	0	0	0,6	0	17,2	0
Lenguaje poco claro	<b>1,6</b>	2,4	1,1	1,8	1,6	0,7	0	3,2	0	1,6	0,1	0	0,9	5,6



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



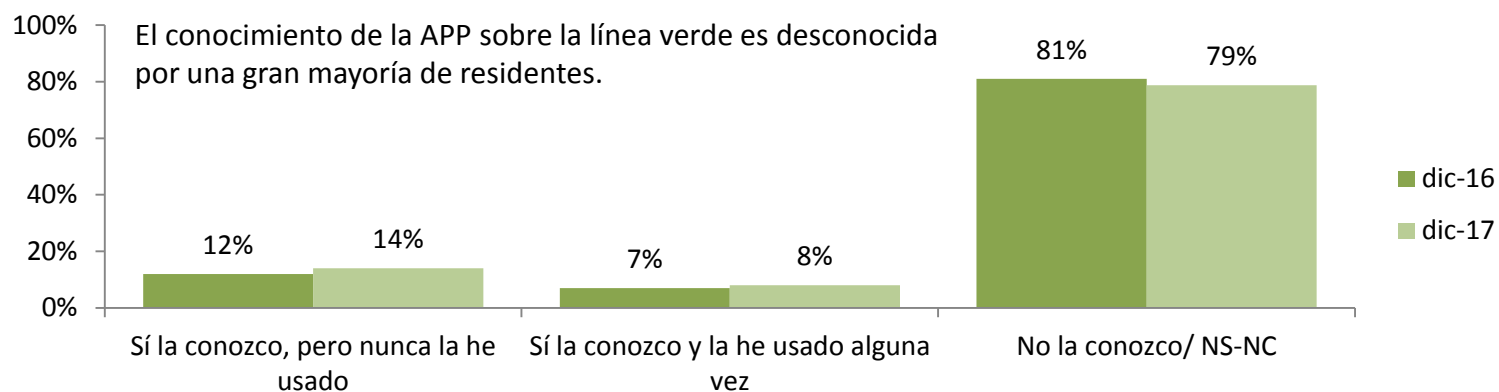
7,2  
Nota  
sobre 10

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

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy buena	4,5	8,5	4,3	3,9	2,0	3,5	0,3	3,4	0,0	8,2	13,2	4,1	0,0	1,3
Buena	48,4	52,3	43,0	48,2	54,8	42,6	58,7	40,1	40,3	54,6	43,6	50,3	29,1	50,9
Normal (NO SE LEE)	12,1	22,6	11,9	8,8	7,9	14,8	9,9	9,0	11,9	11,6	17,4	10,3	10,7	5,4
Mala	7,5	3,7	12,3	6,6	4,3	8,2	9,2	4,5	8,3	6,8	4,1	11,4	0,0	18,9
Muy mala	1,4	0,0	1,8	2,3	0,6	0,5	0,3	5,1	0,0	0,4	0,1	0,0	6,1	0,2
NS/NC	26,1	12,9	26,7	30,1	30,3	30,4	21,7	38,0	39,7	18,4	21,5	23,9	54,1	23,2



## ¿Conoce la Línea Verde? (Es una APP que se puede descargar en su móvil para notificar averías en la vía pública)



### ¿Conoce la Línea Verde? (Es una APP que se puede descargar en su móvil para notificar averías en la vía pública)

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí la conozco, pero nunca la he usado	13,6	6	15,1	14,4	10,3	12,5	6,9	7,88	10,45	12,7	7,8	9,8	22,2	10,6
Sí la conozco y la he usado alguna vez	7,6	3,8	9,8	6,9	2,2	2,9	3,8	9,94	3,9	4,2	14,5	2,6	1,9	0,6
No la conozco/ NS-NC	78,8	90,2	75	78,7	87,5	84,6	89,25	82,12	85,65	83,1	77,7	87,6	75,8	88,8

Z1: Sta. Ponça, Es Galatzó, Costa Calma. Z2: Magaluf, Badia de Palma, Sol de Mallorca. Z3: Costa de'n Blanes, Portals Nous-Bendinat. Z4: Es Capdellá, Calvià Vila. Z5: Palmanova-Son Caliu. Z6: Son Ferrer. Z7: Peguera. Z8: Cas Català - Illetes. Z9: El Toro



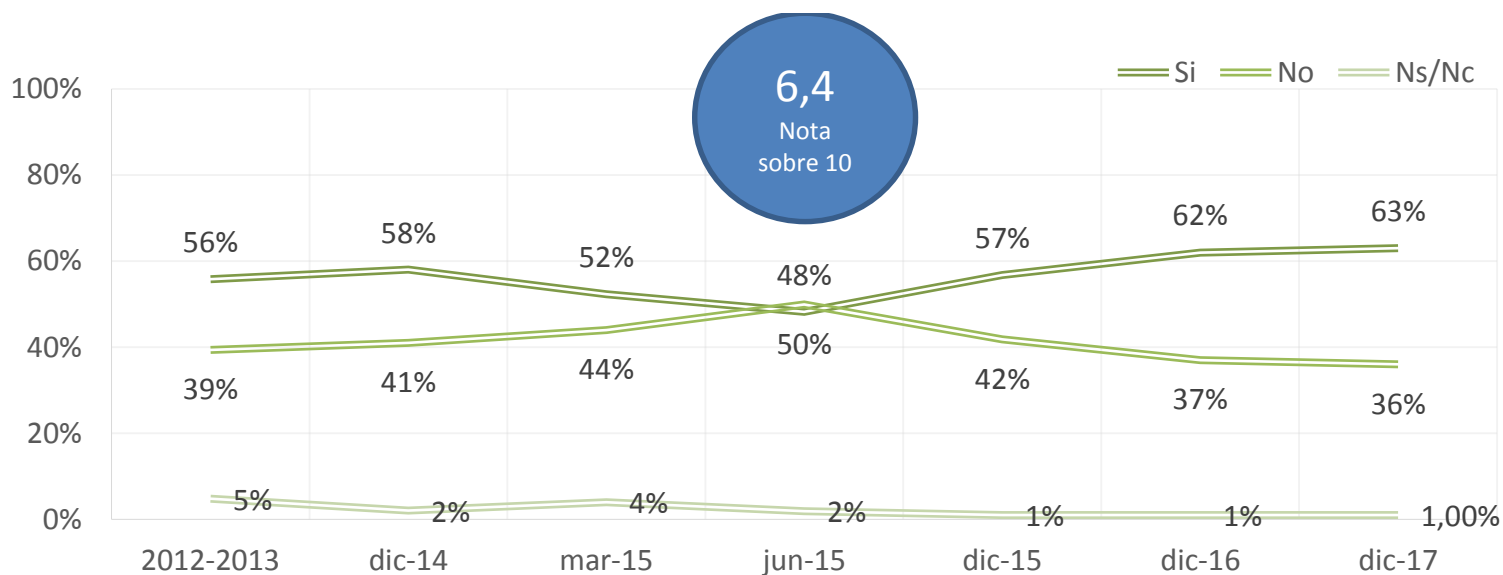
# RESULTADOS

## Parte IV.

### Evaluación de la comunicación institucional



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

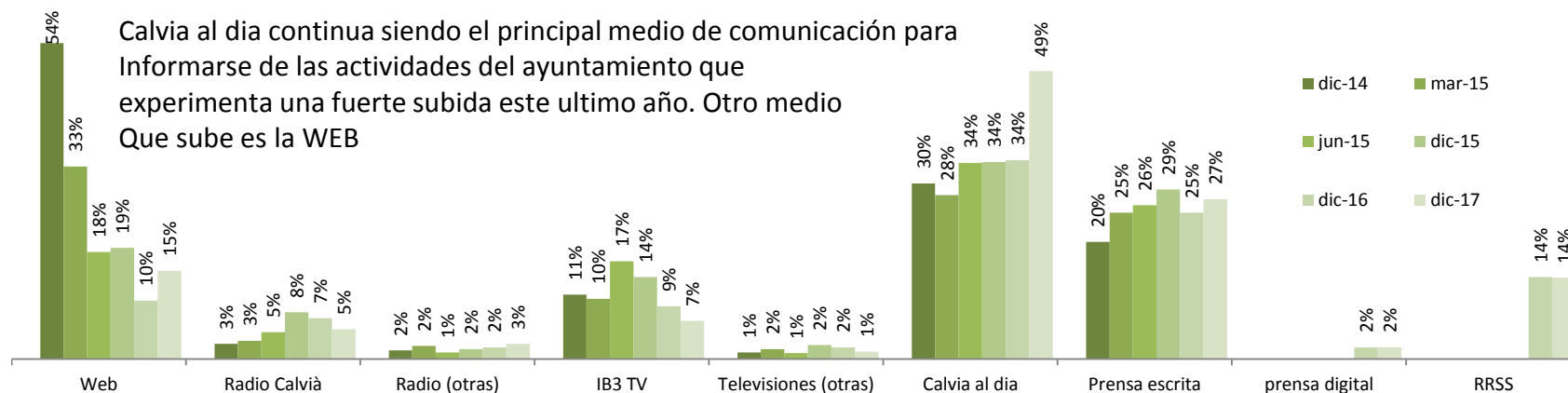


### ¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Si	<b>62,6</b>	61,3	65	56,3	63,4	80,0	61,25	51,06	72,1	50,9	68,3	49,9	55	40,7
No	<b>36,3</b>	38,7	35	41,9	33,8	19,8	37,7	45,68	26,75	49,1	31,6	48,8	39,8	59,3
Ns/Nc	<b>1,1</b>	0	0	1,8	2,8	0,2	1,05	3,24	1,15	0	0,2	1,3	5,2	0



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

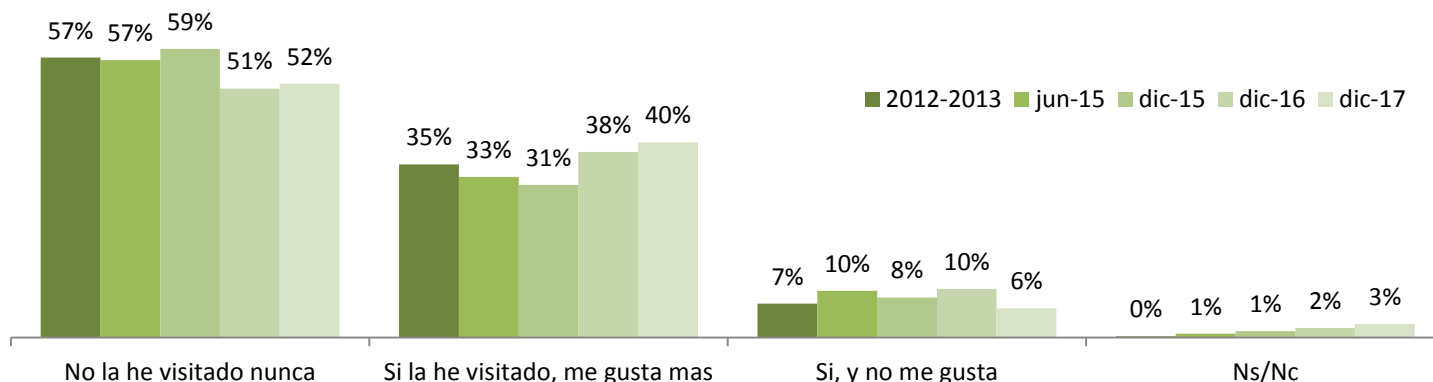


**De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos se informa de asuntos del Ayto. (respuesta múltiple)**

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	15,1	14,4	20,9	13,3	8,4	11,6	7,2	8,16	15,7	18,8	23,4	11,4	11,1	22
Radio Calvià	5,1	2	1	9,2	9	5,2	3,8	1,24	13,9	4,8	3,5	4,5	0	2,8
Radio (otras)	2,6	4,7	2,9	1,4	2,2	5,2	0,4	4,02	1,05	0,5	8,6	0,9	0	0,7
IB3 TV	6,5	4,3	6,5	6,3	8,3	6,5	5,15	2,5	16,85	6,6	4,5	4,8	0	3,1
Televisión (otras)	1,3	0,4	0	2,4	2,8	0,5	2,8	0,4	5,25	0,3	1,3	0	0	2,3
Calvià al día	49,2	16,4	50,3	56,5	67,8	47,0	69,4	55,3	59,1	34	53,3	35	76,9	49,5
Prensa escrita	27,3	45,1	19,7	24,4	28,5	34,2	40,1	24,22	29,35	30,1	18,5	33,2	17,5	33,1
Prensa digital	2	2,9	2,8	1,1	1,3	0,3	0,3	1,86	0	0,2	9,6	0	6,8	6
RRSS (Facebook, Twitter)	13,9	21,3	18,6	11,5	2,1	14,3	5,75	7,52	11,25	6	17,4	30,6	10,4	16,1



**¿Ha utilizado en los últimos tres meses la web municipal para informarse?  
¿Qué opinión le merece en relación al diseño anterior?**

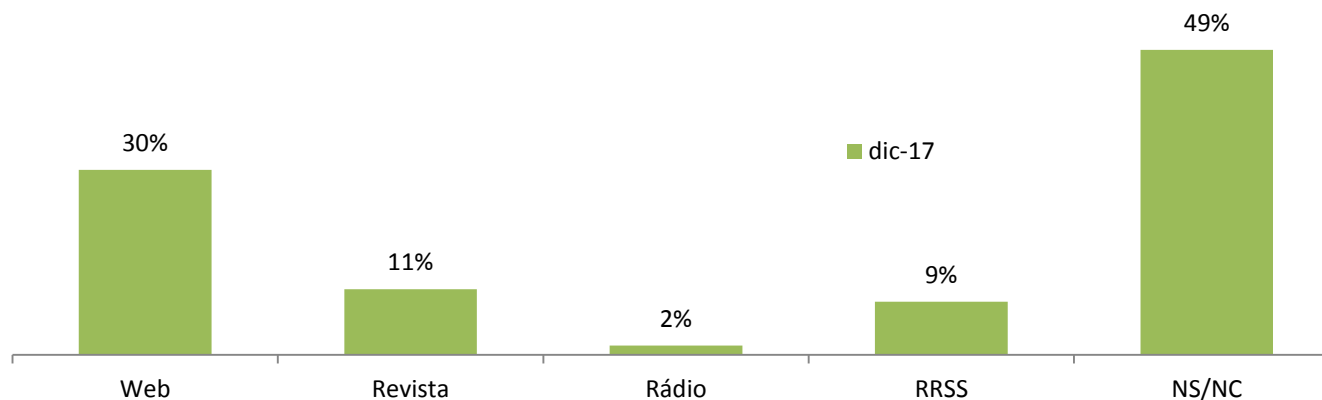


**Concretamente, la web... ¿ la ha visitado alguna vez?, ¿ le parece útil ?**

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he visitado nunca	<b>51,9</b>	51,2	38,7	57,2	82,4	41,1	78,65	57,54	65,65	59,4	45,4	64	17,8	65,6
Si la he visitado, y me gusta más que el diseño anterior	<b>39,6</b>	42,6	53,9	32,5	15,6	53,8	15,7	33,86	21,75	34,8	49,7	32	66,7	26,7
Si la he visitado, pero no me gusta este nuevo diseño	<b>5,7</b>	4,9	5,1	7	1,2	3,4	5,3	7,62	4,45	3,7	2,8	3,1	12,9	7,7
Ns/Nc	<b>2,8</b>	1,3	2,3	3,3	0,8	1,8	0,3	0,94	8,15	2,2	2,1	0,9	2,5	0



Para informarse sobre las siguientes cuestiones ¿ a que medio de información municipal acude?  
Informaciones puntuales de servicio (corte de calles, corte de agua, etc..)

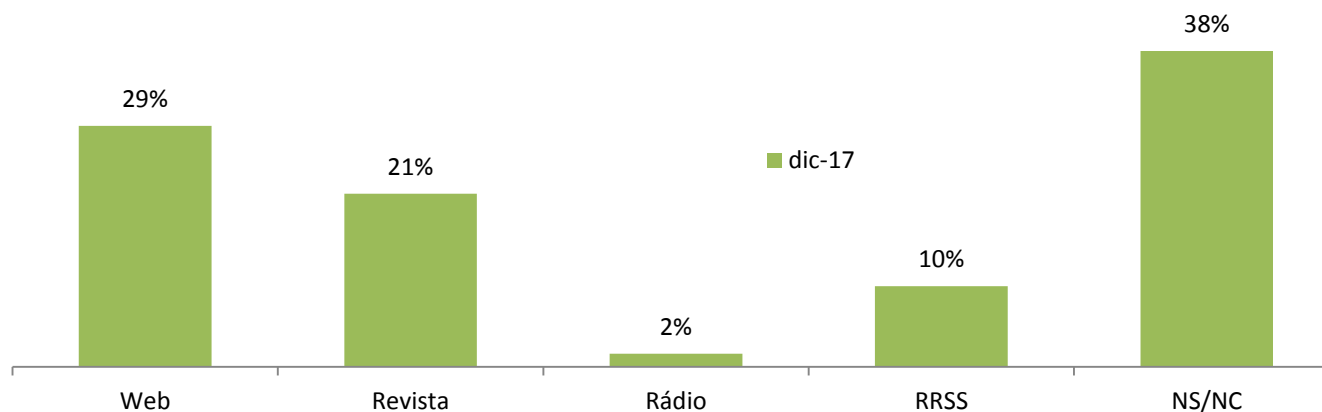


### Informaciones puntuales de servicio (corte de calles, corte de agua, etc..)

%	Total	EDAD					ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Web	29,9	40,4	30,8	32	15	33,2	8,8	29,32	27,15	28,1	52,1	19,7	43,2	8,3	
Revista	10,6	8,7	10,2	9,7	15,1	6,9	8,9	7,16	19,9	12,7	3,1	16,3	0	25,8	
Rádio	1,5	0	0	2,8	3,6	1,7	1,05	1,2	0	1,8	0,1	2	0	0	
RRSS	8,6	13,6	9,1	8,2	3,6	10,1	0	14,18	0,75	5,4	13,6	6,4	21,5	9	



Para informarse sobre las siguientes cuestiones ¿ a que medio de información municipal acude?  
Informaciones de eventos, fiestas, etc.

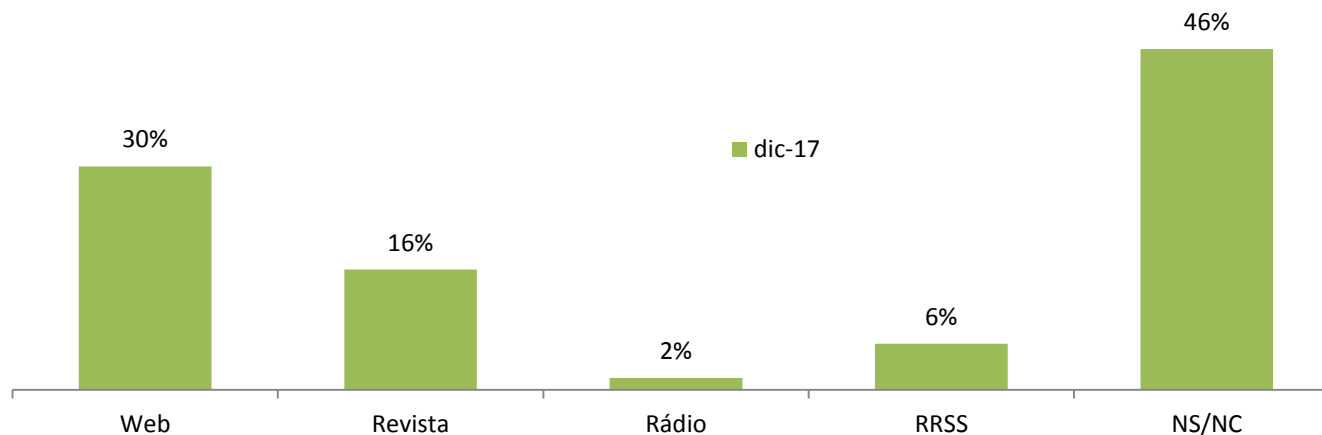


### Informaciones de eventos, fiestas, etc

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	29,2	32,2	31,6	32,4	17,1	34,6	9,35	25,94	23,65	30,6	47,9	15,8	41,4	16,9
Revista	21	17,5	18,9	22,5	26,3	14,1	25,25	23,24	32,3	21,3	24,4	28,3	24,2	25,2
Rádio	1,6	1,3	0	2,8	3	2,8	1	0	0	1,9	0,1	1,4	0	0
RRSS	9,8	22,9	9,9	6,8	2	6,1	1,95	7,92	4,3	2,8	8,7	25,6	10,4	12,5



**Para informarse sobre las siguientes cuestiones ¿ a que medio de información municipal acude?  
Noticias municipales (Gestión municipal) (rendición de cuentas, ordenanzas, proyectos)**



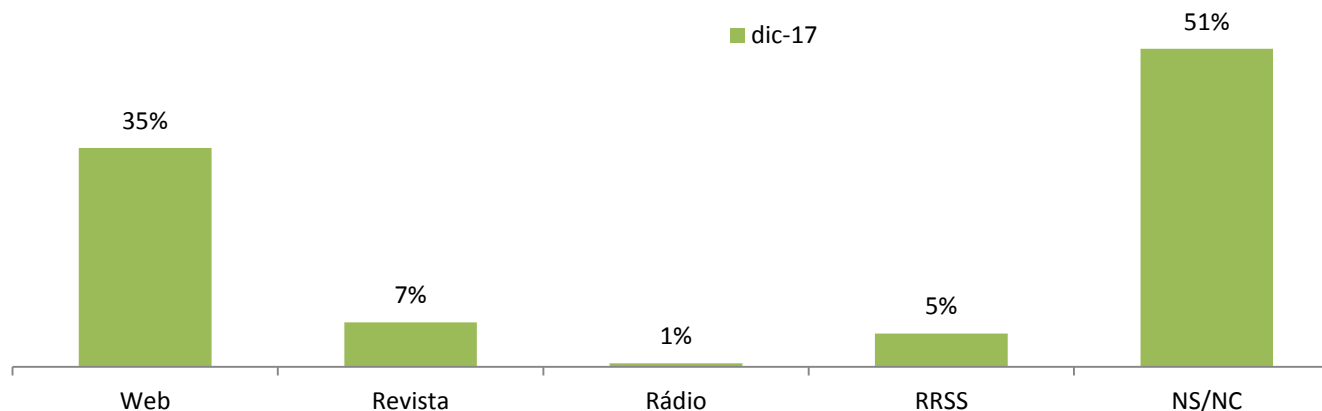
**Noticias municipales (Gestión municipal) (rendición de cuentas, ordenanzas, proyectos)**

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	30,1	32,5	30,3	36,3	17,6	33,5	9,2	28,4	35,2	28,9	59,8	10,2	48,2	10,4
Revista	16,2	19,9	17,5	12,6	16,8	11,7	40,5	11,98	17,75	21,4	6,7	27	7,1	24,2
Rádio	1,6	0,4	0	3,5	2,5	1,7	2,25	0	0,4	2,3	0	1,4	0	0
RRSS	6,2	13,8	7	4,3	0,5	5,4	0	5,32	2,05	0,5	6,6	17,5	5,2	1,2





**Para informarse sobre las siguientes cuestiones ¿ a que medio de información municipal acude?  
Información de ayudas, subvenciones, becas, etc. (temas administrativos)**

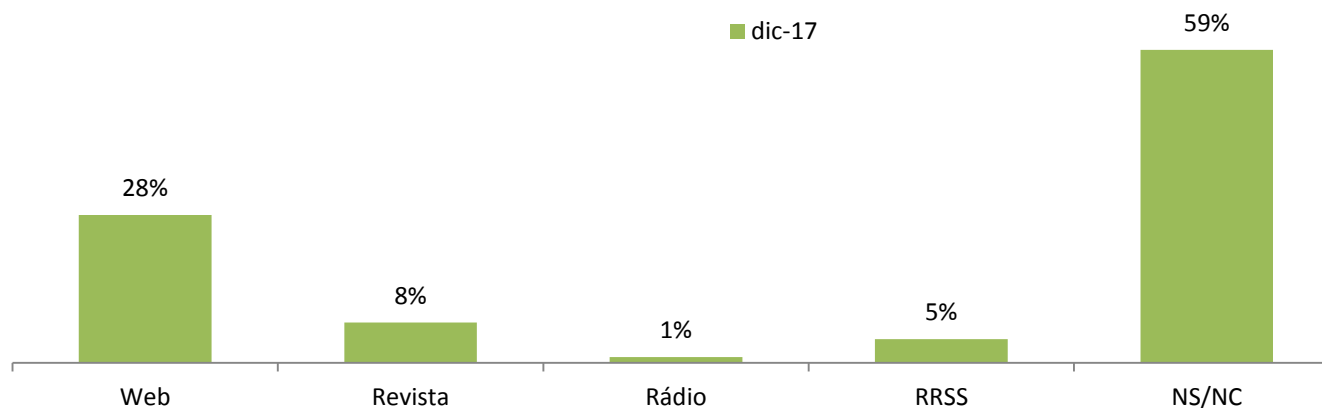


**Información de ayudas, subvenciones, becas, etc. (temas administrativos)**

%	Total	EDAD					ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Web	<b>35,4</b>	54,7	35	37,1	14,7	37,9	12,15	30,58	36,8	36	57	30,8	43,3	15,2	
Revista	<b>7,2</b>	10,4	2,3	6,7	13,8	7,7	7,4	3,8	2,6	10,9	1,2	17,9	0	5,7	
Rádio	<b>0,6</b>	0	0	1	1,8	1,2	0,4	0	0,3	0,2	0	1,4	0	0	
RRSS	<b>5,4</b>	7,1	9,1	3,5	0,3	2,9	0	5,14	1,75	0,3	10	12,2	5,2	0,9	



**Para informarse sobre las siguientes cuestiones ¿ a que medio de información municipal acude?  
Otros (Plenos municipales, etc)**

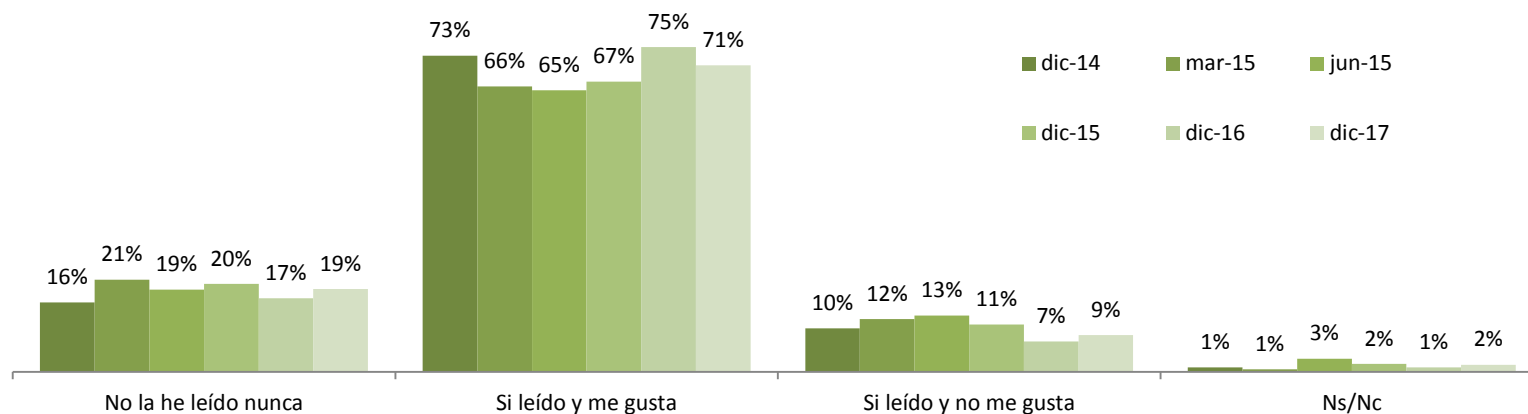


**Otros (Plenos municipales, etc)**

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	<b>27,9</b>	33,4	28,8	31,6	15	33,2	8,25	19,32	21,9	27,4	54,1	20,1	27,4	9,4
Revista	<b>7,6</b>	12,7	3,7	6,2	11,9	7,3	6,55	3,4	1,95	12,3	2,3	17,9	1,9	17,8
Rádio	<b>1,1</b>	0	1,6	0,8	1,6	1,1	0	0	0,55	0,2	0	8,2	0	0
RRSS	<b>4,5</b>	8,5	5,9	3	0,4	3,0	0	5,14	1,75	0,3	6,1	3,8	5,2	4,9



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

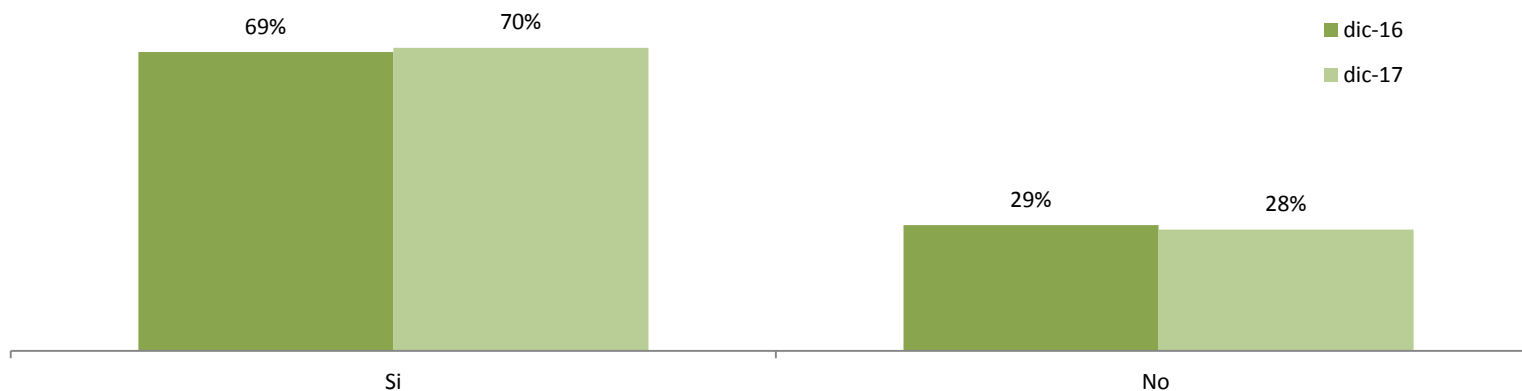


### Y la revista Calvià al Día, ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he leído nunca	<b>19,1</b>	44,7	17,3	12,8	7,7	21,1	34,5	25,16	10,45	14,4	19,2	22,8	16,5	27,5
Si leído, y me gusta	<b>70,8</b>	39,5	71,3	79,9	85,5	72,2	63,6	66,06	87,75	74,4	69,9	61,3	81,6	68,3
Si leído, y no me gusta	<b>8,5</b>	11,8	9,8	6,9	5,6	5,9	1,9	7,58	1,5	9,1	10,9	8,5	1,9	4,3
Ns/Nc	<b>1,6</b>	4	1,6	0,4	1,2	0,7	0	1,2	0,3	2,1	0	7,3	0	0



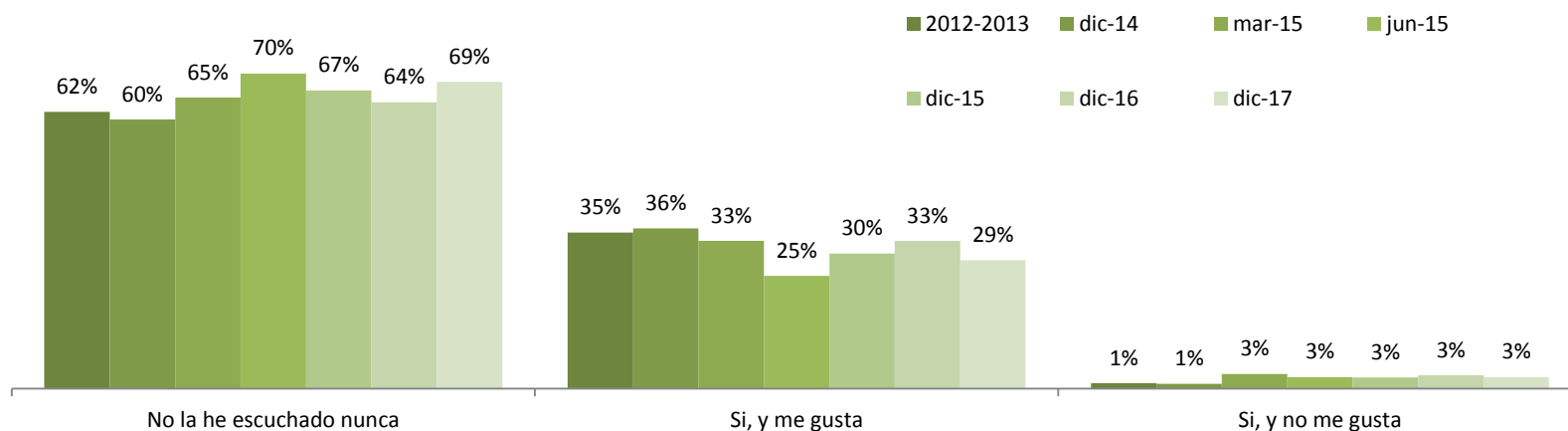
**la revista Calvià al Día, ¿la recibe en su casa ?**



la revista Calvià al Día, ¿ la recibe en su casa ?														
%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Si	<b>70</b>	42,5	73,8	75,9	81	59,4	70,6	65,1	74,7	79,6	71,8	68,7	72,3	58,7
No	<b>29,1</b>	55,5	25	23,5	18,8	40,4	29,3	34,7	25,3	18,3	25	30,5	27	40,4
Ns/Nc	<b>1</b>	2	1,1	0,6	0,2	0,2	0	0,12	0	2,1	3,2	0,9	0,6	0,8



## Radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?

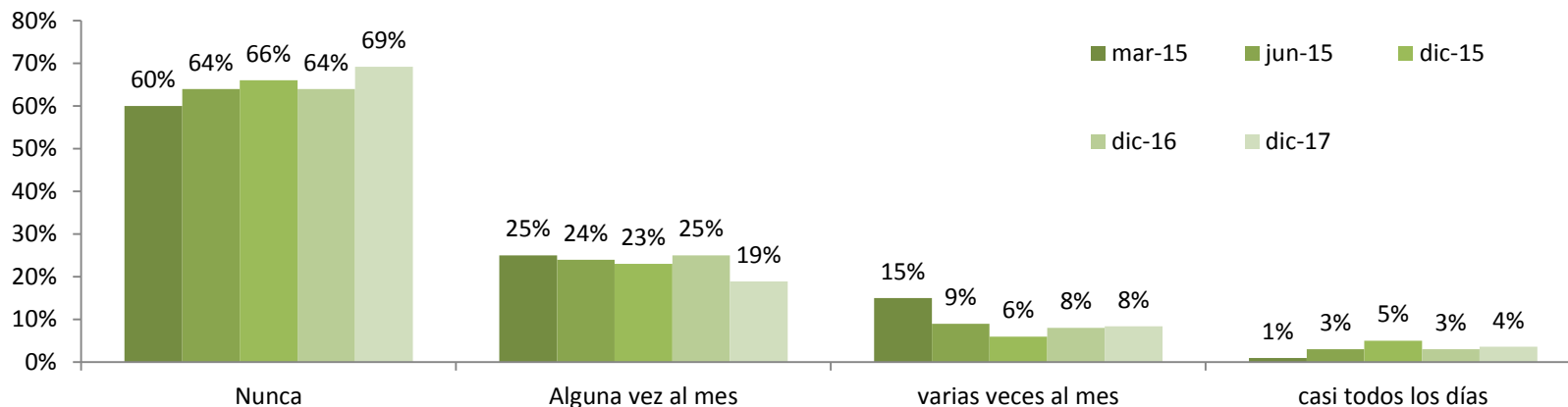


### radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he escuchado nunca	<b>68,5</b>	73,5	75,6	63,9	58,7	69,6	69,45	77,84	65,85	64,1	66,6	68,8	97,5	72,8
Si escuchado, y me gusta	<b>28,7</b>	26,5	22,3	32	36,3	28,6	28,95	17,34	31,45	35,2	29,7	28,2	2,5	18,5
Si escuchado, y no me gusta	<b>2,6</b>	0	2,1	3,8	3,9	1,8	0,5	4,82	1,85	0,7	3,2	3,1	0	8,7
Ns/Nc	<b>0,3</b>	0	0	0,3	1,1	0,0	1,15	0	0,85	0	0,5	0	0	0



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



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

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Nunca	68,5	73,5	75,6	63,9	58,7	69,6	69,45	77,84	65,85	64,1	66,6	68,8	97,5	72,8
Alguna vez al mes	18,9	14	13,1	23,5	27,1	14,5	18,45	17,74	19,8	24,2	23	17	2,5	15,6
varias veces al mes	8,4	3,5	10,6	8,5	8,9	10,2	10,3	1,16	11,7	10,6	9,1	2,2	0	11
casi todos los días	3,6	2,3	2,5	3,5	6,5	4,1	0,15	1,96	2,05	1,2	2,9	13,9	0	1,9
Ayer	0,2	0	0,2	0	0,5	0,0	0,55	0	0	0	0,5	0	0	0



# RESULTADOS

## Parte V.

### Servicios Municipales específicos

**Ahora le voy a mencionar una serie de servicios municipales, dígame si los conoce, los usa y por último como los valora.**

Nota para interpretar esta serie de ítems:

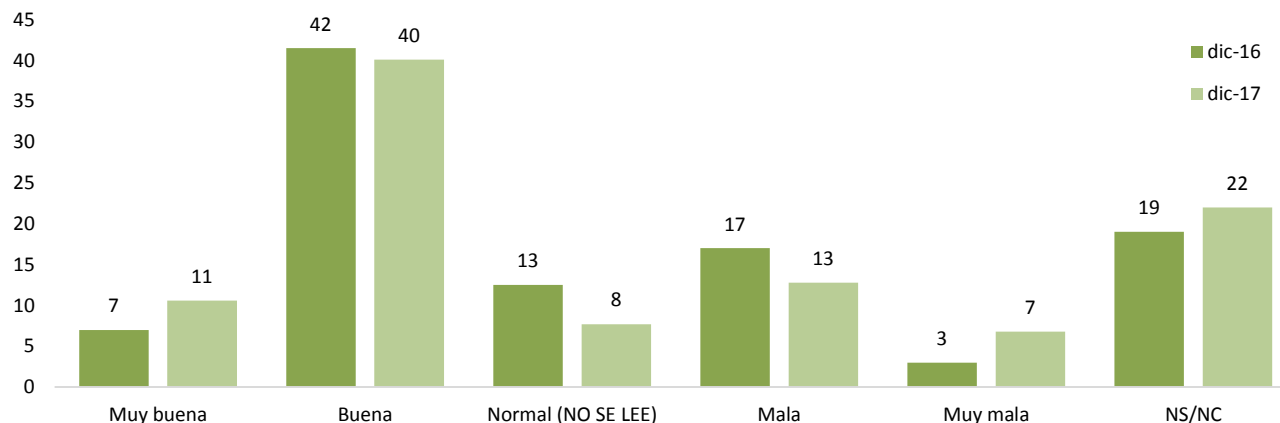
La pregunta es múltiple. Primero se pregunta si conoce o ha oído hablar del servicio de..... Luego se explica en qué consiste.

Y luego se pregunta (a todos) si aprueba o suspende la calidad del servicio que reciben o creen recibir.

El índice de satisfacción o de aprobados, es el cociente entre aprobados y aprobados+suspendidos (valoran)



## ¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas este verano 2017?



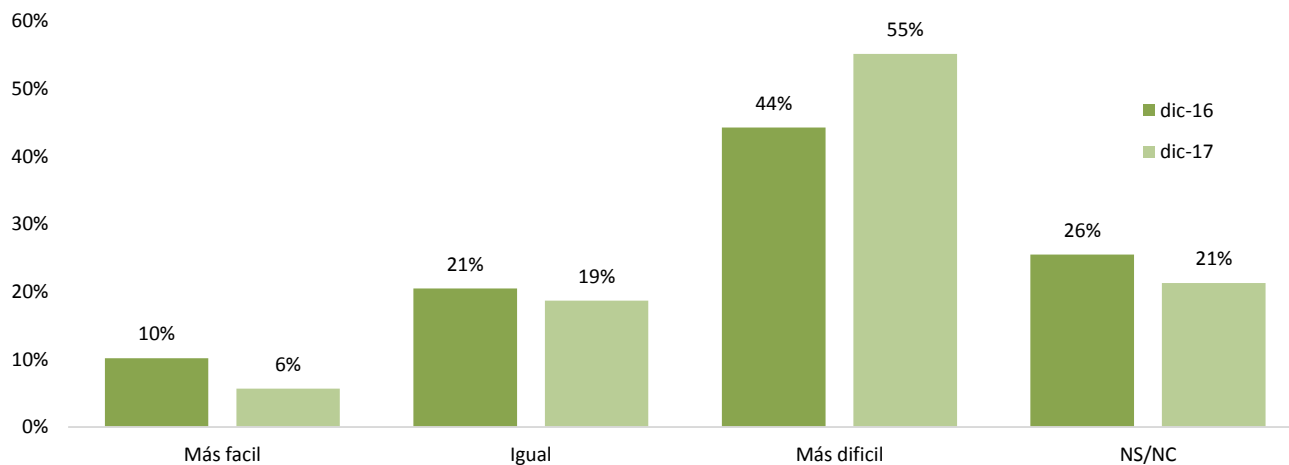
### ¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas éste verano 2017?

%	Total	edad					zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Muy buena	10,6	14,7	10,3	9,9	8,5	10,6	1,75	12,74	1,15	11,4	17,9	6,4	16,3	7,8	
Buena	40,1	38,3	45,2	40,7	31,4	53,1	12,45	36,74	56,95	32	41,5	28,6	34,2	60,9	
Normal (NO SE LEE)	7,7	10,1	5,8	8	8,1	5,0	6,4	6,56	15,7	8,5	7,9	3,6	3,9	3,4	
Mala	12,9	20,3	8,8	13,9	11,3	7,1	15,4	6,12	9,7	11,2	16,3	27,2	9,1	12,1	
Muy mala	6,8	7,1	9,7	3	7,5	6,1	6,2	4,74	1,25	4	0,9	21,5	0,9	10,9	
NS/NC	22	9,4	20,1	24,4	33,1	17,9	57,8	33,14	15,25	33	15,5	12,7	35,6	4,9	





**¿Como considera que está el acceso a la vivienda actualmente en Calvià respecto de hace unos años?**

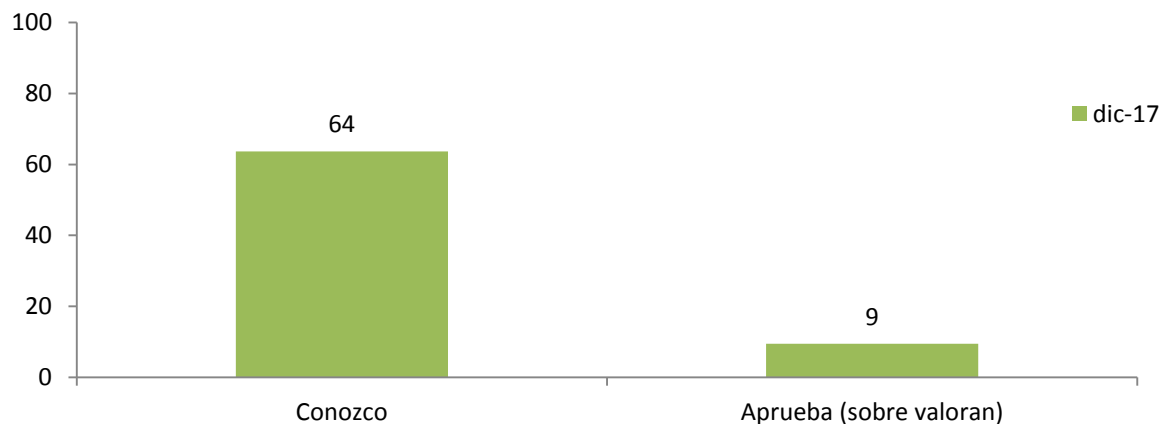


Como considera que está el acceso a la vivienda actualmente en Calvià respecto de hace unos años

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Más fácil	10%	21%	7%	8%	8%	14%	8%	2%	1%	11%	10%	8%	22%	7%
Igual	21%	19%	27%	16%	18%	17%	25%	5%	39%	20%	23%	19%	32%	15%
Más difícil	44%	49%	46%	51%	28%	47%	40%	50%	33%	44%	43%	56%	33%	43%
Ns/nc	26%	12%	20%	27%	47%	22%	27%	42%	27%	25%	26%	18%	13%	34%



**Conoce el centro municipal de servicios de Palmanova. ¿Cómo lo valora?**



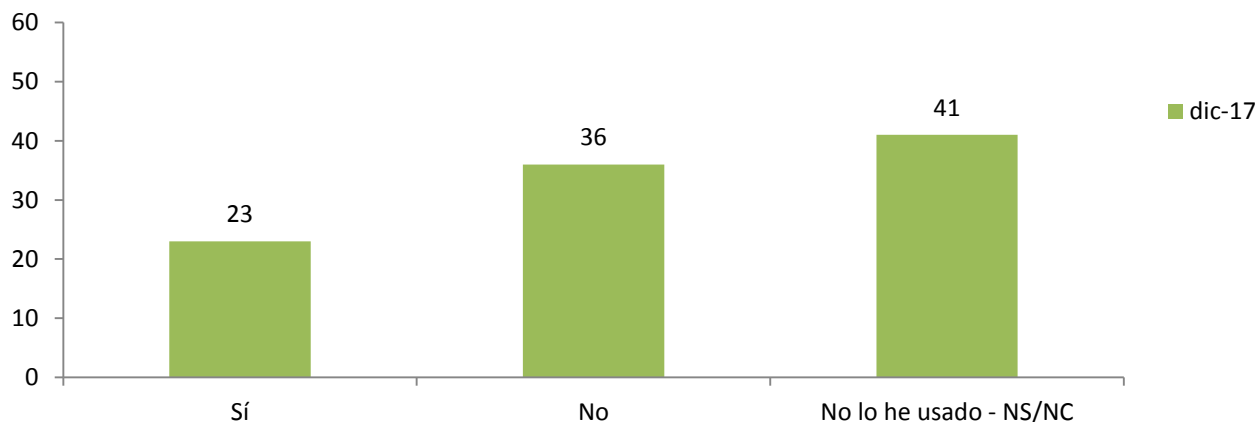
**9,3**  
Nota sobre  
10

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

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	<b>42,9</b>	23,2	42,1	53,7	43,1	20,4	31,8	39,2	54,5	<b>63,7</b>	47,1	40	61,5	30
No conozco	<b>53,6</b>	71,8	50,5	44,3	56,8	77,0	68,2	53,7	45,6	<b>36,3</b>	37,9	60	38,5	71,3
Apruebo	<b>40,5</b>	16,7	46,6	50,6	36,8	29,2	29,2	37,8	50,8	<b>51,7</b>	57,7	28,1	61,5	22,8
Suspendo	<b>2,9</b>	5	2,9	2,1	2,6	0,1	0,0	7,2	2,5	<b>2,8</b>	1,5	10,2	0	0
Indice de satisfacción sobre 10	<b>9,3</b>	7,7	9,4	9,6	9,3	10,0	10,0	8,4	9,5	<b>9,5</b>	9,7	7,3	10,0	10,0



En caso de conocer y usar el Centro municipal de servicios de Palmanova.  
Accedió al centro por el sistema de cita previa



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

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí	25,1	35,2	22,9	24,1	13,8	21,9	4,6	19,1	23,5	<b>28,9</b>	38,5	39,7	31,2	6,4
No	34,9	21,3	26,6	47,4	41,6	23,3	26,4	48,3	30,0	<b>54,2</b>	29,3	37,5	40,9	29,8
No lo he usado - NS/NC	40	43,5	50,5	29,3	45,7	58,2	69,0	33,3	47,3	<b>16,8</b>	32,2	24	27,9	63,8



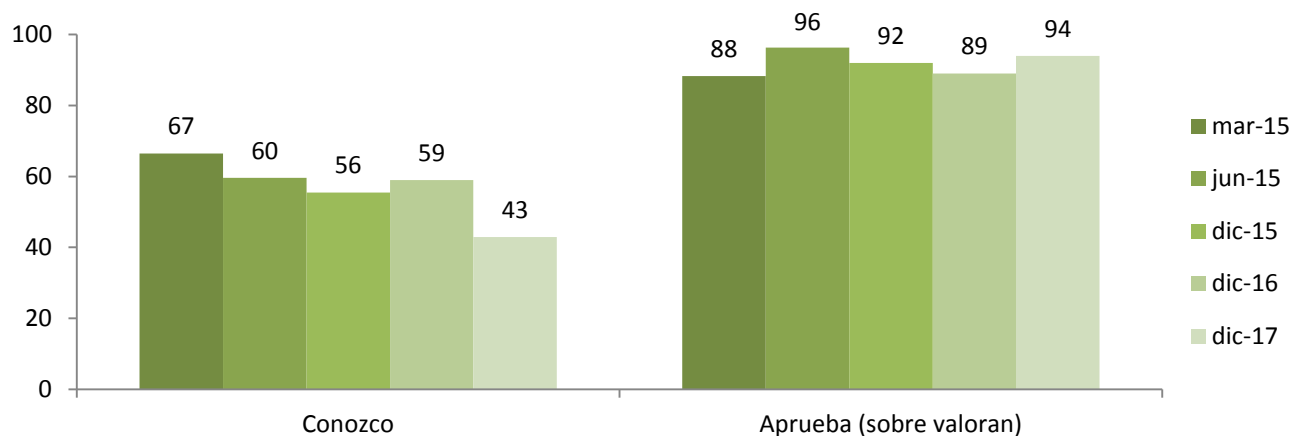
# RESULTADOS

## Parte VI. Servicios Municipales generales Conocimiento y valoración

Ahora le voy a mencionar una serie de servicios municipales, dígame si los conoce, los usa y por último como los valora.



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



**9,3**  
Nota sobre  
10

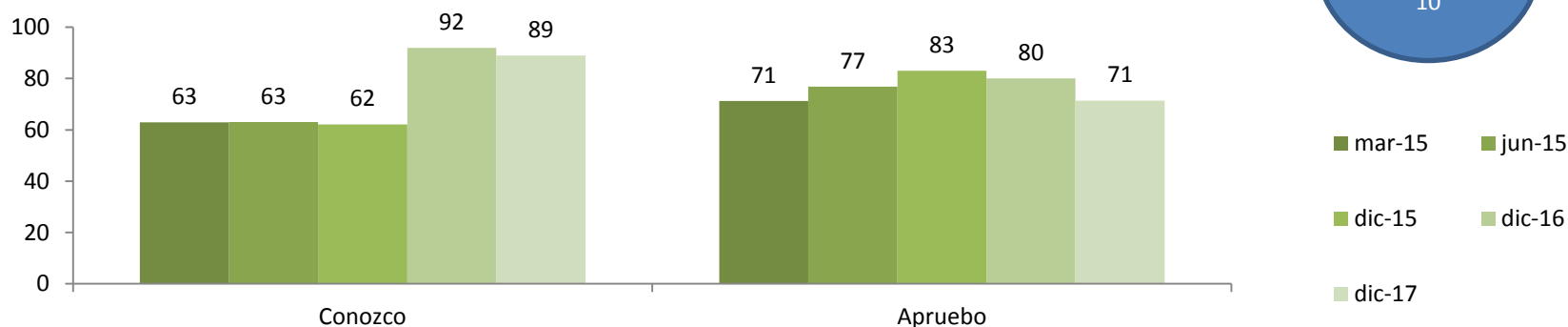
**Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)**

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	42,9	23,2	42,1	53,7	43,1	20,4	31,8	39,2	54,5	63,7	47,1	40,0	61,5	30,0
No conozco	53,6	71,8	50,5	44,3	56,8	77,0	68,2	53,7	45,6	36,3	37,9	60,0	38,5	71,3
Apruebo	40,5	16,7	46,6	50,6	36,8	29,2	29,2	37,8	50,8	51,7	57,7	28,1	61,5	22,8
Suspendo	2,9	5,0	2,9	2,1	2,6	0,1	0,0	7,2	2,5	2,8	1,5	10,2	0,0	0,0
Índice de satisfacción sobre 10	9,3	7,7	9,4	9,6	9,3	10,0	10,0	8,4	9,5	9,5	9,7	7,3	10,0	10,0



### Estado de playas y litoral ( antes mantenimiento)

**7,9**  
Nota sobre  
10



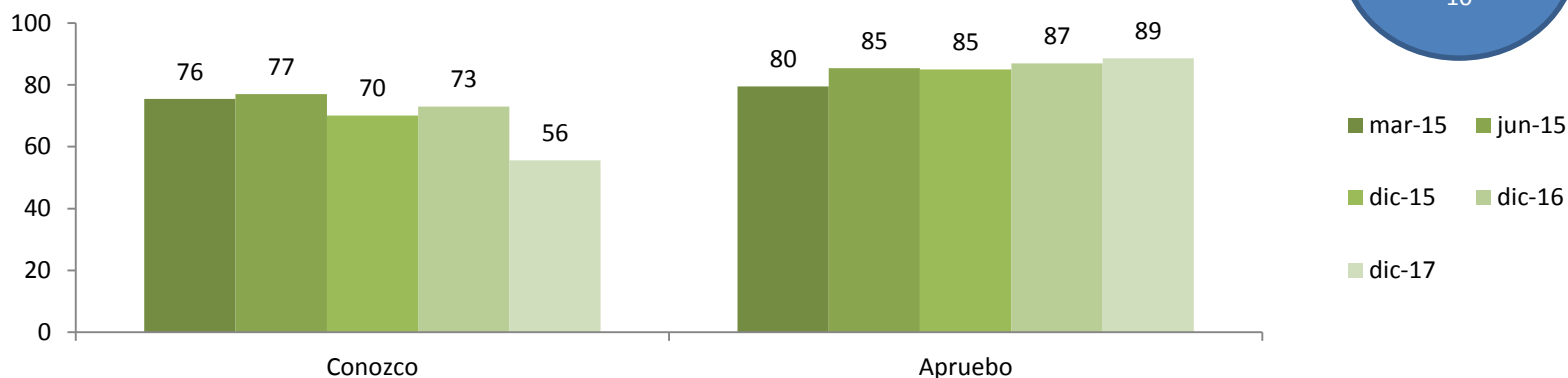
### Estado de playas y litoral (antes mantenimiento)

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	88,9	93,3	86,4	89,3	88,3	97,4	51,45	88,68	75,75	89,9	94,2	84,4	80,1	78,5
No conozco	8,1	5,1	8,4	8,9	9,3	2,3	48,55	9,12	12,05	2,6	3,7	14,3	19,9	20,6
Apruebo	71,4	55,8	69	79,4	78,1	57,3	44,75	69,62	80,85	84,5	78,2	63,8	65,7	54,1
Suspendo	19,2	30,9	23,6	11,8	11,8	40,2	6,4	13,02	6,15	7	21,2	24,9	13,5	24,4
Indice de satisfacción sobre 10	7,9	6,4	7,5	8,7	8,7	5,9	8,7	8,4	9,3	9,2	7,9	7,2	8,3	6,9



## Servicio y conservación de instalaciones culturales.

**8,9**  
Nota sobre  
10



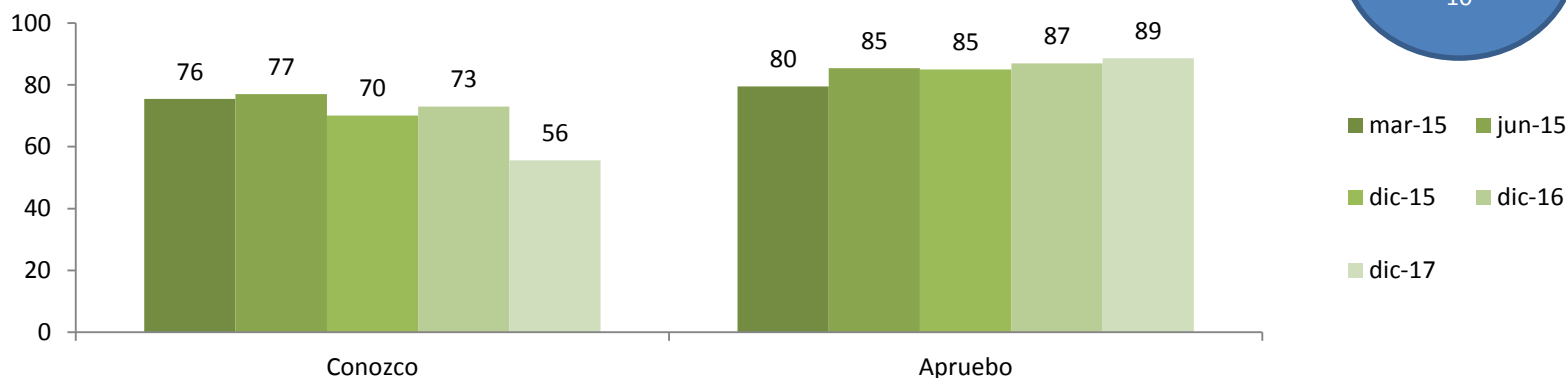
### Servicio y conservación de instalaciones culturales

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	55,6	43,3	59,4	62,4	51,1	49,9	36,55	57,54	58,65	63,2	69,1	47,6	51,9	42,6
No conozco	41,9	50,6	38,8	36	47,5	49,2	63,45	40,1	40,6	37,8	28,1	39,5	48,1	57,4
Apruebo	88,6	87,1	83,2	90,5	96,7	93,0	86,7	97,7	92,1	93,2	82,1	83,1	100,0	87,7
Suspendo	11,4	12,9	16,8	9,5	3,3	7,0	13,3	2,3	7,9	6,8	17,9	16,9	0,0	12,3
Indice de satisfacción sobre 10	8,9	8,7	8,3	9,0	9,7	9,3	8,7	9,8	9,2	9,3	8,2	8,3	10,0	8,8



**Servicio de bibliotecas (actividades y ofertas)**  
(En encuestas anteriores se preguntaba también por bibliotecas)

**8,9**  
Nota sobre  
10



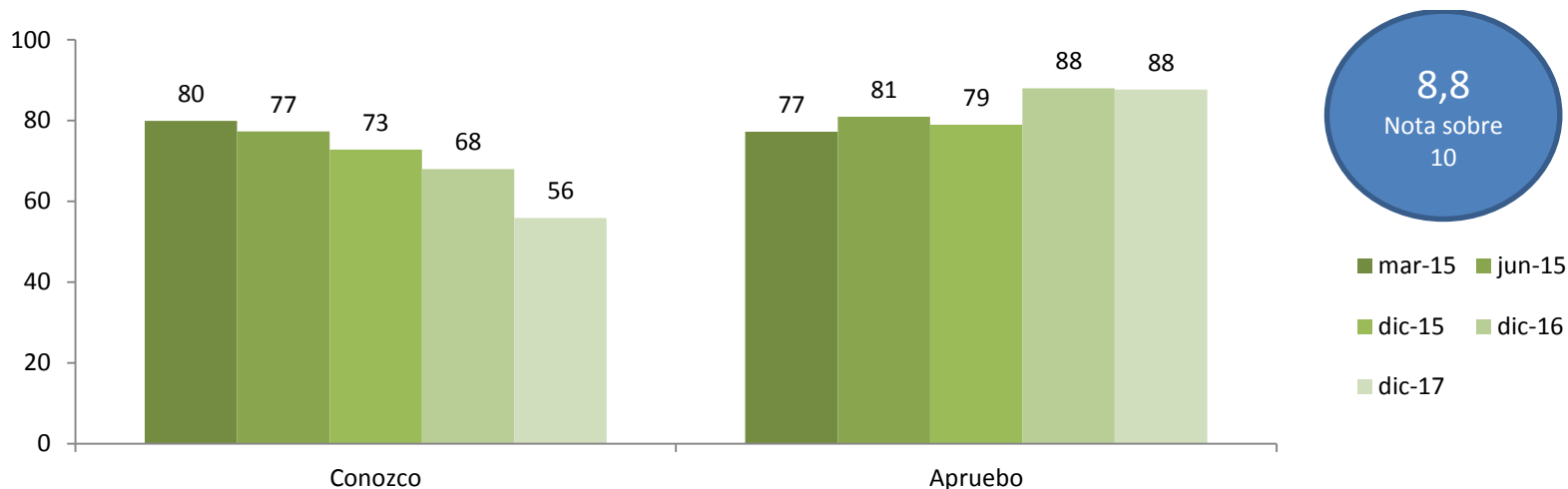
**Servicio y conservación de instalaciones culturales**

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	56,4	76,6	62,1	53,2	32,3	62,9	32,9	57,3	56,1	51,9	69,4	55,6	65,2	45
No conozco	42	18,6	36,1	46	68,1	36,8	67,1	42,78	43,9	48,1	29,8	33,5	34,8	55
Apruebo	89,5	81,7	92,6	90,3	94,5	96,0	91,4	94,7	90,8	83,5	96,6	88,6	90,1	56,3
Suspendo	10,5	18,3	7,4	9,7	5,5	4,0	8,6	5,3	9,2	16,5	3,4	11,4	9,9	43,7
Indice de satisfacción sobre 10	8,9	8,2	9,3	9,0	9,4	9,6	9,1	9,5	9,1	8,4	9,7	8,9	9,0	5,6





## Servicio de trabajo y empleo del Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC)



**8,8**  
Nota sobre  
10

- mar-15
- jun-15
- dic-15
- dic-16
- dic-17

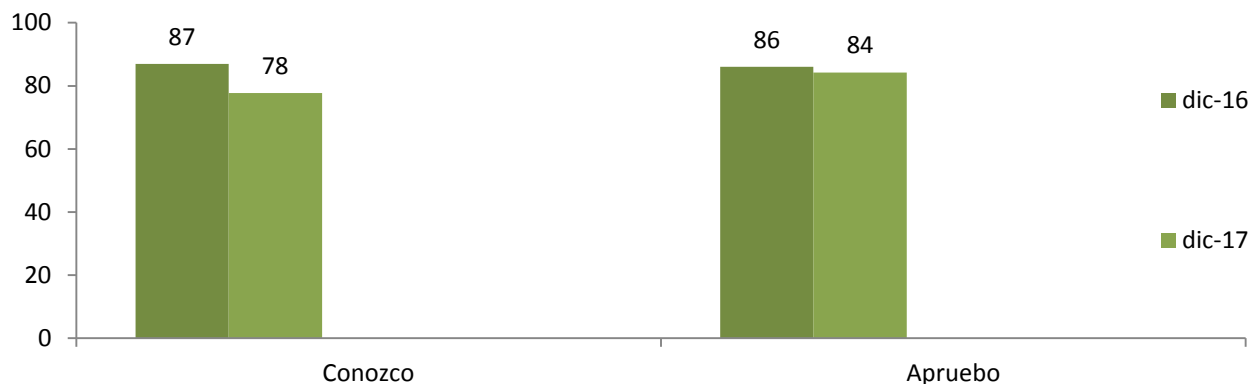
### Servicio de trabajo y empleo del Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC)

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	55,9	69,1	67,4	52,1	29,2	60,5	52,55	30,44	63,55	60,8	62,5	62,6	19	37
No conozco	43,5	28,2	32,6	47,2	70,8	39,5	47,45	69,56	36,45	39,3	32,6	35,5	81	63
Apruebo	87,7	81,6	88,5	89,3	94,9	65,0	80,3	81,9	94,0	87,9	95,4	96,0	50,0	94,9
Suspendo	12,3	18,4	11,5	10,7	5,1	35,0	19,7	18,1	6,0	12,1	4,6	4,0	50,0	5,1
Indice de satisfacción sobre 10	8,8	8,2	8,9	8,9	9,5	6,5	8,0	8,2	9,4	8,8	9,5	9,6	5,0	9,5



**Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas**  
(En encuestas anteriores se preguntaba por actividades y oferta deportiva)

**8,4**  
Nota sobre  
10



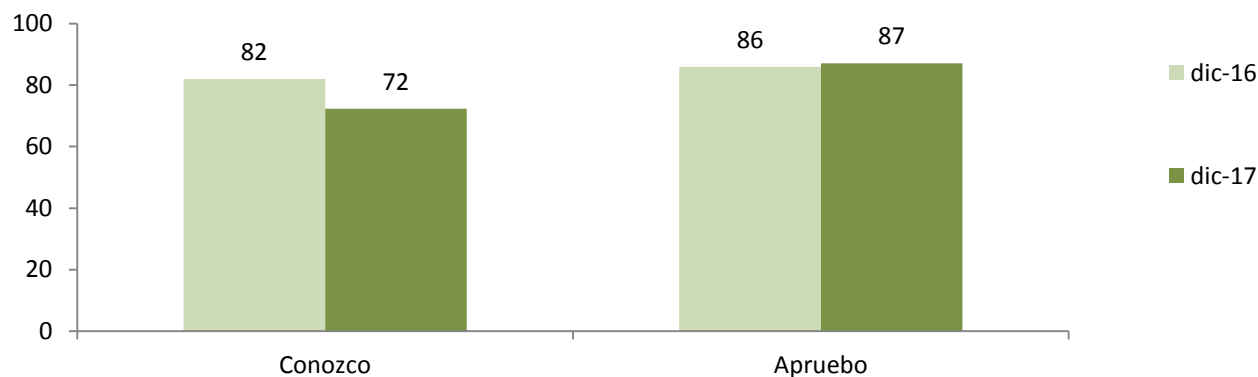
**Servicio y conservación de instalaciones deportivas**

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	77,7	89,7	86,5	72,7	59,2	77,9	93,95	57,38	75,85	82,4	87,3	72,8	35,1	67,3
No conozco	22,3	10,3	13,5	27,3	40,8	22,1	6,05	42,62	24,15	17,6	12,7	27,2	64,9	32,7
Apruebo	84,2	74,0	84,1	89,0	90,0	73,0	95,7	83,2	93,4	92,8	86,6	57,4	91,6	85,6
Suspendo	15,8	26,0	15,9	11,0	10,0	27,0	4,3	16,8	6,6	7,2	13,4	42,6	8,4	14,4
Indice de satisfacción	8,4	7,4	8,4	8,9	9,0	7,3	9,6	8,3	9,3	9,3	8,7	5,7	9,2	8,6



## Actividades y oferta deportiva

**8,7**  
Nota sobre  
10



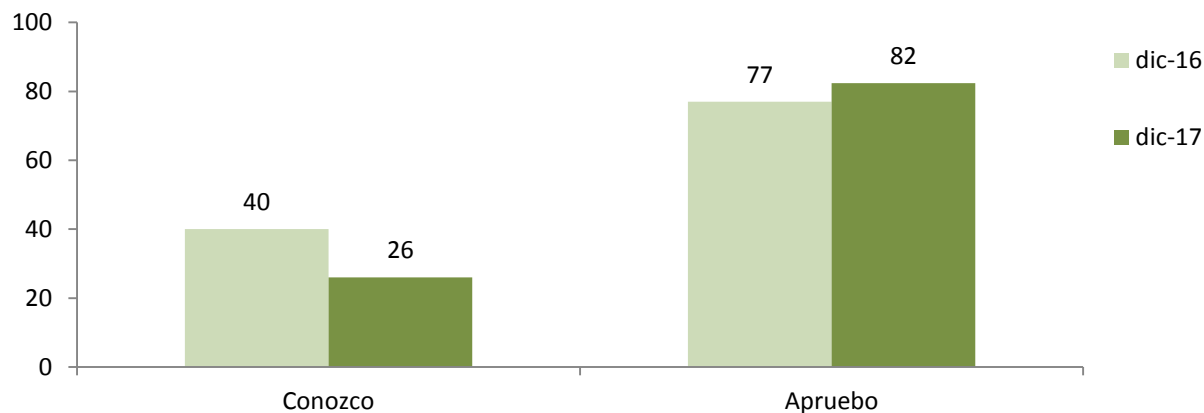
### Actividades y ofertas Deportivas

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	71,7	80,5	86,2	64,4	49,8	76,7	56,9	53,5	76,35	75,2	81,5	67,8	33,1	62,5
No conozco	27,5	16,7	13,8	34,1	50,8	22,7	43,1	46,76	23,65	25,5	13,8	32,2	66,9	37,5
Apruebo	87,1	85,4	84,3	89,4	93,8	75,2	54,9	85,2	87,3	95,7	92,5	83,0	91,1	82,1
Suspendo	12,9	14,6	15,7	10,6	6,2	24,8	45,1	14,8	12,7	4,3	7,5	17,0	8,9	17,9
Indice de satisfacción sobre 10	8,7	8,5	8,4	8,9	9,4	7,5	5,5	8,5	8,7	9,6	9,3	8,3	9,1	8,2



## Actuaciones sobre el colectivo de jóvenes

8,2  
Nota sobre  
10



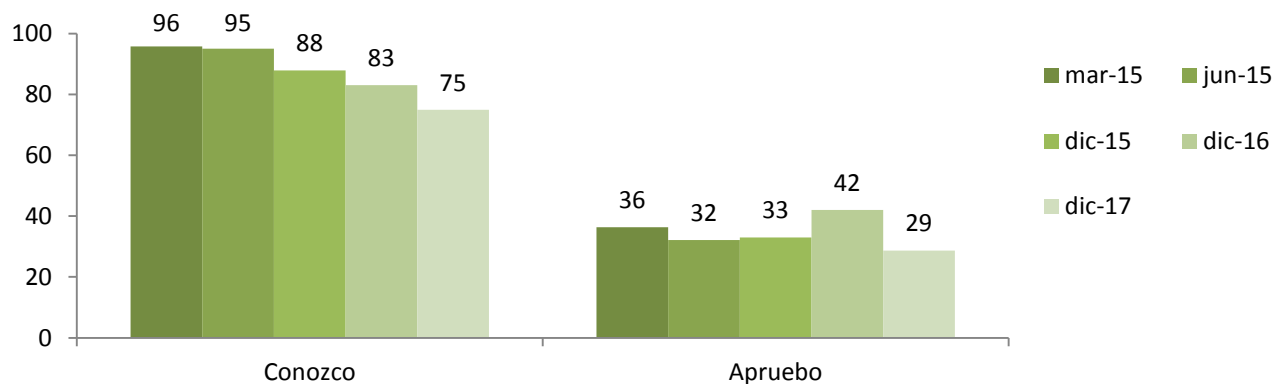
### Actuaciones sobre el colectivo de jóvenes

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	25,9	40	32,8	21,3	7,9	17,3	28,05	23,78	16,1	29	36,1	21,7	19,1	25,6
No conozco	73,6	60	66,9	78,1	91,2	82,3	72,1	76,86	83,15	69	64	78,3	80,9	74,4
Apruebo	82,4	79,8	82,0	82,7	96,7	91,6	72,7	86,5	86,5	79,5	97,0	51,1	100,0	38,7
Suspendo	17,6	20,2	18,0	17,3	3,3	8,4	27,3	13,5	13,5	20,5	3,0	48,9	0,0	61,3
Indice de satisfacción	8,2	8,0	8,2	8,3	9,7	9,2	7,3	8,7	8,7	7,9	9,7	5,1	10,0	3,9



## Transporte Público

**2,9**  
Nota sobre  
10



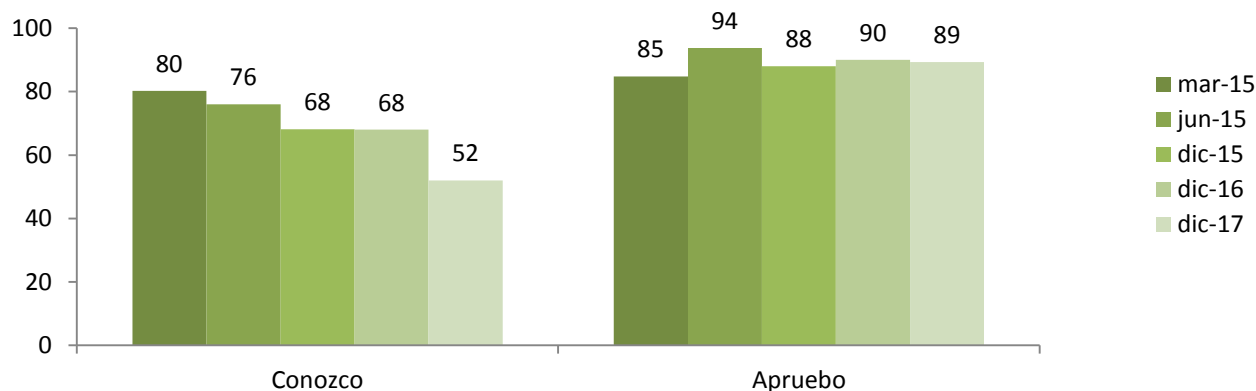
### Transporte Público

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	74,9	99,3	70,4	74,1	59,9	71,4	85,3	73,2	73	80,9	72,1	80,4	89,6	80,5
No conozco	25	0,7	29	26	40,1	28,0	14,6	28,9	26,25	17,8	26,4	19,6	21,5	19,5
Apruebo	28,7	48,3	21,0	25,0	29,1	23,3	44,6	25,1	22,4	24,8	32,1	45,2	28,9	37,9
Suspendo	71,3	51,7	79,0	75,0	70,9	76,7	55,4	74,9	77,6	75,2	67,9	54,8	71,1	62,1
Indice de satisfacción	2,9	4,8	2,1	2,5	2,9	2,3	4,5	2,5	2,2	2,5	3,2	4,5	2,9	3,8



## Escoletas municipales (antes se preguntaba por escoletas y escuelas municipales)

**8,9**  
Nota sobre  
10

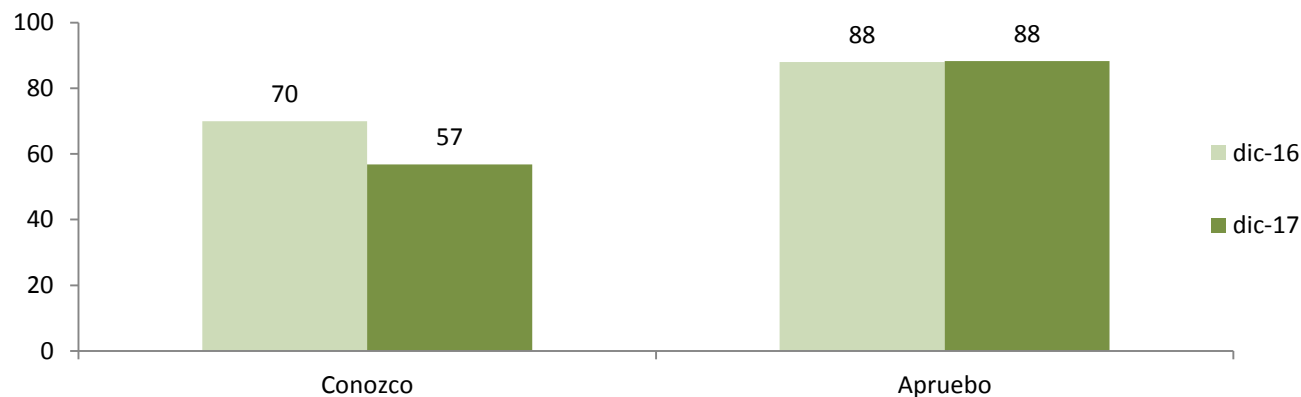


### Escoletas municipales

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	<b>51,7</b>	57,3	60,1	51,1	32,3	34,0	36,9	42,9	51,1	63,8	60,4	50,9	39,8	50,6
No conozco	<b>47,8</b>	39,8	39,9	49	67,5	65,9	63,0	58,9	48,9	36,3	35,5	49,1	60,2	48,5
Apruebo	<b>89,3</b>	83,3	90,7	91,0	93,5	94,1	76,0	91,0	100,0	92,6	84,4	88,6	100,0	94,0
Suspendo	<b>10,7</b>	16,7	9,3	9,0	6,5	5,9	24,0	9,0	0,0	7,4	15,6	11,4	0,0	6,0
Indice de satisfacción	<b>8,9</b>	8,3	9,1	9,1	9,3	9,4	7,6	9,1	10,0	9,3	8,4	8,9	10,0	9,4



**mantenimiento de centros escolares públicos (antes se preguntaba por  
escoletas y escuelas municipales**



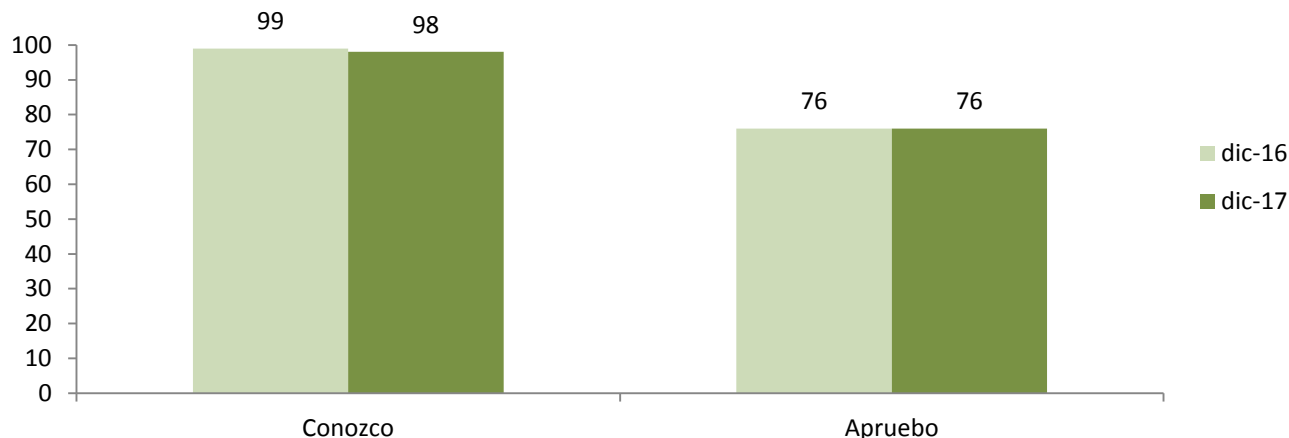
**8,8**  
Nota sobre  
10

**mantenimiento de centros escolares públicos**

%	Total	edad					zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Conozco	56,8	73,8	68,5	52,8	26,4	45,1	35,2	47,4	56,2	70,1	63,5	62,9	58,7	50,6	
No conozco	41,4	24,4	29,5	45,6	71,5	54,9	64,9	52,0	40,5	29,9	22,6	37,1	41,3	48,5	
Apruebo	88,3	85,6	89,1	88,8	89,5	62,2	97,0	91,7	86,5	88,8	90,8	99,8	85,6	78,6	
Suspendo	11,7	14,4	10,9	11,2	10,5	37,8	3,0	8,3	13,5	11,2	9,2	0,2	14,4	21,4	
Indice de satisfacción	8,8	8,6	8,9	8,9	8,9	6,2	9,7	9,2	8,6	8,9	9,1	10,0	8,6	7,9	



## Servicio de limpieza viaria de su zona



**7,6**  
Nota sobre  
10

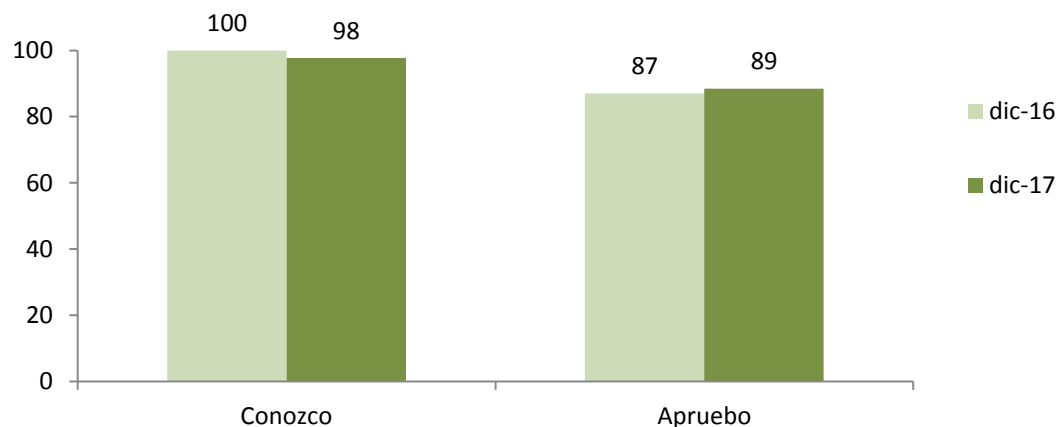
### Servicio de limpieza viaria de su zona

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	<b>98,2</b>	98,4	98,4	98	98,1	99,4	97,5	98,7	100	100	99,2	93,3	100	98,7
No conozco	<b>1</b>	0	1,6	1	0,7	0,2	0,7	0,4	0	0	0,5	6,7	0	0
Apruebo	<b>76,3</b>	88,1	70,8	74,7	77,3	80,5	74,7	83,2	87,4	73,4	90,8	76,3	74,8	76,1
Suspendo	<b>23,7</b>	11,9	29,2	25,3	22,7	19,5	25,3	16,8	12,6	26,6	9,2	23,7	25,2	23,9
Índice de satisfacción	<b>7,6</b>	8,8	7,1	7,5	7,7	8,0	7,5	8,3	8,7	7,3	9,1	7,6	7,5	7,6





## Servicio de recogida de basuras

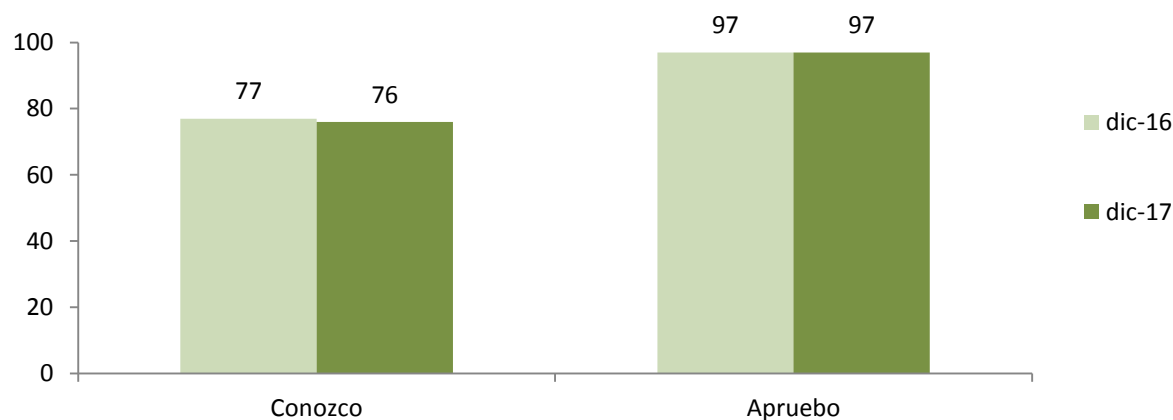


**8,9**  
Nota sobre  
10

Servicio de recogida de basuras														
%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	97,6	100	96,3	98,9	95,3	99,9	99,25	96,5	95,95	100	93,4	92	91,5	100
No conozco	1,4	0	3,7	0,5	0,3	0,1	0,75	0,18	0	0	5,8	6,7	0,9	0
Apruebo	89,2	97,3	82,5	89,4	93,0	93,5	91,8	93,0	92,9	86,1	94,2	97,5	90,5	70,7
Suspendo	10,8	2,7	17,5	10,6	7,0	6,5	8,2	7,0	7,2	13,9	5,8	2,5	9,5	29,3
Indice de satisfacción	8,9	9,7	8,3	8,9	9,3	9,4	9,2	9,3	9,3	8,6	9,4	9,8	9,1	7,1



## La Deixallería ( punto de recogida selectiva)



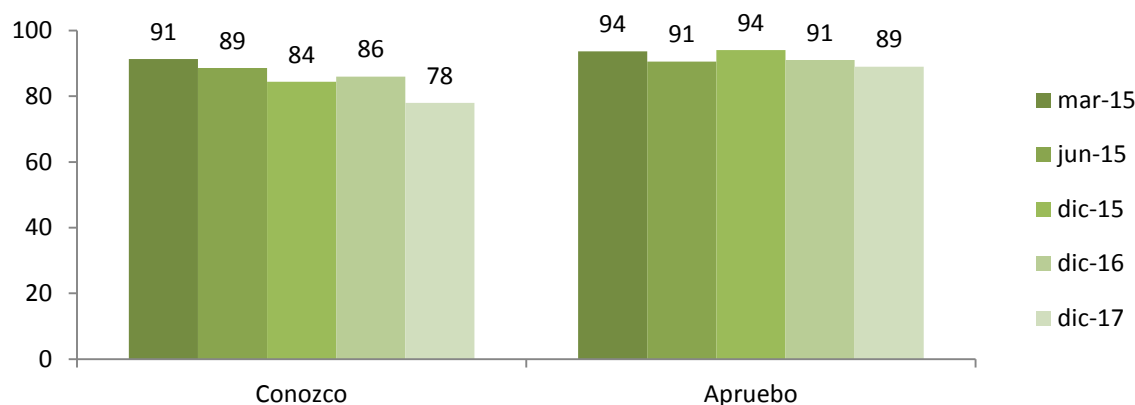
9,9  
Nota sobre  
10

### La Deixallería ( punto de recogida selectiva)

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	75,6	62,1	82	78,4	69,1	89,9	87,9	70,6	84,7	76,2	65,1	58,4	72,7	47,2
No conozco	23,6	37,9	16,3	20,1	28,9	9,0	12,0	27,56	15,2	23,8	34,1	39,7	27,3	51,5
Apruebo	97,0	99,3	97,1	97,0	95,1	97,6	98,6	90,3	98,9	96,9	99,4	98,5	92,8	98,9
Suspendo	3,0	0,7	2,9	3,0	4,9	2,4	1,4	9,7	1,1	3,1	0,6	1,5	7,2	1,1
Indice de satisfacción	9,7	9,9	9,7	9,7	9,5	9,8	9,9	9,0	9,9	9,7	9,9	9,8	9,3	9,9



## Mercados municipales y ferias



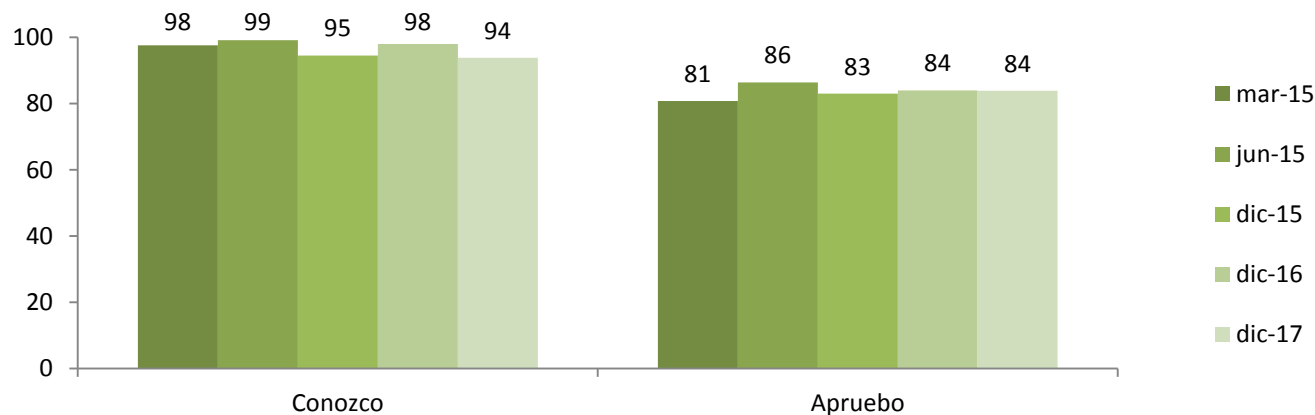
9  
Nota sobre  
10

### Mercados municipales y ferias

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	<b>78,3</b>	80,6	85,5	71,5	74,4	91,5	75,35	53,46	82	74,8	84,3	89,1	36,2	72
No conozco	<b>22,1</b>	23,8	14,5	27,1	25,3	9,5	24,65	47	13,15	31	15	7,8	63,8	27,1
Apruebo	<b>90,2</b>	92,7	89,0	89,9	91,4	94,1	84,1	93,1	88,8	90,3	98,4	86,7	94,6	95,9
Suspendo	<b>9,8</b>	7,3	11,0	10,1	8,6	5,9	15,9	6,9	11,2	9,7	1,6	13,3	5,4	4,1
Indice de satisfacción	<b>9,0</b>	9,3	8,9	9,0	9,1	9,4	8,4	9,3	8,9	9,0	9,8	8,7	9,5	9,6



## Policía Local



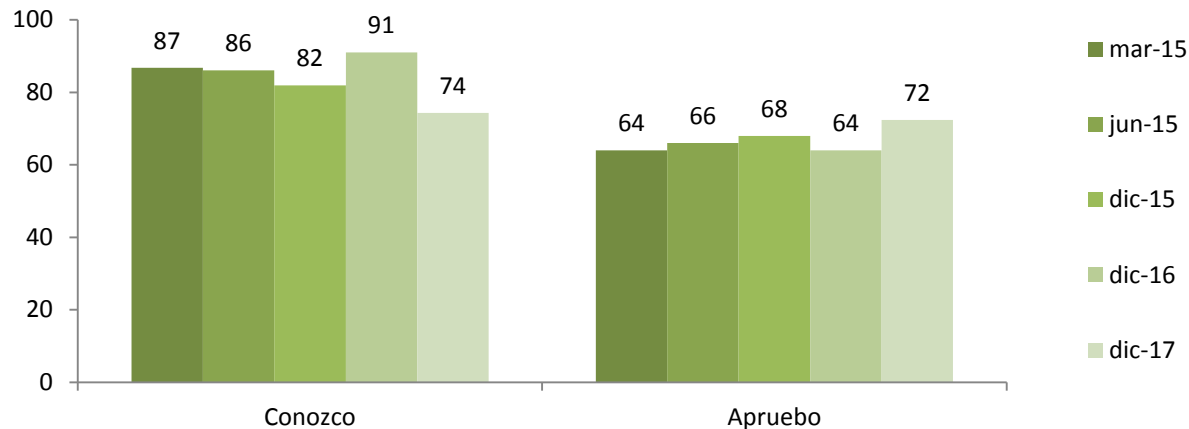
**8,4**  
Nota sobre  
10

### Policía Local

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	98%	98%	100%	98%	95%	99%	95%	99%	99%	98%	100%	100%	97%	94%
No conozco	2%	2%	0%	2%	5%	1%	5%	2%	1%	2%	0%	0%	3%	7%
Apruebo	83,9	86,3	81,6	85,1	83,7	91,0	85,5	88,4	90,6	77,7	83,3	75,3	96,1	79,1
Suspendo	16,1	13,7	18,4	14,9	16,3	9,0	14,5	11,6	9,4	22,3	16,7	24,7	3,9	20,9
Indice de satisfacción	8,4	8,6	8,2	8,5	8,4	9,1	8,6	8,8	9,1	7,8	8,3	7,5	9,6	7,9



## Gestión de Impuestos Municipales



7,2  
Nota sobre  
10

### Gestión de impuestos municipales

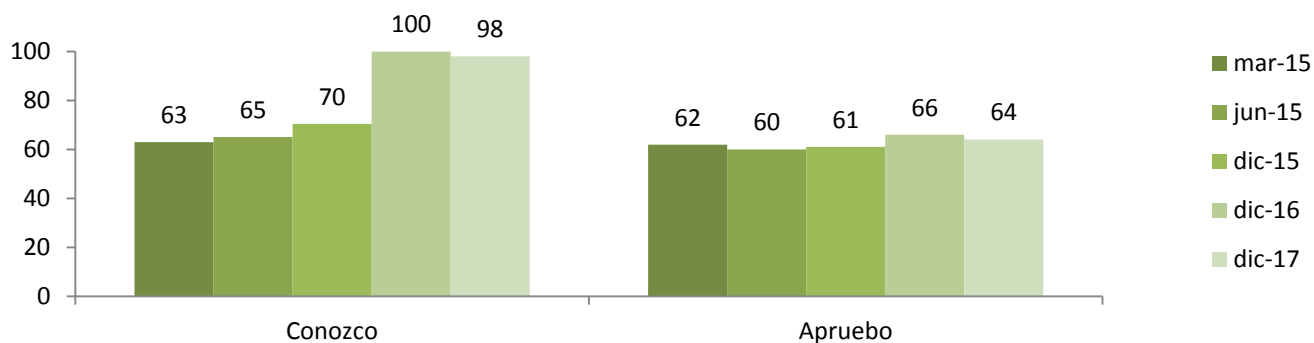
%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	91%	78%	97%	95%	88%	96%	83%	83%	90%	91%	95%	90%	92%	92%
No conozco	9%	22%	3%	5%	11%	4%	16%	17%	10%	9%	5%	9%	9%	8%
Apruebo	72,4	83,0	66,6	75,1	71,9	66,4	85,8	73,6	38,9	79,9	68,8	68,9	77,0	69,8
Suspendo	27,6	17,0	33,4	24,9	28,1	33,6	14,2	26,4	61,1	20,1	31,2	31,1	23,0	30,2
Indice de satisfacción	7,2	8,3	6,7	7,5	7,2	6,6	8,6	7,4	3,9	8,0	6,9	6,9	7,7	7,0



## Mantenimiento de calles, aceras, parques y jardines

(En encuestas anteriores se preguntaba por servicio de mantenimiento sólo de calles y aceras)

6,4  
Nota sobre  
10



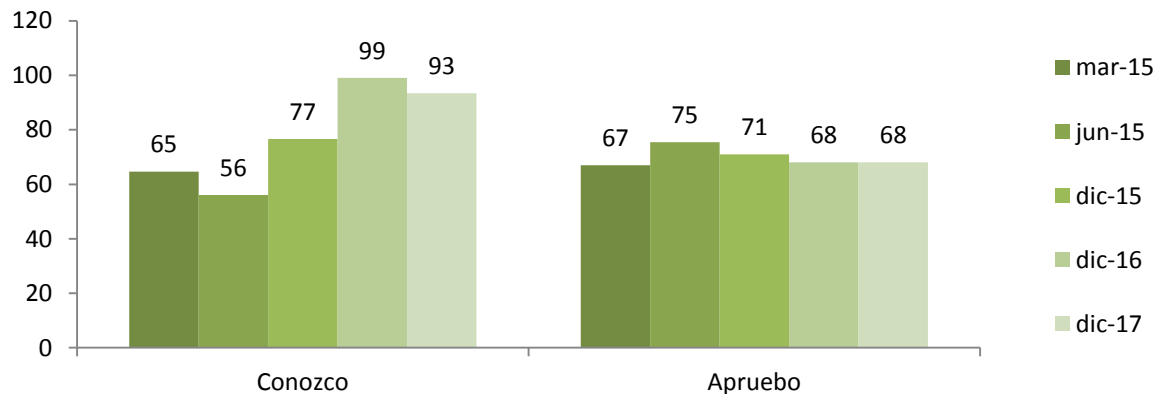
### Mantenimiento de calles, aceras, parques y jardines

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	93,6	88,6	94,9	93,7	95,8	96,5	97,35	93,98	91,85	97,9	91,5	79	100	98,7
No conozco	2,4	2,4	3,4	2,1	1,5	2,6	2,65	1,04	0	0	1,1	6,9	0	0
Apruebo	63,5	71,4	60,7	61,5	64,3	47,4	75,1	69,5	61,1	78,0	74,0	75,7	54,8	69,7
Suspendo	36,5	28,6	39,3	38,5	35,7	52,6	24,9	30,5	39,0	22,0	26,0	24,3	45,2	30,3
Indice de satisfacción	6,4	7,1	6,1	6,2	6,4	4,7	7,5	6,9	6,1	7,8	7,4	7,6	5,5	7,0



## Iluminación pública

(En encuestas anteriores se preguntaba por “servicio de alumbrado público”)



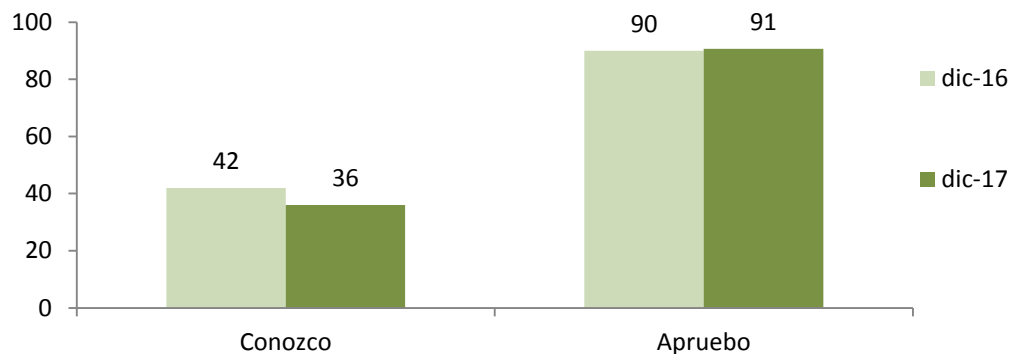
**6,8**  
Nota sobre  
10

### Iluminación pública (antes alumbrado público)

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	<b>93,4</b>	91,4	94,2	93,7	94,4	99,6	95,55	93,56	96,7	98,8	81	78,3	94,8	100
No conozco	<b>2,8</b>	0,9	3,7	3,2	1,4	0,3	4,45	1,26	0	1,6	7	6,7	5,2	0
Apruebo	<b>68,3</b>	62,6	65,8	67,5	78,5	61,2	73,9	73,9	67,5	74,1	69,0	55,7	55,0	83,9
Suspendo	<b>31,7</b>	37,4	34,2	32,5	21,5	38,8	26,1	26,1	32,6	25,9	31,0	44,3	45,0	16,1
Indice de satisfacción	<b>6,8</b>	6,3	6,6	6,8	7,9	6,1	7,4	7,4	6,7	7,4	6,9	5,6	5,5	8,4



## Actuaciones sobre el colectivo de mayores (3ª edad) que realiza el ayuntamiento



**9,1**  
Nota sobre  
10

### Actuaciones sobre el colectivo de mayores (3ª edad)

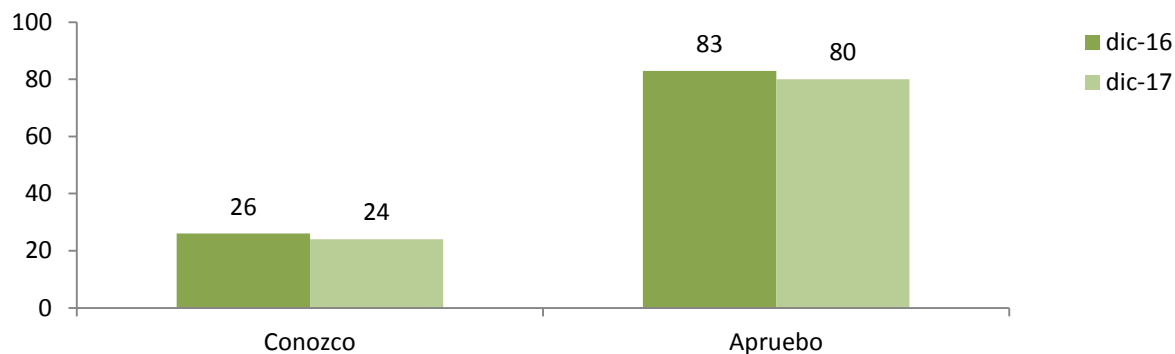
%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	<b>36,2</b>	25	36,8	39,5	40,7	38,0	21,15	22,16	68,75	37,7	41,1	34,7	2,8	47,9
No conozco	<b>63,6</b>	75	63,2	59,9	59,2	61,9	78,85	77,68	30,5	62,3	58,2	66,8	97,2	52,1
Apruebo	<b>90,7</b>	97,7	95,3	86,4	88,9	89,1	91,1	87,1	99,4	86,0	92,5	94,5	0,0	84,4
Suspendo	<b>9,3</b>	2,3	4,7	13,6	11,1	10,9	8,9	12,9	0,6	14,0	7,5	5,5	100,0	15,6
Indice de satisfacción	<b>9,1</b>	9,8	9,5	8,6	8,9	8,9	9,1	8,7	9,9	8,6	9,2	9,5	0,0	8,4





## Actuaciones y programas sobre el bienestar animal (animales de compañía)

9,1  
Nota sobre  
10



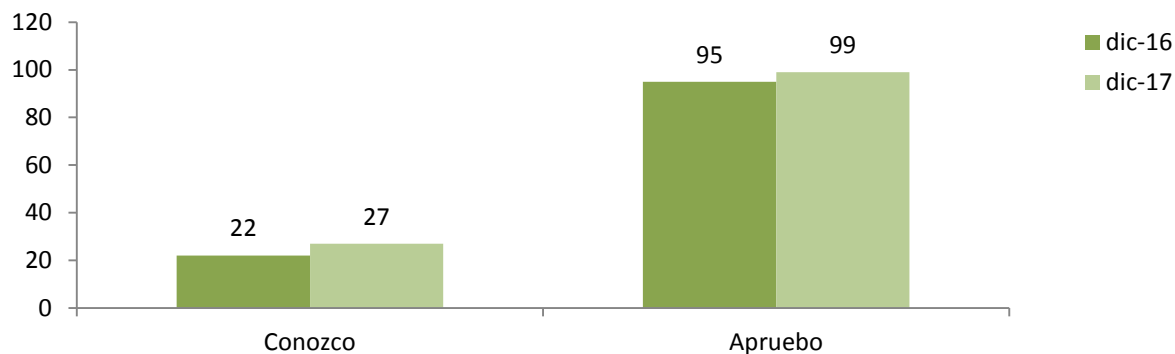
### Actuaciones y programas sobre el bienestar animal (animales de compañía)

	%	EDAD					ZONA								
		Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	23,2	27,4	17,2	27,9	22,1	17,4	15,15	26,02	28,4	27,6	18,7	17,3	25,7	14	
No conozco	76,5	72,6	82,8	71,4	77,7	83,8	85	72,56	71,6	72,4	79,6	82,7	74,3	86	
Apruebo	82,6	85,7	85,0	85,2	74,1	86,7	80,4	72,4	87,4	89,0	91,5	61,8	97,7	95,4	
Suspendo	17,4	14,3	15,0	14,8	25,9	13,3	19,6	27,6	12,6	11,0	8,5	38,2	2,3	4,6	
Indice de satisfacción	8,3	8,6	8,5	8,5	7,4	8,7	8,0	7,2	8,7	8,9	9,1	6,2	9,8	9,5	



## Servicio de información específico para residentes extranjeros en el Ayto Calvià (solo a residentes extranjeros)

9,9  
Nota sobre  
10



### Actuaciones y programas sobre el bienestar animal (animales de compañía)

%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	26,8	8,3	25,8	38,8	18,5	42,1	20,5	15,4	12,5	47,6	73,9	10,1	0	8,8
No conozco	72,8	91,7	77,8	56,6	79,4	57,4	79,4	86,9	87,5	52,4	26,1	89,9	79,4	91,2
Apruebo	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suspendo	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice de satisfacción	9,95	10,00	10,00	10,00	9,80	9,98	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



# RESULTADOS

## Parte VII. Valoración de los atributos de los servicios de atención a la ciudadanía

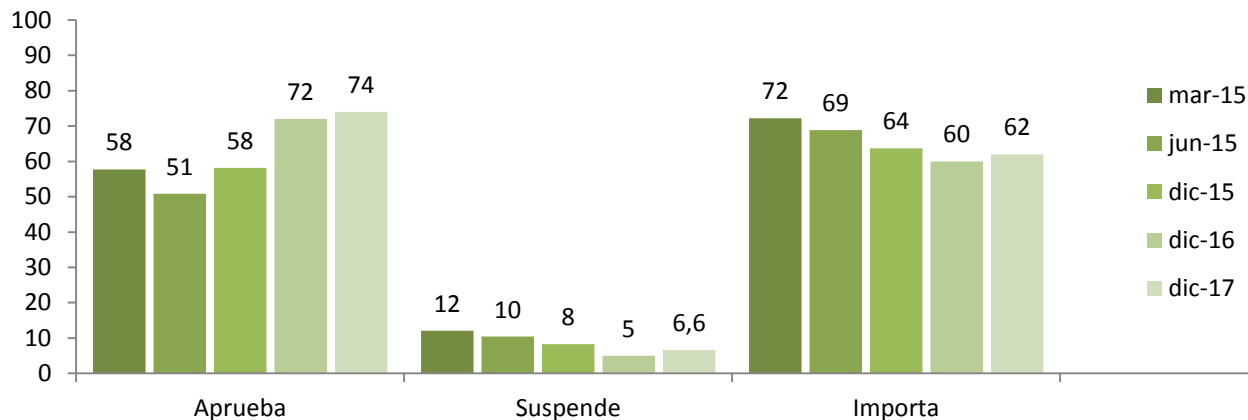
Aspectos que podrían mejorar su comunicación/relación con el ayuntamiento

Nota para interpretar esta serie de ítems:

La pregunta es múltiple. Primero se pregunta si aprueba o suspende el atributo que define al conjunto de servicios públicos (atención telefónica en este caso). Luego se pregunta si dicho atributo lo consideran importante o relevante para la calidad del servicio recibido. El ns/nc corresponde a la fuga de la pregunta en cualquiera de los dos casos.



## Acceso / atención telefónica



**9,2**  
Nota sobre  
10

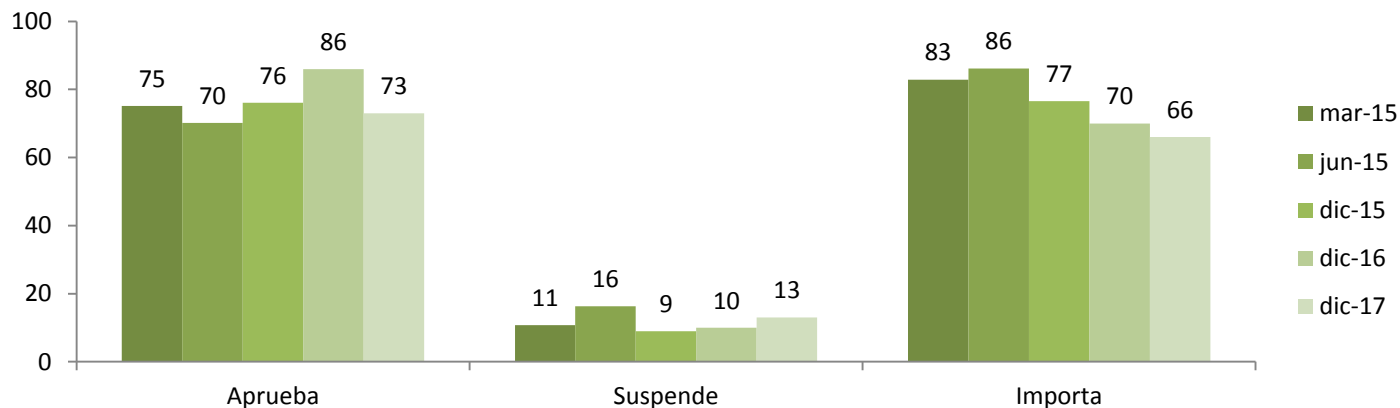
### Acceso telefónico

%	Total	EDAD					ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Aprueba	<b>74</b>	79,3	78,9	68,8	69,4	83,6	58,1	70,4	73,9	72,6	81,6	83,4	80,7	45,4	
Suspende	<b>6,6</b>	0,9	10,4	7,1	4,9	4,3	1,75	6,9	3,9	4,6	0,7	4,1	0,9	19,3	
Importa	<b>62,1</b>	64,1	69,5	54	61,1	75,1	46,2	56,06	58,35	59,4	74,5	60,8	54,1	41,7	
No importa	<b>9,4</b>	0	12,4	11	11,1	5,9	7,05	4,84	17,8	2,8	8,2	8,8	11,1	15,7	
Ns/nc	<b>11,8</b>	14,7	8	13,2	12	6,6	37,8	13,08	11,95	18,3	7,6	8,7	7,3	27,5	
Indice de satisfacción	<b>9,2</b>	9,9	8,8	9,1	9,3	9,5	9,7	9,1	9,5	9,4	9,9	9,5	9,9	7,0	

Z1: Sta. Ponça, Es Galatzó, Costa Calma. Z2: Magaluf, Badia de Palma, Sol de Mallorca. Z3: Costa de'n Blanes, Portals Nous-Bendinat. Z4: Es Capdellà, Calvià Vila. Z5: Palmanova-Son Caliu. Z6: Son Ferrer. Z7: Peguera. Z8: Cas Català - Illetes. Z9: El Toro



## Información que dan los funcionarios



**8,4**  
Nota sobre  
10

### Información que dan los funcionarios

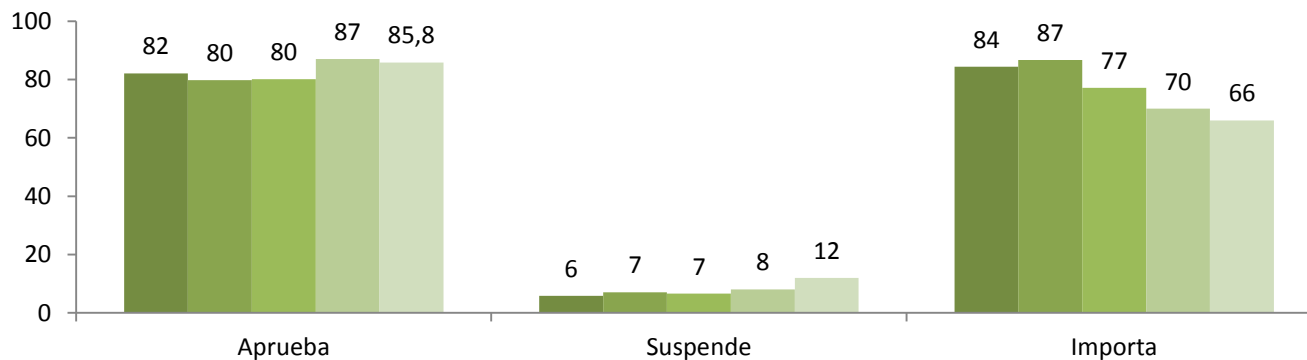
% /	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	73	80	69,8	71,4	75,1	79,9	52,15	72,38	68,55	73,7	81,5	73	80	69,8
Suspende	13,6	15,3	17,5	10,5	10,3	11,9	9,7	11,56	7,3	15,1	17,2	13,6	15,3	17,5
Importa	66,1	63,8	72,8	59,5	67,7	78,3	50,8	59,62	63,4	57	78,8	66,1	63,8	72,8
No importa	3,5	0	5,4	4,9	1,2	2,0	3,55	1,86	0	2,1	1,4	3,5	0	5,4
Ns/Nc	9,4	7,4	9,3	8,6	11,4	3,3	34,55	9,56	22,9	11,3	3,2	9,4	7,4	9,3
	8,4	8,4	8,0	8,7	8,8	8,7	8,4	8,6	9,0	8,3	8,3	8,4	8,4	8,0



## Amabilidad de los funcionarios

9,1  
Nota sobre  
10

- mar-15
- jun-15
- dic-15
- dic-16
- dic-17

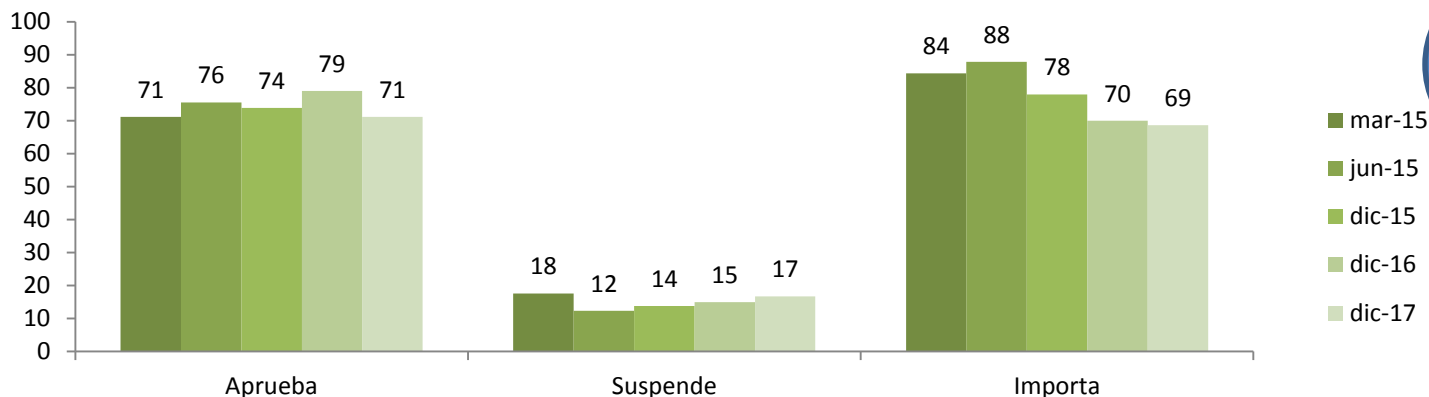


### Amabilidad de los funcionarios

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	85,8	86,2	80,9	88,2	90,4	87,1	84,9	92,1	81,9	87,2	84,5	84,7	88,7	93,6
Suspende	8,2	7,8	13,1	5,8	3,6	6,9	9,1	1,9	12,1	6,8	9,5	9,3	5,3	0,4
Importa	66	62,6	72,8	59,6	68,4	78,4	52,7	60,2	58,55	57,7	75	67,6	65,9	58
No importa	3,1	0	5,4	3,3	1,7	2,0	1,65	1,86	0	2,1	0,6	6,7	0	2,8
<b>Ns/nc</b>	8,8	9	9,3	7,9	7,7	2,7	34,05	8,98	22,8	12,8	3,9	1,7	1,5	19,5
<b>Indice de satisfacción</b>	9,1	9,2	8,6	9,4	9,6	9,3	9,0	9,8	8,7	9,3	9,0	9,0	9,4	10,0



## Facilidad trámites



**8,1**  
Nota sobre  
10

### Facilidad de los trámites

%	EDAD					ZONA								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	71,1	77,5	68,5	70,3	71,9	75,2	57,85	75,16	62,75	70,6	80	78,5	88,5	52
Suspende	16,7	11,4	20,1	18,9	12,3	15,5	12,5	11,96	16,35	17,8	15,3	14,3	9,1	27,8
Importa	68,6	62,9	77,1	61,8	71,1	80,4	54,6	59,96	76,25	62,6	66,8	70,2	65	61,1
No importa	0,8	0	2,1	0,4	0,2	0,1	0	0	0	0	6,4	0	0	0
Ns/nc	7,4	8,8	7,1	5,1	8,8	3,0	33,25	8,52	5,15	6,7	4,9	4,3	2,4	19,3
Indice de satisfacción	8,1	8,7	7,7	7,9	8,5	8,3	8,2	8,6	7,9	8,0	8,4	8,5	9,1	6,5



# Anexo-1

## Respuestas literales