



Ajuntament de Calvià **Mallorca**

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

Oleada de 2019
Resumen Operativo de Resultados

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

IBES
INSTITUTO BALEAR
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 tres oleadas, la primera, diciembre de 2016, la presente, en diciembre de 2017, y la tercera en noviembre de 2018.
- 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 aspectos sobre la calidad general de los servicios públicos
- Evaluación de la comunicación institucional a través de varios canales
- Evaluación directa de los 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)

El cuestionario definitivo fue confeccionado y consensuado 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:

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.

2. 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 de edad según padrón Calvià, en %

18 a 30 años	18,3
31 a 45 años	32,9
46 a 65 años	30,5
66 años o más	18,3
TOTAL	100

Para el total de Calvià, se concluyó una muestra de 810 entrevistados. 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 núcleo de residencia según padrón Calvià

Zonas	Población	Padrón 2016	Peso demográfico	"Encuestas para N=810"	"Por zonas N=810"
1	Sta. Ponça	11199	20,9	175	223
	Es Galatzó	1630	3	24	
	Costa Calma	1644	3,1	24	
2	Magaluf	4645	8,7	68	97
	Badía de Palma	976	1,8	15	
	Sol de Mallorca	794	1,5	12	
	Sa Porrassa	116	0,2	2	
3	Costa de'n Blanes	2098	3,9	31	75
	Portals -Bendinat	2941	5,5	44	
4	Es Capdellá	1065	2	16	56
	Calvia Vila	2694	5	40	
5	Palmanova-Son Caliu	7487	13,9	109	109
6	Son Ferrer	6218	11,6	92	92
7	Peguera	4328	8,1	64	64
8	Cas Català - Illetes	3380	6,3	58	58
9	El Toro	2461	4,6	36	36



**Ajuntament de
Calvià Mallorca**

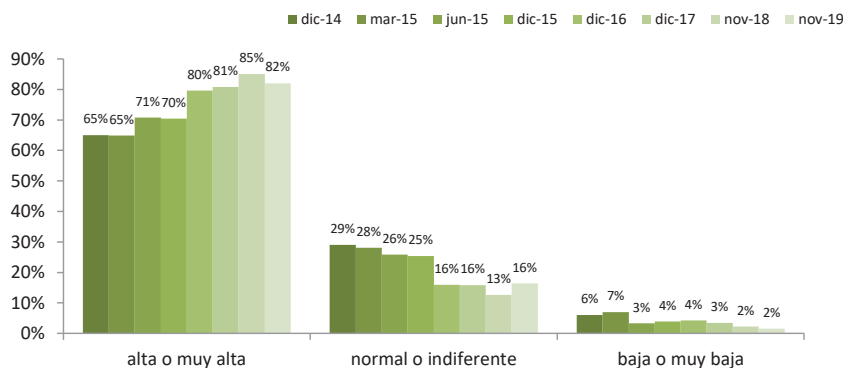
*Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos del
Ayuntamiento de Calvià mediante encuestas a la ciudadanía.*

IBES
INSTITUTO BALEAR
DE ESTUDIOS SOCIALES
AVANZADOS

RESULTADOS

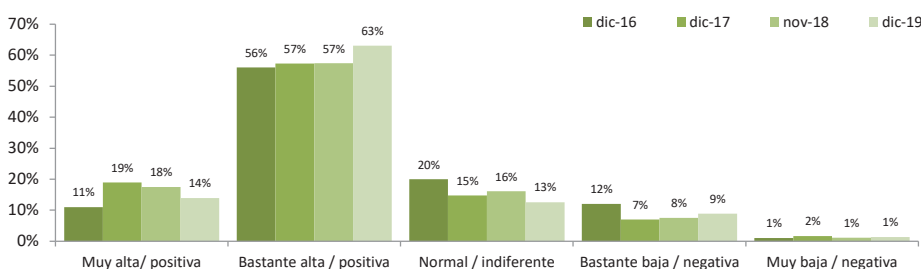
Parte I. Percepción general de los servicios

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



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy alta/positiva	20,20%	21,40%	24,40%	16,10%	16,50%	38,30%	11,50%	28,30%	11,80%	17,80%	3,70%	14,60%	32,70%	19,30%
Bastante alta/positiva	61,80%	69,00%	54,30%	68,10%	57,00%	55,10%	57,90%	51,70%	64,70%	69,60%	83,20%	26,70%	66,40%	61,20%
Normal/indiferente	16,40%	9,70%	20,80%	11,60%	24,90%	4,70%	27,70%	18,80%	17,70%	11,80%	12,70%	55,20%	0,30%	19,60%
Bastante baja/negativa	1,40%		0,50%	3,40%	1,40%	1,00%	2,80%	1,10%	5,70%	0,80%	0,30%	3,10%	0,60%	
Muy baja/negativa	0,20%			0,70%	0,10%	0,80%		0,10%	0,00%		0,00%	0,10%		
NS / NC	0,00%			0,10%	0,10%	0,10%			0,10%			0,20%		

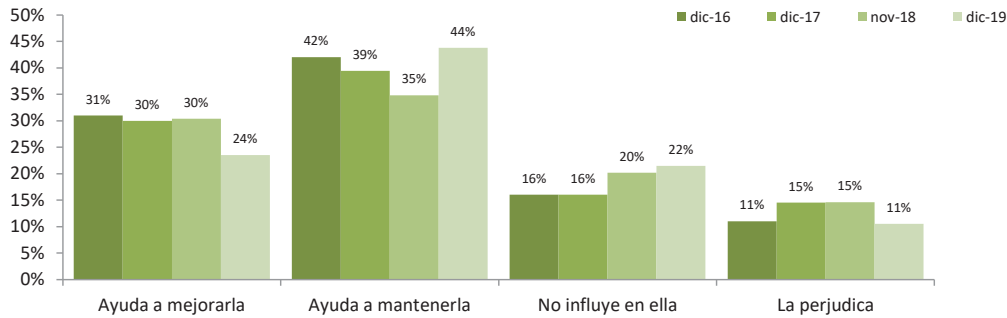
¿Cuál es su percepción de la seguridad, en el municipio de Calvià?



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy positiva	13,90%	11,50%	22,80%	7,90%	7,80%	35,30%	5,50%	7,60%	5,70%	8,50%	2,90%	10,90%	30,90%	1,40%
Bastante positiva	63,10%	63,50%	54,60%	72,70%	63,60%	52,40%	67,40%	74,40%	91,40%	55,20%	60,80%	72,00%	58,80%	77,30%
Ni positiva ni negativa	12,60%	19,30%	9,00%	11,80%	13,50%	5,20%	11,20%	7,80%	2,50%	23,30%	22,30%	9,40%	4,80%	6,20%
Bastante negativa	8,90%	1,90%	13,60%	6,40%	12,80%	5,20%	15,70%	6,00%	0,10%	9,10%	13,90%	7,40%	5,50%	14,80%
Muy negativa	1,30%	3,70%		1,00%	1,60%	1,40%	0,20%	2,40%	0,20%	3,90%		0,30%		0,30%
NS / NC	0,20%			0,30%	0,70%	0,40%	0,00%	1,70%	0,20%					

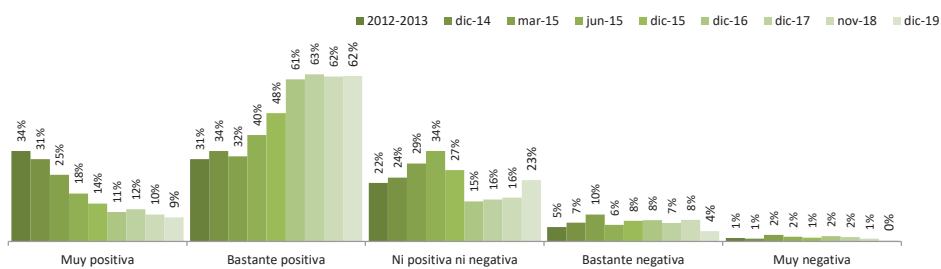


Según su punto de vista , ¿qué efecto tiene el turismo en su calidad de vida en Calvià?



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Ayuda a mejorarla	23,50%	15,40%	25,40%	34,20%	9,40%	33,80%	19,90%	6,70%	54,50%	25,70%	16,60%	12,90%	23,40%	7,60%
Ayuda a mantenerla	43,80%	56,00%	34,40%	46,40%	43,90%	36,90%	42,20%	25,10%	17,10%	41,90%	64,00%	34,40%	44,10%	70,70%
No influye en ella	21,50%	15,00%	28,60%	11,80%	32,80%	20,30%	17,00%	56,40%	5,50%	14,40%	18,60%	40,70%	27,40%	17,20%
La perjudica	10,50%	13,70%	10,80%	7,20%	11,80%	7,40%	20,90%	11,40%	18,40%	17,80%	0,80%	11,90%	5,10%	4,60%

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



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy positiva	9,00%	4,70%	4,20%	11,90%	5,30%	8,90%	1,80%	4,80%	1,10%	10,30%	2,50%	8,00%	21,00%	0,70%
Bastante positiva	62,30%	49,60%	72,00%	59,10%	63,60%	71,70%	61,20%	50,80%	41,60%	70,80%	57,80%	76,90%	71,30%	23,30%
Ni positiva ni negativa	23,00%	40,10%	15,80%	23,80%	28,30%	10,90%	18,50%	35,20%	52,60%	13,20%	37,20%	13,00%	7,50%	74,40%
Bastante negativa	3,80%	1,90%	6,30%	3,20%	2,00%	7,40%	9,10%	9,10%	4,70%	0,80%	2,00%	1,50%	0,10%	1,00%
Muy negativa	0,30%		0,20%	0,80%	0,10%	0,20%			0,00%	0,70%	0,30%	0,30%		0,50%
NS / NC	1,80%	3,70%	1,50%	1,20%	0,80%	1,00%	9,40%	0,20%	0,00%	4,10%	0,10%	0,30%	0,10%	0,10%



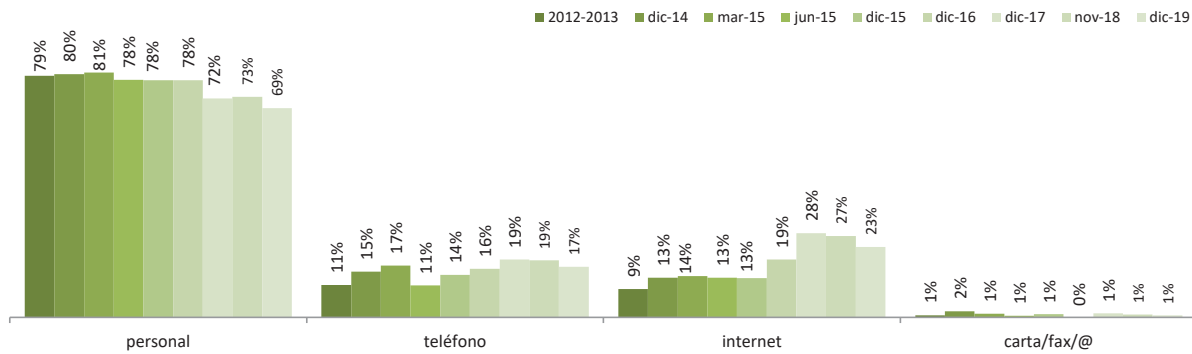
RESULTADOS

Parte II.

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

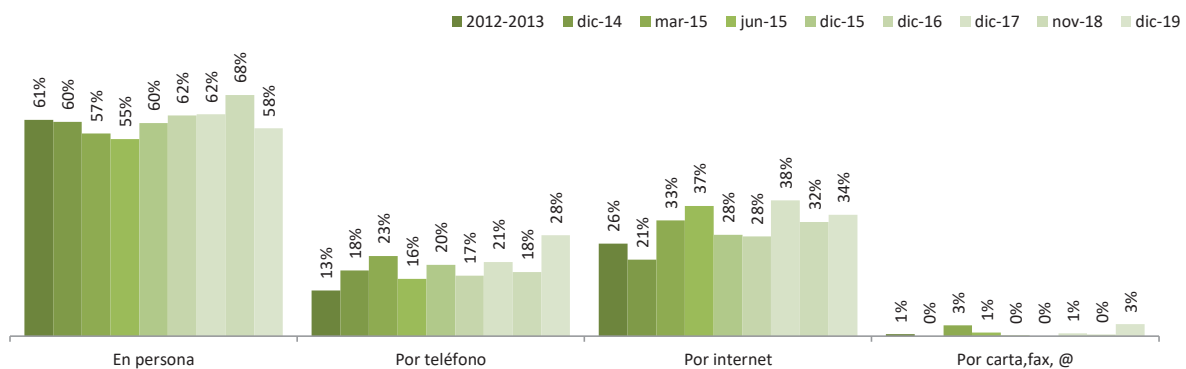


Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el Ayuntamiento? (respuesta múltiple)



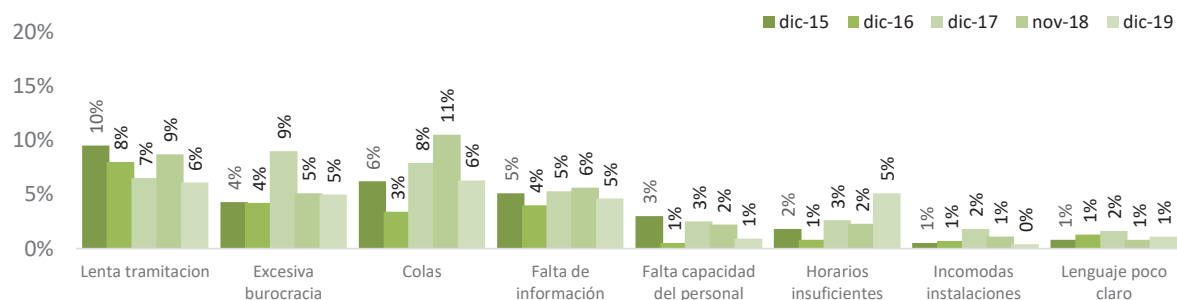
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
En persona	68,80%	41,10%	65,10%	84,00%	85,80%	71,90%	65,30%	57,20%	93,90%	80,60%	46,40%	79,90%	88,60%	46,20%
Por teléfono	16,60%	24,00%	13,50%	17,30%	12,50%	13,90%	7,90%	17,90%	62,90%	13,00%	22,50%	8,80%	8,50%	6,00%
Por internet	23,10%	30,30%	29,20%	19,60%	6,10%	25,80%	11,90%	26,70%	3,50%	30,70%	12,80%	48,10%	18,70%	11,80%
Por carta, fax, @	0,70%	0,40%		1,70%	0,40%		1,70%	0,80%	4,40%				3,30%	
Ns/Nc – Nunca hago	14,20%	33,00%	14,30%	3,10%	9,70%	6,80%	18,90%	1,40%		7,00%	32,50%	3,80%	0,10%	50,30%

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



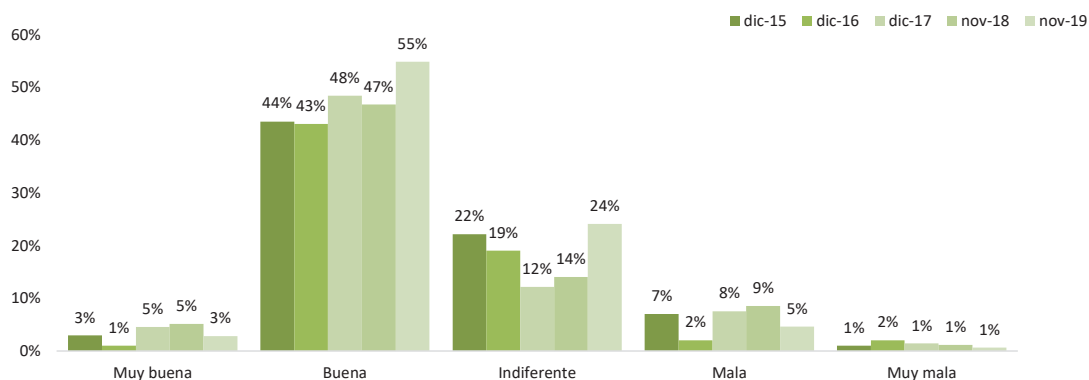
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
En persona	58,40%	55,50%	42,40%	70,10%	77,10%	65,40%	48,70%	49,10%	93,40%	67,10%	48,30%	46,40%	77,10%	34,10%
Por teléfono	28,30%	20,90%	21,10%	42,10%	28,50%	17,50%	37,70%	19,60%	66,20%	42,30%	27,00%	13,90%	28,30%	13,50%
Por internet	34,10%	27,80%	47,40%	35,80%	8,40%	34,10%	13,50%	34,40%	57,20%	37,70%	29,20%	59,00%	21,50%	10,00%
Por carta, fax, @	3,30%	0,40%		10,40%	1,30%	0,60%	1,70%	0,50%	49,20%					
NS / NC – Nunca hago	9,90%	16,40%	11,30%	3,90%	8,90%	6,60%	4,40%	1,60%	4,40%	1,60%	17,80%	3,30%	0,40%	53,00%

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



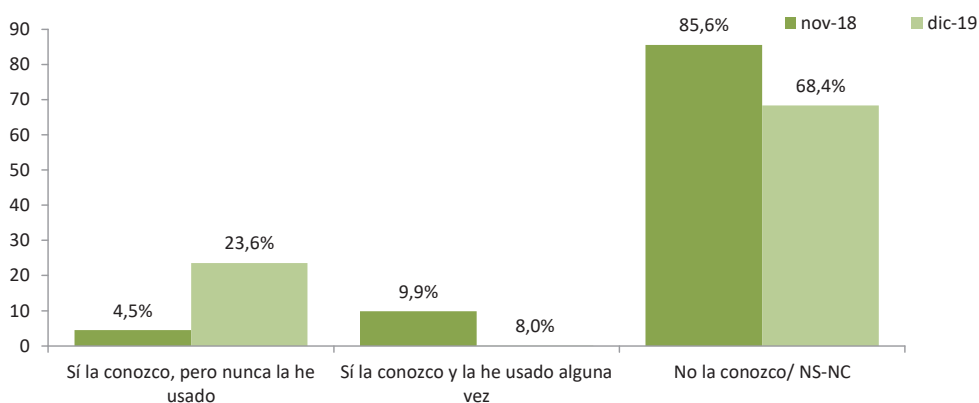
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Lentitud tramitación	6,10%	13,40%	2,20%	6,70%	4,00%	12,30%	6,60%	5,10%	0,90%	5,40%	1,80%	3,10%	18,00%	0,90%
Excesiva burocracia	5,00%	9,00%	1,50%	6,90%	3,70%	7,80%	4,50%	4,80%	0,60%	7,00%	1,40%	6,90%	0,60%	0,10%
Tiempo de espera, colas...	6,30%	16,60%	2,80%	5,40%	1,80%	12,70%	0,50%	3,80%	0,50%	5,50%	4,20%	13,00%		0,60%
Falta de información	4,60%	12,60%	1,00%	4,20%	2,50%	7,50%	5,00%	4,50%	0,30%	6,10%	2,40%	6,50%		0,20%
Falta de capacidad personal	0,90%	0,40%	0,80%	1,40%	0,80%	0,90%	0,60%	4,40%	0,20%	0,60%	1,20%	0,10%		0,80%
Horarios (insuficientes, poco flexibles...)	5,10%	1,20%	12,00%	2,10%	0,20%	2,00%	0,40%	5,10%		0,20%	4,50%	34,60%	0,40%	0,10%
Incomodidad de las instalaciones	0,40%	0,40%		0,90%	0,40%	0,20%	0,40%	0,50%	0,20%		0,10%		4,40%	
Lenguaje poco claro	1,10%	1,20%		2,40%	0,70%	1,90%	1,20%	0,30%		2,40%		0,40%		0,20%
No tiene problemas	81,20%	67,80%	82,90%	82,20%	94,10%	77,70%	90,70%	90,00%	98,90%	82,10%	87,70%	43,50%	76,60%	98,30%

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



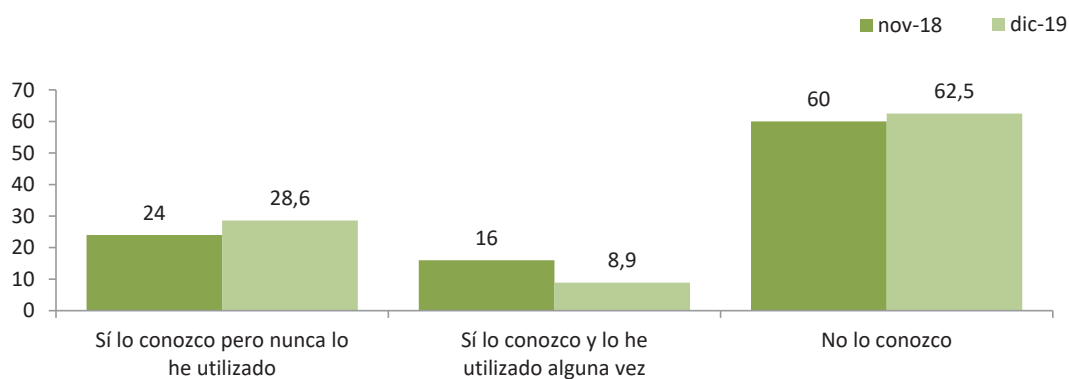
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy buena	2,80%	4,50%	1,30%	3,90%	2,10%	1,00%	3,70%	3,00%	0,20%	5,00%	1,80%	0,50%	17,60%	1,40%
Buena	54,80%	43,30%	55,00%	57,10%	65,90%	52,90%	50,40%	70,00%	74,00%	43,30%	44,60%	73,90%	59,80%	67,00%
Normal (NO SE LEE)	24,10%	32,00%	24,20%	22,50%	16,20%	17,50%	15,50%	8,50%	12,90%	39,30%	43,80%	9,40%	1,80%	15,50%
Mala	4,60%	1,90%	8,80%	2,90%	1,90%	9,50%	7,40%	5,40%	0,40%	1,70%	4,30%	4,50%	0,70%	0,90%
Muy mala	0,60%		0,50%	1,30%	0,60%	0,10%	2,40%	0,40%	1,40%	1,40%		0,30%	1,20%	
NS/NC	12,90%	18,30%	10,10%	12,30%	13,30%	18,90%	20,50%	12,70%	11,10%	9,30%	5,60%	11,50%	18,90%	15,20%

¿Conoce el portal de transparencia?



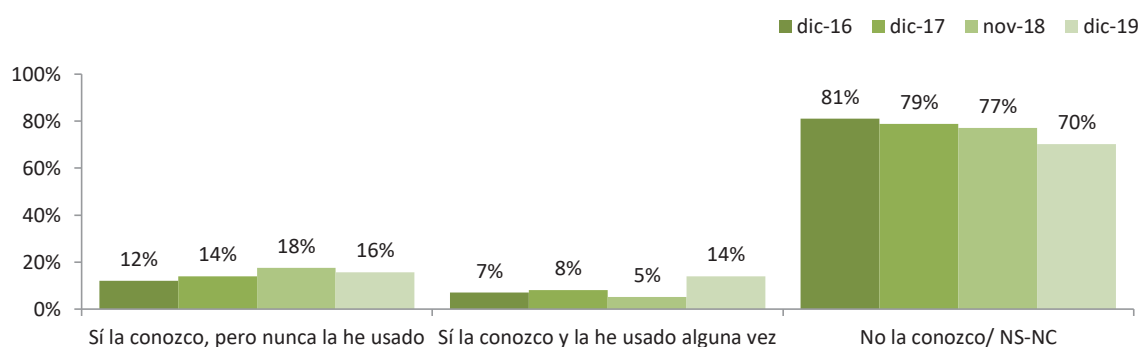
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí lo conozco pero nunca lo he utilizado	23,60%	1,70%	33,40%	33,10%	23,40%	10,50%	42,70%	31,50%	92,50%	5,20%	12,50%	71,60%	60,90%	22,80%
Sí lo conozco y lo he utilizado alguna vez	8,00%		9,10%	0,60%	1,60%	8,20%	0,60%	1,30%		9,00%	2,90%	3,70%		
No la conozco	68,40%	98,30%	57,40%	66,40%	75,00%	81,30%	56,70%	67,30%	7,50%	85,80%	84,60%	24,70%	39,10%	77,20%

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, ¿conoce este derecho y cómo ejercerlo?



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí lo conozco pero nunca lo he utilizado	28,60%	11,70%	30,10%	35,10%	25,20%	15,60%	46,60%	5,60%	89,50%	21,10%	6,20%	70,00%	66,20%	24,30%
Sí lo conozco y lo he utilizado alguna vez	8,90%	16,40%	7,70%	9,30%	4,30%	29,70%	2,60%	1,30%		14,60%	3,40%	5,30%		
No lo conozco	62,50%	72,00%	62,20%	55,60%	70,50%	54,60%	50,80%	93,10%	10,50%	64,30%	90,40%	24,70%	33,80%	75,70%

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



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí la conozco, pero nunca la he usado	15,70%	13,50%	16,90%	16,00%	15,20%	19,50%	19,50%	2,40%	15,50%	12,80%	20,40%	8,30%	21,20%	13,80%
Sí la conozco y la he usado alguna vez	14,00%	2,40%	17,50%	23,30%	3,60%	10,00%	8,20%	3,40%	49,40%	11,00%	6,80%	36,90%	2,90%	12,80%
No la conozco/ NS-NC	70,30%	84,10%	65,60%	60,60%	81,20%	70,50%	72,30%	94,10%	35,10%	76,30%	72,80%	54,70%	75,80%	73,40%



**Ajuntament de
Calvià Mallorca**

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

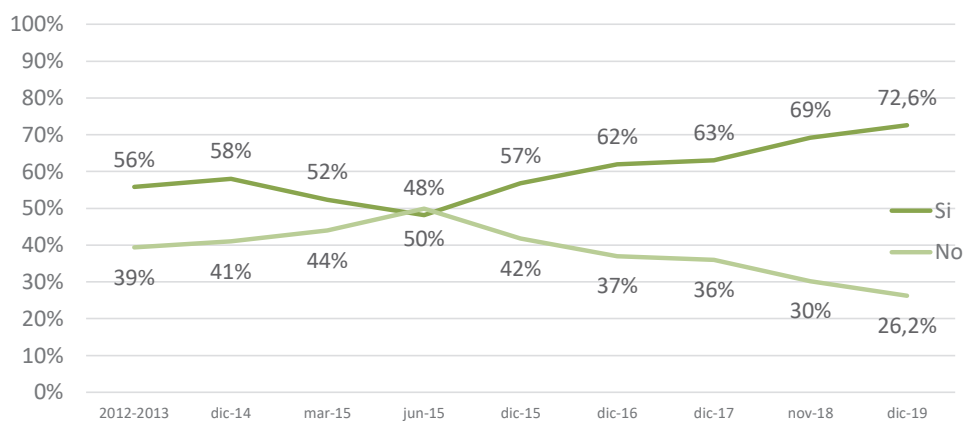
IBES
INSTITUTO BALEAR
DE ESTUDIOS SOCIALES
AVANZADOS

RESULTADOS

Parte III.

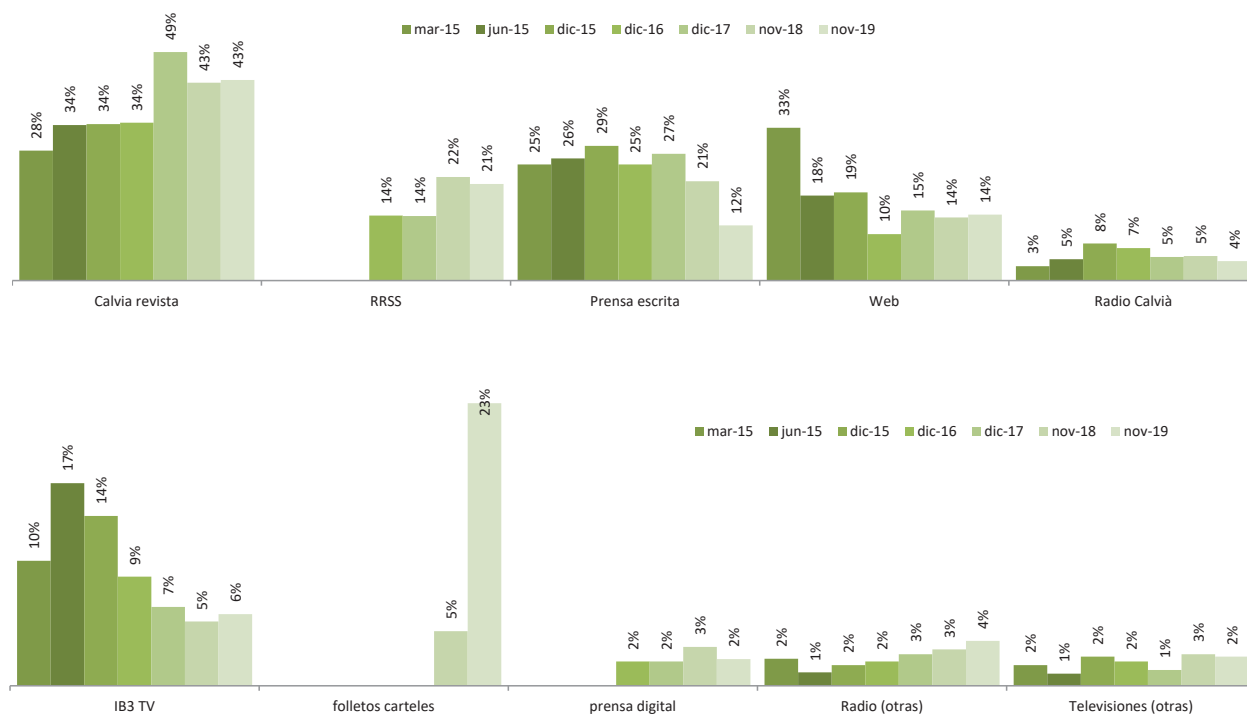
Evaluación de la comunicación institucional

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



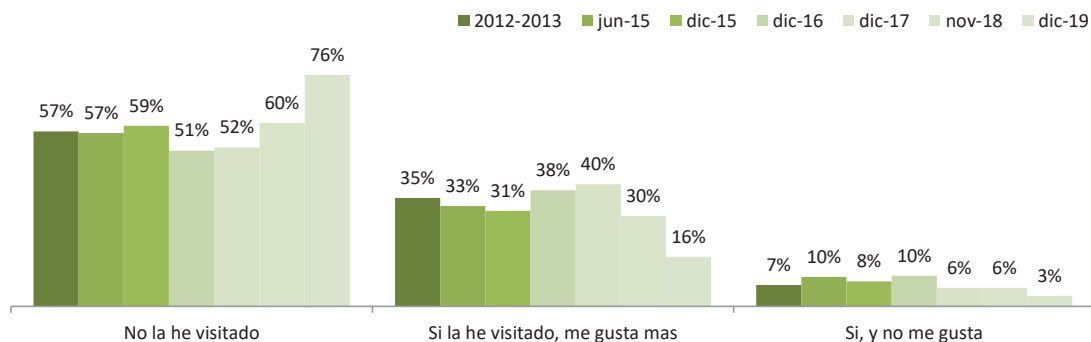
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Si	72,60%	83,40%	58,60%	78,60%	78,50%	67,00%	54,70%	63,10%	89,40%	86,50%	66,10%	73,70%	64,80%	82,80%
No	26,20%	12,10%	41,40%	20,70%	20,80%	32,90%	45,30%	36,40%	9,30%	13,50%	28,20%	26,10%	33,80%	17,10%
NS / NC	1,20%	4,40%		0,70%	0,70%	0,10%	0,10%	0,50%	1,30%		5,70%	0,20%	1,50%	0,10%

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



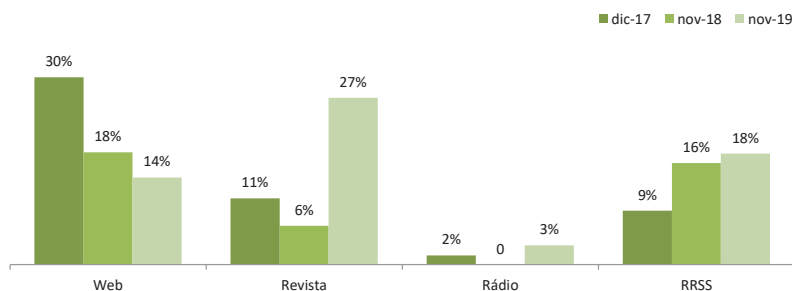
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	14,20%	10,70%	12,90%	24,20%	2,20%	10,20%	1,80%	18,10%	50,00%	22,90%	7,60%	6,00%	18,80%	2,70%
Radio Calvià	4,20%	7,60%		5,70%	6,50%	7,90%	0,20%	0,80%	11,90%	1,90%	0,40%	3,10%	12,60%	2,10%
Radio (otras)	3,70%	6,70%	0,50%	7,00%	0,70%	7,70%	0,40%		0,10%	8,00%	1,40%	0,10%		
IB3 TV	5,90%	8,80%	1,40%	11,20%	2,30%	1,20%	2,60%	4,00%	50,80%	0,80%	3,20%	4,80%		13,00%
Televisión (otras)	2,40%	1,90%		6,20%	1,20%	0,90%	0,40%	1,40%	0,20%	6,90%	2,30%	0,10%		0,20%
Calvià (revista)	43,20%	23,30%	30,60%	60,50%	66,50%	34,40%	14,60%	36,80%	85,80%	46,50%	23,30%	59,10%	66,10%	77,70%
Prensa escrita	11,90%	17,30%	6,60%	13,50%	13,60%	13,90%	8,30%	5,30%	11,20%	18,00%	7,60%	12,80%	10,40%	8,20%
Prensa digital	2,20%	7,00%	0,20%	2,20%	0,30%	5,40%			0,10%	1,00%	2,80%		5,50%	0,50%
"RRSS municipales (Facebook, Twitter, Youtube)"	20,80%	34,90%	30,70%	7,90%	3,30%	32,20%	16,50%	14,80%	3,30%	16,80%	20,60%	42,10%	5,30%	1,40%
Folletos y carteles	23,30%	20,80%	30,80%	18,20%	19,60%	11,20%	53,80%	9,50%		18,70%	43,60%	36,50%	5,10%	18,00%
NS/NC	15,40%	7,40%	23,90%	11,50%	14,30%	15,80%	19,70%	24,80%	7,00%	7,00%	22,10%	21,30%	12,80%	11,80%

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



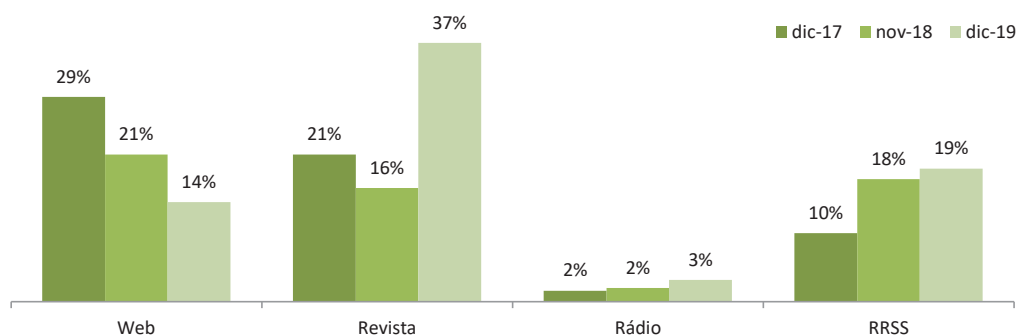
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he visitado	75,80%	62,60%	73,70%	77,70%	95,40%	63,00%	90,40%	74,70%	94,30%	66,40%	79,30%	86,30%	67,30%	94,90%
Si la he visitado, y me gusta su diseño	16,20%	28,50%	17,90%	12,20%	2,90%	28,00%	6,30%	16,40%	1,00%	20,10%	13,10%	9,70%	25,00%	3,30%
Si la he visitado, pero no me gusta su diseño	3,40%	2,70%	5,40%	2,90%	0,80%	2,60%	2,60%	7,90%	0,10%	1,80%	7,00%	3,90%	2,10%	1,70%
NS / NC	4,60%	6,20%	3,00%	7,20%	0,90%	6,40%	0,70%	1,00%	4,60%	11,80%	0,60%	0,10%	5,60%	0,10%

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



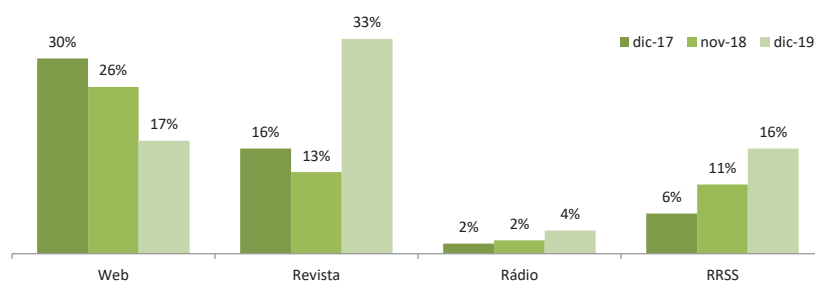
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	13,90%	15,40%	14,00%	15,40%	8,40%	11,90%	4,80%	18,30%	17,50%	20,90%	13,90%	16,40%	11,40%	0,40%
Revista	26,60%	26,60%	12,70%	31,90%	48,90%	5,70%	53,30%	27,80%	9,60%	25,60%	33,40%	15,10%	32,20%	73,30%
Rádío	3,10%	5,80%		5,90%	1,00%	6,60%	1,70%			7,20%		0,20%	0,20%	
RRSS	17,70%	20,30%	30,00%	9,60%	1,10%	21,00%	10,20%	16,40%	0,20%	17,20%	21,40%	33,90%	16,90%	2,70%
NS / NC	38,80%	31,90%	43,40%	37,20%	40,70%	54,70%	29,90%	37,50%	72,70%	29,10%	31,30%	34,40%	39,20%	23,60%

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



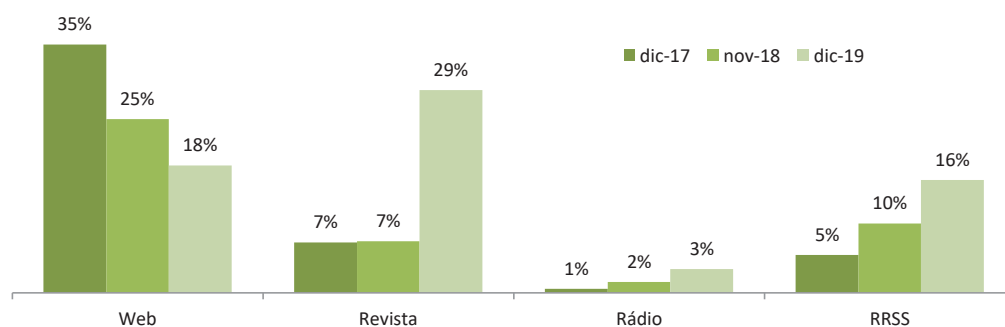
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	14,20%	17,60%	16,00%	12,30%	8,80%	13,30%	4,70%	19,20%	13,50%	19,70%	15,90%	12,30%	24,10%	1,00%
Revista	36,90%	37,50%	16,20%	52,10%	54,90%	16,50%	54,90%	32,80%	63,20%	39,30%	36,70%	20,80%	43,10%	73,60%
Rádío	3,10%	5,80%		5,90%	1,40%	6,70%	1,70%	1,00%		7,20%		0,20%		
RRSS	19,00%	26,30%	32,40%	7,10%	0,60%	27,10%	13,90%	14,50%	0,00%	16,60%	20,30%	41,40%	1,10%	2,70%
NS / NC	26,80%	12,80%	35,40%	22,50%	34,40%	36,30%	24,80%	32,50%	23,20%	17,20%	27,20%	25,20%	31,60%	22,70%

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



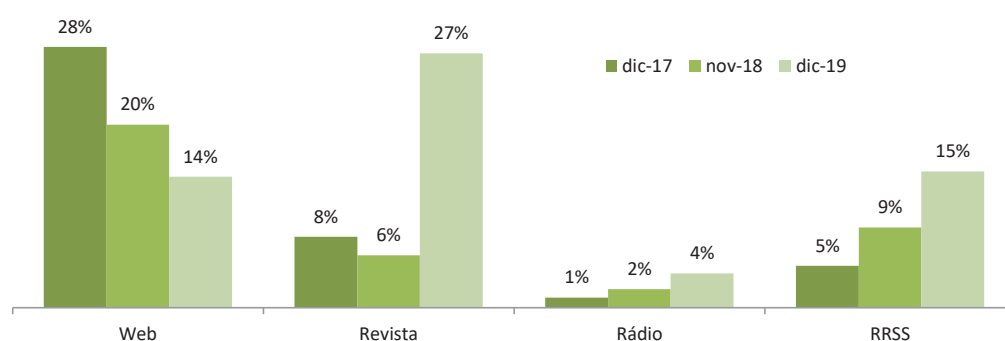
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	17,40%	23,20%	20,50%	14,00%	9,00%	23,00%	8,40%	19,70%	17,80%	18,60%	18,30%	12,00%	26,30%	0,50%
Revista	33,10%	32,70%	15,10%	46,80%	49,20%	8,60%	59,00%	29,00%	58,70%	33,70%	36,40%	19,70%	36,10%	73,30%
Rádío	3,60%	5,80%		7,70%	1,20%	8,60%	1,80%	0,70%		7,60%		0,20%		
RRSS	16,20%	19,00%	29,80%	6,20%	0,30%	17,70%	10,10%	14,60%		20,40%	16,40%	38,00%		2,40%
NS / NC	29,60%	19,30%	34,60%	25,30%	40,20%	42,10%	20,70%	35,90%	23,50%	19,60%	28,90%	30,00%	37,70%	23,80%

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



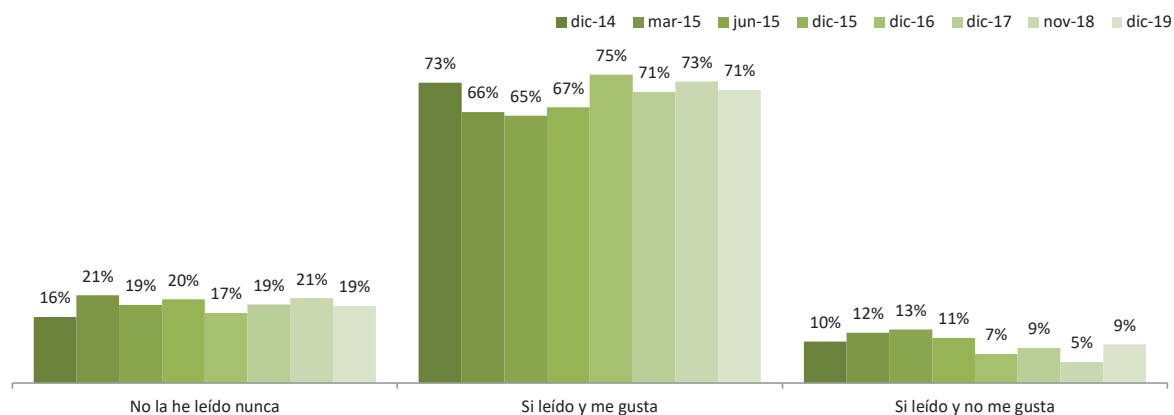
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	18,20%	33,90%	16,80%	13,80%	8,10%	23,70%	6,00%	20,30%	17,70%	22,50%	17,90%	12,10%	23,90%	1,90%
Revista	28,90%	24,80%	14,00%	40,00%	47,70%	3,90%	55,70%	27,10%	57,20%	21,80%	33,40%	23,20%	34,60%	71,60%
Rádío	3,40%	5,80%		7,10%	1,00%	8,20%	1,70%	0,70%		6,90%		0,20%		
RRSS	16,10%	18,10%	30,20%	6,00%	0,10%	20,00%	6,50%	14,50%		20,40%	16,10%	34,60%		2,40%
NS / NC	33,40%	17,40%	39,00%	33,10%	43,10%	44,10%	30,10%	37,30%	25,00%	28,30%	32,60%	29,90%	41,40%	24,00%

Para informarse sobre las siguientes cuestiones, ¿a qué medio de información municipal acude? Otros (plenos municipales, etc.)



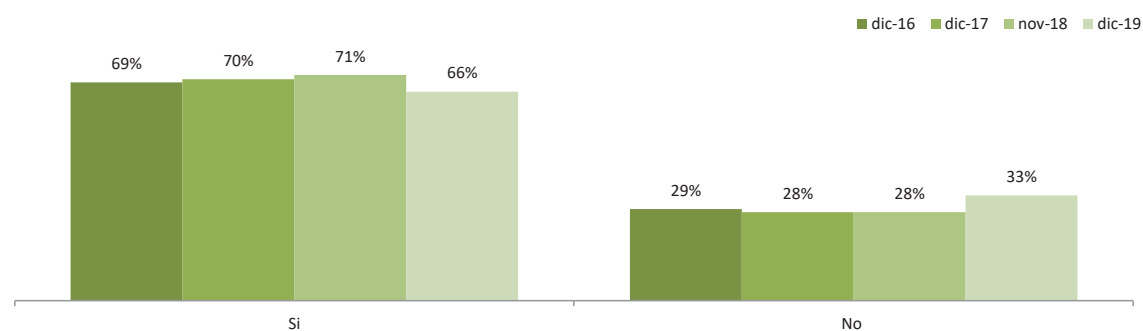
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	14,00%	21,60%	14,20%	11,30%	8,30%	17,50%	4,70%	18,30%	13,30%	18,30%	10,20%	15,70%	23,00%	0,50%
Revista	27,20%	28,50%	12,30%	34,20%	46,40%	3,70%	52,70%	26,70%	8,00%	31,60%	33,50%	18,10%	34,50%	72,50%
Rádío	3,70%	5,80%	0,30%	7,10%	2,20%	8,20%	1,70%	0,70%		7,90%		1,30%		
RRSS	14,60%	12,70%	29,20%	6,00%	0,10%	20,10%	7,80%	14,50%		13,90%	15,60%	33,60%		1,10%
NS / NC	40,50%	31,40%	44,00%	41,30%	43,00%	50,60%	33,10%	39,80%	78,70%	28,30%	40,60%	31,30%	42,50%	25,90%

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



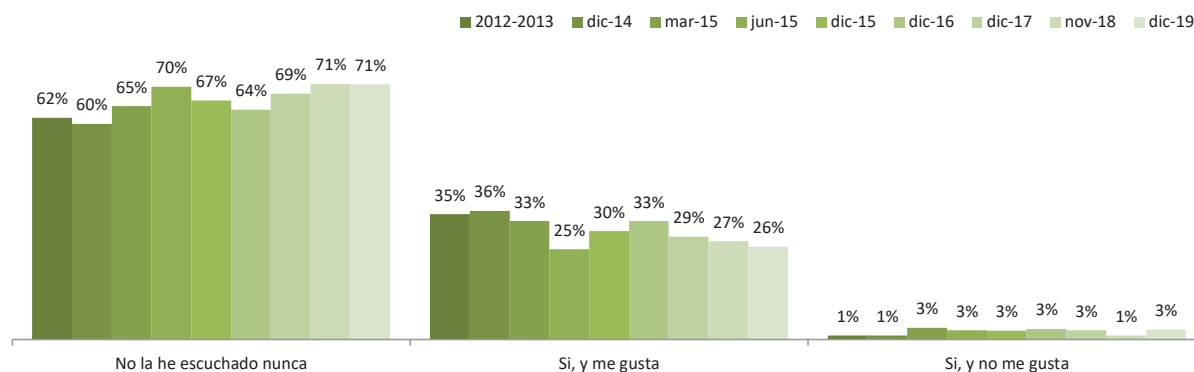
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he leído nunca	18,70%	28,30%	19,40%	15,70%	9,60%	12,50%	12,40%	11,80%	6,00%	16,30%	19,90%	54,90%	29,00%	9,60%
Si leído, me gusta	71,30%	62,70%	62,50%	76,10%	81,40%	75,60%	60,70%	73,10%	92,60%	79,10%	58,40%	39,50%	69,50%	75,70%
Si leído, no me gusta	9,40%	7,80%	17,90%	7,80%	8,50%	10,50%	27,00%	14,60%	1,50%	4,60%	21,40%	4,50%	1,40%	14,00%
NS / NC	0,60%	1,20%	0,30%	0,50%	0,50%	1,40%		0,50%			0,30%	1,10%		0,70%

La revista Calvià, ¿la recibe en su casa ?



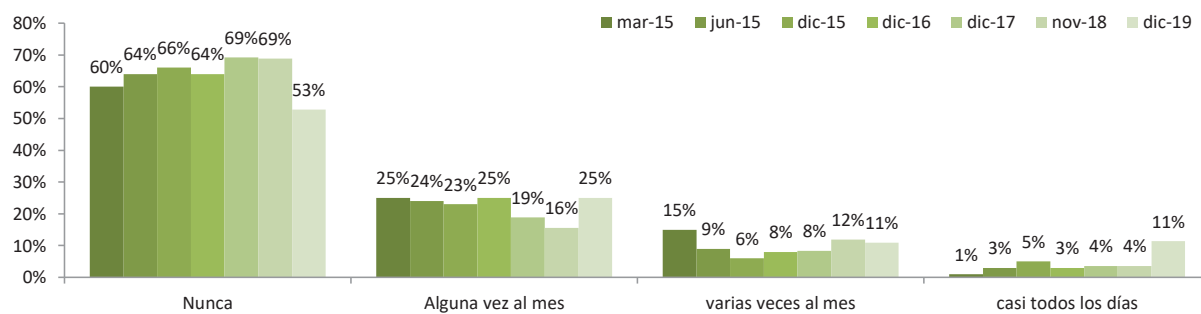
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Si	66,10%	61,10%	55,70%	78,10%	73,90%	57,50%	39,70%	76,50%	88,90%	87,20%	61,60%	48,30%	77,00%	62,00%
No	33,30%	38,20%	44,20%	20,80%	25,50%	42,30%	59,90%	23,50%	11,10%	12,80%	36,70%	51,70%	23,00%	34,70%
NS / NC	0,60%	0,70%	0,20%	1,10%	0,70%	0,20%	0,40%				1,70%			3,30%

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



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he escuchado nunca	71,10%	61,70%	87,90%	62,20%	62,40%	67,00%	70,60%	80,00%	30,80%	82,80%	56,00%	85,40%	86,40%	92,40%
Si la he escuchado y me gusta	25,90%	38,30%	9,70%	34,30%	30,50%	32,70%	13,40%	15,90%	69,20%	16,70%	36,40%	14,20%	13,60%	7,50%
Si la he escuchado pero no me gusta	2,80%		2,50%	3,30%	6,50%	0,40%	15,80%	4,10%	0,00%	0,20%	7,20%	0,40%		0,10%
NS / NC	0,10%			0,20%	0,50%		0,10%			0,30%	0,30%			0,10%

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



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Nunca	52,80%	57,40%	69,40%	39,20%	45,30%	55,00%	43,60%	55,30%	25,80%	71,20%	27,90%	68,70%	98,40%	62,70%
Alguna vez al mes	25,00%	24,30%	22,20%	21,70%	36,10%	17,60%	42,10%	31,80%	16,20%	8,70%	62,00%	14,10%	1,10%	28,70%
Varias veces al mes	10,90%	10,40%	7,70%	11,20%	15,60%	17,20%	12,10%	9,30%	4,90%	7,90%	8,90%	11,30%		7,70%
Casi todos los días	11,40%	7,90%	0,70%	27,80%	3,20%	10,20%	2,30%	3,70%	53,10%	12,20%	1,20%	6,40%	0,50%	0,80%

RESULTADOS

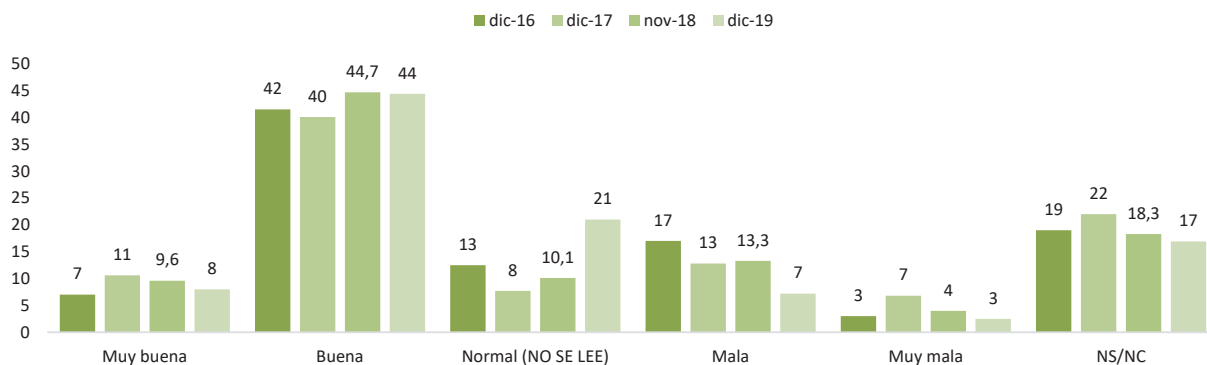
Parte IV. Servicios Municipales específicos

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:

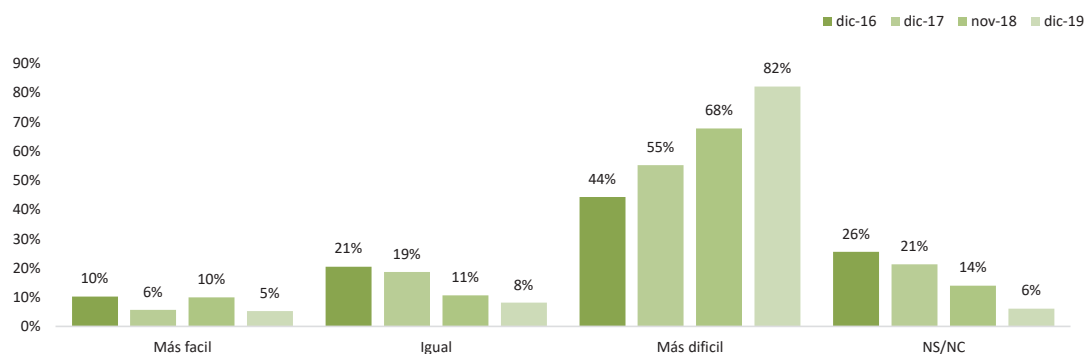
La pregunta es múltiple. Primero se pregunta si conoce o ha oído hablar del servicio de..... Luego se explica en qué consiste. Y luego se pregunta (a todos) si aprueba o suspende la calidad del servicio que reciben o creen recibir. El índice de satisfacción o de aprobados, es el cociente entre aprobados y aprobados + suspendidos (valoran).

¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas este verano 2018?



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy buena	8,00%	16,50%	9,50%	3,20%	2,20%	9,80%	0,90%	9,90%	0,20%	13,70%	3,60%	4,20%	6,30%	15,50%
Buena	44,40%	47,80%	42,80%	42,60%	46,90%	37,40%	26,70%	50,70%	26,70%	28,30%	65,70%	61,30%	66,40%	49,70%
Normal (NO LEER)	21,00%	10,50%	16,80%	34,10%	19,40%	7,10%	36,30%	19,90%	65,20%	37,10%	12,90%	5,40%	6,70%	17,40%
Mala	7,20%	16,10%	1,30%	9,00%	5,00%	11,50%	3,10%	4,70%	2,60%	7,70%	5,00%	11,50%	6,40%	2,40%
Muy mala	2,50%	2,60%	3,00%	2,20%	1,90%	2,30%	5,10%	1,60%	0,10%	0,60%	1,10%	12,10%	0,70%	0,90%
NS/NC	16,90%	6,50%	26,50%	9,00%	24,60%	31,70%	27,90%	13,20%	5,20%	12,60%	11,70%	5,50%	13,50%	14,20%

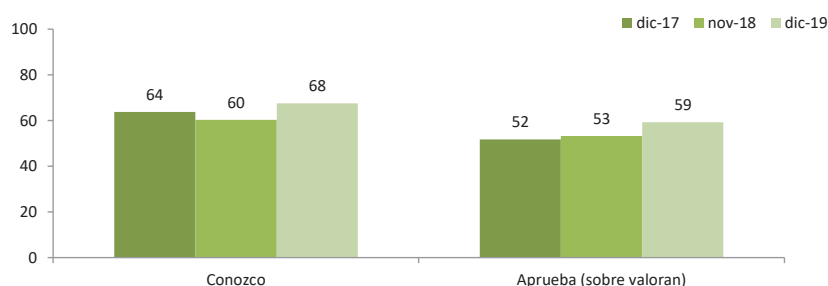
¿Cómo considera que está el acceso a la vivienda actualmente en Calvià respecto de hace unos años?



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Más fácil	10	21,5	12,9	4,6	3,4	14,3	9,4	3	21,4	4,1	6,9	6,2	16,8	9,5
Igual	10,6	9	11,9	9	12,4	8,6	9,6	7,1	19,7	5,7	25,6	8,2	9,7	5,1
Más difícil	67,8	72,6	64,3	74,6	58,1	69,2	65,1	70,4	47,5	80,8	56	75,5	70,3	63,6
NS / NC	14	4,4	10,9	13,4	28,7	14,4	16,8	21,8	11,9	10,1	13,3	10,1	3,2	21,8

Conoce el centro municipal de servicios de Palmanova, ¿cómo lo valora?

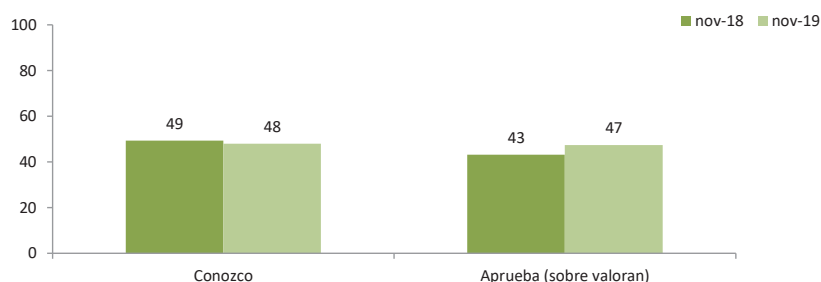
SÓLO PALMANOVA



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	60,2	60	64,3	55,7	46,2					60,2				
No conozco	39,8	40	42,9	43,2	53,7					39,8				
Apruebo	53,2	41,2	41,9	51,9	32,5					53,2				
Suspendo	2,6	2	0,5	1,4	2,8					2,6				
Indice sobre 10	9,5	9,5	9,9	9,7	9,2					9,5				

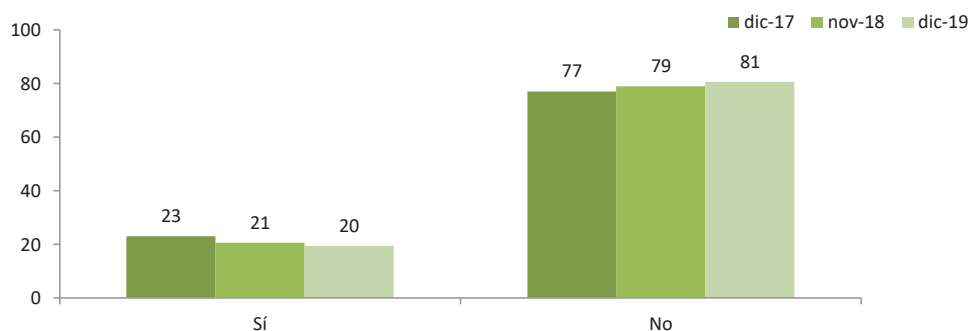
Conoce el centro municipal de servicios de Palmanova, ¿cómo lo valora?

TODAS LAS ZONAS



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	49,3	49,8	44,8	55,7	46,2	34,9	62,1	45,3	60,6	60,2	51,9	36,4	77,9	54,2
No conozco	49,2	48,2	52,9	43,2	53,7	64,3	35,2	53,2	39,4	39,8	41,5	63,6	22,1	46,2
Apruebo	43,1	41,2	41,9	51,9	32,5	32,6	53,9	40,3	55,2	53,2	44,7	32,6	67,4	29,8
Suspendo	1,5	2	0,5	1,4	2,8	0,2	2,6	1,8	3,9	2,6	0,7	2,3	0	0
Indice sobre 10	9,7	9,5	9,9	9,7	9,2	10	9,5	9,6	9,3	9,5	9,8	9,3	10	10

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



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí	19,50%	32,10%	9,50%	27,70%	9,50%	20,40%	12,40%	23,20%	55,80%	42,10%	12,70%	13,20%	7,60%	6,20%
No	80,60%	67,90%	90,50%	72,50%	90,50%	79,60%	88,30%	77,00%	44,20%	57,90%	87,40%	87,00%	92,40%	93,80%



RESULTADOS

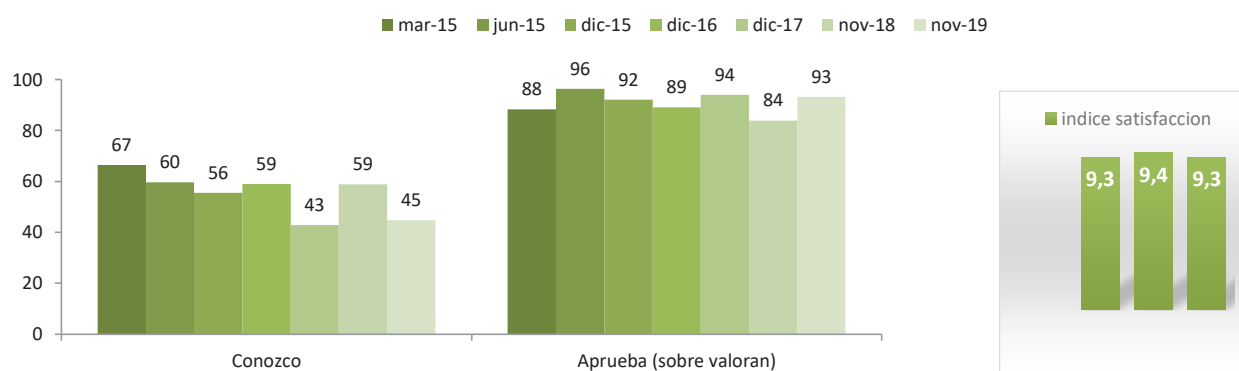
Parte V. Servicios Municipales generales Conocimiento y valoración

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

Nota para interpretar esta serie de ítems:

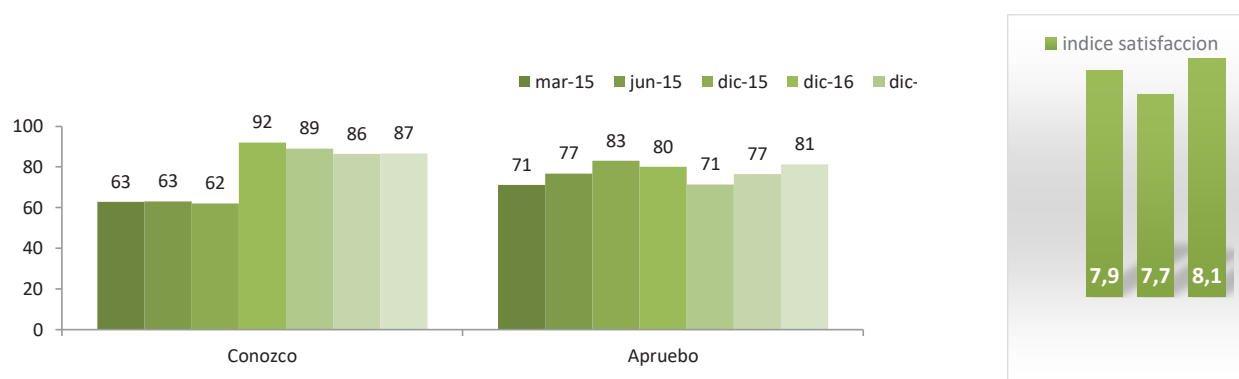
La pregunta es múltiple. Primero se pregunta si conoce o ha oído hablar del servicio de..... Luego se explica en qué consiste. Y luego se pregunta (a todos) si aprueba o suspende la calidad del servicio que reciben o creen recibir. El índice de satisfacción o de aprobados, es el cociente entre aprobados y aprobados + suspendidos (valoran).

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



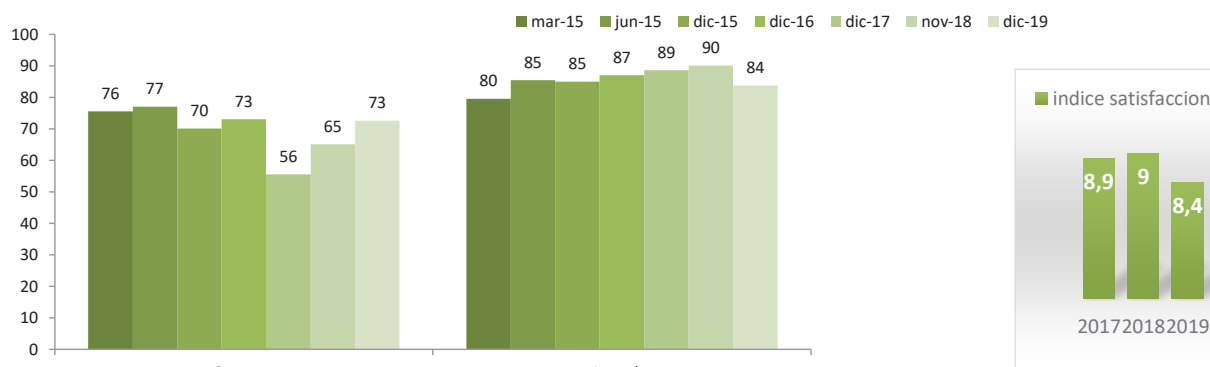
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	44,7	41,5	39,4	60,2	31,3	42,7	23,8	24,8	72,4	62,7	24,5	63,2	55,4	35,9
No conozco	55,2	58,5	60,6	39,8	68,1	57,2	76,1	74,7	27,6	37,3	75,2	36,8	44,6	64,1
Apruebo	93,1	100	88,5	92,3	95,5	97,3	57,6	83,5	97,5	97,1	94,4	83,8	100	94
Suspendo	6,9	0	11,5	7,7	4,5	2,7	42,4	16,5	2,5	2,9	5,6	16,2	0	6
Índice de sobre 10	9,3	10	8,9	9,2	9,6	9,7	5,8	8,3	9,8	9,7	9,4	8,4	10	9,4

Estado de playas y litoral (antes mantenimiento)



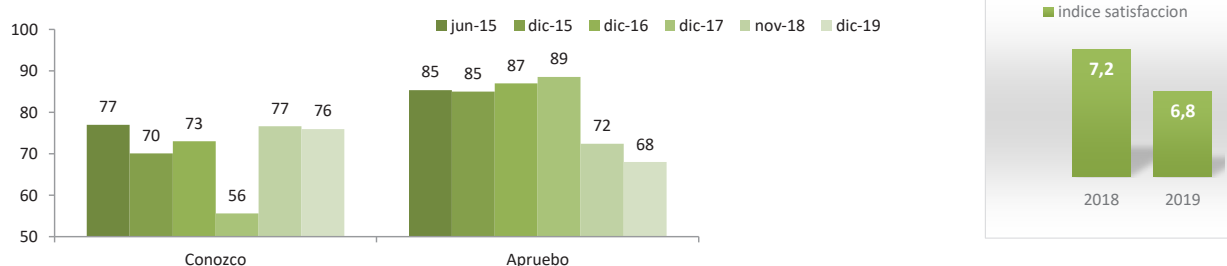
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	86,6	91,9	83,4	88,8	82,7	85,9	73,3	91,8	83,8	93,3	82,4	89	79,7	93,5
No conozco	13,4	8,1	16,6	11,2	17,3	14,1	26,7	8,2	16,2	6,7	17,6	11	20,3	6,5
Apruebo	81,3	58,1	82,3	88,9	92,2	82	87,7	82	99,7	82,7	65,6	74,6	94,5	92,8
Suspendo	18,7	41,9	17,7	11,1	7,8	18	12,3	18	0,3	17,3	34,4	25,4	5,5	7,2
Índice sobre 10	8,1	5,8	8,2	8,9	9,2	8,2	8,8	8,2	10	8,3	6,6	7,5	9,5	9,3

Servicio y conservación de instalaciones culturales.



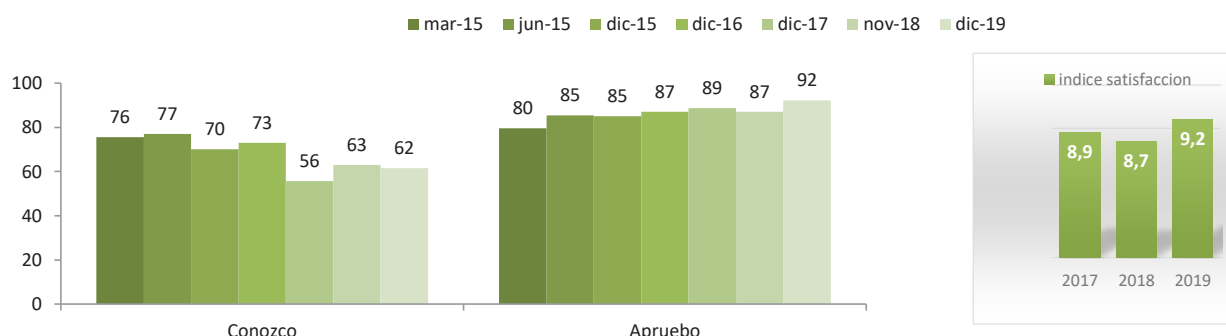
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Lo conozco	72,60%	68,10%	78,20%	72,70%	65,30%	67,00%	54,70%	67,60%	79,00%	71,00%	86,20%	73,90%	56,50%	86,80%
No conozco	27,4	31,9	21,8	27,3	34,7	33	45,3	32,4	21	29	13,8	26,1	43,5	13,2
Apruebo	83,7	75,8	78,1	90,6	96,8	83,9	82,7	88,8	98	97,4	58,7	94,6	66,9	98,2
Suspendo	16,3	24,2	21,9	9,4	3,2	16,1	17,3	11,2	2	2,6	41,3	5,4	33,1	1,8
Índice sobre 10	8,4	7,6	7,8	9,1	9,7	8,4	8,3	8,9	9,8	9,7	5,9	9,5	6,7	9,8

Actividades y ofertas culturales culturales.



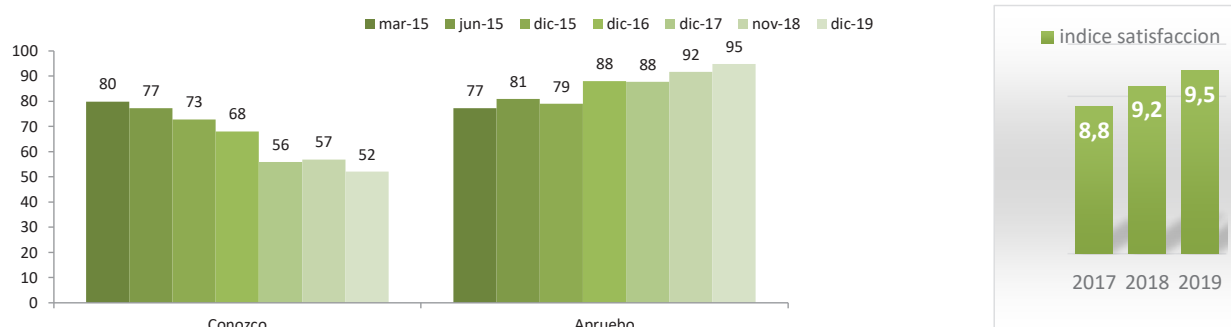
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	75,8	88,8	70,5	83,7	59,3	88,7	66,6	61,4	90,9	76,2	88,6	16,6	55,5	91,2
No conozco	24,2	11,2	29,5	16,3	40,7	11,3	33,4	38,6	9,1	23,8	11,4	83,4	44,5	8,8
Apruebo	68,1	44,2	57,1	79,8	94,6	70	66,7	87,7	96,1	63,7	53	67,8	48,1	80,5
Suspendo	31,9	55,8	42,9	20,2	5,4	30	33,3	12,3	3,9	36,3	47	32,2	51,9	19,5
Índice sobre 10	6,8	4,4	5,7	8	9,5	7	6,7	8,8	9,6	6,4	5,3	6,8	4,8	8

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



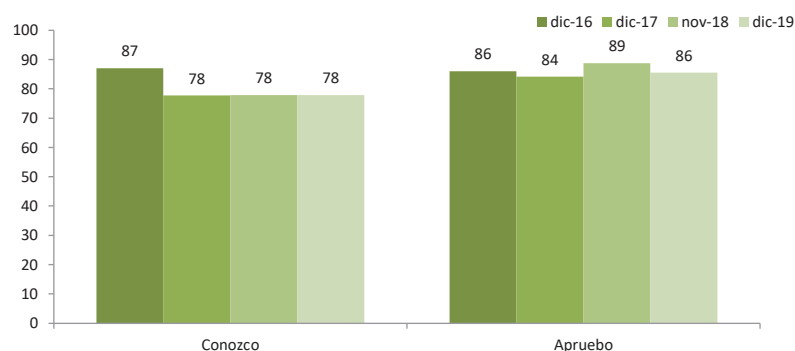
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Lo conozco	61,5	79	61,6	57,3	48,2	66,6	60,4	37	81,8	64,5	67,3	42,3	45,8	64,2
No conozco	38,5	21	38,4	42,7	51,8	33,4	39,6	63	18,2	35,5	32,7	57,7	54,2	35,8
Apruebo	92,2	80,8	94,5	97,1	96,6	92,3	98	54,4	98,1	86	97,9	90,4	91,3	98,8
Suspendo	7,8	19,2	5,5	2,9	3,4	7,7	2	45,6	1,9	14	2,1	9,6	8,7	1,2
Indice sobre 10	9,2	8,1	9,4	9,7	9,7	9,2	9,8	5,4	9,8	8,6	9,8	9	9,1	9,9

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



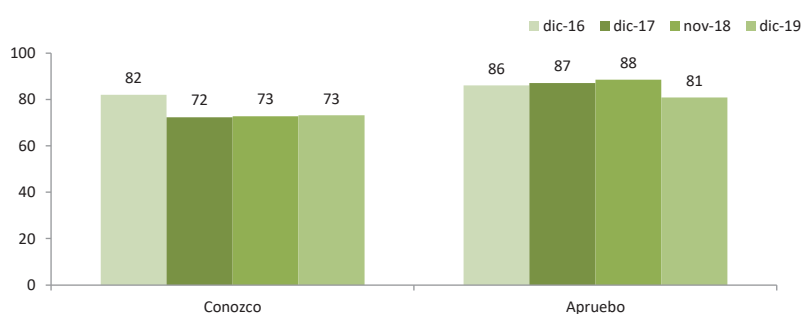
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	52,1	68,2	61,1	46,2	24,5	64,6	40,4	40,9	82	43,1	40,2	73,4	20,3	49,8
No conozco	47,9	31,8	38,9	53,8	75,5	35,4	59,6	59,1	18	56,9	59,8	26,6	79,7	50,2
Apruebo	94,8	94,8	94,8	95,1	92,4	94,3	86	99,5	100	99,4	90,3	91,7	90,7	97,7
Suspendo	5,2	5,2	5,2	4,9	7,6	5,7	14	0,5	0	0,6	9,7	8,3	9,3	2,3
Indice sobre 10	9,5	9,5	9,5	9,5	9,2	9,4	8,6	9,9	10	9,9	9	9,2	9,1	9,8

Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas



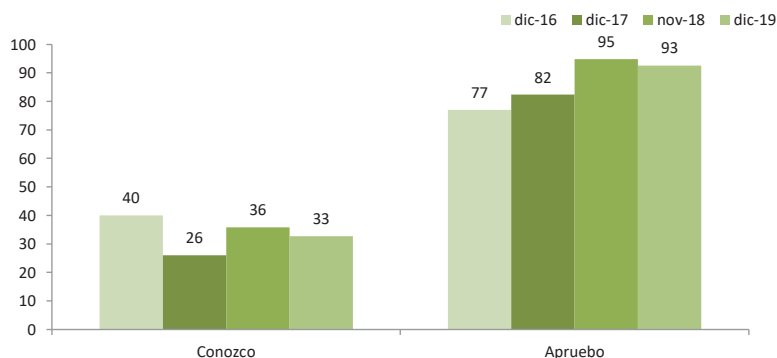
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	77,8	87,1	75,9	80,5	65	66,5	67	67,1	81,5	83,4	82,4	89,9	72,1	87,3
No conozco	22,2	12,9	24,1	19,5	35	33,5	33	32,9	18,5	16,6	17,6	10,1	27,9	12,7
Apruebo	86,5	84,4	80,2	91,7	94,7	89,5	86,6	94,4	97,5	92,4	80	88,9	76,2	68,1
Suspendo	13,5	15,6	19,8	8,3	5,3	10,5	13,4	5,6	2,5	7,6	20	11,1	23,8	31,9
Índice sobre 10	8,6	8,4	8	9,2	9,5	8,9	8,7	9,4	9,7	9,2	8	8,9	7,6	6,8

Actividades y oferta deportiva



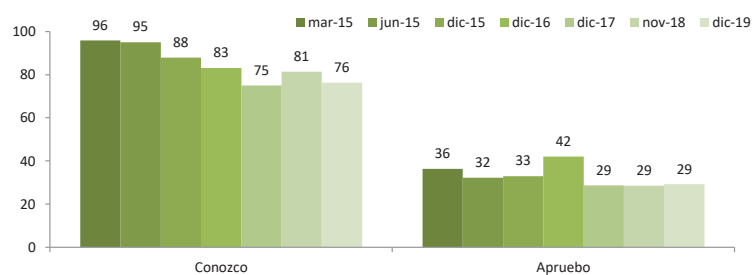
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	73,1	82,7	72,9	75,2	57,6	70	62,6	50,7	85,3	68,4	79,2	86,7	60,9	85,8
No conozco	26,9	17,3	27,1	24,8	42,4	30	37,4	49,3	14,7	31,6	20,8	13,3	39,1	14,2
Apruebo	80,9	89,2	65,4	89,6	96,2	73,3	79,9	95,5	92,5	90,4	79,8	95,9	70,2	55
Suspendo	19,1	10,8	34,6	10,4	3,8	26,7	20,1	4,5	7,5	9,6	20,2	4,1	29,8	45
Índice sobre 10	8,4	8,9	6,5	9	9,6	7,3	8	9,6	9,2	9	8	9,6	7	5,5

Actuaciones sobre el colectivo de jóvenes



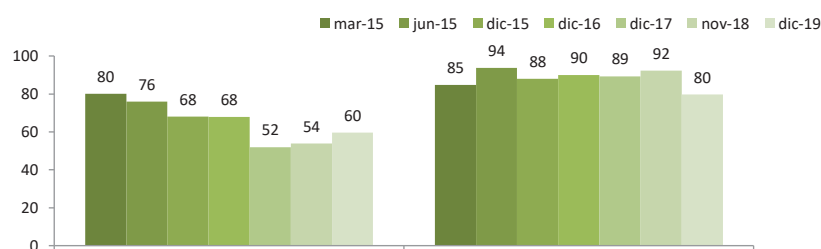
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	32,7	58,5	32,7	27,9	9,9	25,5	11,1	18,5	54,9	28,5	39,9	46,7	36,2	38,4
No conozco	67,3	41,5	67,3	72,1	90,1	74,5	88,9	81,5	45,1	71,5	60,1	53,3	63,8	61,6
Apruebo	92,6	98,4	87,6	93,7	90,5	99,1	43,1	97,3	97,7	95,5	90,9	96	100	96,9
Suspendo	7,4	1,6	12,4	6,3	9,5	0,9	56,9	2,7	2,3	4,5	9,1	4	0	3,1
Indice sobre 0	9,3	9,8	8,8	9,4	9,1	9,9	4,3	9,7	9,8	9,6	9,1	9,6	10	9,7

Transporte Público



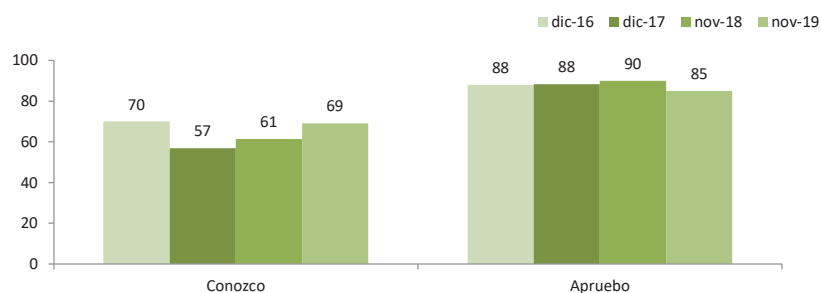
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	76,3	94,9	71,8	73,9	67,4	87,3	82,5	71,8	88,5	74,9	69,7	51,1	76,2	84,1
No conozco	23,7	5,1	28,2	26,1	32,6	12,7	17,5	28,2	11,5	25,1	30,3	48,9	23,8	15,9
Apruebo	29,2	31	20,1	35,3	34,1	31,7	35,9	17,4	66,2	8,2	31,7	30,9	40,1	19,8
Suspendo	70,8	69	79,9	64,7	65,9	68,3	64,1	82,6	33,8	91,8	68,3	69,1	59,9	80,2
Indice sobre 10	2,9	3,1	2	3,5	3,4	3,2	3,6	1,7	6,6	0,8	3,2	3,1	4	2

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



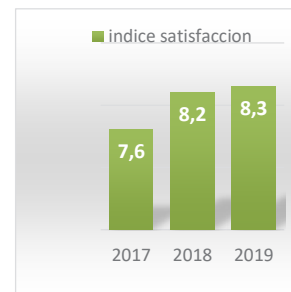
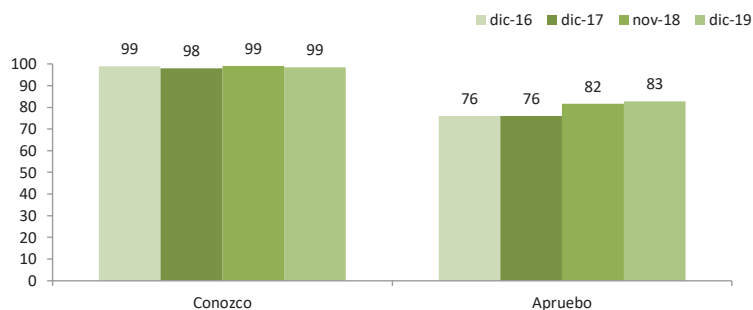
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	59,5	52,9	70,1	60,2	44,2	46,1	74,9	70,1	62,7	55,9	65,9	62,3	30,1	73
No conozco	40,5	47,1	29,9	39,8	55,8	53,9	25,1	29,9	37,3	44,1	34,1	37,7	69,9	27
Apruebo	79,7	94,5	56,8	84,7	98,9	67	90,6	99,1	98,1	72,9	74,7	37,3	100	99,7
Suspendo	20,3	5,5	43,2	15,3	1,1	33	9,4	0,9	1,9	27,1	25,3	62,7	0	0,3
Índice sobre 10	8	9,4	5,7	8,5	9,9	6,7	9,1	9,9	9,8	7,3	7,5	3,7	10	10

Mantenimiento de centros escolares públicos (antes se preguntaba por escoletas y escuelas municipales)



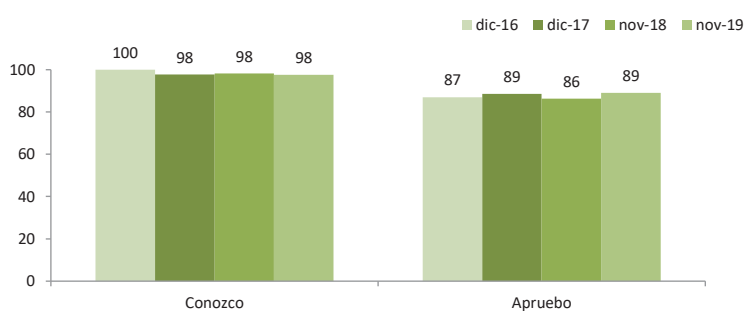
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	69,1	76,1	81,4	64,1	44,4	62	75,6	67	67,3	66,7	78,7	73,1	55,4	72,3
No conozco	30,9	23,9	18,6	35,9	55,6	38	24,4	33	32,7	33,3	21,3	26,9	44,6	27,7
Apruebo	85	74,4	80,1	82,6	91,3	69,9	98,1	89,6	92	76,1	73,9	95,8	85	73,6
Suspendo	15	25,6	19,9	17,4	8,7	30,1	1,9	10,4	8	23,9	26,1	4,2	15	26,4
Índice sobre 10	8,5	7,4	8	8,3	9,1	7	9,8	9	9,2	7,6	7,4	9,6	8,5	7,4

Servicio de limpieza viaria de su zona



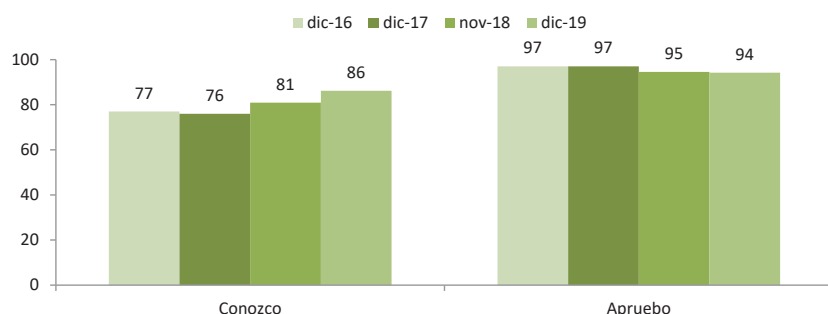
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	99,1	100	99,4	98,4	98,8	99,1	99,4	98,9	100	98,8	99,4	97,6	100	99,4
No conozco	0,6	0	0,6	1	0,4	0,4	0,6	0	0	1,2	0,4	2	0	0
Apruebo	81,7	90	81,8	77,5	80,9	80,3	69,9	83	90,4	78	94,4	85,5	81,5	82,5
Suspendo	18,3	10	18,2	22,5	19,1	19,7	30,1	17	9,6	22	5,6	14,5	18,5	17,5
Índice sobre 10	8,2	9	8,2	7,8	8,1	8	7	8,3	9	7,8	9,4	8,5	8,2	8,3

Servicio de recogida de basuras



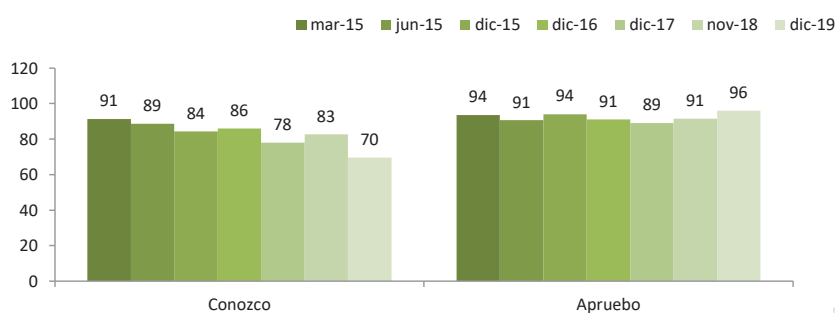
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	98,2	100	98,1	98,2	96,8	99,9	99	98,9	97	97	95,6	97,6	95,2	100
No conozco	1,1	0	1,9	1,5	0,1	0	0,3	0	0	3	3,8	2	0	0
Apruebo	86,4	98	73,4	89,4	92	89,1	70,3	93,6	74,5	83,7	96,1	94,1	95,6	90
Suspendo	13,6	2	26,6	10,6	8	10,9	29,7	6,4	25,5	16,3	3,9	5,9	4,4	10
Índice sobre 10	8,6	9,8	7,3	8,9	9,2	8,9	7	9,4	7,4	8,4	9,6	9,4	9,6	9

La Deixallería de Calvià (punto de recogida selectiva)



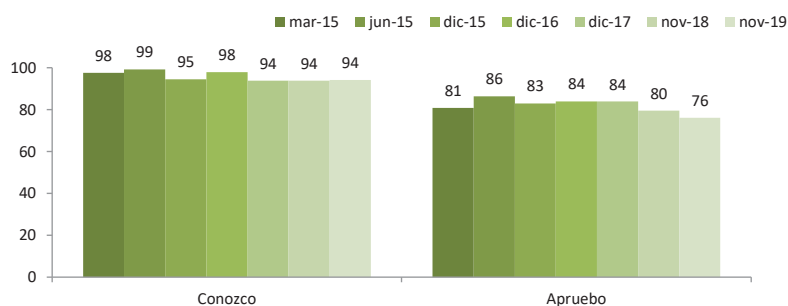
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	80,9	85,6	79,4	79,7	80,7	88,5	94,2	73,9	71,1	74,5	76,2	75,5	63,1	78,8
No conozco	18,3	14,4	19,7	19,5	17,8	11,5	5,5	23,6	28,9	25,5	23,2	23,8	36,9	20,6
Apruebo	94,6	100	87,5	97,5	95,4	97,9	84,5	95,8	96,5	99,4	99,1	81,9	94,9	94,2
Suspendo	5,4	0	12,5	2,5	4,6	2,1	15,5	4,2	3,5	0,6	0,9	18,1	5,1	5,8
Índice sobre 10	9,5	10	8,7	9,8	9,5	9,8	8,4	9,6	9,7	9,9	9,9	8,2	9,5	9,4

Mercados municipales y ferias



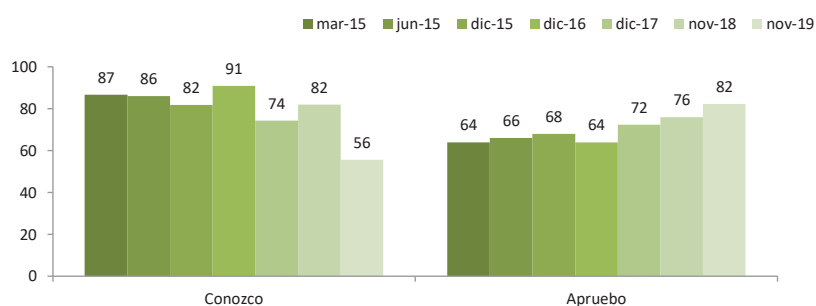
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	82,7	93,4	89,8	74,2	75	83,9	90,8	55,9	86,5	83	84,5	95,2	55,3	85,2
No conozco	17,4	9,2	10,2	24,4	25,1	16,2	9,2	44,9	9,6	20,3	15	3,6	44,7	14,4
Apruebo	91,5	92,3	88	93,1	94,9	92,1	89,3	73,7	88,6	97,4	99,2	84,7	100	97,1
Suspendo	8,5	7,7	12	6,9	5,1	7,9	10,7	26,3	11,4	2,6	0,8	15,3	0	2,9
Índice sobre 10	9,1	9,2	8,8	9,3	9,5	9,2	8,9	7,4	8,9	9,7	9,9	8,5	10	9,7

Policía Local



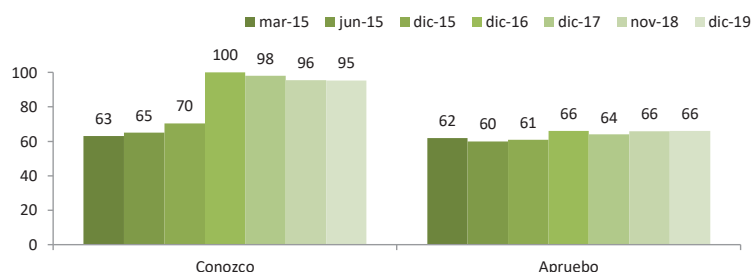
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	94,1	97,6	96,7	90,2	90,4	98,3	91,2	93,6	95,3	90,9	91,6	90,9	99,6	97,9
No conozco	5,9	2,4	3,3	9,8	9,6	1,7	8,8	6,4	4,7	9,1	8,4	9,1	0,4	2,1
Apruebo	76,1	65,1	72,8	83,8	86	84,5	81	90,5	94,8	65,6	66,8	56	93,9	86,2
Suspendo	23,9	34,9	27,2	16,2	14	15,5	19	9,5	5,2	34,4	33,2	44	6,1	13,8
Indice sobre 10	7,6	6,5	7,3	8,4	8,6	8,5	8,1	9,1	9,5	6,6	6,7	5,6	9,4	8,6

Gestión de Impuestos Municipales (oficina municipal de tributos de Palmanova)



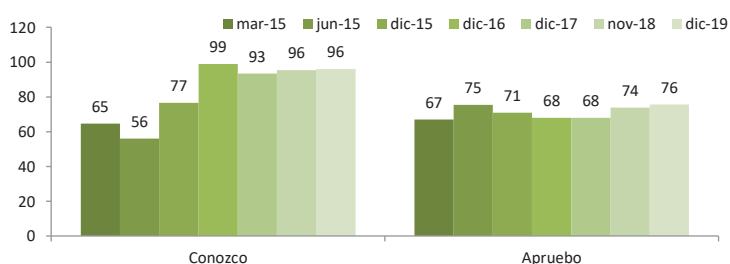
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	55,6	47,6	54,4	61	57,7	82,9	24,6	45,7	85,1	63	27,5	49,1	47,4	54,6
No conozco	44,4	52,4	45,6	39	42,3	17,1	75,4	54,3	14,9	37	72,5	50,9	52,6	45,4
Apruebo	82,4	95,6	78,8	85,7	68,1	90,5	56,9	84,3	77,2	81,1	90,7	73,3	86,6	79,5
Suspendo	17,6	4,4	21,2	14,3	31,9	9,5	43,1	15,7	22,8	18,9	9,3	26,7	13,4	20,5
Indice sobre 10	8,2	9,6	7,9	8,6	6,8	9	5,7	8,4	7,7	8,1	9,1	7,3	8,7	7,9

Mantenimiento de calles, aceras, parques y jardines



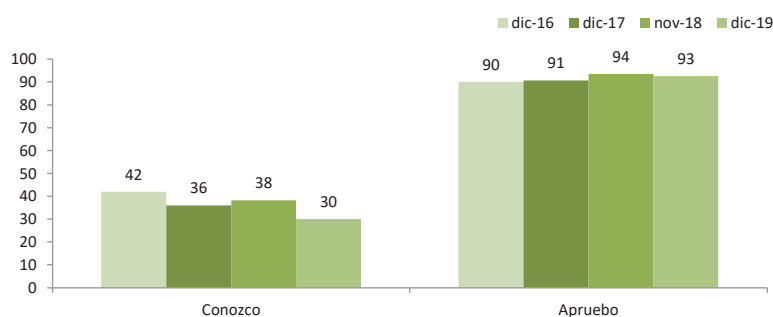
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	95,4	94,6	98,6	94	92,3	95,9	98	96,9	88,9	98,1	93,5	94	86,9	99,2
No conozco	4,6	5,4	1,4	6	7,7	4,1	2	3,1	11,1	1,9	6,5	6	13,1	0,8
Apruebo	66	66	58,6	71,8	70,5	60,8	53,5	65,1	80,5	72,1	49,8	85	72	74,1
Suspendo	34	34	41,4	28,2	29,5	39,2	46,5	34,9	19,5	27,9	50,2	15	28	25,9
Indice sobre 10	6,6	6,6	5,9	7,2	7,1	6,1	5,3	6,5	8,1	7,2	5	8,5	7,2	7,4

Iluminación pública



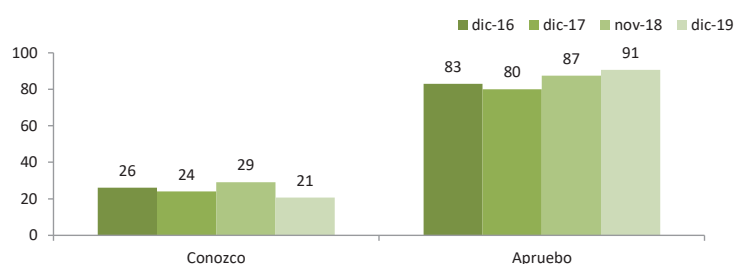
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	96,1	95,6	98,6	95,4	92,4	98,9	97,3	97,2	94,7	98,8	91	93,9	86,9	100
No conozco	3,9	4,4	1,4	4,6	7,6	1,1	2,7	2,8	5,3	1,2	9	6,1	13,1	0
Apruebo	75,6	83,6	69,2	76,8	77,3	72,1	70,1	92,4	84,3	79,3	70,4	78,3	67,5	73,7
Suspendo	24,4	16,4	30,8	23,2	22,7	27,9	29,9	7,6	15,7	20,7	29,6	21,7	32,5	26,3
Indice sobre 10	7,6	8,4	6,9	7,7	7,7	7,2	7	9,2	8,4	7,9	7	7,8	6,7	7,4

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



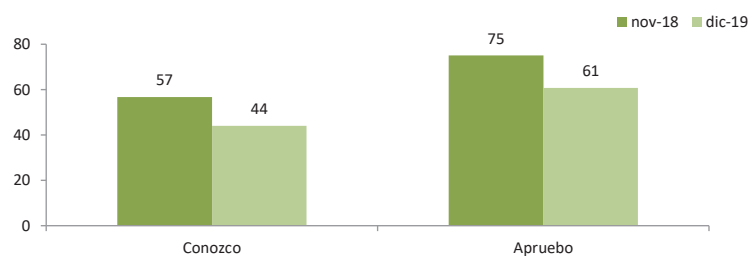
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	30,2	30,4	21,4	30,9	46,9	32,8	13,7	21,2	31,4	34,3	35,9	16,1	40,9	31,2
No conozco	69,8	69,6	78,6	69,1	53,1	67,2	86,3	78,8	68,6	65,7	64,1	83,9	59,1	68,8
Apruebo	92,6	100	81,9	94,3	95,2	96,3	64,3	87,3	98,4	95,7	85,8	99,4	98,3	99,4
Suspendo	7,4	0	18,1	5,7	4,8	3,7	35,7	12,7	1,6	4,3	14,2	0,6	1,7	0,6
Indice sobre 10	9,3	10	8,2	9,4	9,5	9,6	6,4	8,7	9,8	9,6	8,6	9,9	9,8	9,9

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



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	20,6	36,1	9,2	26,9	12,9	26,9	23,2	5,2	52,1	27,1	13,5	5,7	14	8,4
No conozco	79,4	63,9	90,8	73,1	87,1	73,1	76,8	94,8	47,9	72,9	86,5	94,3	86	91,6
Apruebo	90,7	94	84,9	93,1	87,8	93,5	77,1	90,5	97	99	73,5	70,7	97,9	100
Suspendo	9,3	6	15,1	6,9	12,2	6,5	22,9	9,5	3	1	26,5	29,3	2,1	0
Indice sobre 10	9,1	9,4	8,5	9,3	8,8	9,4	7,7	9	9,7	9,9	7,3	7,1	9,8	10

Servicios sociales- bienestar social



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	44	11,7	36,3	47,5	22,4	71	49	21,7	86,5	27,6	21	8,6	5,3	14,6
No conozco	56	88,3	63,7	52,5	77,6	29	51	78,3	13,5	72,4	79	91,4	94,7	85,4
Apruebo	60,8	75	40,5	69,6	79,7	42,9	66,3	92,6	96,5	24,7	48,8	0	100	99,2
Suspendo	39,2	25	59,5	30,4	20,3	57,1	33,7	7,4	3,5	75,3	51,2	100	0	0,8
Indice sobre 10	6,1	7,5	4	7	8	4,3	6,6	9,3	9,7	2,5	4,9	0	10	9,9



RESULTADOS

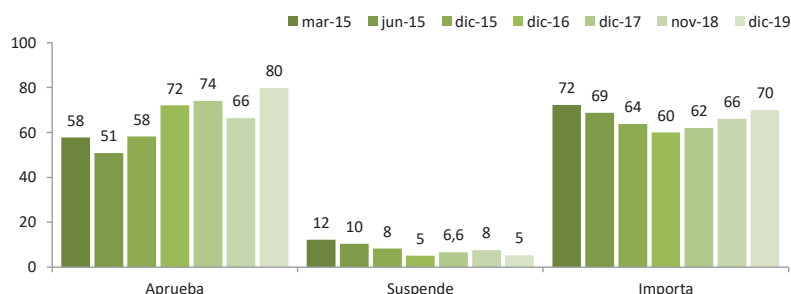
Parte VI. Valoración de los atributos de los servicios de atención a la ciudadanía

Aspectos que podrían mejorar su comunicación/relación con el ayuntamiento.

Nota para interpretar esta serie de ítems:

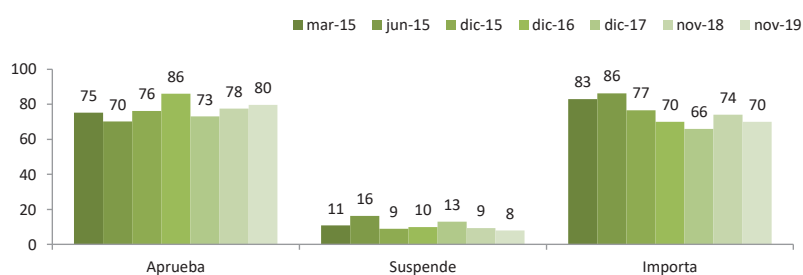
La pregunta es múltiple. Primero se pregunta si aprueba o suspende el atributo que define al conjunto de servicios públicos (atención telefónica en este caso). Luego se pregunta si dicho atributo lo consideran importante o relevante para la calidad del servicio recibido. El ns/nc corresponde a la fuga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

Acceso / atención telefónica



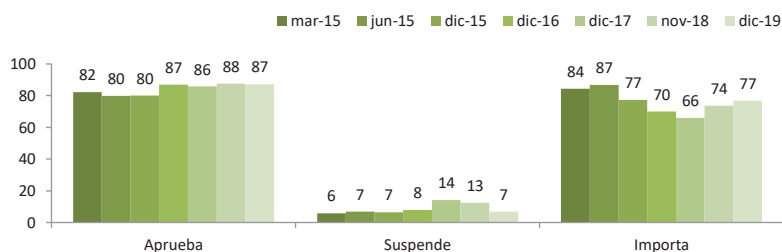
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	79,7	77,4	77,5	82,4	82,6	68,3	71,9	88,7	90,6	79,7	85,8	82,7	76,1	93
Suspende	5,2	5,8	7	4,5	1,4	10,1	13,6	1,4	0,2	5,9	0,1	0,4	12,6	1
Importa	70	69,1	71,6	68	71,5	63,3	53,8	87,2	82,7	73,9	63,1	75,8	67	87,8
No importa	4,9	0,7	4,9	9,1	2,3	4,7	2,6	0,3	5,1	8,8	5,4	1,3	3,4	1,2
Ns/nc	15,1	16,8	15,5	13,1	16	21,6	14,5	9,9	9,2	14,4	14,1	16,9	11,3	6
Indice sobre 10	9,4	9,3	9,2	9,5	9,8	8,7	8,4	9,8	10	9,3	10	10	8,6	9,9

Información que dan los funcionarios



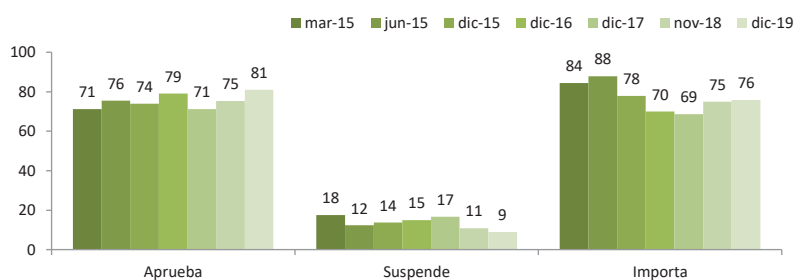
%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	79,7	77,4	77,5	82,4	82,6	68,3	71,9	88,7	90,6	79,7	85,8	82,7	76,1	93
Suspende	8	5,8	8	4,5	1,4	11	13,6	1,4	0,2	7	2	0,4	12,6	1
Importa	70	69,1	71,6	68	71,5	63,3	53,8	87,2	82,7	73,9	63,1	75,8	67	87,8
No importa	4,9	0,7	4,9	9,1	2,3	4,7	2,6	0,3	5,1	8,8	5,4	1,3	3,4	1,2
Ns/nc	12,3	16,8	14,5	13,1	16	20,7	14,5	9,9	9,2	13,3	12,2	16,9	11,3	6
Indice sobre 10	9,1	9,3	9,1	9,5	9,8	8,6	8,4	9,8	10	9,2	9,8	10	8,6	9,9

Amabilidad de los funcionarios



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	87,10%	85,90%	86,60%	86,90%	90,60%	84,90%	91,10%	85,50%	92,60%	83,40%	94,90%	89,30%	76,20%	84,40%
Suspende	7,00%	6,60%	8,50%	6,90%	4,00%	4,90%	4,30%	9,40%	4,50%	11,80%	3,90%	8,40%	16,50%	0,40%
Importa	76,90%	70,90%	82,40%	75,70%	74,70%	70,10%	56,80%	86,30%	86,90%	84,60%	70,70%	86,90%	72,30%	88,70%
No importa	0,80%		1,70%	0,70%	0,10%	2,30%	0,10%	0,60%		0,60%	0,00%	1,20%		0,20%
Ns/nc	5,9	7,5	4,9	6,2	5,4	10,2	4,6	5,1	2,9	4,8	1,2	2,3	7,3	15,2
Indice sobre 10	9,3	9,3	9,1	9,3	9,6	9,5	9,5	9	9,5	8,8	9,6	9,1	8,2	10

Facilidad trámites



%	T	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	> 65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	81	85,5	87,4	85,9	89,6	75	81,5	90,9	88	87,8	92	88,1	80	93
Suspende	7	4,8	4,1	8,7	2,8	6,8	4,3	4,8	7,5	7,6	4,6	8	14	1,6
Importa	75,8	70,9	82,4	71,4	76	70,5	56,9	87,7	88,9	79,3	68,6	87,3	72,2	88,9
No importa	0,2	0	0,5	0,1	0	0,1	0	0	0	0	1	0	0	0
Ns/nc	12	9,7	8,5	5,4	7,6	18,2	14,2	4,3	4,5	4,6	3,4	3,9	6	5,4
Indice sobre 10	9,2	9,5	9,6	9,1	9,7	9,2	9,5	9,5	9,2	9,2	9,5	9,2	8,5	9,8



**Ajuntament de
Calvià Mallorca**

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

IBES
INSTITUTO BALEAR
DE ESTUDIOS SOCIALES
AVANZADOS

ANEXO - 1

Respuestas literales