

# Evaluación de la calidad de servicios mediante encuesta a la ciudadanía, 2021

## Informe de resultados



Ajuntament  
de Calvià

[calvia.com](http://calvia.com)



Institut  
Opinòmetre

|   | Página |
|---|--------|
| Ficha técnica de la encuesta  | 2      |
| 1. Bloque percepción general y COVID19  | 3      |
| 2. Bloque valoración general de la gestión del Ayuntamiento (canales, preferencias) | 7      |
| 3. Bloque información y transparencia   | 14     |
| 4. Bloque servicios municipales   | 29     |
| 5. Bloque datos de segmentación   | 34     |
| Sugerencias para el Ayuntamiento  | 37     |
| Modelo de cuestionario  | 38     |

## ÀMBITO

Municipio de Calvià

## UNIVERSO

Población de Calvià de 16 años y más.

## TAMAÑO DE LA MUESTRA

800 encuestas.

## METODOLOGIA

Entrevista telefónica con soporte informático (CATI).

## PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio estratificado. Los estratos se han formado por la distribución por núcleos de población y por cuotas cruzadas de genero y grupo de edad (la edad se ha dividido en 4 categorías: de 16 a 29, de 30 a 44, de 45 a 64 y de 65 y más años).

## AFIJACIÓN

Aproporcional por núcleos de población.

## PONDERACIÓN

Se han ponderado los resultados en función al tamaño poblacional de cada uno de los núcleos de Calvià.

## ERROR MUESTRAL

Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sig.), y P=Q=50%, el error es del  $\pm 3,46\%$  para el conjunto de la muestra.

## FECHA DE REALIZACIÓN

Del 15 al 30 de noviembre de 2021

## EMPRESA DE TRABAJO DE CAMPO

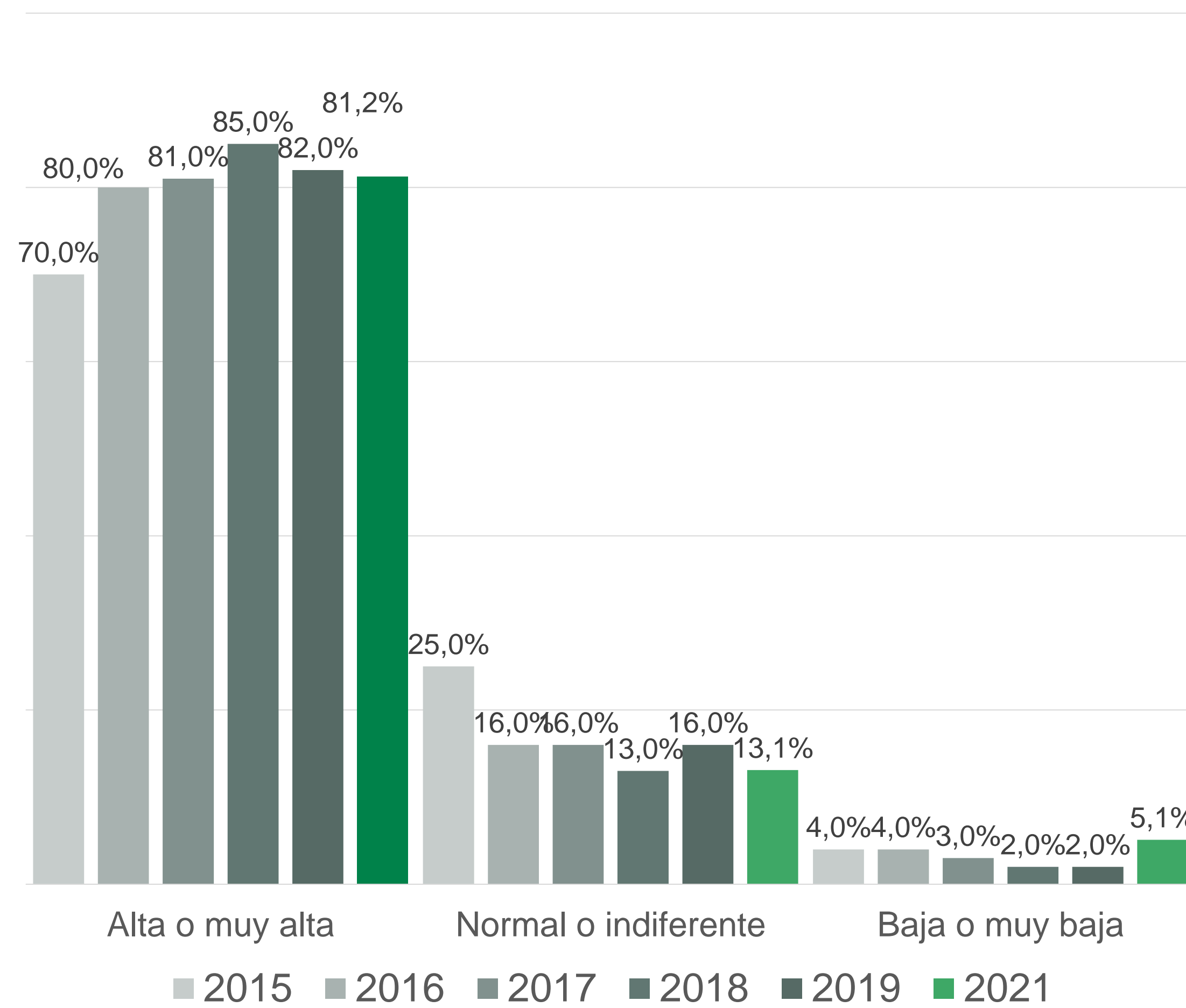
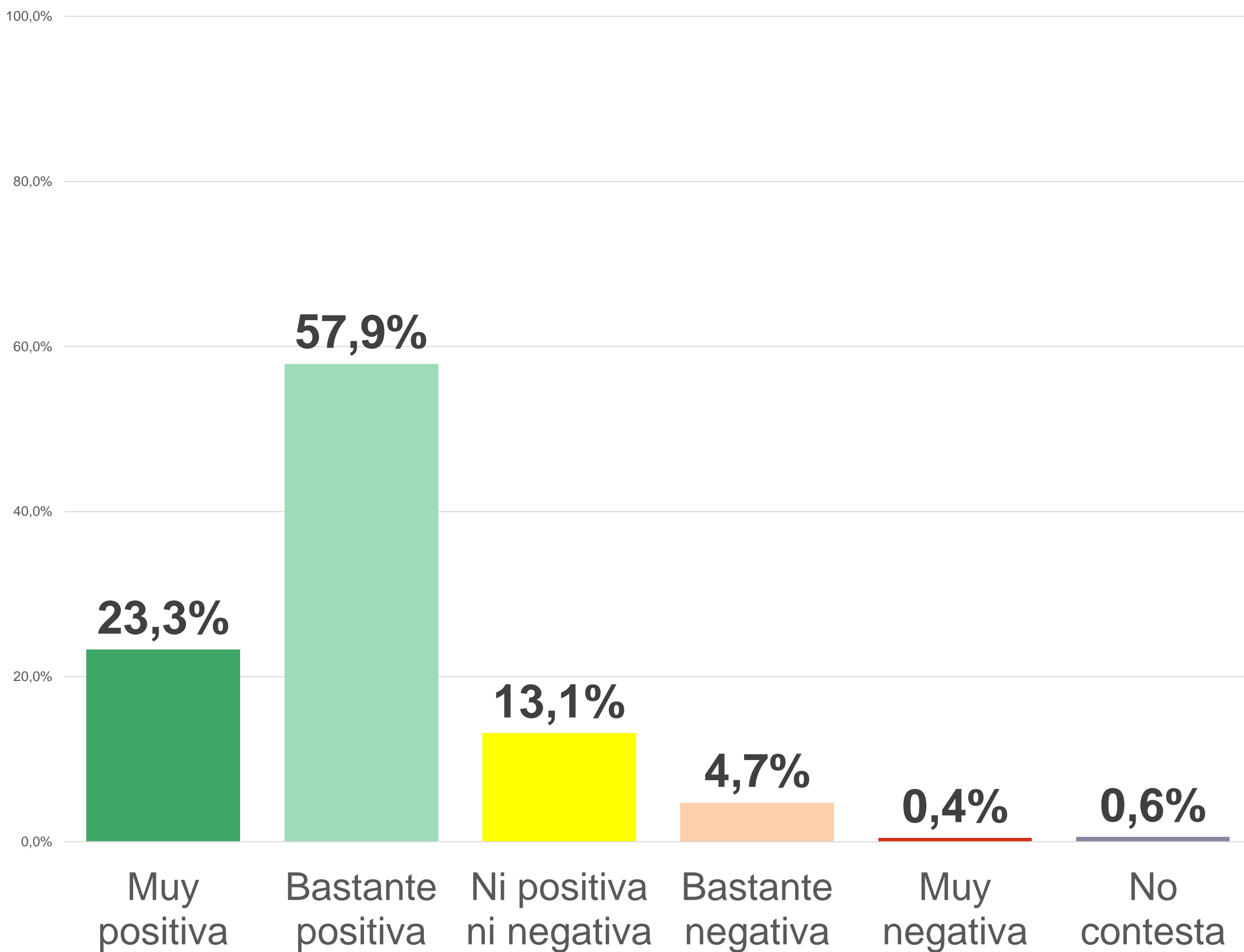
OPINOMETRE

**01**

# **Percepción general y COVID19**

# Calidad de vida en Calvià

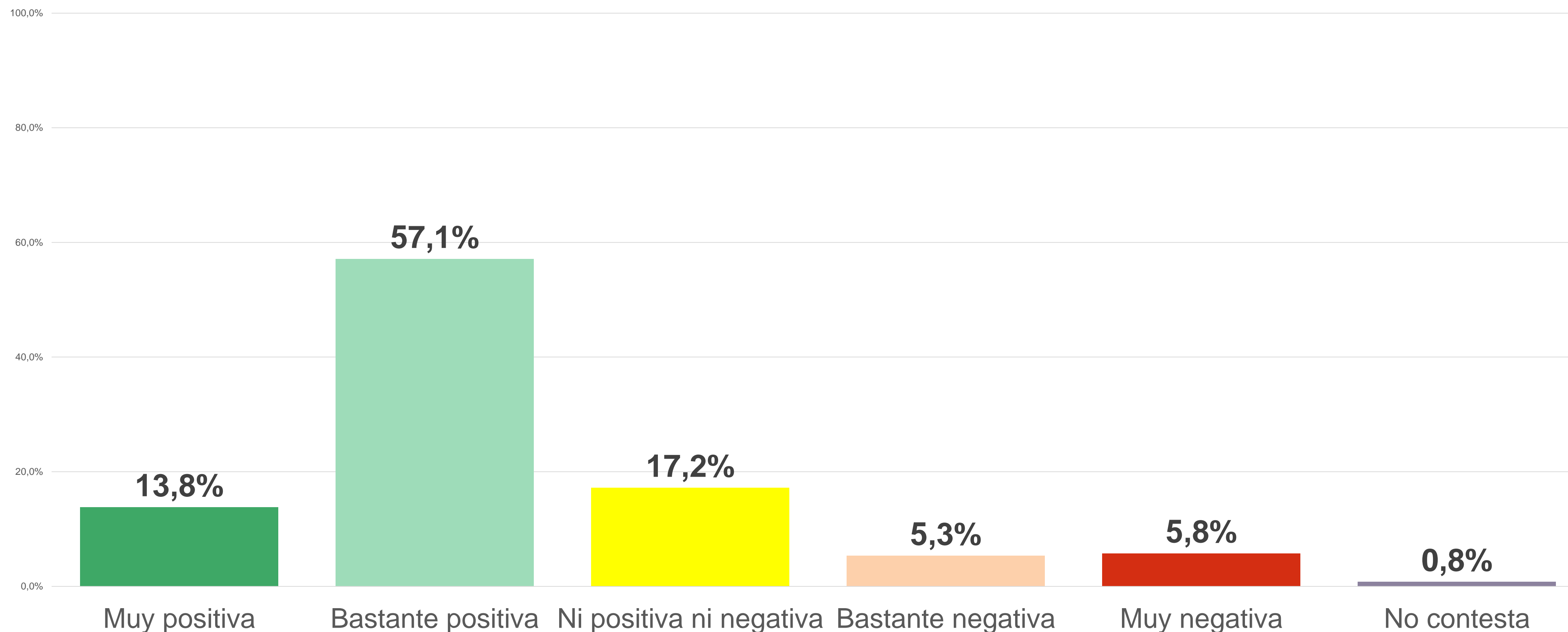
P1. ¿Cómo considera Ud. qué es, en general, la calidad de vida en el municipio de Calvià?



La ciudadanía de Calvià muestra un elevado nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de vida del municipio. Así, el 81,2% de los encuestados/as declaran que la calidad de vida en Calvià es bastante o muy positiva frente al 5,1% que citan que es bastante o muy negativa.

# Actuaciones frente a la pandemia del Covid19

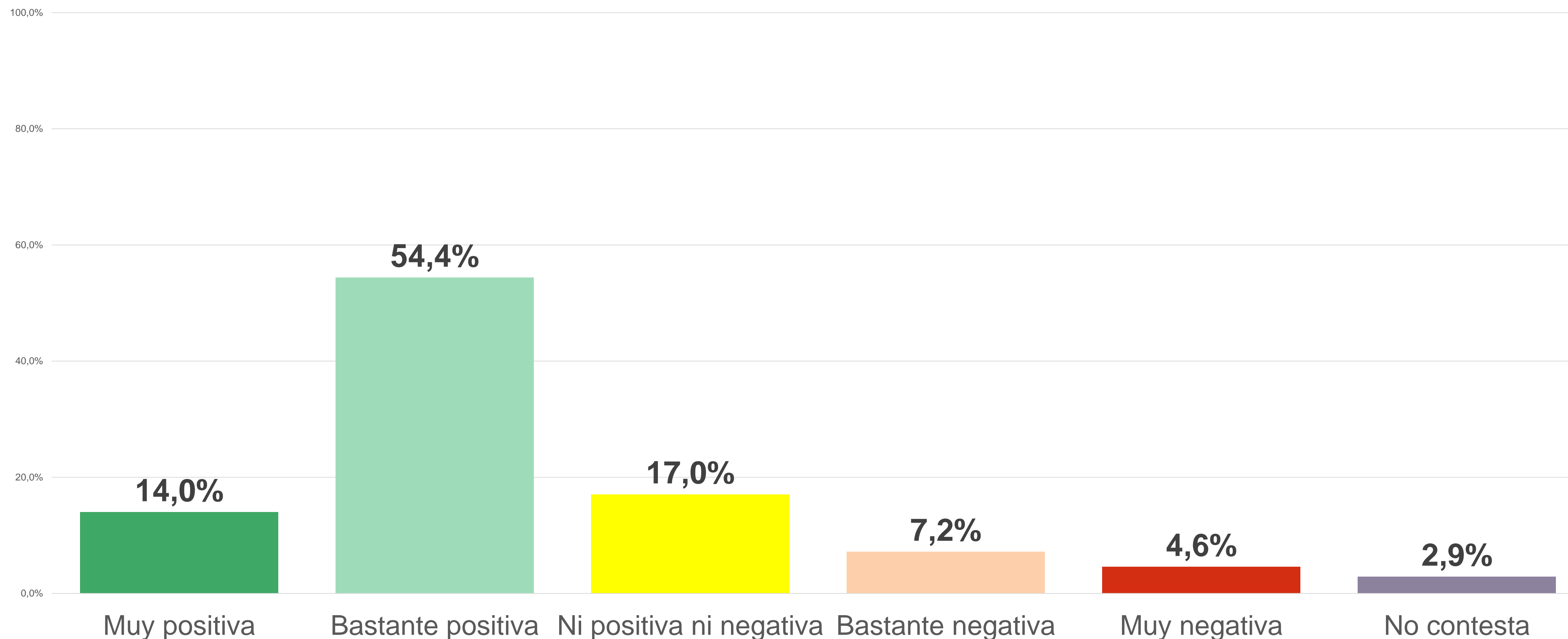
P2. ¿Cómo valora las actuaciones del Ayuntamiento de Calvià en relación a la pandemia del Covid19?



Alta satisfacción de la ciudadanía de Calvià en las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Calvià en relación a la pandemia del Covid19. El 70,9% declaran que están bastante o muy satisfechos/as con las actuaciones frente al 11,1% que citan que las actuaciones han sido bastante o muy negativas.

# Accesibilidad a trámites del Covid19

P3. ¿Cómo valora la accesibilidad y atención para realizar trámites con el Ayuntamiento durante la pandemia?



La accesibilidad y atención para realizar trámites con el Ayuntamiento durante la pandemia es altamente satisfactoria. El 68,4% de la ciudadanía entrevistada la valora bastante o muy positivamente, y sólo el 11,8% de forma bastante o muy negativamente.

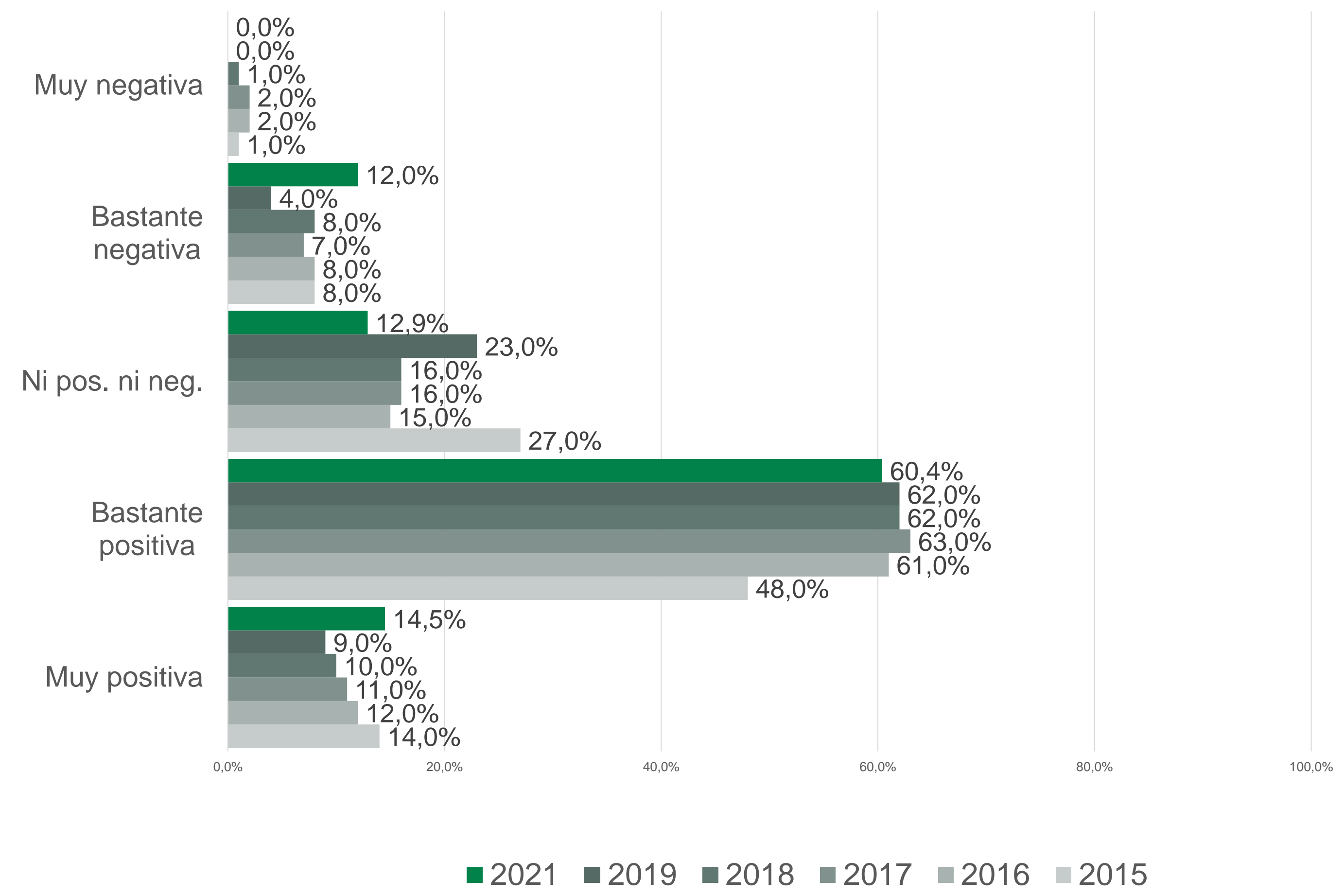
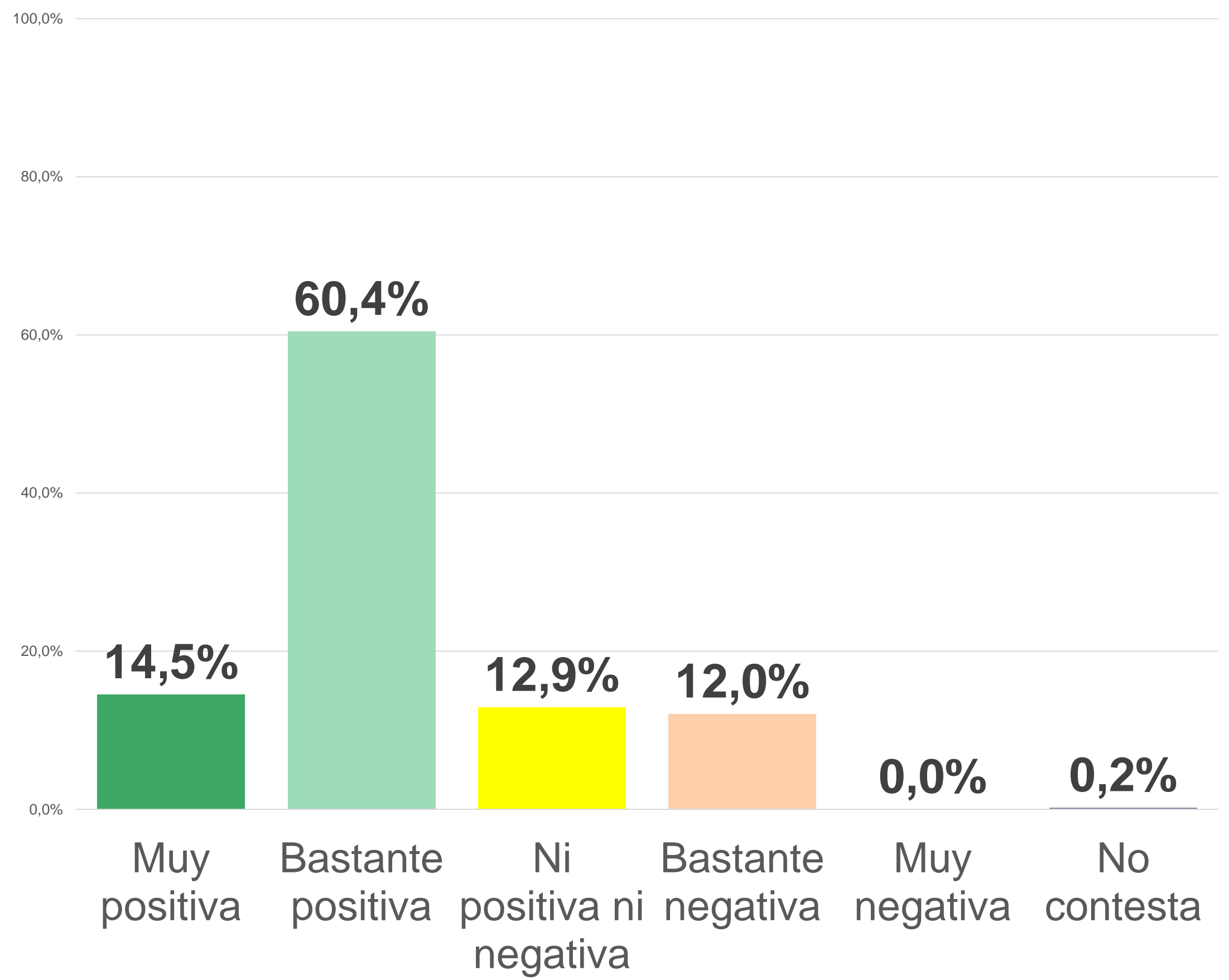
# 02

## **Bloque valoración general de la gestión del Ayuntamiento (canales, preferencias)**



# Imagen de los servicios públicos de Calvià

P4. En general, la imagen que tiene usted sobre el funcionamiento de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià es...

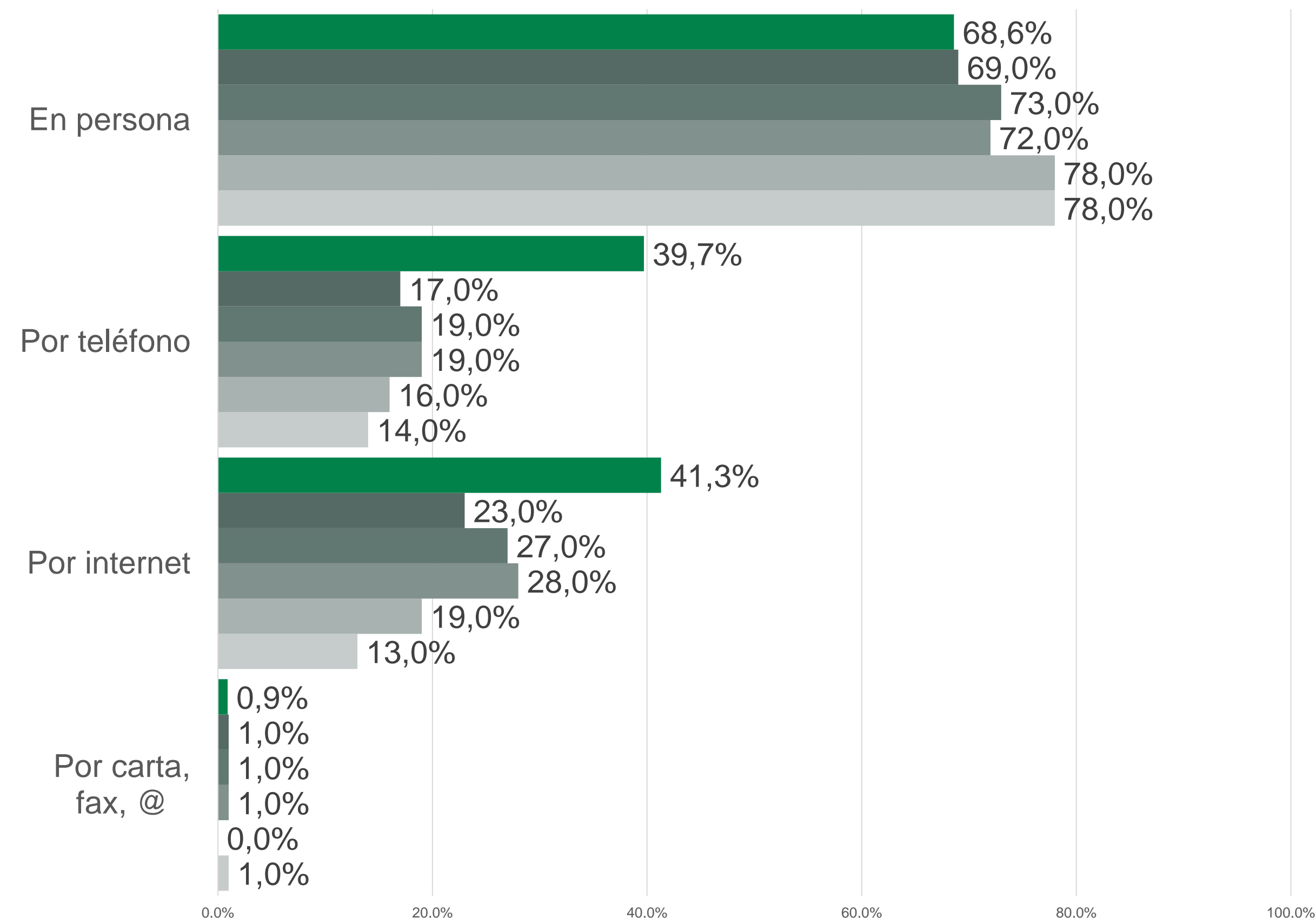
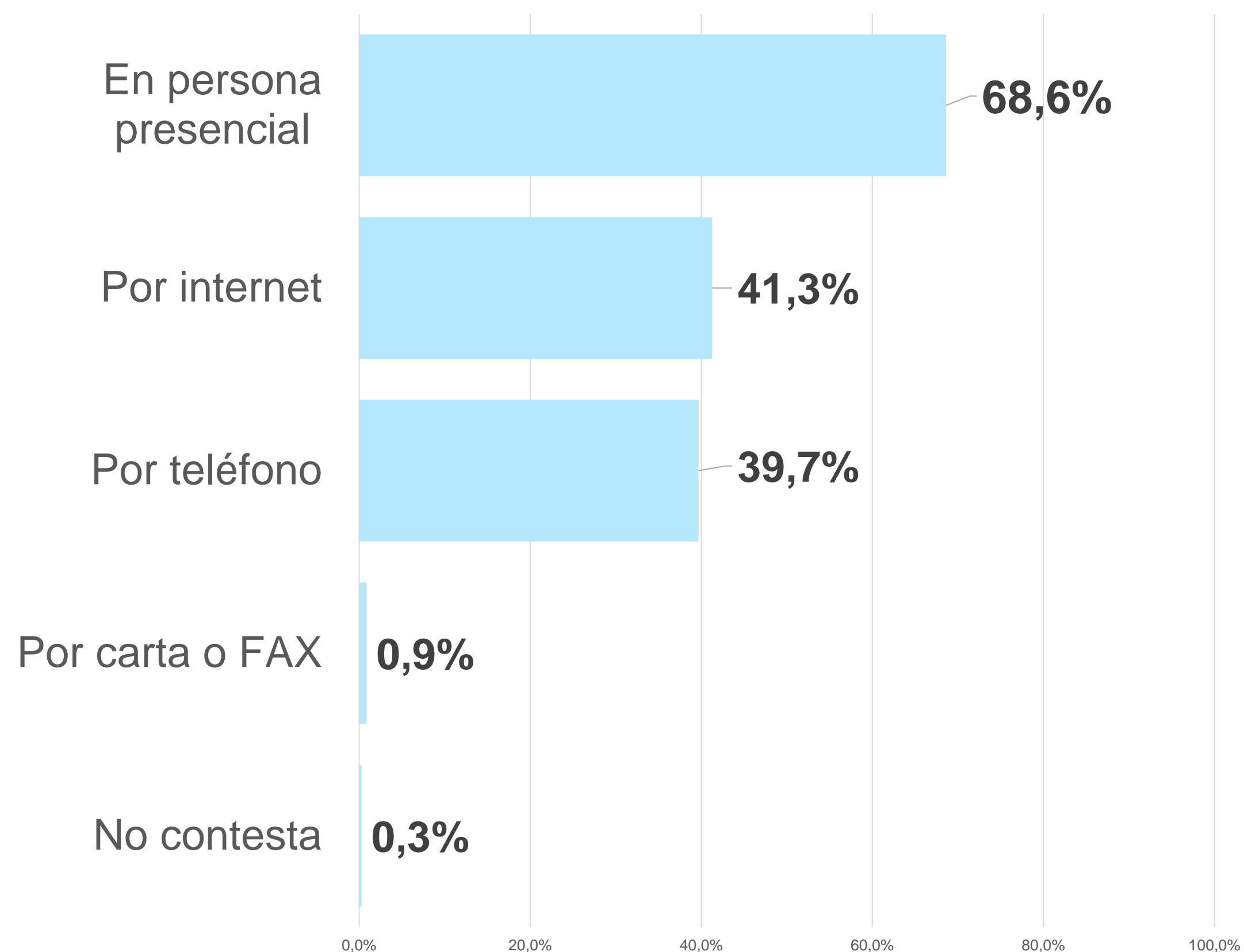


■ 2021 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015

El 60,4% de la ciudadanía entrevistada cita como bastante positiva la imagen sobre el funcionamiento de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià, el 14,5% como muy positiva, el 12,9% ni positiva ni negativa y el 12,0% bastante negativa.

# Realización de gestiones con el Ayuntamiento

P5. Normalmente, ¿Cómo realiza sus gestiones con el Ayuntamiento? (Multirespuesta)

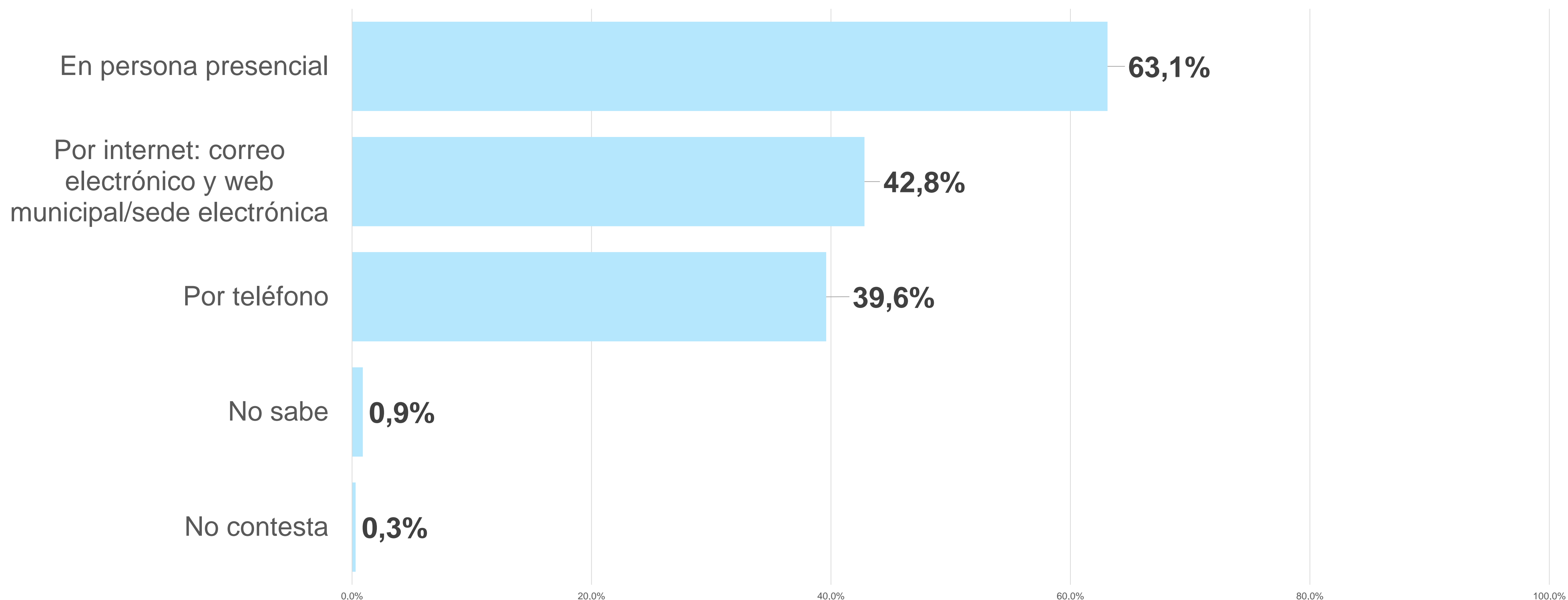


La atención en persona o presencial es la forma mayoritaria citada por la ciudadanía entrevistada para realizar sus gestiones con el Ayuntamiento (68,6%), seguido por internet (41,3%) y por teléfono (39,7%). Con respecto a anteriores ediciones, crece la vía internet y telefónica.

■ 2021 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015

# Realización de gestiones otras administraciones públicas

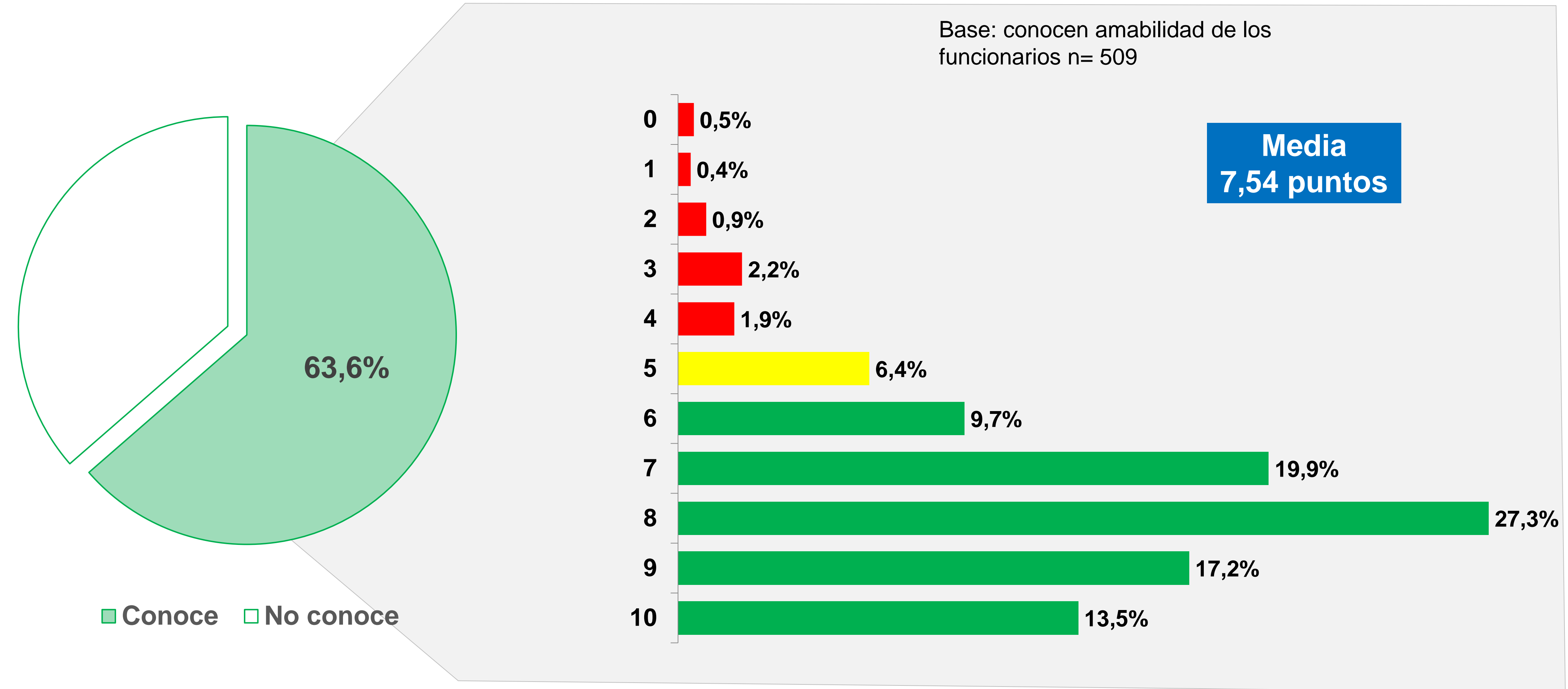
P6. Normalmente, ¿Cómo realiza sus gestiones con otras administraciones públicas? (Multirespuesta)



Las gestiones realizadas con otras administraciones públicas también son realizadas en mayor medida de forma presencial (63,1%), seguido por internet (42,8%) y por teléfono (39,6%).

# Aspectos relacionados con la actividad de los funcionarios

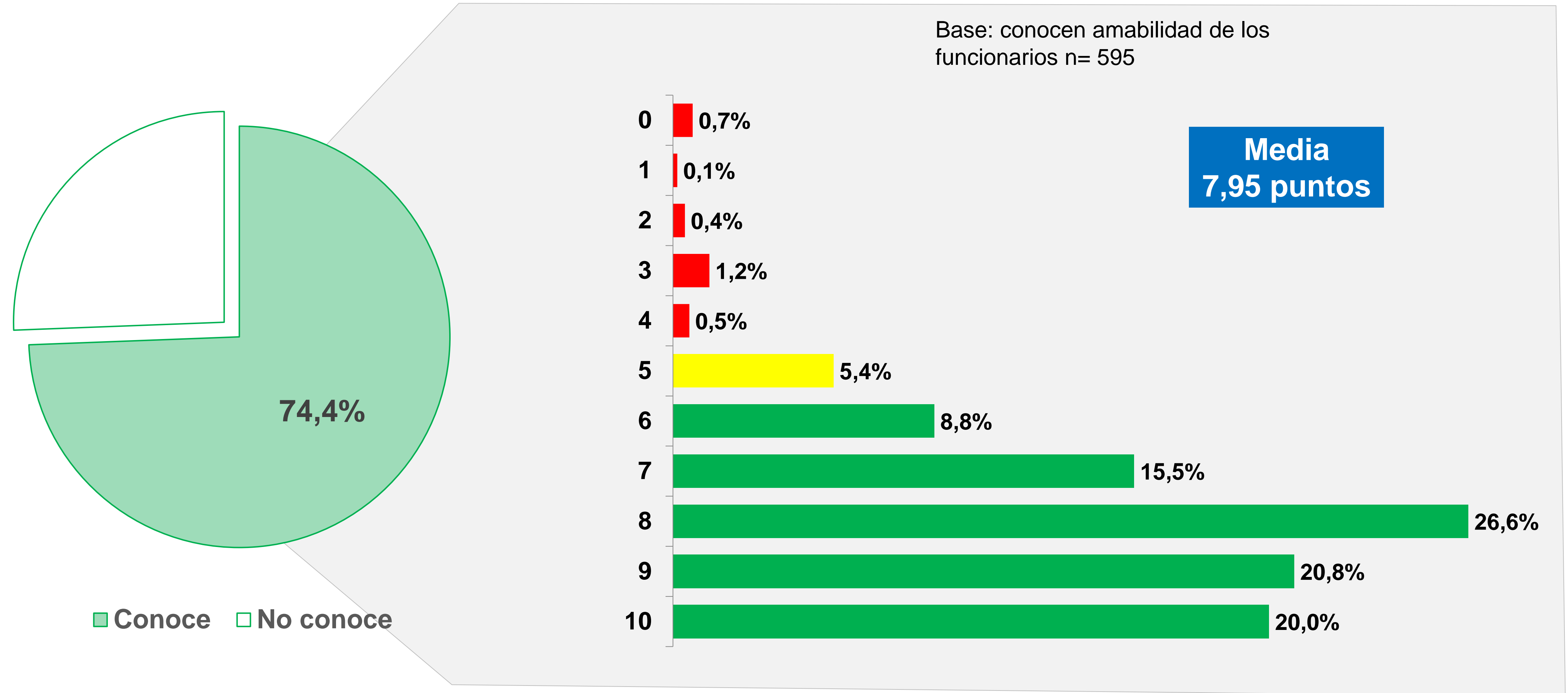
P7. Dígame cómo los valora en una escala de 0 (muy mal) a 10 (muy bien). La información facilitada por los funcionarios



El 63,6% de la ciudadanía entrevistada conoce y valora la información facilitada por los funcionarios y las funcionarias. De los que la conocen, se aprecia una alta satisfacción obteniendo 7,54 puntos de media.

# Aspectos relacionados con la actividad de los funcionarios

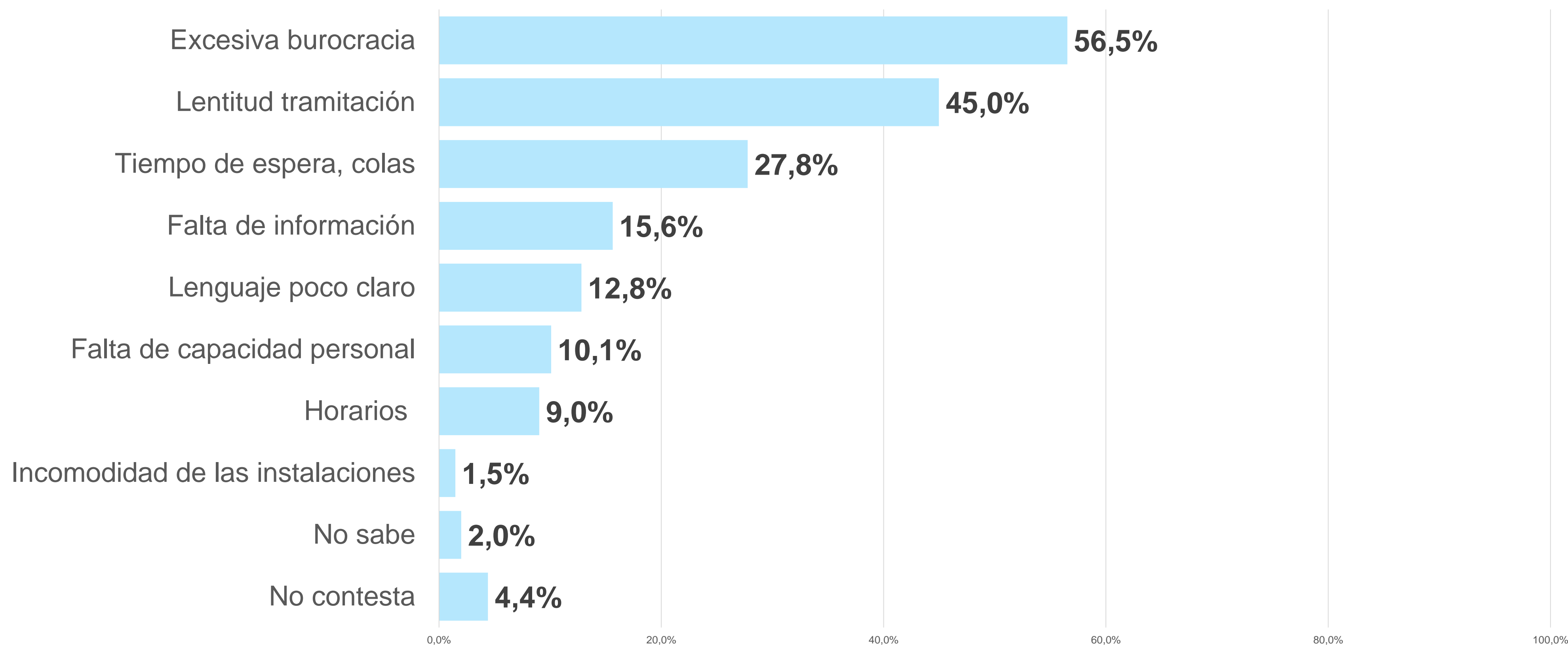
P7. Dígame cómo los valora en una escala de 0 (muy mal) a 10 (muy bien). Amabilidad de los funcionarios



El 74,4% de la ciudadanía entrevistada conoce la amabilidad de los funcionarios. De los que la conocen, se aprecia una alta satisfacción obteniendo 7,95 puntos de media.

# Principales problemas cuando realiza una gestión

P8. ¿Me podría señalar cuáles son los principales problemas que tiene cuando realiza una gestión? (Multirespuesta)



La excesiva burocracia es el principal problema que tiene la ciudadanía entrevistada cuando realizan una gestión (56,5%), seguido de la lentitud en las tramitaciones (45,0%), el tiempo de espera, colas (27,8%), la falta de información (15,6%), un lenguaje poco claro (12,8%), la falta de capacidad personal (10,1%), los horarios (9,0%) y la incomodidad de las instalaciones (1,5%).

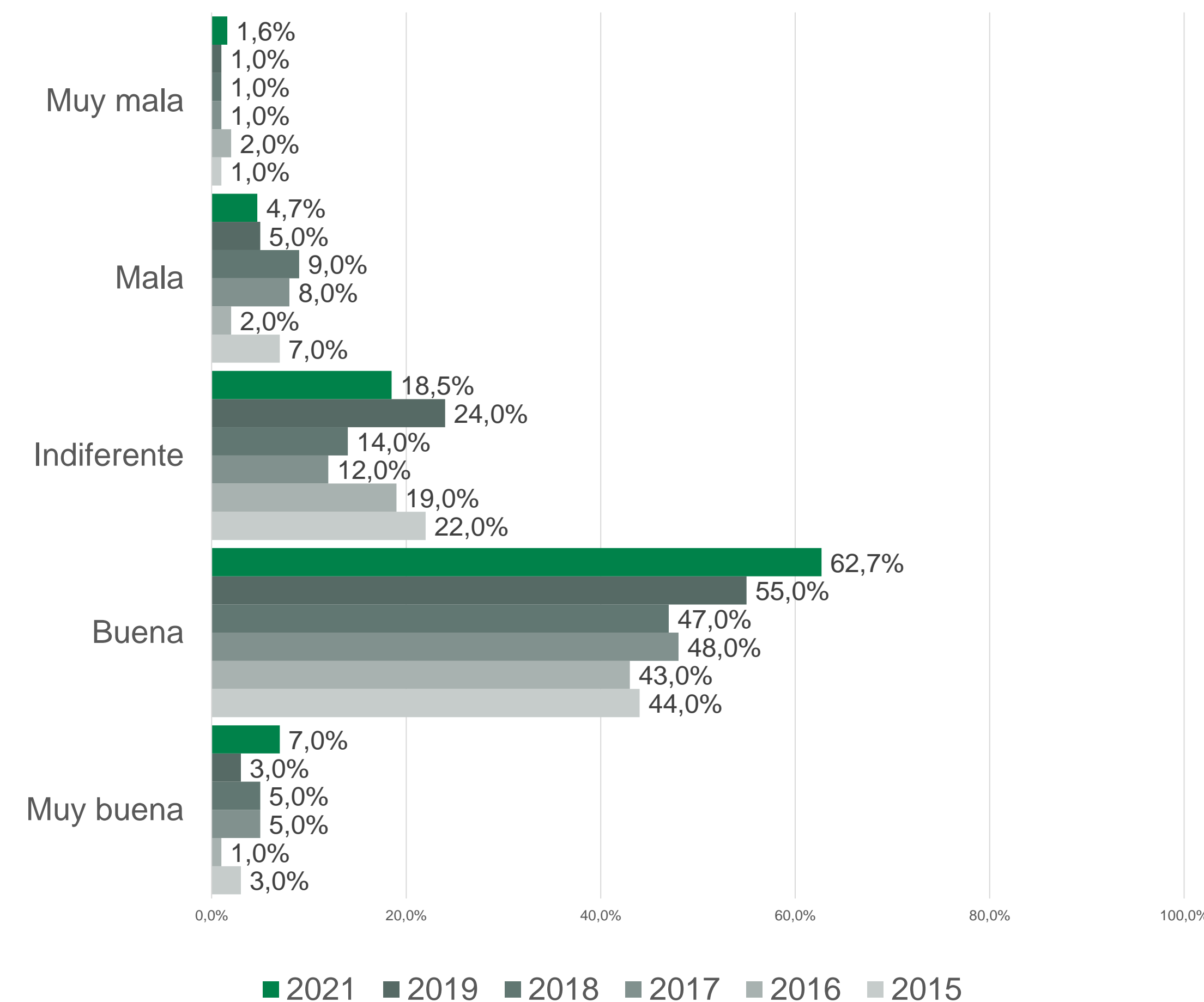
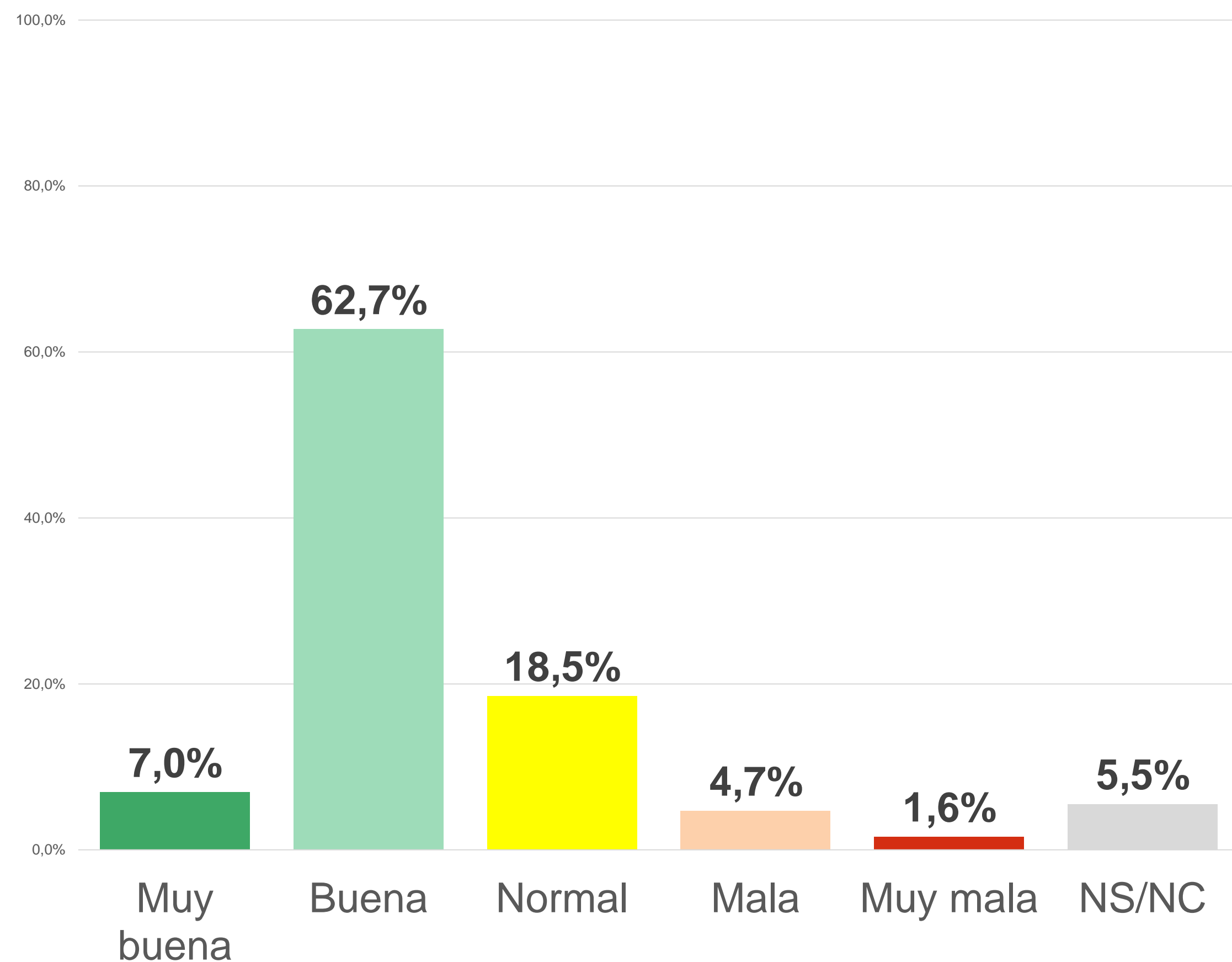


# 03

## **Bloque información y transparencia**

# Transparencia en la gestión del Ayto

P9. ¿Considera que la transparencia en la gestión del Ayuntamiento de Calvià es...?

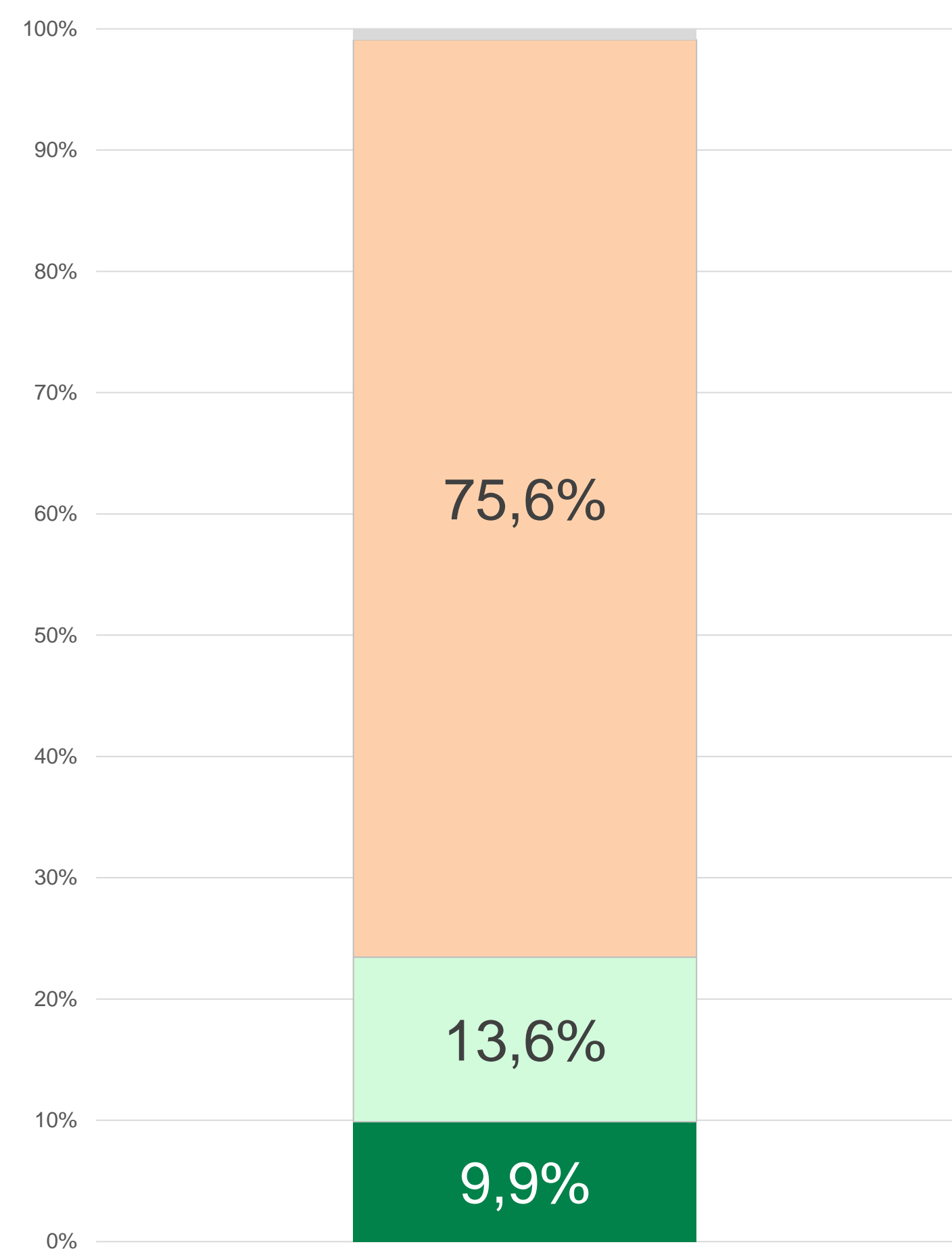


El 62,7% de la ciudadanía entrevistada cita como buena la imagen sobre la transparencia en la gestión del Ayuntamiento de Calvià, el 7,0% como muy buena, el 18,5% normal, el 4,7% mala y el 1,6% muy mala

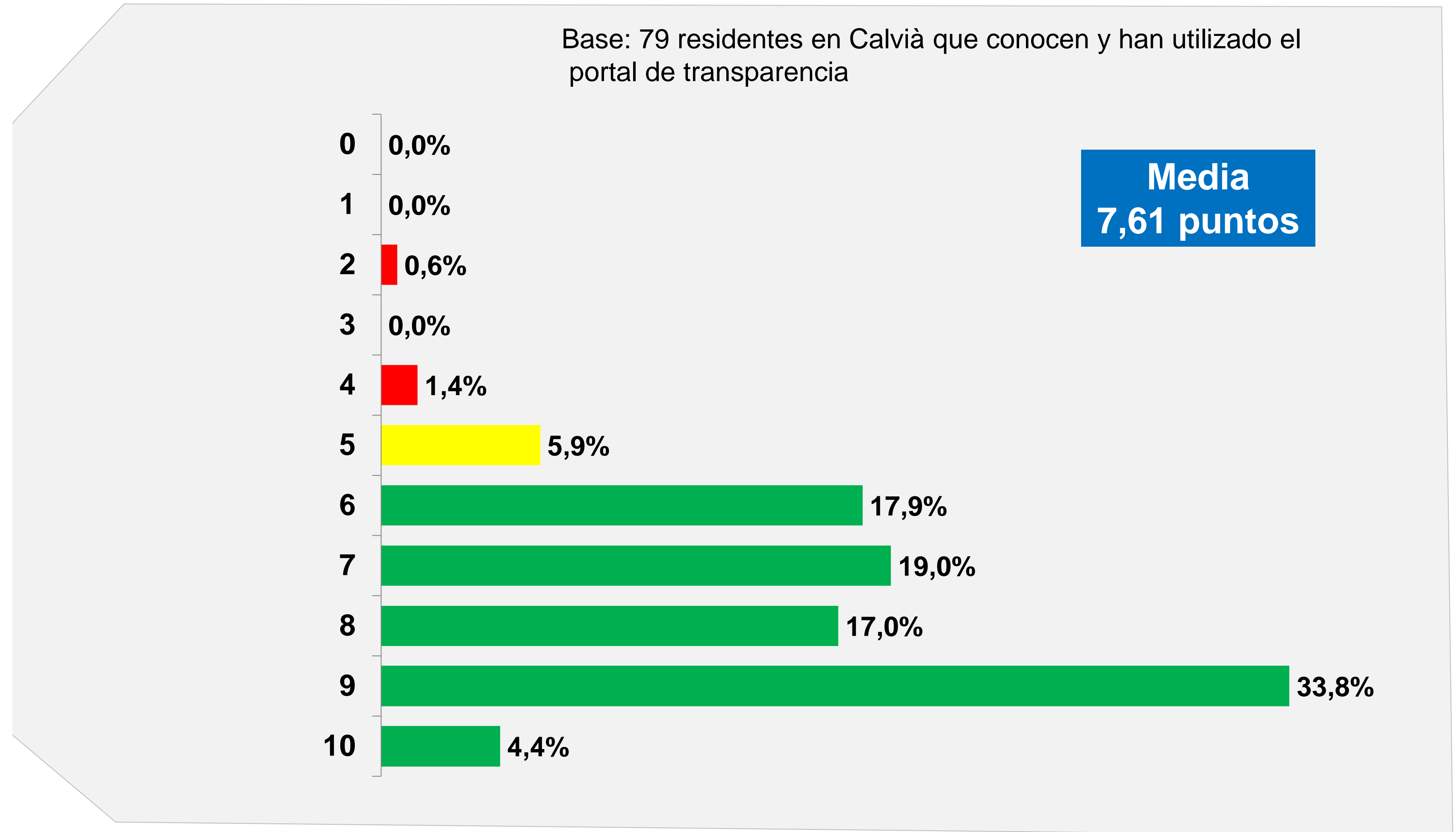


# Portal de Transparencia

P10. ¿Conoce el Portal de Transparencia?



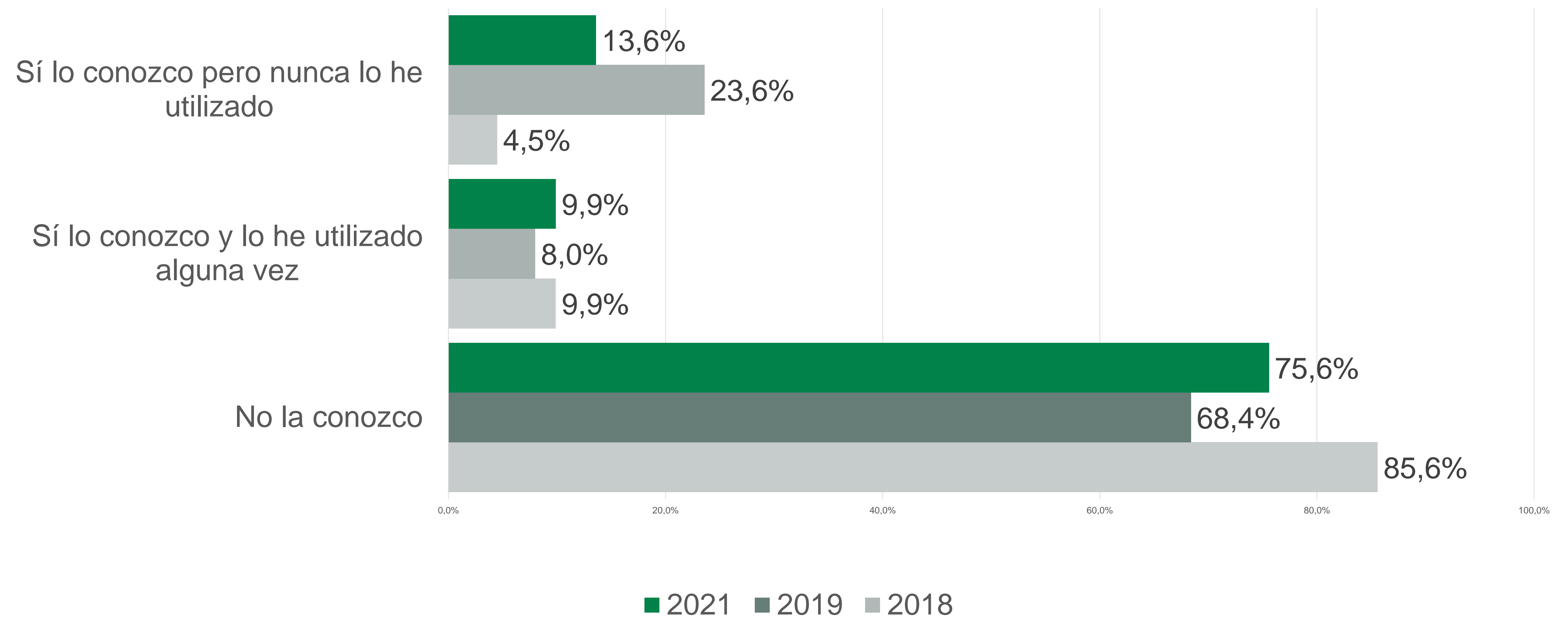
- No contesta
- No conozco
- Sí conozco, pero no he utilizado
- Sí conozco y he utilizado



El 13,6% de la ciudadanía entrevistada conoce, pero no ha utilizado, el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Calvià, el 9,9% lo conoce y lo ha utilizado, y el 75,6% no lo conoce.

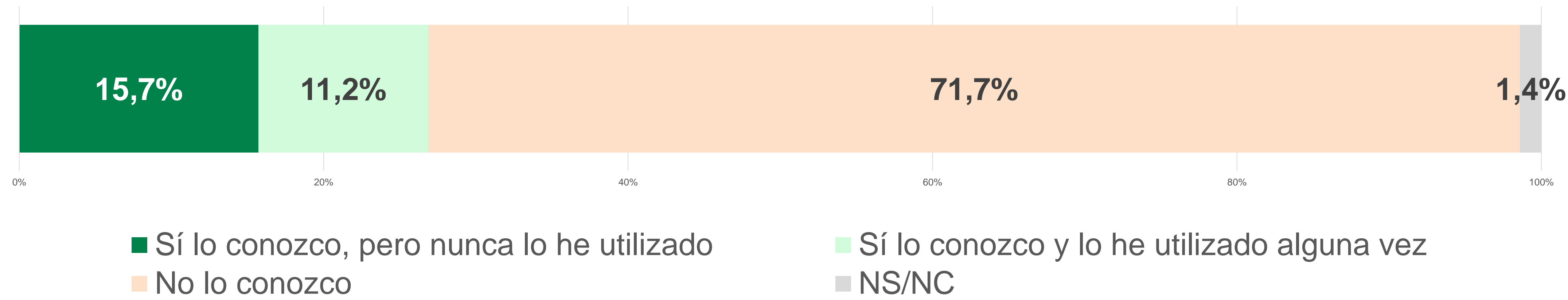
# Comparativa Portal de Transparencia

P10. ¿Conoce el Portal de Transparencia?

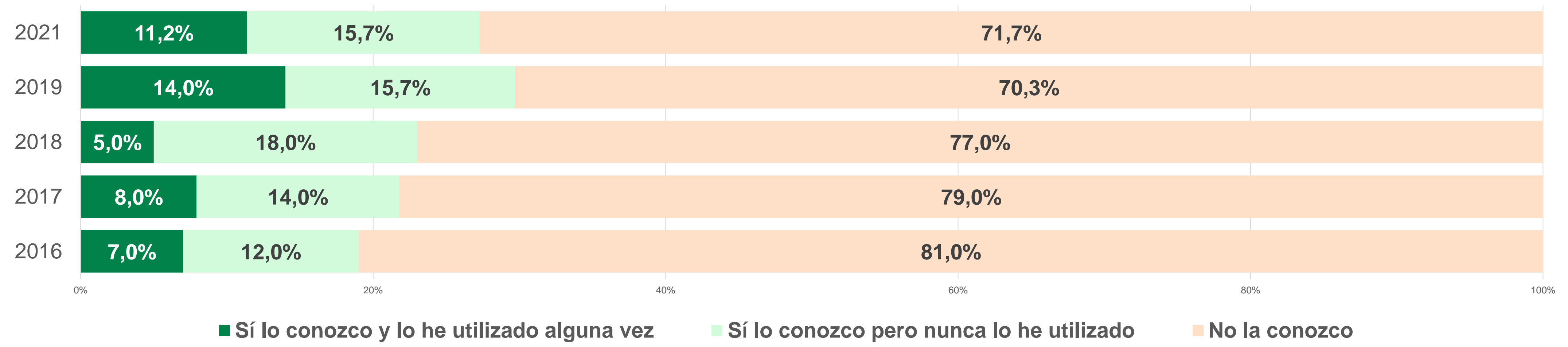


# Línea Verde

P11. ¿Conoce la Línea Verde? (Es una APP que se puede descargar en su móvil para notificar averías en la vía pública)

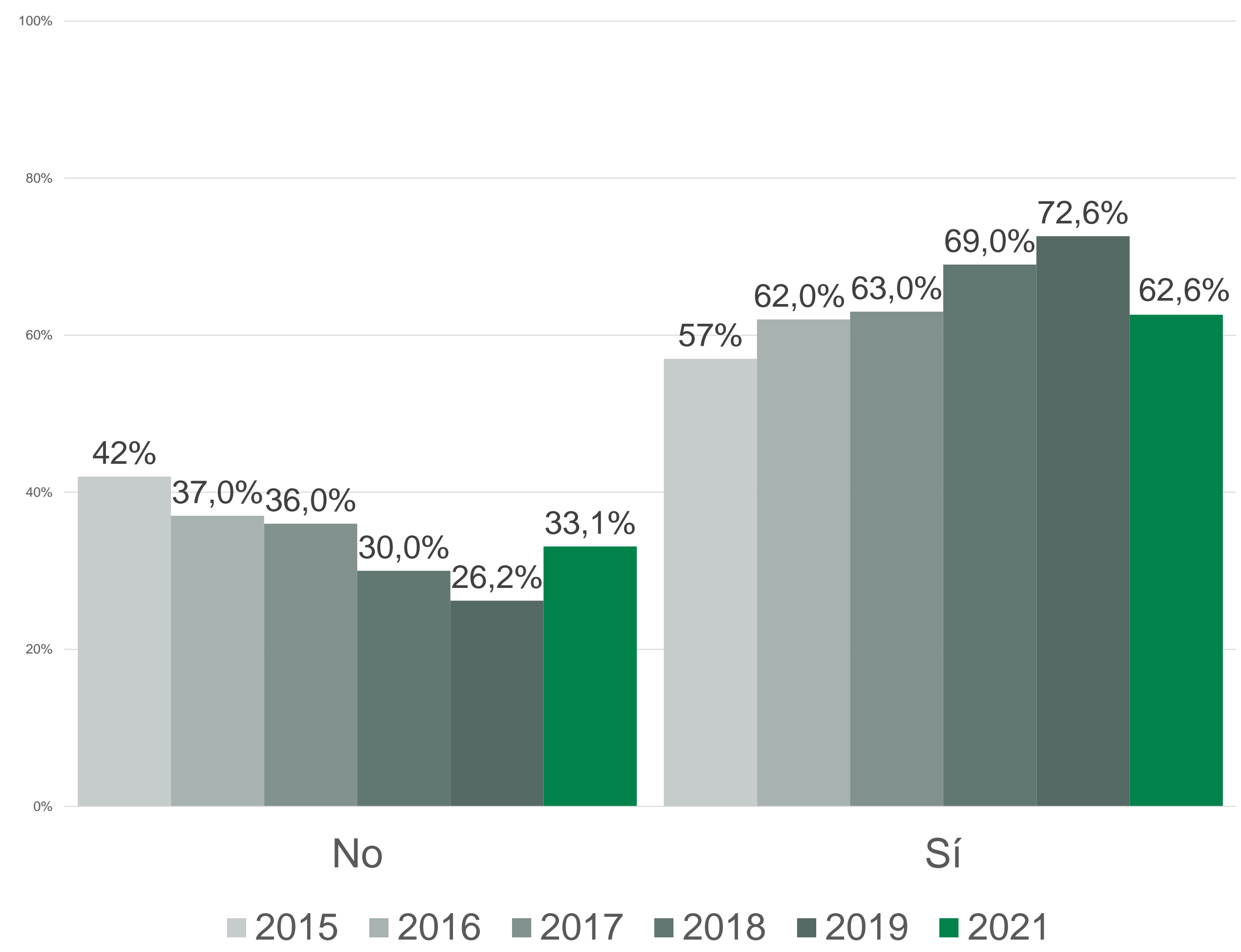
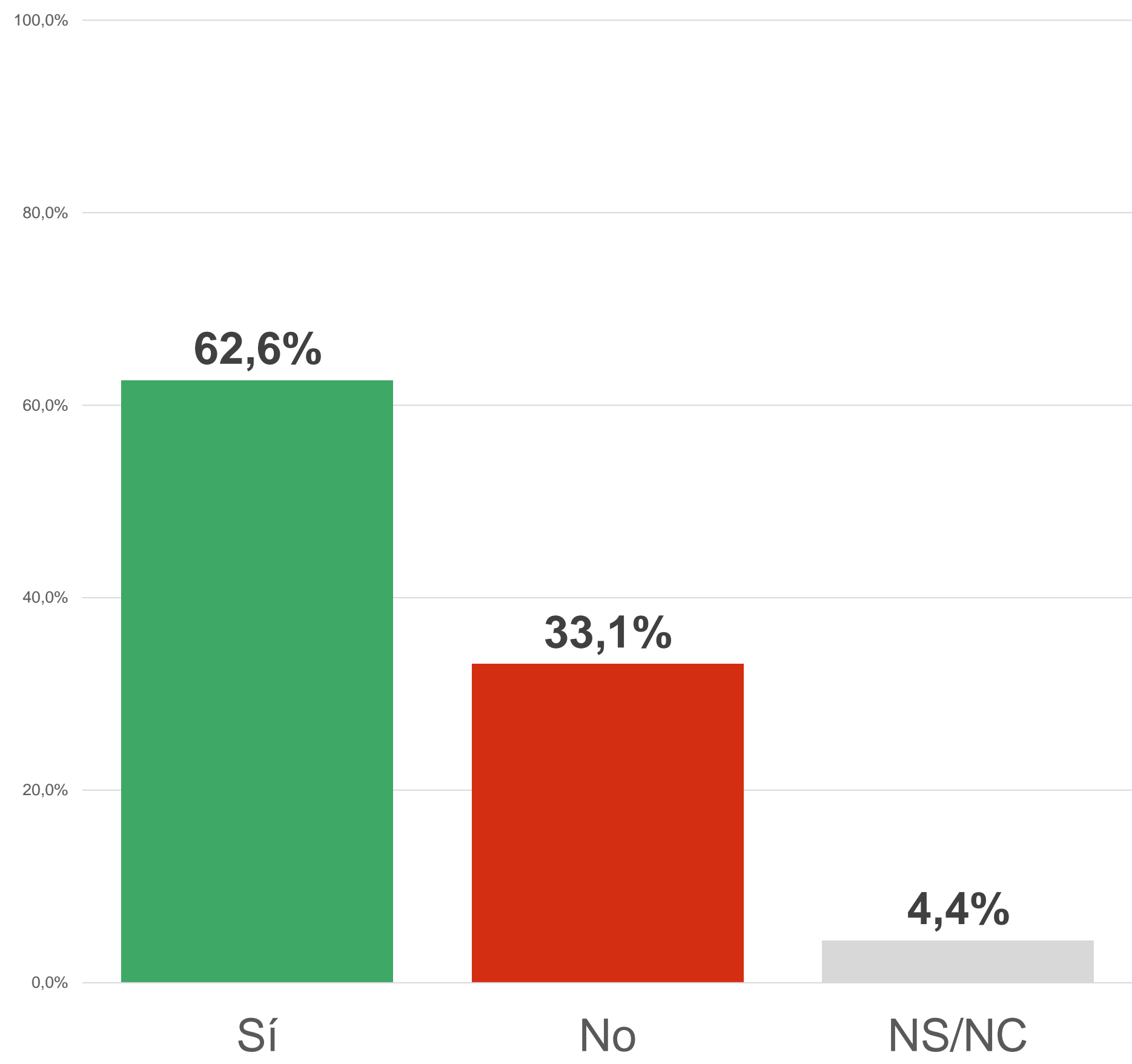


El 15,7% de la ciudadanía entrevistada conoce pero no ha utilizado la Línea Verde del Ayuntamiento de Calvià, el 11,2% lo conoce y lo ha utilizado y el 71,7% no lo conoce.



# Información

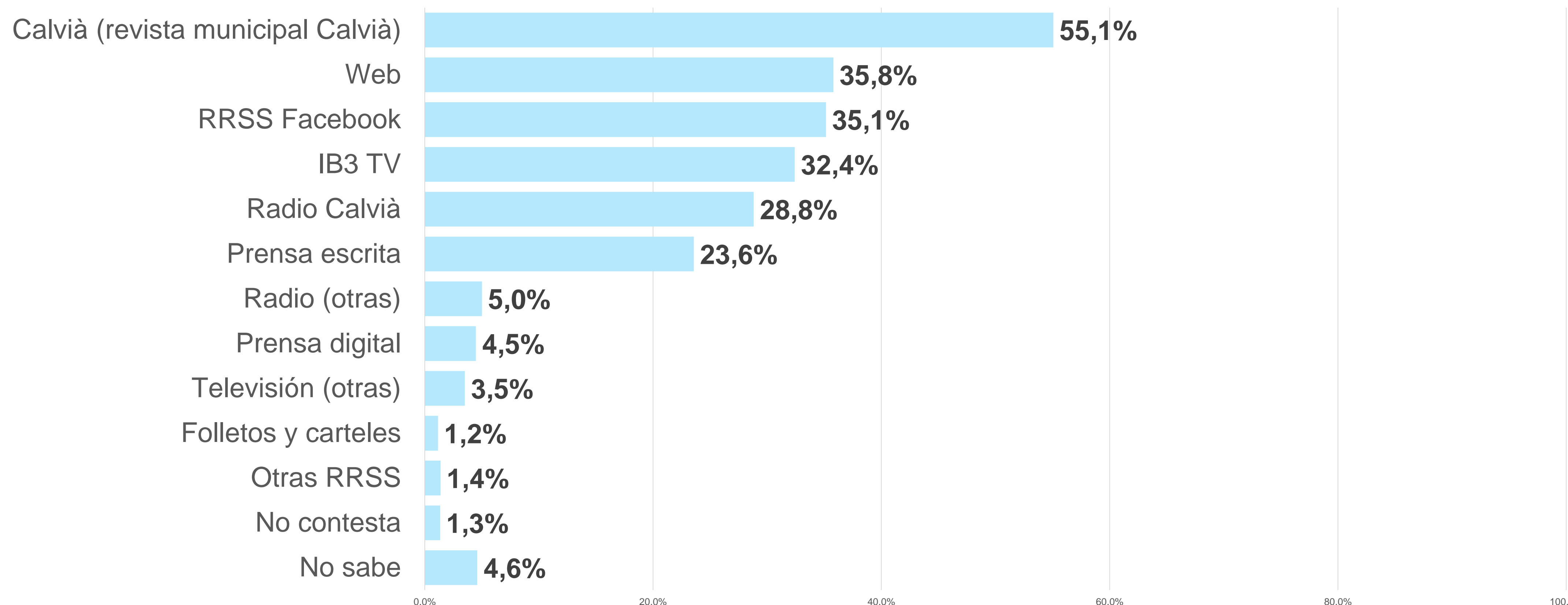
P12. ¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?



El 62,6% de la ciudadanía entrevistada se siente suficientemente informada de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià, a diferencia del 33,1% de la ciudadanía que no se siente informada.

# Medios de información

P13. ¿De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos le llega información (leerlas todas, respuesta múltiple)?



El 55,1% de la ciudadanía de Calvià entrevistada se informa mediante la revista municipal Calvià, el 35,8% mediante la web, el 35,1% por Facebook, el 32,4% por IB3TV, el 28,8% por Radio Calvià, el 23,6% por prensa escrita, el 5,0% por otras radios, el 4,5% por prensa digital, el 3,5% por otras televisiones, el 1,2% por folletos y carteles y el 1,4% por otras redes sociales (Twitter, YouTube, Instagram).

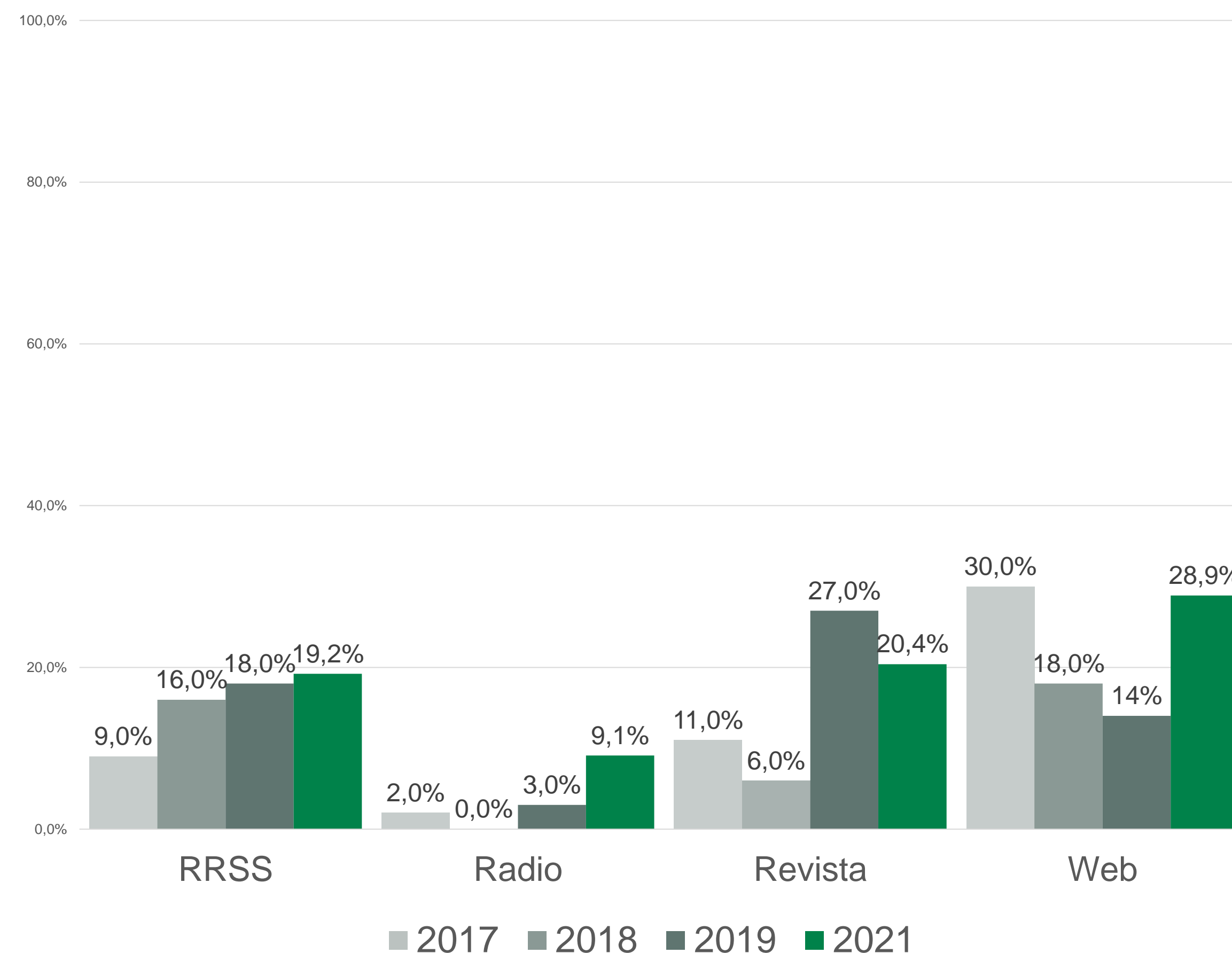
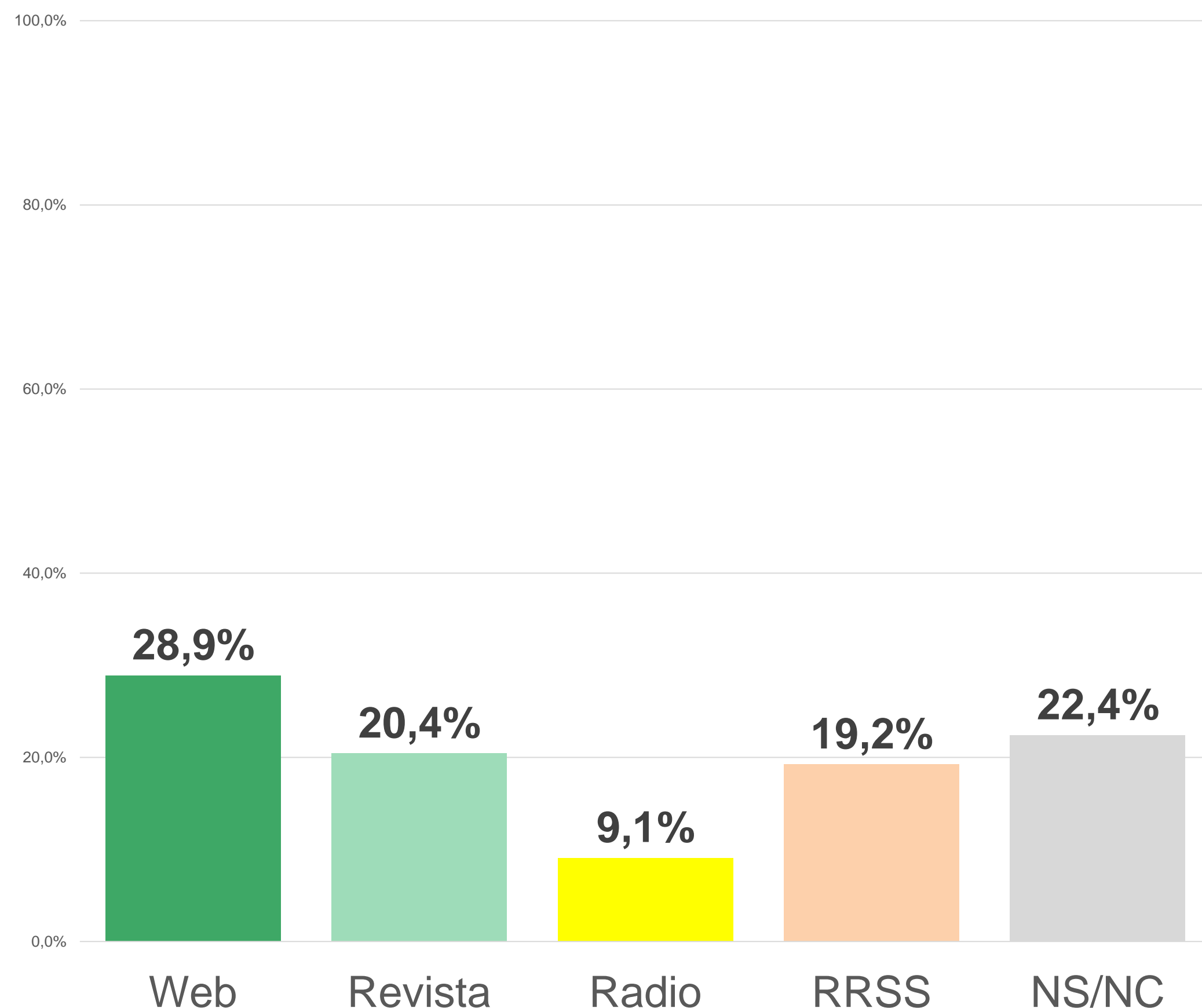
# Comparativa Medios de información

13. ¿De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos le llega información (leerlas todas, respuesta múltiple)?

| Medios de comunicación            | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2021         |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Calvià (revista municipal Calvià) | 34,0% | 34,0% | 49,0% | 43,0% | 43,0% | <b>55,1%</b> |
| Web                               | 19,0% | 10,0% | 15,0% | 14,0% | 14,0% | <b>35,8%</b> |
| RRSS                              | 0,0%  | 14,0% | 14,0% | 22,0% | 21,0% | <b>35,1%</b> |
| IB3 TV                            | 14,0% | 9,0%  | 7,0%  | 5,0%  | 0,0%  | <b>32,4%</b> |
| Radio Calvià                      | 8,0%  | 7,0%  | 5,0%  | 5,0%  | 4,0%  | <b>28,8%</b> |
| Prensa escrita                    | 29,0% | 25,0% | 27,0% | 21,0% | 12,0% | <b>23,6%</b> |
| Radio (otras)                     | 2,0%  | 2,0%  | 3,0%  | 3,0%  | 4,0%  | <b>5,0%</b>  |
| Prensa digital                    | 0,0%  | 2,0%  | 2,0%  | 3,0%  | 2,0%  | <b>4,5%</b>  |
| Televisión (otras)                | 2,0%  | 2,0%  | 1,0%  | 3,0%  | 2,0%  | <b>3,5%</b>  |
| Folletos y carteles               | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 5,0%  | 23,0% | <b>1,2%</b>  |

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

P14. Para informarse sobre las siguientes cuestiones... ¿A qué medio de información municipal acude?  
Informaciones puntuales de servicio (corte de calles, corte de agua, etc)

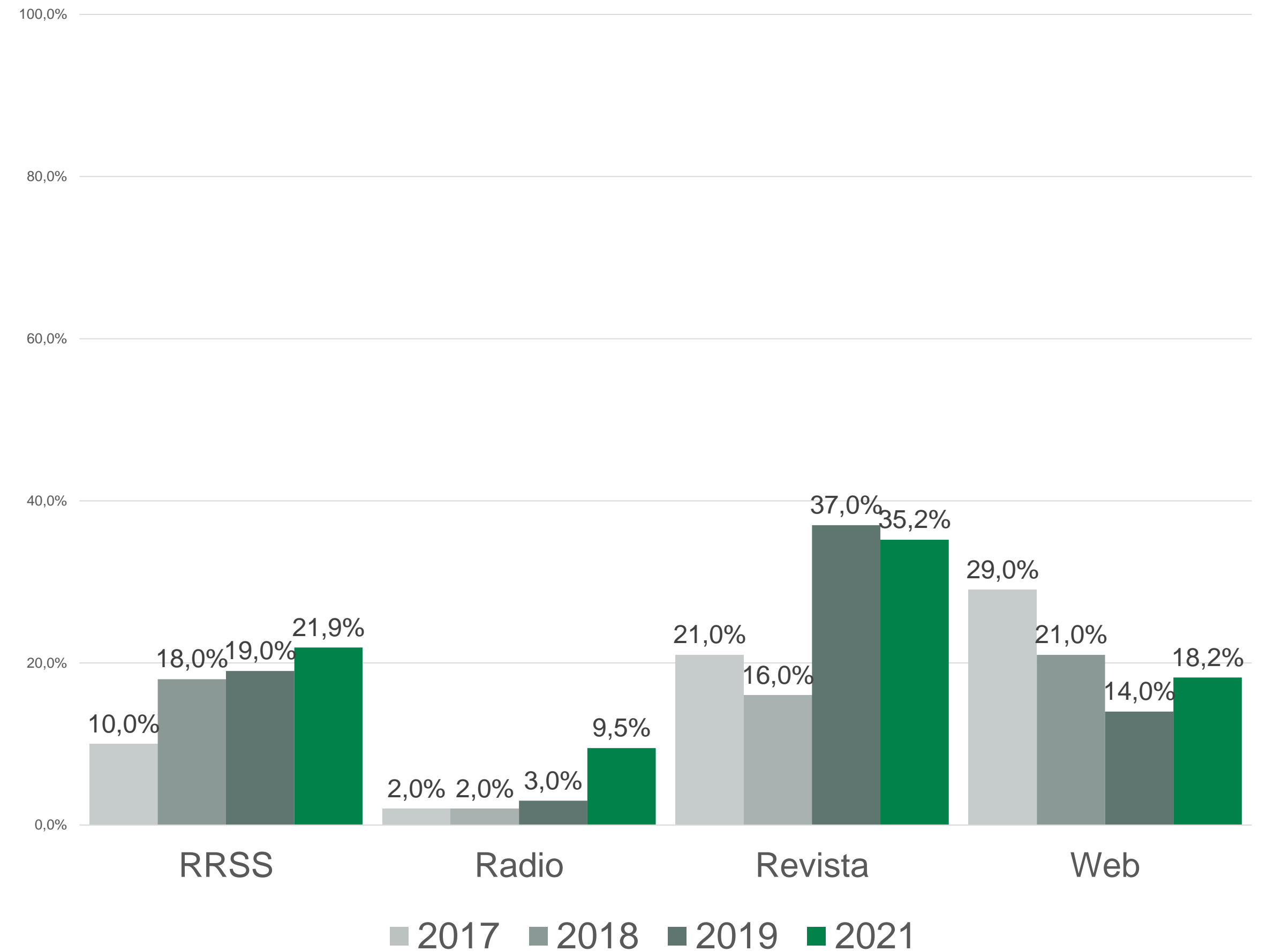
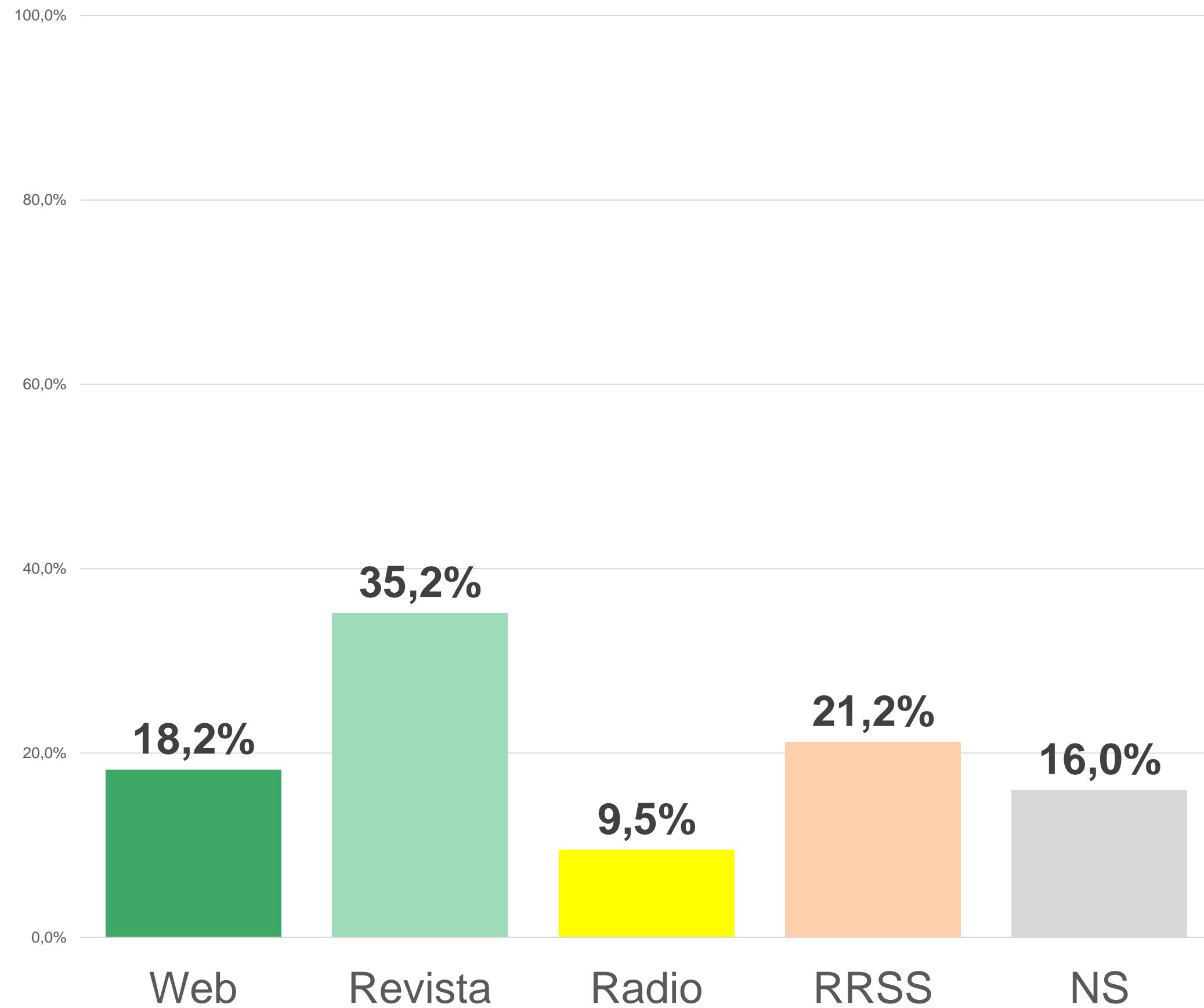


■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2021

El 28,9% de la ciudadanía entrevistada se informa sobre informaciones puntuales de servicio (corte de calles, corte de agua, etc.) a través de la Web, el 20,4% a través de la revista, el 9,1% por la radio y el 19,2% por las redes sociales.

# Informaciones de eventos, fiestas

P14. Para informarse sobre las siguientes cuestiones... ¿A qué medio de información municipal acude?  
Informaciones de eventos, fiestas, etc

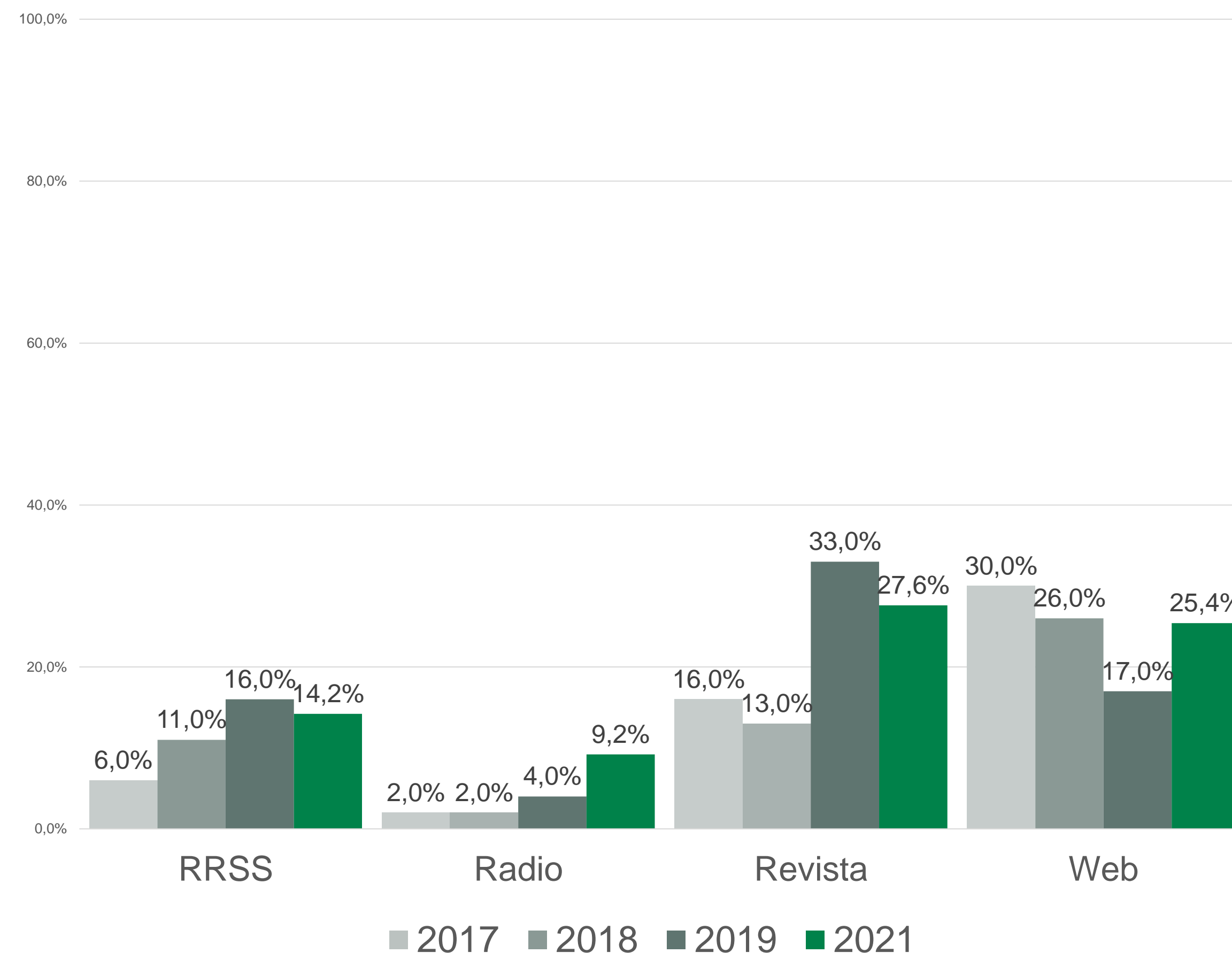
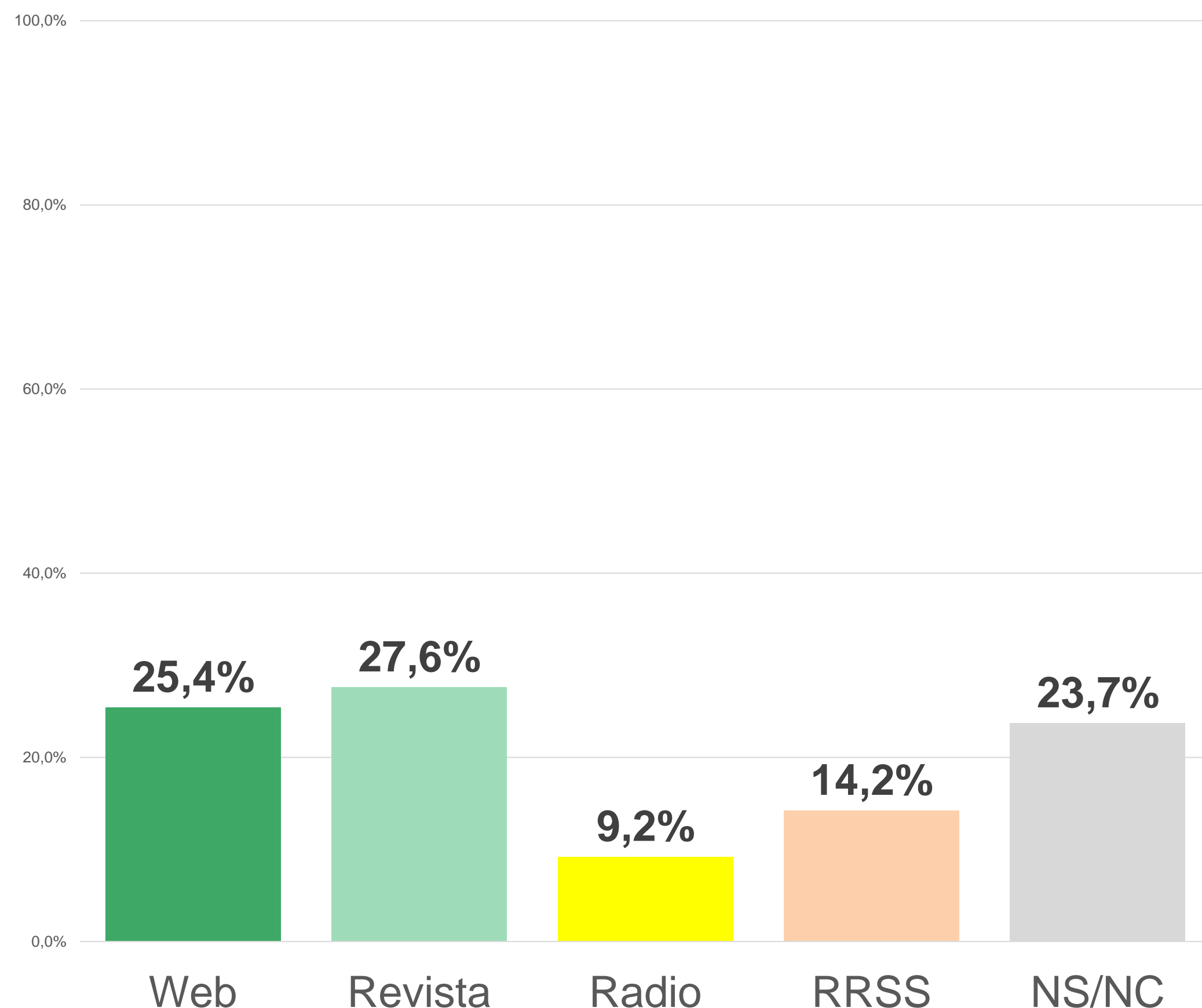


El 35,2% de la ciudadanía entrevistada se informa sobre eventos, fiestas, a través de la revista el 21,2% a través de RRSS, el 18,2% por la web y el 9,5% por la radio.



# Informaciones noticias municipales

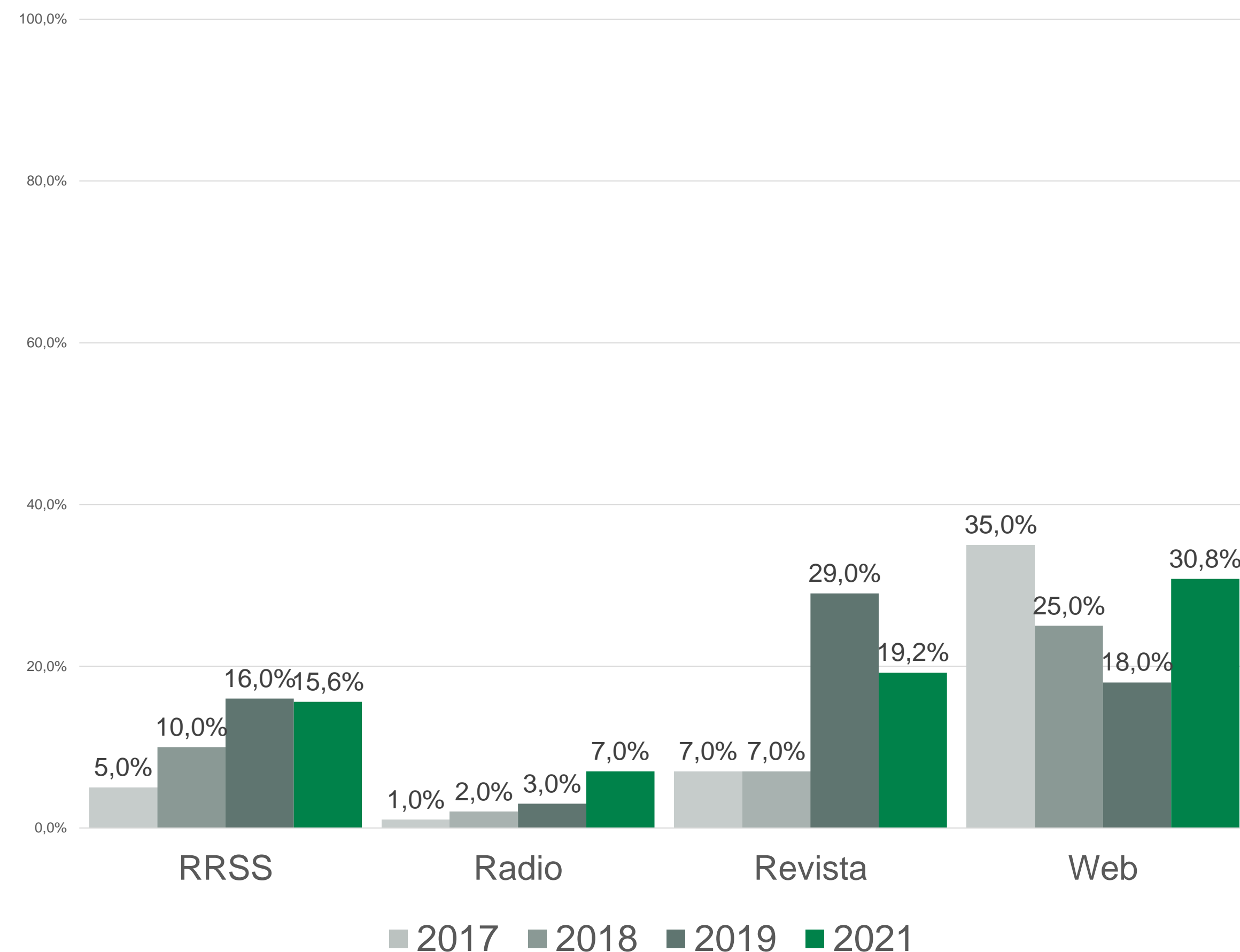
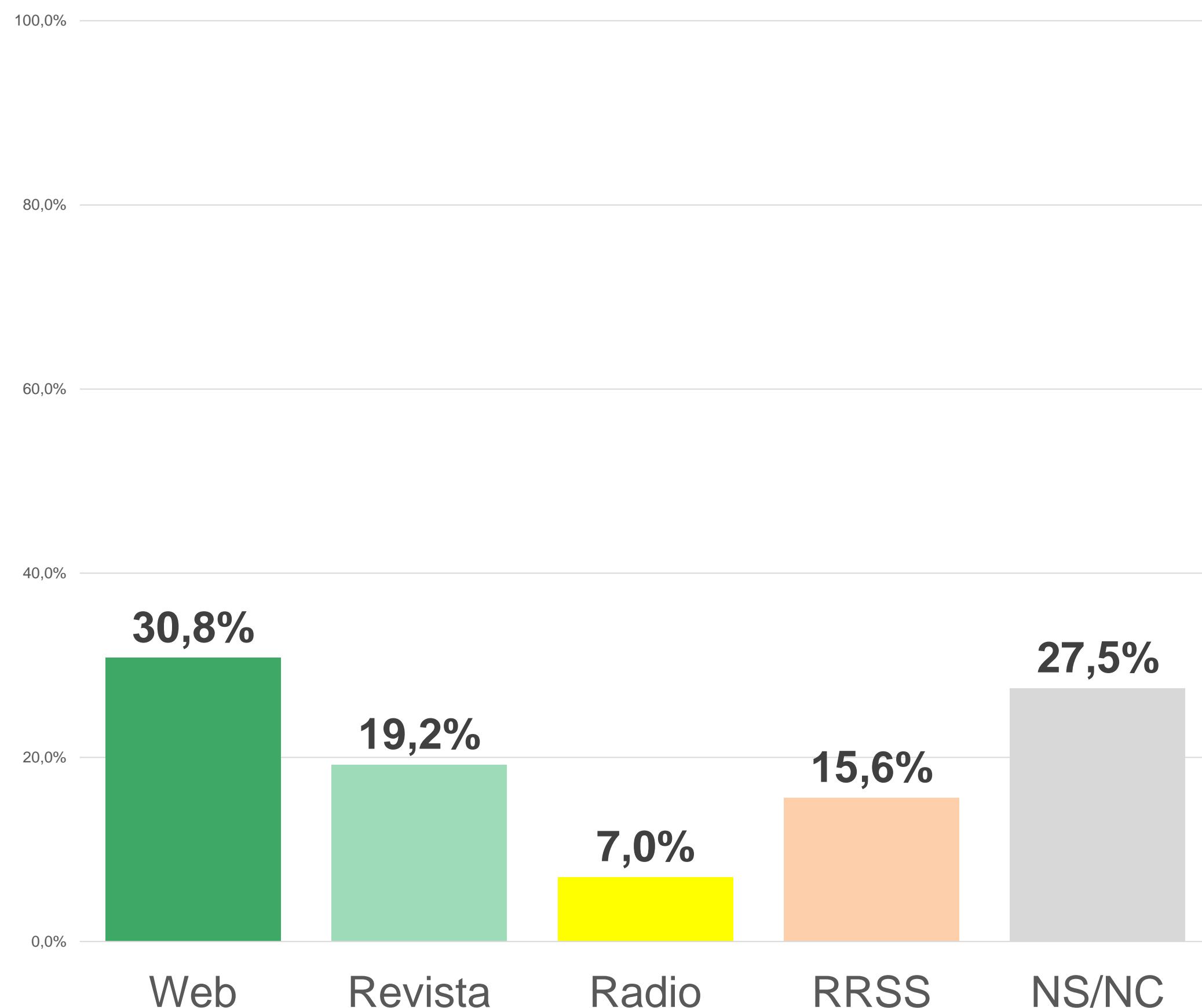
P14. Para informarse sobre las siguientes cuestiones... ¿A qué medio de información municipal acude?  
Noticias municipales (Gestión municipal) (rendición de cuentas, ordenanzas, proyectos)



El 27,6% de la ciudadanía entrevistada se informa sobre las noticias municipales a través de la revista, el 25,4% a través de la web, el 14,2% por RRSS y el 9,2% por la radio.

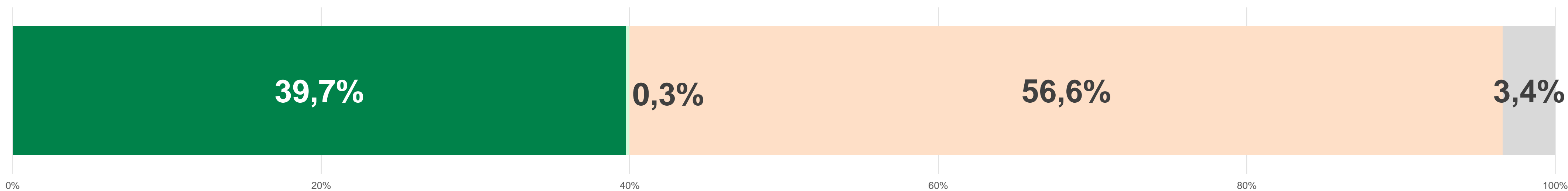
# Informaciones ayudas, subvenciones, becas

P14. Para informarse sobre las siguientes cuestiones... ¿A qué medio de información municipal acude?  
 Información de ayudas, subvenciones, becas, etc.(temas administrativos)



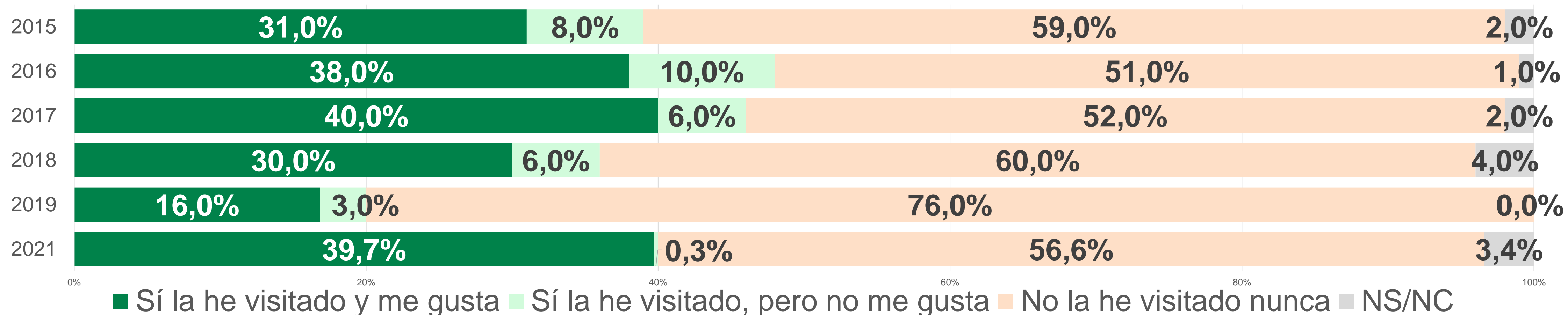
El 30,8% de la ciudadanía entrevistada se informa sobre informaciones de ayudas, subvenciones, becas a través de la Web, el 19,2% a través de la revista, el 15,2% por RRSS y el 7,0% por la radio.

P15. ¿Ha utilizado en los últimos tres meses la web municipal para informarse?

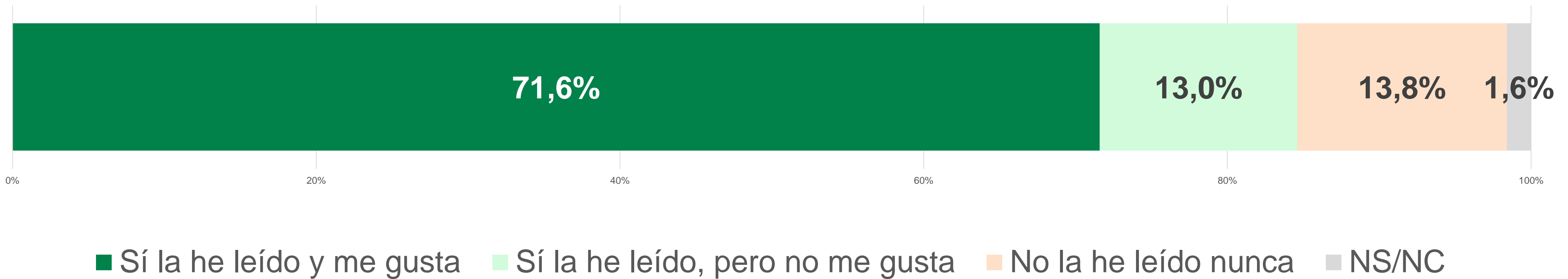


■ Sí la he visitado y me gusta ■ Sí la he visitado, pero no me gusta ■ No la he visitado nunca ■ NS/NC

El 39,7% de la ciudadanía de Calvià ha visitado y además les gusta la web municipal, el 56,6% no la ha visitado nunca y sólo el 0,3% la ha visitado y no les ha gustado.



P16. ¿Y la revista Calvià?

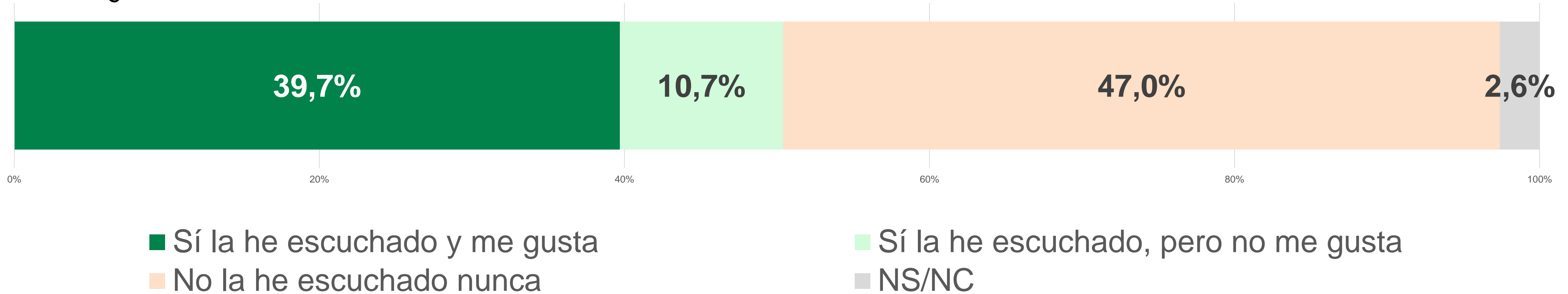


El 71,6% ha leído y le gusta la revista Calvià, el 13,0% la ha leído pero no le gusta y el 13,8% no la ha leído nunca.

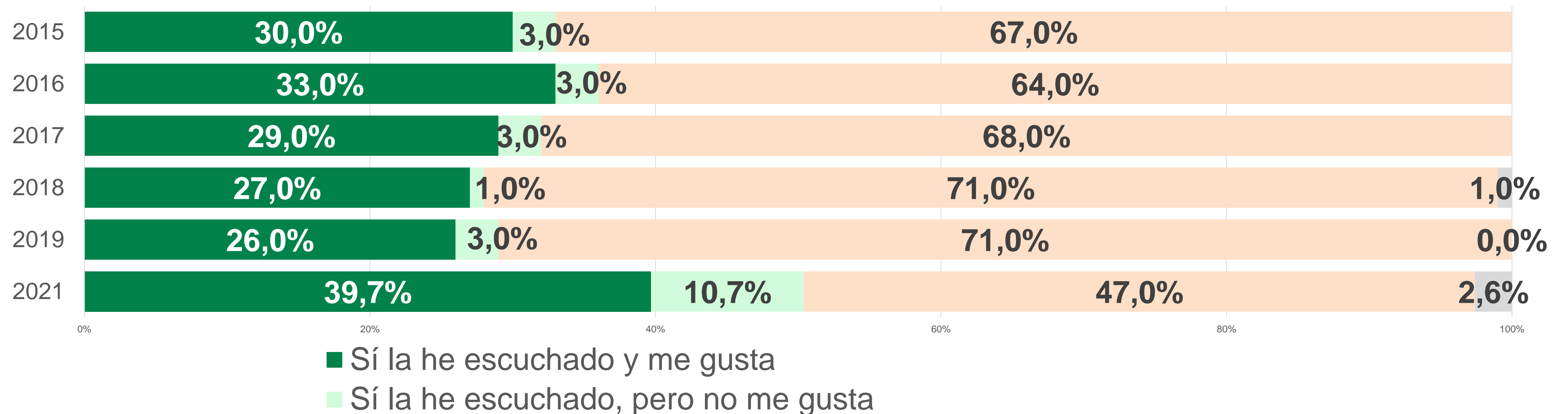


# Utilización Radio Calvià

P17. ¿Y Radio Calvià?



El 39,7% ha escuchado y le gusta la programación de Radio Calvià, el 10,7% la ha escuchado pero no le gusta y el 47,0% no la ha escuchado nunca.



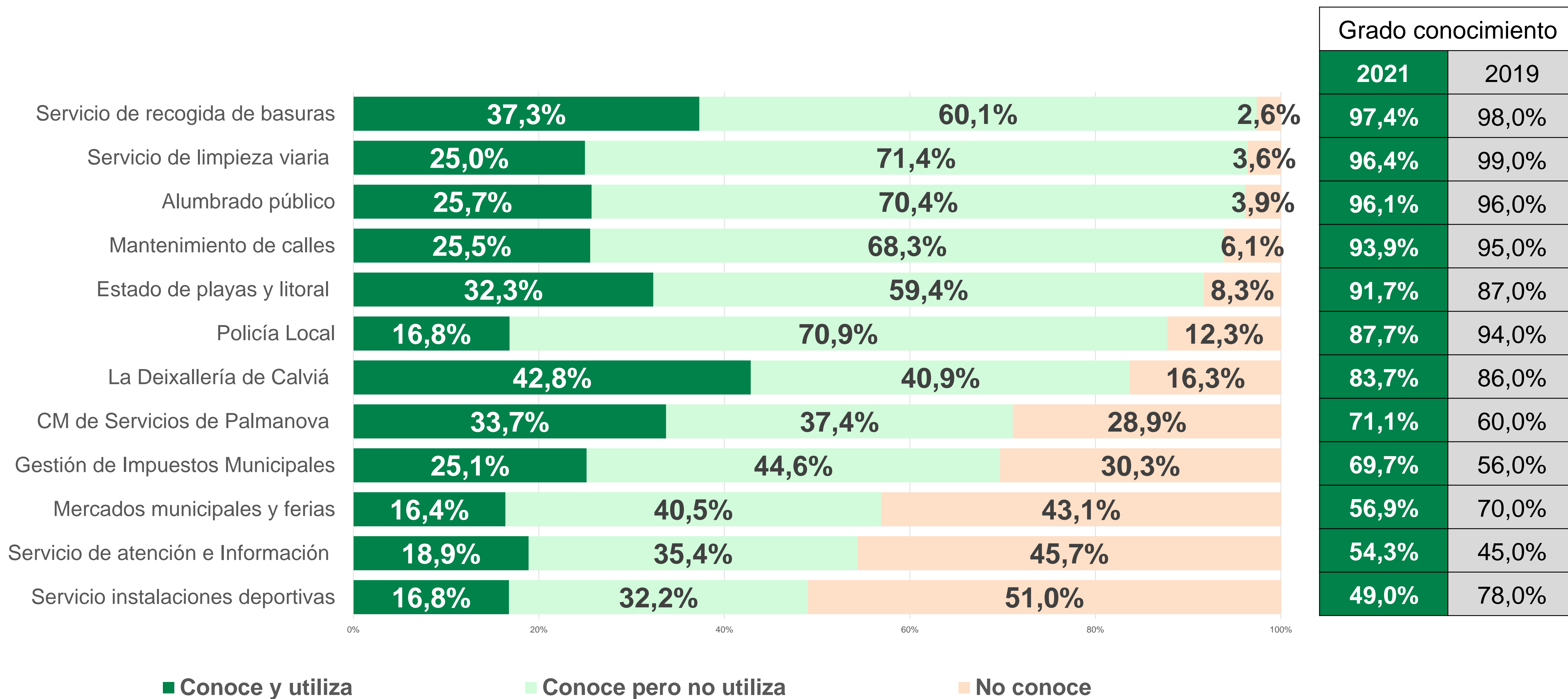


# 04

## **Bloque servicios municipales**

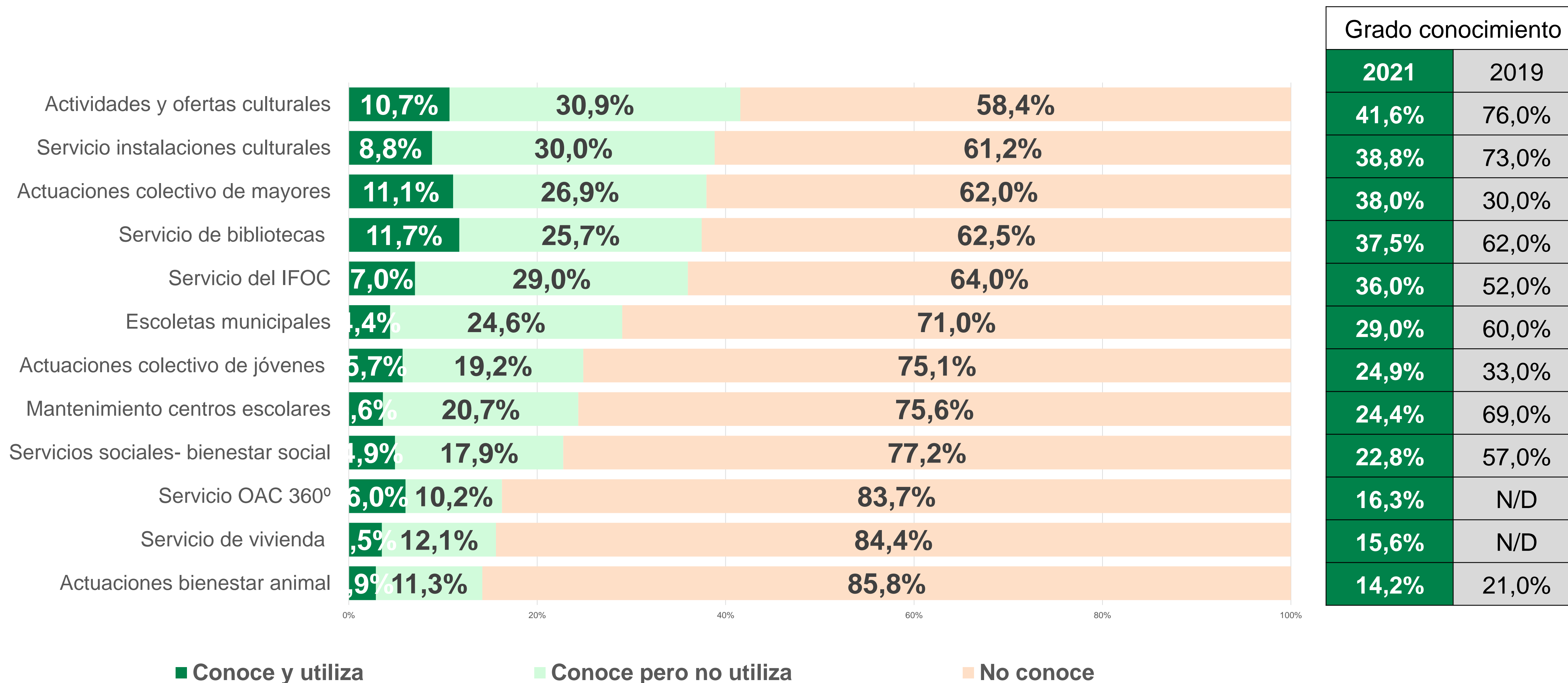
# Conocimiento y valoración servicios municipales

P18. Ahora le voy a mencionar una serie de servicios municipales, dígame si los conoce, si los utiliza y cómo los valora



# Conocimiento y valoración servicios municipales

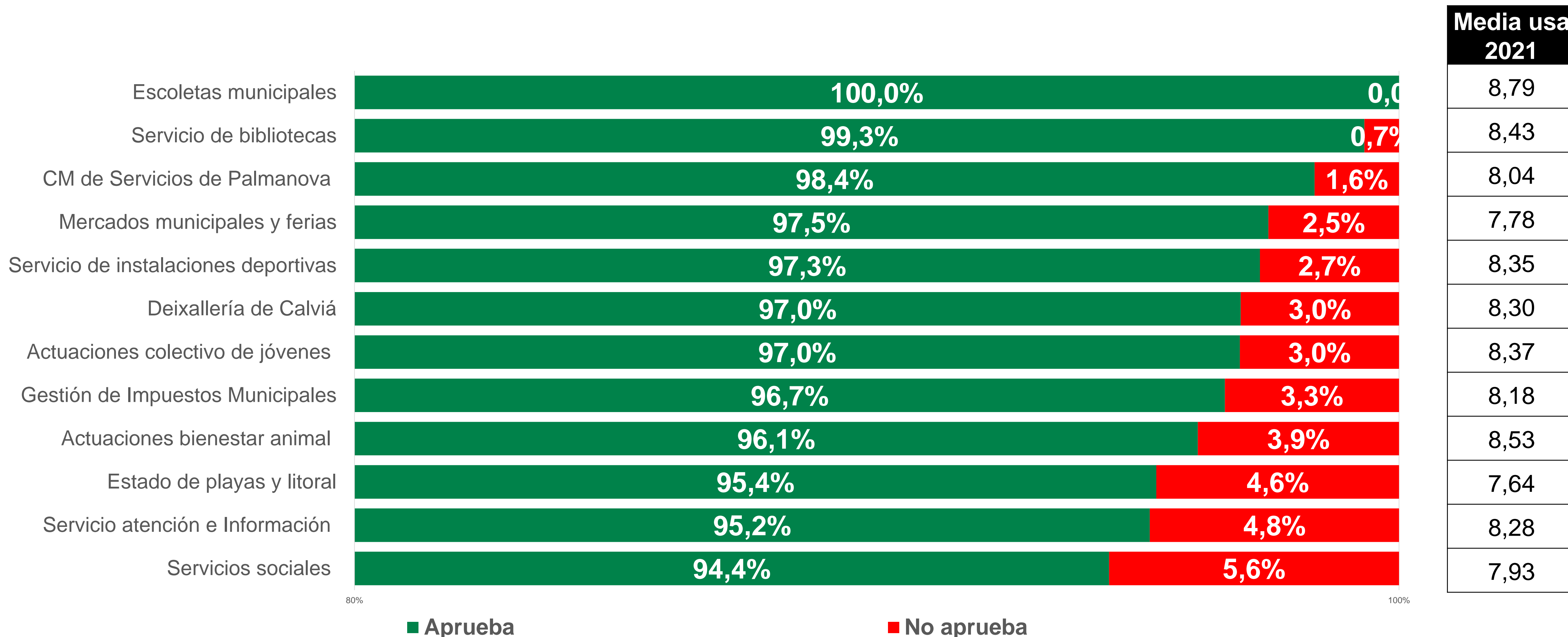
P18. Ahora le voy a mencionar una serie de servicios municipales, dígame si los conoce, si los utiliza y cómo los valora





# Conocimiento y valoración servicios municipales

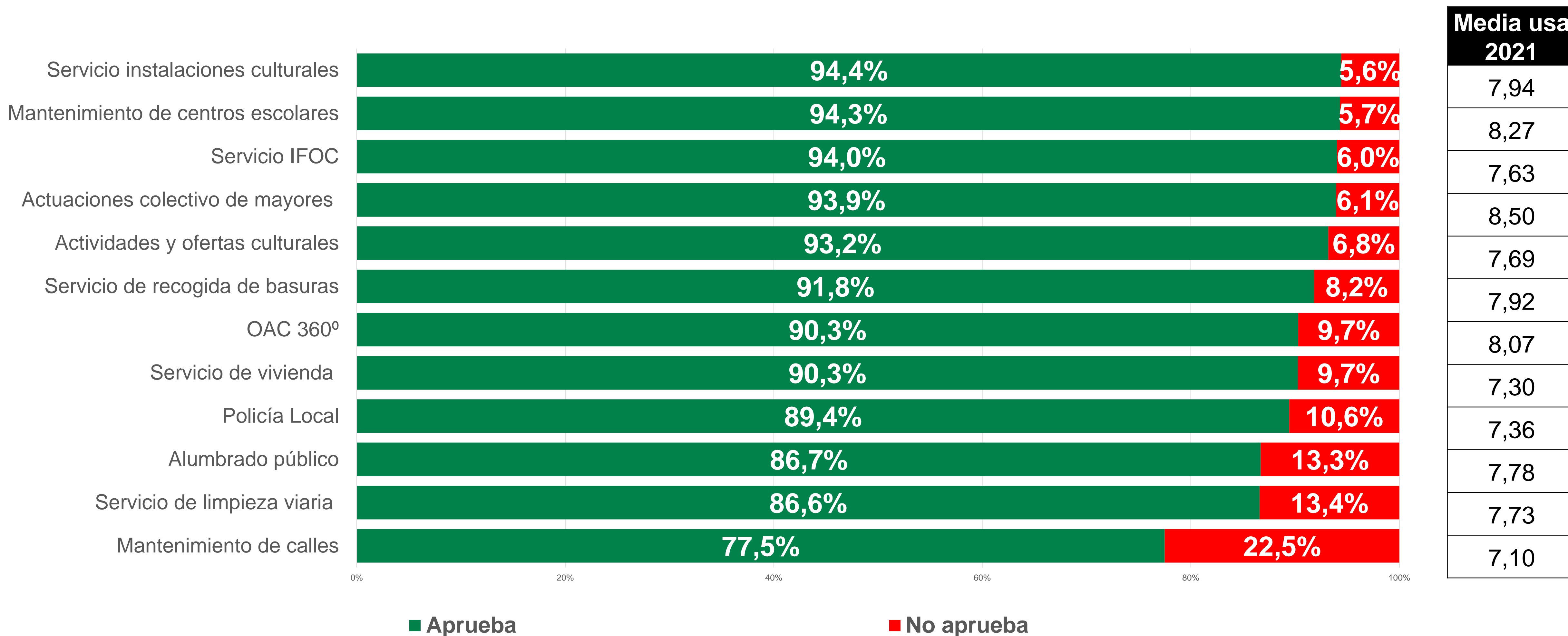
P18. Ahora le voy a mencionar una serie de servicios municipales, dígame si los conoce, si los utiliza y cómo los valora



Para las valoraciones medias de los servicios municipales se ha seleccionado sólo la ciudadanía que ha contestado que utiliza el servicio ya que su valoración es mucho más objetiva, que los que sólo conoce el servicio pero nunca lo han utilizado.

# Conocimiento y valoración servicios municipales

P18. Ahora le voy a mencionar una serie de servicios municipales, dígame si los conoce, si los utiliza y cómo los valora



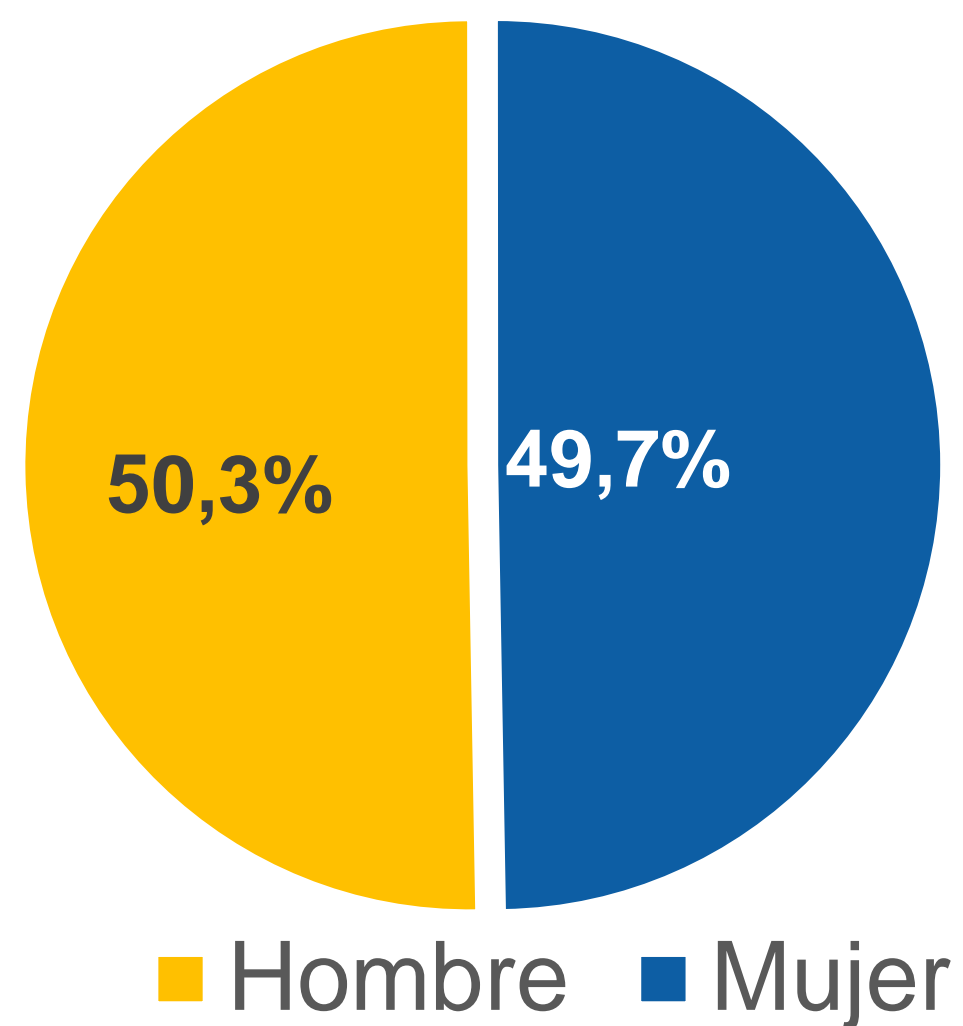
Para las valoraciones medias de los servicios municipales se ha seleccionado sólo la ciudadanía que ha contestado que utiliza el servicio ya que su valoración es mucho más objetiva, que los que sólo conoce el servicio pero nunca lo han utilizado.



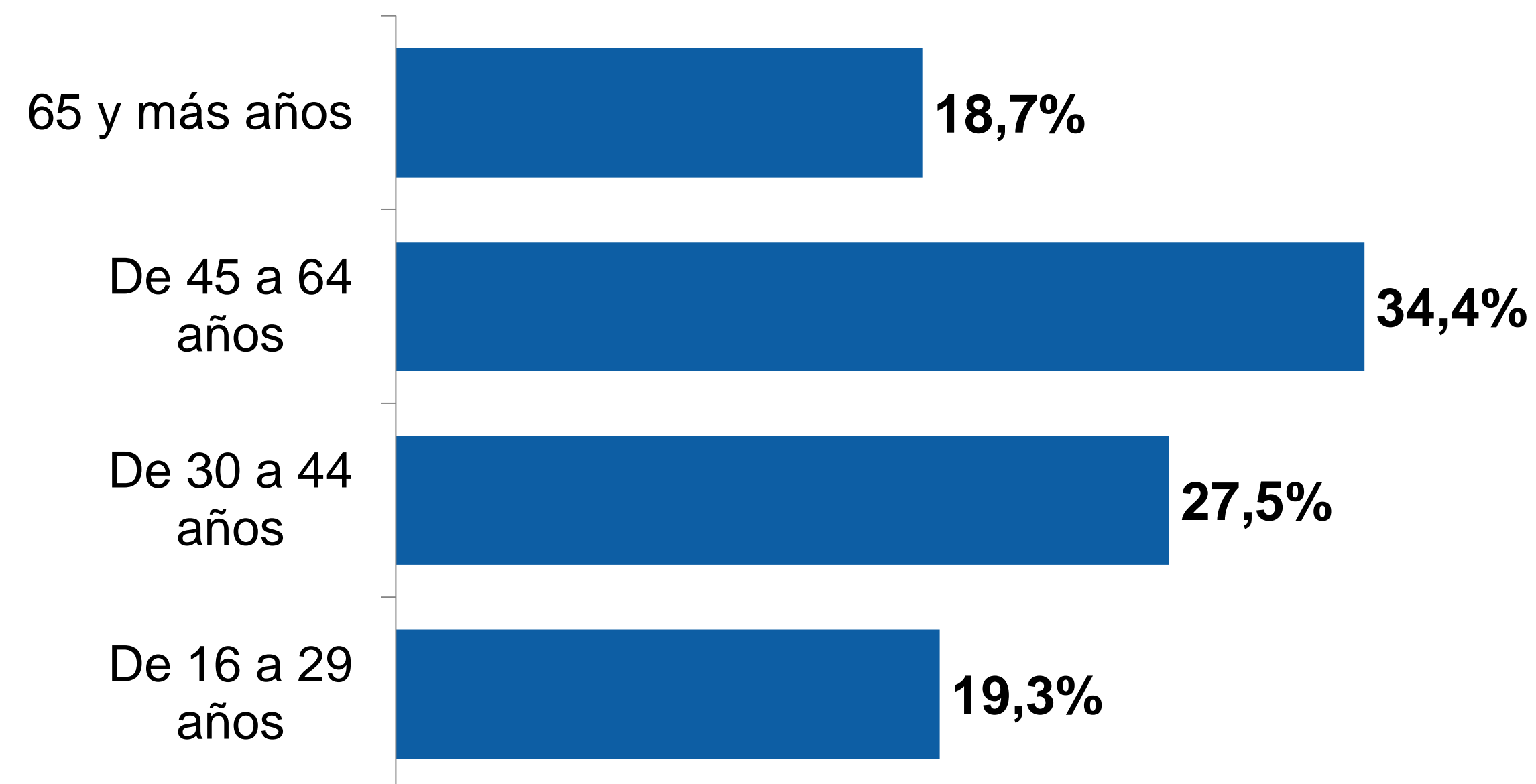
# 05

## **Bloque datos de segmentación**

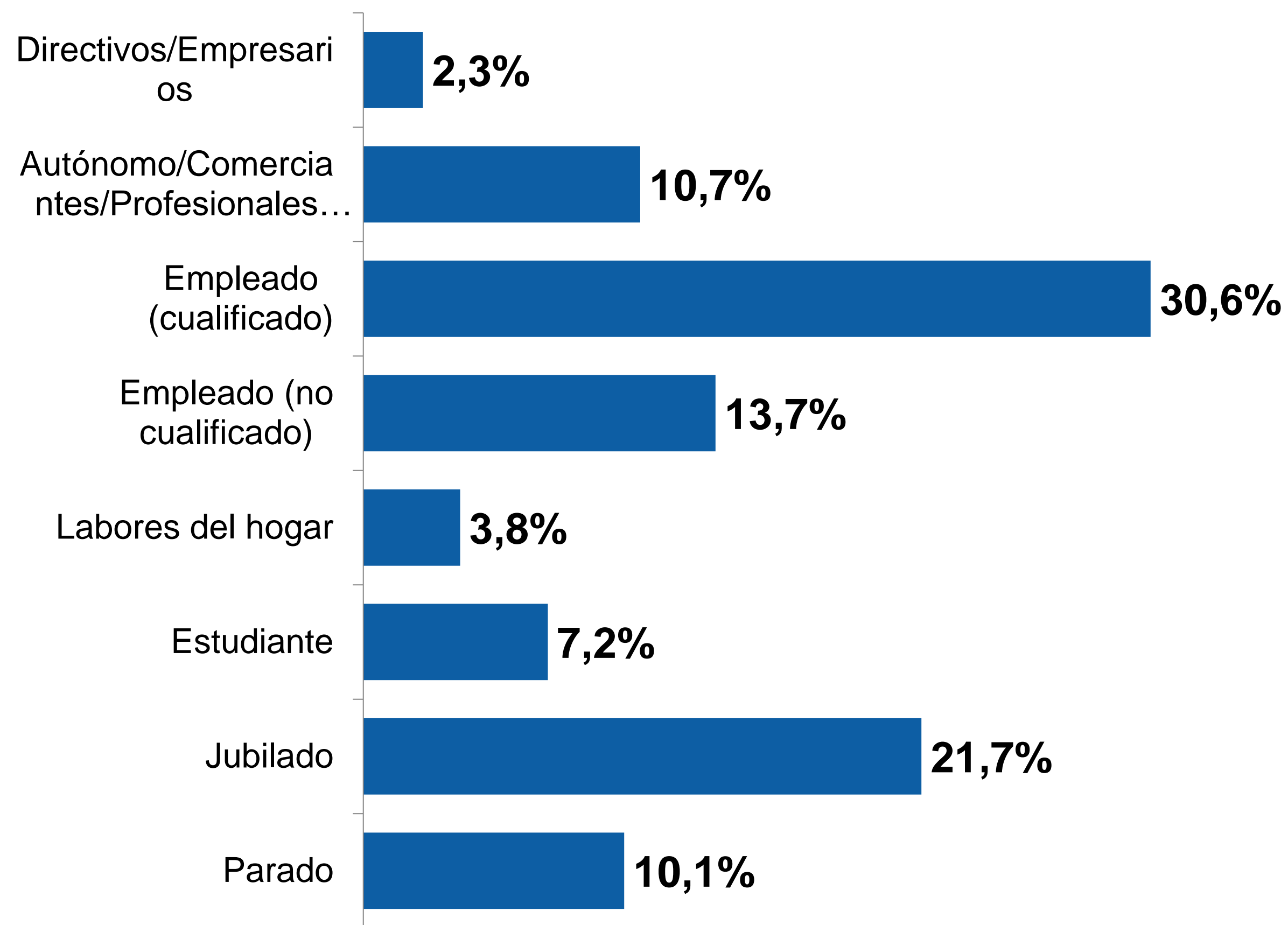
P19. Género



P20. Grupo de edad



P21. Nos podría decir, ¿cuál es su situación actual?



P22. Nos podría decir, ¿en qué núcleo de Calvià reside usted?

| Núcleo   | n          | %             |
|--|------------|---------------|
| Santa Ponça                                    | 185        | 23,1%         |
| Palmanova                                      | 113        | 14,1%         |
| Son Ferrer                                     | 89         | 11,1%         |
| Magaluf  | 75         | 9,4%          |
| Peguera  | 63         | 7,9%          |
| El Toro  | 35         | 4,4%          |
| Portals Nous                                   | 34         | 4,3%          |
| Calvia Vila                                    | 34         | 4,3%          |
| Costa de'n Blanes                              | 30         | 3,8%          |
| Costa de la Calma                              | 25         | 3,1%          |
| Es Galatzó                                     | 23         | 2,9%          |
| Cas Català                                     | 23         | 2,9%          |
| Illetes  | 21         | 2,6%          |
| Sol Mallorca, Bendinat, Portals Vells Porrassa | 20         | 2,5%          |
| Badía de Palma                                 | 15         | 1,9%          |
| Es Capdellá                                    | 15         | 1,9%          |
| <b>Total</b>                                   | <b>800</b> | <b>100,0%</b> |

# Sugerencias para el Ayuntamiento

## P23. ¿Tiene alguna sugerencia para comunicarle al Ayuntamiento? (Multirespuesta)

| Sugerencia  | n  | %     | Sugerencia                                   | n   | %     |
|---|----|-------|--|-----|-------|
| Mantenimiento de aceras                                 | 73 | 16,0% | Zonas deportivas y para niños                | 2   | 0,4%  |
| Mejora de la limpieza                                   | 57 | 12,5% | Falta de apoyo al pequeño comercio           | 2   | 0,4%  |
| Mantenimiento calles                                    | 44 | 9,7%  | Mantenimiento playa                          | 2   | 0,4%  |
| Falta alumbrado   | 39 | 8,6%  | Mercados municipales                         | 2   | 0,4%  |
| Mejora de la seguridad                                  | 25 | 5,5%  | Señalización                                 | 2   | 0,4%  |
| Más comunicación con el Ayuntamiento                    | 19 | 4,2%  | Ruidos                                       | 2   | 0,4%  |
| Mantenimiento zonas verdes                              | 16 | 3,5%  | Facilitar y proteger el catalán - mallorquín | 2   | 0,4%  |
| Más actos lúdicos y culturales                          | 16 | 3,5%  | Atención a las quejas                        | 1   | 0,2%  |
| Excrementos de perros                                   | 12 | 2,6%  | Cables telefonía                             | 1   | 0,2%  |
| Más aparcamientos                                       | 12 | 2,6%  | Cementerio Es Capdellà                       | 1   | 0,2%  |
| Mejora del arbolado                                     | 11 | 2,4%  | Centro de día                                | 1   | 0,2%  |
| Más transporte público                                  | 11 | 2,4%  | Correos                                      | 1   | 0,2%  |
| Circulación y carreteras                                | 11 | 2,4%  | Coste de la vida                             | 1   | 0,2%  |
| Más atención a la gente mayor                           | 10 | 2,2%  | Energías renovables                          | 1   | 0,2%  |
| Limpieza Contenedores                                   | 9  | 2,0%  | Alumbrado navideño                           | 1   | 0,2%  |
| Sanidad (PAC)   | 7  | 1,5%  | Entrenador piscina Santa Ponça               | 1   | 0,2%  |
| Recogida de basura                                      | 7  | 1,5%  | Espacios públicos                            | 1   | 0,2%  |
| Acceso a la vivienda                                    | 7  | 1,5%  | Horario escuelas                             | 1   | 0,2%  |
| Impuestos (IBI) altos                                   | 6  | 1,3%  | Inundaciones                                 | 1   | 0,2%  |
| Mejora de la gestión municipal                          | 6  | 1,3%  | Alquileres vacacionales                      | 1   | 0,2%  |
| Servicios y ayudas sociales                             | 5  | 1,1%  | Falta de transparencia                       | 1   | 0,2%  |
| Paro / más oportunidad                                  | 5  | 1,1%  | Más inglés y español                         | 1   | 0,2%  |
| Mantenimiento general del municipio                     | 4  | 0,9%  | Más parques para niños de 10 años y más      | 1   | 0,2%  |
| Recogida selectiva                                      | 4  | 0,9%  | Gatos salvajes                               | 1   | 0,2%  |
| Plagas  | 4  | 0,9%  | Aparcamientos de motos                       | 1   | 0,2%  |
| Masa burocracia   | 3  | 0,7%  | Pacificación vía pública                     | 1   | 0,2%  |
| Limpieza contenedores                                   | 3  | 0,7%  | Parques infantiles                           | 1   | 0,2%  |
| Discriminación núcleos, urbanizaciones                  | 3  | 0,7%  | Promesas incumplidas                         | 1   | 0,2%  |
| Alcantarillado  | 2  | 0,4%  | Bus escolar                                  | 1   | 0,2%  |
| Centros deportivos                                      | 2  | 0,4%  |  |     |       |
| Colas para la información presencial en el Ayuntamiento | 2  | 0,4%  |  |     |       |
| Línea verde   | 2  | 0,4%  | NS/NC nada en concreto                       | 168 | 36,9% |
| Limpieza playas   | 2  | 0,4%  | Todo está bien                               | 155 | 34,1% |
| Urbanismo   | 2  | 0,4%  |  |     |       |



## 2021 PROPUESTA DE ENCUESTA AYUNTAMIENTO DE CALVIÀ.

Encuesta de 2021: trabajo de campo en nov. 2021

### SALUDO INICIAL:

*Bon dia/tarda, em dic [.....] i li crid de l'Institut Opinòmetre. L'Ajuntament de Calvià està realitzant un estudi per valorar els serveis que presta al seu municipi. Gràcies per participar. Li garantim en tot moment que la seva opinió serà tractada de forma anònima i confidencial seguint la normativa vigent en matèria de protecció de dades.*

*Ens pot respondre a unes breus preguntes. Gràcies?*

*Buenos días/tardes, mi nombre es [.....] y le llamo del l'Institut Opinometre. El Ayuntamiento de Calvià está realizando un estudio para valorar los servicios que presta en su municipio. Muchas gracias por participar. Le garantizamos que su opinión será tratada de forma anónima y confidencial siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.*

*¿Nos puede responder unas breves preguntas? ¡Gracias!*

### BLOQUE PERCEPCIÓN GENERAL Y PANDEMIA COVID 19

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

- 1. Muy positiva
- 2. Bastante positiva
- 3. Ni positiva ni negativa
- 4. Bastante negativa
- 5. Muy negativa
- 98. No sabe
- 99. No contesta

#### 2. ¿Cómo valora las actuaciones del Ayuntamiento de Calvià en relación a la pandemia del Covid19?

- 1. Muy positiva
- 2. Bastante positiva
- 3. Ni positiva ni negativa
- 4. Bastante negativa
- 5. Muy negativa
- 98. No sabe
- 99. No contesta

#### 3. ¿Cómo valora la accesibilidad y atención para realizar trámites con el Ayuntamiento durante la pandemia?

- 1. Muy positiva
- 2. Bastante positiva
- 3. Ni positiva ni negativa
- 4. Bastante negativa
- 5. Muy negativa
- 98. No sabe
- 99. No contesta



### BLOQUE VALORACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN AYUNTAMIENTO (CANALES, PREFERENCIAS)

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

- 1. Muy positiva
- 2. Bastante positiva
- 3. Ni positiva ni negativa
- 4. Bastante negativa
- 5. Muy negativa
- 98. No sabe
- 99. No contesta

#### 5. Normalmente, ¿Cómo realiza sus gestiones con el Ayuntamiento? (respuesta múltiple)

- 1. En persona presencial
- 2. Por teléfono
- 3. Por internet: correo electrónico y web municipal/sede electrónica
- 4. Por carta o FAX
- 98. No sabe
- 99. No contesta

#### 6. Normalmente, ¿Cómo realiza sus gestiones con otras administraciones públicas? (respuesta múltiple)

- 1. En persona presencial
- 2. Por teléfono
- 3. Por internet: correo electrónico y web municipal/sede electrónica
- 4. Por carta o FAX
- 98. No sabe
- 99. No contesta

#### 7. A continuación, le citaré dos aspectos relacionados con la actividad de los funcionarios municipales. Dígame cómo los valora en una escala de 0 (muy mal) a 10 (muy bien).

|  | Valoración. De 0 (muy mal) a 10 (muy bien) |              |
|--|--|--------------|
| La información facilitada por los funcionarios | 1. Conoce                                  | 2. No conoce |
| Amabilidad de los funcionarios                 | 1. Conoce                                  | 2. No conoce |

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

- 1. Lentitud tramitación
- 2. Excesiva burocracia
- 3. Tiempo de espera, colas
- 4. Falta de información
- 5. Falta de capacidad personal
- 6. Horarios (insuficientes, poco flexibles,)
- 7. Incomodidad de las instalaciones
- 8. Lenguaje poco claro
- 98. No sabe
- 99. No contesta

# Modelo de cuestionario



## BLOQUE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

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

- 1. Muy buena
- 2. Buena
- 3. Normal (NO LEER)
- 4. Mala
- 5. Muy mala
- 98. No sabe
- 99. No contesta

10. ¿Conoce el Portal de Transparencia?

- 1. Sí lo conozco, pero nunca lo he utilizado
- 2. Sí lo conozco y lo he utilizado alguna vez ▶ Valoración. De 0 (muy mal) a 10 (muy bien)
- 3. No lo conozco
- 98. No sabe
- 99. No contesta

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

- 1. Sí la conozco, pero nunca la he usado
- 2. Sí la conozco y la he usado alguna vez
- 3. No la conozco
- 98. No sabe
- 99. No contesta

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

- 1. Sí
- 2. No
- 98. No sabe
- 99. No contesta

13. De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos le llega información (leerlas todas, respuesta múltiple)

- 1. Web
- 2. Radio Calvià
- 3. Radio (otras)
- 4. IB3 TV
- 5. Televisión (otras)
- 6. Calvià (revista municipal Calvià)
- 7. Prensa escrita
- 8. Prensa digital
- 9. RRSS Facebook
- 10. RRSS Twitter
- 11. RRSS Youtube
- 12. RRSS Instagram
- 13. Folletos y carteles
- 98. No sabe
- 99. No contesta

14. Para informarse sobre las siguientes cuestiones... ¿A qué medio de información municipal acude?

|  | Web | Revista | Radio | RRSS | NS | NC |
|--|-----|---------|-------|------|----|----|
| Informaciones puntuales de servicio (corte de calles, corte de agua, etc)              | 1   | 2       | 3     | 4    | 98 | 99 |
| Informaciones de eventos, fiestas, etc.  | 1   | 2       | 3     | 4    | 98 | 99 |
| Noticias municipales (Gestión municipal) (rendición de cuentas, ordenanzas, proyectos) | 1   | 2       | 3     | 4    | 98 | 99 |
| Información de ayudas, subvenciones, becas, etc. (temas administrativos)               | 1   | 2       | 3     | 4    | 98 | 99 |
| Otros (Plenos municipales, etc)  | 1   | 2       | 3     | 4    | 98 | 99 |

15. Y ¿la revista "Calvià"?

- 1. No la he leído nunca
- 2. Sí la he leído y me gusta
- 3. Sí la he leído, pero no me gusta
- 98. No sabe
- 99. No contesta

16. Y ¿radio Calvià?

- 1. No la he escuchado nunca
- 2. Sí la he escuchado y me gusta
- 3. Sí la he escuchado, pero no me gusta
- 98. No sabe
- 99. No contesta

## BLOQUE SERVICIOS MUNICIPALES

17. Ahora le voy a mencionar una serie de servicios municipales, dígame si los conoce, si los utiliza y cómo los valora.

| Servicio municipal  | 1. Conoce | 2. Usa | Valoración. De 0 (muy mal) a 10 (muy bien) | 3. No conoce |
|---|-----------|--------|--|--------------|
| Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Servicio de acompañamiento (telefónico y on line) para trámites administrativos. OAC 360º                               | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Centro Municipal de Servicios de Palmanova (atención al público, trámites de población, pago de impuestos, registro...) | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Estado de playas y litoral (antes mantenimiento)  | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Servicio y conservación de instalaciones culturales   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Actividades y ofertas culturales  | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Servicio de bibliotecas (actividades y ofertas)   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Servicio de trabajo y empleo del Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC)                                    | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Actuaciones sobre el colectivo de jóvenes que realiza el Ayto   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Escoletas municipales   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Mantenimiento de centros escolares públicos   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Servicio de limpieza viaria de su zona  | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Servicio de recogida de basuras   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| La Deixallería de Calvià (punto de recogida selectiva)  | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Mercados municipales y ferias   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Policía Local   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Gestión de Impuestos Municipales (oficina municipal de tributos de Palmanova)   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Mantenimiento de calles, aceras, parques y jardines   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Alumbrado público   | 1. Conoce | 2. Usa |  | 3. No conoce |



# Modelo de cuestionario



|   |                  |  |              |
|---|------------------|--|--------------|
| Actuaciones sobre el colectivo de mayores (3ª edad) que realiza el ayuntamiento                                   | 1. Conoce 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Actuaciones y programas sobre el bienestar animal (animales de compañía)  | 1. Conoce 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Oficina/Servicio de vivienda del Ayuntamiento (Ayudas alquiler o rehabilitación, VPO, asesoría hipotecaria, etc.) | 1. Conoce 2. Usa |  | 3. No conoce |
| Servicios sociales- bienestar social  | 1. Conoce 2. Usa |  | 3. No conoce |

## BLOQUE DATOS DE SEGMENTACIÓN

### 18. SEXO

1. Hombre  
 2. Mujer

### 19. EDAD

1. De 16 a 29 años  
 2. De 30 a 44 años  
 3. De 45 a 64 años  
 4. 65 y más años

### 20. Nos podría decir, ¿cuál es su situación actual?

1. Parado  
 2. Jubilado  
 3. Estudiante  
 4. Labores del hogar  
 5. Empleado (no cualificado)  
 6. Empleado (titulados)  
 7. Autónomo/Comerciantes/Profesionales liberales  
 8. Directivos/Empresarios  
 98. No sabe  
 99. No contesta

### 21. Nos podría decir, ¿en qué núcleo de Calvià reside usted?

1. Sta. Ponça  
 2. Es Galatzó  
 3. Costa Calma  
 4. Magaluf  
 5. Badia de Palma  
 6. Sol de Mallorca  
 7. Sa Porrassa  
 8. Costa de'n Blanes  
 9. Portals -Bendinat  
 10. Es Capdellà  
 11. Calvia Vila  
 12. Palmanova-Son Caliu  
 13. Son Ferrer  
 14. Peguera  
 15. Cas Català - Illetes  
 16. El Toro

### 22. ¿Tiene alguna sugerencia para comunicarle al Ayuntamiento?

Respuesta abierta:

---

---

[ENTREVISTADOR/A] Anota el Idioma en qué se ha realizado la encuesta

1. Catalán  
 2. Castellano  
 3. Otros idiomas

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!