



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA**

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

Expediente. 50/14

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

**IBES**  
INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SOCIALES AVANZADOS



## OBJETO DEL ESTUDIO

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

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



## Marco teórico y conversión de cuestionario

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

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

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

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

### Identificación de la muestra y cuotas

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

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



### Identificación de la muestra y cuotas

SEXO	Por cada oleada		
	Hombres	mujeres	total
total	415	435	850

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



## Análisis y tabulación de los datos

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

## Controles de calidad

### 1. Sobre la normativa genérica de investigación

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

### • Sobre las encuestas

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

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



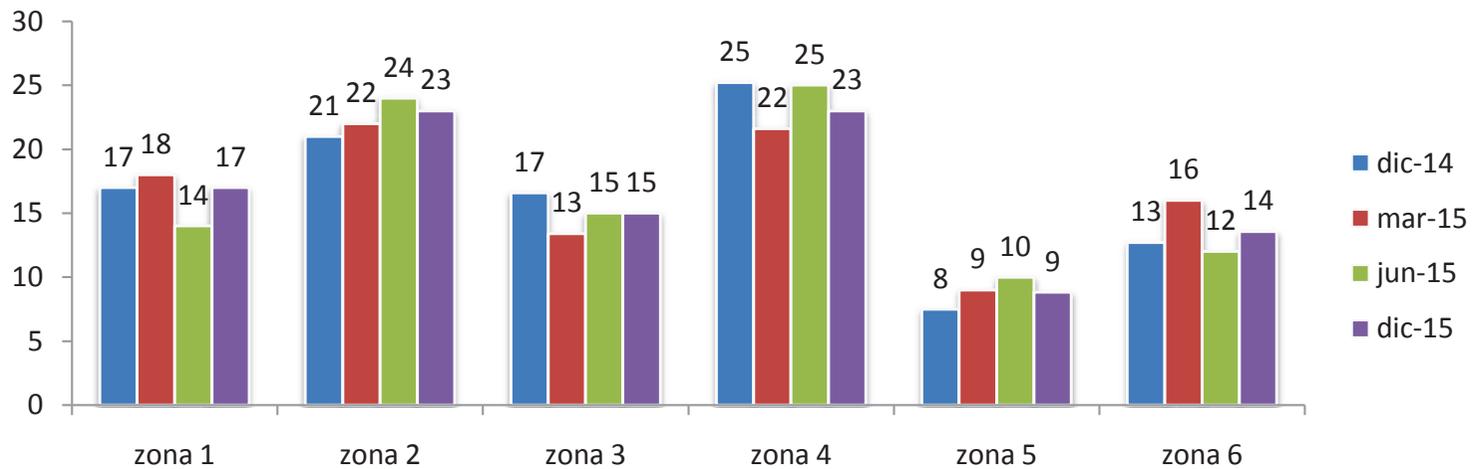
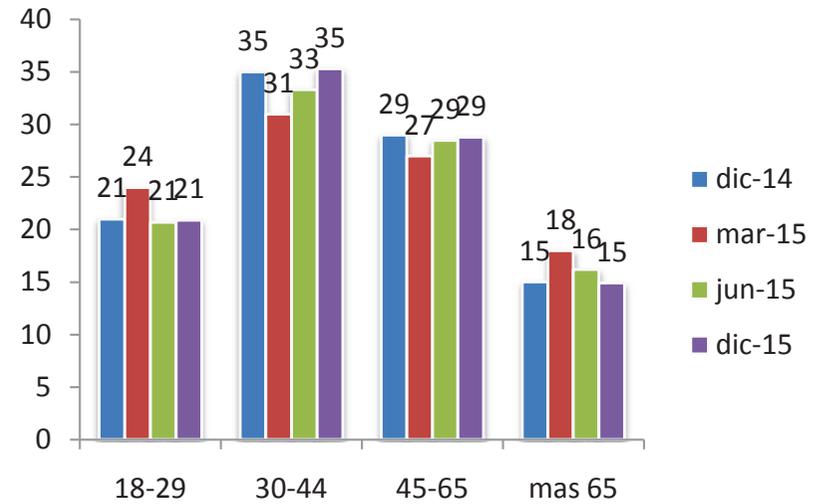
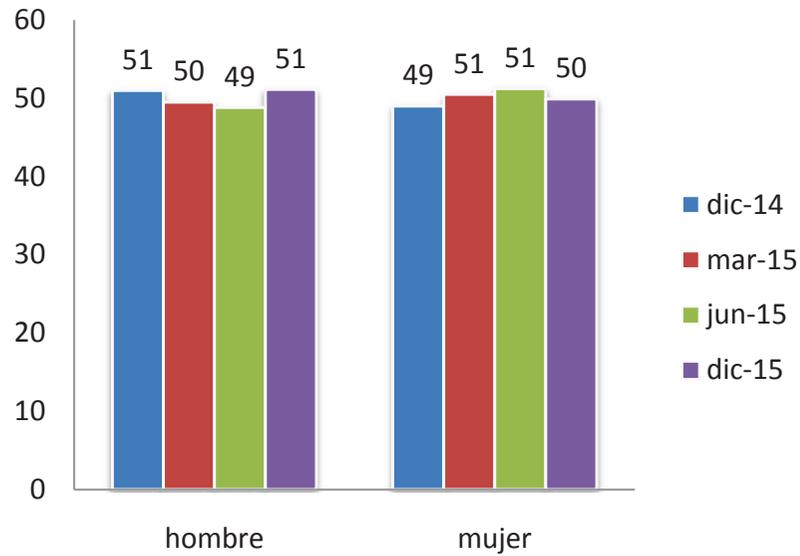
AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA

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

**IBES**  
INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SOCIALES AVANZADOS

# RESULTADOS

## Parte I. Descripción de la muestra





AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA

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

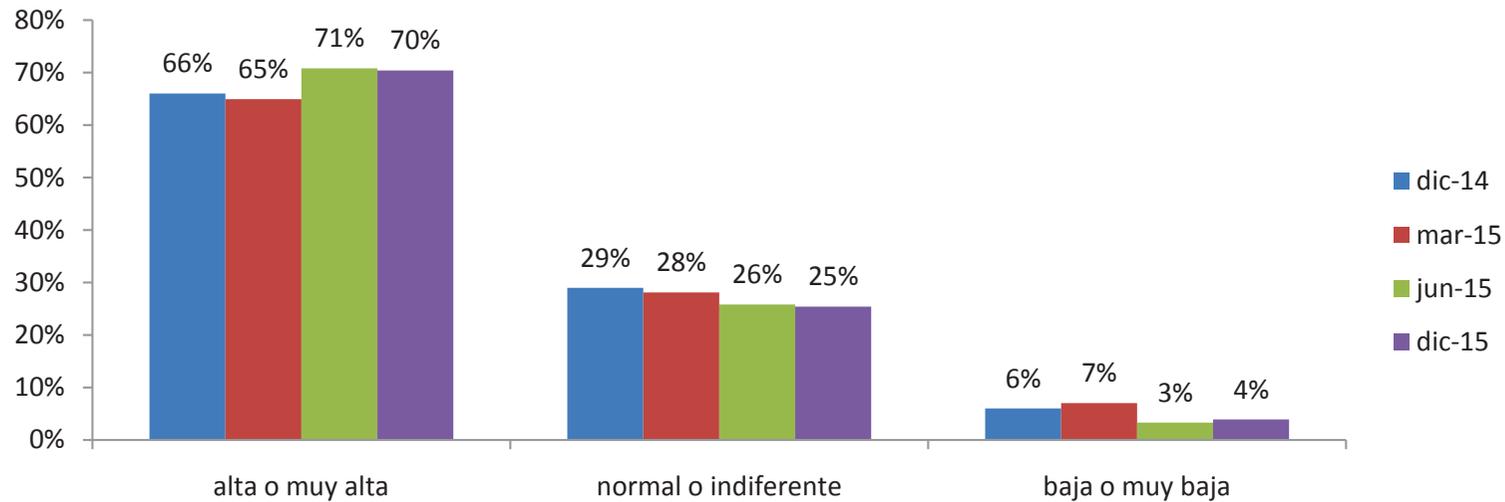
**IBES**  
INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SOCIALES AVANZADOS

# RESULTADOS

## Parte II. Valoración global de los servicios



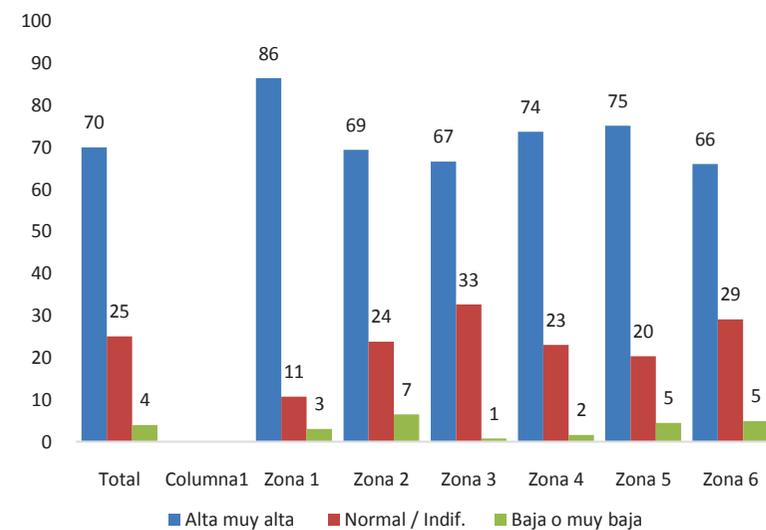
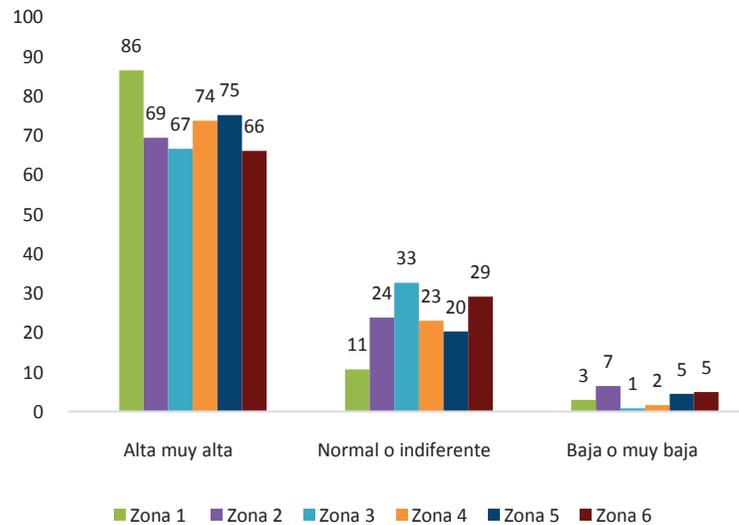
**¿Cómo considera Ud. qué es la calidad de vida que tiene el municipio de Calvià?**



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



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

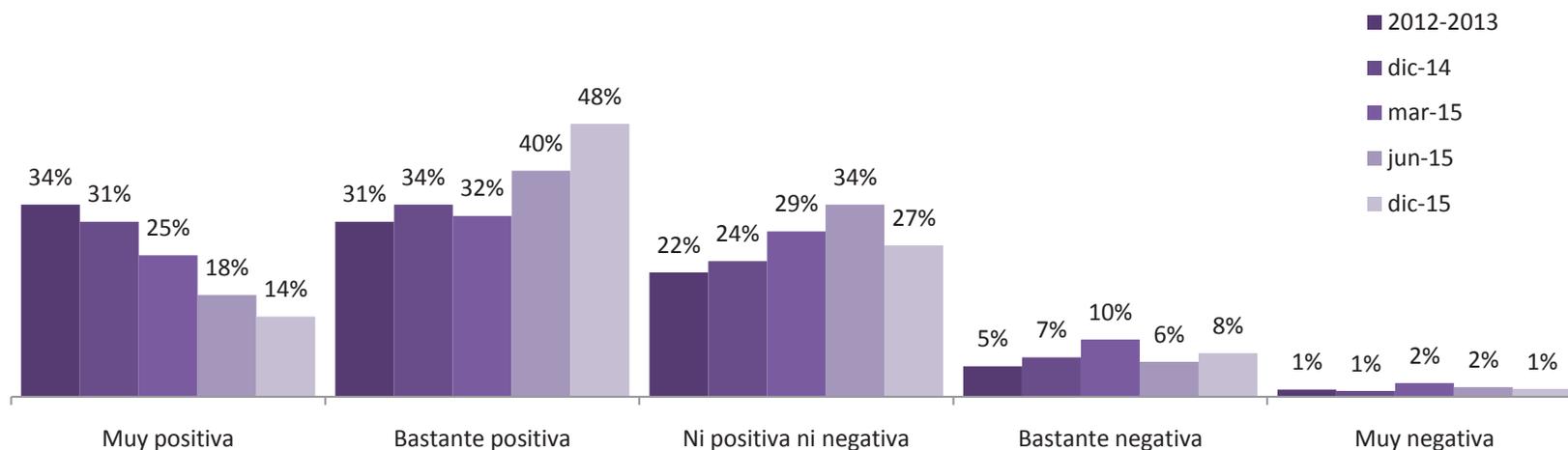


**¿Cómo considera Ud. qué es la calidad de vida que tiene el municipio de Calvià?**

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



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

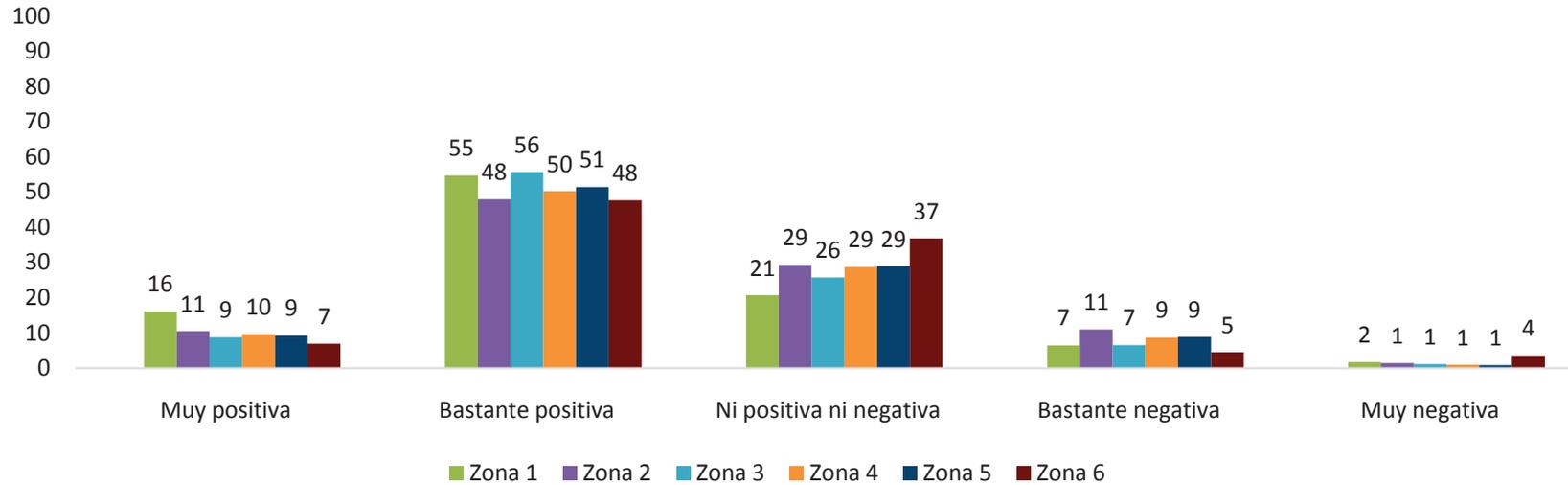


**En general, la imagen que tiene usted sobre el funcionamiento de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià es...**

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



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



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

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



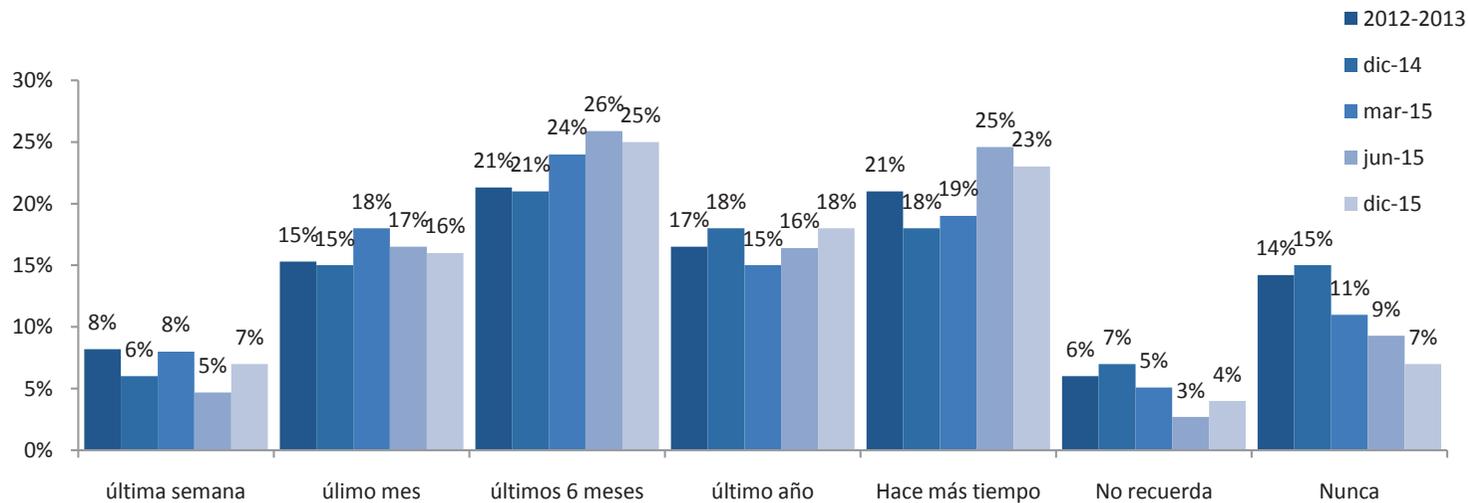
# RESULTADOS

## Parte III.

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



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

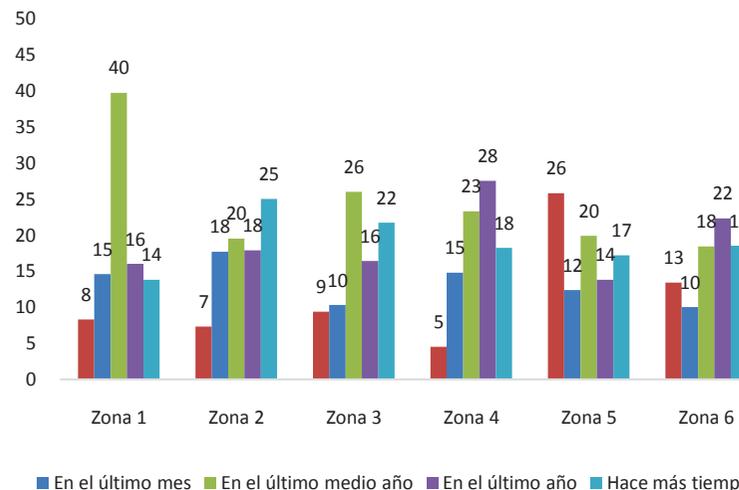
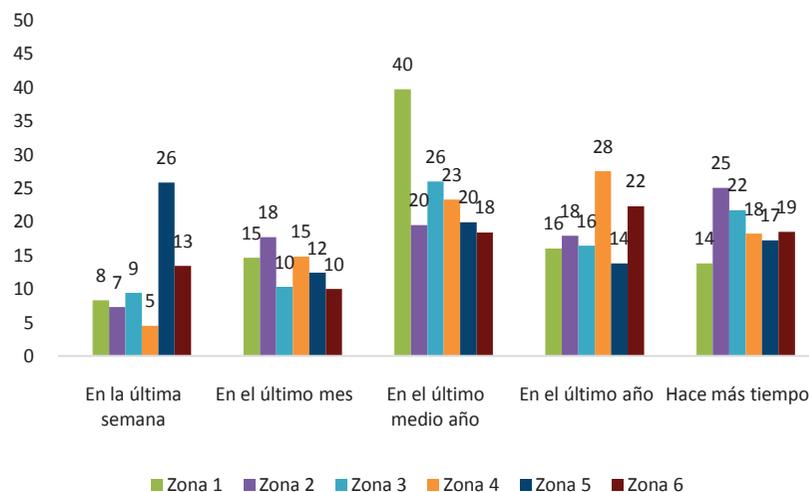


**¿Cuándo fue la última vez que realizó un trámite con el Ayuntamiento de Calvià?**

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



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

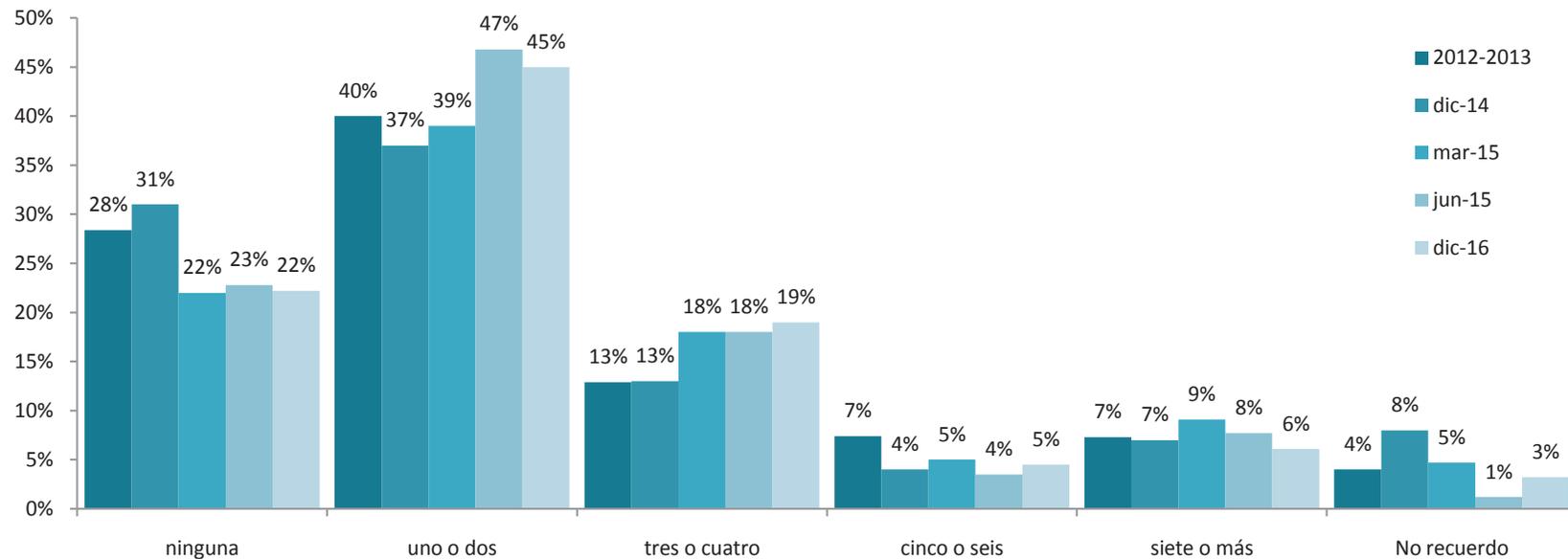


### ¿Cuándo fue la última vez que realizó un trámite con el Ayuntamiento de Calvià?

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



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

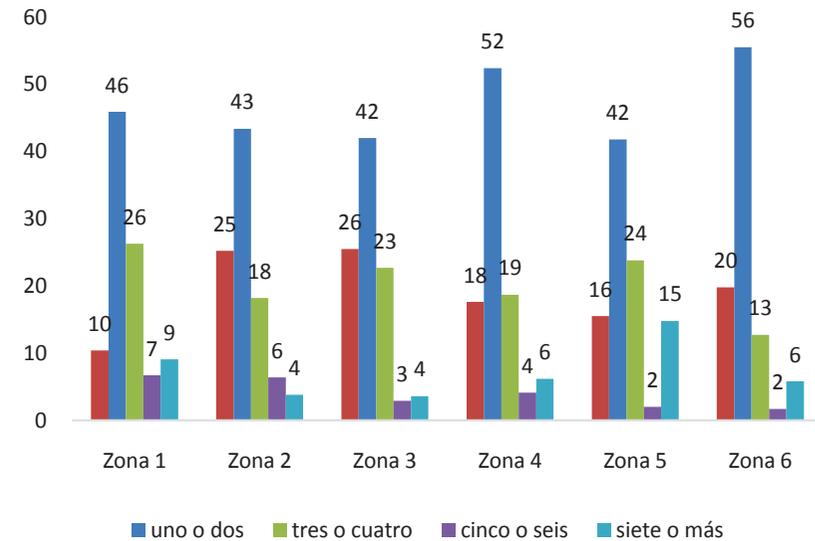
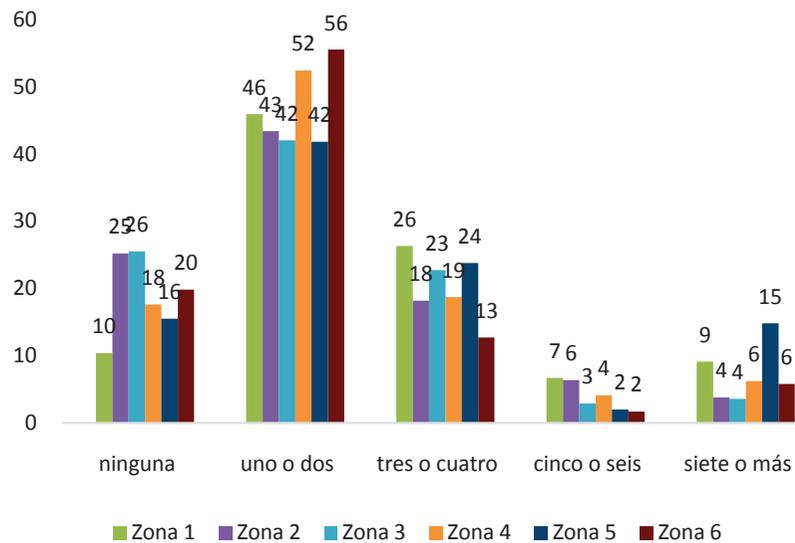


**en los 2 últimos años...¿cuántas veces ha realizado alguna gestión o contactado con el Ayto.?**

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



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

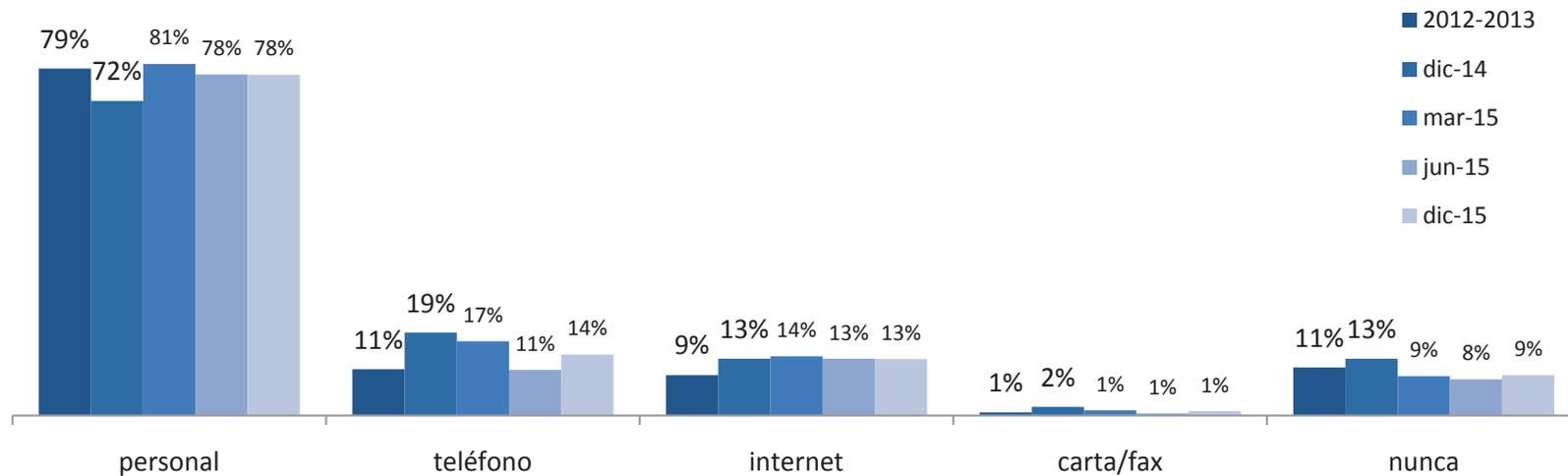


**en los 2 últimos años...¿cuántas veces ha realizado alguna gestión o contactado con el Ayto.?**

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



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

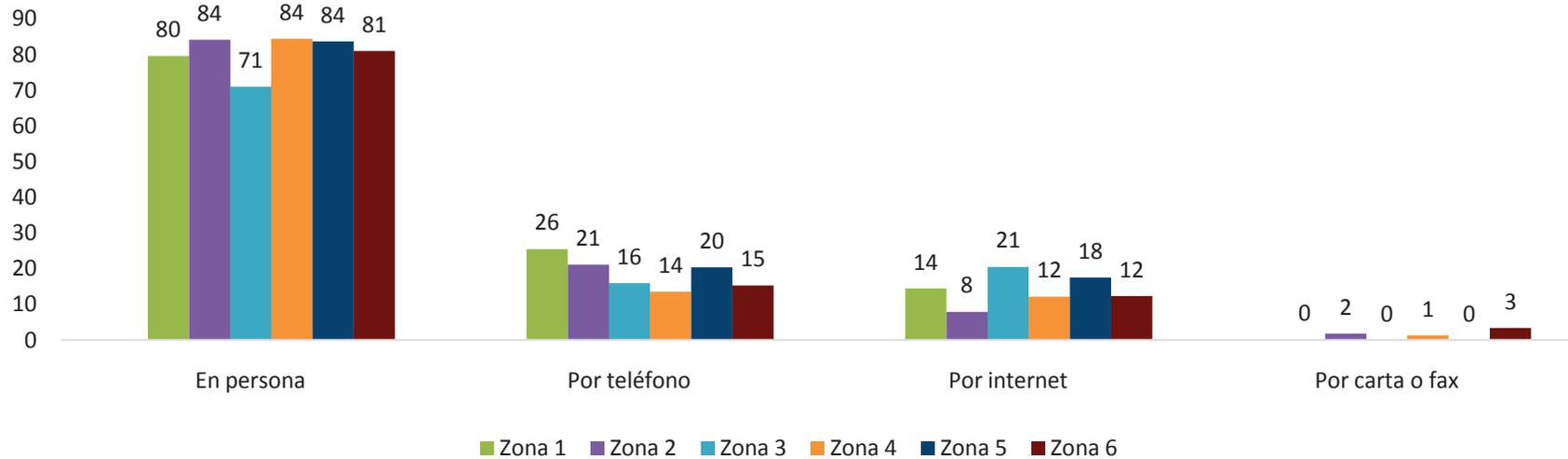


**Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento?  
(PUEDE ESCOGER MÁS DE UNA)**

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



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

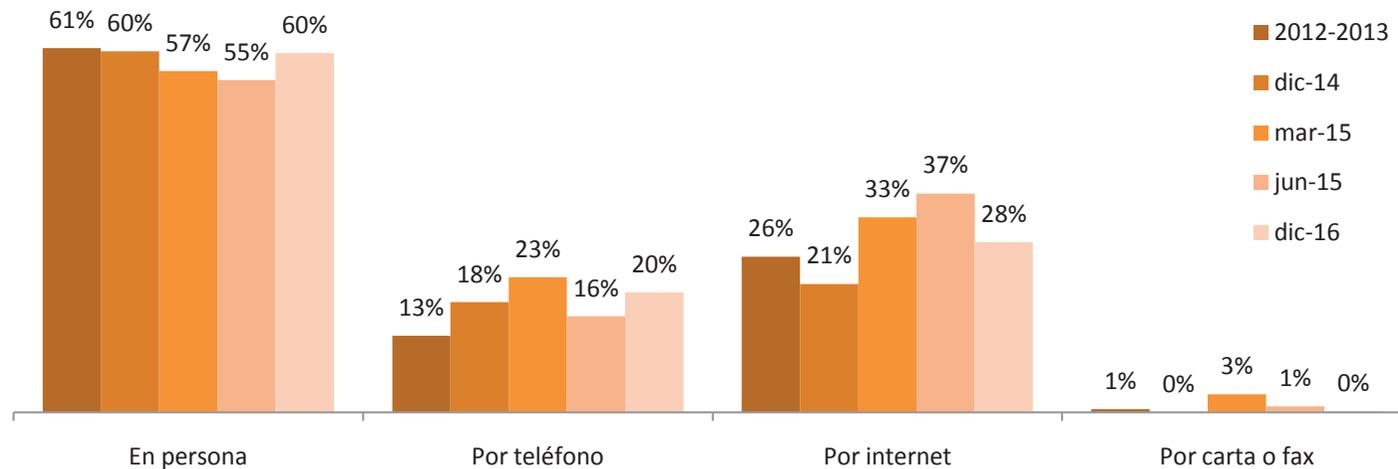


**Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento? (respuesta múltiple)**

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



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

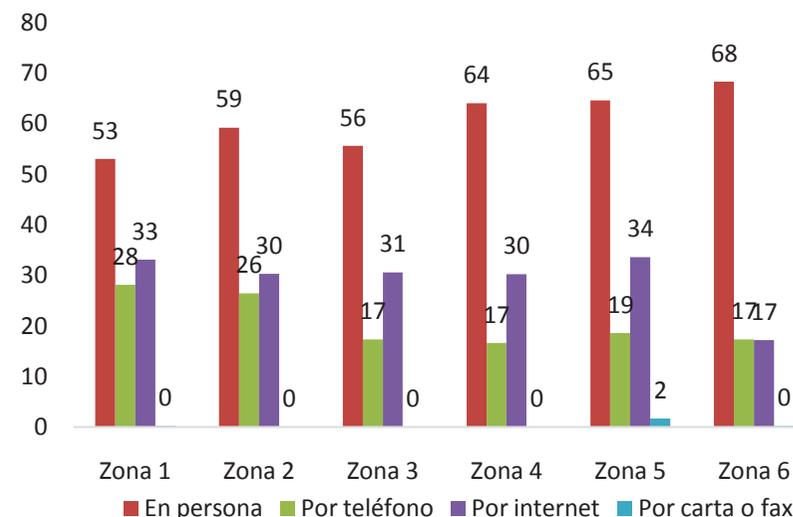
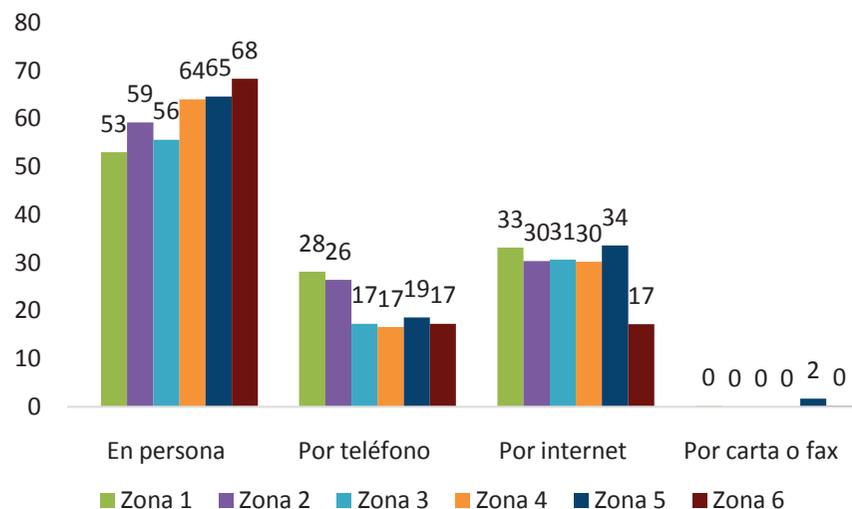


**Si pudiera elegir, ¿Cómo preferiría realizar las gestiones con el Ayuntamiento?  
(PUEDE ESCOGER MAS DE UNA)**

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



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

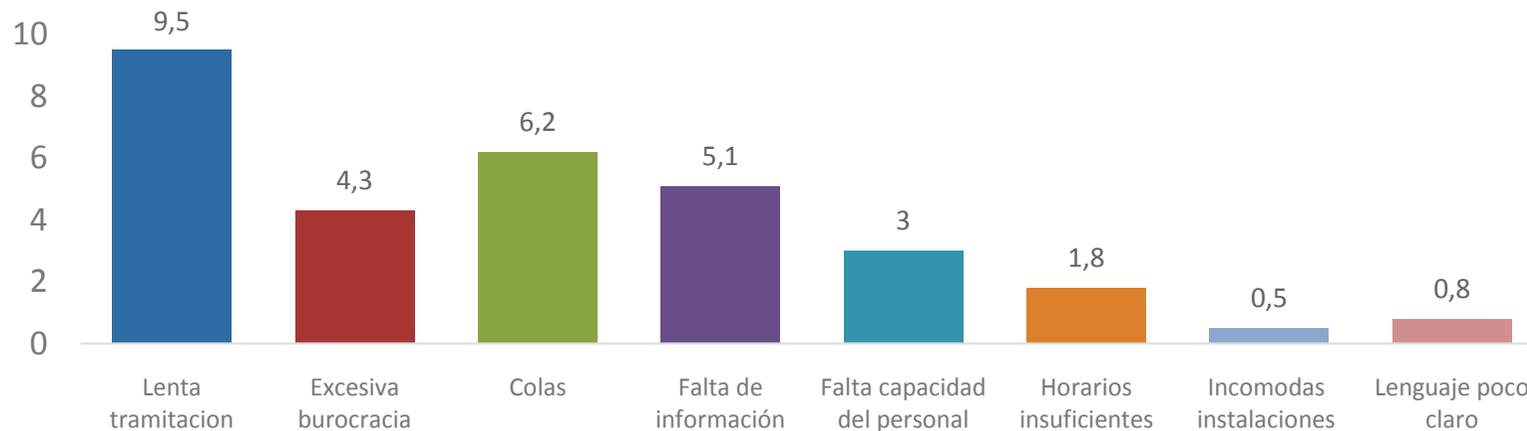


**Si pudiera elegir, ¿Cómo preferiría realizar las gestiones con el Ayuntamiento? (respuesta múltiple)**

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



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



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

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



AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA

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

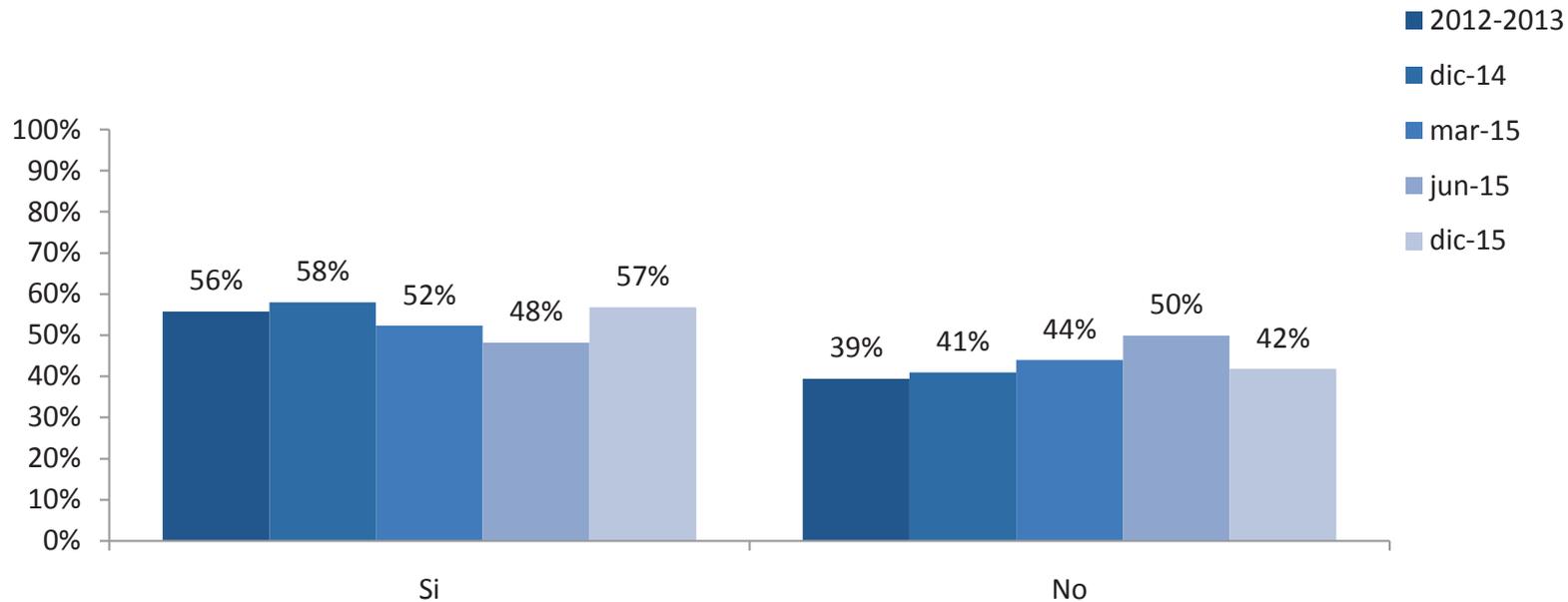
**IBES**  
INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SOCIALES AVANZADOS

# RESULTADOS

## Parte IV. Valoración global de la comunicación



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

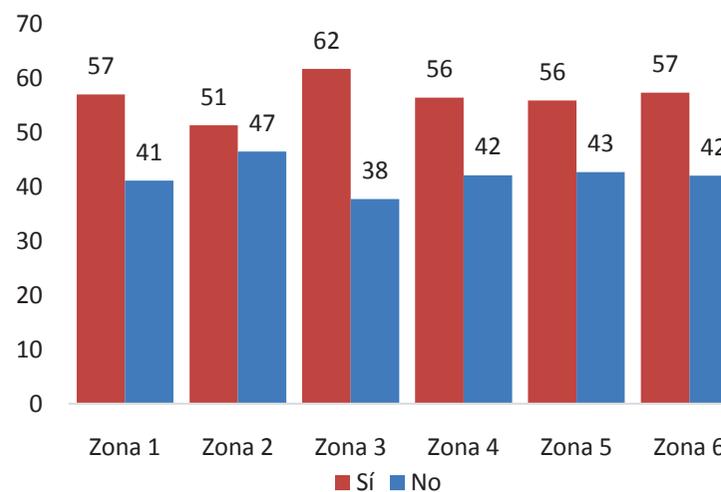
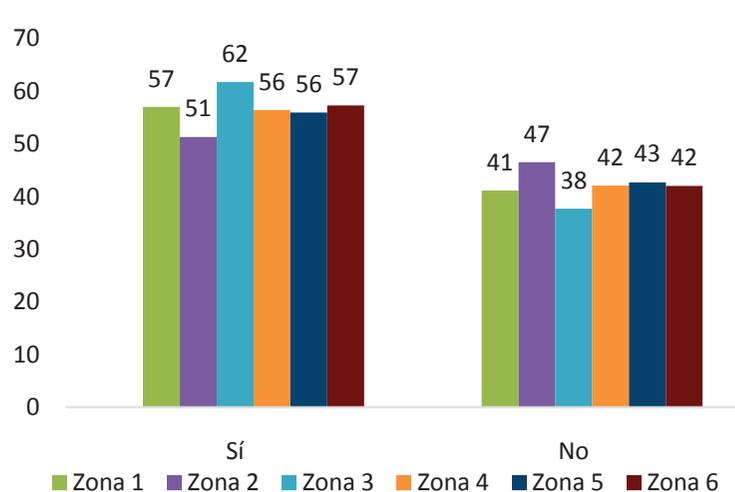


**¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?**

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



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

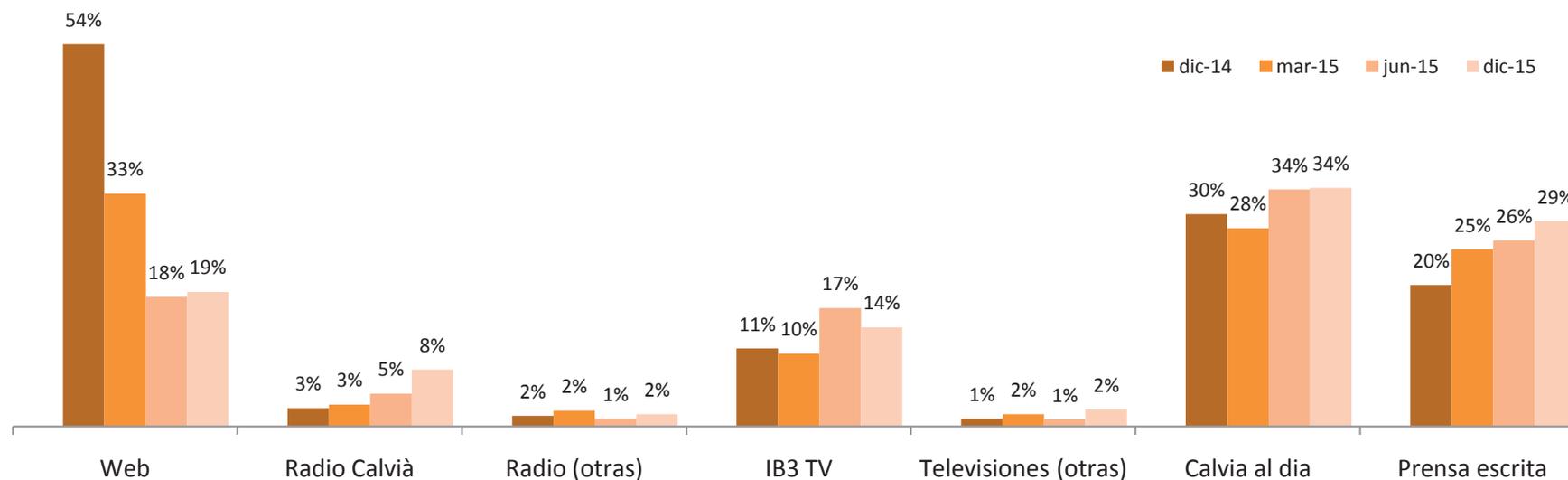


**¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?**

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



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

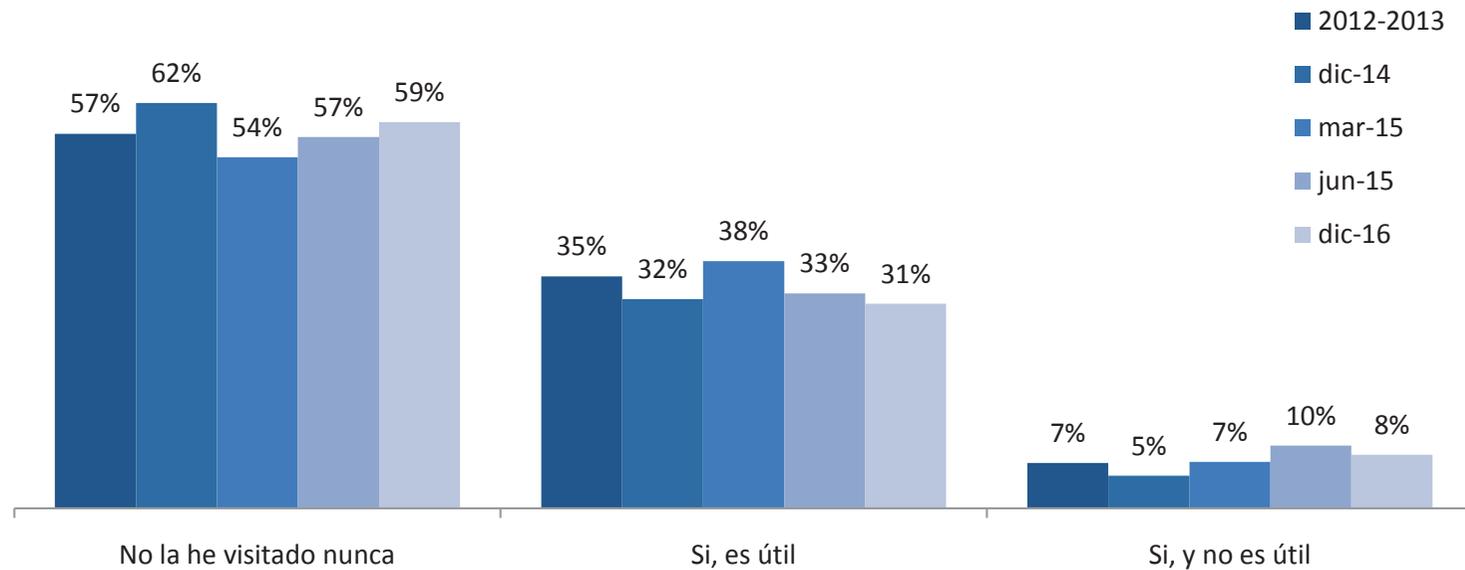


**De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos le llega información**

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



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

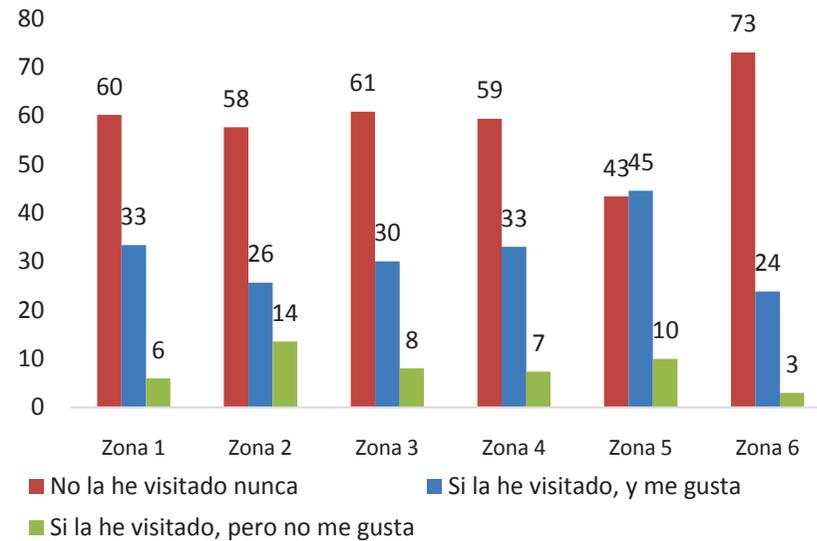
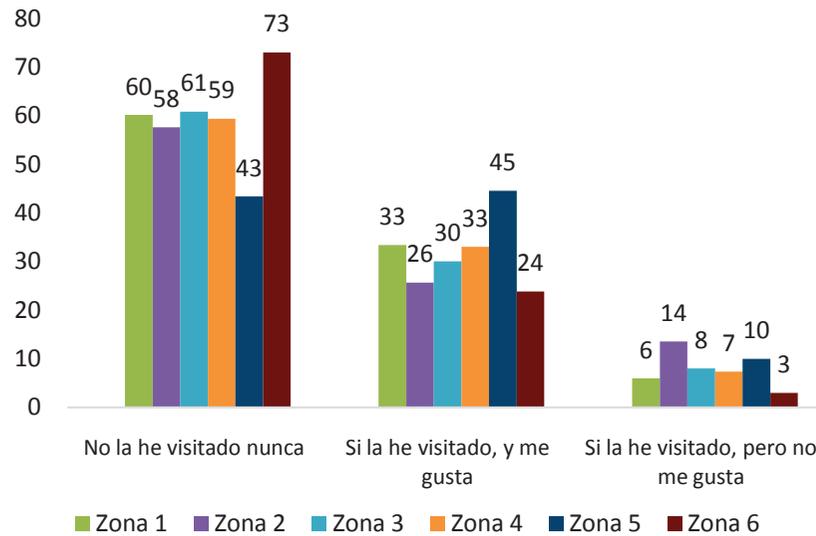


**concretamente, la web... ¿ la ha visitado alguna vez?, ¿ le gusta?**

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



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

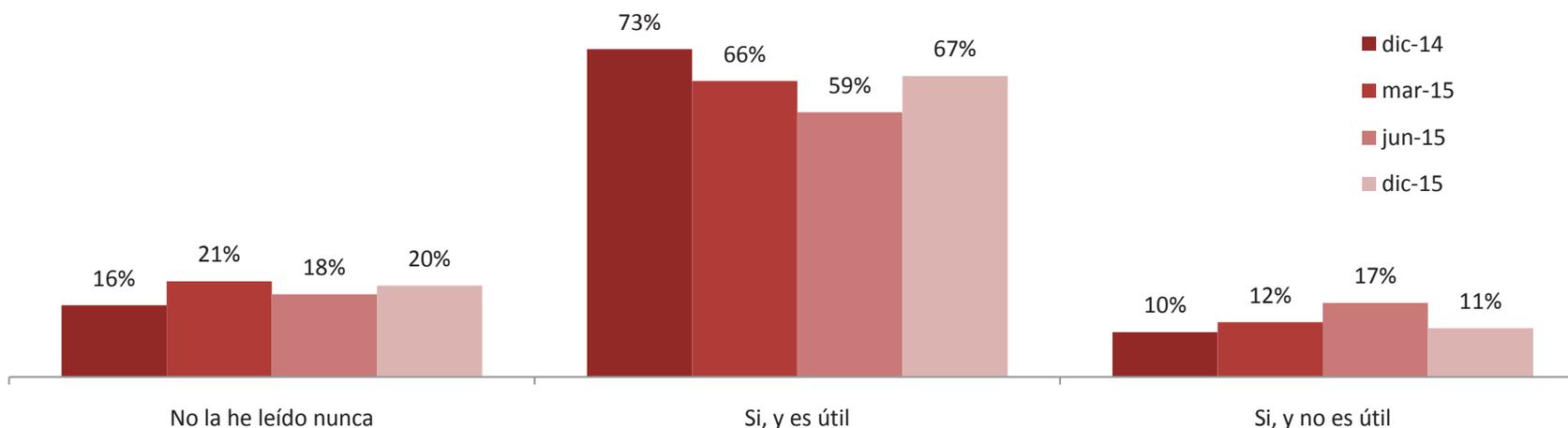


**Concretamente, la web... ¿ la ha visitado alguna vez?, ¿ le parece útil ?**

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



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

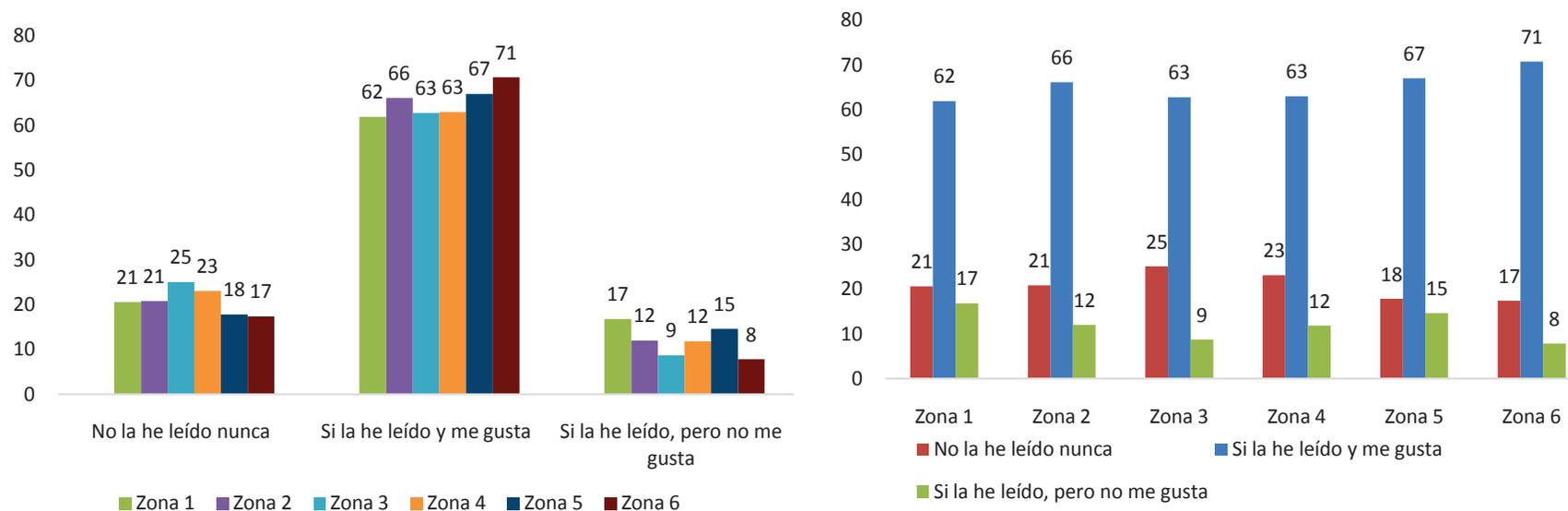


**Y la revista "Calvià"? , ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?**

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



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



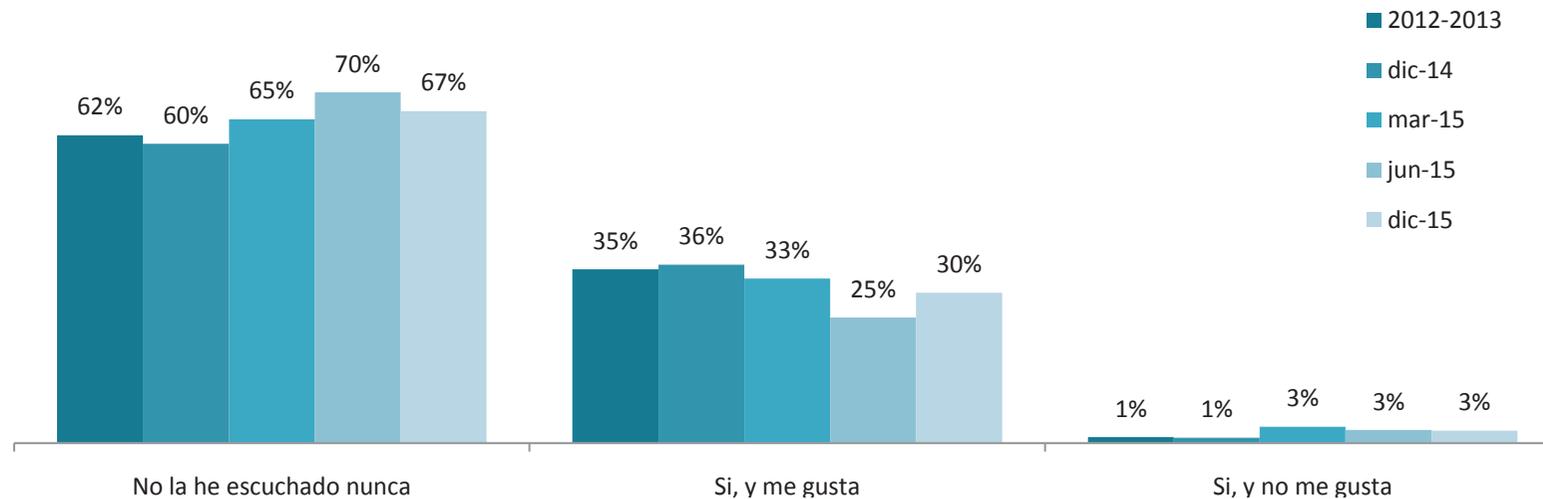
**Y la revista Calvià al Día, ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?**

**ZONA**

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



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

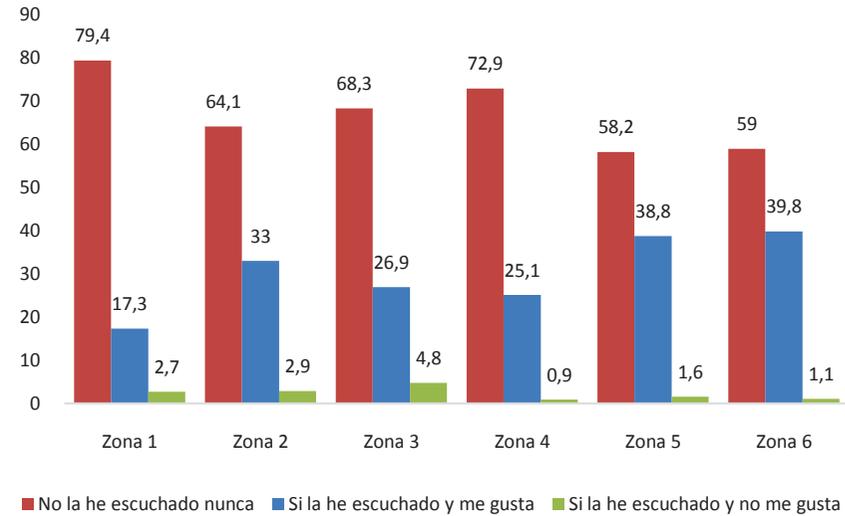
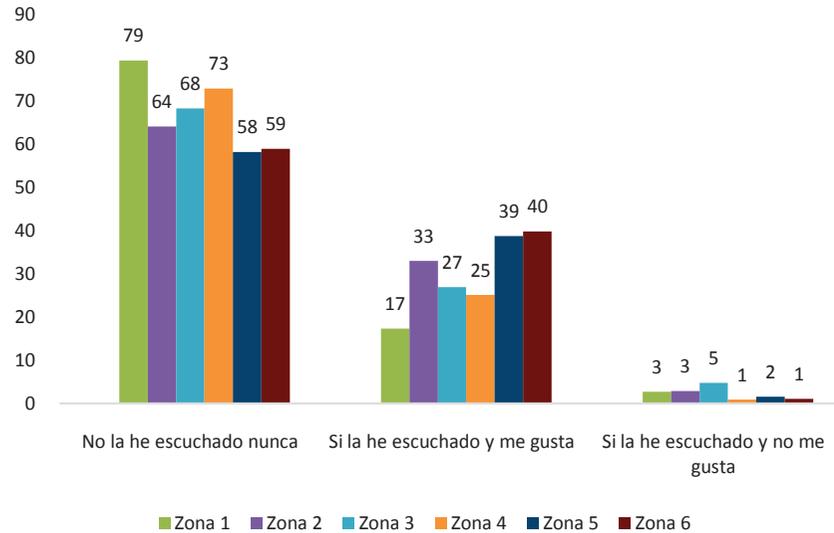


**Y radio Calvià? ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?**

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



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

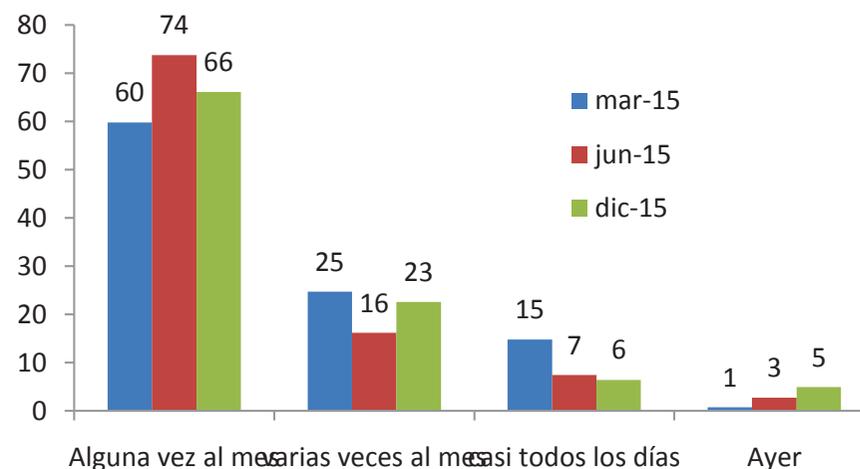
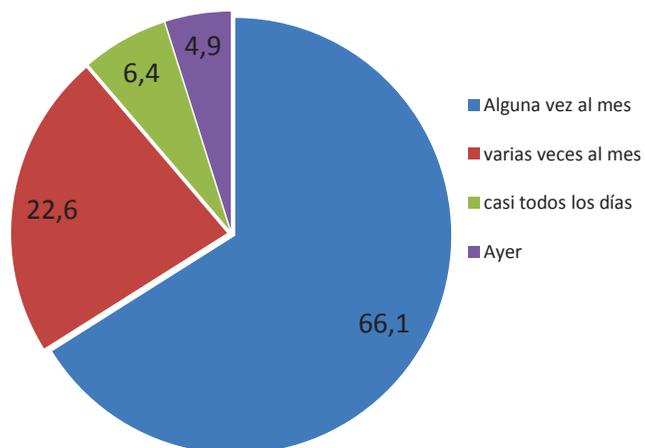


**Y radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?**

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



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

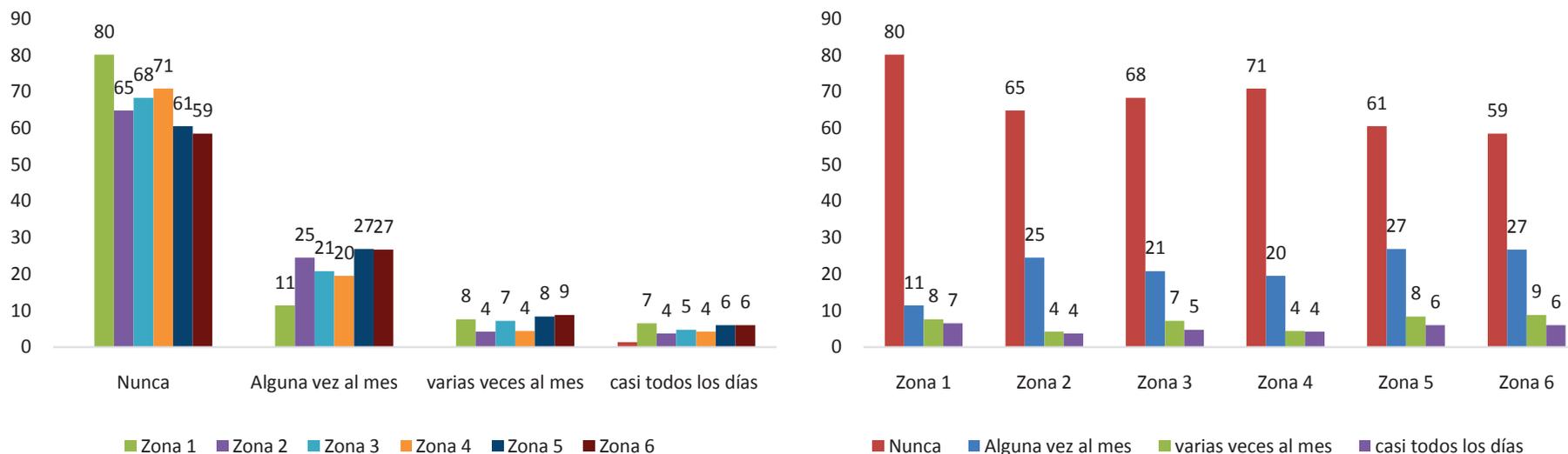


**Y si ha escuchado radio Calvià... ¿ con qué frecuencia lo hace?  
(Sobre el total)**

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



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



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

**ZONA**

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



AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA

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

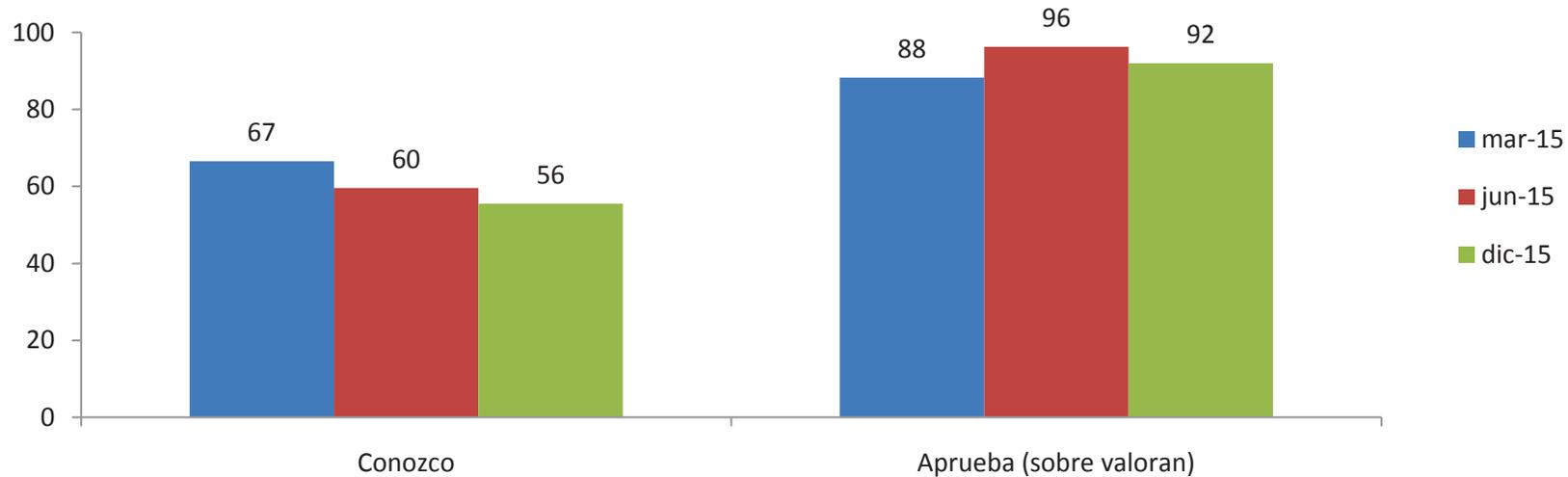
**IBES**  
INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SOCIALES AVANZADOS

# RESULTADOS

## Parte V. Servicios Municipales específicos Conocimiento, uso y valoración



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



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

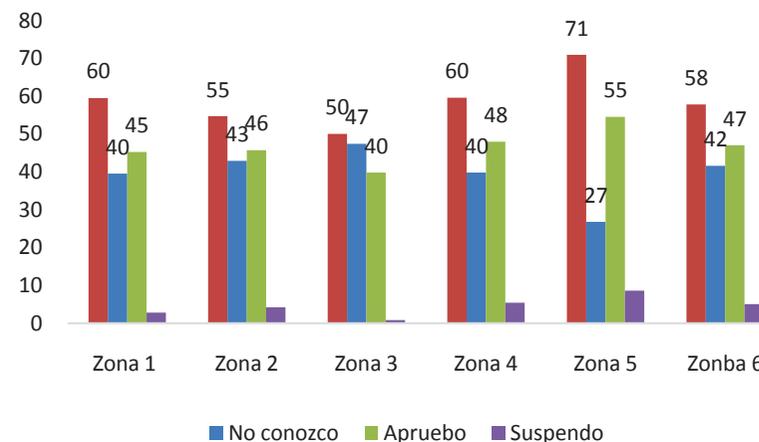
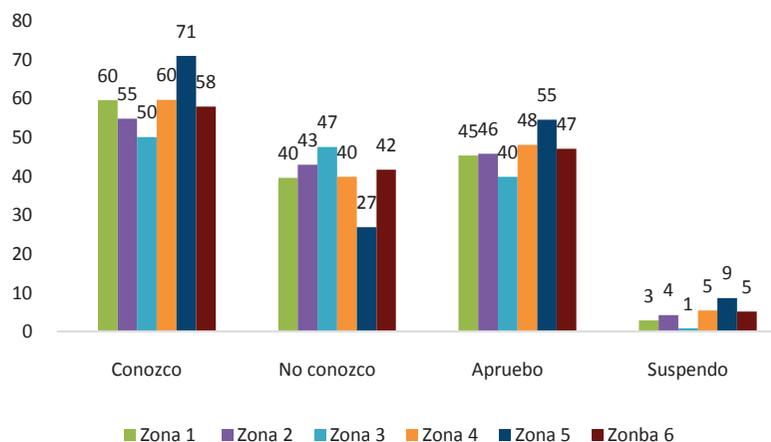
%	SEXO			EDAD			
	Total	Hombre	Mujer	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65
<b>Conozco</b>	<b>55,5</b>	57,3	53,5	53,7	62,3	54,2	44,3
<b>No conozco</b>	<b>42,4</b>	40,6	44,2	43	36,1	44	53,3
<b>Apruebo</b>	<b>42,3</b>	41,6	42,9	44,5	47,8	40,1	30,5
<b>Suspendo</b>	<b>3,7</b>	5,5	1,8	1,2	6,7	2,9	1,3

Por simplicidad en la tabla:

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



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



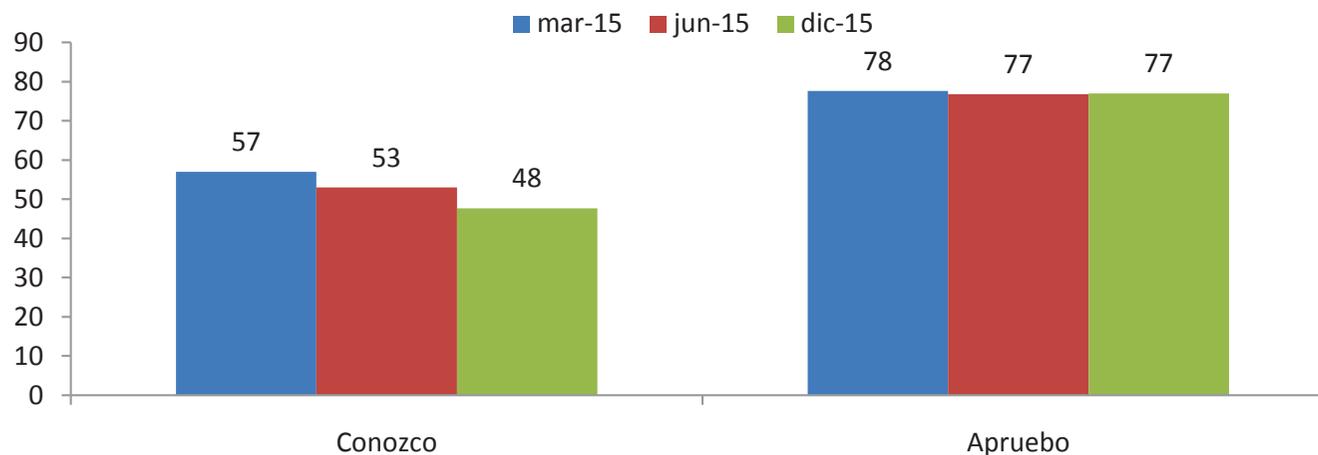
**Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)**

**ZONA**

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



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

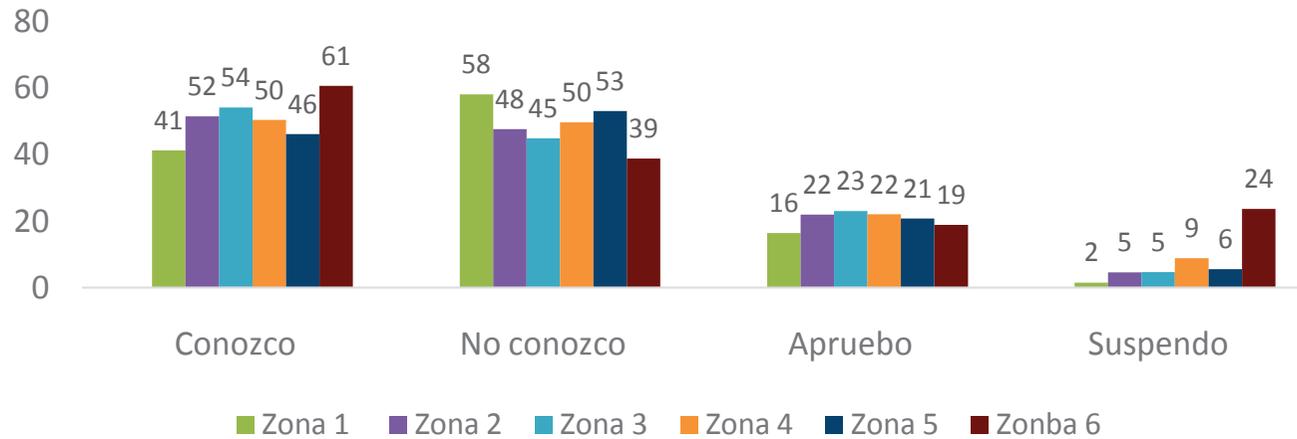


**Atención a la 3ª edad, necesitados, víctimas de violencia de género, jóvenes en riesgo de exclusión social (SERVICIOS SOCIALES)**

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



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

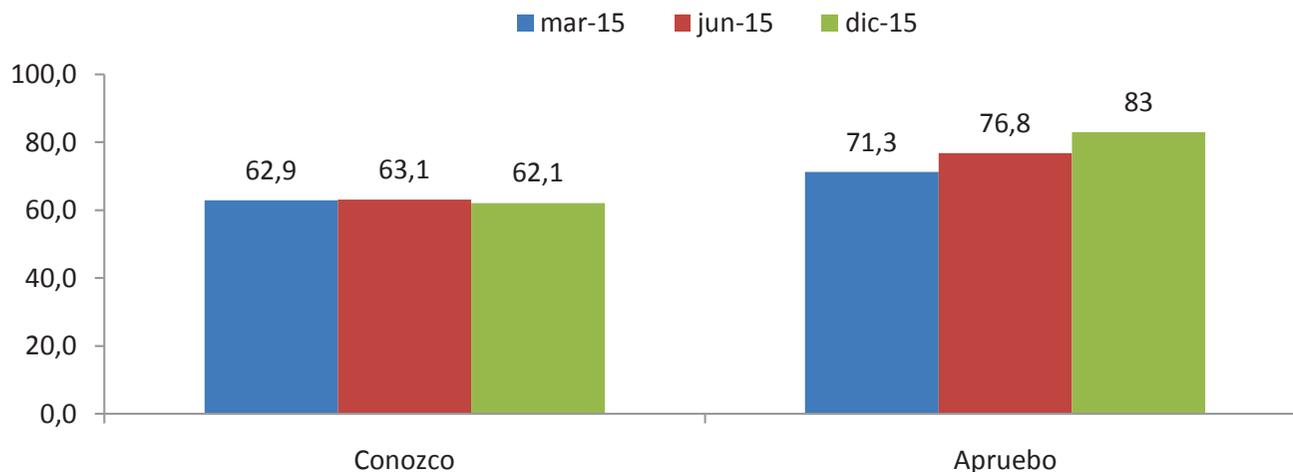


**Atención a la 3ª edad, necesitados, víctimas de violencia de género, jóvenes en riesgo de exclusión social (SERVICIOS SOCIALES)**

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



### Cuidado de playas y litoral

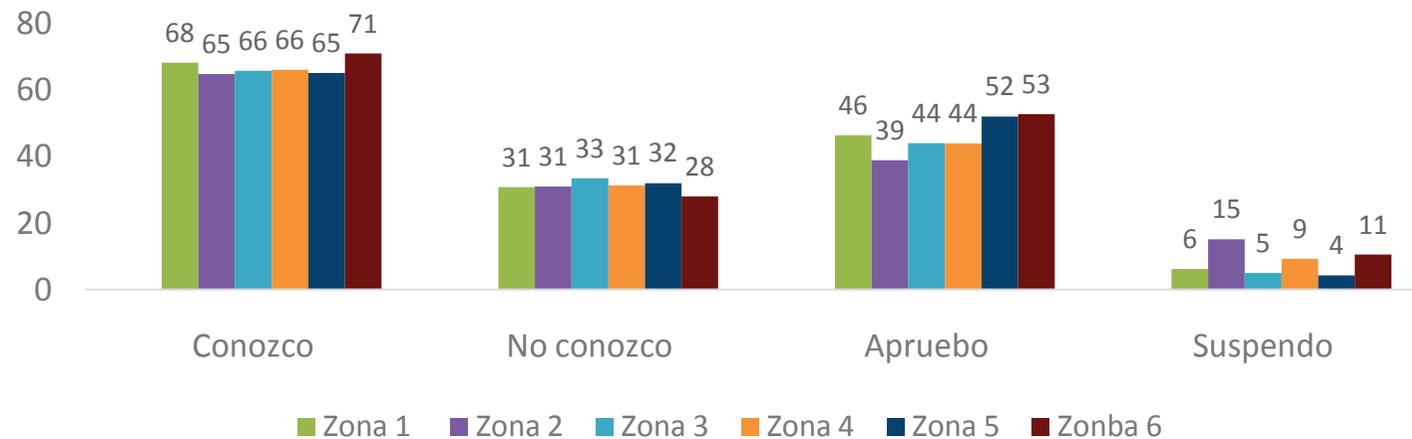


### Cuidado de playas y litoral

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



### Cuidado de playas y litoral



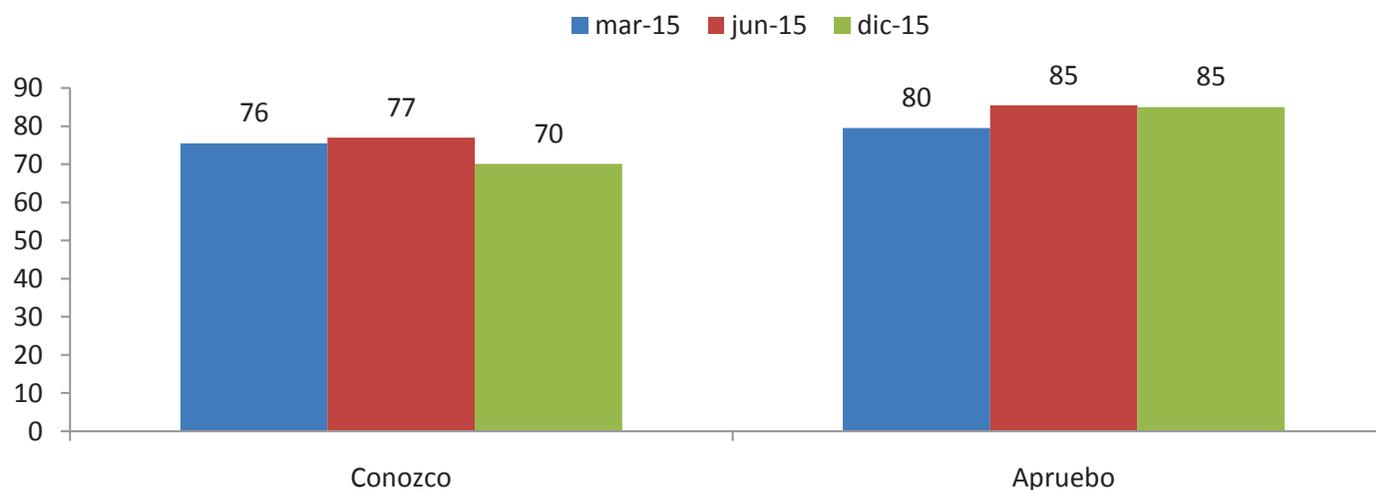
### Cuidado de playas y litoral

#### ZONA

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



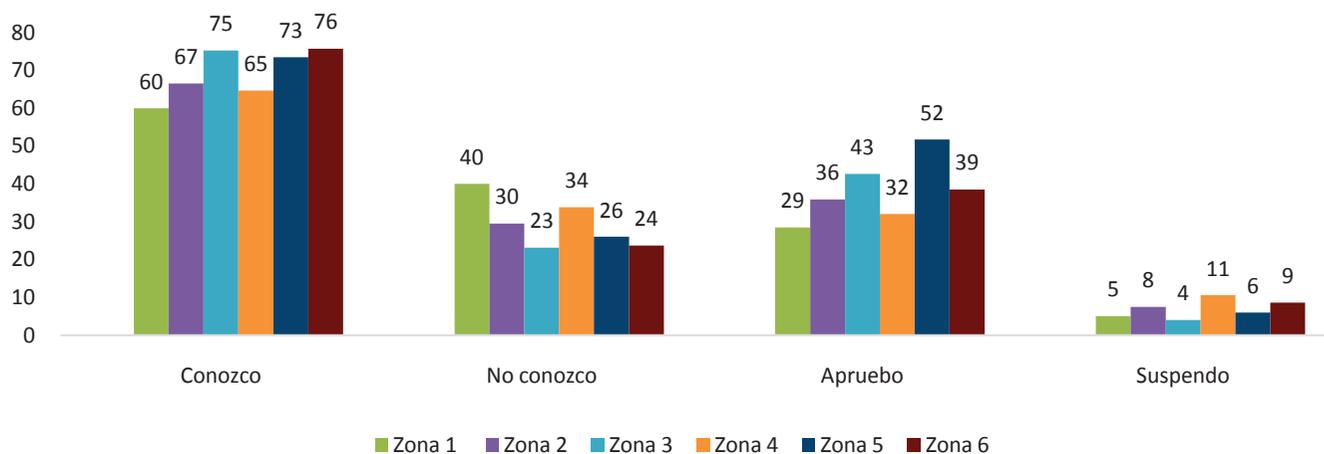
**Servicio y conservación de instalaciones culturales - bibliotecas**



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



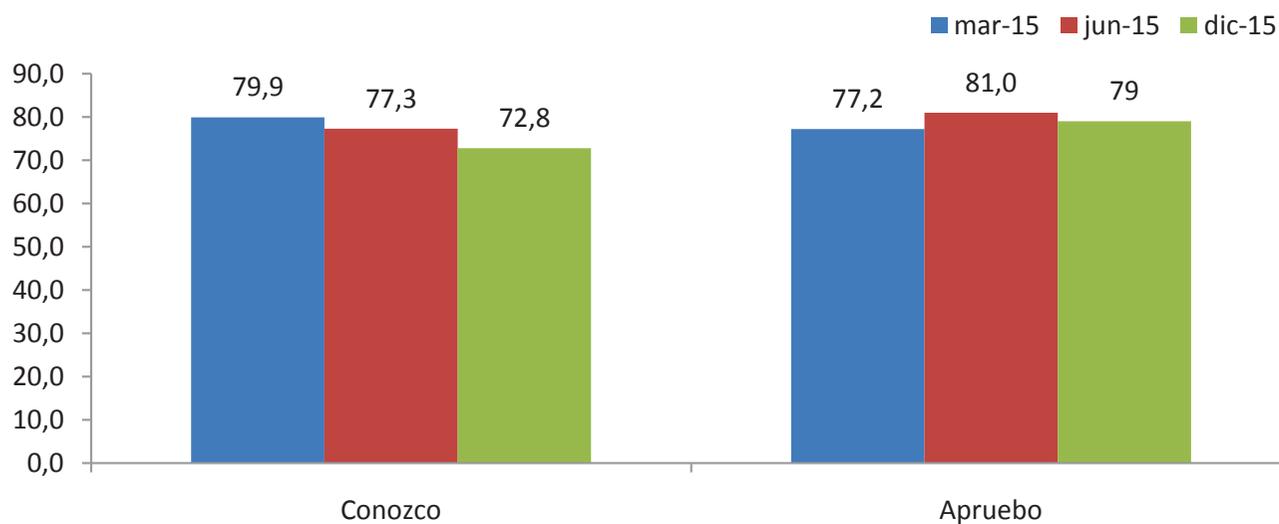
### Servicio y conservación de instalaciones culturales - bibliotecas



### Servicio y conservación de instalaciones culturales - bibliotecas

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

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

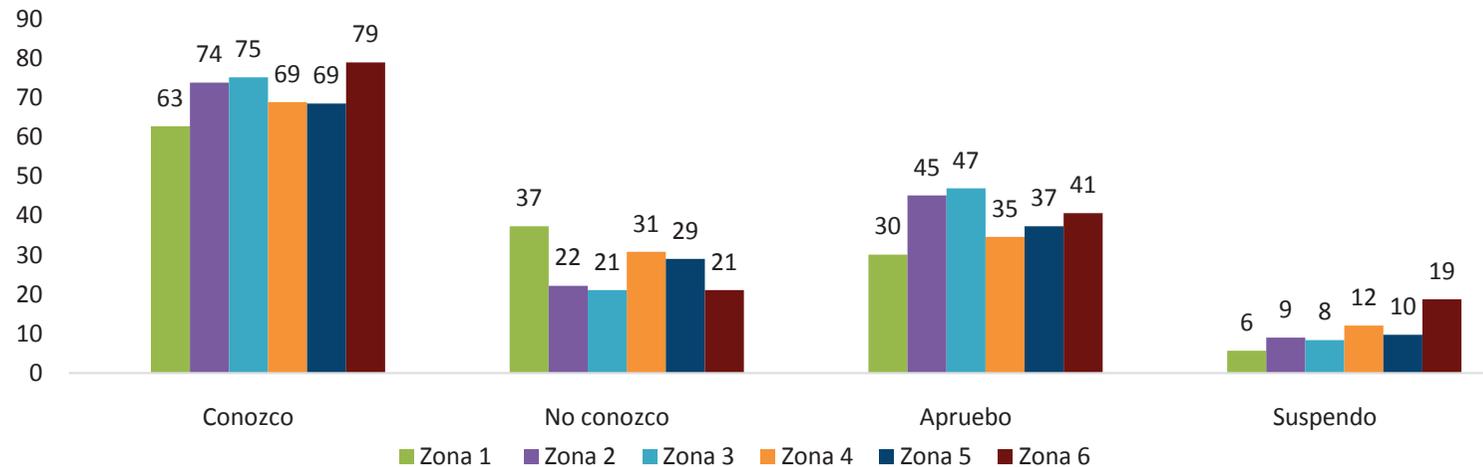


#### Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC) (Trabajo y Empleo)

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



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



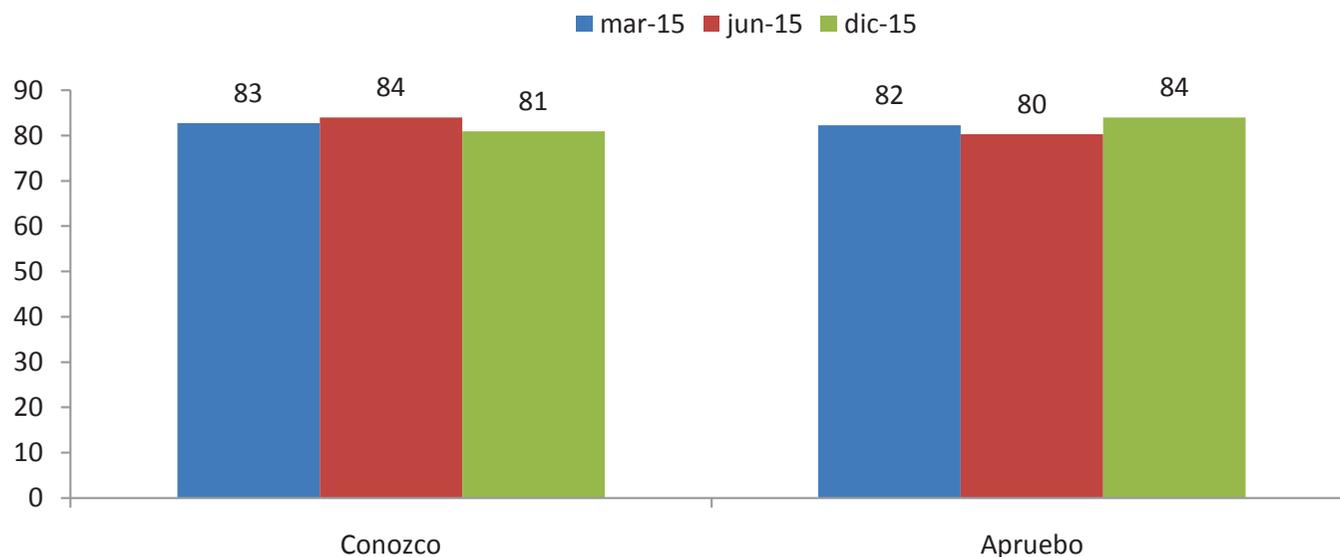
**Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC) (Trabajo y Empleo)**

**ZONA**

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



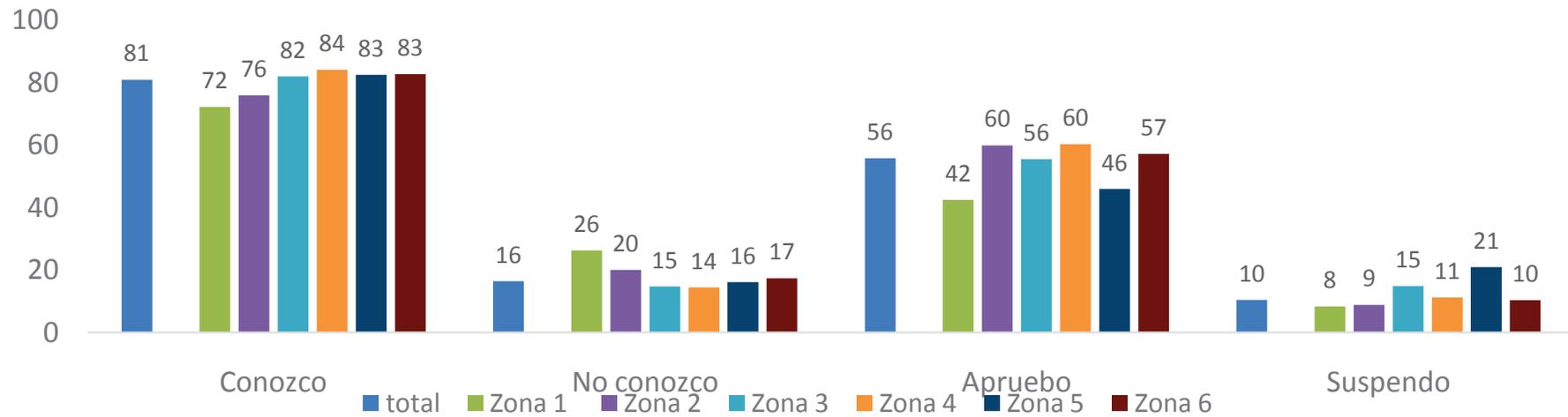
### Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas



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



**Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas**



**Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas**

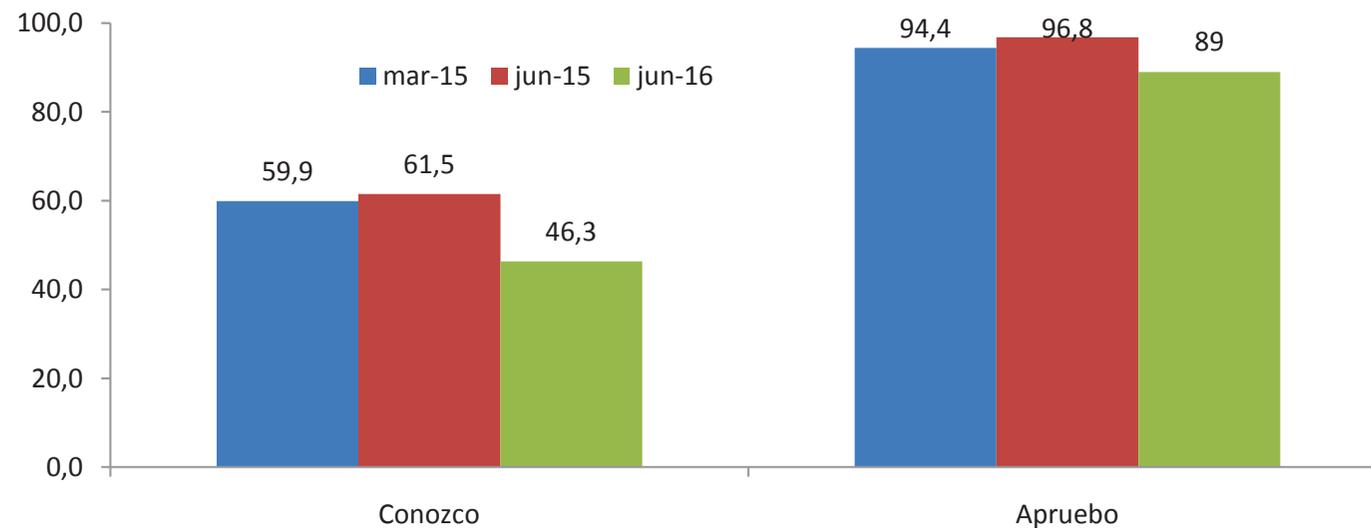
**ZONA**

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



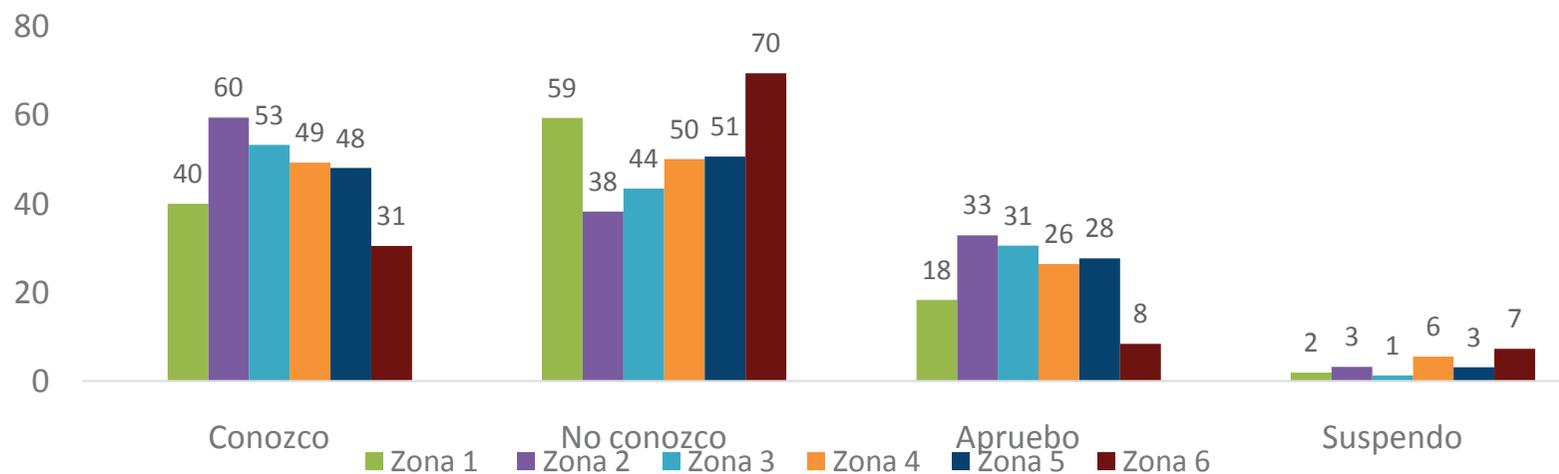
### Actividades juveniles de Es Generador

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





### Actividades juveniles de Es Generador



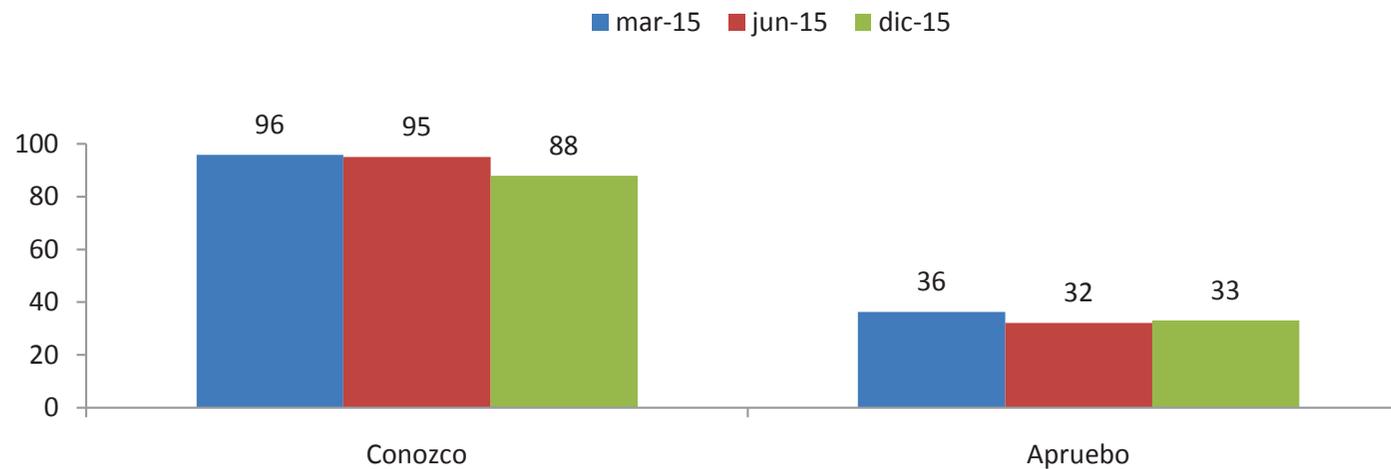
### Actividades juveniles de Es Generador

#### ZONA

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



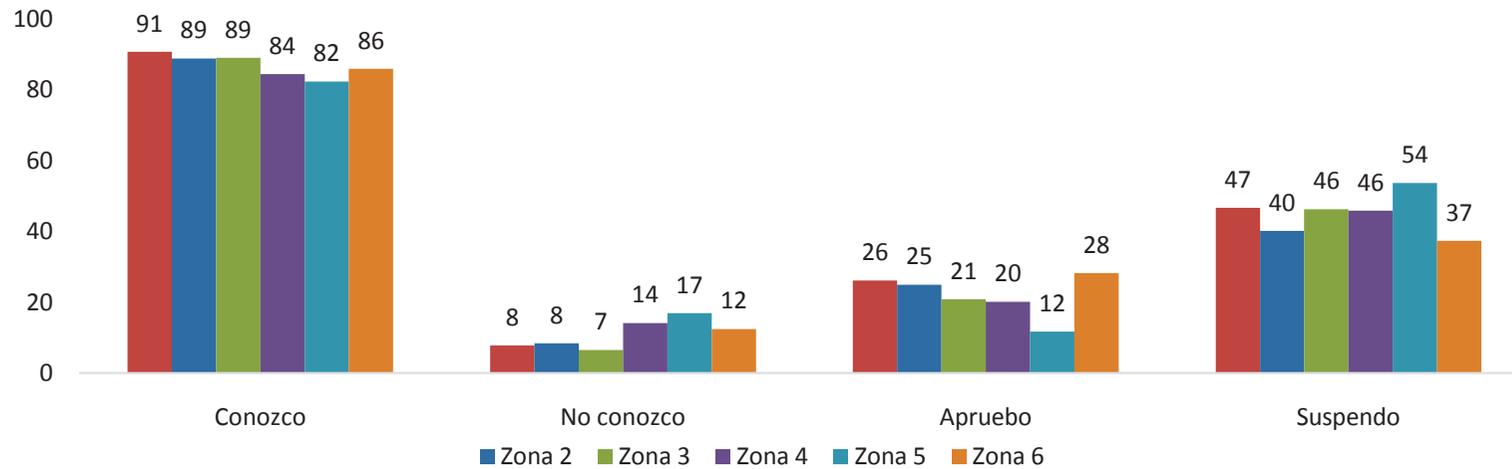
## Transporte Público



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



### Transporte Público



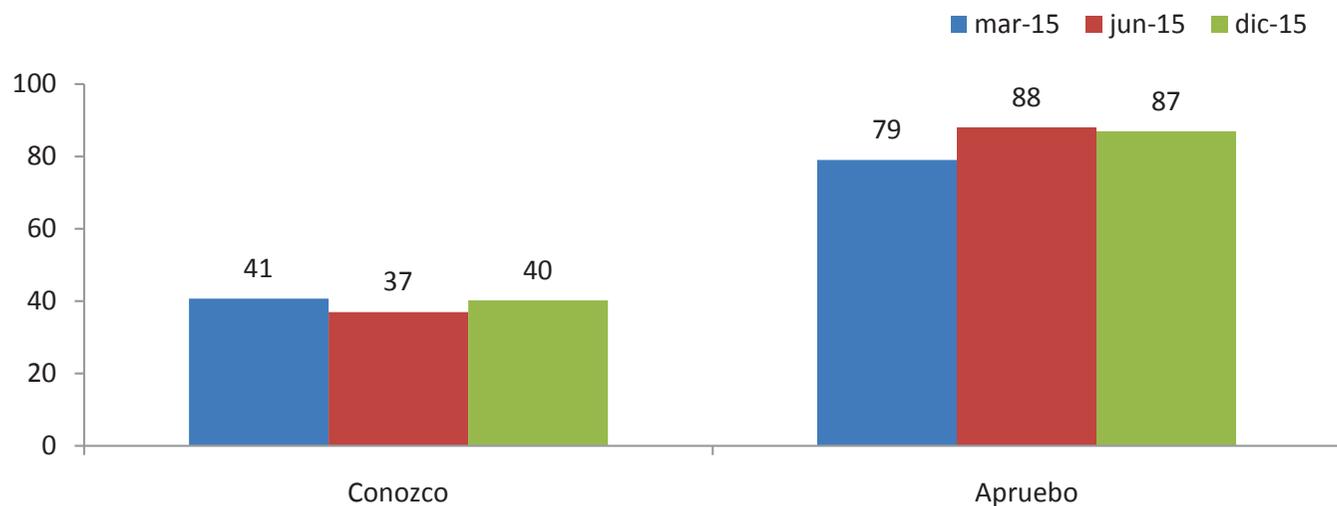
### Transporte Público

#### ZONA

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



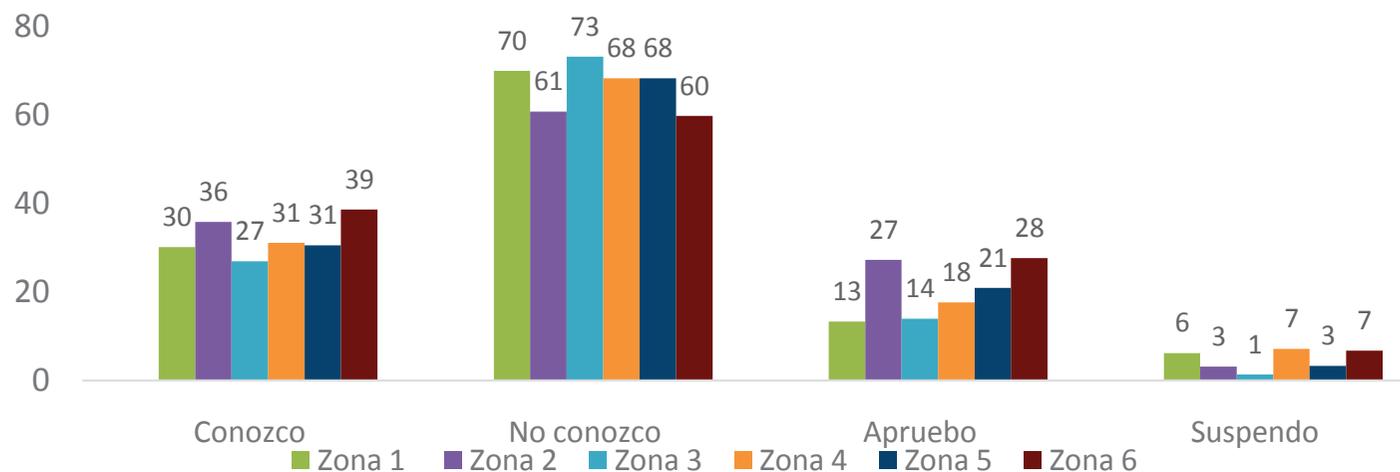
**Actividades municipales en promoción y dinamización turística**



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



### Actividades municipales en promoción y dinamización turística

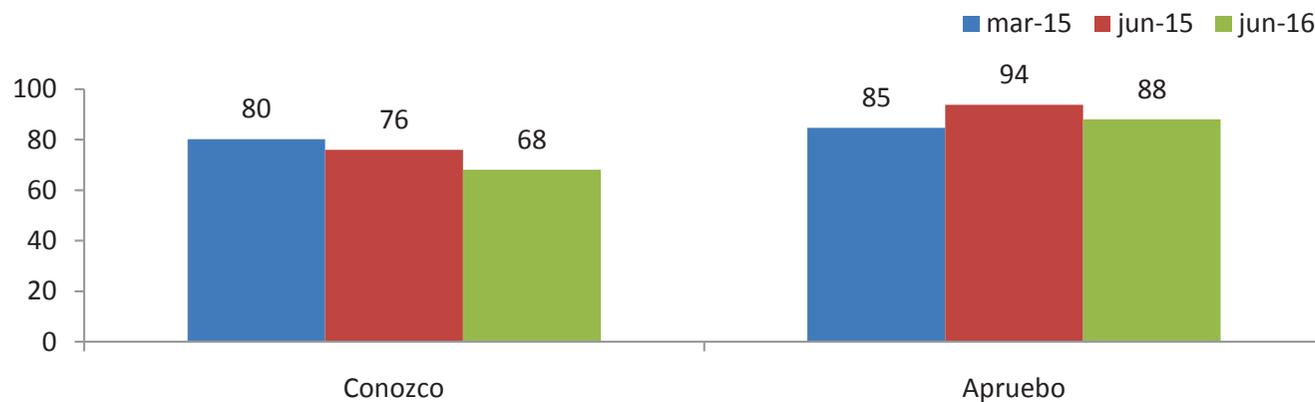


### Actividades municipales en promoción y dinamización turística

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



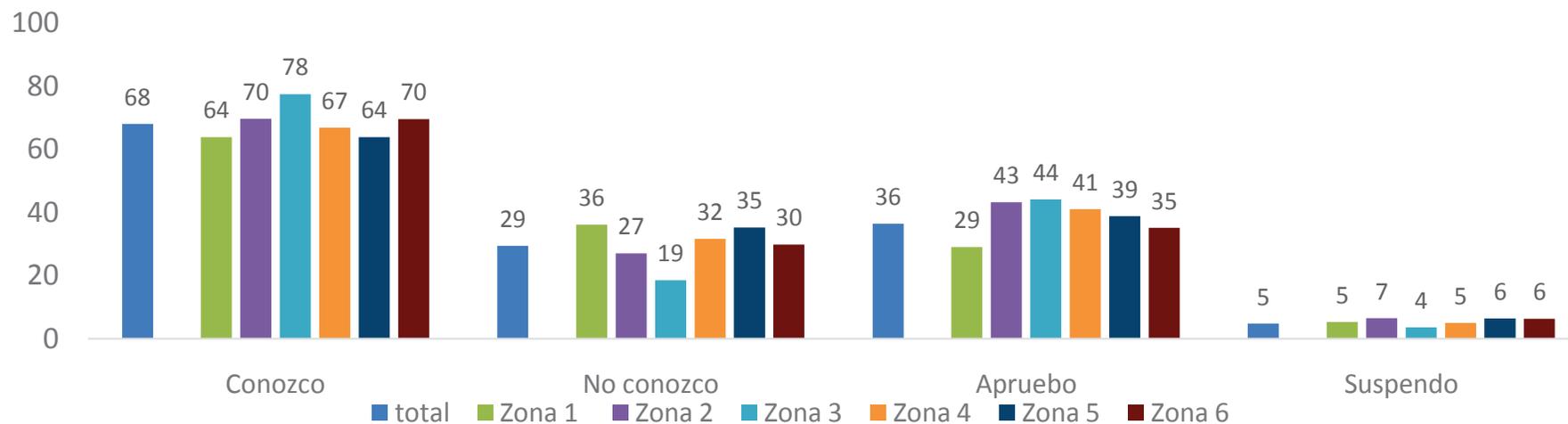
## Escoletes municipales y mantenimiento de centros escolares públicos



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



### Escoletes municipales y mantenimiento de centros escolares públicos



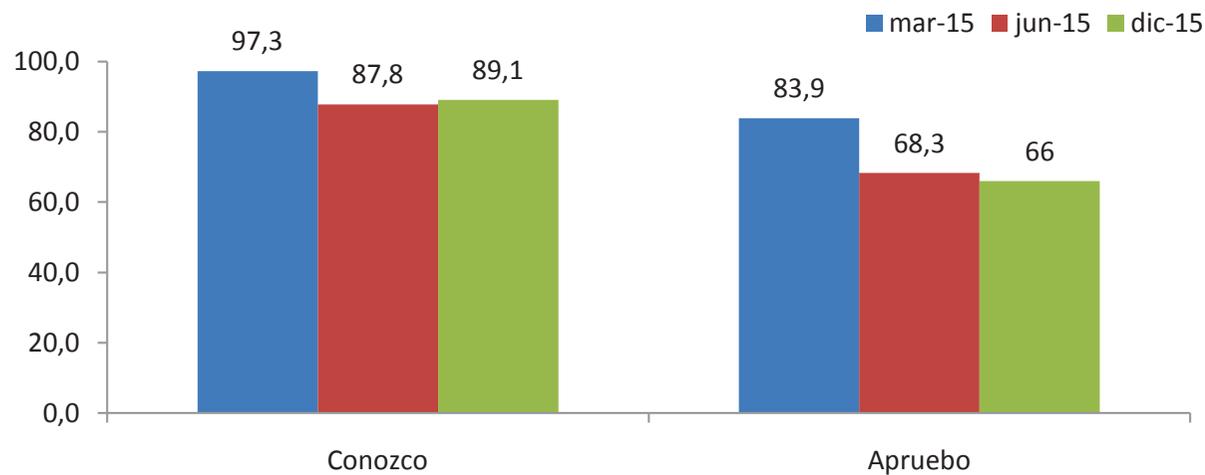
### Escoletes municipales y mantenimiento de centros escolares públicos

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



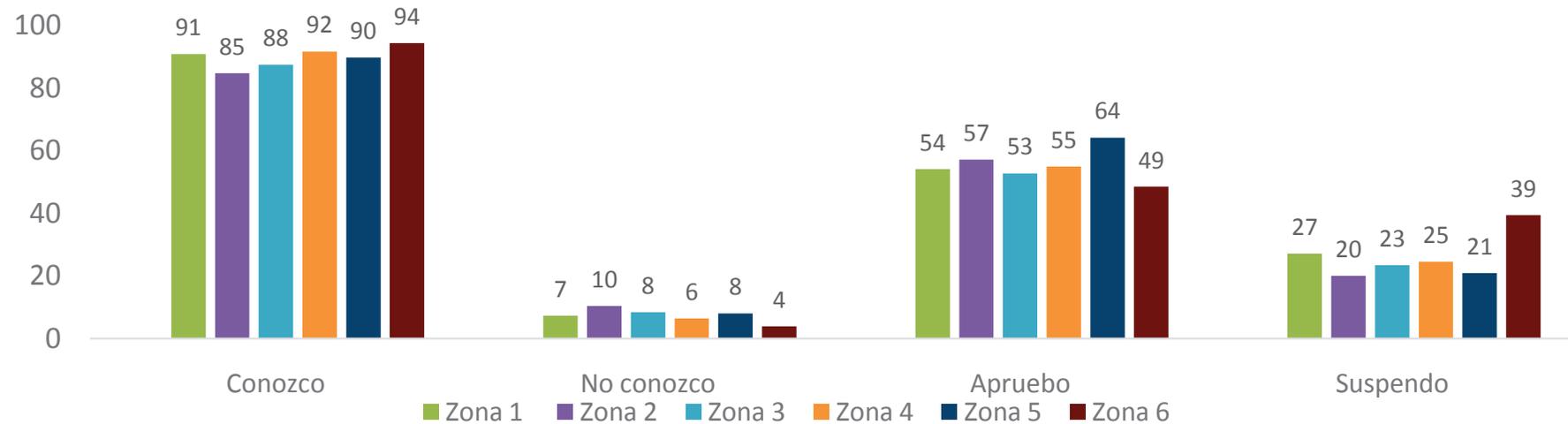
### Calidad del servicio de suministro de agua

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





**Calidad del servicio de suministro de agua**



**Calidad del servicio de suministro de agua**

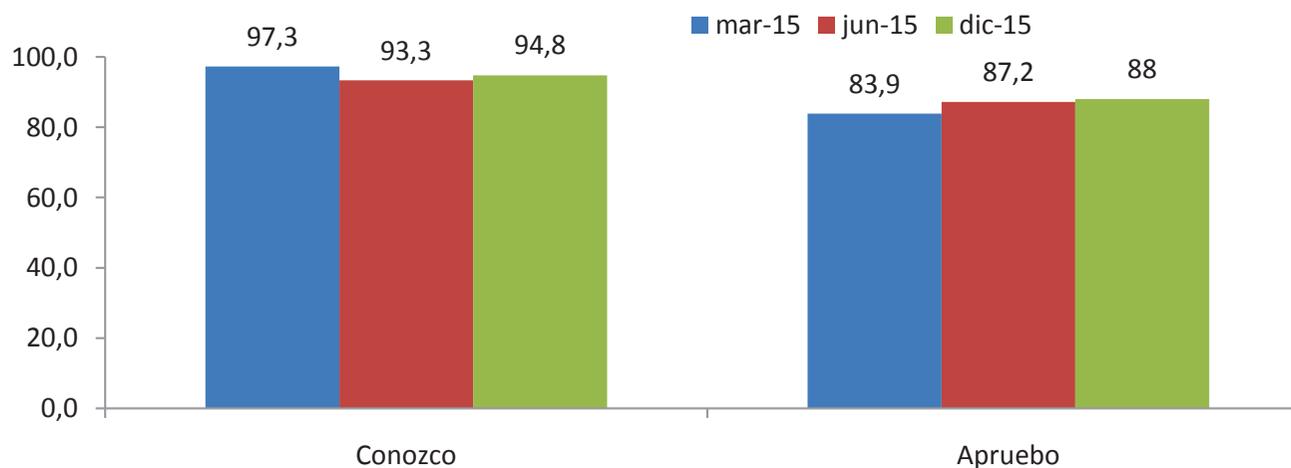
**ZONA**

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



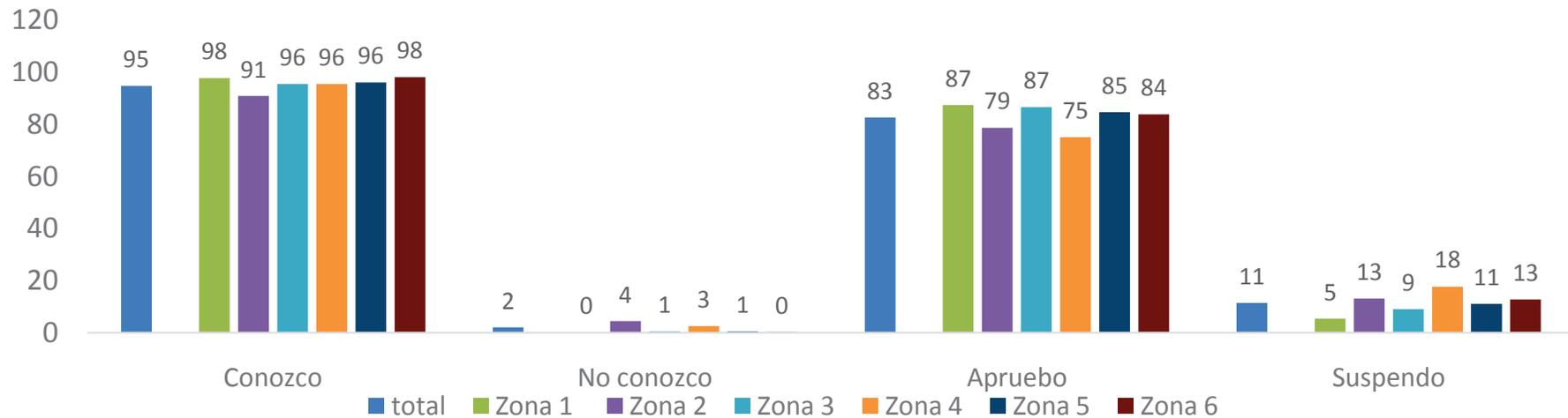
**Servicio de Limpieza y recogida de basuras Calvià 2000**

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





**Servicio de Limpieza y recogida de basuras Calvià 2000**



**Servicio de Limpieza y recogida de basuras Calvià 2000**

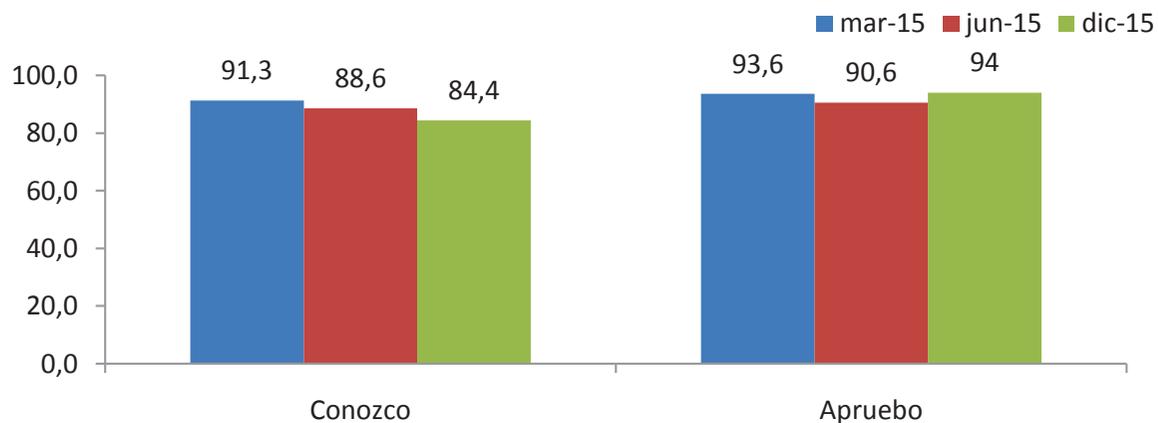
**ZONA**

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



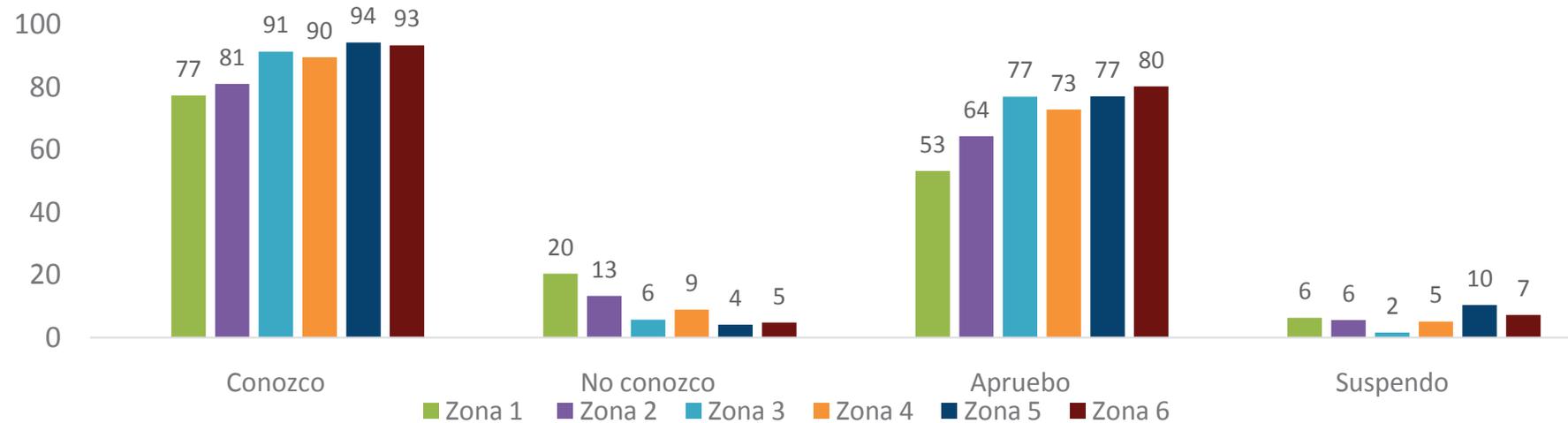
### Mercados municipales y ferias

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





**Mercados municipales y ferias**



**Mercados municipales y ferias**

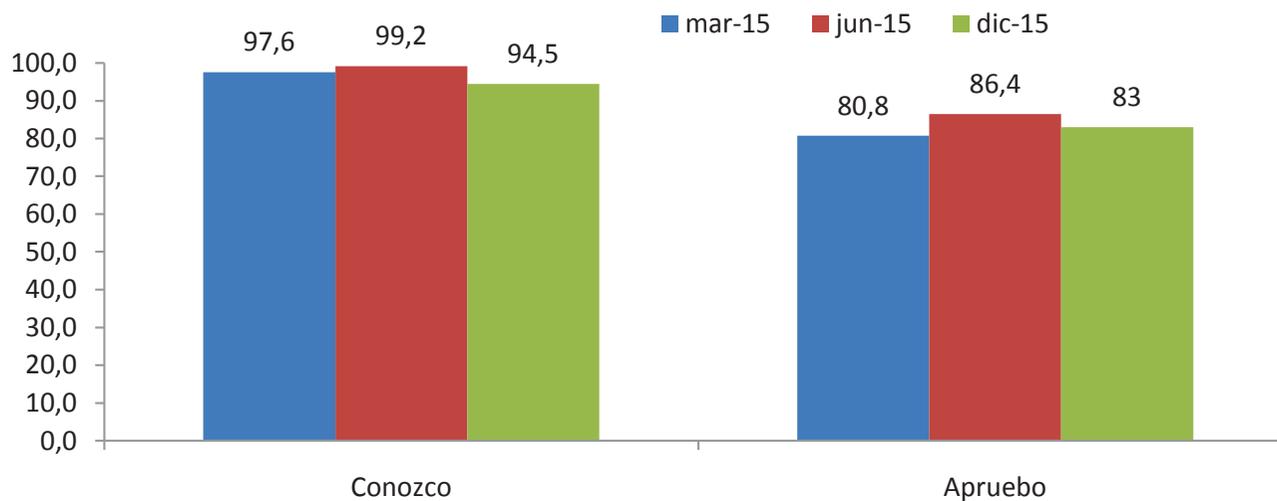
**ZONA**

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



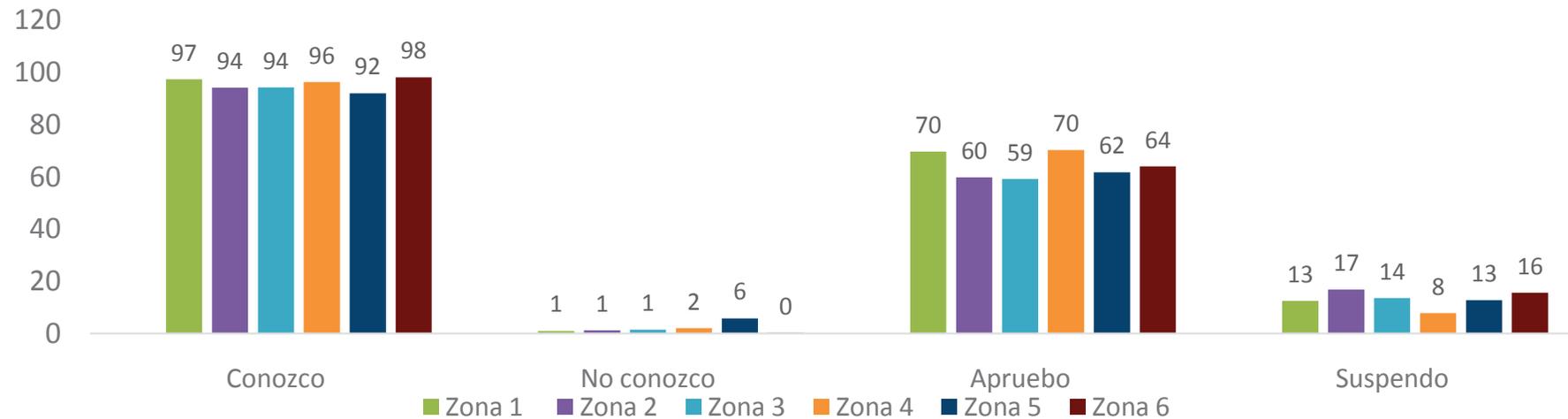
**Policía Local (Percepción de la seguridad en el municipio)**

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





**Policía Local (Percepción de la seguridad en el municipio)**



**Policía Local (Percepción de la seguridad en el municipio)**

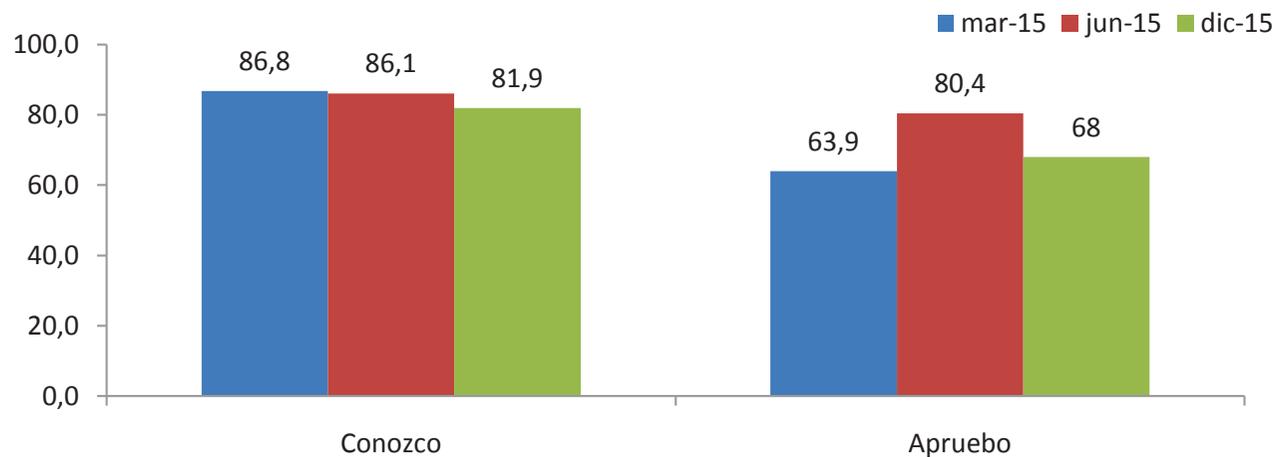
**ZONA**

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



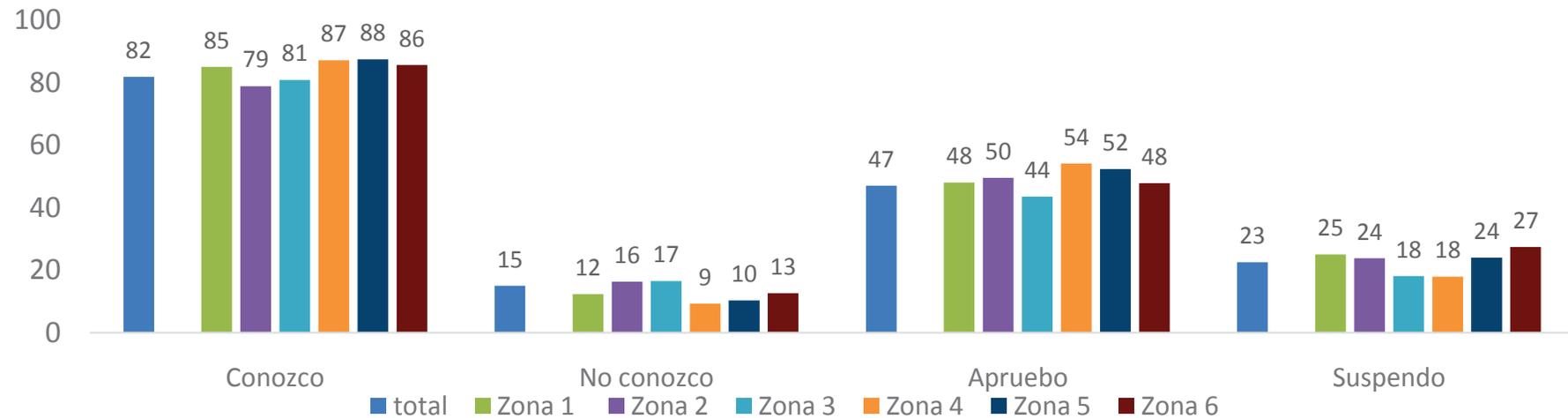
## Gestión de Impuestos Municipales

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





### Gestión de Impuestos Municipales



### Gestión de Impuestos Municipales

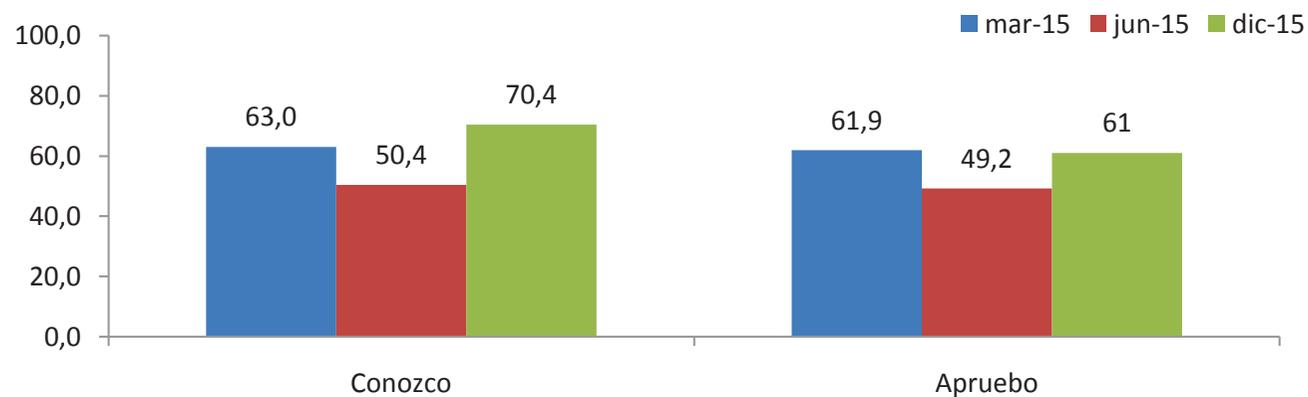
#### ZONA

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



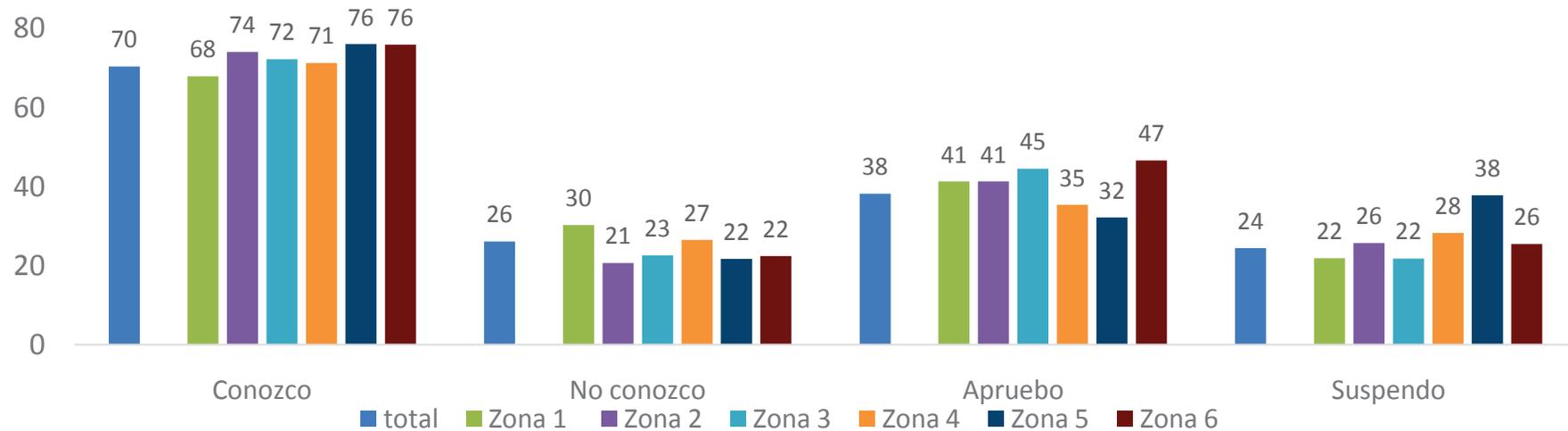
## Calles y aceras

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





### Calles y aceras



### Calles y aceras

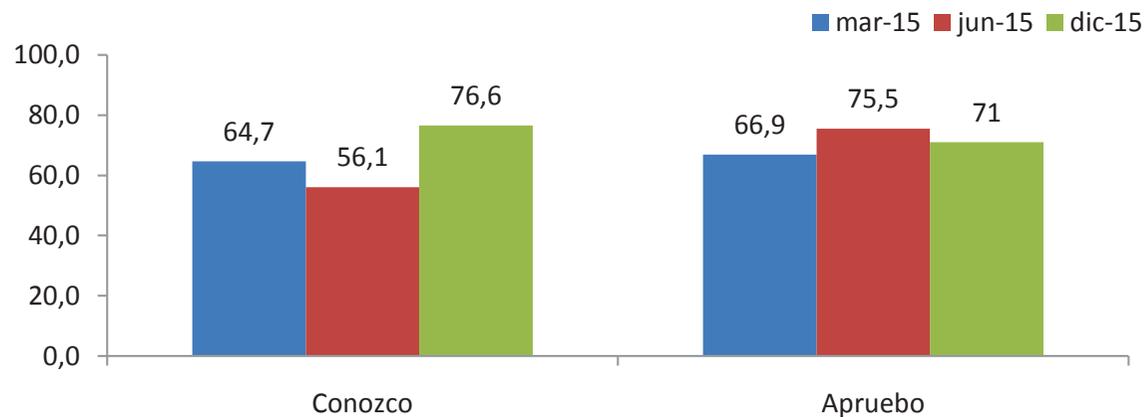
#### ZONA

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



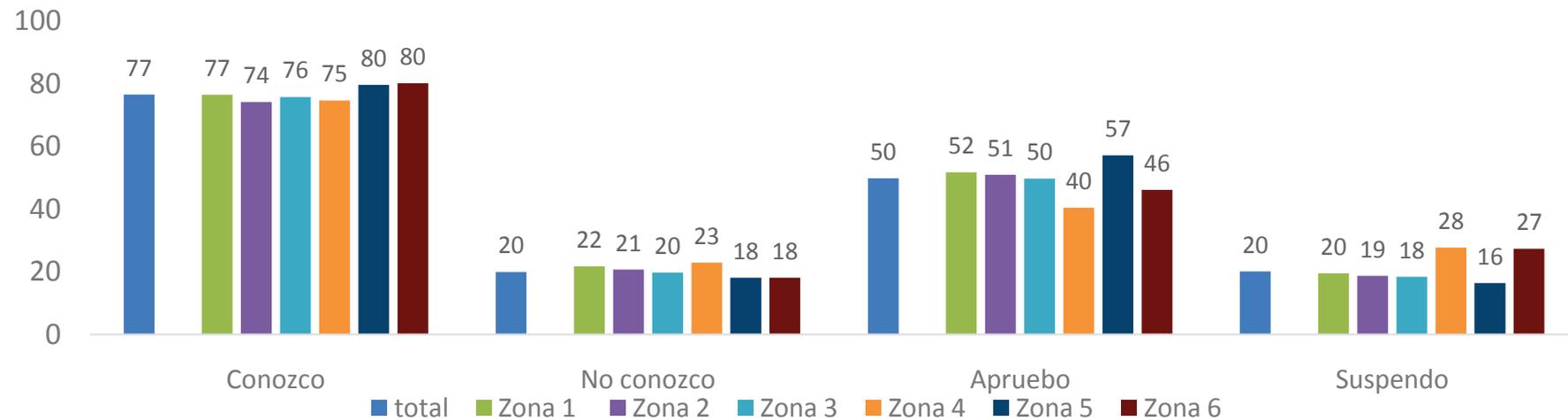
## Alumbrado público

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





**Alumbrado público**



**Alumbrado publico**

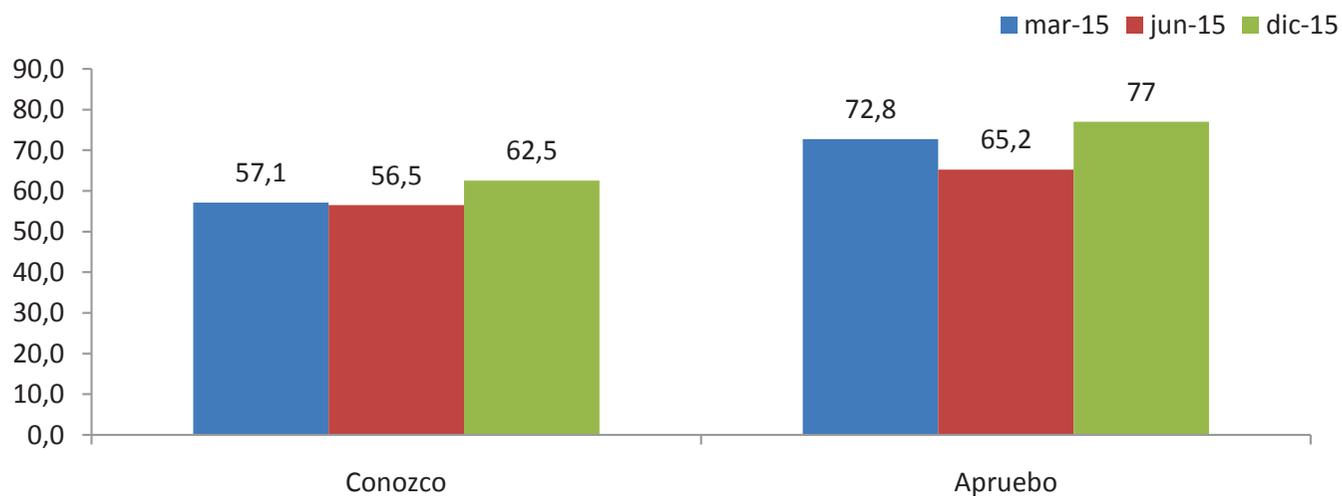
**ZONA**

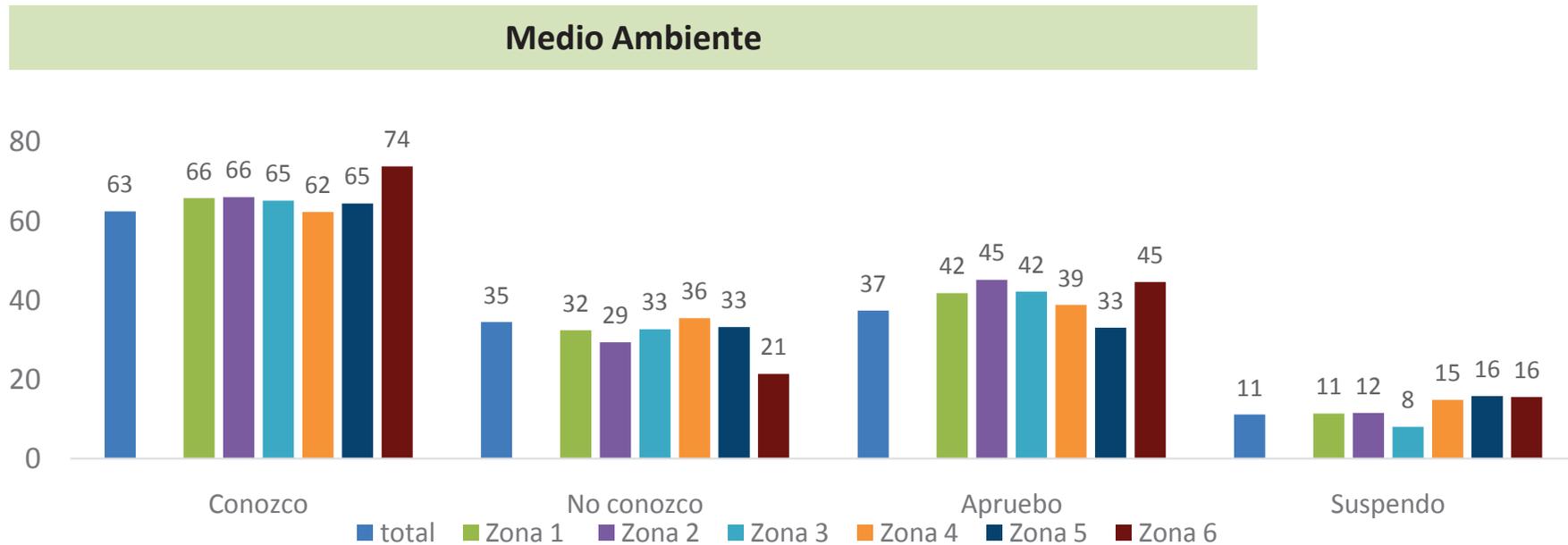
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
<b>Conozco</b>	<b>76,6</b>	76,5	74,2	75,8	74,7	79,7	80,2
<b>No conozco</b>	<b>19,9</b>	21,7	20,7	19,7	22,9	18,1	18,1
<b>Apruebo</b>	<b>49,8</b>	51,8	51	49,7	40,4	57,2	46,1
<b>Suspeno</b>	<b>20,1</b>	19,5	18,7	18,4	27,7	16,4	27,3



### Medio Ambiente

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



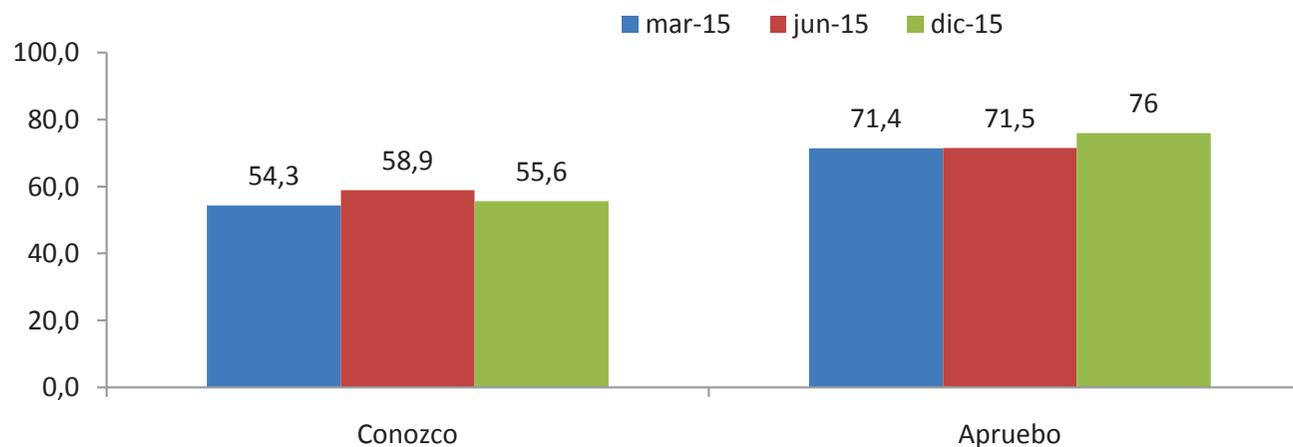


<b>Medio Ambiente</b>							
<b>ZONA</b>							
<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>Zona 1</b>	<b>Zona 2</b>	<b>Zona 3</b>	<b>Zona 4</b>	<b>Zona 5</b>	<b>Zona 6</b>
<b>Conozco</b>	<b>62,5</b>	<b>65,8</b>	<b>66,1</b>	<b>65,2</b>	<b>62,3</b>	<b>64,5</b>	<b>73,8</b>
<b>No conozco</b>	<b>34,5</b>	<b>32,4</b>	<b>29,4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



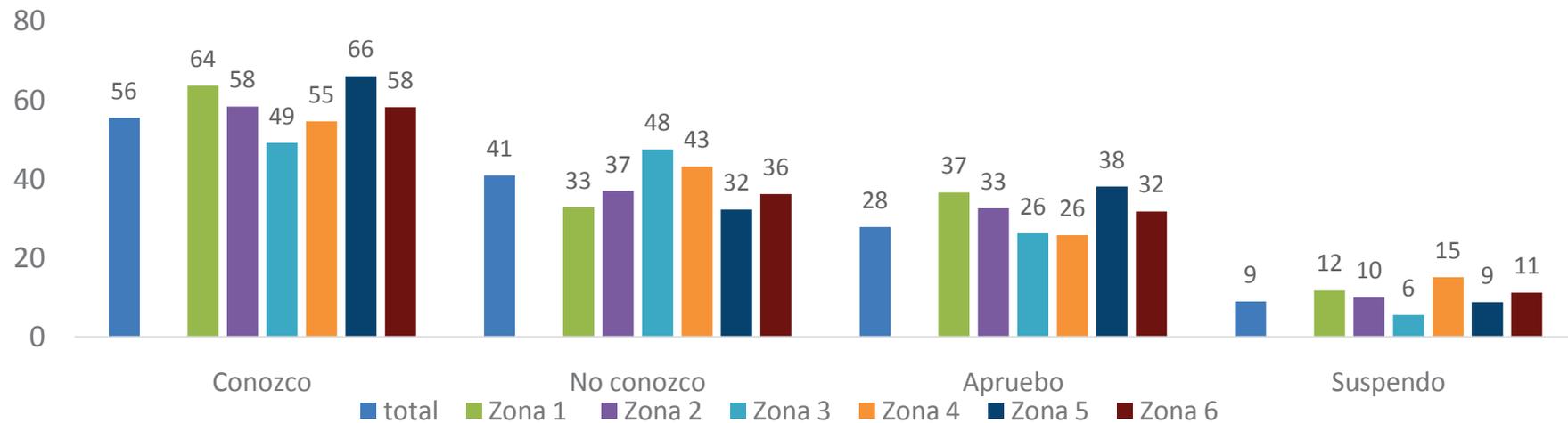
## Urbanismo

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





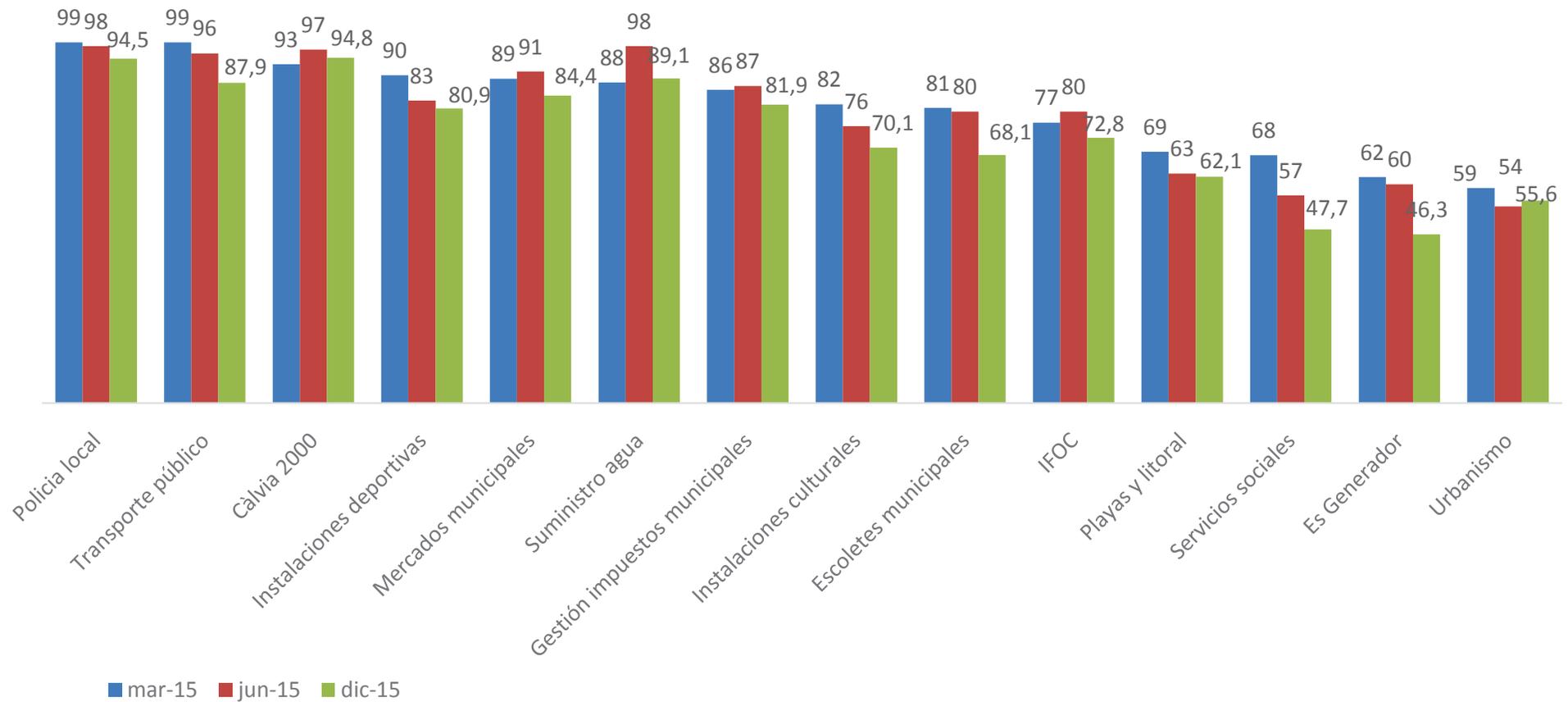
## Urbanismo



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

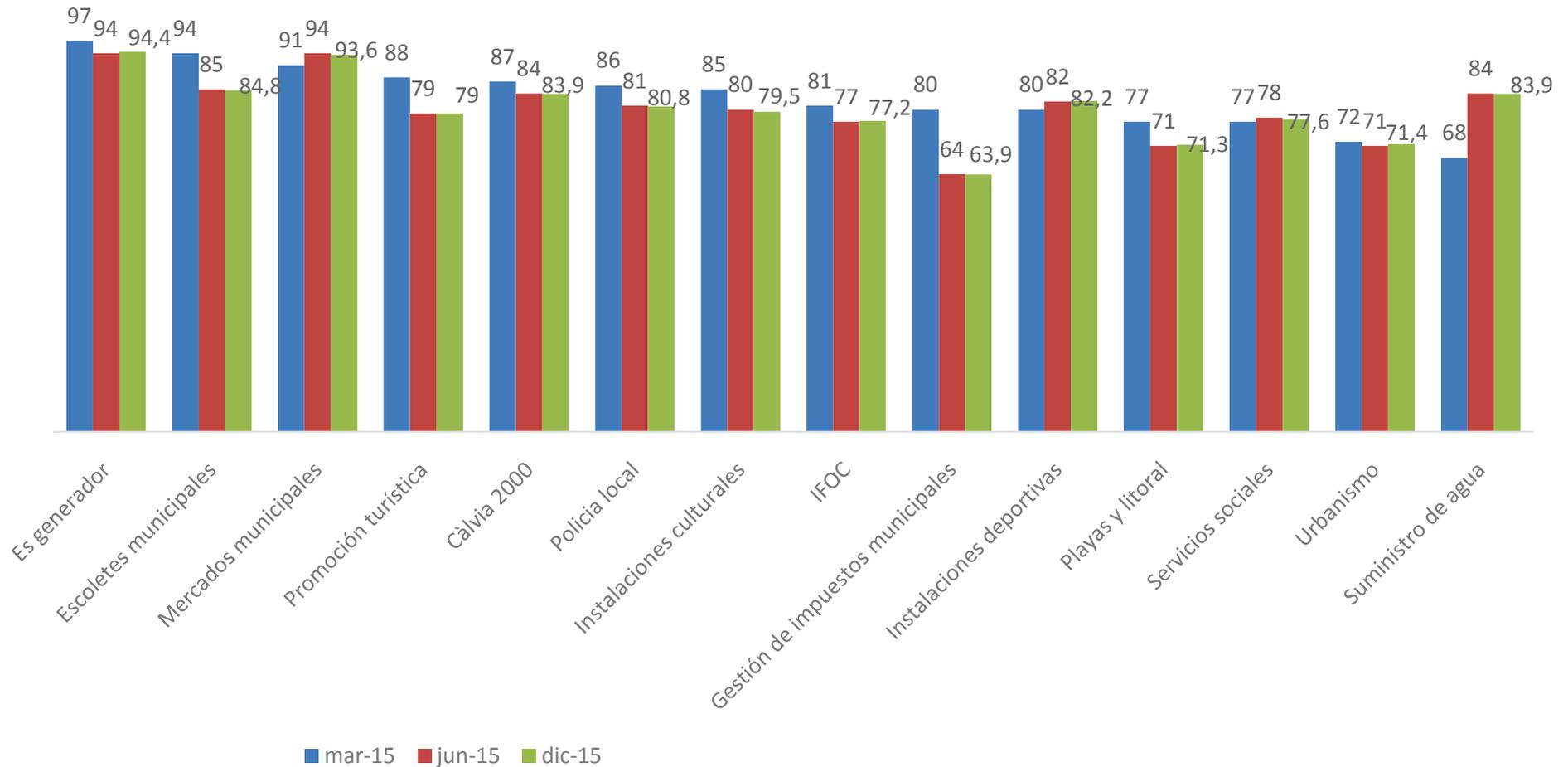


## Comparativas en el grado de conocimiento





## Comparativas en el % de aprobados





AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA

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

**IBES**  
INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SOCIALES AVANZADOS

# RESULTADOS

**Parte V.**

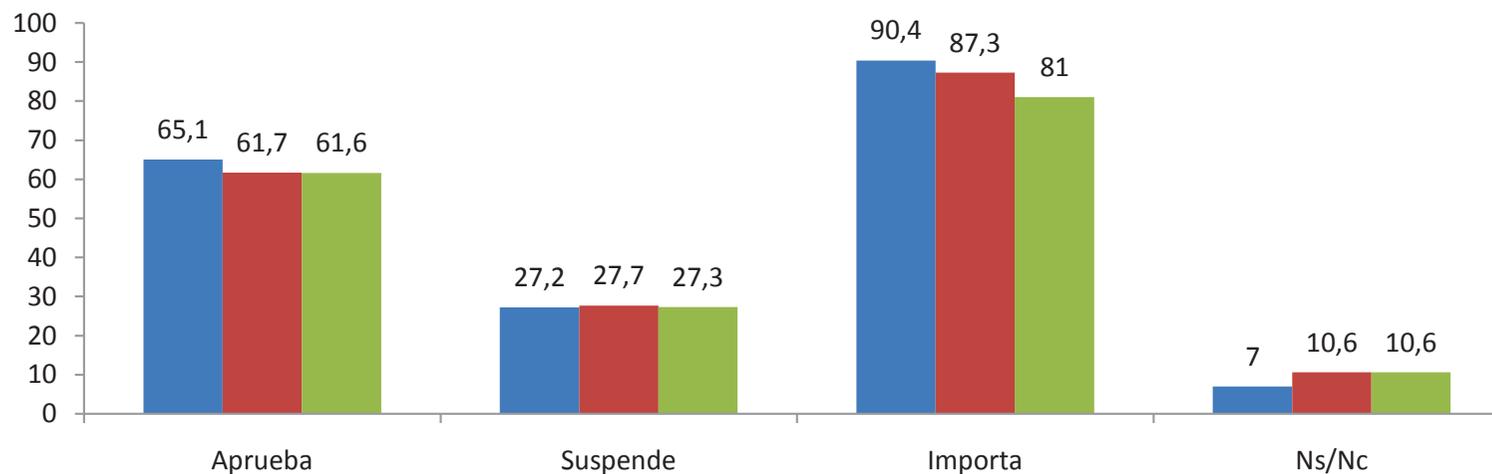
**Valoración de los atributos de cada servicio**



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

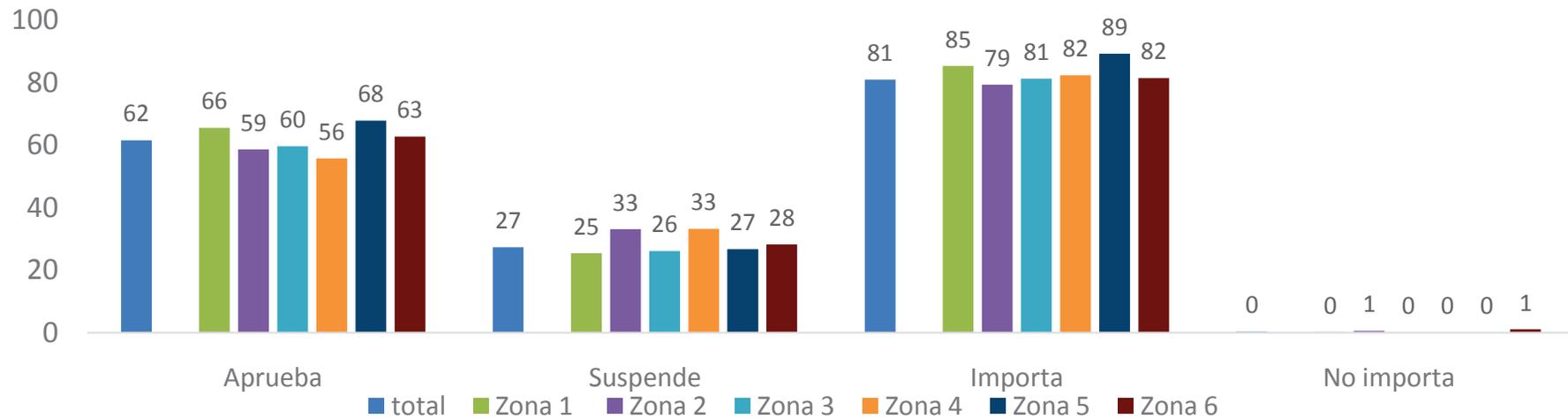
#### Acceso físico al local (aparcamiento, localización, etc.)

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





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



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

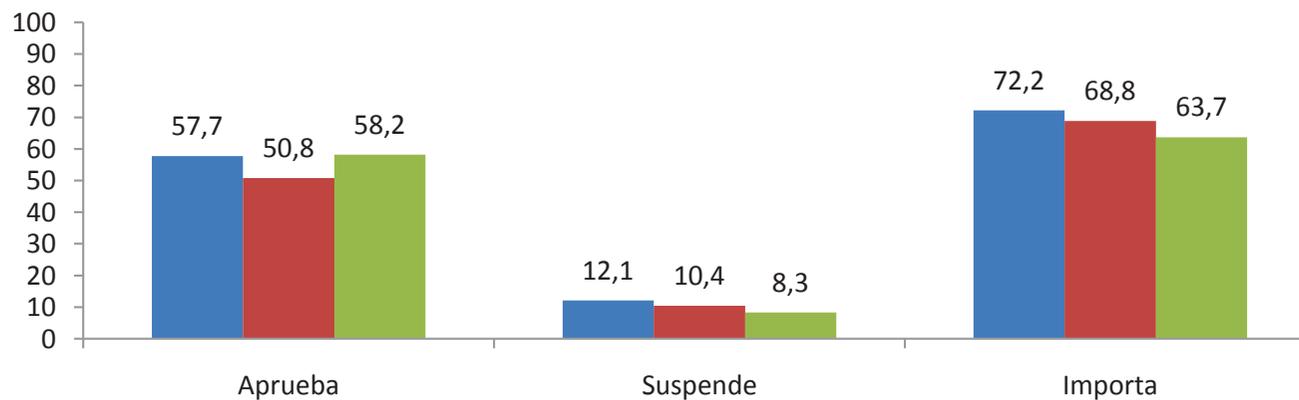
**ZONA**

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



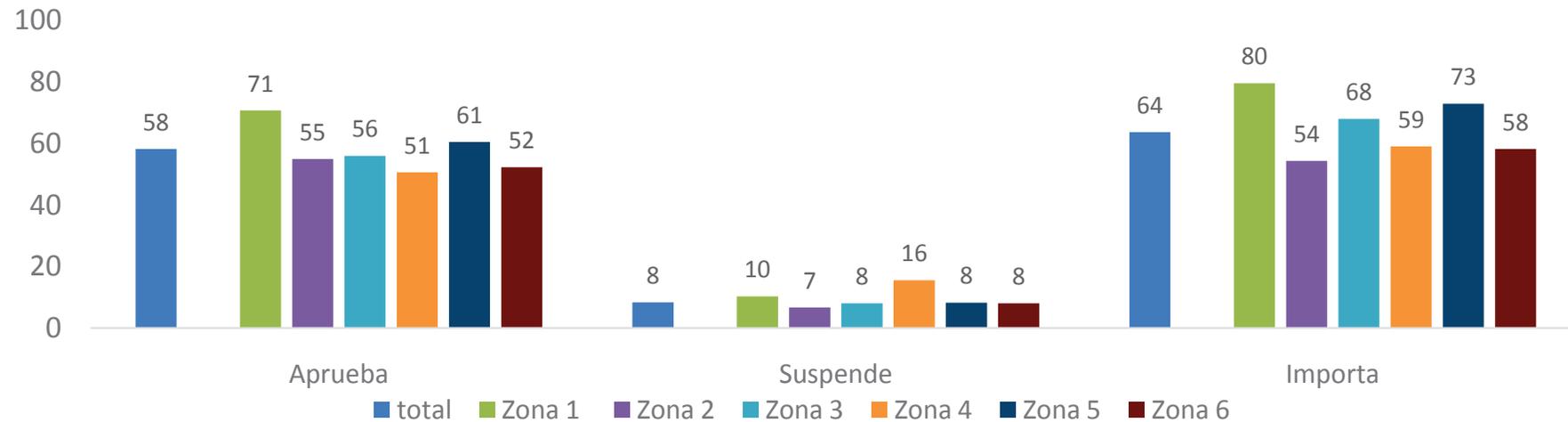
### Acceso telefónico

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





**Acceso telefónico**

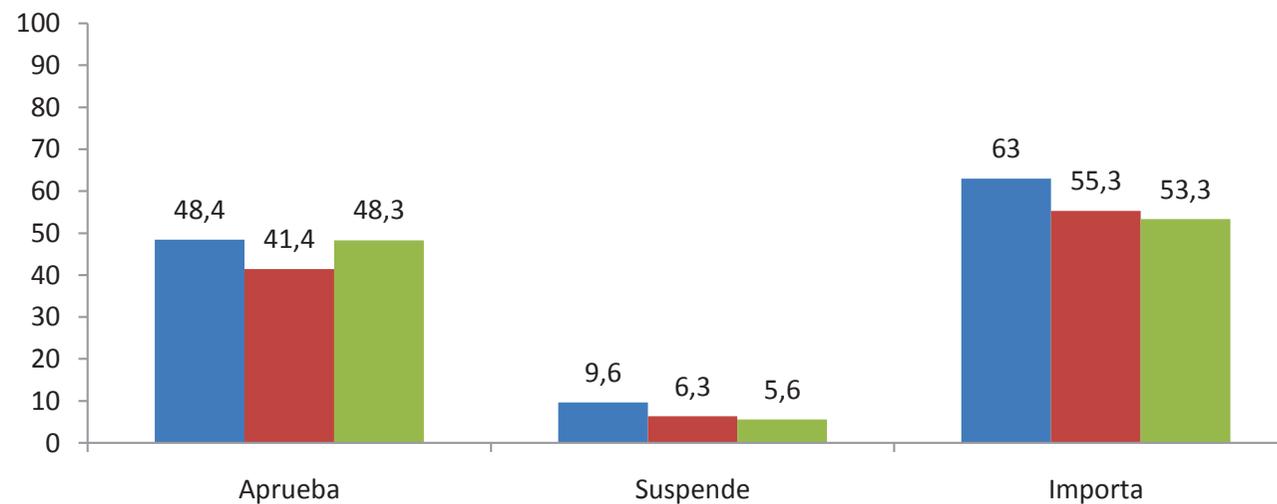


Acceso telefónico							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
<b>Aprueba</b>	<b>58,2</b>	70,7	54,9	56	50,6	60,5	52,3
<b>Suspende</b>	<b>8,3</b>	10,3	6,7	8	15,5	8,2	8
<b>Importa</b>	<b>63,7</b>	79,6	54,3	68	59	72,9	58,2



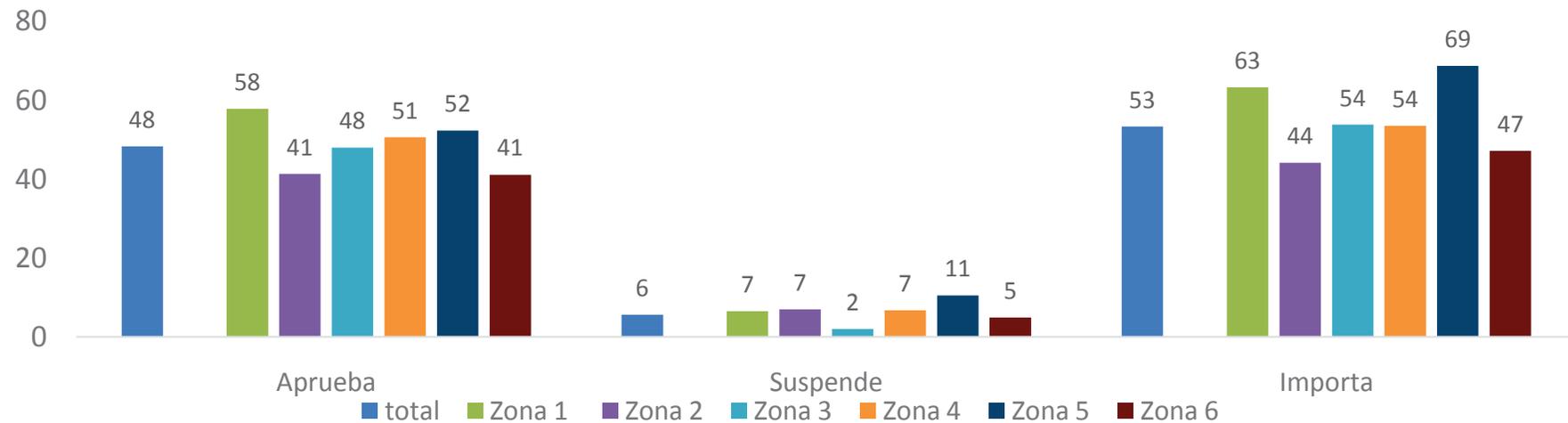
## Acceso Internet

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





### Acceso Internet



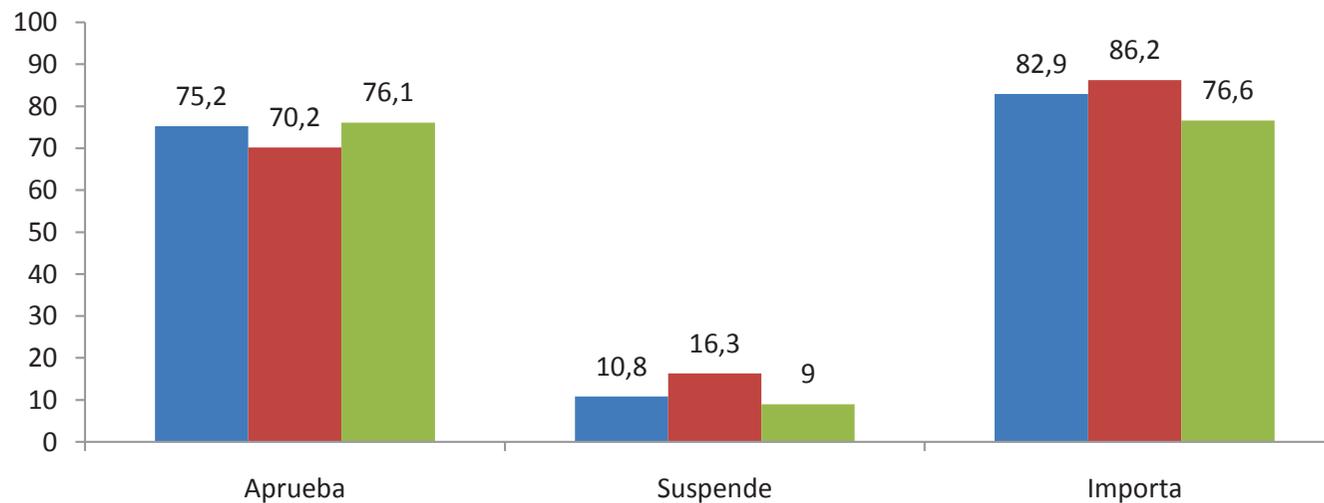
Acceso Internet							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
<b>Aprueba</b>	<b>48,3</b>	57,8	41,3	48	50,6	52,3	41,1
<b>Suspende</b>	<b>5,6</b>	6,5	7	2	6,7	10,5	4,9
<b>Importa</b>	<b>53,3</b>	63,3	44,1	53,8	53,5	68,7	47,2



### Información que dan los funcionarios

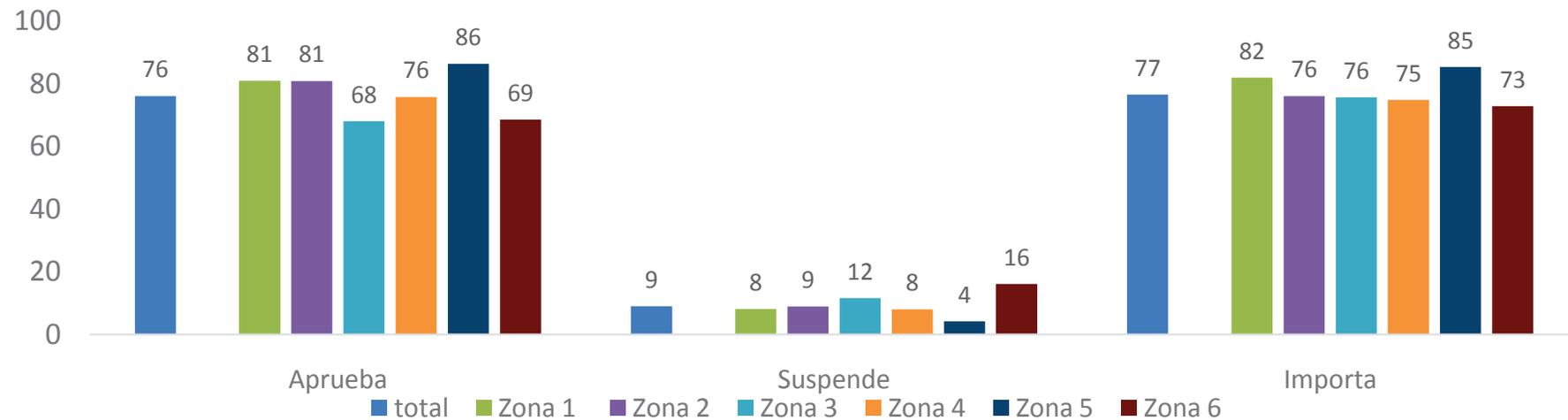
#### Información que dan los funcionarios

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





**Información que dan los funcionarios**



**Información que dan los funcionarios**

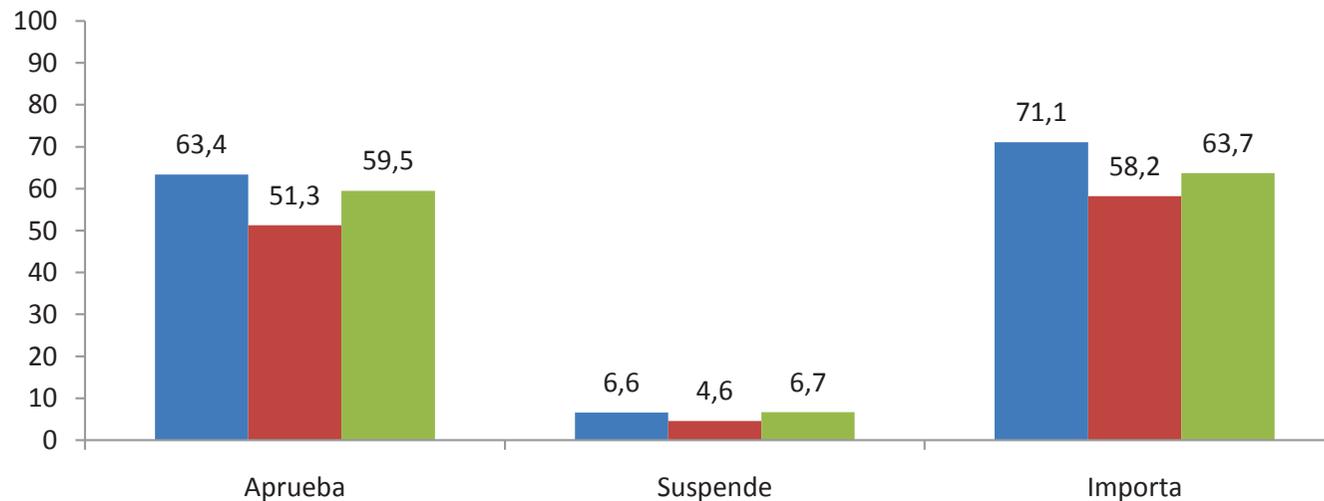
**ZONA**

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



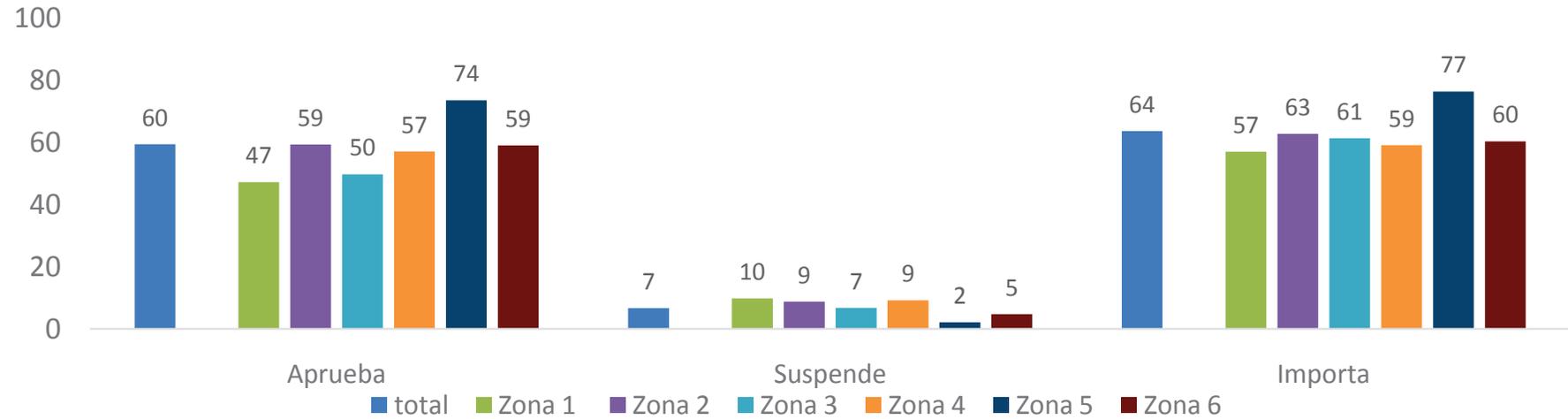
### Adaptación minusválidos

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





**Adaptación minusválidos**



**Adaptación minusválidos**

**ZONA**

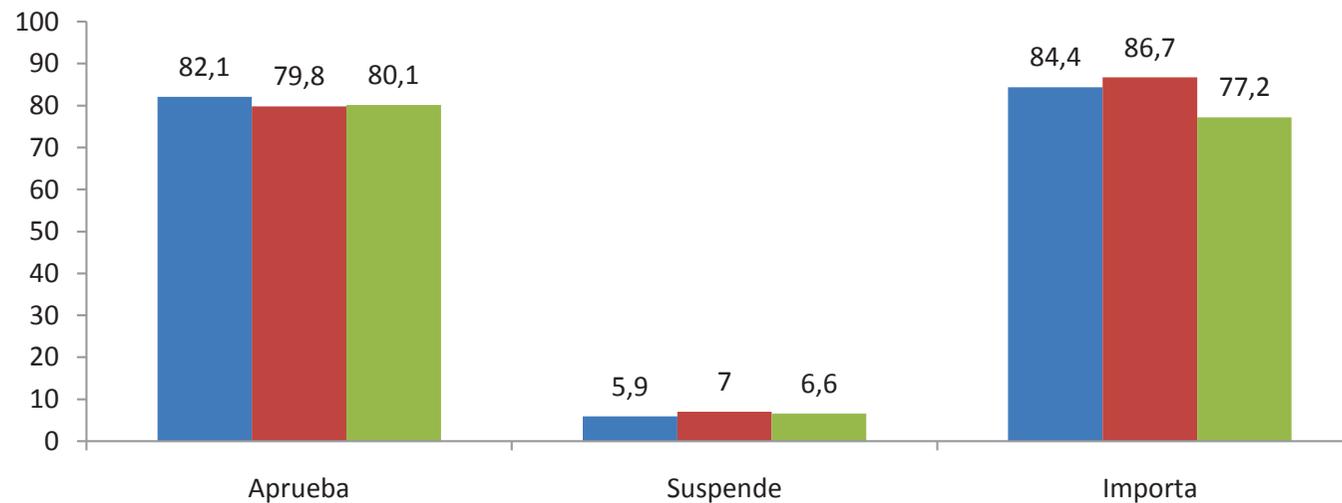
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
<b>Aprueba</b>	<b>59,5</b>	47,3	59,4	49,8	57,2	73,6	59,1
<b>Suspende</b>	<b>6,7</b>	9,8	8,8	6,8	9,2	2,1	4,7
<b>Importa</b>	<b>63,7</b>	57,1	62,8	61,4	59,2	76,5	60,4



### Amabilidad de los funcionarios

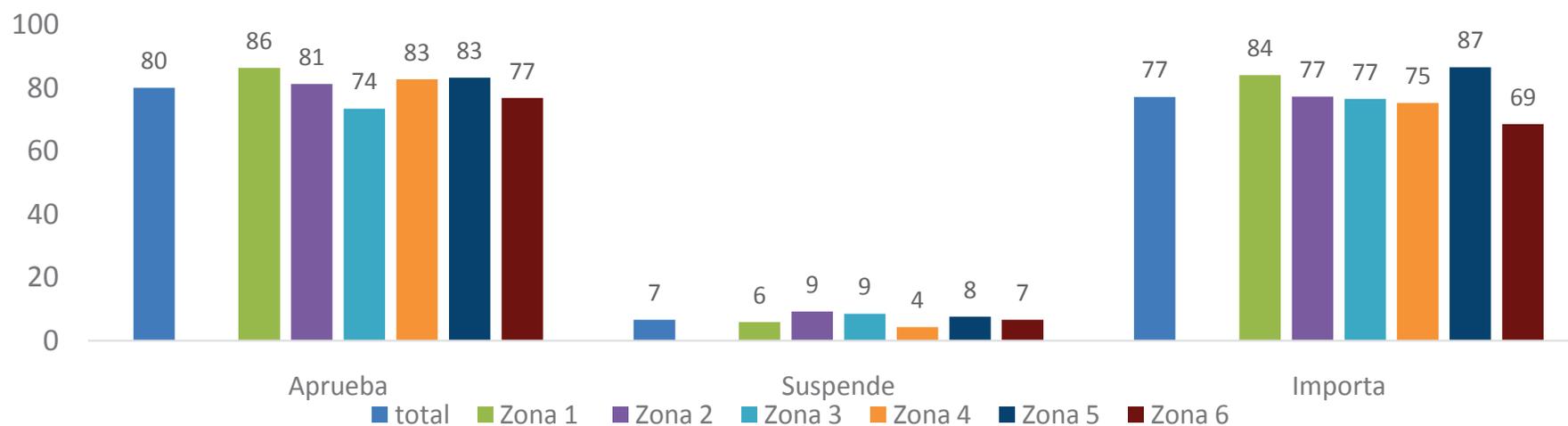
#### Amabilidad de los funcionarios

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





### Amabilidad de los funcionarios



### Amabilidad de los funcionarios

#### ZONA

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



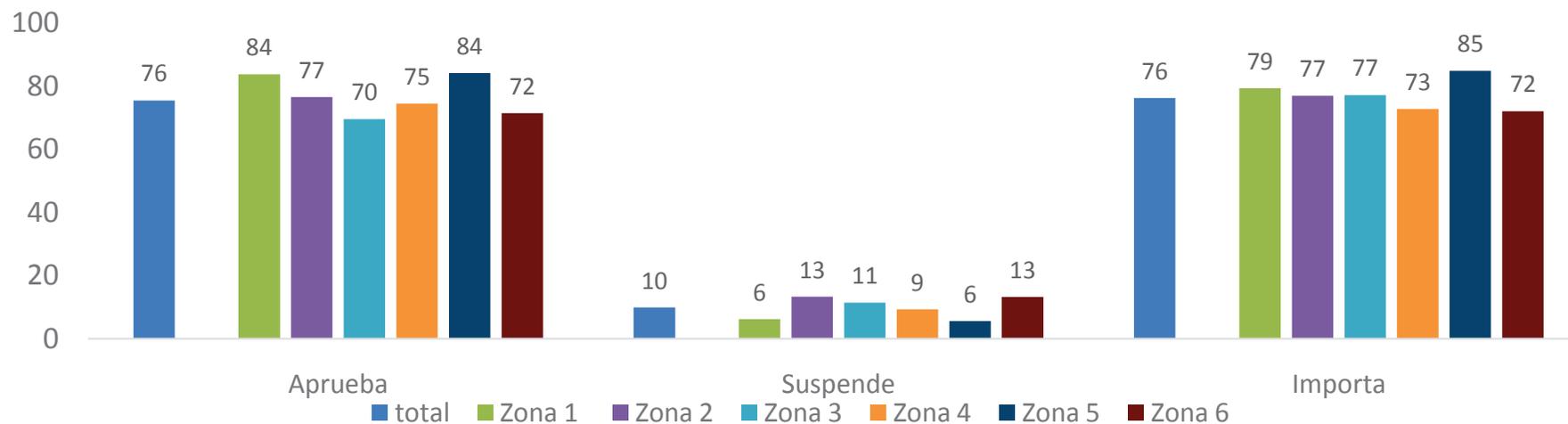
### Capacidad profesional de los funcionarios

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





### Capacidad profesional de los funcionarios



### Capacidad profesional de los funcionarios

#### ZONA

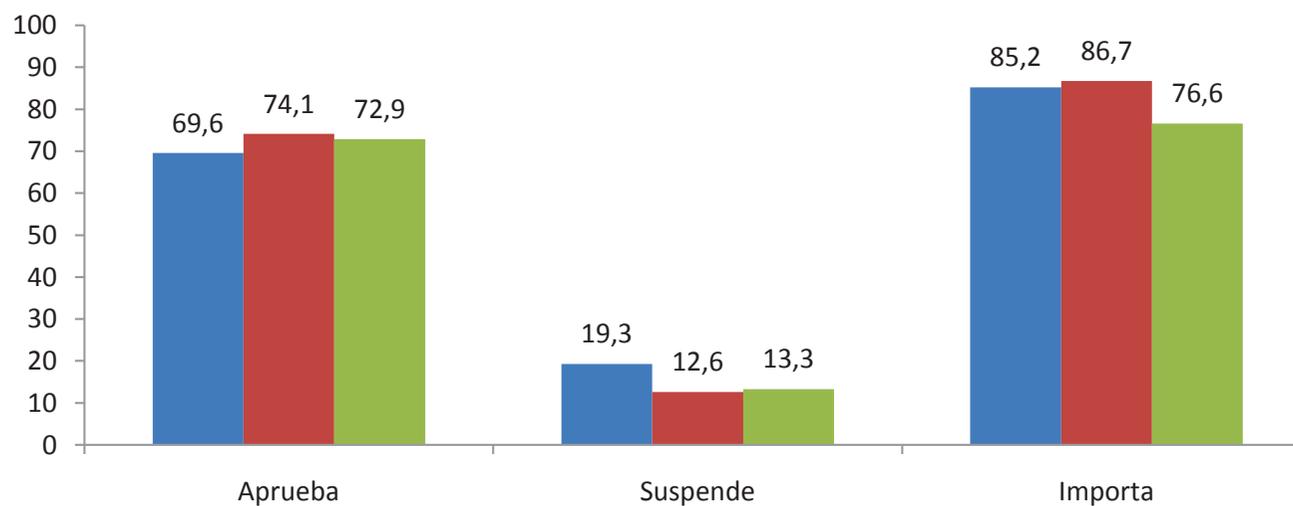
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
<b>Aprueba</b>	<b>75,5</b>	83,8	76,6	69,6	74,5	84,2	71,5
<b>Suspende</b>	<b>9,9</b>	6,2	13,3	11,4	9,3	5,6	13,2
<b>Importa</b>	<b>76,3</b>	79,4	77	77,2	72,8	84,9	72,1



**Tiempo de espera**

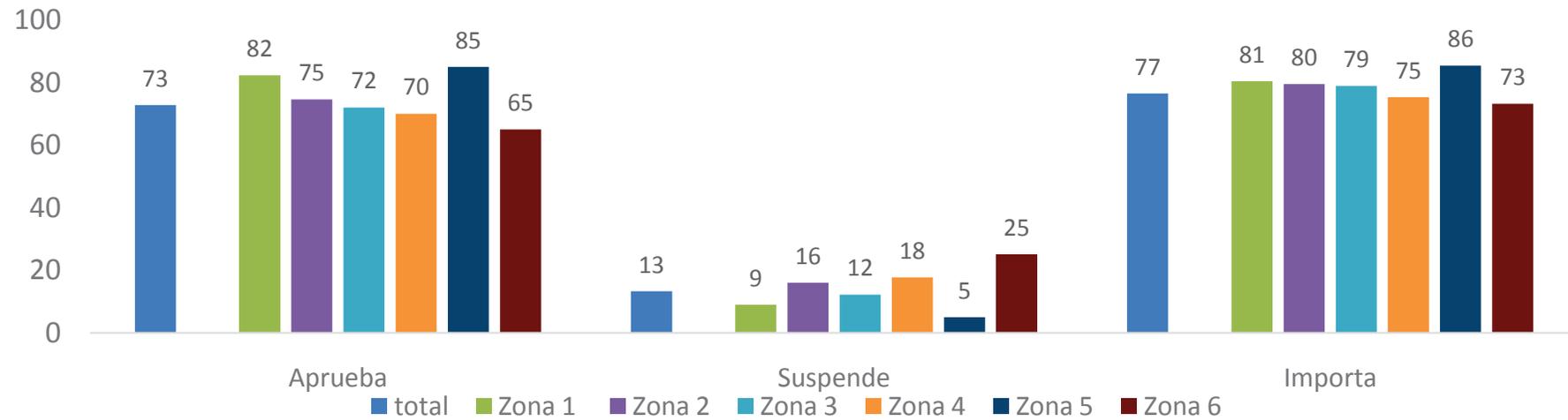
**Tiempo de espera**

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





**Tiempo de espera**



**Tiempo de espera**

**ZONA**

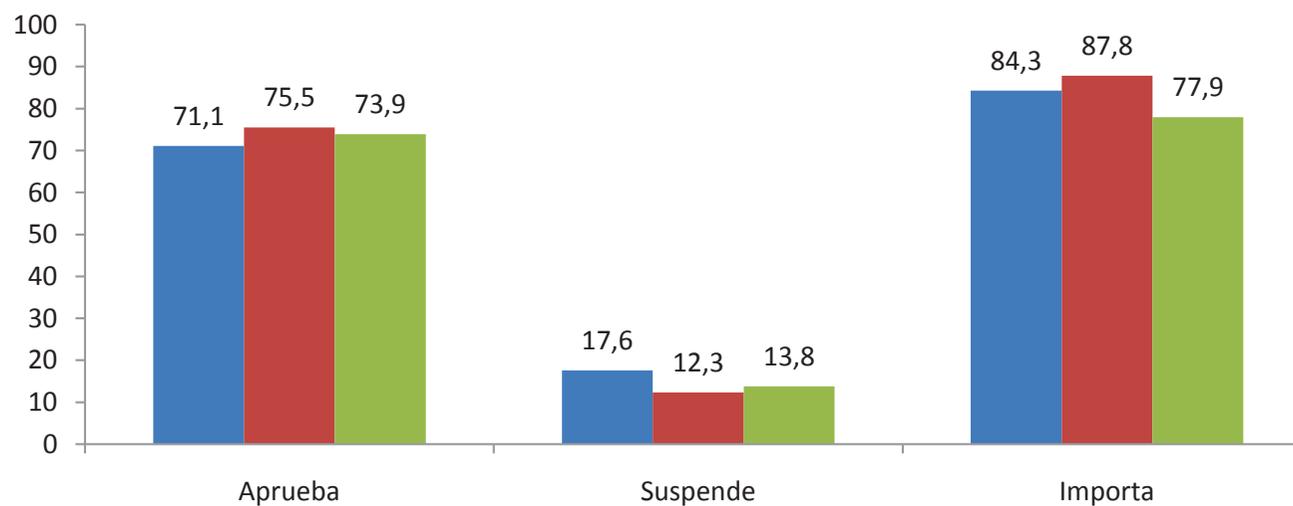
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
<b>Aprueba</b>	<b>72,9</b>	82,4	74,7	72,1	70,1	85,1	65,1
<b>Suspende</b>	<b>13,3</b>	9	16	12,2	17,7	5	25,1
<b>Importa</b>	<b>76,6</b>	80,5	79,6	79	75,4	85,5	73,3



### Facilidad trámites

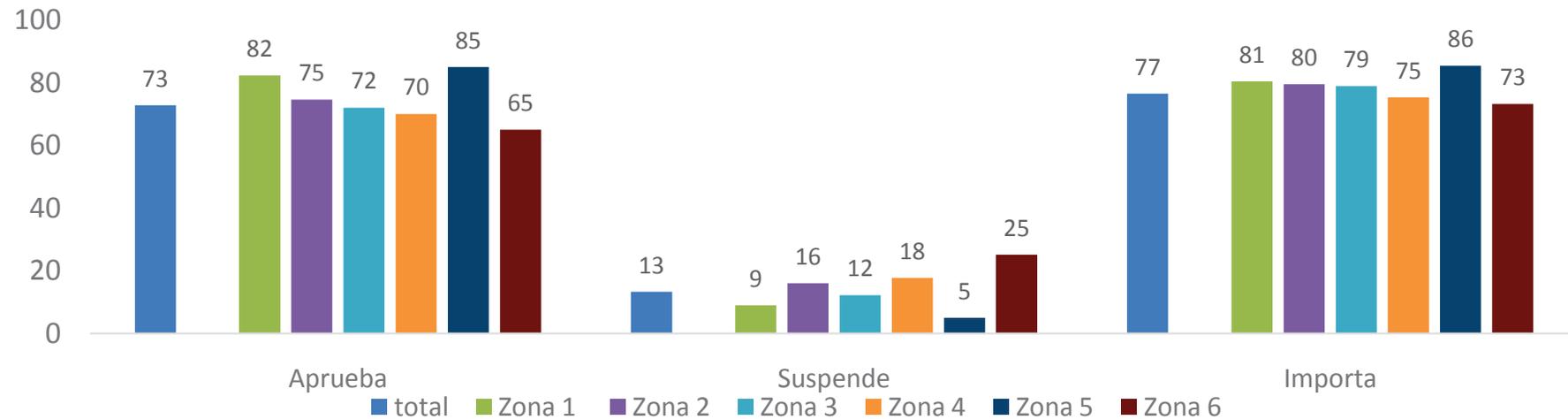
#### Facilidad trámites

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





### Facilidad trámites



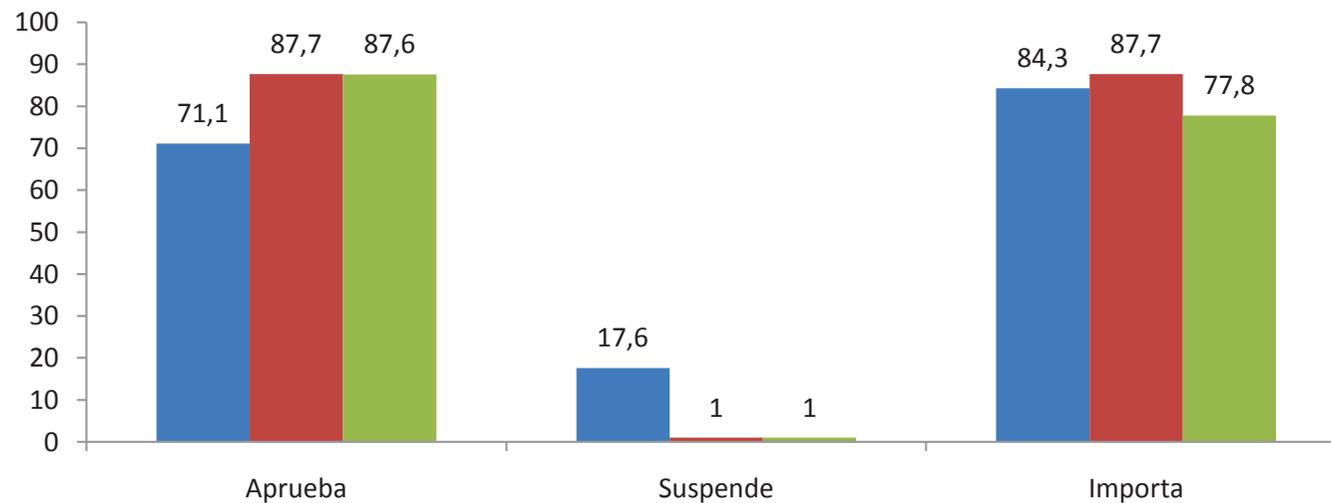
Facilidad trámites							
ZONA							
%	Total	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
<b>Aprueba</b>	<b>72,9</b>	82,4	74,7	72,1	70,1	85,1	65,1
<b>Suspende</b>	<b>13,3</b>	9	16	12,2	17,7	5	25,1
<b>Importa</b>	<b>76,6</b>	80,5	79,6	79	75,4	85,5	73,3



**Comodidad, limpieza y aspecto general del local**

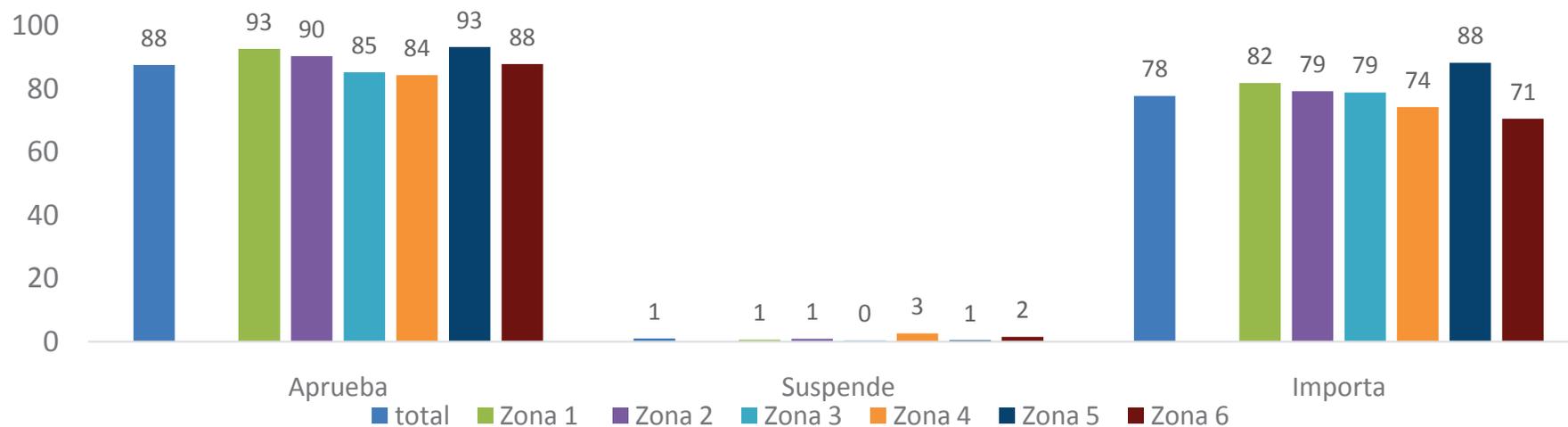
**Comodidad, limpieza y aspecto general del local**

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





**Comodidad, limpieza y aspecto general del local**



**Comodidad, limpieza y aspecto general del local**

**ZONA**

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



AJUNTAMENT DE CALVIÀ  
MALLORCA

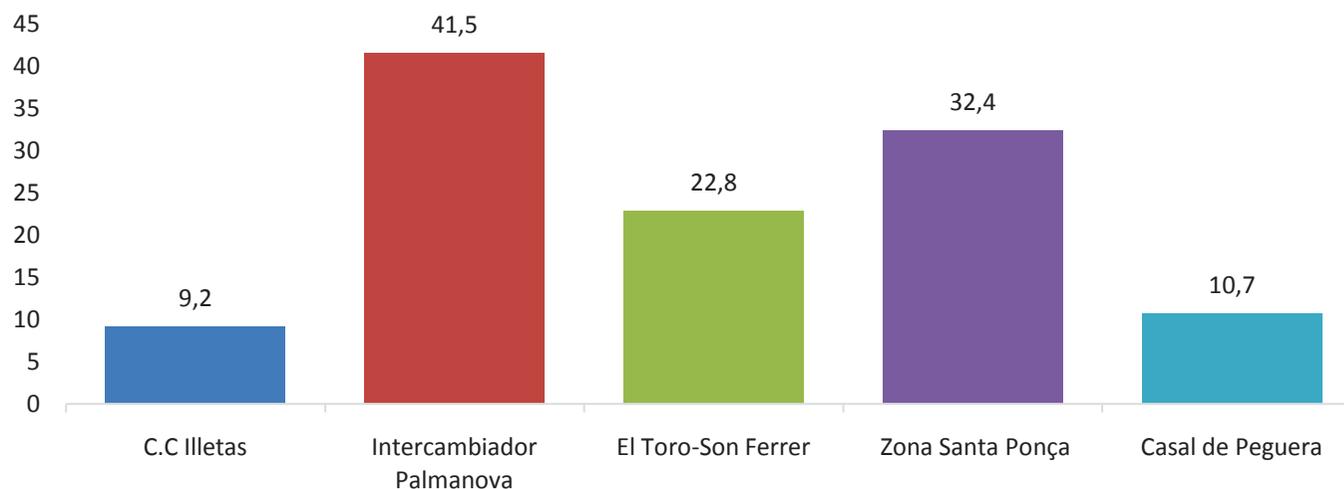
*Evaluación de la calidad de los servicios públicos*  
*Expte. 50/14*

**IBES**  
INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SOCIALES AVANZADOS

# ANEXO DICIEMBRE 2015



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

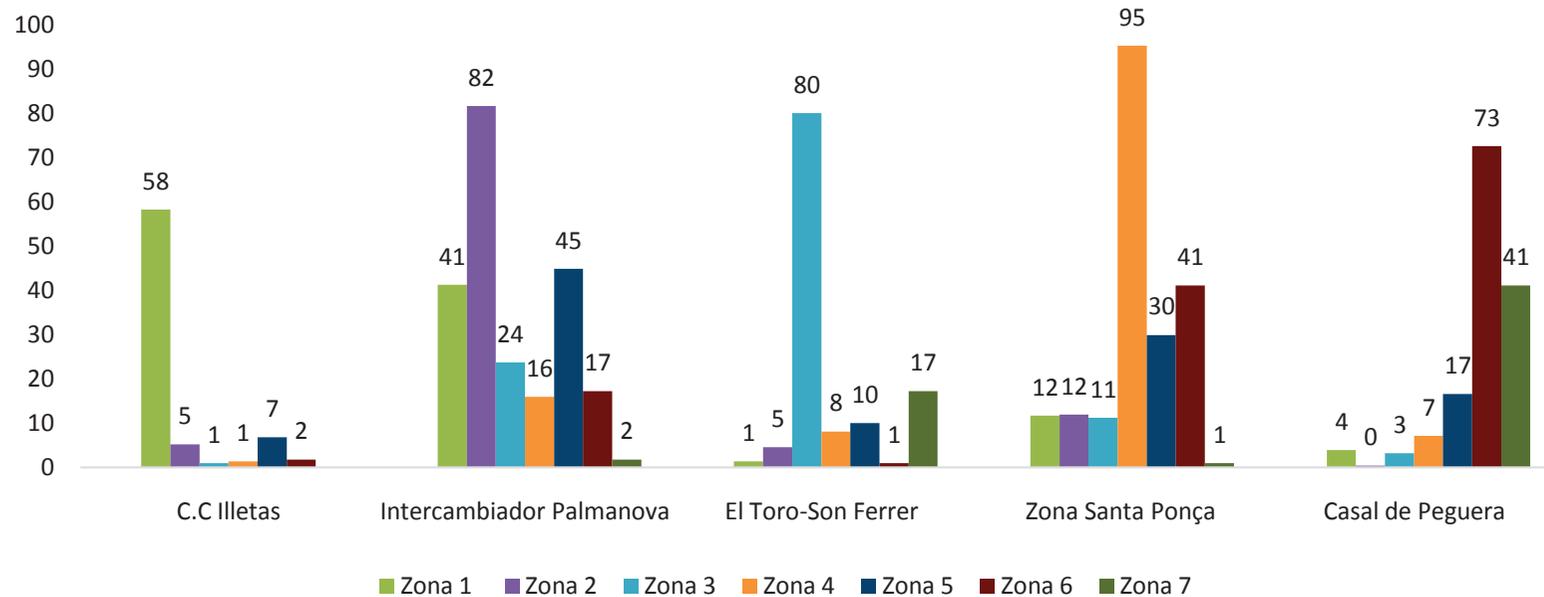


**¿Qué ubicación le parece más adecuada para establecer nuevos centros de atención al ciudadano?**

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



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



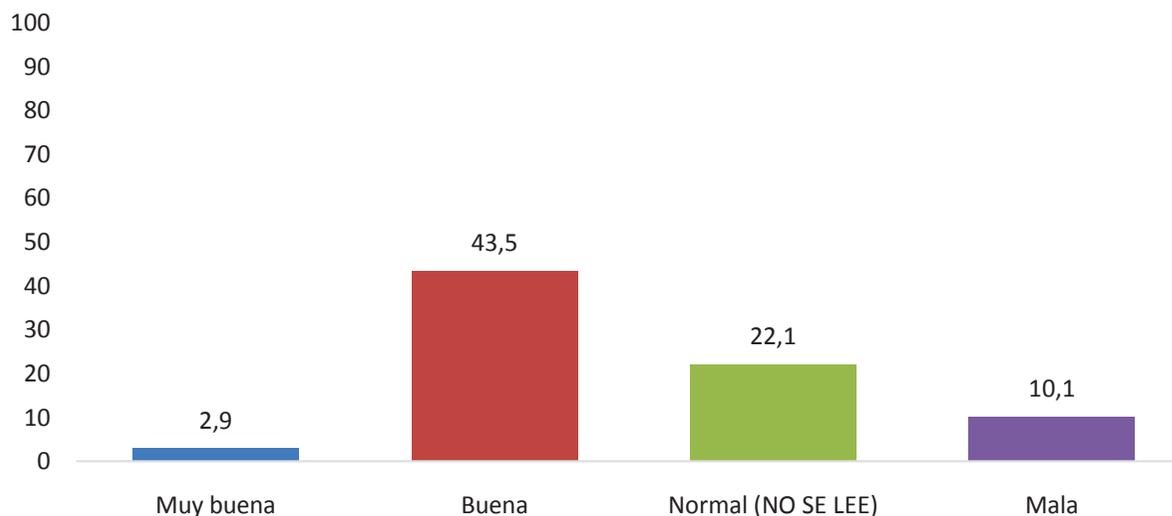
**Comodidad, limpieza y aspecto general del local**

**Zona**

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



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

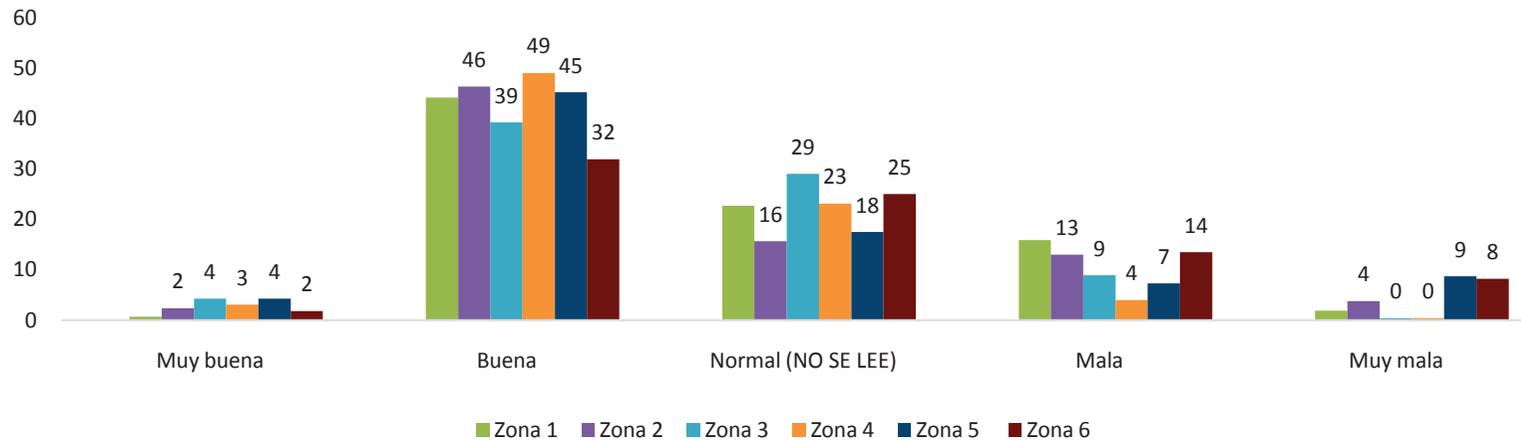


**¿Considera que la transparencia en la gestión Ayto. de Calvià es...?**

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



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



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

**ZONA**

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



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

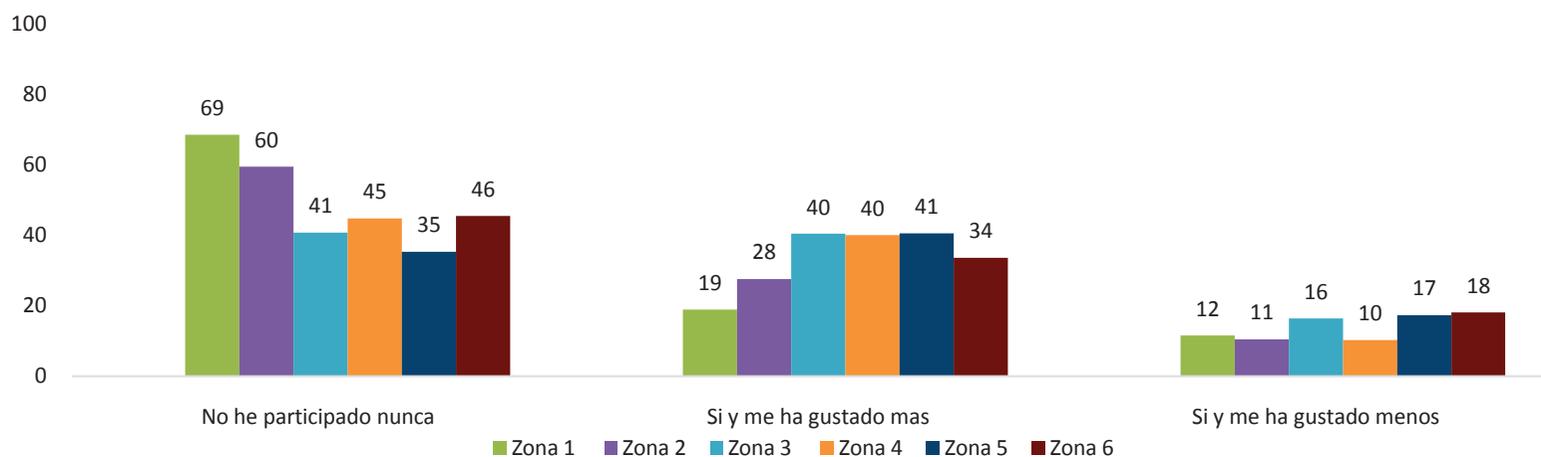


**¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas éste verano 2015 respecto a las del año pasado?**

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



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



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

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