

# **INFORME DE RESULTADOS**

## **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PRESTADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE CALVIÁ.**

**(VERSIÓN FINAL)**

- I OLEADA. CAMPO DEL 4 AL 29 DE JUNIO DE 2012**
  - II OLEADA. CAMPO DEL 1 AL 20 DE NOVIEMBRE DE 2012**
  - III OLEADA. CAMPO DEL 15 AL 30 DE ENERO DE 2013**
  - IV OLEADA. 1 AL 12 DE JULIO DE 2013**
  - V OLEADA. DEL 1 AL 14 DE FEBRERO DE 2014**
-



## **OBJETO DEL ESTUDIO**

El presente informe contiene los resultados finales de las cinco oleadas de datos sobre evaluación de la calidad percibida de los servicios que presta el Ayuntamiento de Calvià, y responde a las necesidades de investigación contenidas en el contrato con nº de expediente 19/12 del Departamento de Comunicación del mismo Ayto.

Los resultados de la encuesta son el producto final de ocho fases definidas y trabajadas con anterioridad:

1. Definición del marco teórico
2. Confección del cuestionario
3. Diseño muestral
4. Pre-test
5. Trabajos de campo I, II y III
6. Tabulación de resultados de cada fase
7. Controles de calidad en cada fase
8. Elaboración de cada informe

Todas ellas se describen en el apartado METODOLOGIA.



### **Definición del marco teórico.**

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:

- (1) Evaluación directa de 23 servicios públicos. Cada uno de ellos:
  - a. Mediante escalas de conocimiento
  - b. Mediante escalas de uso
  - c. Mediante escalas de satisfacción
  - d. Mediante respuesta abierta sobre sugerencias de mejora
  
- (2) Evaluación de 10 atributos de calidad
  - a. Mediante escala de satisfacción
  - b. Mediante escala de importancia
  
- (3) 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.
  
- (4) Tabulación de los entrevistados según las siguientes categorías:
  - a. Sexo
  - b. Edad (cuatro tramos)
  - c. Zona de residencia (hasta seis)
  - d. Tipo de residencia (fija o temporal)
  - e. 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 3.600 entrevistas, distribuidas en cinco 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	Encuestas para n= 3.600	Por cada oleada
Cas Català - illetes	7,0%	252	84
Cas Catala Nou	2,5%	90	30
Castell Bendinat	1,0%	36	12
Portals Nous	5,0%	180	60
Costa Blanes	4,0%	144	48
<b>Total Zona 1</b>	<b>19,5%</b>	<b>702</b>	<b>234</b>
Palmanova	13,9%	501	167
Magaluf	9,0%	324	108
Cala Vinyes	1,0%	36	12
Sol de Mallorca	1,0%	36	12
<b>Total Zona 2</b>	<b>24,9%</b>	<b>897</b>	<b>299</b>
Son Ferrer	10,8%	390	130
El Toro	5,0%	180	60
<b>Total Zona 3</b>	<b>15,8%</b>	<b>570</b>	<b>190</b>
Sta. Ponça	20,7%	744	248
<b>Total Zona 4</b>	<b>20,7%</b>	<b>744</b>	<b>248</b>
Calvià	5,0%	180	60
Capdellà	2,0%	72	24
Costa Calma	3,0%	108	36
<b>Total Zona 5</b>	<b>10,0%</b>	<b>360</b>	<b>120</b>
Peguera	9,1%	327	109
<b>Total Zona 6</b>	<b>9,1%</b>	<b>327</b>	<b>109</b>

Y las cuotas por sexo y edad serían las siguientes:

	Para n=3.200		
	Hombres	mujeres	total
18 a 30 años	336	324	657
31 a 45 años	621	567	1.188
46 a 65 años	561	534	1.095
+ 66 años	297	360	660
<b>total</b>	<b>1.818</b>	<b>1.782</b>	<b>3.600</b>

	Por cada oleada		
	Hombres	mujeres	total
18 a 30 años	112	108	219
31 a 45 años	207	189	396
46 a 65 años	187	178	365
+ 66 años	99	120	220
<b>total</b>	<b>606</b>	<b>594</b>	<b>1.200</b>



## Controles de calidad

Se han utilizado los siguientes controles de calidad:

### 1. Sobre la normativa genérica de investigación

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

### 2. Sobre las encuestas

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

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



### **Análisis y tabulación de los datos**

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

### **Notas sobre los informes y su adaptación a las exigencias contractuales**

Con la finalidad de cumplimentar en los doce meses que dura el contrato la totalidad de las condiciones técnicas del mismo, los tres informes a que se hace referencia tendrán la siguiente planificación de contenidos:

- (1) El primero de ellos establecerá el marco de evaluación global, proponiéndose los ítems, los indicadores y las tablas estadísticas según se desprende del objeto de contrato. De igual manera, el primer informe contendrá los resultados univariados de cada uno de los ítems y así como las opiniones negativas y quejas de cada servicio.
- (2) El segundo informe, con una muestra ya mayor de  $n=2.200$  entrevistas, será ampliado con la segmentación en cada una de las Zonas en que se habrá dividido territorialmente el municipio, así como la las sugerencias de mejora expresadas por los encuestados.
- (3) El tercer informe, ya con una muestra estadísticamente significativa ( $n=3.600$  encuestas), incluirá análisis multivariantes que permitan un tratamiento de la información mucho más detallado y facilite la toma de decisiones.

Esta planificación se ha hecho de acuerdo con el Ayuntamiento, pero una vez las encuestas estén realizadas, el contenido de los sucesivos informes puede variarse a petición del propio Ayuntamiento según necesidades.



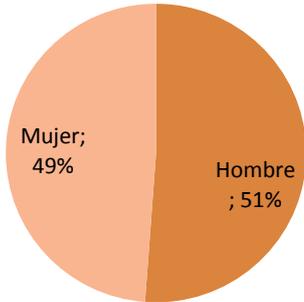
# **RESULTADOS**

## **Parte I. Descripción de la muestra**

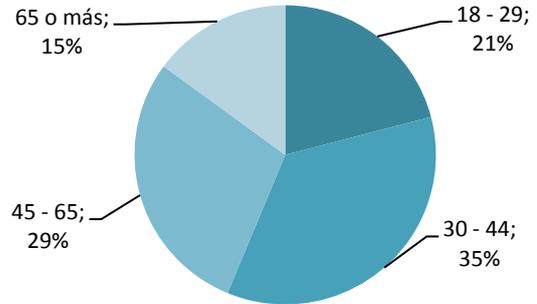


**Descripción del TOTAL de la muestra acumulada**

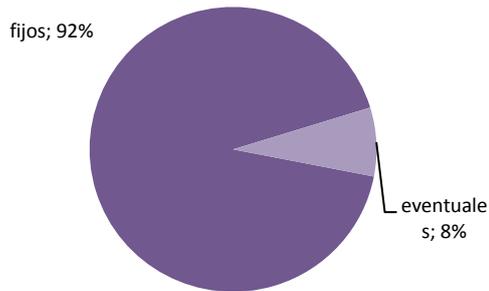
**sexo del entrevistado**



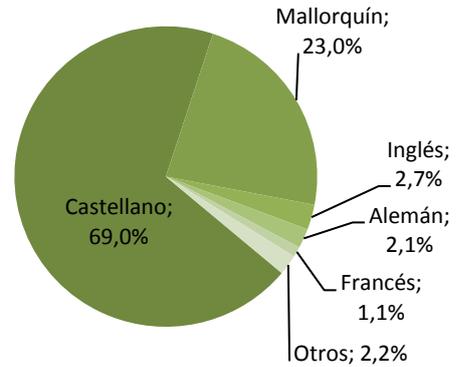
**edad del entrevistado**



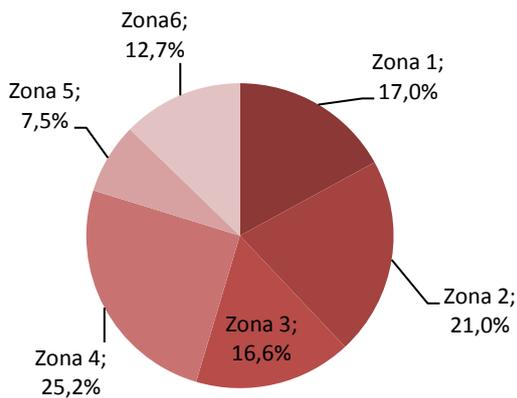
**tipo de residencia**



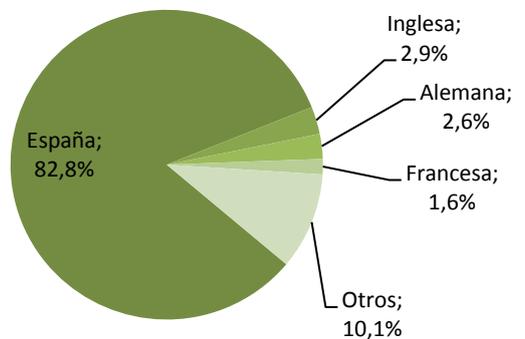
**lengua habitual del entrevistado**



**zona de entrevista**



**nacionalidad del entrevistado**



**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca. **Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellà, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



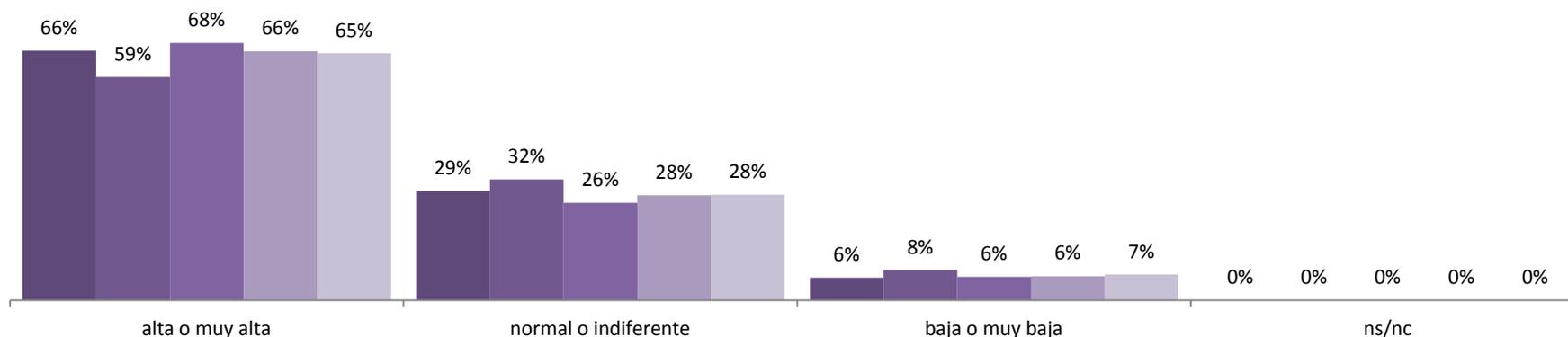
# **RESULTADOS**

## **Parte II. Valoración global de los servicios (cuantitativa y cualitativa)**



**CALIDAD DE VIDA EN CALVIA  
(pregunta introductoria)**

■ jul-12 ■ nov-12 ■ ene-13 ■ jul-13 ■ feb-14



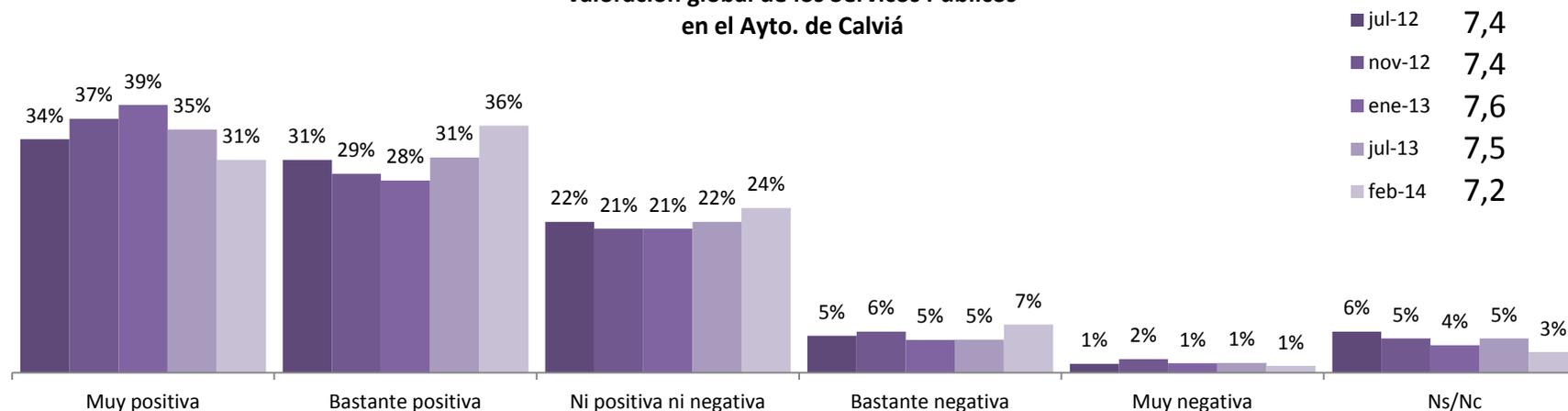
**Valoración Global de la calidad de vida (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
alta	<b>65%</b>	67%	64%	70%	73%	55%	64%	84%	61%	61%	65%	56%	59%	65%	72%	64%	78%
indiferente	<b>28%</b>	25%	31%	25%	22%	36%	28%	14%	26%	35%	32%	31%	32%	28%	20%	29%	19%
baja	<b>7%</b>	8%	6%	5%	5%	9%	8%	3%	13%	4%	3%	13%	9%	7%	8%	7%	3%
Ns/nc	<b>0%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca.

**Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellá, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera

**valoración global de los Servicios Públicos  
en el Ayto. de Calvià**



**Valoración Global de los servicios públicos (datos acumulados cinco oleadas)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
Muy positiva	31%	27%	28%	22%	30%	26%	32%	42%	23%	26%	25%	22%	26%	28%	23%	26%	38%
Bastante positiva	36%	36%	40%	40%	41%	34%	38%	35%	40%	41%	37%	38%	39%	39%	29%	37%	44%
Normal	24%	27%	20%	28%	19%	28%	19%	17%	26%	23%	27%	27%	20%	23%	36%	26%	12%
Bastante negativa	7%	8%	6%	9%	7%	8%	4%	5%	8%	7%	8%	9%	6%	7%	10%	7%	5%
Muy negativa	1%	1%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	0%	2%	1%	5%	1%	1%	2%	0%
Ns/Nc	3%	2%	3%	1%	1%	3%	5%	1%	3%	3%	2%	4%	4%	3%	3%	3%	2%
Nota 0-10	7,2	7,0	7,3	6,9	7,3	6,9	7,5	7,9	6,9	7,2	6,9	6,8	7,0	7,2	6,6	7,0	7,8

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca.

**Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellà, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



### Listado de respuestas abiertas tras contestar "positiva o muy positiva"

- aceptable
- agilidad en los trámites
- atención buena y rápida
- ATENCION ES BUENA Y SON RAPIDOS
- atendieron muy bien
- ATIENDEN BIEN
- atienden rápido
- bastante contenta
- bien
- bien
- bien organizados
- buen funcionamiento
- buen servicio
- buena atención al público
- el contacto con ellos ha sido bueno
- en general no tiene queja
- EN SEGUIDA QUE LLAMAS VIENEN
- es correcto
- es espectacular todo perfecto
- esta bastante bien
- está bien
- está bien todo
- está contenta con el servicio
- está contenta/o
- esta muy bien todo
- está muy contenta
- esta todo bien
- esta todo correcto
- esta todo correcto
- están bien
- están limpiando calles la limpieza el arreglo de jardines
- están medianamente bien
- están muy contentos
- facilidad en los trámites
- fueron amables y le atendieron enseguida
- funciona bien
- funciona bien
- funcionan bien
- hacen lo que pueden
- hacen su trabajo
- LA ATENCION FUE AL MOMENTO
- la trataron muy bien
- las personas que la atienden fueron muy amables
- le entendieron bien
- le atendieron adecuadamente
- le atendieron bien
- le atendieron bien y papeleo rápido
- le atendieron bien y rápido
- le atendieron muy bien
- le atienden bien
- le gusta todo
- le han atendido bien
- le han atendido muy bien
- le han atendido siempre bien
- lo le han respondido bien
- LOS SERVICIOS SON RAPIDOS SOBRE TODO DE BASURA
- los servicios están bien
- LOS SERVICIOS SON BUENOS
- me atendieron bien
- me atendieron normalmente
- me tratan bien
- muy bien
- no ha tenido ningún problema
- no ha tenido ningún problema con ellos
- no tiene queja
- no tuvo ningún problema
- NUNCA HAN TENIDO PROBLEMAS DE GESTION
- porque está muy contenta con todos los servicios
- porque siempre la atienden correctamente
- rapidez y buena atención
- se adapta a lo que hay
- se esmeran en sus cosas
- se hacen muchas cosas y hay medios



- se lo pusieron todo muy fácil
- servicios de limpieza están bien
- siempre han funcionado bien
- siempre le han atendido correctamente
- siempre le resuelven todo
- solución bastante rápida
- SON MUY AMABLES
- SON MUY RAPIDOS
- todo bien
- todo correcto
- todo correcto.
- todo de acuerdo
- todo en su sitio
- TODO ES CORRECTO
- todo es muy bueno
- todo es muy correcto
- todo está bien
- todo está correcto
- todo está correcto
- todo está correcto
- todo está muy bien
- todo está ok
- todo fue correcto
- todo funciona bien
- todo muy bien
- todo ok
- todo perfecto
- TODOS FUNCIONAN BIEN
- trabajan bien
- esta contento



### Listado de respuestas abiertas tras contestar “negativa o muy negativa”

- poca información
- al buscar cursos para niños de 0-3 casi no encontré
- algunas cosas tienen mucho que desear
- algunas veces mal funcionamiento
- balneario de illetas hay muchas ratas
- cada día va peor
- cada vez que hacen reclamación no sirve de nada
- camiones de la basura no funcionan como toca. no recogen los trastos
- cuando llama al ayuntamiento la van mandando a sitios diferentes es muy difícil contactar con ellos.
- cuando se tiene una queja no solucionan nada
- debería mejorar buses
- deberían dar más ayudas a las personas
- deberían gestionar mejor los recortes
- deberían mejorar transporte público
- deberían mejorarse algunas cosas
- deja mucho que desear
- demasiados trámites. mucha cola
- doce años en resolver un problema
- el casal y polideportivo no lo pueden usar porque la asociación no cumple los requisitos
- el gobierno pasa de todo
- el transporte es muy caro para el servicio que dan
- el único que se ha enriquecido es el ayuntamiento
- ella no va nunca
- en algunos aspectos hay muy mal servicio
- en algunos casos las tramitaciones son bastante lentas y dejan mucho que desear
- es bastante caro todo
- es como el gobierno . mismo perro con distinto collar
- es un poco lento
- este descontento en general con todo. nunca le hacen caso con lo que pido
- estamos en crisis
- están abandonando el municipio con excusa de la crisis
- excesivos trámites y tardan en contestar
- exceso de ocio. transporte malo. falta infraestructuras cultura
- falta comunicación
- falta de capacidad profesional
- falta de información
- falta de jardineros y de personal en concreto
- falta de personal
- falta de servicios de basuras
- falta limpieza y muy caro
- falta transporte público para llegar a ayuntamiento
- falta un mejor mantenimiento
- faltan muchos recursos
- faltan servicios
- faltan servicios
- forma del sistema no le gusta
- funciona mal
- ha bajado toda calidad
- ha tenido problemas con ellos
- hacen lo que quieren
- han bajado los servicios sociales. se nos exige demasiado. reforzar ayudas familias monoparentales
- han bajado mucho
- han empeorado en calidad servicio
- han privatizado el agua y la basura y ahora es todo muy caro
- han quitado ayudas de los libros
- hay cosas que se podrían mejorar en general
- hay cosas que se tienen que mejorar
- hay menos ayudas que en otros sitios. está muy abandonado
- hay mucha burocracia
- hay mucho que mejorar
- hay muchos impuestos
- hay pocos trabajadores para tanto que hay
- hay que mejorarlo todo



- hizo una reclamación hace 7 meses y no le han contestado
- impuestos muy altos
- la encuentra bastante pasiva
- la limpieza puede mejorar
- la oficina que está al lado del ayuntamiento al extranjero no le atienden bien
- las obras de las calles son pésimas
- lentitud de la tramitación
- lentitud y falta de agilidad en tramites al igual que exceso de burocracia
- llama y no le cogen el teléfono
- llamo para un servicio y no le han venido para arreglar el problema
- los autobuses van muy llenos
- los impuestos fueran proporcionados a los servicios que dan
- los policías hacen cosas que no le van. vende en el rastro llevaba dos cuchillos para vender y los policías se los quitaron y se los llevaron para su casa
- los políticos dejan mucho que desear
- los que están en el ayuntamiento no se preocupan demasiado
- los servicios no están centrados
- los servicios no funcionan bien . no dan bien su servicio
- los servicios son caros
- mal servicio de limpieza
- mala calidad en los servicios
- mala gestión
- mala gestión ayuntamiento
- mala organización
- mala planificación
- malos servicios
- mas limpieza y vigilancia en sitios conflictivos
- mas vigilancia en los parques
- mejorar en todos los sentidos
- mejorar los servicios
- mejores servicios con anteriores gobiernos
- mucha apatía
- mucha gente ayuntamiento y le envían de un lado para otro
- mucha gente para poco servicio
- mucha suciedad
- muchas cosa no las hacen como toca
- mucho excremento perros. que limpien bien. que hicieran campañas
- muchos impuestos
- muchos impuestos para los servicios que da
- muchos recortes
- muy mal servicios
- necesita mejoras
- no atienden peticiones
- no cuidan las cosas que tienen
- no dan buenos servicios
- no dan soluciones
- no dan soluciones a los jóvenes
- no evoluciona como antes. están quitando muchas cosas. en navidad no hay alumbrado
- no funciona bien
- no funcionan los servicios
- no hacen bien su trabajo
- no hacen bien su trabajo. ni se preocupan en hacerlo
- no hacen caso
- no hacen caso a las quejas sobre ruido
- no hacen caso quejas
- no hacen nada bien
- no hacen su trabajo
- no hay buenos servicios
- no hay calidad
- no hay policías. todo está sucio
- no hay trabajo en invierno .los hoteles están todos cerrados. parece una ciudad fantasma
- no hay trabajo y todo está cerrado
- no informan bien
- no le atendieron correctamente
- no le atendieron muy bien
- no le notificaron la solución a su problema
- no le han arreglado el problema desde el mes de enero
- no les hacen mucho caso a las quejas
- no limpian bien
- no lo hacen bien
- no lo han atendido bien
- no lo puede decir
- no lo sabe
- no los usa
- no los vemos
- no me atendieron correctamente
- no ofrecen soluciones
- no ponen mucho interés en hacer las cosas



- no reciclan nada. lo mezclan todo
- no se mueven demasiado
- no se preocupan de nada
- no se preocupan mucho del turismo . preocuparse del pequeño comerciante
- no solucionan reclamaciones de equivocación de cobro de impuestos
- no trabajan lo suficiente
- no trabajan para el pueblo sino para embolsarse el dinero
- pidieron permisos y se demoraron
- pidió una cedula de habitabilidad no se la concedieron
- poca resolución problemas
- poco transporte y lo mencionado anteriormente
- poco transporte. poca frecuencia
- podría mejorar bastante
- podrían hacer más cosas
- podrían hacer mucho más de lo que hacen
- por falta de autobuses entre el municipio
- por falta de servicios y personal y actividades
- por los impuestos
- por los recortes
- porque pasan de ella todos
- por todo en general
- porque el sistema falla por todos lados
- porque está cansada de reclamar limpieza y no acuden
- porque está todo muy descuidado
- porque hay muchas quejas de todo y nadie se preocupa por nada
- porque se olvidan de algunas zonas
- porque son funcionarios
- porque no hacen nada para animar el invierno. es una ciudad muerta
- problema aparcamiento en el ayuntamiento
- puso una queja sobre el ambulatorio y no le hicieron caso
- que den las ayudas de los libros
- que el alcalde se paseara por el pueblo. mucho gamberro y mucha droga
- se mueven por dinero no por ley
- se necesita mejorar en todos los sentidos
- se podría mejorar
- se puede mejorar los servicios. que todos trabajasen al 100%
- según departamento no sabe lo que hace
- servicios de deportes. agua muy fría en la piscina. ha dejado de ir
- siempre se puede mejorar
- solo impuestos y no servicios
- solo van para la gente que tiene dinero
- somos trabajadores de temporada y no tenemos derechos a nada
- son muy caros los servicios
- son muy eficientes
- son muy lentos. ineficaz
- subida de impuestos
- te hacen rellenar un papel amarillo y no le gusta
- tiene cosas que dejan que desear
- tiene muchísimas deficiencias
- todo es pésimo
- todo está enfocado al turismo. que no tengan que estudiar fuera de la zona. pues eso supone un gasto muy grande
- todo está hecho un desastre
- todo lo público va para atrás
- todo mal porque no escuchan
- todo muy lento. de pende de la persona que te toque un día contesta una cosa y otro día te contesta otra cosa
- trabajadores de algunos servicios dan mala imagen. no trabajan
- transporte deficiente. cobro de más en facturas de agua
- tubo que ir tres veces para arreglar la misma cosa
- tuvo que esperar por falta de personal
- tuvo problemas con su apellido. 5 personas con el mismo apellido y tuvo problemas con el ayuntamiento y tuvo que ir varias veces a arreglarlo. pues le venían cartas que no eran suyas. como pagar IVA. impuesto de circulación y que era moroso
- urbanismo no le arreglan el problema y lleva 10 años
- varias personas haciendo la misma función y no te resuelven nada



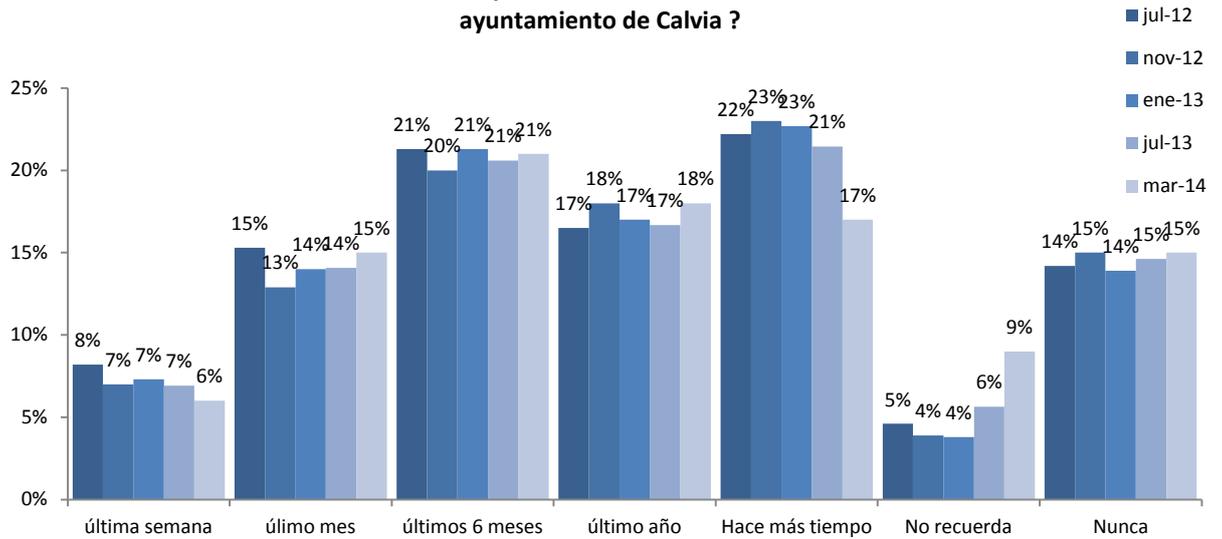
# **RESULTADOS**

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



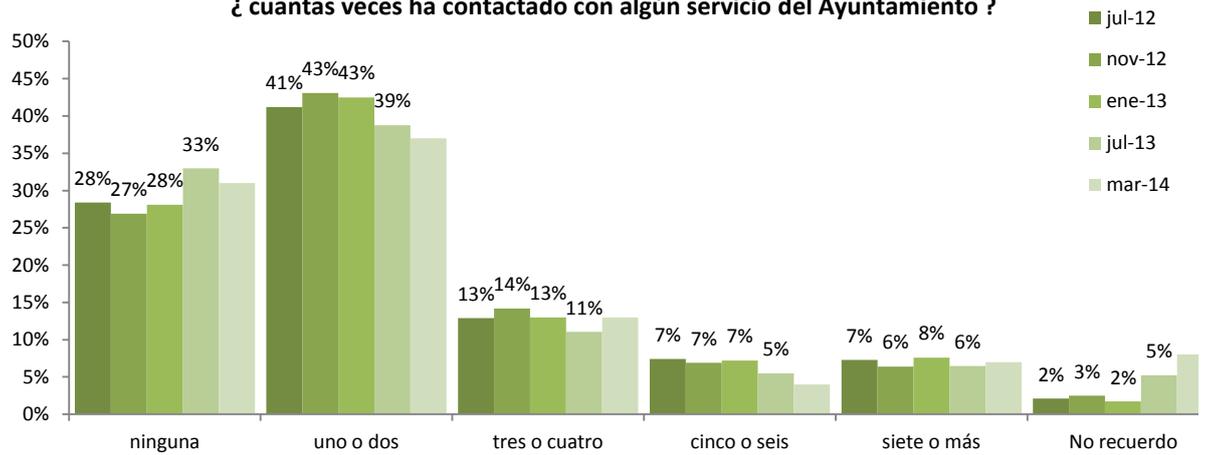
### Frecuencias de contacto con el Ayto

**¿ cuándo fue la última vez que realizó un trámite con la administración del ayuntamiento de Calvià ?**



**durante los últimos dos años...**

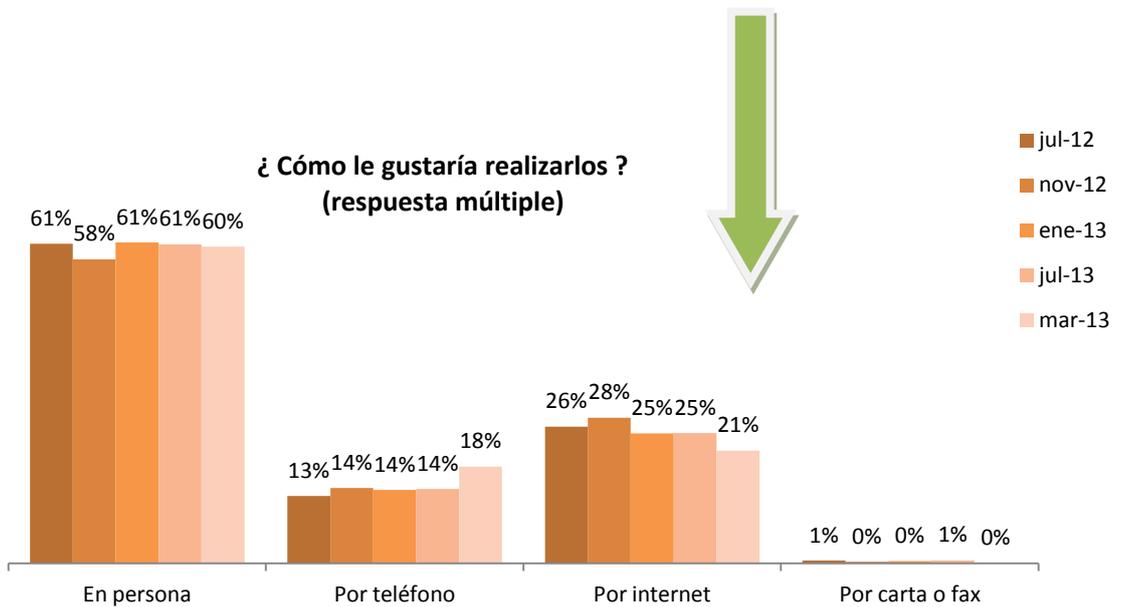
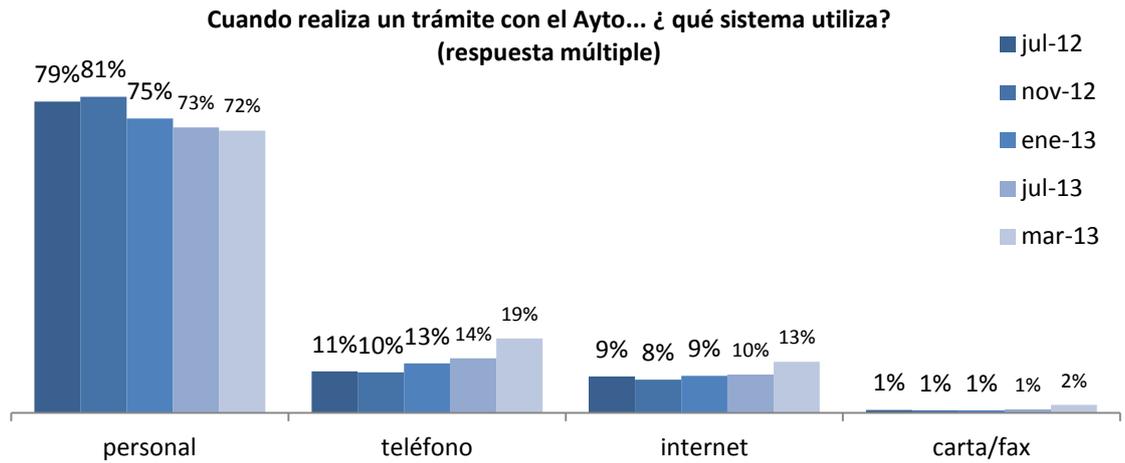
**¿ cuantas veces ha contactado con algún servicio del Ayuntamiento ?**



**Nota: En ambos ítems, la frecuencia media es de un contacto cada 4 o 5 meses.**



**Tipos de contacto con el Ayto**



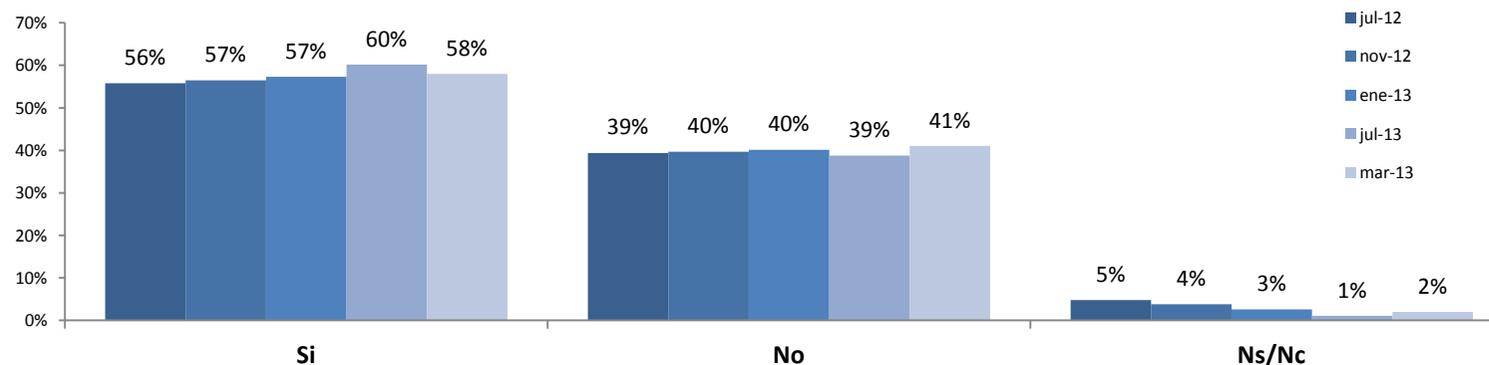


# **RESULTADOS**

## **Parte III. Valoración global de la comunicación**



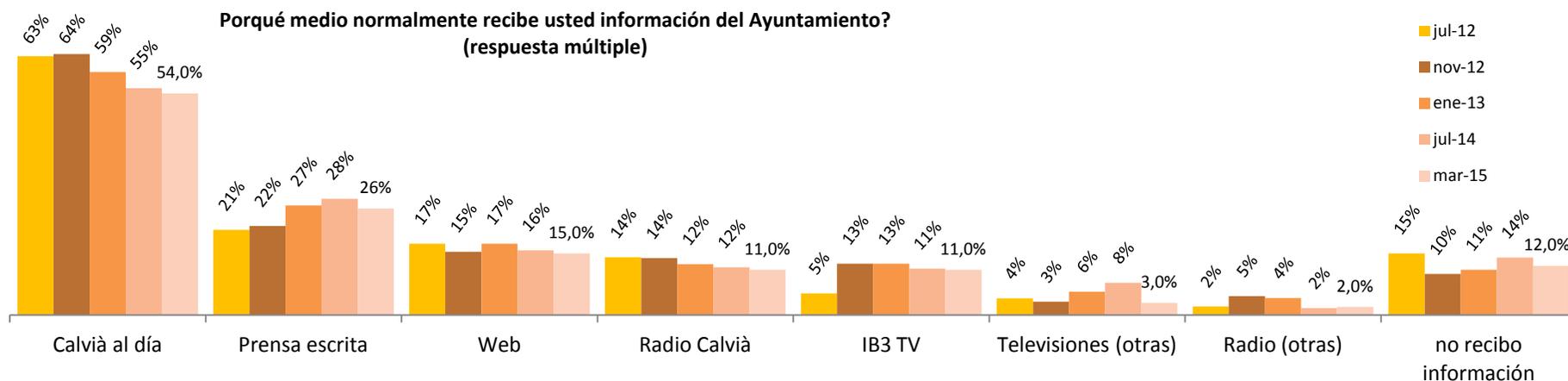
Pregunta. ¿ Se considera usted suficientemente informado por el Ayuntamiento?



**Contactos reales (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
Si	<b>58%</b>	60%	56%	49%	54%	59%	69%	66%	61%	50%	55%	57%	60%	58%	51%	56%	65%
No	<b>41%</b>	39%	43%	50%	45%	39%	29%	33%	37%	49%	43%	42%	39%	41%	42%	43%	34%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca.  
**Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellà, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



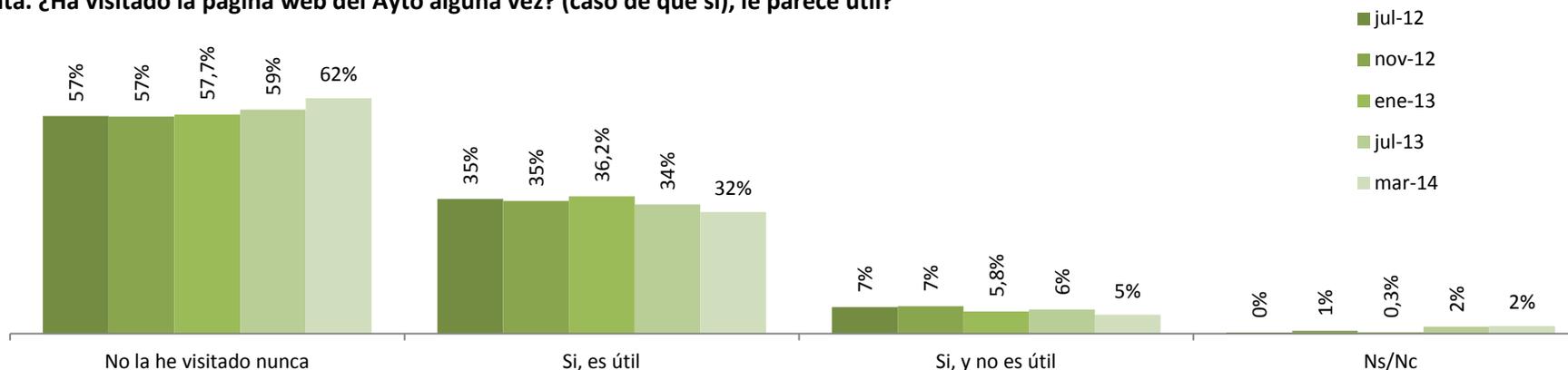
**Contactos reales (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
<b>Web</b>	<b>15%</b>	18%	12%	24%	19%	11%	5%	15%	13%	12%	17%	23%	11%	15%	8%	14%	19%
<b>Radio Calvià</b>	<b>11%</b>	14%	8%	11%	9%	10%	12%	5%	13%	8%	14%	14%	11%	11%	18%	12%	5%
<b>Radio (otras)</b>	<b>2%</b>	3%	0%	0%	2%	0%	4%	1%	3%	1%	1%	1%	4%	1%	11%	1%	1%
<b>IB3 TV</b>	<b>11%</b>	12%	10%	9%	11%	10%	15%	12%	9%	11%	14%	12%	7%	11%	7%	13%	1%
<b>Televisión (otras)</b>	<b>3%</b>	3%	3%	0%	4%	3%	6%	5%	2%	3%	3%	4%	5%	3%	13%	3%	4%
<b>Calvià al día</b>	<b>54%</b>	50%	59%	48%	49%	62%	59%	52%	55%	64%	44%	61%	61%	55%	30%	55%	52%
<b>Prensa escrita</b>	<b>26%</b>	31%	22%	31%	30%	22%	22%	33%	27%	15%	31%	29%	19%	26%	28%	26%	28%
<b>ns/nc</b>	<b>12%</b>	10%	14%	11%	14%	12%	11%	12%	10%	13%	14%	10%	12%	12%	22%	12%	16%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca. **Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellà, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



**Pregunta. ¿Ha visitado la página web del Ayto alguna vez? (caso de que sí), le parece útil?**



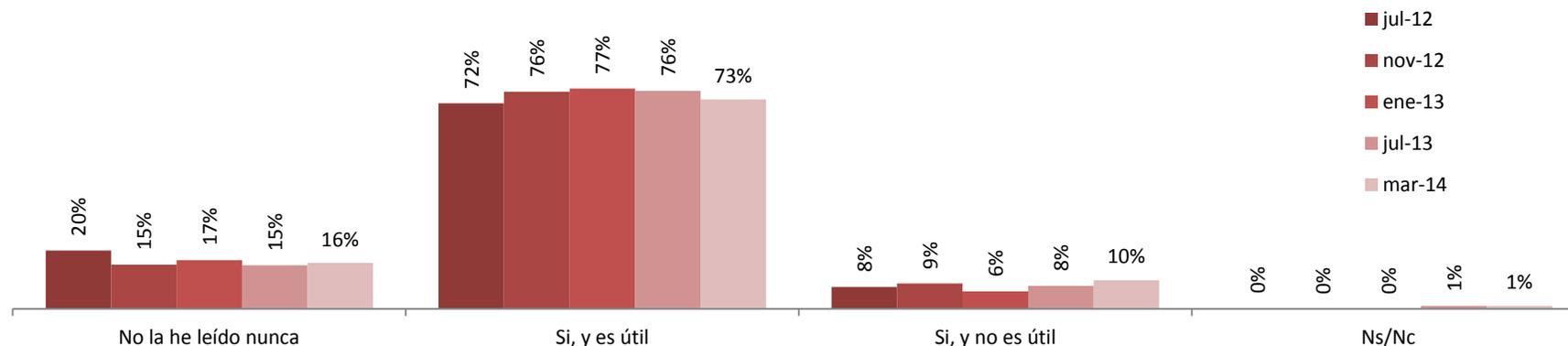
**Contactos reales (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
<b>No la he visitado nunca</b>	<b>62%</b>	57%	66%	46%	51%	68%	82%	60%	60%	67%	61%	64%	58%	62%	65%	63%	59%
<b>Si, y me gusta</b>	<b>32%</b>	36%	28%	46%	41%	26%	14%	33%	33%	28%	31%	31%	37%	32%	26%	31%	33%
<b>Si, pero no me gusta</b>	<b>5%</b>	6%	4%	7%	7%	5%	1%	4%	5%	5%	6%	3%	5%	5%	7%	4%	8%
<b>Ns/Nc</b>	<b>2%</b>	2%	2%	2%	1%	1%	3%	3%	1%	1%	2%	2%	0%	2%	2%	2%	0%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca. **Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellà, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



**Pregunta. ¿Ha leído alguna vez la revista Calvià al día? (caso de que sí), ¿le parece útil?**



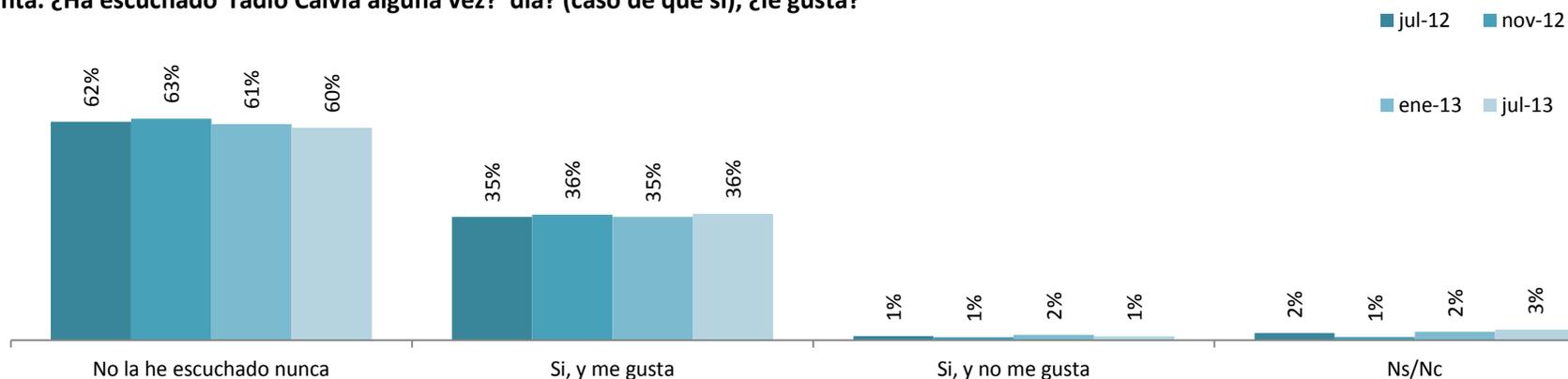
**Contactos reales (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
<b>No la he leído nunca</b>	<b>16%</b>	19%	13%	20%	20%	10%	14%	22%	16%	9%	19%	8%	20%	15%	48%	14%	29%
<b>Si, y me gusta</b>	<b>73%</b>	69%	77%	69%	67%	80%	76%	66%	75%	82%	67%	80%	75%	74%	41%	75%	63%
<b>Si, pero no me gusta</b>	<b>10%</b>	11%	8%	9%	12%	9%	9%	11%	6%	9%	14%	10%	5%	10%	6%	11%	7%
<b>Ns/Nc</b>	<b>1%</b>	1%	1%	2%	1%	0%	1%	1%	3%	0%	1%	2%	0%	1%	6%	1%	1%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca.  
**Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellá, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



**Pregunta. ¿Ha escuchado radio Calvià alguna vez? día? (caso de que sí), ¿le gusta?**



**Contactos reales (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
<b>No la he escuchado nunca</b>	<b>64%</b>	60%	69%	73%	64%	60%	60%	83%	60%	63%	60%	60%	59%	64%	71%	63%	77%
<b>Si, y me gusta</b>	<b>31%</b>	36%	26%	22%	32%	35%	36%	14%	35%	35%	32%	35%	41%	31%	28%	32%	20%
<b>Si, pero no me gusta</b>	<b>2%</b>	3%	1%	0%	3%	4%	2%	1%	2%	0%	5%	3%	0%	2%	0%	3%	1%
<b>Ns/Nc</b>	<b>3%</b>	1%	4%	5%	2%	1%	2%	2%	4%	2%	3%	2%	0%	3%	2%	3%	3%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca. **Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellá, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



**Contactos reales (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
En persona	<b>72%</b>	74%	70%	76%	70%	75%	65%	65%	75%	71%	68%	81%	78%	73%	40%	71%	73%
Por teléfono	<b>19%</b>	19%	18%	14%	26%	16%	19%	25%	19%	17%	19%	8%	14%	18%	26%	19%	20%
Por internet	<b>11%</b>	13%	9%	11%	14%	9%	9%	15%	5%	7%	16%	11%	9%	11%	5%	11%	10%
Por carta o fax	<b>1%</b>	2%	0%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	0%	1%	5%	1%	0%
Ns/Nc- Nunca	<b>15%</b>	13%	18%	14%	10%	15%	22%	15%	10%	17%	19%	12%	16%	15%	35%	16%	9%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca.  
**Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellá, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera

**Contactos deseados (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
En persona	<b>59%</b>	62%	57%	56%	58%	64%	59%	51%	59%	62%	65%	72%	44%	59%	60%	61%	55%
Por teléfono	<b>18%</b>	17%	19%	15%	22%	17%	19%	24%	22%	15%	16%	9%	20%	18%	13%	17%	24%
Por internet	<b>21%</b>	25%	17%	23%	28%	23%	10%	27%	21%	17%	20%	15%	26%	22%	6%	20%	24%
Por carta o fax	<b>0%</b>	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%
Ns/Nc- Nunca	<b>12%</b>	8%	16%	12%	6%	11%	21%	13%	8%	17%	11%	13%	15%	12%	25%	13%	10%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca.  
**Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellá, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



# **RESULTADOS**

## **Parte IV. Servicios Municipales específicos Conocimiento, uso y valoración**

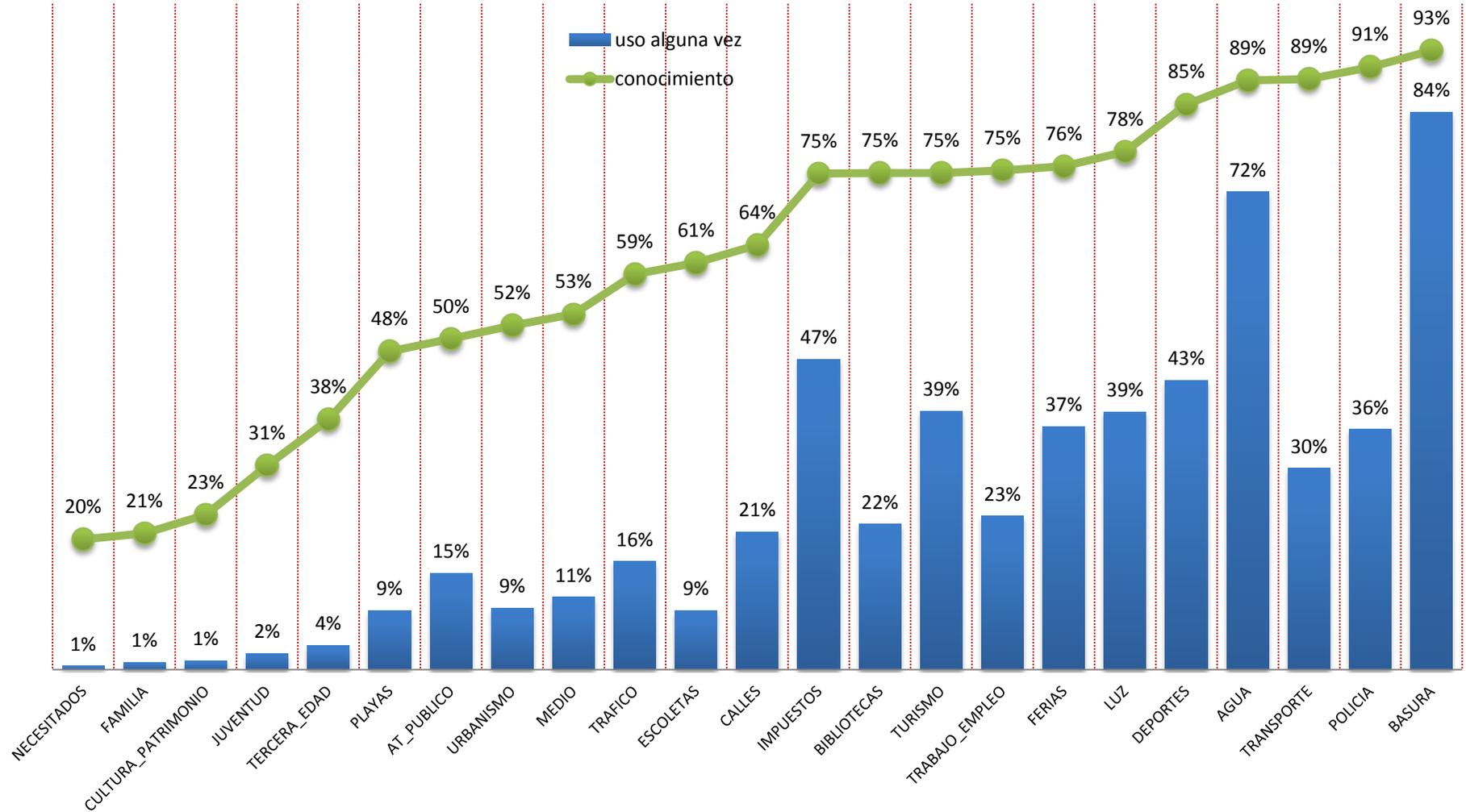


Pregunta. A continuación le mencionaré una serie de servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Calvià. De cada uno de ellos dígame si (1) lo conoce o ha oído hablar de él, (2) si lo ha usado alguna vez, (3) Por lo que conoce de él, si aprueba o suspende la calidad de servicio. (datos acumulados)

	Conocen la existencia del servicio (respecto total ciudadanos)	Lo han usado alguna vez (respecto total ciudadanos)	Lo Aprueban (respecto de los que lo han usado alguna vez)
<b>AT_PUBLICO</b>	53%	30%	29,5%
<b>TERCERA_EDAD</b>	32%	8%	9,3%
<b>CULTURA_PATRIMONIO</b>	23%	9%	11,0%
<b>PLAYAS</b>	43%	22%	24,7%
<b>BIBLIOTECAS</b>	69%	32%	32,6%
<b>TRABAJO_EMPLEO</b>	69%	30%	26,1%
<b>DEPORTES</b>	82%	53%	54,1%
<b>JUVENTUD</b>	32%	11%	12,5%
<b>FAMILIA</b>	22%	8%	7,2%
<b>CALLES</b>	53%	34%	26,5%
<b>MEDIO</b>	48%	24%	23,2%
<b>TRANSPORTE</b>	79%	35%	16,9%
<b>TURISMO</b>	67%	40%	42,7%
<b>URBANISMO</b>	47%	17%	17,0%
<b>ESCOLETAS</b>	55%	16%	20,5%
<b>AGUA</b>	79%	74%	45,3%
<b>BASURA</b>	89%	86%	81,3%
<b>FERIAS</b>	59%	35%	35,7%
<b>TRAFICO</b>	55%	26%	26,7%
<b>LUZ</b>	70%	53%	46,1%
<b>POLICIA</b>	89%	44%	45,7%
<b>NECESITADOS</b>	13%	3%	3,9%
<b>IMPUESTOS</b>	72%	57%	39,8%

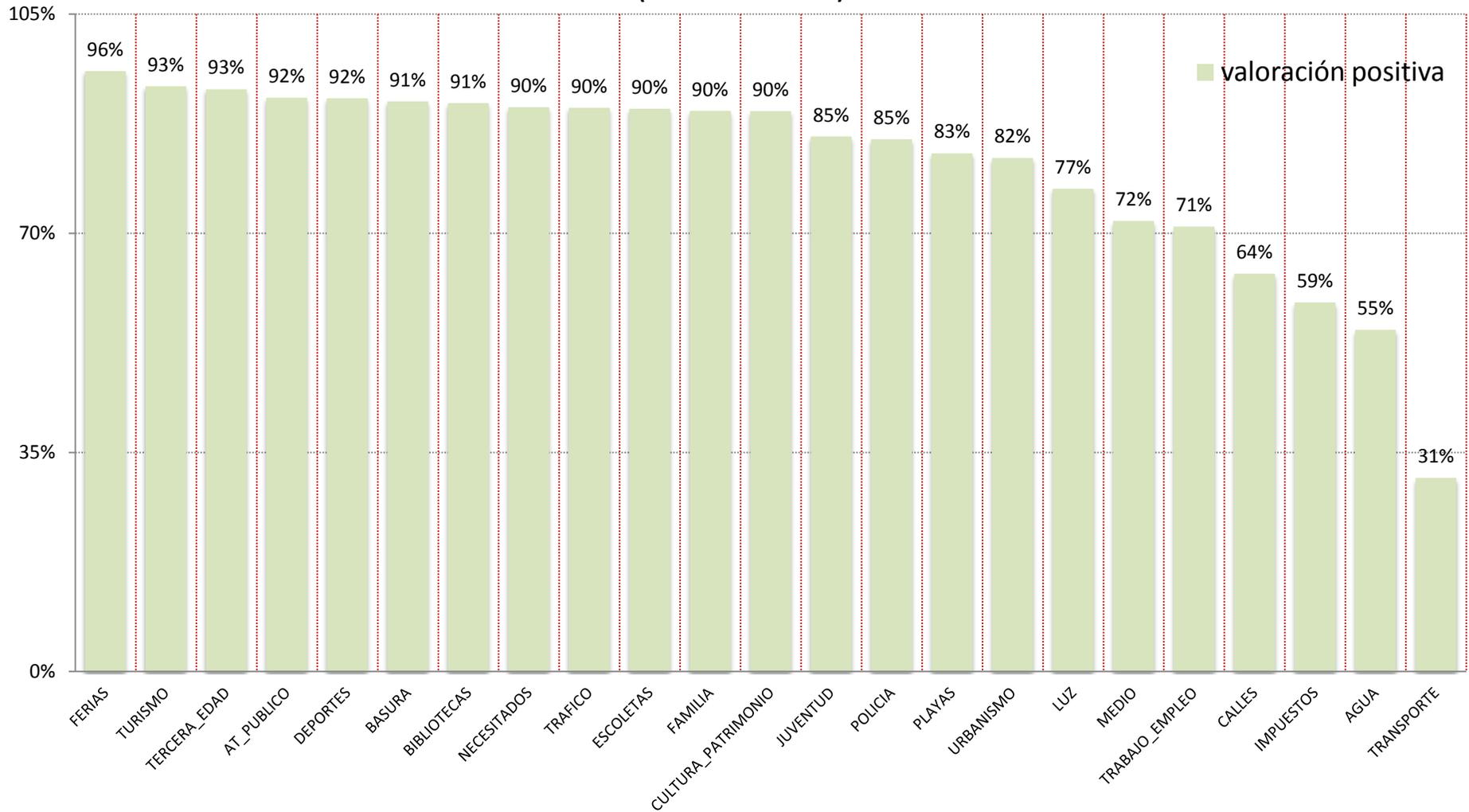


Niveles de conocimiento y de uso de cada servicio  
(datos acumulados)



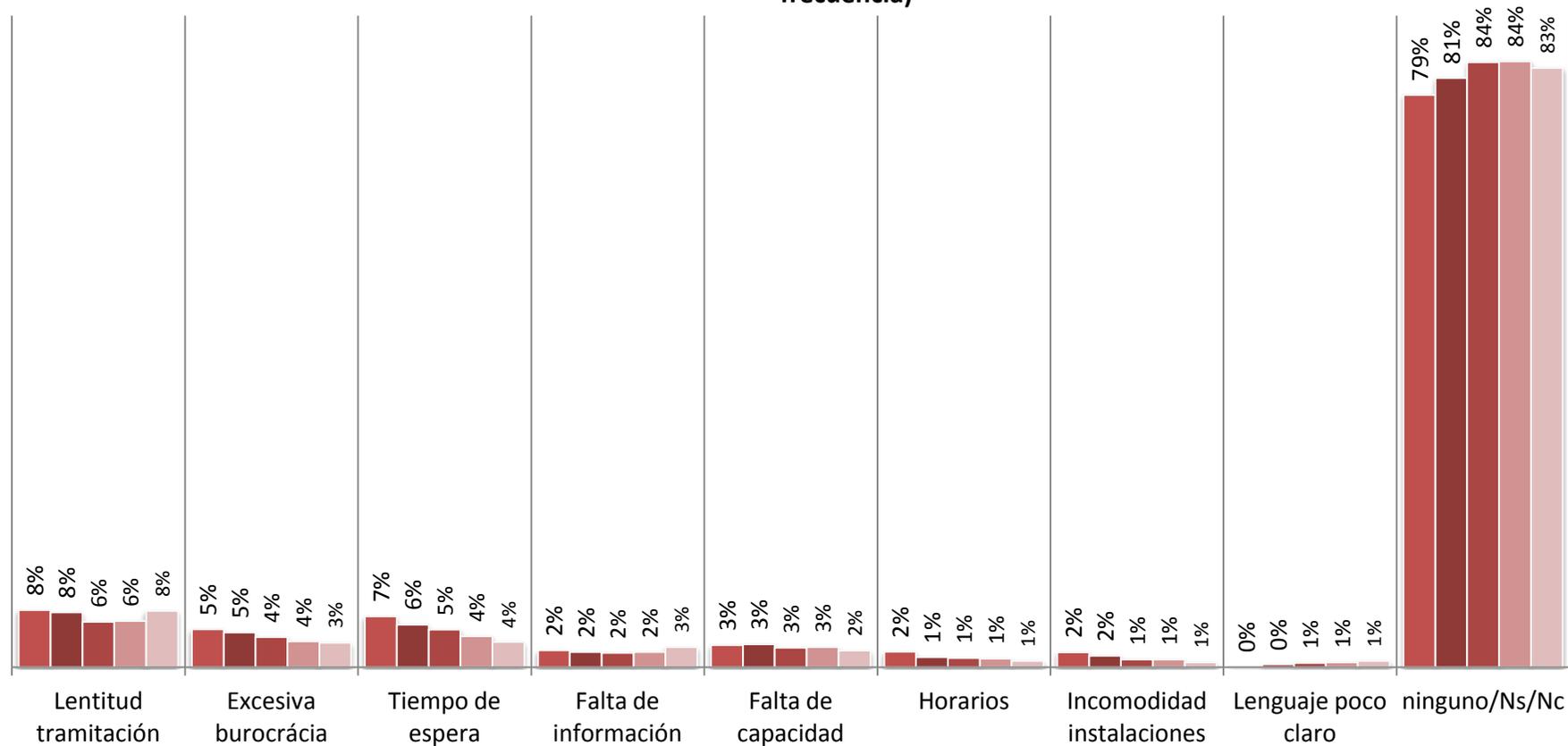


**Niveles de conocimiento y de uso de cada servicio  
(datos acumulados)**





**De los siguientes aspectos, y tomando la totalidad de servicios... ¿Cuáles serían sus principales quejas en sus gestiones con el Ayuntamiento?. (respuesta múltiple, respecto del total de ciudadanos. ordenados por frecuencia)**





**Contactos reales (datos acumulados)**

	CALVIA	Hombre	Mujer	18-30	31-45	45-65	66 o +	Z 1	Z 2	Z 3	Z 4	Z 5	Z 6	fijo	temp.	Esp.	Extr.
<b>Lentitud tramitación</b>	10%	6%	8%	10%	6%	7%	6%	7%	9%	7%	10%	16%	8%	7%	8%	6%	10%
<b>Excesiva burocracia</b>	5%	2%	1%	6%	3%	3%	2%	1%	7%	3%	7%	3%	4%	0%	4%	3%	5%
<b>Tiempo de espera, colas...</b>	3%	4%	2%	4%	5%	3%	4%	5%	1%	4%	5%	1%	4%	2%	4%	1%	3%
<b>Falta de información</b>	4%	2%	4%	1%	3%	4%	3%	2%	0%	4%	5%	4%	3%	3%	3%	2%	4%
<b>Falta de capacidad</b>	2%	2%	4%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	1%	7%	2%	2%	2%	2%	1%	2%
<b>Horarios</b>	0%	2%	3%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	2%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%
<b>Instalaciones</b>	1%	1%	0%	1%	0%	2%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	1%
<b>Lenguaje poco claro</b>	0%	2%	3%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	4%	0%	1%	3%	0%	4%	0%
<b>Ns/Nc</b>	80%	86%	80%	82%	84%	86%	86%	85%	85%	82%	71%	80%	83%	87%	83%	86%	80%

**Zona 1.** Cas Català – illetes, Cas Catala Nou, Castell Bendinat, Portals Nous, Costa Blanes. **Zona 2.** Palmanova, Magaluf, Cala Vinyes, Sol de Mallorca.  
**Zona 3.** Son Ferrer, El Toro. **Zona 4.** Sta. Ponça. **Zona 5.** Calvià, Capdellà, Costa de la Calma. **Zona 6.** Peguera



# **RESULTADOS**

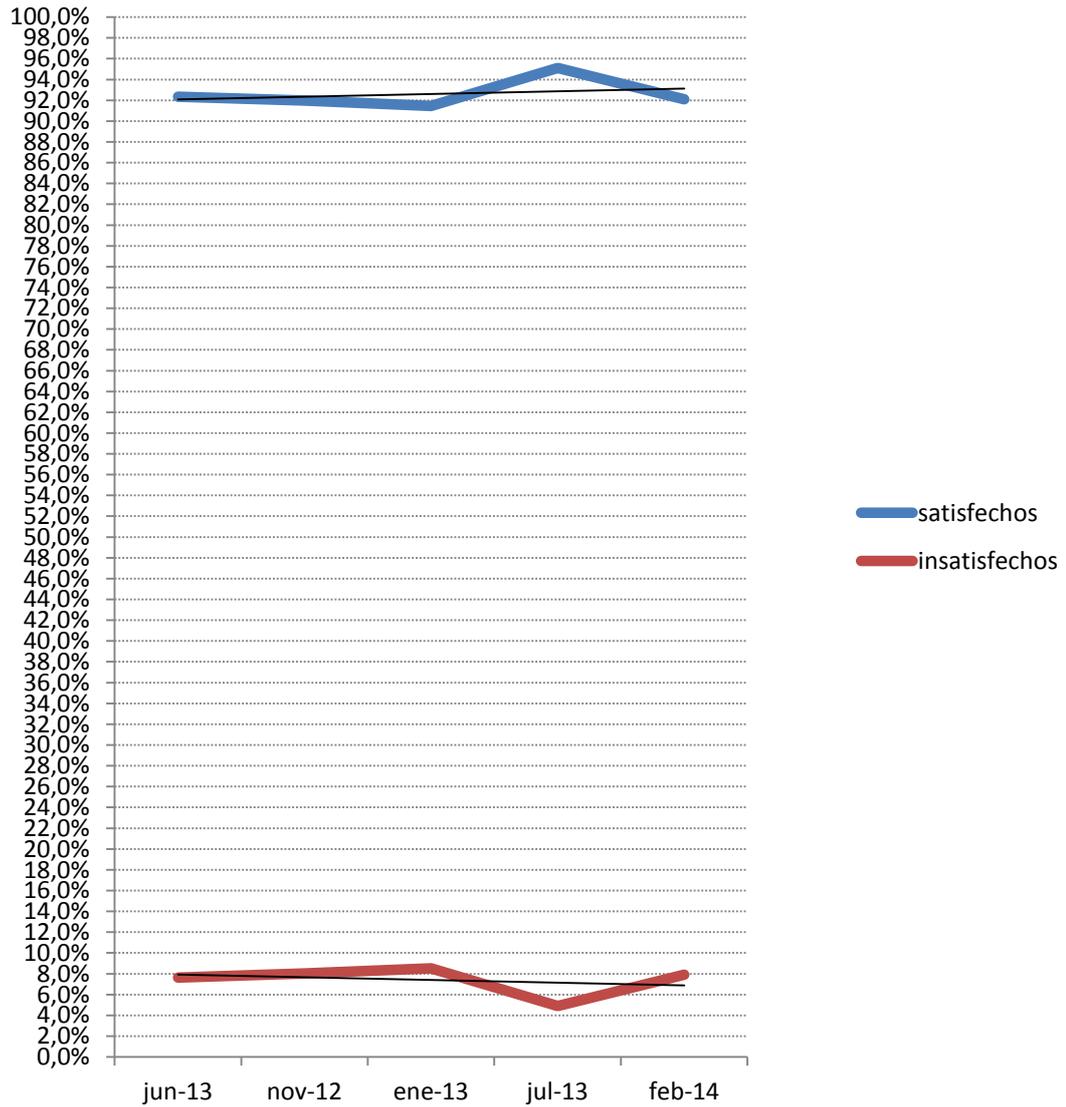
## **Parte V.**

### **Aspectos negativos asociados a cada servicio**

**(respuesta espontánea. Se han agrupado las más semejantes)**



ATENCIÓN AL PUBLICO



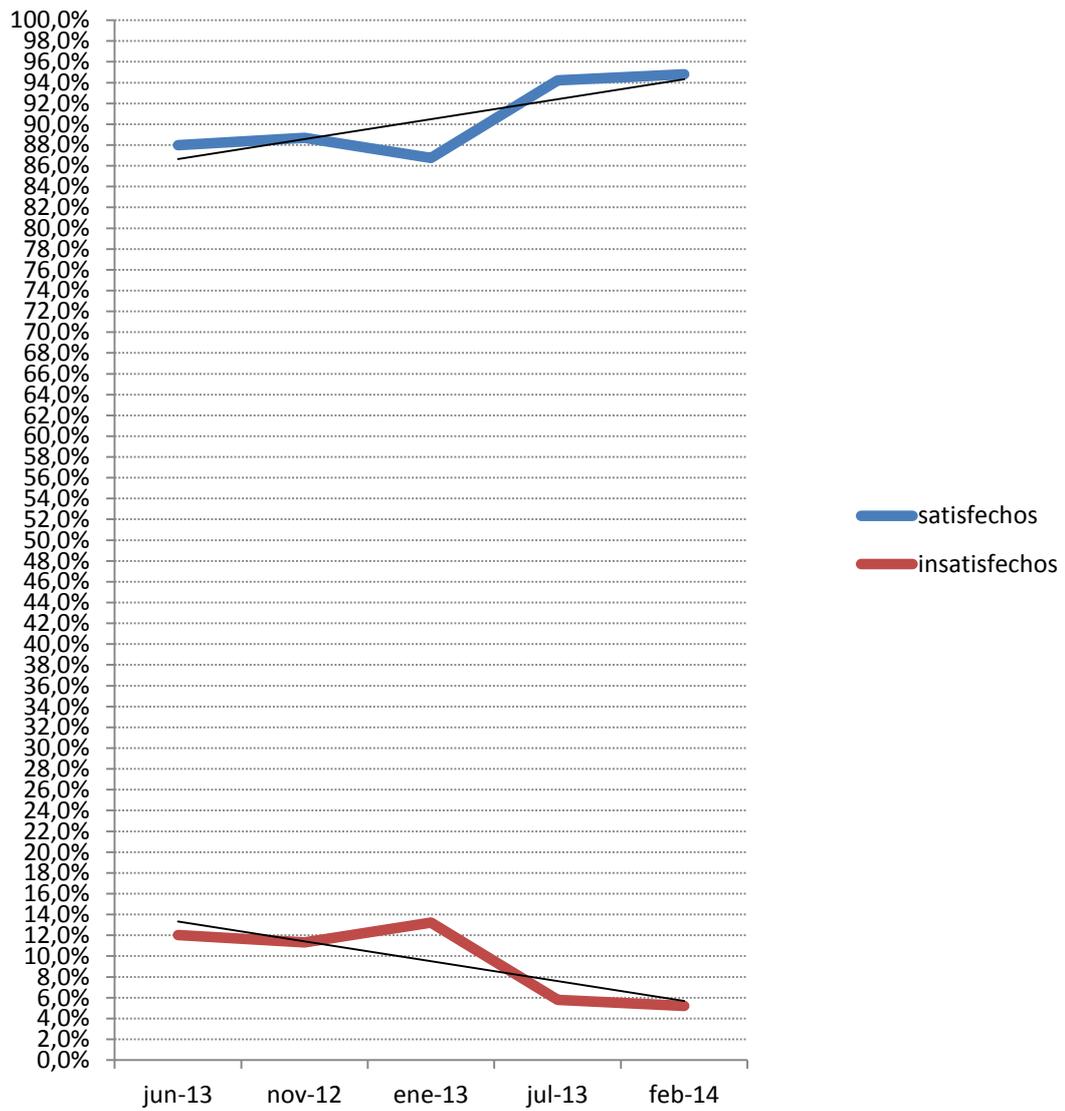


Observaciones:

- la solución no es convincente
- lentitud
- a veces es muy complicado
- falta información
- las quejas no han servido de mucho
- le perdieron documentos
- no dan soluciones
- no le hacen caso
- no le han hecho caso. dicen que le llamaran y no le llaman nunca
- no le han atendido muy bien
- no le llamaron y le dijeron que lo harían
- no te informan debidamente
- no te solucionan nada
- no tienen muy claro su labor
- no tienen paciencia cuando eres extranjero aunque te esfuerces en intentar hablar en catalán
- poca información
- porque no te atienden adecuadamente
- si no hay denuncia no se hace nada
- te ponen trabas



**TERCERA EDAD**



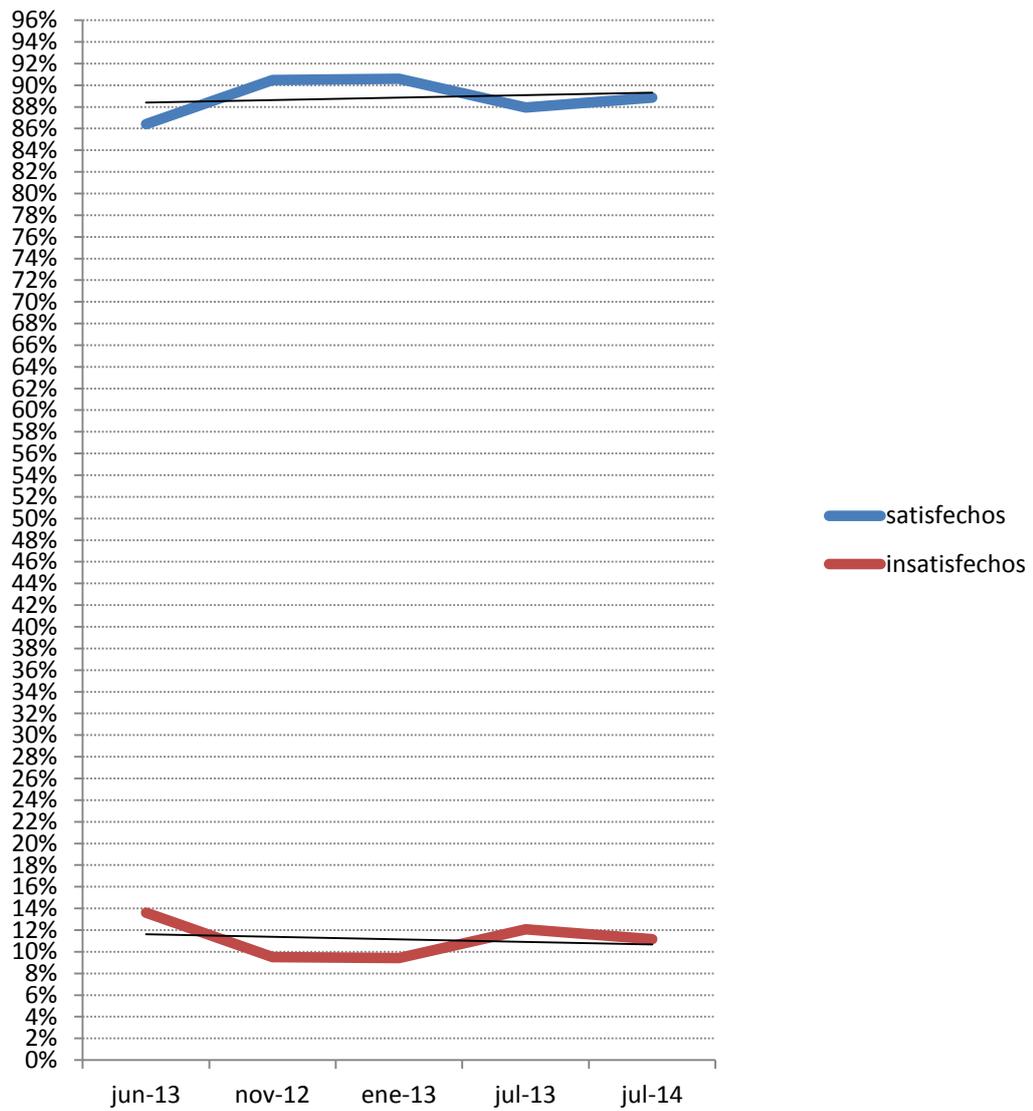


Observaciones:

- demasiada lentitud
- escasez de centros
- esta en trámite pero servicio no le ha llegado ninguno
- falta soluciones
- faltan algunas cositas
- faltan recursos
- ha empeorado bastante
- han quitado muchas actividades para la gente mayor sobre todo las del polideportivo
- lentitud tramites
- lo usaba pero ahora hay que pagar y no puede
- muy incompleto
- no dan suficientes ayudas para el fin de semana para la gente mayor
- no hay servicios eficientes
- no lo conoce y no valora
- poca atención
- poca atención. quitan servicios a domicilio
- pocos medios
- recortes transportes residencias
- servicios regulares
- teme recortes



**Atributos negativos del servicio: CULTURA Y PATRIMONIO**



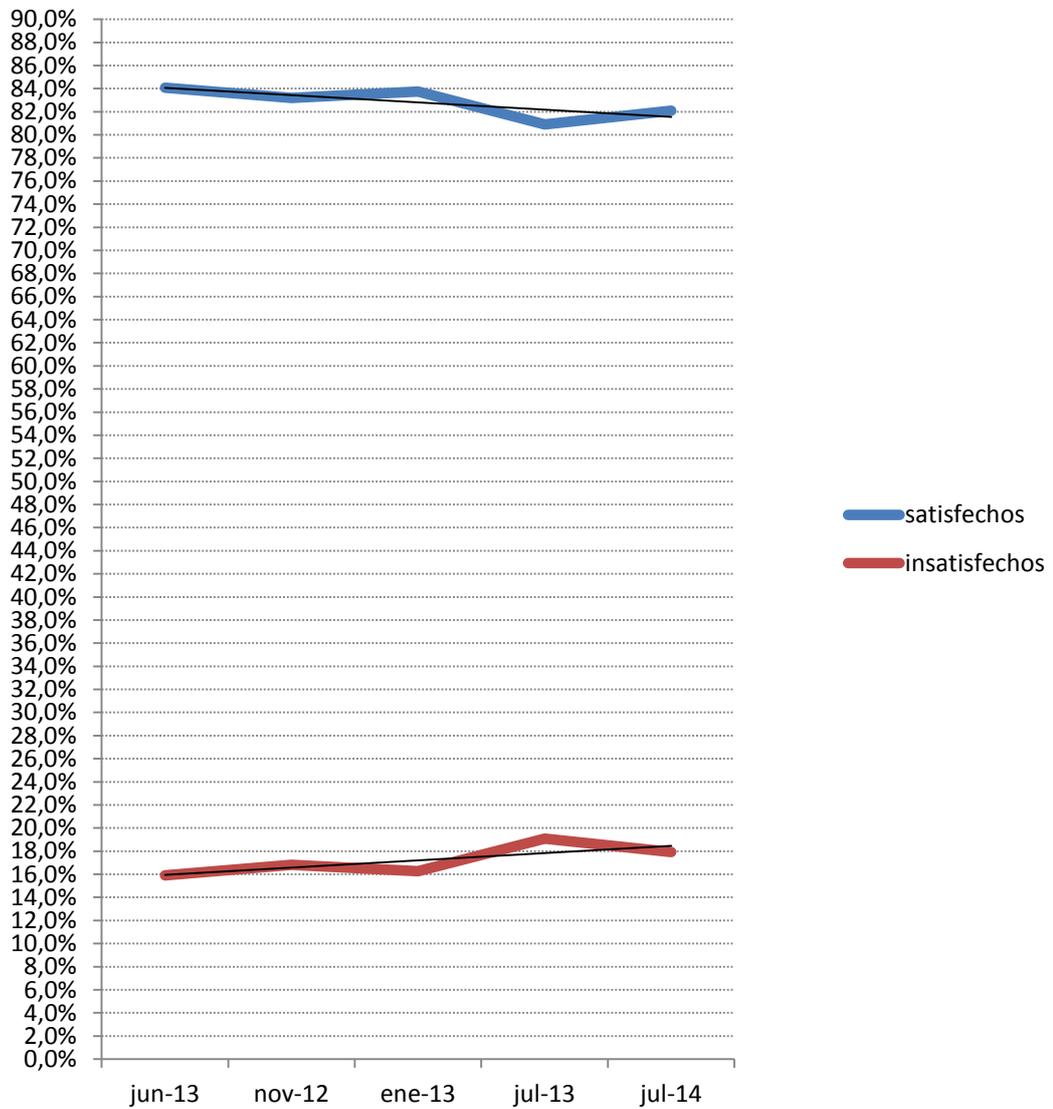


Observaciones:

- poca difusión
- conservar mejor
- deja mucho que desear
- demasiada burocracia
- esta bastante descuidado
- faltan centros
- han quitado muchas cosas como clases de pintura
- le falta información del ayuntamiento
- ni hay difusión ni conservación
- no adaptado para las nuevas generaciones
- no hacen nada para conservarlo
- no hay mucha difusión de la cultura
- no hay mucho servicios
- no hay oferta cultural
- poca información
- poco acceso a la gente
- ponen muchas pegas y dan pocas soluciones
- porque se han quitado muchos servicios
- recortes
- se necesita otras cosas para el pueblo que un parking que cuesta más dinero



**Atributos negativos del servicio: GESTION DE PLAYAS Y LITORAL**



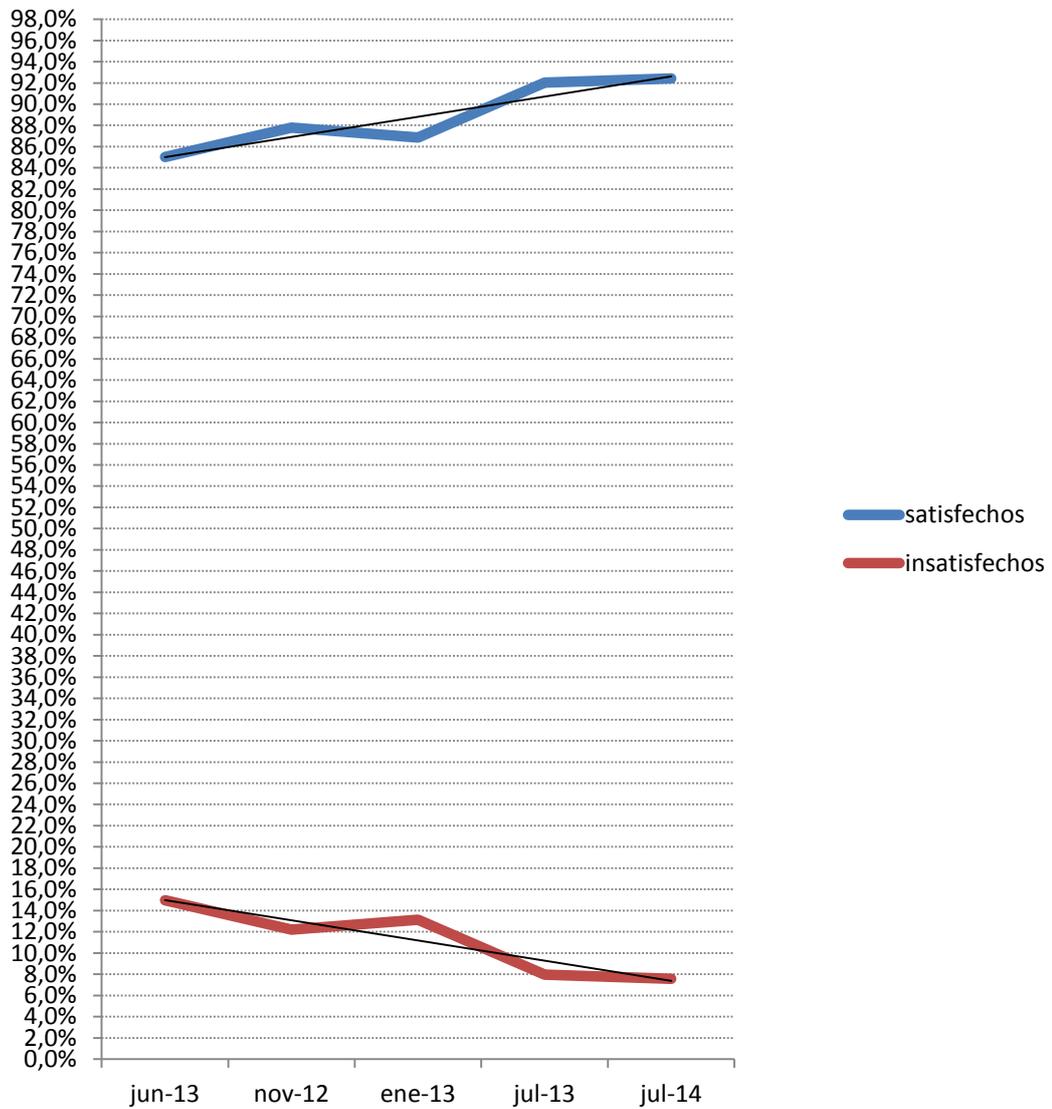


Observaciones:

- falta limpieza, están sucias
- no hay socorristas, faltan
- hay muchas medusas
- mejorar el mantenimiento de las playas
- muchos barcos
- playas en mal estado
- cuando hace mal tiempo las playas se llenan de algas y tardan mucho en recogerlas de la arena
- debe mejorar
- deberían mejorar mantenimiento
- en la playa pequeña de santa ponça hay muchas piedras
- en temporada alta hay muchos plásticos en agua.
- faltan accesos a las playas adecuados a deportes marítimos
- había barcas que limpiaban las playas y ahora no están. pocas campañas de playas
- huelen muy mal por aguas fecales
- la playa la han destrozado con el puerto. está muy sucia con la porquería del puerto.
- la solución la ha dado la federación hotelera y no el ayuntamiento
- mala gestión. Playa del oratorio. barcos dañan posidonia. escuela de vela+alquiler de lanchas.
- más cuidado
- muchas banderas azules
- no hay baños en las playas
- no le hacen caso
- partidismo
- pésimo mantenimiento de las playas no hacen nada
- petróleo en el agua y no lo han arreglado.
- playas llenas de algas
- playas semiprivadas deberían revisarse más en limpieza
- poca atención
- poca conservación por construcciones
- podrían estar mejor
- poner baños públicos en las playas públicas
- poner playas para perros
- quieren poner hamacas. playa pequeña
- se puede mejorar
- los árboles de las playas cuando quieren talar no revisan si tienen permisos



**Atributos negativos del servicio: BIBLIOTECAS**



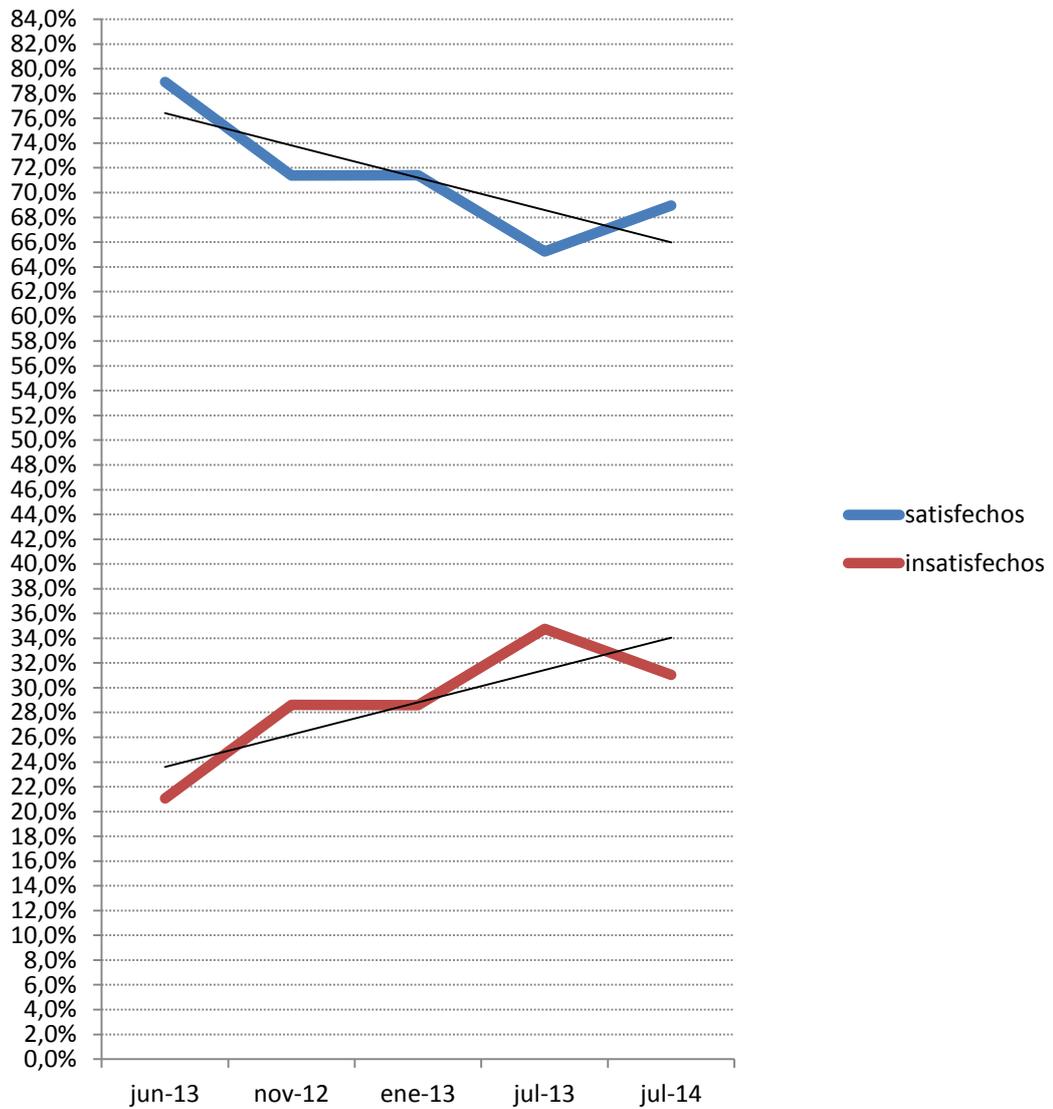


Observaciones:

- han cerrado muchas bibliotecas
- pocos libros
- las abiertas han bajado de calidad
- ampliar los libros que hay
- antes estaban mejor atendidas
- antes había una biblioteca en capdella y ahora no hay
- las bibliotecas tendrían que estar más tiempo abiertas
- aunque ahora está cerrada
- deberían estar mejor y no cerrar en invierno
- falta de libros. música. películas
- falta material. más bibliotecas
- hacerla más grande la de son ferrer
- horarios malos sobre todo en verano
- información de los horarios de las bibliotecas
- la biblioteca de capdella prácticamente no es una biblioteca
- la biblioteca no tiene libros nuevos. se ha quedado anticuada
- le hacen pagar el crec y antes no lo pagaban
- más información
- más posibilidades.mas extensa para gente adulta y universitarios
- nadie controla las cosas
- no es una biblioteca
- no están actualizadas
- no funciona bien. no tiene una buena gestión
- no hay novedades. han quitado el periódico
- no tiene periódicos. esta en un sitio que le pilla lejos. no está en su sitio
- no tienen biblioteca
- no hay calidad
- no usable
- poca capacidad. pocos libros
- poca franja horarios
- poca variedad. instalaciones malas
- pocos horarios. cierran por las tardes
- poner más bibliotecas
- por los recortes
- que haya más material
- sirve para cursos inferiores
- solo abren dos o tres días a la semana



**Atributos negativos del servicio: FORMACION Y EMPLEO**





Observaciones:

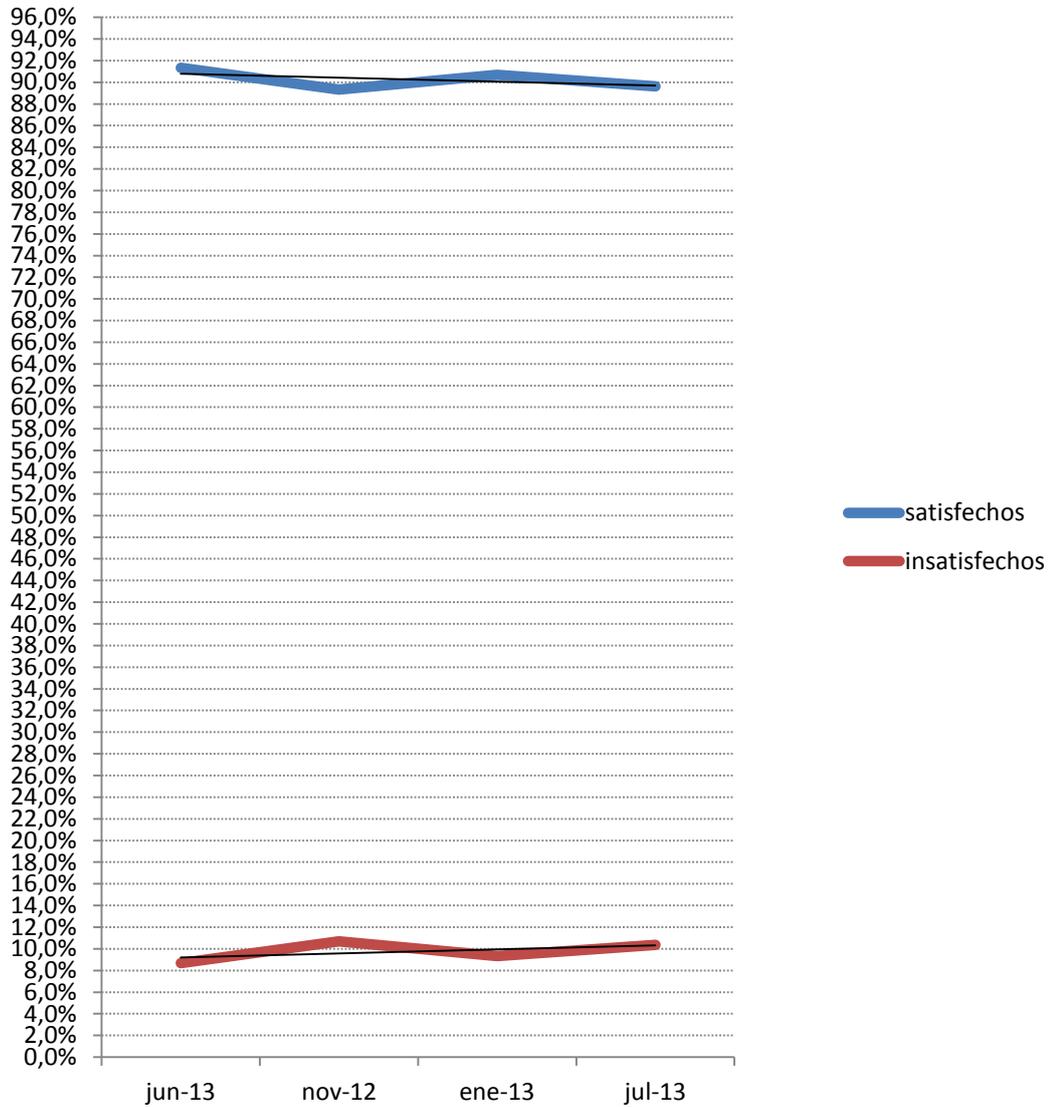
- falta recursos
- ha bajado la calidad
- antes se hacían cursos y ahora no
- aunque va muy lento
- busca pero meten a gente por enchufe
- cero patatero
- cierre oficina
- cuando lo ha usado no le ha servido para nada
- cursos empiezan tarde
- dan pocas soluciones
- debería de haber más
- descontrol. Hay poca ayuda
- el servicio es deficiente
- es muy difícil acceder por internet
- espera que le llamen desde hace tiempo
- exceso de personal
- falta comunicación entre ellos y el soib. pocos recursos
- falta de eficacia del servicio. falta de información
- falta de profesionalidad
- falta empleo. le han anulado cursos. faltan cursos
- faltan subvenciones
- gente poco amable para estar cara al público
- ha bajado la calidad del servicio
- ha solicitado cursos y no la llaman
- hacen esperar mucha para pedir cita
- hay falta de empleo
- hay pocas ofertas de empleo y cursos
- horrible
- lentitud en el papeleo y en general
- llamas y te contesta una maquina y no hay dios que te atienda
- lleva cuatro años en el paro y no la han llamado nunca
- lo trataron muy mal y poca falta de información.
- los cursos no son útiles muy básico
- mala atención
- más cursos
- menos cursos
- mucho tramite
- muy mala gestión. faltan cursos. etc.
- muy parado
- no aporta mucho
- no da soluciones
- no dan soluciones
- no está bien informado. y hay pocos talleres de formación



- no funciona bien. han quitado ayudas
- no hay cursos
- no hay empleo ni ayudas
- no hay en paguera
- no hay muchas ofertas y no se mueven mucho
- no hay muchos cursos. no los subvencionan
- no hay recursos ni cursos
- no hay trabajo. poco turismo
- no le atendieron adecuadamente
- no le han ayudado
- no le han ayudado en nada. le han denegado cursos
- no le informaron bien
- no le sirve de mucho no hay trabajo
- no te ayuda en nada
- no te llaman y no hay cursos
- nunca le ha solucionado nada
- nunca me han llamado ni por trabajo ni por cursos
- nunca te llaman para nada
- poca atención
- poca ayuda para encontrar empleo. solo dejar curriculum
- poca información
- poca información. poco eficaz
- poca información. servicio poco eficaz
- pocas ofertas de trabajo y cursos
- poco centralizado. perdida de papeles
- poco efectivas. pocos cursos
- poco resultado para las personas. pocas veces se les llama
- poco servicios
- poco trabajo
- por una equivocación burocrática perdí un curso
- precario
- promover más el empleo
- que hagan más cursos y den más empleo
- se oferta trabajo y luego va y no esta
- se apunto para buscar trabajo y no le han llamado
- ser más informativo. más explicito. son muy burócratas. más prácticos
- servicio incompetentes. personal bueno y personal malo
- solito plaza y le llamaron muy tarde
- solo trabajos a personal sin cualificación
- tiene una empresa ha pedido personal y el personal no es cualificado
- tramito los papeles pero cogieron gente joven



**Atributos negativos del servicio: DEPORTES**





Observaciones:

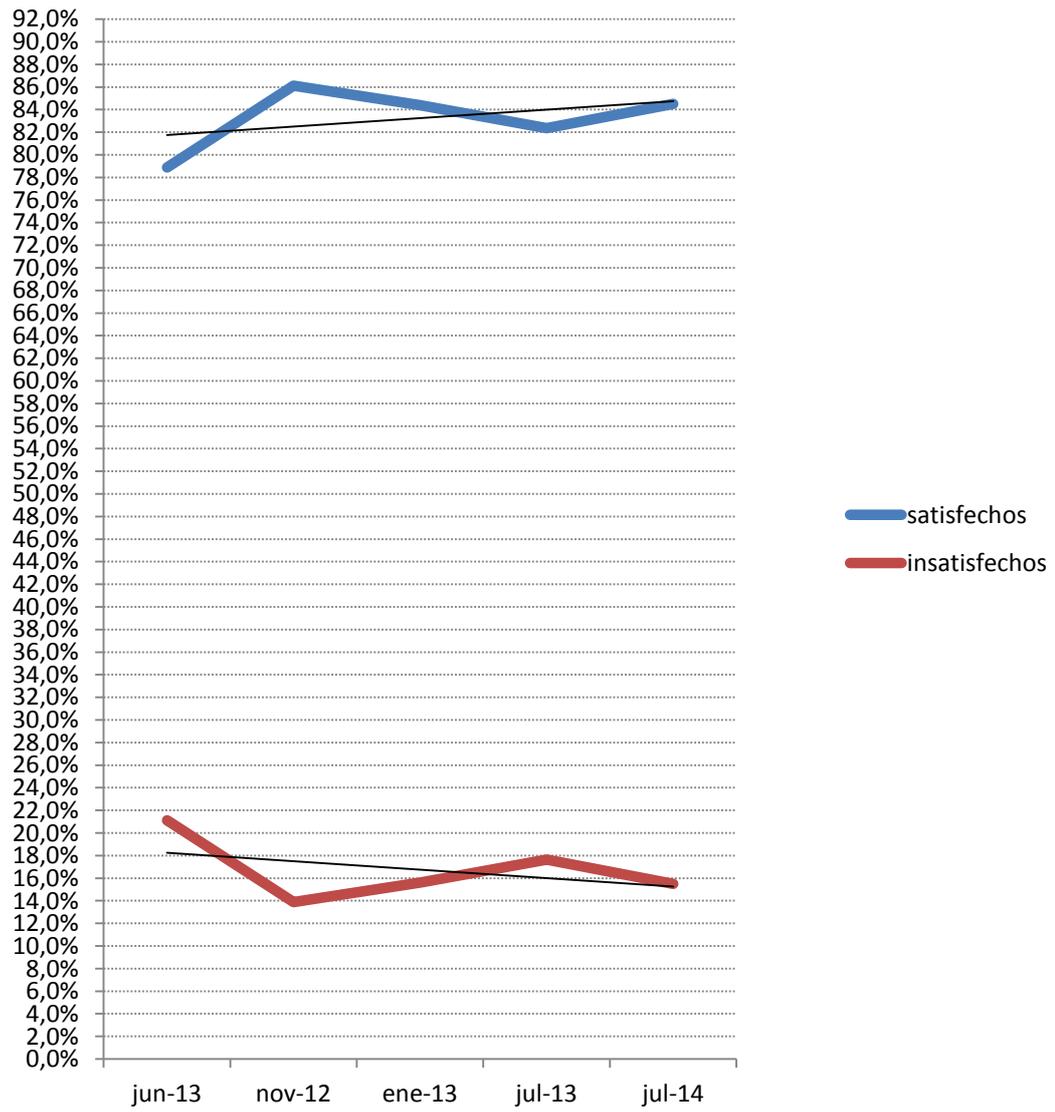
- mantenimiento de las piscinas y polideportivos
- agua piscina es fría
- falta maquina en gimnasio, necesitan cambiarse
- falta de mantenimiento
- exceso instalaciones crean muchos gastos
- precios excesivos
- han subido bono anual para deportivos.
- limpieza
- al entrar en la piscina ha de esperar mucho tiempo
- alquilar una piragua es muy caro. así no se fomenta el deporte
- antes daban más ayudas
- antigüedad de las instalaciones
- aunque los vestuarios deberían reformarse
- cierran en verano. en el pueblo. no hay transporte para ir a otras del municipio
- duchas sin monomandos. no se regula la temperatura
- el agua esta frio
- el gimnasio está cerrado de junio hasta septiembre
- el polideportivo de magaluf no hay instalaciones para mujeres
- el agua de la piscina esta fría
- en son ferrer hacer un polideportivo en condiciones
- pocos servicios
- falta acceso
- falta de horarios oficina de cobro piscina de sta ponça
- falta de limpieza de los polideportivos
- faltan pabellones
- ha bajado calidad
- hacen la gimnasia en un colegio y en muy malas condiciones.
- han cerrado polideportivos y los abiertos están muy abandonados
- han restringido todas las ayudas a los deportes minoritarios
- instalaciones están lejos
- la piscina de capdella necesita reforma
- tendrían que poner transporte público para tener acceso a las instalaciones
- los horarios no se adecuan a las necesidades
- más control en todo
- mejorar baños que fueran individuales
- nefasto el servicio de las pistas de patinaje
- no es justo pagar por usar polideportivos municipales
- no hay aire acondicionado
- no hay gimnasio en santa ponça
- piscina municipal de paguera cerrada al poco tiempo de inaugurarse
- pistas están muy caras
- poca atención



- pocas clases para niños de 0-3 y pocas plazas
- podría haber más
- que no cierren las piscinas en verano
- realizas más actividades para mayores
- tendrían que dar mas subvenciones a los equipos
- ya no hay actividades para mayores



**Atributos negativos del servicio: JUVENTUD**



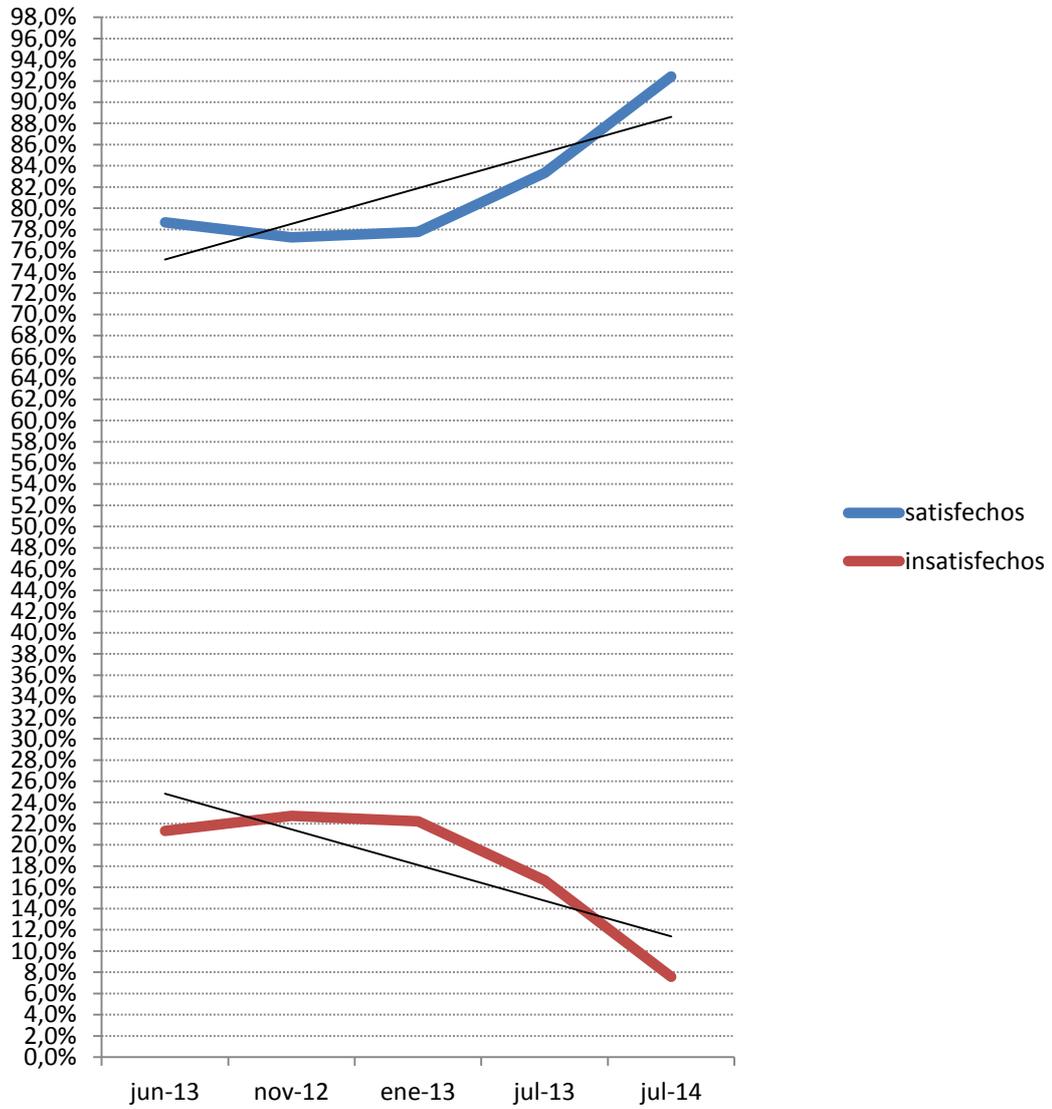


Observaciones:

- poca atención y ayudas a la juventud por los recortes
- antes había educadores de calle y ahora no funciona bien
- casa de cultura no da servicios a jóvenes. dinamizador no "dinamiza"
- deben hablar en castellano
- falta
- falta de involucración
- faltan alternativas y servicios
- faltan centros ocio
- faltan muchos recursos
- faltan recursos
- han quitado servicios. no atención
- hay poca variedad de servicios
- más cosas para la juventud
- mejor seguridad
- no ayudas
- no hay actividades interesantes son muy básicas
- no hay local social
- poca difusión. poca publicidad del servicio. no llega a todo el mundo
- solo centrado en ocio



**Atributos negativos del servicio: FAMILIA**



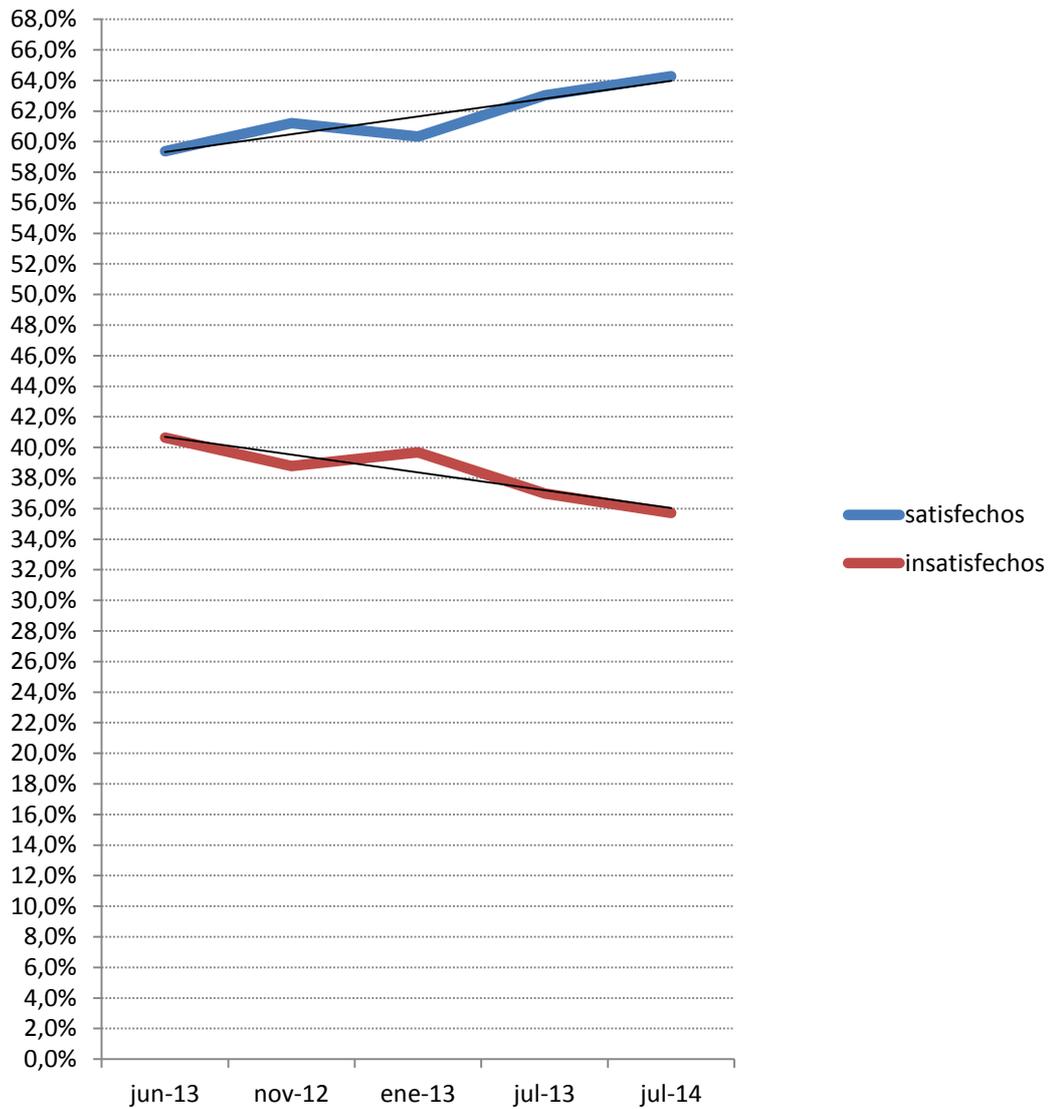


Observaciones:

- falta recursos y ayudas
- recortes
- ayudan a quien quieren
- cero patatero
- falta de residencias
- le atendieron mal
- no le solucionar el problema
- no me han dado soluciones
- no valora
- pides ayuda y no te dan soluciones
- poca atención
- poca atención a las familias
- pocas ayudas mono parentales
- pocos recursos y no se interviene suficiente



**Atributos negativos del servicio: MANTENIMIENTO**





Observaciones:

- falta mantenimiento
- están muy sucias
- mejorar el mantenimiento. arbustos que invaden aceras
- mal estado
- trabajan poco
- calles en mal estado
- están mal estado
- falta limpieza
- mejorar aceras
- calles sucias por excrementos de perro
- calles sucias
- aceras levantadas durante mucho tiempo
- a veces se levantan
- acera con desniveles. no puede ir con cochecitos. aceras estrechas
- aceras estropeadas
- aceras en mal estado
- aceras en mal estado y con malas hierbas que obstaculizan el paso
- aceras en mal estado y estrechas. peligrosas para peatones por coches
- aceras en mal estado. no hay mantenimiento
- aceras en malas condiciones
- aceras en muy mal estado
- aceras estropeadas y viejas. pasan camiones grandes que no deberían pasar por ahí y las estropean
- aceras muy estrechas
- aceras muy estrechas. peligrosas para niños y no adaptadas a minusválidos.
- calles de doble sentido peligrosas para peatones
- aceras rotas. mucha suciedad a causa de los perros
- algunas aceras aun no están temidas
- algunas aceras están levantadas por los pinos
- algunas zonas en malas condiciones. problema con los perros mucha suciedad
- algunas zonas mejor que otras
- aparcan los coches en las aceras y rompen los adoquines
- arreglar aceras
- aunque hay aceras estrechas con barreras arquitectónicas
- aunque podría estar mejor
- aunque podría mejorar
- aunque podría mejorar
- aunque podrían mejorar
- baldosas levantadas en algunas zonas
- baldosas levantadas en la zona hotel rey don jaime
- basta con mirar las calles
- bicicletas por encima de la acera



- cacas de perro en las aceras
- calle avenida central de solo sentido. coches mucha velocidad.
- calles súper estrechas
- calles y aceras en mal estado y muy sucias
- carretera en mal estado. muchos baches. carretera de palmanova a magaluf.
- debe mejorar
- debería haber un mayor mantenimiento
- delante de crédito balear hay varias tapas de incendios que se van para abajo.
- en algunas zonas sucias
- en la rotonda del centro esta cogido por las tiendas y no se puede pasar
- en verano están muy sucias por causa de las discotecas
- esta todo en malas condiciones. sucias y por en medio ladrillos
- estaba todas en mal estado
- están bastante sucias
- están muy mal arregladas
- están muy mal hechas las aceras
- falta alcantarillas en algunas zonas
- falta arreglar las aceras y bajar el nivel de los badenes
- falta elevadores para reducir velocidad en algunas calles
- falta limpieza en según que zonas
- falta limpieza por mala gestión
- falta limpieza y mantenimiento
- falta limpieza. está lleno de ratas
- falta luz y limpieza paseo paguera a palma nova
- falta mantenimiento en calles y aceras porque están en mal estado
- falta mantenimiento en general
- falta mantenimiento y arreglar muchos desperfectos. sobre todo en s'hort rosendo
- falta mantenimiento y limpieza
- falta mantenimiento y mejoras
- falta mantenimiento y todo está en muy mal estado. cuando llaman para quejarse de la suciedad de los perros les dicen que hagan fotos a los dueños y los denuncien. y eso no es trabajo del ciudadano
- falta mantenimiento. están sucias
- falta mantenimiento y hay barreras arquitectónicas que afectan a minusválidos
- falta mejorar el mantenimiento de las aceras
- falta mucha limpieza
- falta mucho mantenimiento
- falta peatonalización calles
- faltas de aceras
- ha tenido que esperar mucho
- hace días que hay fajos de leña en la acera y no se puede pasar y nadie hace nada para quitarlos
- hace falta más aceras
- han cambiado los contenedores de sitio y los han puesto delante de las casas
- hay cacas de perro por las aceras
- hay mejoras para hacer
- hay mucha suciedad por culpa de los extranjeros



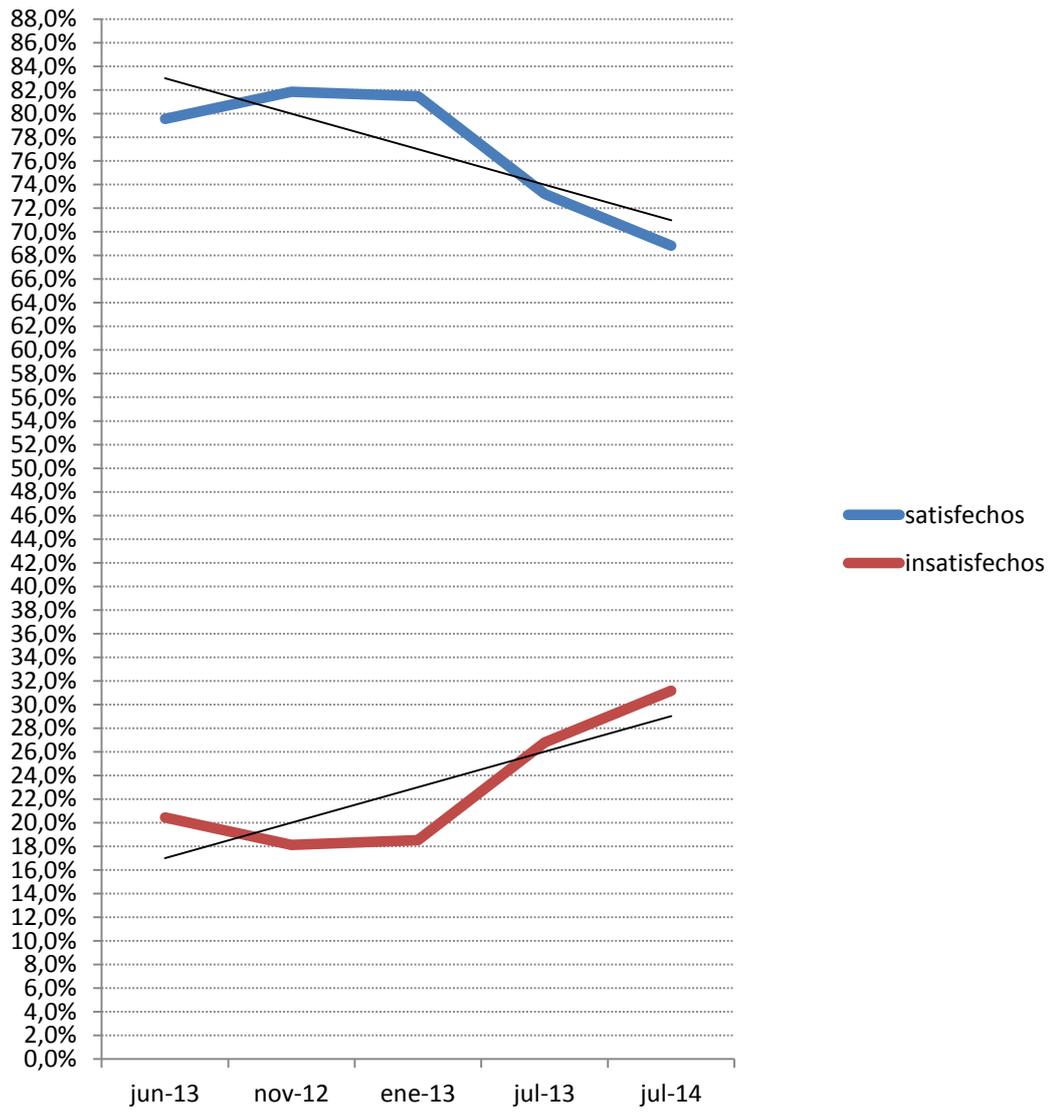
- hay muchas aceras levantadas
- hay mucho tráfico y las aceras son muy estrechas impidiendo el paso de peatones
- hay muchos desperfectos
- hay muchos desperfectos en las aceras. muchas cacas de perro
- hay que arreglar algunas aceras
- hay suciedad. no hay mantenimiento
- horrible horroroso
- las aceras están en mal estado
- las aceras están fatal
- las aceras están levantadas
- las aceras están muy mal
- las aceras están muy sucias debido a los perros
- las aceras estas todas fatal.
- las alcantarillas huelen muy mal
- las baldosas están levantadas
- las calles están sucias debido a los perros y no hacen nada
- limpiar el paseo de calvià. no está en buenas condiciones
- limpieza
- llamo hace tiempo para que arreglaran un calle en mal estado y no la han arreglado
- lo le hicieron caso a la queja que puse
- mal servicio
- mala conservación
- mala construcción
- mala ubicación
- mantenimiento y ensanchar según que aceras
- maquina de limpiar. ensucia coches
- mejorable
- mejorar el estado en general de las aceras hay que mejorarla
- mejorar el paseo principal
- mejorar las 2º y 3º líneas de playa
- mejorar las aceras
- mejorar las aceras
- mejorar limpieza aceras
- mejorar mantenimiento aceras. arboles levantan las aceras
- mucha lentitud
- mucha suciedad
- mucha suciedad aceras
- muchas aceras estropeadas y baches en la carretera
- muchas deficiencias y no lo arreglan inmediato
- muchas hojas y flores en las aceras y patinan
- muchas rotas
- muy mal estado hago quejas y no hacen caso
- muy mal mantenimiento
- muy sucias
- muy sucias
- muy sucias y en mal estado
- necesitan más arreglos las carreteras



- necesitan mejora
- necesitan mejorar
- necesitan mejorar todas las aceras
- no acceso minusválidos en aceras
- no gestionan calles ni aceras
- no hacen caso
- no hacen nada
- no hacen nada no reparan bien
- no hay acceso para minusválidos en aceras
- no hay mantenimiento si no llaman no se arreglan
- no hay mantenimiento sobre todo paseos. hay muchas ratas
- no responden bien tardan en arreglarlo
- no se arreglan lo suficiente y nos inundan los excrementos de animales
- no soluciones
- no tienen muy buen mantenimiento
- no tienen ningún mantenimiento y está muy sucias
- perros ensucian las aceras y no se puede andar
- poca limpieza de las calles
- podría estar mejor
- podría estar mejor si se quitara la suciedad de los perros
- podrían estar un poco más limpias las calles. hay muchas cacas de perro.
- postes de luz impiden paso
- problemas con nuevas alcantarillas lo solucionan solo temporalmente no mantenimiento
- problemas en su zona con las calles
- responden muy tarde
- se debería hacer algo con los perros y su suciedad
- se hizo daño pie por la acera en mal estado
- se levantan mucho las aceras
- se necesita reforma en algunos sitios
- se nota la estacionalidad
- se podría mejorar
- se podría mejorar la limpieza y arreglar un poco las aceras
- solicito un vado y no se lo han dado
- solo arreglan las calles principales y parchean las demás
- son muy lentos en las obras
- son personas mayores que van en silla de ruedas y delante de su casa en calle paguera han quitado un árbol y han dejado el agujero y no pueden pasar con la silla
- suciedad de aceras por árboles
- suciedad perros
- tienen mucho que mejorar
- zonas en mal estado. muchas obras



**Atributos negativos del servicio: MEDIO AMBIENTE**





Observaciones:

- deja mucho que desear
- árbol calle sobrepasa su balcón y no lo podan
- arboles levantan aceras
- tardaron mucho en gestionar su problema
- contaminación luminosa
- contenedores de reciclaje mal situados. pocos
- cuando algún árbol muere lo quitan y no lo reemplazan
- no se preocupan de los animales de la perrera. ni dejan hacer nada a las organizaciones benéficas
- dejadez
- demasiada construcción
- en el túnel de paguera hay muchos pájaros muertos. que revisen de que es
- en la calle llorar. 5 hay un solar lleno de escombros peligrosos. mientras que a nosotros si.
- en los contenedores reciclaje solo está escrito en catalán y no saben donde echar la basura
- esta dejado de la mano de dios
- esta muy dejado
- esta regular
- está todo muy mal cuidado
- falta cuidarse más de los arboles. que no molesten. que estén bien cuidados...
- falta de contenedores de reciclaje
- falta de limpieza de hojas de árboles
- falta limpieza matorrales
- falta más limpieza en los parques
- falta mucho por hacer por el medio ambiente. quitar los arboles enfermos
- falta poda arboles
- falta reciclaje
- ha llamado muchas veces para que poden arboles de san matias y no lo hacen
- varias llamadas y no solucionan problema raíces de los arboles que irrumpen en las casas calle llevant
- he tenido muchos problemas
- hizo una petición y no se la aceptaron
- incendios
- jardines no tienen mantenimiento y están en mal estado
- limpiar las zonas verdes
- los arboles no están cuidados. los setos en los pasos de peatones no están recortados
- los parques están muy descuidados
- los trámites son demasiado largos
- más asistencia y limpieza
- más celeridad en las cosas que se plantean
- más limpieza
- mejorar mantenimiento
- mejorar procesionaria en zonas verdes



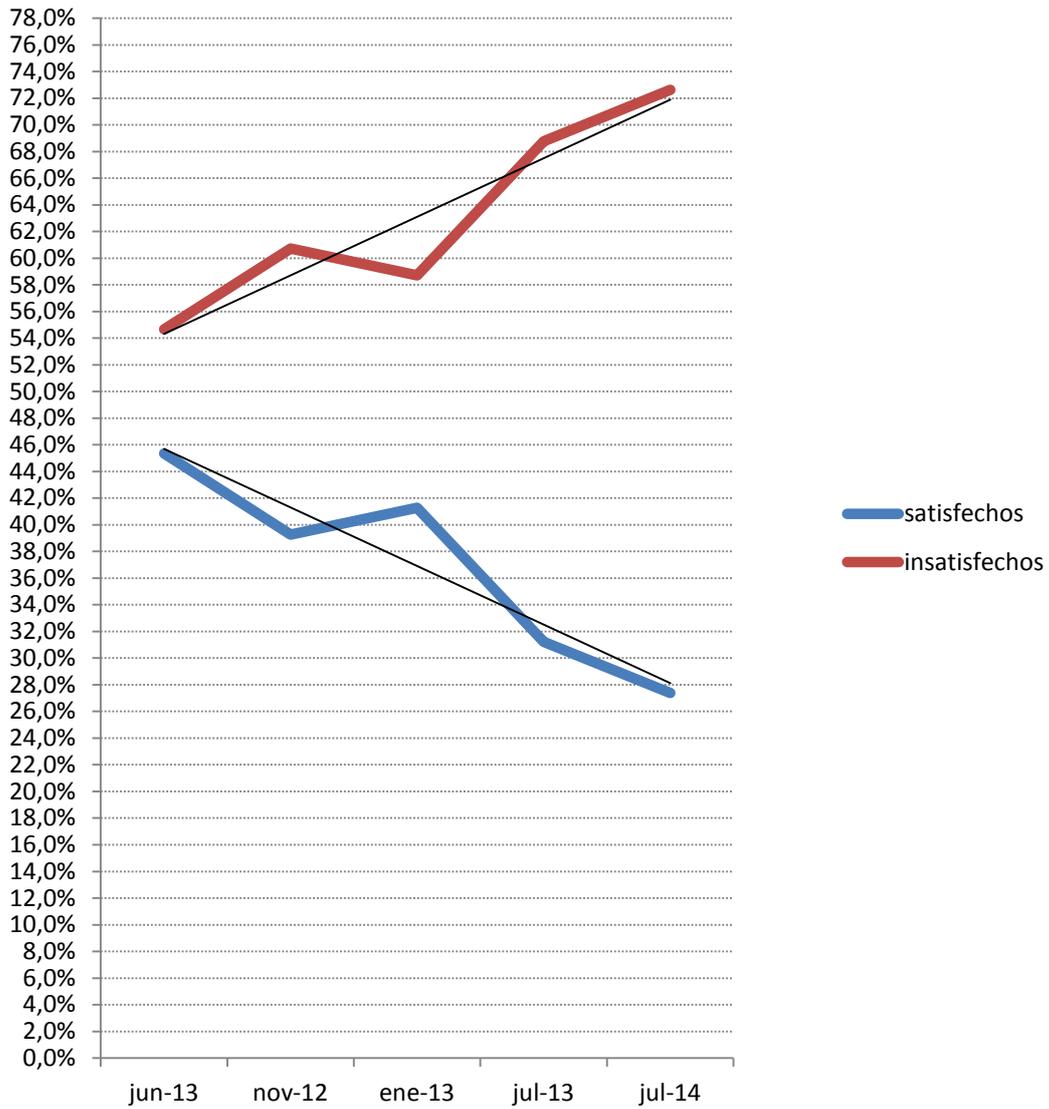
- muchos descuidos. muchos escombros de obras
- muchos tramites
- muy mal
- necesita mejorar
- no consigue respuesta a las quejas que pone
- no contestan peticiones
- no cortan hierba ni ramas que llenan las aceras que vienen de los solares vacios
- no erradican plagas. tienen pagar ciudadanos
- no hacen caso con su petición
- no hacen mucho por evitar las orugas de los pinos
- no hacen nada
- no hay contenedores de reciclaje cercanos
- no hay contenedores de reciclaje en paguera
- no hay control sobre educación al público
- no hay suficientes zonas verdes
- no le hicieron mucho caso a lo que pidió
- no limpian caminos vecinales y no se puede pasar
- no limpian ni parques ni zonas verdes
- no limpian solares y no puedes pasar
- no lo cuidan bien
- no mantienen ni limpian los pinos de las calles
- no ponen medios para la procesionaria
- no quieren el chiringuito en la playa
- no se trabaja nada
- no solución problema
- no soluciones a los problemas
- pésimo mantenimiento
- poca difusión
- poca limpieza en zonas verdes. y plagas en los arboles
- pocas ayudas
- pocas zonas verdes y muy mal estado con basura etc.
- poco cuidado con los animales
- pocos contenedores de reciclaje
- poda árboles. problema con polen
- pones quejas y no solucionan nada
- por no resolver problema de quitar un árbol
- porque no hacen su trabajo
- problemas con los pinos por la procesionaria
- que no quiten tantos arboles
- ranas. torrente muy sucio y mal olor
- se podría mejorar el medio ambiente
- suciedad
- suciedad. excrementos. tendría que haber más dureza
- talar árboles. quitar ramas
- tarda mucho
- tardan mucho
- tardaron bastante en resolverle su problema
- tener al alcance mas reciclado



- tienen que ser una entidad para que le solucionen el problema
- vive zona verde no quiere que pasen vehículos
- zonas con escombros y sucias



**Atributos negativos del servicio: TRANSPORTES PUBLICO**





Observaciones:

- ampliar los horarios
- paradas están mal acondicionadas
- debería haber más líneas y frecuencias
- autobuses de línea. hay pocos y con poca frecuencia
- bastante deficiente
- frecuencia de líneas
- calvia pueblo faltan autobuses
- caro para la tercera edad
- conducen fatal los autobuses
- conductores muy chulos, en verano está muy lleno
- dan muy mal servicio
- deberían de mejorar los servicios de autobuses
- deberían ser más frecuentes
- deja mucho que desear a veces ni puedes coger el autobús
- desde calvia vila a palma es deficiente
- el autobús no pasa por son ferrer
- servicio deficiente. sobre todo el que trabaja en hostelería
- servicio deficiente en general
- el servicio es malo y caro
- transporte tarda mucho y hay pocos servicios
- transporte es limitado
- transporte es malo
- transporte está mal, no entra el autobús en su zona
- transporte está muy mal, si no tienes coche no te puedes mover
- transporte público nulo, un desastre de horarios y de lugares de paradas.
- el transporte tarda mucho
- en invierno está muy mal y muy caro
- en invierno hay muy pocas servicios
- en invierno mal. el horario es muy largo hay que esperar mucho. en verano funciona mejor
- en invierno malas combinaciones. tarda mucho
- en invierno poco transporte
- en invierno poner más horarios
- en invierno retiran muchas líneas
- en invierno se podría mejorar
- en plena temporada el 112 necesita más líneas
- en verano bien e invierno mal
- en verano están muy llenos y no se paran
- en verano hay déficit de servicios de taxi
- en verano tarda mucho
- es caro. faltan horarios y frecuencias
- fatal, pocas líneas
- malos horarios pasan 3 seguidos, luego tarda en llegar otro
- horroroso, faltan frecuencias y pasan cuando quieren
- es malo
- es muy caro



- es muy caro
- es muy caro
- es muy caro transporte
- es muy engorroso
- es muy malo tiempo de espera rutas malas
- es muy malo y difícil de coger un autobús
- es pésimo. se muda a palma por culpa del transporte público
- es un desastre en general
- escaso
- esta fatal. necesitas dos horas para ir a palma
- esta muy mal y por eso no lo utilizó
- está muy mal. pocas líneas
- falla en todo
- falla mucho en verano
- falta coordinación y horarios asequibles a las personas
- falta de horario y no son constantes
- falta de horarios
- falta de horarios y poco cumplimiento de ellos. muy llenos y por eso no paran
- falta de información
- falta de líneas
- falta de transporte. malos horarios. en verano muy llenos de turistas
- falta frecuencia y líneas
- falta líneas
- falta líneas y frecuencias bus
- falta líneas y son muy informales
- falta servicio. nefasto
- falta transporte público y facilidades
- falta una línea de autobús desde calvià pueblo hasta palmanova porque sino hay que coger un taxi
- faltan autobuses
- faltan autobuses y que sean más regulares
- faltan cambiar itinerarios y frecuencias
- faltan conexiones y frecuencias
- faltan frecuencias en todas las líneas
- faltan frecuencias y hay que esperar mucho de un bus a otro
- faltan frecuencias y líneas dependiendo siempre de estacionalidad peor
- faltan frecuencias y no hay conexiones
- faltan frecuencias. horarios. es muy deficiente
- faltan horarios de bus y muy caros
- faltan horarios y frecuencias
- faltan horarios. autobuses. y a veces hay plazas y no paran en la parada
- faltan línea y frecuencias al igual que horarios
- faltan líneas .el conductor falta de educacion, horarios malos más en invierno
- faltan líneas de autobús
- faltan líneas en son ferrer
- faltan líneas y frecuencias hay veces que tienen que pagar un taxi
- faltan líneas y frecuencias sobretodo en verano
- faltan líneas y horarios bus



- faltan líneas. autobús en costa calma tarda una hora y tres cuartos en llegar plaza España
- faltan líneas. autobuses. frecuencias...
- faltan líneas. frecuencias está mal en general
- faltan líneas. frecuencias y horarios
- faltan líneas. frecuencias. horarios. etc.
- faltan líneas. horarios y frecuencias
- faltan más autobuses
- faltan muchas líneas y horarios
- faltan muchas líneas y pasa a deshoras
- faltan muchos horarios
- faltan frecuencias
- fatal
- frecuencia baja. no hay líneas suficientes de noche solo hasta las 9 de la noche que pasa el último
- frecuencias son malas
- frecuencias y líneas
- hace falta mejorar horarios
- hace falta mejorar porque si pierdes un bus ya no llegas al trabajo
- han cambiado la línea y hay que caminar mucho
- han puesto las líneas por fuera y cuando llueve se mojan mucho. sobre todo la línea 104
- han quitado el autobús que pasaba por el centro y ahora hay que ir a la carretera a coger el autobús
- han quitado frecuencias y ahora hay que ir a la carretera para coger el autobús y si eres mayor es muy difícil
- han quitado línea y hay que andar mucho para llegar a la parada
- han suprimido la línea 104 no pasa por dentro de son ferrerer sino por la general solo
- hay pocas combinaciones. con muchos retrasos y llenos de turistas
- hay poco servicio
- hay pocos autobuses en invierno
- hay que esperar mucho
- hay que esperar mucho tiempo y están muy llenos en verano
- hay que esperar mucho. la última vez estuve esperando una hora y media
- hay que ir a la carretera a buscar el autobús
- hay que mejorar
- hay que salir a la carretera a coger el autobús
- horario pésimo. pocas líneas y frecuencias
- horarios. hay que esperar mucho. los conductores no tienen mucha educación
- horarios malos. poco transporte
- horarios malos. tardan mucho y son caros
- horarios tardan mucho y van siempre llenos
- horarios y líneas. no pasas suficientes buses y casi no hay paradas
- la comunicación es bastante mala
- las familias numerosas no tienen ayudas ni descuento
- le parece mal que lo hayan quitado de dentro del pueblo
- lentitud
- llega cuando quiere



- los autobuses no son regulares
- los autobuses van vacíos. en las paradas del bus no están los horarios
- los buses van a demasiada velocidad por las calles y podrían provocar accidentes
- los horarios deberían ser más frecuentes
- los horarios no los cumplen
- los horarios no son buenos no combinan bien
- los horarios no son buenos. y el autobús muy llenos y no se paran
- los horarios no son muy justos hay que esperar demasiado
- mal horario
- mal servicio
- mala combinación
- mala combinación de autobuses
- mala combinación de horarios
- mala gestión
- mala imagen y aglomeraciones
- malas comunicaciones. mucho tiempo esperando
- malo. pero en invierno peor
- malos horarios
- malos horarios no respetan nunca
- malos horarios. tardan mucho. es penoso
- más autobuses y que sean más puntuales
- más frecuencias horarias
- más frecuencias
- más servicios de transportes. tardan mucho las líneas. deberían de ser más frecuentes
- mayor horario
- mejorar transporte
- mejorar transporte a calvià pueblo
- mucha espera
- muchos fallos
- muy caro y tarda mucho en realizar todo el trayecto
- muy caro. malos horarios. frecuencia insuficiente
- muy caro. mucha gente y mucha calor. el bus 104 ya no pasa por son ferrer
- muy deficiente
- muy deficitario
- muy escaso sobre todo en invierno
- muy lento
- muy mal el servicio
- muy mala combinación de autobuses. pocos autobuses y malas horas
- muy mala combinación de autobuses. pocos autobuses y malas horas
- muy mala combinación
- muy mala combinación y horarios de autobuses
- muy mala combinación. horarios y pocos buses
- muy malas combinaciones de autobuses
- muy malas líneas de autobuses deberían alargarla más y poner más horarios
- muy malo
- muy malo es pertinente inexistente
- muy malos horarios
- muy poca combinación de autobuses



- muy pocas líneas
- muy pocas líneas de autobuses
- muy pocas líneas de autobuses
- muy poco transporte y no va entre zonas
- muy pocos autobuses a galatzó
- muy pocos autobuses y muy malos horarios
- muy pocos autobuses mala combinación
- hay que esperar mucho
- no funciona bien. vienen cuando quieren
- no funciona bien y es muy caro
- no funciona a causa del horario
- no hay autobuses
- no hay combinación de autobuses. muy escasas líneas.
- no hay conexiones suficientes
- no hay horarios
- no hay horarios compatibles. ni techo para resguardarse
- no hay horarios. ni frecuencias a veces es imposible coger un autobús
- no hay muchas líneas
- no hay muchos autobuses
- no hay muchos horarios.
- no hay muy buenas conexiones de autobuses
- no hay ni línea ni frecuencia
- no hay ningún tipo de transporte
- no hay suficiente transporte público
- no hay suficientes frecuencias
- no hay suficientes frecuencias y horarios y por eso no lo usa
- no hay suficientes líneas de autobuses
- no hay transporte y el poco que hay no tiene horario ni frecuencias necesarias
- no le parece bien tener que salir fuera del pueblo para tener que coger el bus
- no llega arriba de la urbanización
- no lo usa porque no hay buenos enlaces de autobuses
- no lo uso porque no hay suficientes frecuencias hay que esperar mucho y es muy caro a parte hay que cogerlo en la carretera
- no paran los autobuses
- no pasa por son Ferrer el autobús
- no pasan a su hora
- no pasan autobuses por son Ferrer
- no puntualidad y frecuencias
- no se da el servicio que reclama
- no te puedes fiar de que pase el autobús. faltan líneas. frecuencias y horarios
- no tienen horarios
- no tienen un horario
- pasa el autobús solo tres veces al día con suerte
- pasan cuando quieren
- pésimo servicio
- poca afluencia con palma. mucha gente. no se cumplen horarios
- poca conexión dentro de calvià y con palma
- poca combinación de autobuses



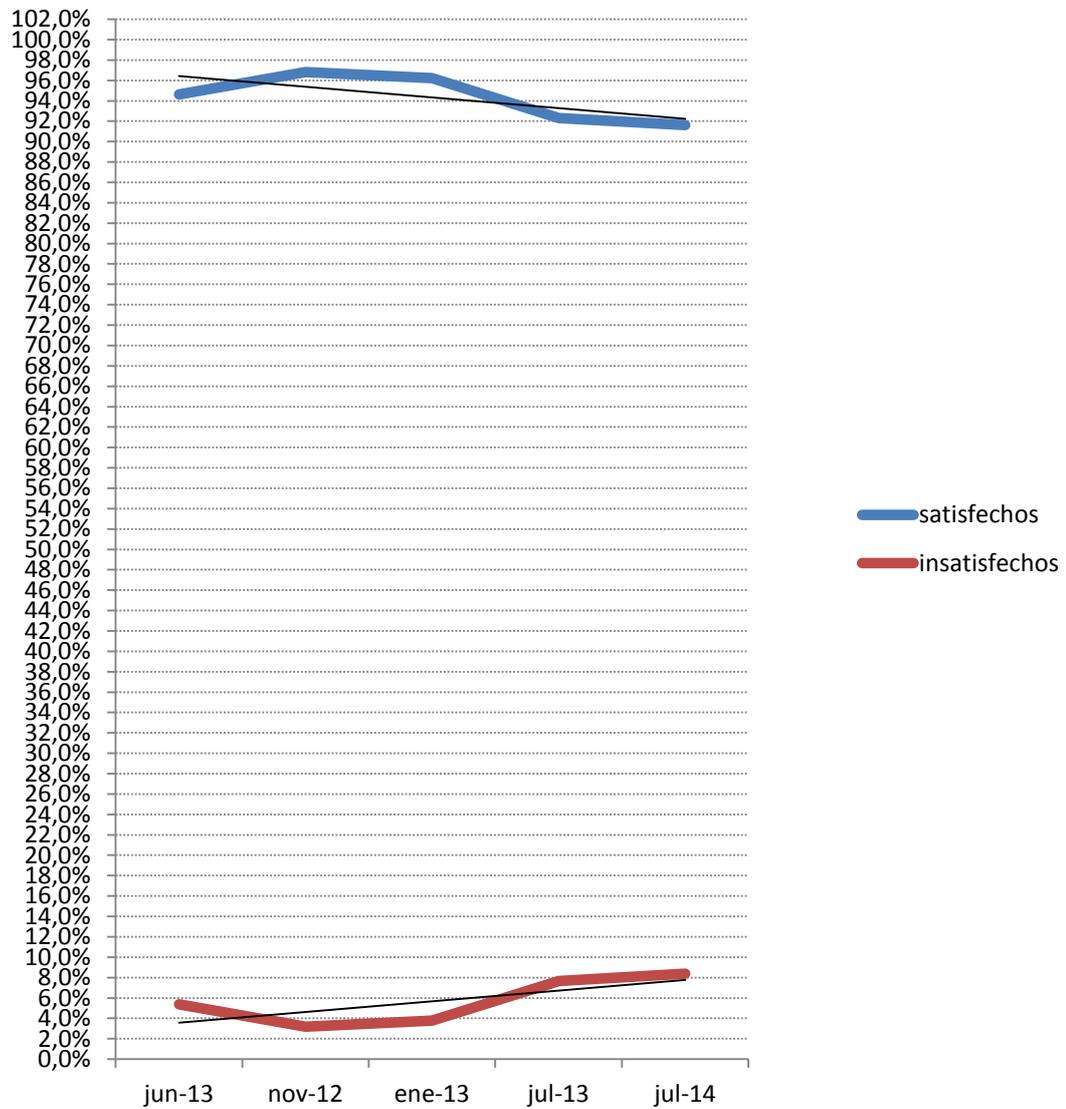
- poca frecuencia de autobuses y el horario de servicio termina pronto
- poca frecuencia de autobuses. caro
- poca frecuencia de autobuses. incumpliendo de horario
- poca frecuencia de autobuses. muy irregular
- poca frecuencia en invierno y en verano colapsados. malos horario. no cumplen los horarios
- poca frecuencia. han quitado transporte entre zonas del municipio como calvià con palmanova
- poca frecuencia. impuntualidad y precios elevados
- poca frecuencia. precio elevado. no cumplen los horarios
- poca frecuencia. y recorrido mal planteado. no pasa por colegios. mucho tiempo de espera. mal comunicado entre zonas de calvià
- poca frecuencias de autobuses
- pocas líneas
- pocas líneas en verano. precios caros. es un robo. debe ser algo útil y economico, el conductor no tiene buen humor. malos horarios
- pocas líneas y pocas conexiones
- pocas líneas. no cumplen horarios
- pocas líneas. tarda mucho
- poco
- poco servicio
- poco transporte
- poco transporte. falta de puntualidad. muy lento
- poco transporte
- poco transporte. no hay servicio
- poco transporte debería de ser más rápido
- poco transporte, funcionan mal
- pocos autobuses poca frecuencia
- pocos autobuses y muy llenos. los conductores no tienen paciencia y no atienden bien al extranjero
- pocos autobuses y poca frecuencia
- pocos autobuses y poca frecuencia
- pocos autobuses. esta falta la coordinación de autobuses
- pocos autobuses. poca frecuencia
- pocos autobuses. último autobús sale muy pronto
- pocos autobuses y mucha gente
- pocos buses. los horarios no se respetan
- pocos horarios en capdella
- pocos y mala conexión
- poner más líneas
- por las frecuencias y horarios
- por lo que he oído faltan líneas y frecuencias y hay que esperar mucho
- que fueran más pequeños. van siempre vacios
- que haya más frecuencia
- que la línea numero 3 llegara hasta la rotonda de bendinat
- que llegaran más a su hora. malos horarios
- que sean más puntuales



- quitaron las líneas de dentro y las pusieron fuera. no son puntuales. no puedes depender de ellos para trabajar en palma
- retrasos y poca puntualidad
- retrasos...
- sale cada dos horas. el último autobús sale de palma a las 8 :30
- se podría mejorar bastante
- se podría mejorar las líneas
- se retrasa mucho
- siempre llegan tarde
- solo hay tres o cuatro autocares al día
- tarda mucho. hay pocas líneas
- tarda mucho autobús
- tarda mucho el autobús. no es muy regular
- tarda mucho el transporte
- tarda mucho en la zona de calvià. solo bien hasta illetas
- tarda mucho y no tiene horario
- tarda mucho. no hay mucha frecuencia. si trabajas en palma está muy mal el ultimo horario de la tarde es a las 20:45
- tardan muchísimo entre autobuses
- tardan mucho en salir de paguera hay mucha retención de coches. no se aparcan bien y los coches no pueden pasar. se juntan las líneas del ayuntamiento con los autocares de turistas
- tardan mucho los transportes. esperan mucho
- tasa mucho para volver. primero deja los de bendinat y luego viene a son ferrer . es debido a que el autobús es compartido
- tercer mundista. en invierno es pésimo. si no tienes coche aquí no se puede vivir es un calvario
- tiene que andar tres kms por no tener transporte



Atributos negativos del servicio: TURISMO



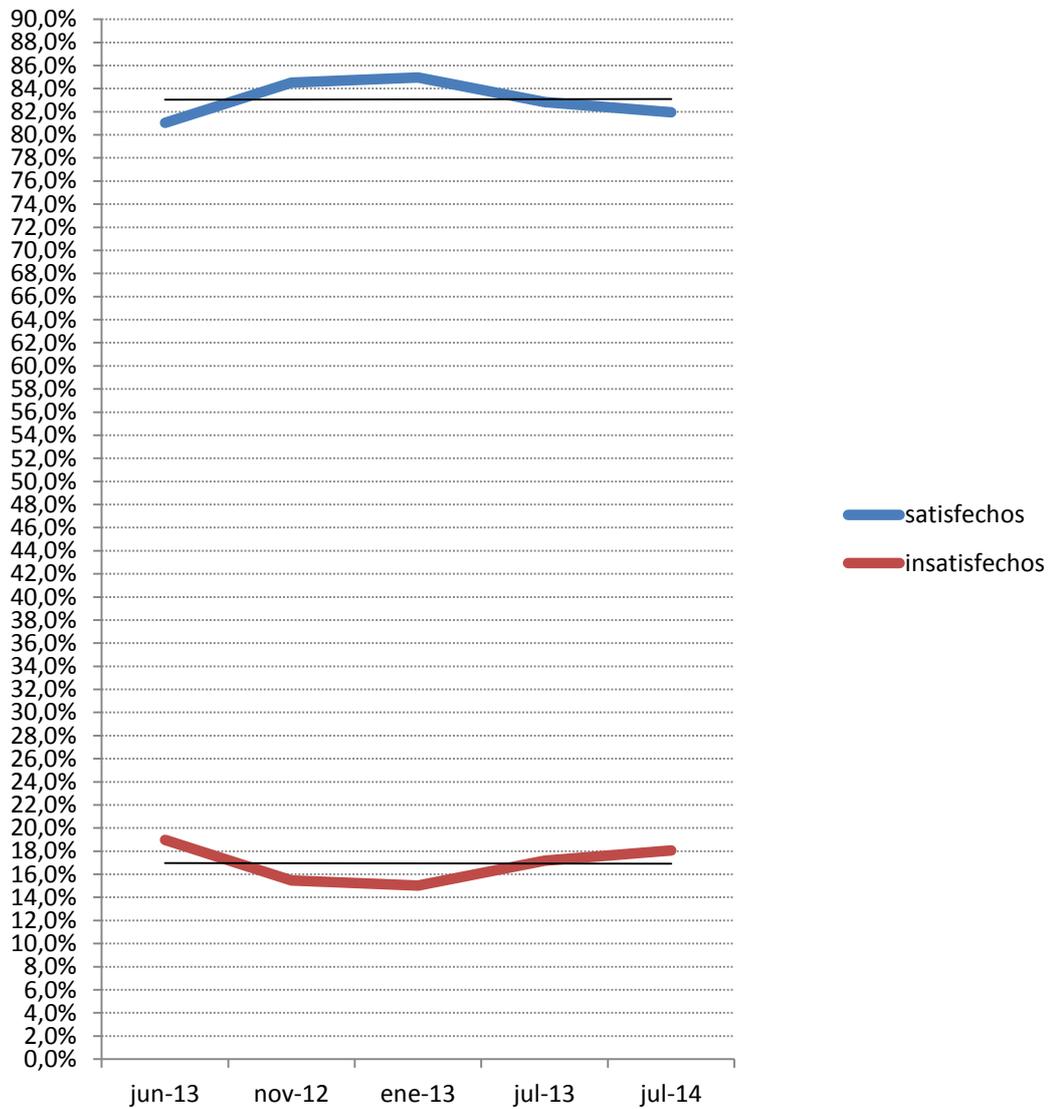


Observaciones:

- falta preparación por parte del personal, mejorar atención publico
- no es ágil. otros ayuntamientos lo facilitan por internet y a que hay que ir en persona
- poca información
- han quitado la oficina de illetas
- hay que esperar mucho para que te atiendan
- dan poca información, difícil de localizar
- el certificado de residencia retardo mucho por internet
- falta información en varios idiomas(ej. francés)
- falta promoción
- ineficaz
- mala gestión
- mejor hacerlo por internet que tener que ir al ayuntamiento
- negativo
- no hay información al respecto
- no se pueden sacar por internet los certificados de residencia y es una incomodidad
- no tienen mapas de palma. envían a palma pero los turistas no saben llegar
- nunca tienen copias de los horarios de autobuses
- poca atención y poco ocio en paguera
- pocas ideas para atraer en época invernal
- por la clase de gente que hay
- por la situación actual
- que se puedan sacar los certificados de residencia los fines de semana en los cajeros
- reforma de hoteles
- siempre le ha atendido muy bien
- zonas que dañan la imagen como puntaballena



**Atributos negativos del servicio: URBANISMO**



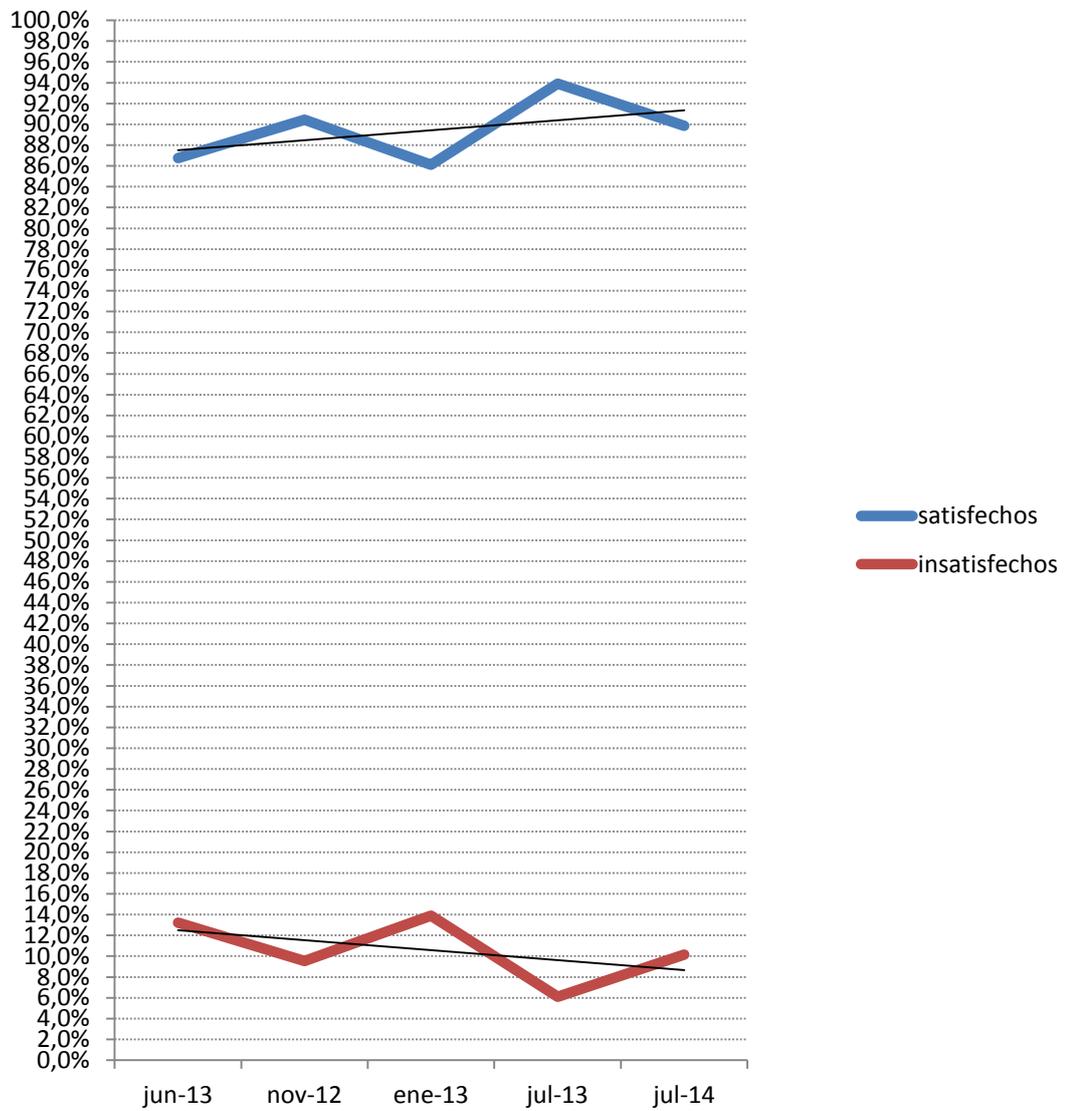


Observaciones:

- demoran mucho los permisos
- mala atención y servicio
- demasiada burocracia
- exceso de construcción
- descontento
- tasas urbanísticas
- demasiadas normas que otros no cumplieron
- muchas trabas para consultar proyectos públicos
- construcciones de protección oficial. arreglos que no se realizan. mala construcción
- deja mucho que desear
- difícil encontrar técnicos
- falta mantenimiento
- funciona muy mal
- hay muchas casas vacías y encima edifican más en terrenos llenos de árboles
- hay muchas imprudencias.
- hoteles parados a la espera de recibir licencia
- intereses partidistas
- lentitud en los trámites
- mal diseño paguera
- mucha lentitud
- no hace caso de las quejas. poca solución por irregularidades
- no han arreglado la urbanización
- no le arreglan el problema de la rampa para minusválidos
- no se ocupan de vigilar si se cumplen los reglamentos. o si finalizan las obras o no
- no todo el mundo tiene el mismo derecho
- quieren construir segunda urbanización en zona sta ponsa



**Atributos negativos del servicio: ESCOLETAS**



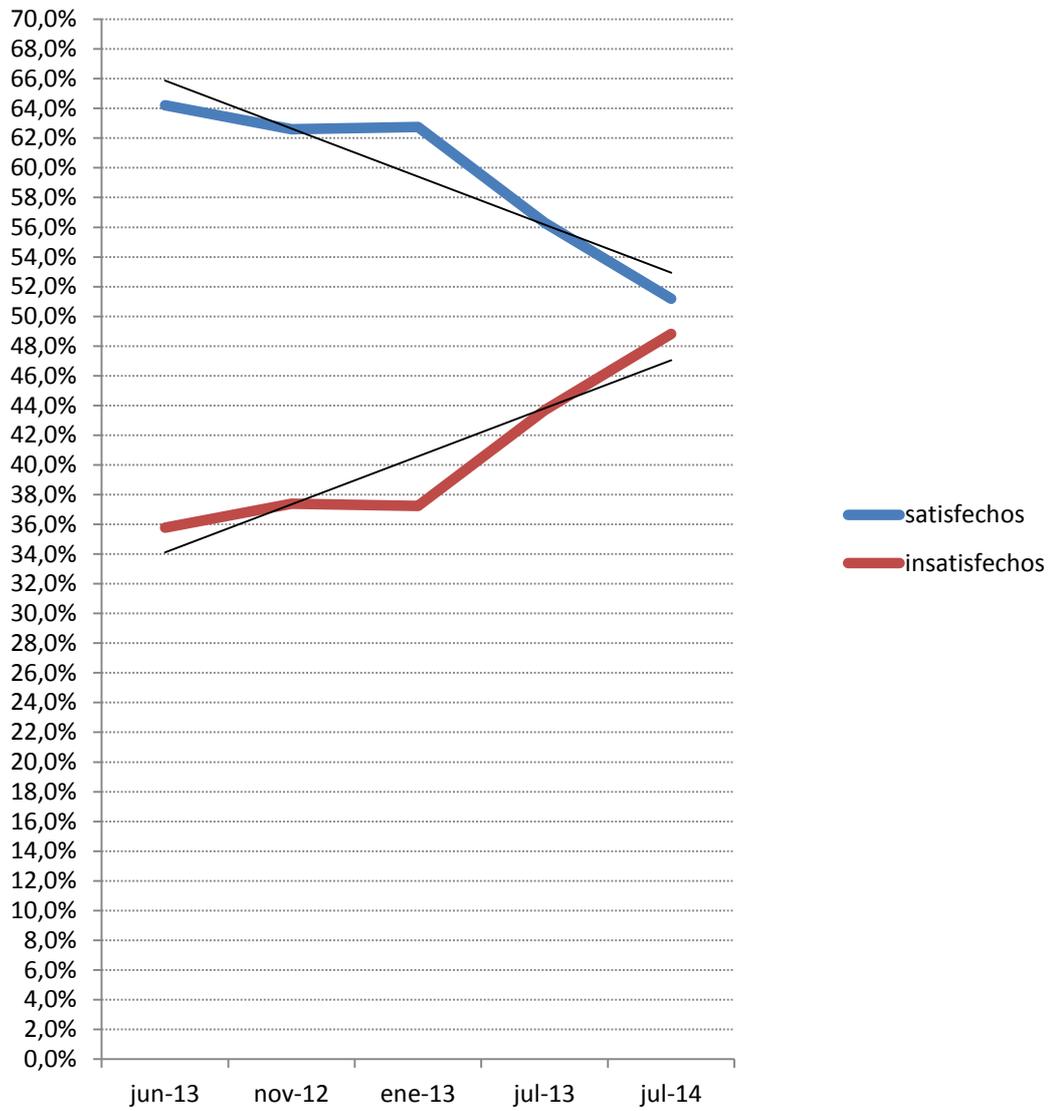


Observaciones:

- faltan plazas
- instalaciones son malas, inadecuadas
- solo hay plaza para inmigrantes y no para los del pueblo
- falta personal
- muy caras
- faltan escoletas públicas
- no privatización en julio y agosto
- aprueban que se privaticen en julio y agosto
- demasiado catalán
- en el municipio de sta ponsa se quedan niños sin plaza
- no cogen niños todo el año solo un período de matriculación
- necesitan mejorar mucho
- pocas plazas



**Atributos negativos del servicio: AGUA**





Observaciones:

- agua mala calidad
- cal
- agua dura
- cara
- falta presión
- agua no es potable
- tiene pozo
- agua tiene mucha cal y tierra
- ha mejorado pero todavía es mala
- cuando cortan agua no avisan
- trae camiones de agua
- tiene cloro
- agua huele como a azufre
- agua se podía mejorar
- ahora está mejorando
- solo se puede utilizar para cocinar
- demasiado cara para la calidad tan mala
- destroza todo porque tiene mucha cal
- en invierno es mejor que en verano
- en malísima
- en verano tiene muy mala calidad y mala presión del agua en verano
- errores al traspasar datos bancarios de calvia 2000 a soreya
- es nefasta
- es pésima para el precio que tiene
- esta como siempre
- esta regular
- falta depresión. mala calidad
- ha empeorado
- ha subido mucho el agua
- hay muchas piedras. no es buena para beber
- he tenido que comprar una depuradora
- horrible
- índice de minerales elevados
- la calidad del agua es mala
- la calidad agua mala y cara
- la calidad el agua es bastante mala
- mal sabor agua
- mal sabor del agua
- mal servicio
- mala
- mala cálida. mucha cal
- mala calidad. muy dura
- mala muy mala



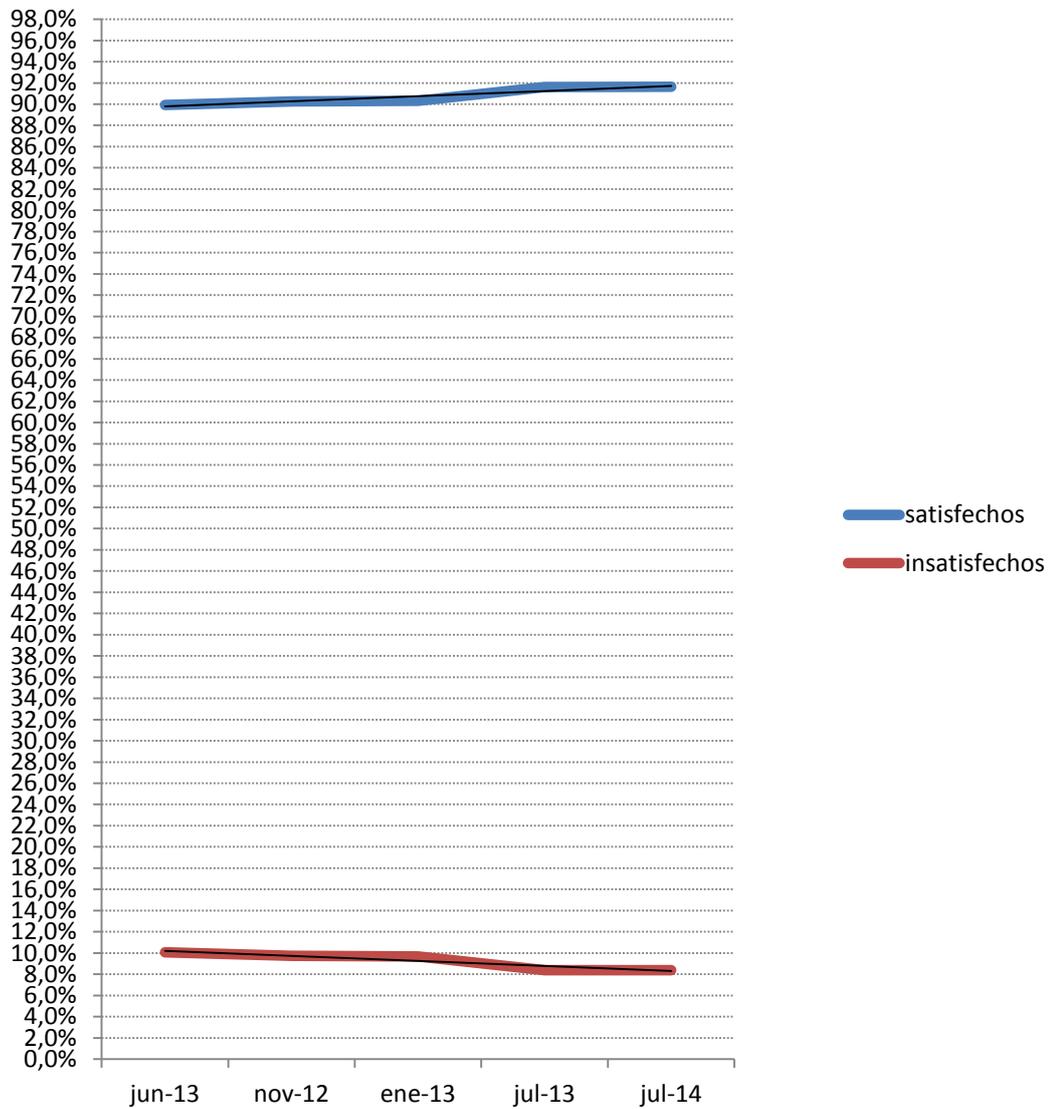
- mala y hay que comprarla
- mala. con color rojo algunas veces
- mala. ha empeorado
- mala. se rompen electrodomésticos
- mala. y con cal y piedras
- mejorar en cuanto impurezas y durezas
- mejorar la calidad. no es buena
- mucha arena
- mucha piedrecita.
- mucha tierra
- mucho corte de agua sin avisar
- muchísima cal en el agua
- muy cara. tiene mal sabor
- muy cara y muy mala
- muy dura. mucha cal
- muy dura c/ miguel los santos oliver
- muy mala calidad con todo los impuestos que pagan
- muy mala calidad de agua. llevan mucha química.
- muy mala calidad del agua
- muy mala calidad del agua está llena de piedras
- no es potable
- no hay calidad ni para fregar
- no hay presión
- no la bebe porque es muy mala
- no la uso
- no le atendieron correctamente
- no le llega el agua
- no muy buena
- no para beber
- no se puede beber. hay mucha arena y hay que limpiar a menudo los grifos
- no se puede utilizar
- no tiene ninguna calidad
- para beber es mala
- para beber no es potable
- pésima calidad y muy cara
- pica mucho
- pica mucho el cuerpo. mucha cal. se le estropea mucho el termo
- poca calidad
- poca calidad del agua que afecta al mantenimiento de la maquinaria
- porque la llamada la cobran
- precio excesivo. mal mantenimiento
- puede mejorar
- sabe mal. tiene color amarillento
- sabe mucho a cloro y a cal
- sale blanca por toda la cal que le ponen
- se estropean electrodomésticos por agua
- se puede mejorar



- solo para fregar
- son muy malas
- tardaron en devolución de un recibo erróneo
- tengo que comprar el agua
- tiene arena ene l agua
- tiene muchas piedras
- tiene muchas piedras y mala calidad
- los ayuntamientos se tendrían que modernizar y dar más servicios
- tuvo una fuga y tuvo que pagarla
- un desastre
- usa depuradora porque tiene arena y sal
- vienen muchas piedrecitas



**Atributos negativos del servicio: BASURAS (CALVIA-2.000)**





Observaciones:

- es muy caro
- antes recogían en casa los objetos, ya no suben
- ha bajado calidad del servicio
- más contenedores
- no hay contenedores de reciclar
- a veces dicen que pasaran y no pasan
- ahora hay que dejar los trastos en la calle y deja mucho que desear
- antes funcionaba mejor. recogían las cosas en casa. ahora tardan más en recogerlo y no suben a casa
- antes eran más rápidos
- aunque deberían mejorar en la limpieza
- aunque deberían revisar lo de llevarse 2 o 3 cosas ya que tienen que hacer más viajes
- aunque los contenedores amarillos deberían ser más accesibles
- aunque los trastos viejos antes venían ahora hay que tirarlos
- aunque podría mejorar
- camiones de basura van a mucha velocidad
- camiones muy grandes para el pueblo con calles estrechas
- camiones muy ruidosos a primera hora de la mañana
- cuando te quejas mejora el servicio una semana y después vuelven a hacer lo mismo
- deficiente.
- deja mucho que desear
- deja mucho que desear. dejan mucha basura por el suelo
- dejan mucha suciedad por las calles
- dejan todo el área sucio. las aceras no las limpian
  
- el de recogida selectiva va mucho mejor que el de recogida de basuras
- el reciclaje esta en el suelo porque no pasan a recogerlo
- el servicio es muy caro. el extra de la incineradora también es caro
- en invierno mal porque han quitado contenedores de basura
- en verano el horario no es bueno hacerlo en otro horario para no molestar
- en verano recogen la basura muy pronto y hacen mucho ruido
- pero faltan contenedores
- es exagerado el pago y es escasa la recogida
- es muy caro pero buen servicio
- exceso facturación
- factura ha subido mucho
- falta de limpieza
- falta de limpieza y recogida de basura en algunas zonas
- falta reciclaje
- falta trabajar más
- ha empeorado
- ha empeorado mucho y no se recicla
- hacen mucho ruido a las 6 am no dejan dormir
- hacer menos ruido y los contenedores más limpios
- han llamado y no han pasado a recoger la basura
- han quitado aparcamiento para que pase el camión de la basura
- hay mucha suciedad
- hay muchos problemas con la limpieza



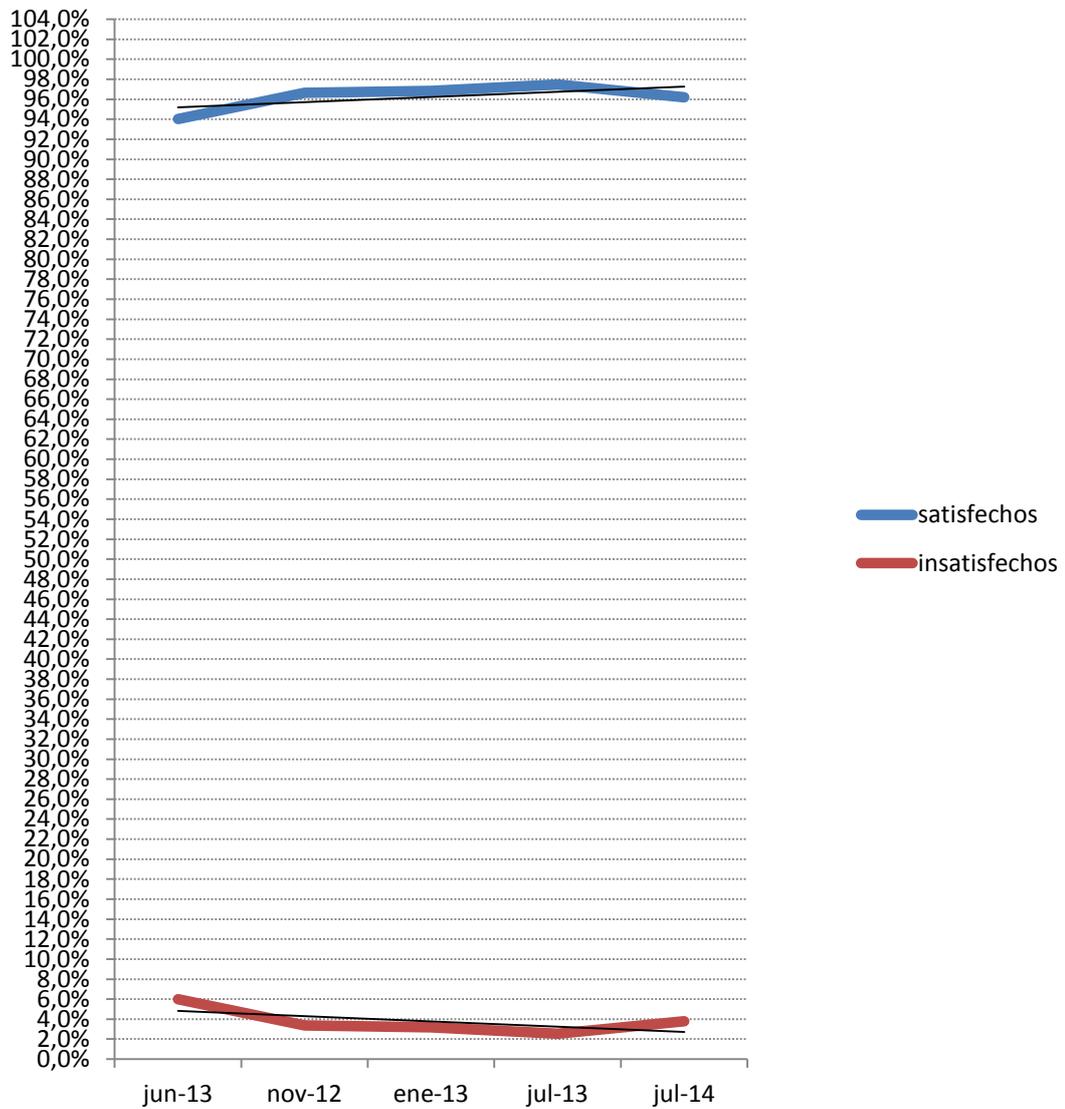
- hay que bajar cosas a la calle y soy mayor y no puede. antes subían a recogerlo
- hay que pagar por servicios que deberían estar incluidos en la factura
- hay que sacar las cosas fuera de la casa y antes las venían a recoger a la casa
- impuestos caros
- la limpieza no está bien en zonas turísticas y residenciales
- la recogida de los cartones deja todo muy sucios
- la recogida selectiva no es muy eficiente
- las cosas tienen que dejarse en calle
- limpiar los cubos de basura y las aceras
- llamas te dicen que saques las cosas y después no pasan
- llevo perro muerto y le dijeron que lo tirara al contenedor
- lo dejan todo muy desordenado
- lo único malo son las tarifas
- los contenedores huelen muy mal. que los laven
- los contenedores no se limpian
- los cubos no los limpian
- los llaman y pasan quince días y no vienen. luego vienen y no avisan
- los contenedores huelen
- mala calidad del servicio
- mala combinación horarios
- mala gestión
- maquinas barredoras hacen ruido. los sopladores ensucian mucho
- me han roto la rejilla varias veces pero no me hacen caso
- mejorar limpieza
- muchos impuestos
- muchos jefes y pocos trabajadores y muy perros y vagos
- muy bien
- muy mal servicio y falta de mantenimiento
- muy mala gestión
- necesita mejorar mucho
- necesita mejorar servicios
- no hacen bien su trabajo los empleados
- no hay contenedores de reciclaje zona campo de futbol
- no limpian las calles. tasas muy elevadas
- no limpian los contenedores y huelen muy mal
- no limpian. ni recogen la basura y los contenedores huelen.
- no recogen a domicilio los muebles viejos etc.
- no recogen bolsas del suelo. estropean contenedores con el camión
- no recogen las bolsas del suelo. al lado de los contenedores
- no recogida selectiva de puerta a puerta
- no recogen todos los muebles etc. que tienen que retirar de las casas
- no se llevan las hojas secas que están en la acera
- no se llevan todo lo que tienen para recoger
- no se recicla
- no se recicla había un depósito de aceite y lo han quitado
- no tienen constancia
- no vienen a casa a recoger los trastos hay que dejarlos a pie de calle
- oca limpieza de calle
- para lo que pagan no compensa con lo que hacen
- pasa a malas horas. es un negocio. es una pizzería y pasan al mediodía a recoger la basura
- pasan a barrer a horas muy malas o lloviendo



- pasan muy pronto a recoger el contenedor de cristales
- pasar más a menudo por son ferrer
- pésimo servicio no por parte de quien atiende llamadas sino de los que deciden
- pidió quitaran contenedor y lo hicieron rápido
- podría mejorar mucho
- ponen contenedores donde no toca y no le ponen el freno
- poner más contenedores de reciclaje
- poner más contenedores para reciclar. vecinos que sacan la basura a la acera y los gatos y el viento lo tiran todo por el suelo
- poner un reciclado para aceite
- por horario de basuras
- los contenedores están muy mal. están atascados
- porque no suben a buscarte las cosas
- precio muy elevado
- que recojan más de tres cosas. es una incomodidad tener que quedarse con los trastos
- recogida trastos hay que sacar las cosas fuera y no pasan cuando dicen y si dejas las cosas fuera te multan
- se dedican demasiado a las zonas turísticas y poco a los barrios
- se dejan basuras en las aceras. mal servicio. no hay puntos de recogida de reciclaje
- se llevan las cosas a cuentagotas
- se paga mucho y recicla poco
- se produce mucha basura y se queda basura fuera del contenedor porque solo recogen una vez al día
- según temporada
- solo recoger 3 cosas y deberían poder llevar más aunque sean pequeñas solo tres.
- solo se llevan tres objetos
- su calidad está disminuyendo
- su calidad ha bajado mucho y no recogen la basura selectiva cuando te lo dicen
- su servicio ha bajado de calidad y ya no suben a por los trastos
- tardan en recoger cosas y solo se llevan lo que ellos quieren
- tardan en venir varios días
- tardan mucho en recoger los objetos etc. solo cogen dos. no todos
- tienes que llevarla muy lejos la basura y no la recogen de la puerta
- vienen tarde y hay que sacarlo a la calle
- vienen tarde. y lo dejan sucio
- vómitos calle no lo limpian
- suciedad perros y no lo limpian
- manchas de basura que no se friegan



**Atributos negativos del servicio: FERIAS**



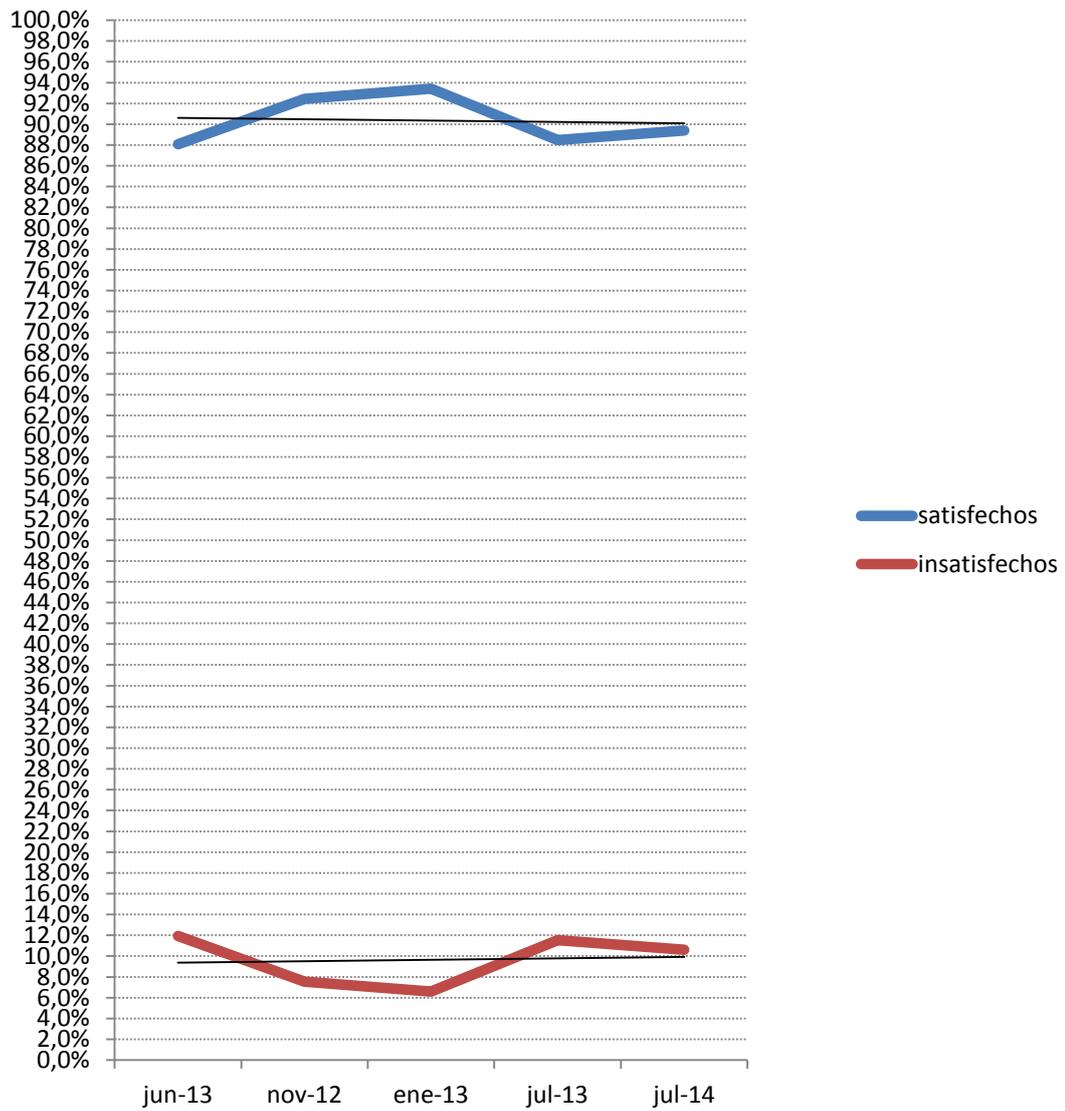


Observaciones:

- hay cada vez hay menos puestos
- el mercado es muy pobre. poca variedad
- el mercado tiene poca calidad. no limpian después de terminar el mercadillo
- en su zona es deficiente y tienen que recurrir a supermercados
- es tal indignada. ponen los chiringuitos delante de su tienda y ya se ha quejado y no le hacen caso
- falta fomentar este mercado
- faltan
- galatzo solo hay un puesto de ropa. debería mejorar
- hay pocas ferias
- las fiestas están en sta ponsa y no en palma nova
- le gustaría que pusieran un mercado en santa ponça
- mal organizadas
- mala organización
- más información de cómo funcionan los mercadillos. para poder vender
- no dan casi información de nada
- no le gusta
- no promocionan los mercados como toca
- no se promocionan lo suficiente
- no tienen mercado en es capdella a pesar de que pagan igual que todos
- poca información
- pocas atracciones en feria
- pocas ferias y poca calidad
- pocos puestos ya que los impuestos son muy elevados
- puestos en ferias perjudican comerciantes
- recibe poca información
- son muy básicos
- suciedad después de ferias
- tendrían que haber más
- va a peor
- venden productos robados



**Atributos negativos del servicio: MOVILIDAD (TRAFICO)**



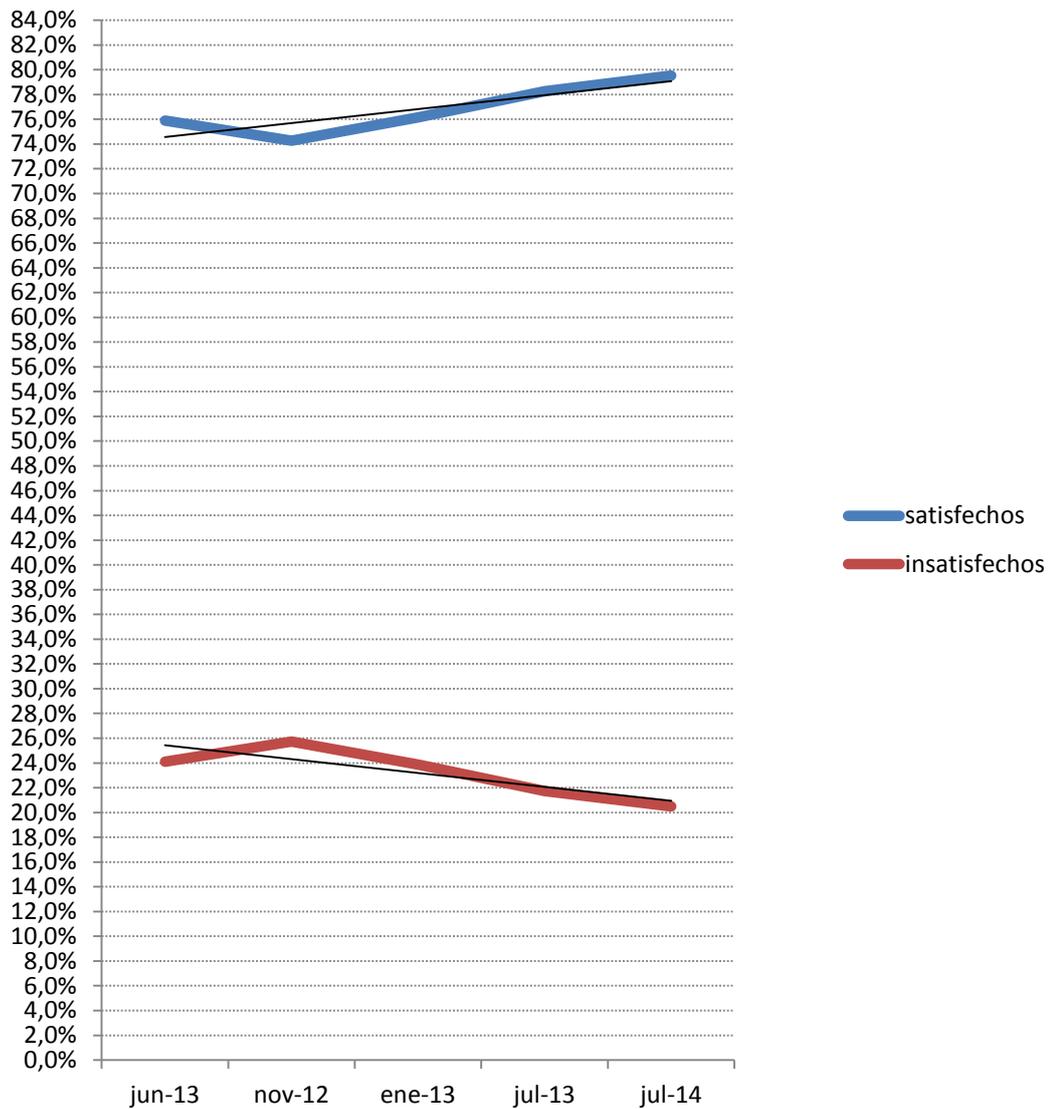


Observaciones:

- mala señalización
- mucho tráfico
- ponen multas injustificadas
- al cambiar el sentido de la circulación se dan muchas vueltas al pueblo
- atascos. control de parking
- aunque tenían domiciliados los pagos no se los cobraban y luego le cobraron todo junto
- deberían mejorar señalización de la carretera que va hacia hotel barcelo cala vinyes
- demasiado
- demasiado trafico
- demasiados semáforos
- exceso badenes. muy altos (más de 10 cm). zona golf sta ponça
- exceso multas
- falta de respuestas. falta de flexibilidad
- falta mejorar aceras para poder circular con seguridad
- falta seguridad vial
- hizo mucha cola
- las señales son malas
- el servicio de retirada de vehículos abandonados necesita mejorar
- mala gestión de las calles
- muchos pagos zona azul
- no dan soluciones
- no está bien gestionado
- no hay control. motos y mucho ruido
- no hay vigilancia del tráfico y mala planificación.
- poco aparcamiento
- podrían quitar el pago de los impuestos de los coches de más de 10 años
- ponen muchas multas injustamente
- por ponerle multa injusta
- que haya más control
- recaudadores de hacienda. están para multar
- recaudan demasiados. mucha zona azul temporada
- servicios de poca calidad. aparecen cuando quieren
- único sentido en pueblo calvia. recorrer largas distancias para circular
- calles de un solo sentido que dificultan la circulación



**Atributos negativos del servicio: ILUMINACION**





Observaciones:

- poca iluminación
- mal mantenimiento
- demasiada iluminación
- mala iluminación en las calles
- farolas antiguas
- 2º y 3º línea de playa están fatal
- a veces están encendidas de día y apagadas de noche
- a veces funcionan las farolas y otras veces no
- a veces las luces están encendidas de día y apagadas de noche
- a veces se apagan las farolas y tardan en arreglarlo
- algunas zonas sin iluminación
- apagar farolas por la mañana. pues a veces a las once de la mañana están encendidas
- arreglar las farolas
- aunque a veces esta muy oscuro
- aunque podría mejorar
- autopista de santa ponça bastante oscura
- autopista sta ponça- palma sin iluminación
- autovía insuficiente
- a veces de día están las farolas encendidas
- a veces hay mala iluminación
- a veces se va la luz de las farolas
- calle llum no tienen luz se apagan siempre las bombillas
- calles poco alumbrado
- camino palma nova a paguera poca luz
- con la lluvia se va la iluminación de la calle
- cortan la luz de las calles
- cuando llueve están dos semanas sin luz
- cuando llueve se queda sin luz en la zona plaza de la luna nº 102
- cuando se apaga alguna bombilla tardan mucho en reponerlas
- de día encendidas
- de día están encendidas y a veces de noche apagadas
- deberían poner más alumbrado en carreteras sobretodo en la que va hacia hotel barcelo  
cala vinyes
- deficiente
- dejan las luces encendidas de día
- el centro si pero lo demás está bastante mal
- en algunas calles nunca hay luz
- en ciertos lugares mucha luz
- en invierno falta iluminación
- en invierno hay menos luz
- en invierno hay poca iluminación
- en invierno hay poca luz
- en invierno no hay luz en algunos sitios



- en la autovía. de palma nova a paguera no hay farolas. paseo costa calma no hay farolas
- en magaluf no hay alumbrados navideños
- en mi calle rey fernando de aragón faltan la mitad de las bombillas
- en muchos sitios no hay suficiente luz
- en muchos sitios de la autopista no hay luz
- en su barrio muy mala iluminación
- en zonas hay poca luz y en otras hay demasiada
- es caótica. lleva tres años esperando a que cambien una bombilla de la farola
- es muy deficiente siempre hay bombillas fundidas
- escasa
- escasa y farolas que no funcionan
- esta descompensado en sitios hay mucha luz y en otros no hay luz
- están quitando farolas. poca iluminación
- están encendidas cuando no deben estar. y por la noche a veces están apagadas
- están quitando farolas
- falla con las tormentas
- falla mucho
- fallan los farolas y están muchos días sin luz
- fallos en el alumbrado
- fallos en la iluminación y se han quedado a oscuras muchas veces
- falta alumbrado
- falta de iluminación son bugadellas a calvia
- falta en algunos lugares
- falta iluminación
- falta iluminación
- falta iluminación en la calle torá
- falta iluminación en los paseos
- falta iluminación en su zona
- falta iluminación para lo que pagan de impuestos
- falta luz
- falta luz
- falta luz
- falta luz en las calles
- falta luz en las calles
- falta luz en parte arriba
- falta luz invierno
- falta luz sobre todo en el paseo
- faltan muchas cosas está muy dejado
- farolas apagadas por la noche. calles oscuras
- farolas de la autopista están apagadas
- farolas que se apagan. mal funcionamiento
- fases apagadas durante mucho tiempo
- han quitado farolas
- han quitado farolas. están apagadas. paseo de calvià
- han tardado mucho en arreglar las farolas de la calle
- hay algunas zonas que necesitan más iluminación
- hay calles bastante oscuras



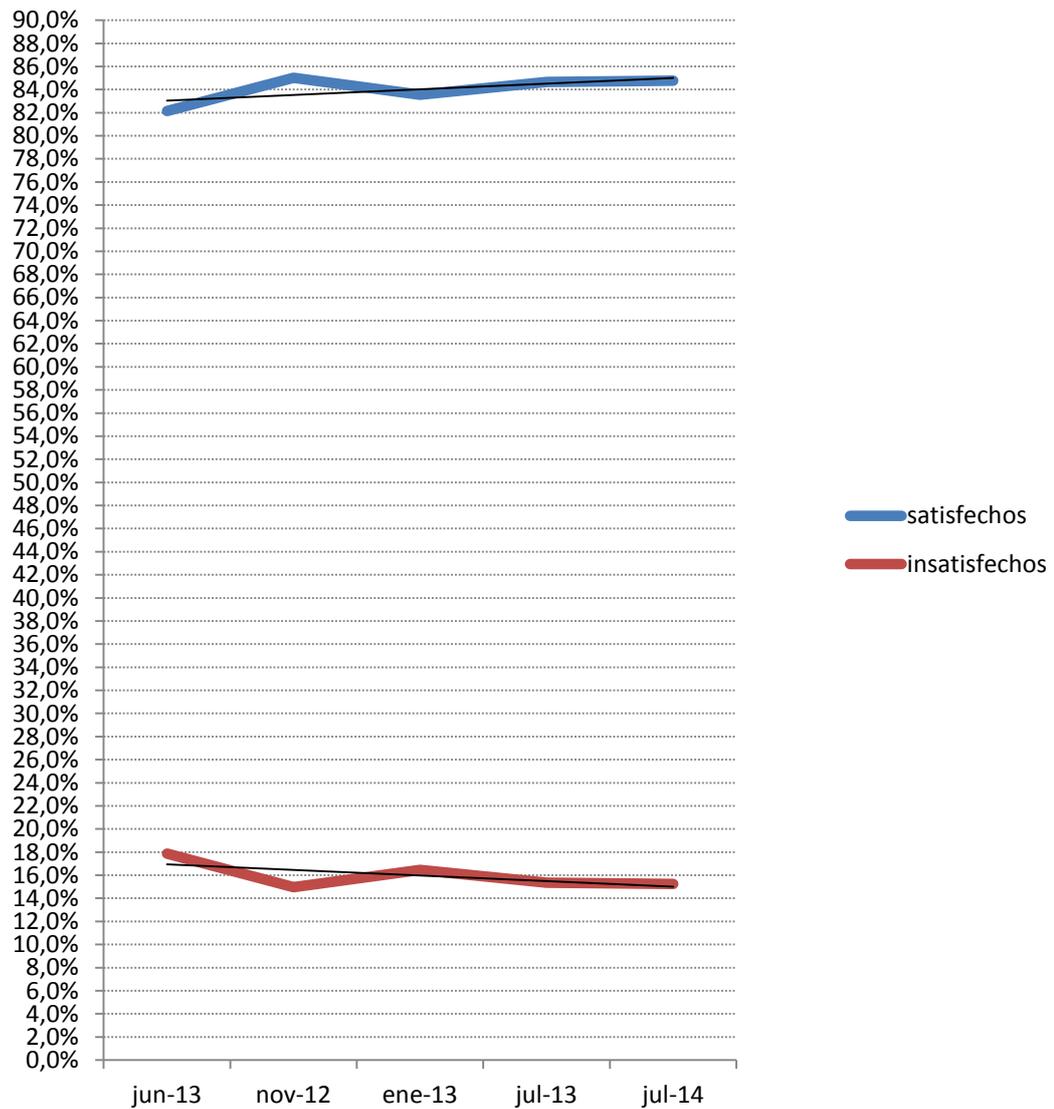
- hay días que no tenemos luz mientras el polideportivo tiene las luces encendidas de día y de noche
- hay farolas rotas y no las reparan
- hay mala iluminación
- hay mala iluminación
- hay mala iluminación o no funcionan bien las farolas
- hay mucha luz
- hay muchas farolas apagadas
- hay muchas fundidas que no las cambian en años
- hay muchas temporadas que durante el día las farolas se quedan encendidas
- hay noches que las encienden y noches que no
- hay que avisarlos de todo hasta cuando se cambia el horario
- hay zonas con poca luz y farolas mucho tiempo fundidas
- hay zonas que no están suficientemente iluminadas
- iluminación deficiente para lo que se paga
- iluminación muy pobre
- iluminación que no se utiliza
- las farolas de día están encendidas
- las farolas están en mal estado
- las luces están encendidas de día
- luces autopista todo el día encendidas
- luces en mal estado desde hace tiempo y todavía siguen así
- mal iluminación
- mal estado. farolas obsoletas casi nunca funcionan
- mejor control de faroles por el día
- mejorar alumbrado en algunas zonas
- mejoras en playas
- menos alumbrado
- mucha contaminación por parte de los hoteles
- mucha luz en la gran vía del toro
- mucha luz en zona gran vía y las demás poco alumbradas
- muchas colas
- mucho corte de luz durante muchas horas
- muy deficiente
- muy deficiente
- muy mala iluminación
- muy mala iluminación. por el día encendidas gastan mucho
- muy poca iluminación. hay zonas que casi no se va
- necesita mayor mantenimiento y más luces
- necesita mejorar
- no arreglan averías
- no encienden iluminación en el paseo de galatzó
- no funcionan adecuadamente
- no hay iluminación allí
- no hay luz. en la calle llum no hay luz el la calle llorer parece una discoteca con las luces parpadeando.
- no hay mucha luz



- no hubo luces en navidad
- no revisan
- no se enciende en algunas zonas
- no se encienden luces algunas veces
- parece un cementerio. las farolas durante mese fundidas
- partes del paseo donde hay poca luz
- pero se nota la estacionalidad
- poca iluminación en navidad
- poca luz en autopista y en costa blanés
- poca luz en el paseo de la playa
- poca luz en la calle gongora
- poca luz en su calle
- poca luz en varias zonas
- poca luz por la noche
- poca luz según que calles
- poca luz. en la autopista hay poca luz .y han eliminado farolas
- poca vigilancia. tardan en reponerlas
- pocas farolas
- pocas farolas poca luz zona riu de llobregat
- poco alumbrado
- podría mejorar mucho
- por el día están encendidas las farolas
- puede mejorar
- que las farolas las apagaran de día
- quitan farolas de la general
- se apagan algunas luces
- se apagan farolas
- se olvidan d apagar farolas
- se va mucho la luz
- según que días hay poco luz
- según qué zonas están mal iluminadas
- siempre estamos sin luz durante días
- sin luz muchos días en su calle
- sobra iluminación en autovías no se necesitan tantas luces
- sobran farolas
- su portal da zona interior y no hay alumbrado. las farolas dan a la calle
- tardan en arreglar las averías
- tardan mucho. tienen poca luz calle cerca de las islas malgrats
- todo un barrio fundido y han estado bastante tiempo sin luz
- tramos paseo sin luz
- transformador falla muchas veces en son ferrer
- van fallando algunas luces
- calles que no tienen luz por la mañana ni por la noche
- zonas con poca luz
- zonas iluminadas en invierno que son innecesarias
- paseo en primera línea



**Atributos negativos del servicio: POLICIA LOCAL**





Observaciones:

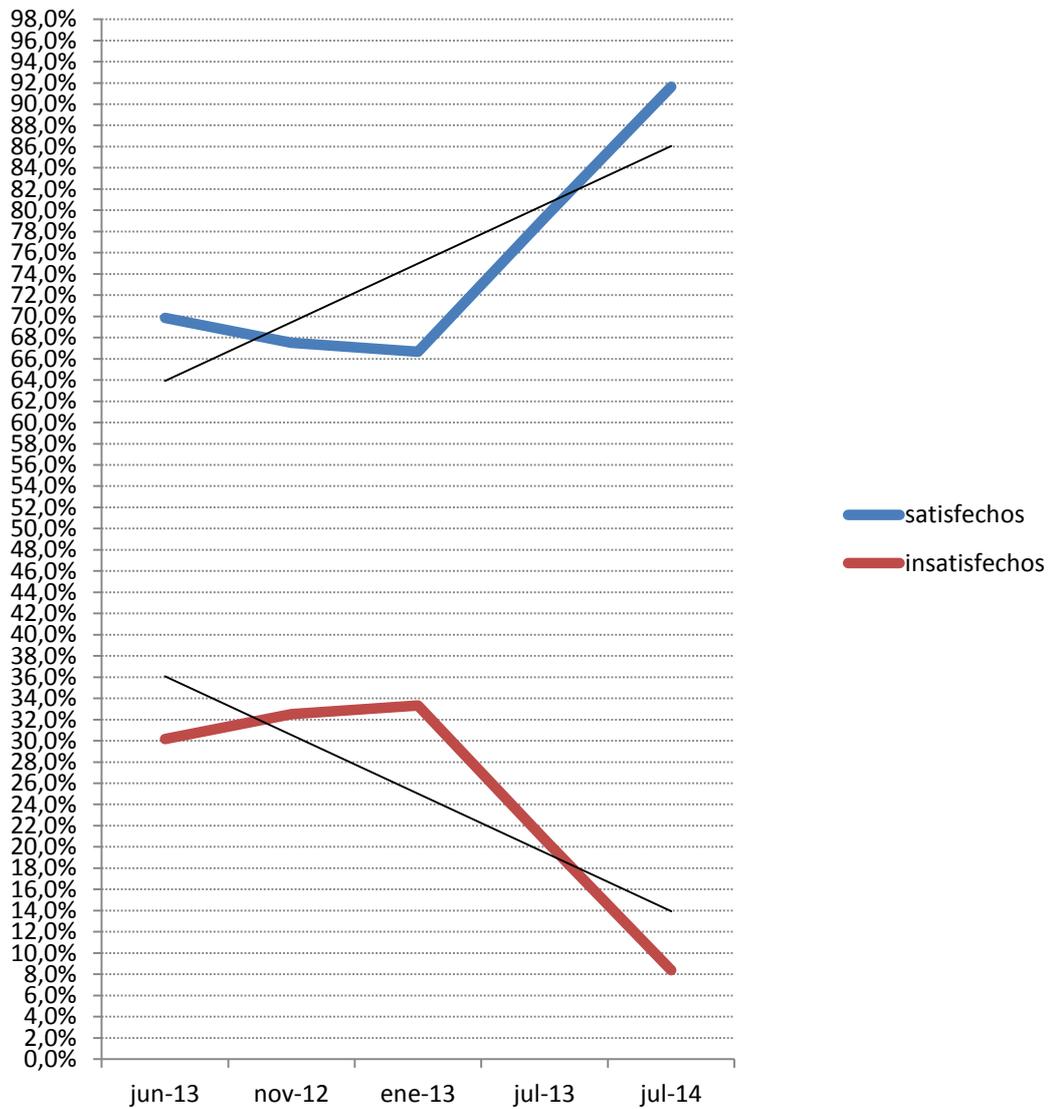
- muy mal servicio y atención al ciudadano
- tardan bastante en acudir
- abuso de autoridad. actitud de poder
- poca vigilancia
- brilla por su ausencia
- ámbito recaudatorio
- aunque debería haber más vigilancia con los perros
- deficiente
- falta vigilancia nocturna
- poca presencia en las calles de policías a pie. no tanto coche y moto
- antes pasaba pero ahora cuando se acuerda
- aparece cuando quiere no cuando se la necesita
- controles muchos. pero cuando se les llaman tardan mucho
- cuando hay un robo no hacen nada solo llaman a la guardia civil
- debería haber más control
- deberían hacer más con respecto a las prostitutas
- dejan mucho que desear y son muy pasivos en su trabajo y atención al público
- demasiado policía y poca acción
- demasiado subjetivos. poco profesionales
- denuncia por accidente. policía cambio el testimonio
- dificultad localización policías
- el trato no es bueno . imponen como una barrera. tendrían que ser más amables
- en mi zona residencia no pasan ni para poner multas
- en verano poner un poco mas de policías
- es muy pasiva
- falta de policía
- faltan muchos policías
- hacen el servicio como quieren. aparcan donde quieren. comprar y meriendan en horas de servicio.
- han venido tarde
- hay muchas colas
- la atención fue mala
- la policía es muy brusca y son muy secos hablando
- la policía es muy tranquila y no realiza adecuadamente su trabajo. ahora ya ni ponen multas
- la policía no acude a avisos de poca importancia.
- la policía no hace nada para evitar la prostitución
- la policía no se ocupo de algunos problemas
- le contestaron que estaban en crisis y que solo había dos patrullas para toda la zona de calvià
- le llamaron y no hicieron acto de presencia
- llamas y no hacen caso. tiene un hotel enfrente que hacen mucho ruido y no hacen caso
- más policía en el pueblo y no tanta en las playas
- más vigilancia
- muy prepotentes. muy mala imagen



- no da soluciones a problemas
- no hacen bien su trabajo
- no hacen bien su trabajo. ponen multas innecesarias
- no hacen mucho caso
- no hacen nada
- no hay mucha presencia policial
- no hay mucha vigilancia en las calles
- no hay vigilancia nocturna
- no le atendieron lo rápido que tendría que haber sido
- no pasan mucho y si les dices algo no te hacen caso
- no responden cuando llama por su vado
- no se nota ni que estén
- no se ve ningún policía por la calle. que pongan más
- no siempre estancando se les necesita
- no tenían ningún traductor de francés ni inglés cuando llamaron a la policía
- no tuvo suficiente información para un trámite que tenía. los vio desinteresados
- no vienen cuando toca
- nos unos incompetentes
- pasividad en general
- perdieron las denuncias
- personal le tratan mal. poco amables
- poco personal
- poco servicio
- por multa injusta
- por su lentitud
- punta ballena nunca hay policías
- que quiten las sillas particulares del boulevard que es muy feo para el turismo
- que estén cuando los llaman y que se paseen mas por la calle en vez de tanto coche
- que fueran más accesibles
- que haya más vigilancia en el parque de cas catalá por la noche que han tenido varios incidentes
- que se hagan más visibles. se ven poco por el pueblo y solo en la plaza del pueblo.
- ser más equilibrados con las multas que ponen
- solo se preocupan de los vendedores ambulantes y las masajistas
- tendrían que a ver mas policías según que horas
- tiene vecino que tiene un perro que ladra y no le hacen caso
- tienen que ser más flexibles



**Atributos negativos del servicio: ATENCION A LOS NECESITADOS**



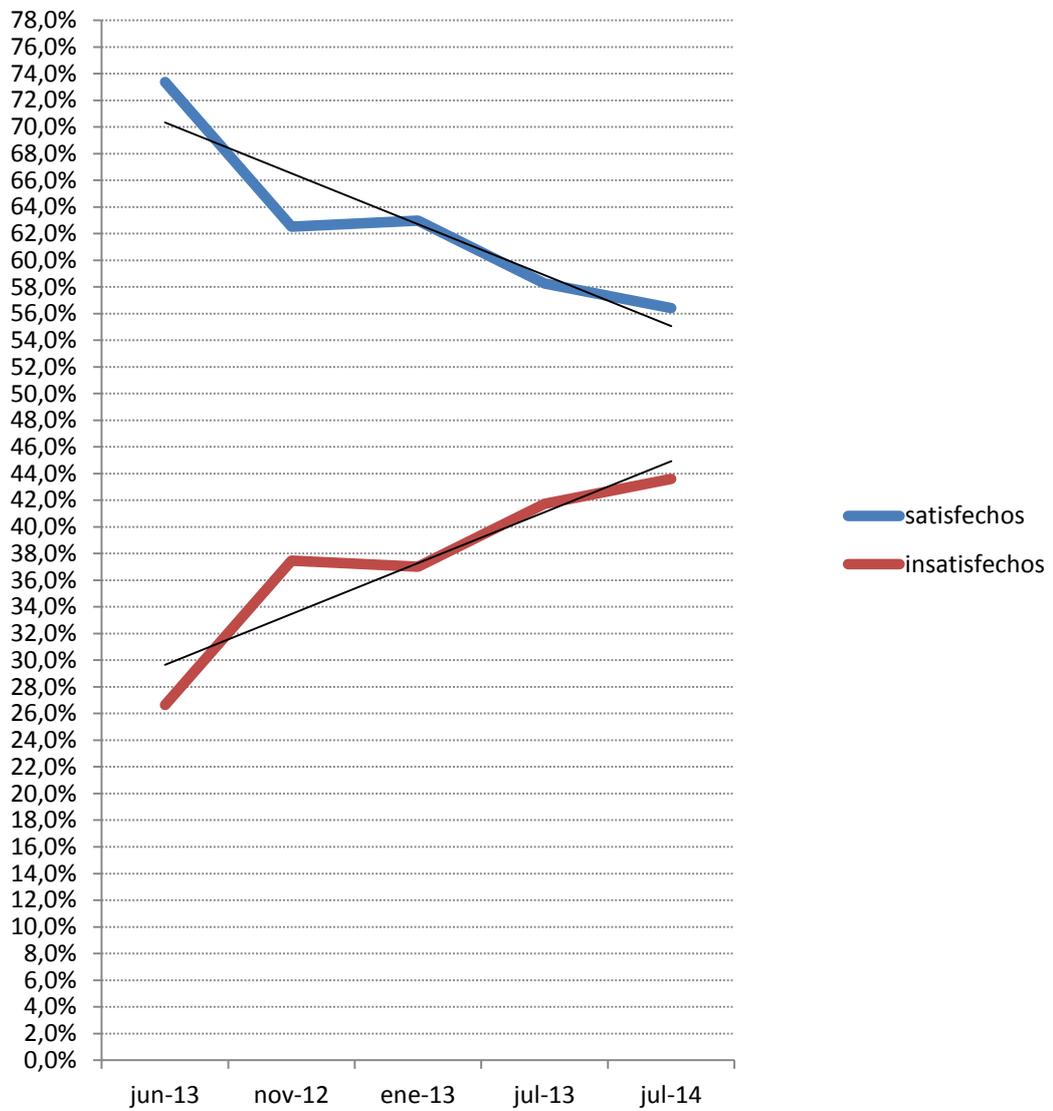


Observaciones:

- ayuda a domicilio denegada
- ayudan a gente de fuera
- faltan recursos
- faltan recursos
- han bajado los servicios
- han quitado las ayudas a los discapacitados
- la residencia tiene una lista muy larga. hay mucha gente para tan poco sitio
- le tendrían que dar más dinero que para el trabajo que hacen no están bien reconocidos
- más ayudas
- muy lento
- no le gusto la forma en cómo le atendieron
- no les han solucionado sus problemas para meter a su suegra en la residencia
- poca atención
- pocas ayudas
- se reciben más ayudas para el inmigrante



**Atributos negativos del servicio: IMPUESTOS, TRIBUTOS**





Observaciones:

- elevados
- demasiados impuestos
- muchos
- más caro que en otros municipios
- mala atención, lentos
- demasiados impuestos para los servicios que dan
- el ibi es muy alto
- impuestos caros para mal servicio
- cobran por duplicado. por error no lo solucionan
- tiempo de espera a la hora de pagar impuestos
- deberían actualizar sus bases de datos
- domicilia cosas y no se las han domiciliado
- gestionarlos hacia ayudas sociales
- ha subido mucho para los pensionistas
- hay que pagar impuesto pero no tan caros
- mal gestionados
- impuestos por reciclar. elevados
- lo suspende por el personal. necesitarían renovación de personal
- los impuestos son excesivos para el servicio que dan en algunos servicios
- los impuestos son muy caros comparados con los servicios que se ofrecen
- mala gestión
- muchos impuestos para poco servicio
- muchos impuestos para tan mal servicio
- muchos impuestos para tantos recortes
- muchos impuestos y caros
- muchos y caros
- muchos y muy altos
- muy caros algunos
- muy caros y la información no es a tiempo
- muy caros. impuestos
- muy elevados. más que en otros municipios
- my caro todo
- my caros lis impuestos
- no hay equilibrio con lo que pagan y los servicios que prestan
- no nos llegan los recibos del ibi
- no puedes valorar
- no te informan de las opciones que tienes
- no tienen control
- son caros
- periodo voluntario no cogen los teléfonos
- porque no le atienden bien
- precios exagerados para los servicios que dan
- se pagan muchos impuestos
- son muy altos comparados con otros sitios



- facilitar esta gestión de domiciliaciones



# **Final del Documento**