



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

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

**Oleada de Diciembre de 2016
Resumen Operativo de Resultados**

Expt. 90/16

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

IBES
INSTITUTO DE ESTUDIOS
SOCIALES AVANZADOS



OBJETO Y CONTENIDO DEL INFORME

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

1. Definición del marco teórico de evaluación de la calidad de los servicios públicos (inspirado en modelo SERVQUAL)
2. Confección del cuestionario según directrices del Ayto.
3. Diseño muestral con variables de segmentación: sexo, edad, nacionalidad y zona territorial
4. Pre-test (n=100)
5. Trabajo de campo mediante CATI © Gandía Integra-Net
6. Controles de calidad en tiempo real, con eliminación de encuestas poco fiables
7. Completación de cuotas cruzadas hasta el máximo posible, dentro de los plazos estipulados
8. Tabulación de resultados mediante SPSS y Barwin
9. Confección de tablas y cruces en formato pdf
10. Confección del presente informe

Importante destacar asimismo lo siguiente:

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



Marco teórico y conversión de cuestionario

El sistema de evaluación en su conjunto, así como todas y cada una de las fases, responde al modelo teórico denominado SERVQUAL, procedimiento para evaluar la calidad basado en medir la discrepancia entre el servicio esperado y el servicio recibido. A nivel operativo, el sistema ha sido adaptado a las necesidades del Ayuntamiento con la siguiente estructura:

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

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

Análisis y tabulación de los datos

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

Módulo Gandia Integra CATI Net



Gandia Integra CATI Net se encarga de la gestión de llamadas, del control de la muestra, de la dirección interactiva de las entrevistas, de la gestión de los entrevistadores, de la supervisión y del procesamiento de los datos estadísticos con **Gandia BarbWin**.
Con posibilidad de **marcación automática** para mejorar sensiblemente la productividad de los entrevistadores.

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

Gandia Integra CATI Net incluye:

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

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



Controles de calidad

1. Sobre la normativa genérica de investigación

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

• Sobre las encuestas

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

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



Identificación de la muestra y cuotas

Cuotas sexo y edad según padrón Calvià, en %

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

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

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



Identificación de la muestra y cuotas

Para el total de Calvià, se concluyó una muestra de 1,600 entrevistas en dos oleadas, en los meses de diciembre de 2016 y diciembre de 2017. Para los cálculos de error se utilizó el algoritmo del muestreo aleatorio simple para un supuesto de máxima dispersión ($p=q=0,5$) y un nivel de confianza del 95,5%. Los datos muestrales resultantes fueron los siguientes:

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

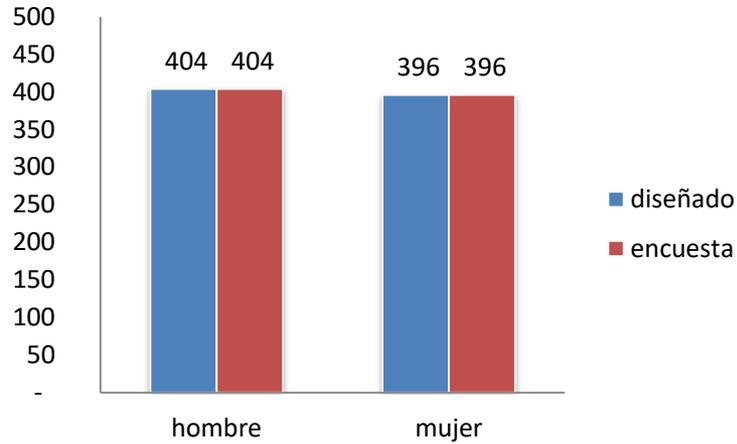


RESULTADOS

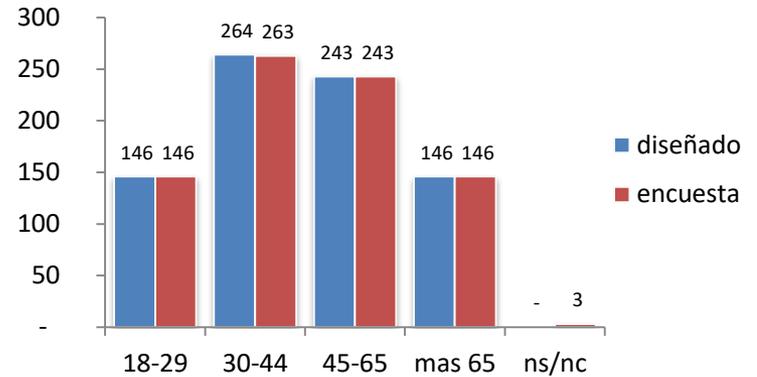
Parte I. Descripción de la muestra



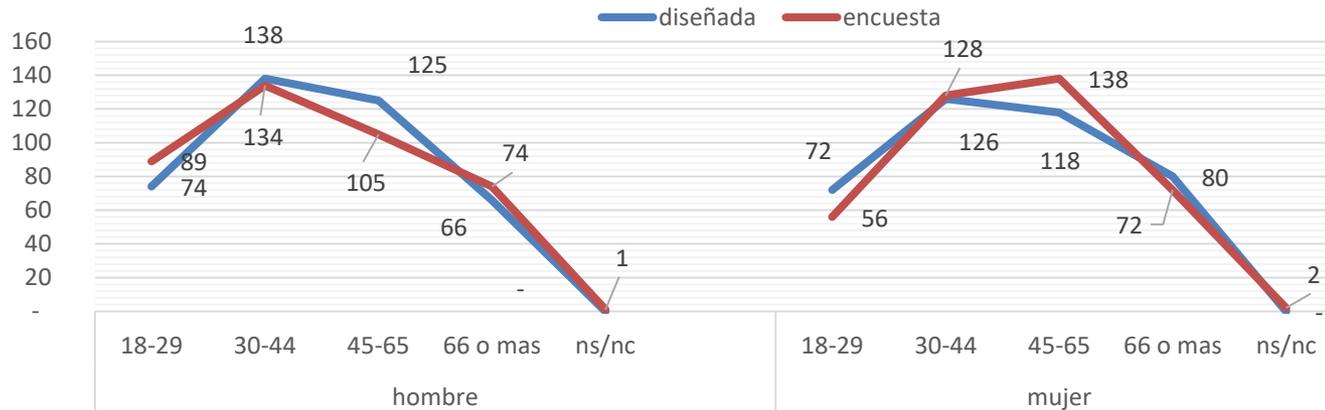
Sexo de los entrevistados

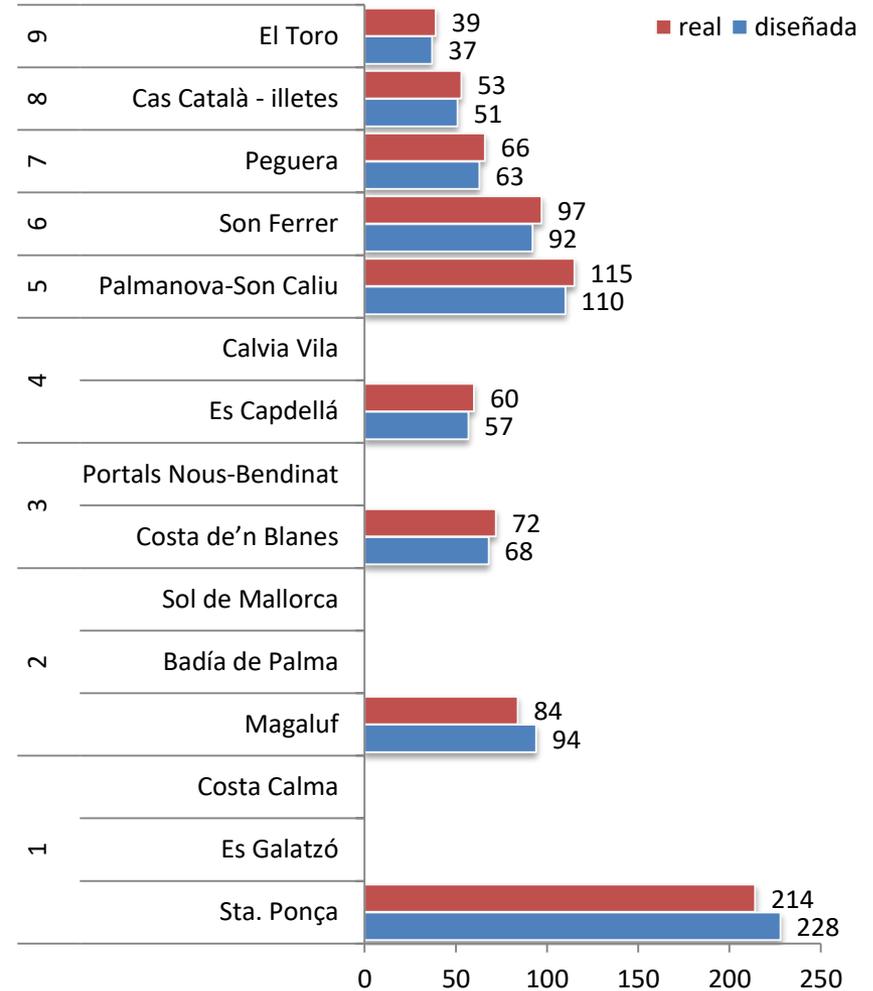
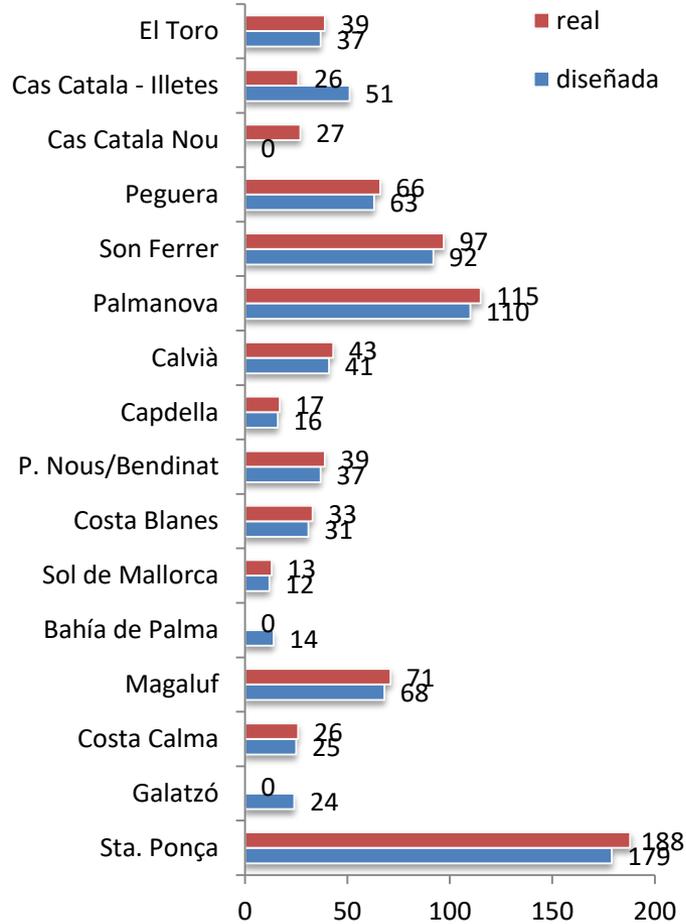


Edad de los entrevistados



Muestra cruzada x sexo y edad de los entrevistados



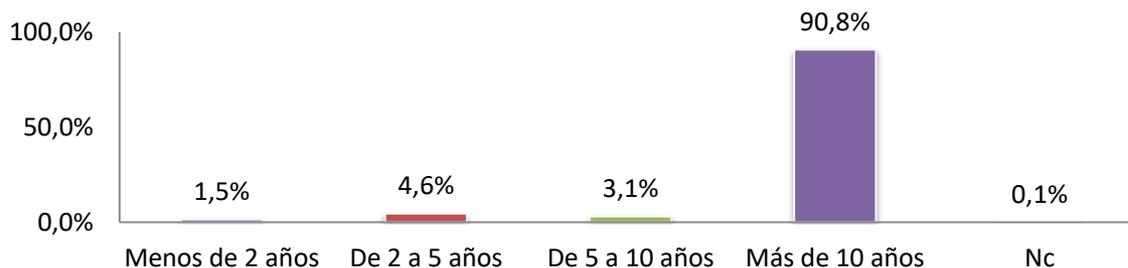




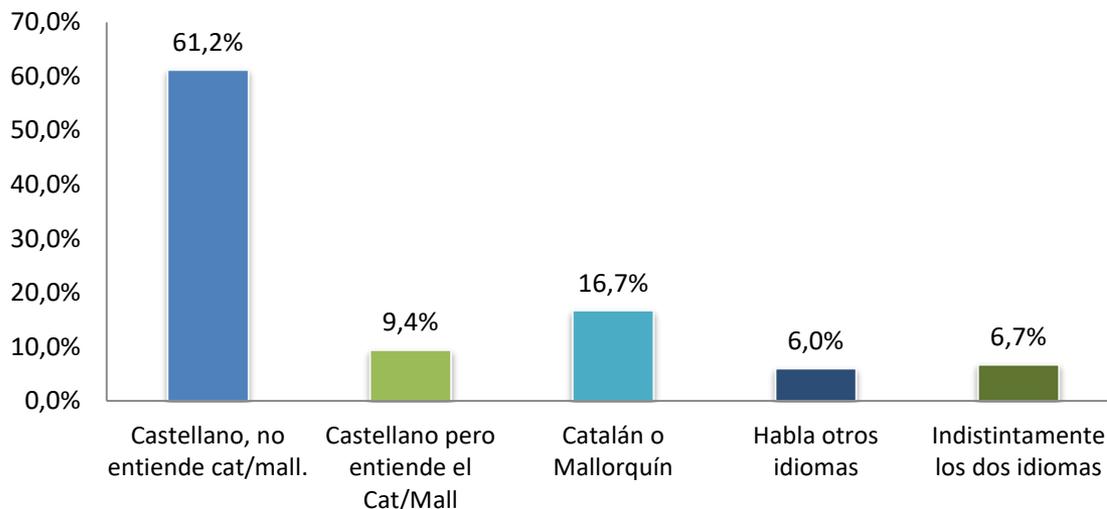
		Agrupamiento por zonas								
		Zona1	Zona2	Zona3	Zona4	Zona5	Zona6	Zona7	Zona8	Zona9
	800	214	84	71	60	115	97	66	54	39
Sta. Ponça	188	188								
Costa Calma	26	26								
Sol de Mallorca	13		13							
Magaluf	71		71							
Castell Bendinat	5			5						
Portals Nous	34			34						
Costa Blanes	33			33						
Calvià	43				43					
Capdella	17				17					
Palmanova	115					115				
Son Ferrer	97						97			
Peguera	66							66		
Cas Catala Nou	27								27	
Cas Catala - Illetes	26								26	
El Toro	39									39
Total		214	84	72	60	115	97	66	53	39



¿Cuánto tiempo hace que reside en el municipio de Calvià?2

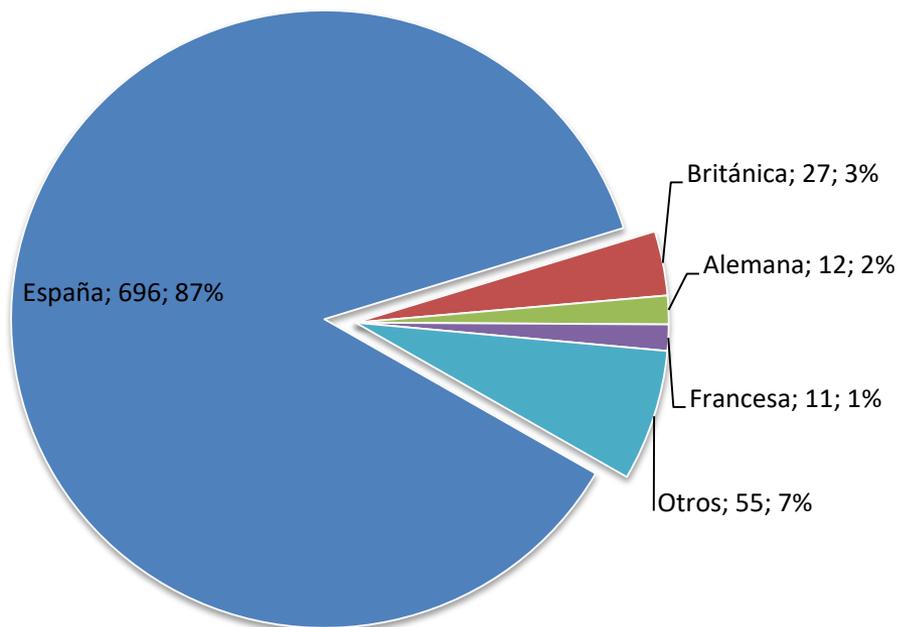


Uso lingüístico habitual





Dónde ha nacido usted?



Fuera de España: 13% = 104

País	N
Argelia	1
Argentina	13
Austria	1
Bélgica	2
Bulgaria	2
Chile	2
Colombia	2
Cuba	1
Dinamarca	1
Ecuador	2
Estados Unidos	1
Finlandia	1
Holanda	2
India	1
Irán	1
Irlanda	1
Italia	6
Japon	1
Irán	1
Perú	1
Rumanía	6
Salvador	1
Sudáfrica	1
Unión Soviética	2
Uruguay	2
Venezuela	1

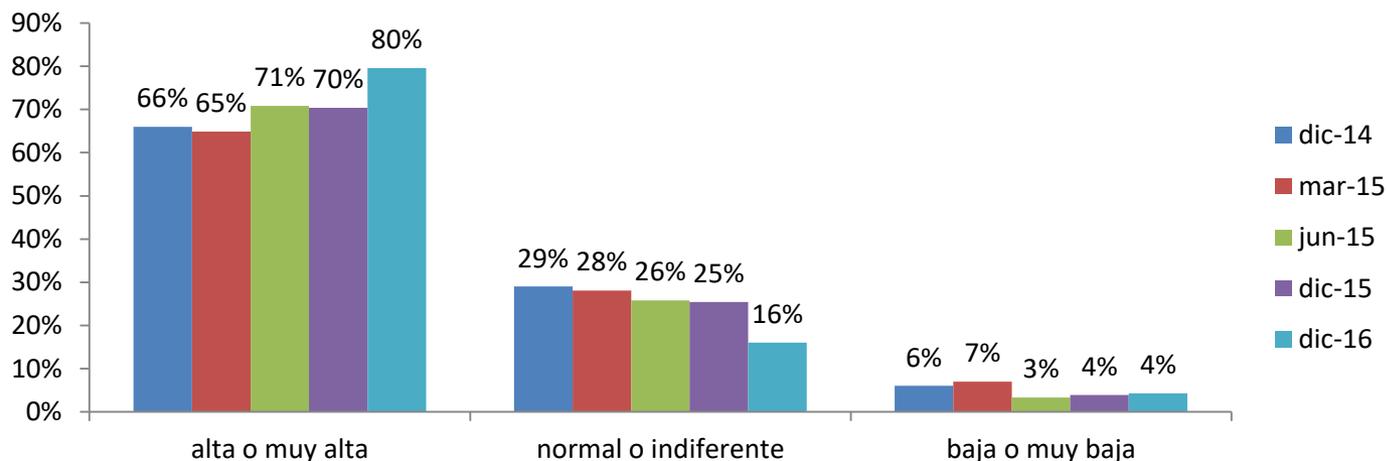


RESULTADOS

Parte II. Percepción general de los servicios



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



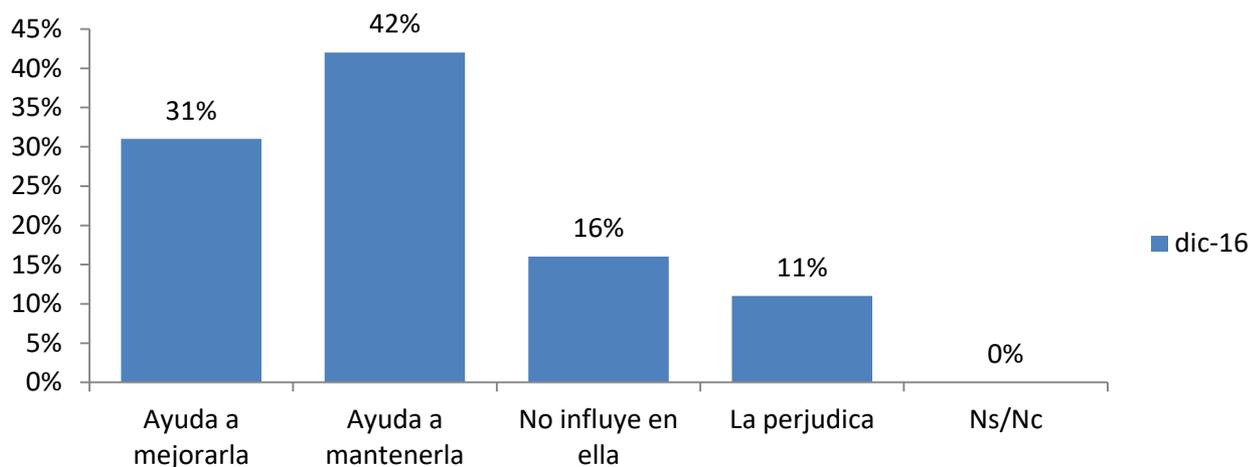
¿Cómo considera que es la calidad de vida del municipio de Calvià?

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy alta/ positiva	17%	18%	22%	13%	15%	11%	7%	20%	22%	33%	15%	26%	2%	22%
Batante alta / positiva	63%	59%	61%	67%	62%	71%	43%	61%	71%	50%	67%	53%	89%	59%
Normal / indiferente	16%	21%	14%	16%	14%	15%	35%	11%	6%	14%	14%	20%	9%	18%
Bastante baja / negativa	4%	2%	3%	3%	8%	3%	14%	9%	1%	1%	4%	1%	0%	0%
Muy baja / negativa	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%

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



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

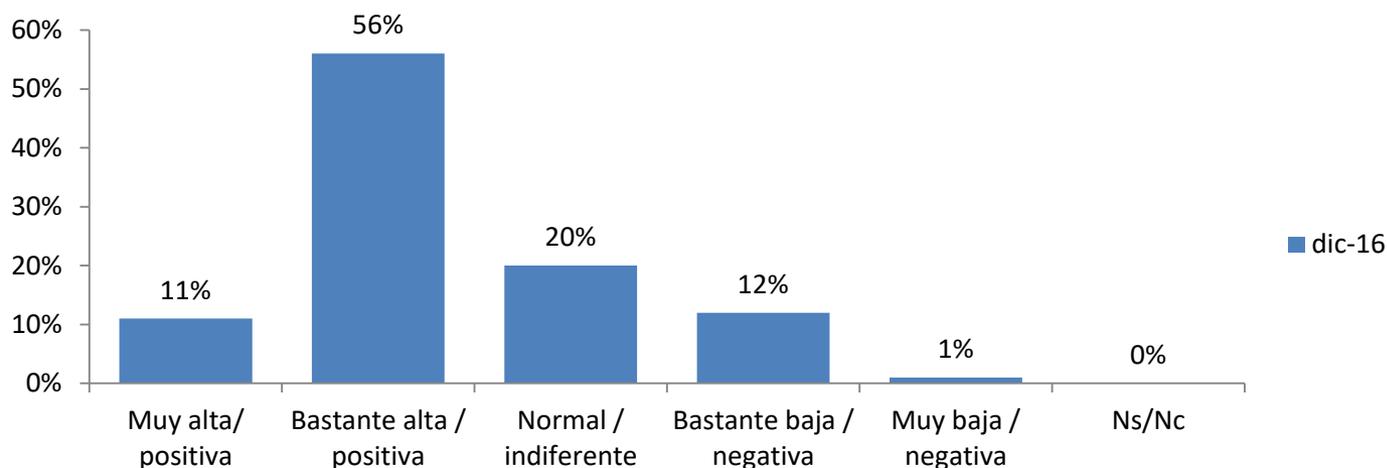


Según su punto de vista , que tipo de efecto tiene el turismo en su calidad de vida en Calvià?

%	Total	edad					zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Ayuda a mejorarla	31%	20%	38%	36%	21%	34%	15%	30%	40%	37%	35%	36%	8%	37%	
Ayuda a mantenerla	42%	65%	36%	39%	36%	40%	50%	34%	36%	43%	41%	42%	60%	36%	
No influye en ella	16%	4%	13%	16%	31%	14%	7%	22%	22%	12%	21%	16%	15%	17%	
La perjudica	11%	11%	13%	9%	11%	12%	28%	14%	1%	8%	4%	6%	17%	10%	
Ns/Nc	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	



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

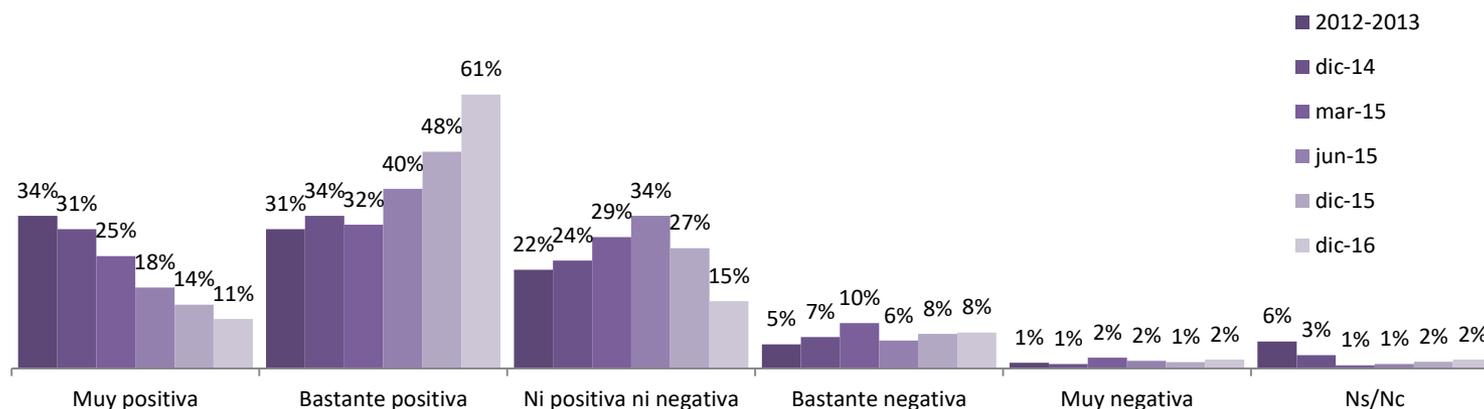


¿Cuál es su percepción sobre la seguridad, en el municipio de Calvià?

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy alta/positiva	11%	8%	16%	9%	8%	13%	4%	11%	16%	10%	14%	17%	1%	5%
Bastante alta/positiva	56%	60%	51%	60%	55%	62%	38%	63%	60%	50%	57%	53%	74%	38%
Normal/indiferente	20%	29%	20%	17%	18%	16%	35%	12%	7%	28%	16%	20%	17%	37%
Bastante baja/negativa	12%	4%	13%	13%	16%	8%	21%	14%	14%	10%	13%	10%	8%	20%
Muy baja/negativa	1%	0%	0%	0%	3%	0%	2%	0%	3%	2%	1%	0%	0%	0%
Ns/Nc	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%



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



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

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy positiva	11%	11%	16%	8%	10%	11%	5%	10%	10%	17%	15%	13%	2%	17%
Batante positiva	61%	69%	62%	55%	61%	66%	69%	63%	67%	42%	57%	61%	76%	48%
Ni positiva ni negativa	15%	15%	16%	16%	13%	10%	14%	16%	2%	27%	20%	17%	10%	20%
Bastante negativa	8%	5%	4%	14%	8%	7%	6%	9%	13%	10%	3%	8%	8%	12%
Muy negativa	2%	0%	3%	3%	3%	4%	5%	0%	3%	3%	2%	0%	0%	0%
Ns/Nc	2%	0%	0%	4%	5%	2%	2%	2%	5%	1%	3%	2%	4%	4%



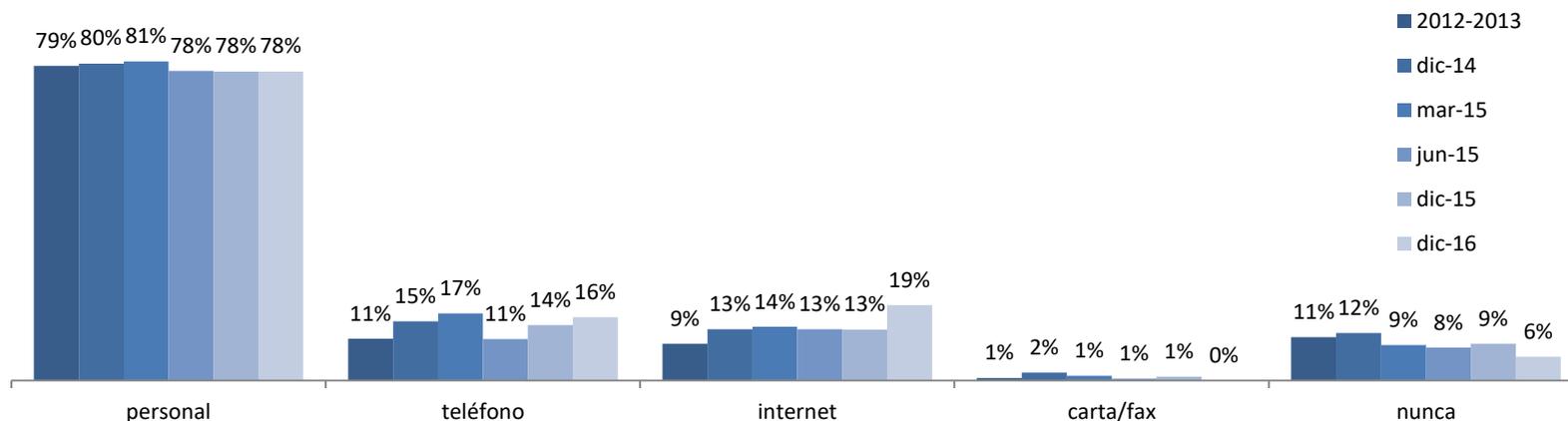
RESULTADOS

Parte III.

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



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

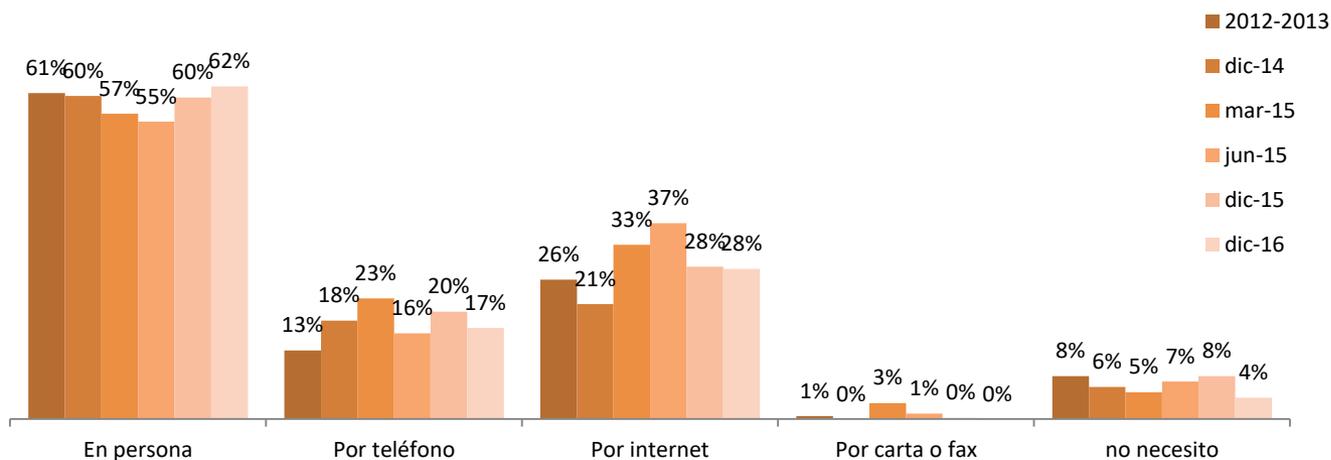


Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento? (respuesta múltiple)

%	Total	edad					zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
En persona	78%	77%	85%	74%	72%	77%	81%	66%	92%	75%	85%	70%	65%	90%	
Por teléfono	16%	14%	15%	16%	18%	11%	34%	21%	12%	19%	13%	13%	13%	9%	
Por internet	19%	26%	17%	21%	11%	26%	5%	24%	11%	16%	19%	10%	38%	11%	
Por carta o fax	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	
Ns/Nc – Nunca hago	6%	4%	1%	7%	15%	3%	3%	12%	2%	7%	10%	7%	10%	5%	



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



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

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
En persona	62%	54%	59%	65%	70%	60%	57%	46%	76%	67%	70%	69%	45%	69%
Por teléfono	17%	15%	18%	17%	17%	12%	37%	14%	7%	22%	18%	17%	13%	8%
Por internet	28%	34%	37%	25%	13%	37%	18%	38%	23%	18%	16%	23%	49%	30%
Por carta o fax	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Ns/Nc – Nunca hago	4%	4%	0%	3%	10%	2%	2%	8%	2%	7%	4%	3%	2%	3%

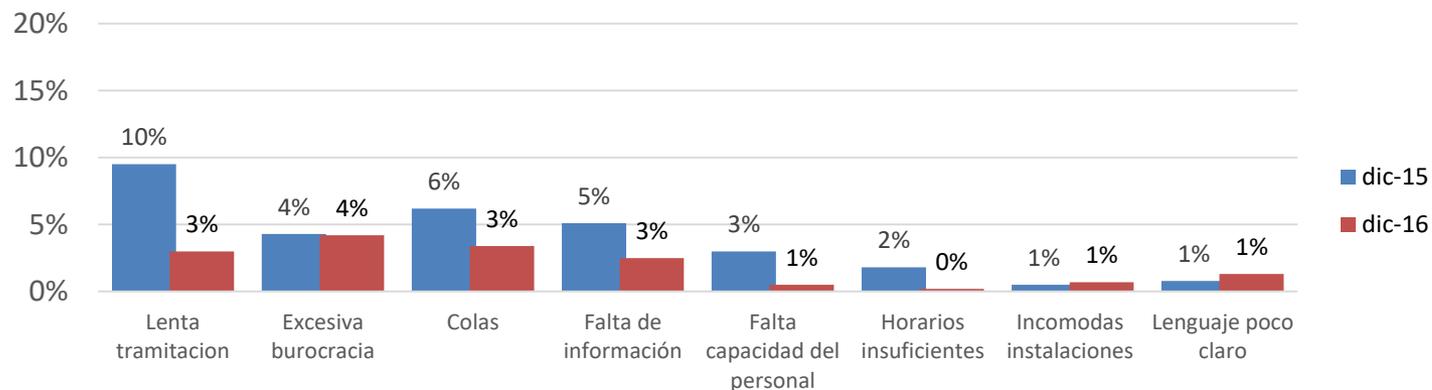


Cruce: cómo hace las gestiones / cómo les gustaría hacerlas

		Cómo hago las gestiones					
Cómo me gustaría hacerlas	% Verticales	Subtotal	presencial	Por teléfono	Por internet	Por carta o fax	Ns/Nc Nunca
	presencial	61,8%	74,1%	40,1%	30,7%	35,6%	36,4%
	Por teléfono	16,7%	11,8%	59,7%	9,7%	0,0%	6,1%
	Por internet	28,3%	25,6%	22,7%	76,9%	23,5%	1,5%
	Por carta o fax	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	40,9%	0,0%
	Ns/Nc- Nunca	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	59,1%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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

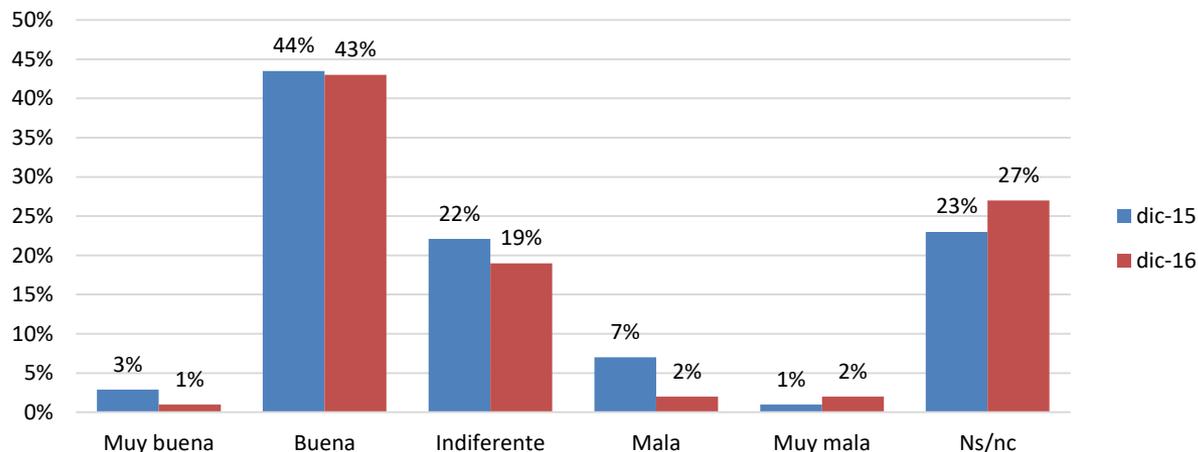


¿Qué problemas tiene cuando realiza una gestión con el Ayuntamiento? (múltiple, puede sumar mas de 100)

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Lentitud tramitación	3%	3%	4%	4%	0%	6%	1%	0%	0%	2%	2%	1%	3%	9%
Excesiva burocracia	4%	2%	8%	3%	2%	4%	3%	6%	4%	7%	1%	4%	5%	7%
Tiempo de espera, colas...	3%	7%	3%	3%	1%	7%	3%	0%	1%	1%	1%	0%	12%	0%
Falta de información	3%	7%	2%	2%	1%	3%	7%	6%	1%	1%	0%	0%	0%	2%
Falta de capacidad personal	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%
Horarios (insuf, no flexibles.)	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Incomodidad instalaciones	1%	0%	0%	2%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	3%	0%
Lenguaje poco claro	1%	0%	2%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	4%	1%	0%	2%	8%
Ns/Nc	89%	84%	88%	87%	96%	83%	88%	93%	95%	90%	96%	95%	77%	81%



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



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

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy buena	1%	2%	1%	2%	2%	0%	2%	0%	0%	3%	0%	8%	0%	0%
Buena	43%	58%	41%	40%	35%	49%	26%	33%	35%	47%	52%	41%	42%	44%
Normal (NO SE LEE)	19%	23%	23%	16%	13%	17%	35%	8%	15%	15%	21%	26%	27%	12%
Mala	8%	5%	12%	7%	6%	7%	11%	4%	16%	9%	3%	4%	5%	27%
Muy mala	2%	0%	3%	3%	1%	3%	2%	8%	0%	1%	1%	0%	2%	1%
NS/NC	27%	11%	20%	33%	44%	25%	26%	47%	34%	25%	24%	22%	24%	16%



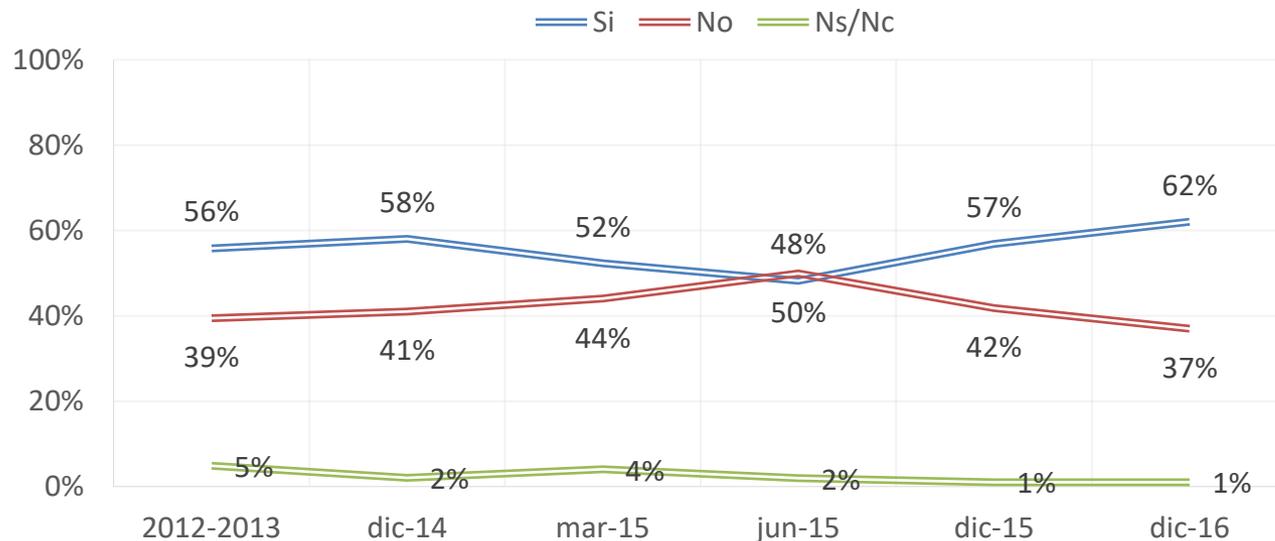
RESULTADOS

Parte IV.

Evaluación de la comunicación institucional



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

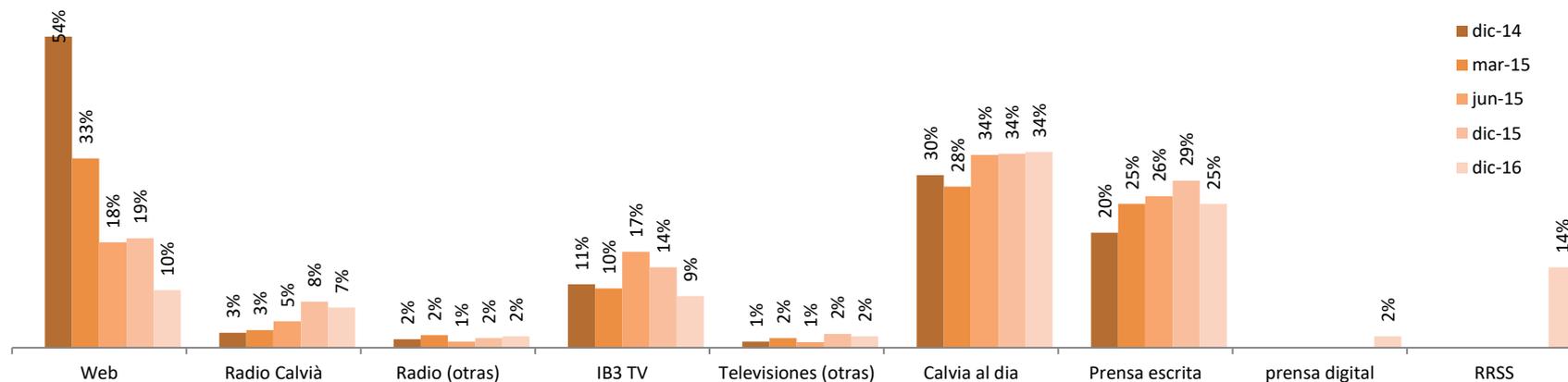


¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Si	62%	66%	61%	62%	64%	72%	46%	60%	60%	53%	66%	66%	62%	70%
No	37%	34%	40%	37%	35%	28%	54%	41%	36%	47%	33%	34%	38%	30%
Ns/Nc	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	0%



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

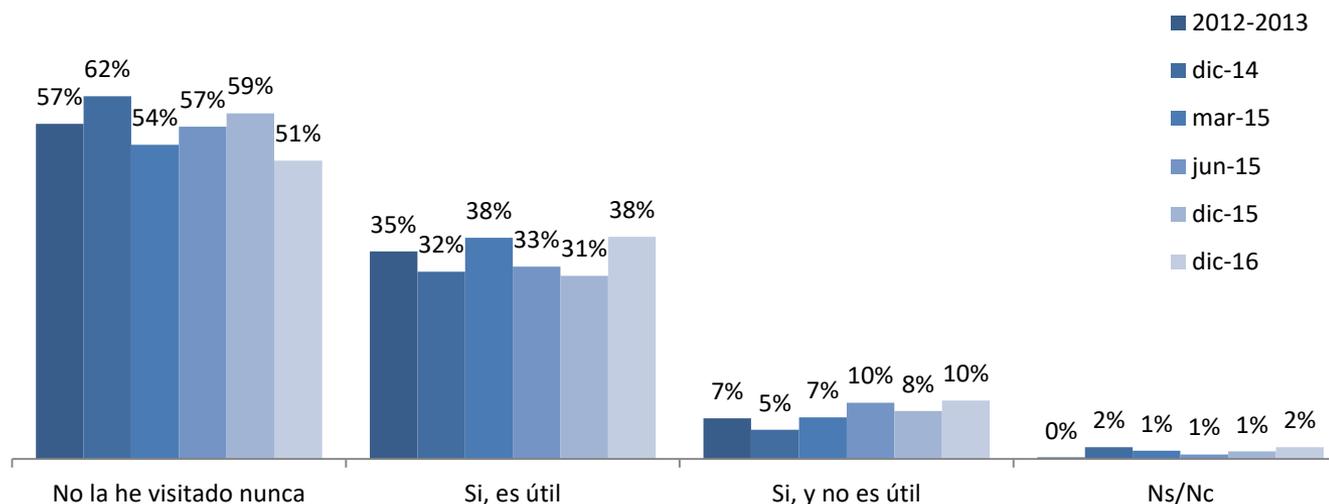


De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos se informa de asuntos del Ayto. (respuesta múltiple)

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	10%	14%	9%	13%	4%	15%	9%	3%	22%	5%	6%	10%	7%	12%
Radio Calvià	7%	8%	3%	8%	10%	9%	11%	4%	3%	7%	5%	7%	2%	5%
Radio (otras)	2%	0%	2%	4%	2%	2%	2%	2%	0%	2%	3%	0%	2%	4%
IB3 TV	9%	11%	6%	10%	12%	10%	11%	10%	15%	9%	6%	6%	2%	12%
Televisión (otras)	2%	2%	0%	3%	2%	3%	2%	0%	3%	1%	1%	0%	0%	2%
Calvià al día	34%	28%	27%	35%	49%	31%	49%	40%	31%	32%	37%	18%	31%	36%
Prensa escrita	25%	33%	19%	27%	25%	28%	19%	11%	15%	35%	24%	29%	31%	17%
Prensa digital	2%	0%	4%	2%	2%	2%	2%	3%	0%	1%	1%	0%	10%	10%
RRSS (Facebook, Twitter)	14%	25%	20%	9%	1%	14%	9%	2%	22%	5%	22%	19%	23%	23%



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

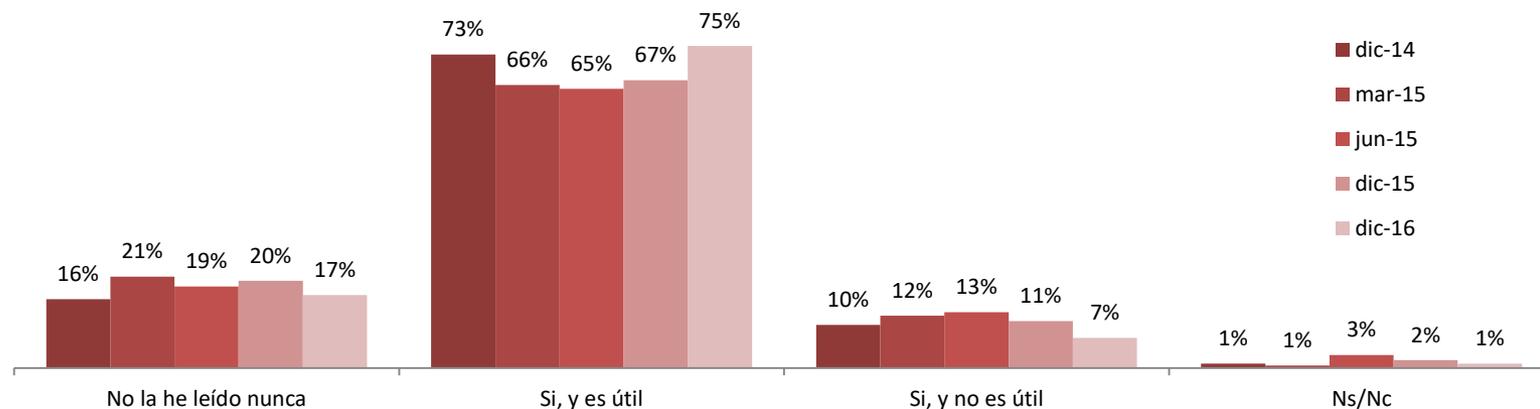


Concretamente, la web... ¿ la ha visitado alguna vez?, ¿ le parece útil ?														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he visitado nunca	51%	49%	40%	50%	73%	48%	65%	55%	44%	60%	62%	39%	14%	55%
Si visitado, y me gusta	38%	35%	48%	38%	22%	45%	21%	36%	41%	28%	30%	55%	56%	29%
Si visitado, no me gusta	10%	16%	11%	8%	4%	7%	13%	9%	13%	7%	8%	5%	24%	16%
Ns/Nc	2%	0%	1%	4%	1%	1%	2%	0%	3%	5%	0%	0%	5%	0%

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



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



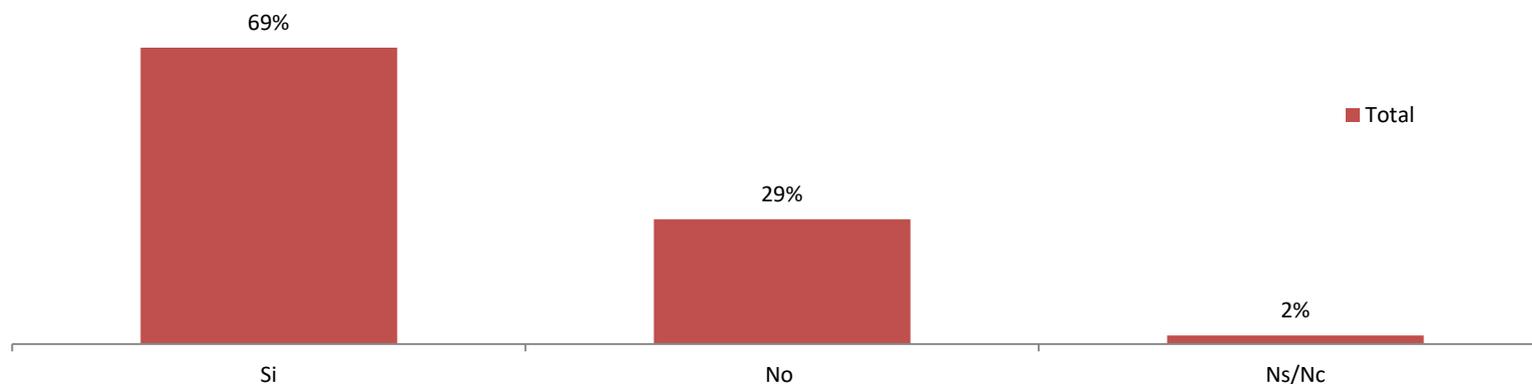
Y la revista Calvià al Día, ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he leído nunca	17%	28%	20%	11%	10%	19%	3%	38%	20%	11%	4%	20%	21%	28%
Si leído, y me gusta	75%	69%	73%	77%	80%	72%	92%	47%	71%	78%	94%	77%	69%	61%
Si leído, y no me gusta	7%	0%	7%	11%	10%	9%	5%	13%	8%	6%	3%	3%	10%	11%
Ns/Nc	1%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	2%	5%	0%	0%	0%	0%

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



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

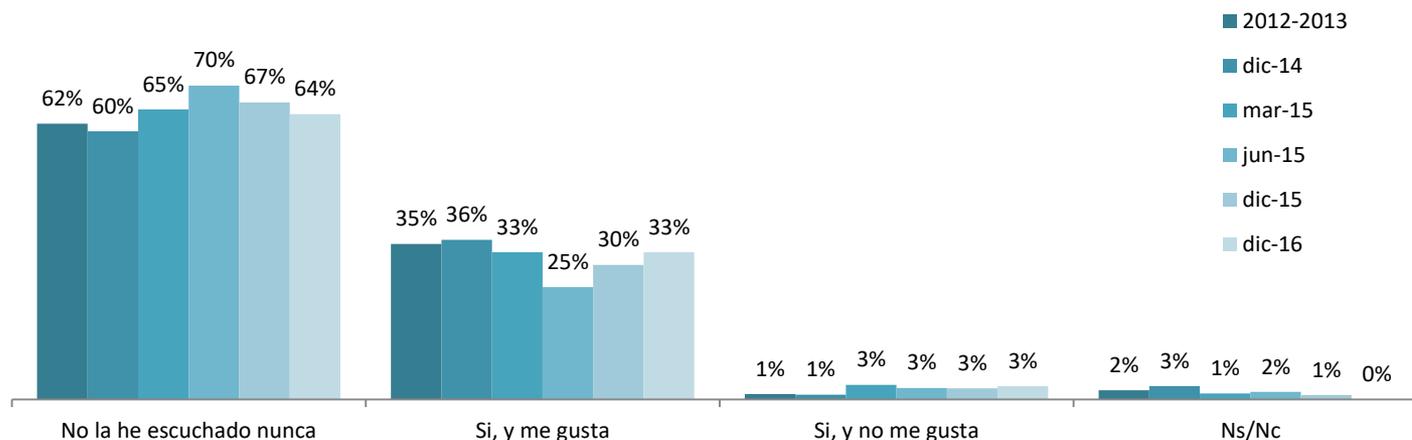


Y la revista Calvià al Día, ¿ la recibe en su casa ?

%	Total	edad					zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Si	69%	53%	66%	74%	83%	72%	65%	56%	59%	71%	89%	70%	49%	76%	
No	29%	42%	33%	26%	16%	28%	35%	44%	41%	25%	9%	26%	49%	20%	
Ns/Nc	2%	5%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	5%	2%	4%	2%	4%	



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



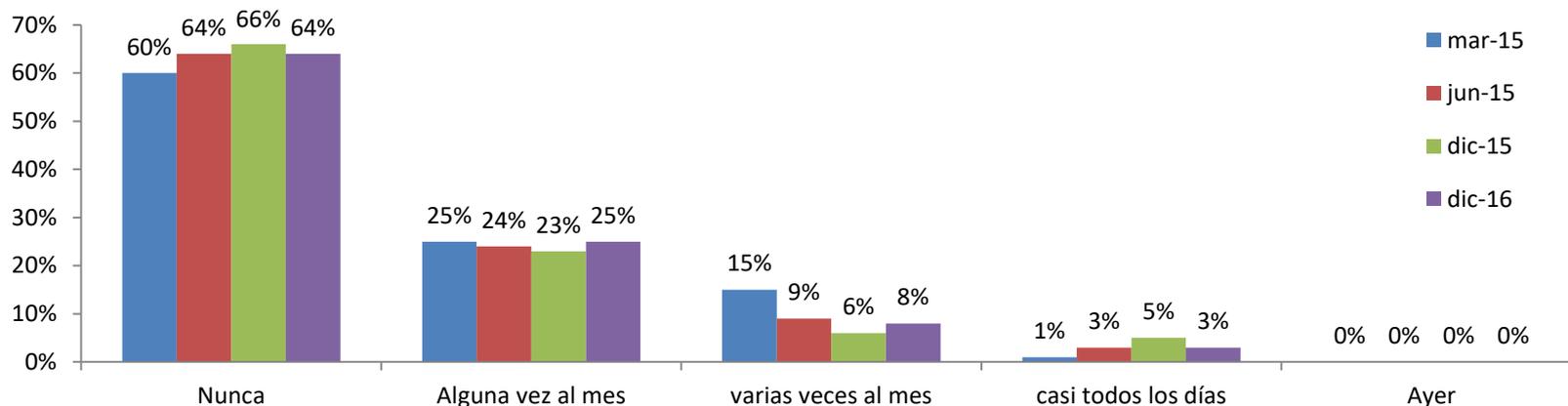
Y radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he escuchado nunca	64%	60%	70%	63%	61%	55%	59%	85%	59%	56%	64%	79%	83%	65%
Si escuchado, y me gusta	33%	40%	25%	34%	36%	42%	38%	12%	34%	44%	31%	18%	17%	19%
Si escuchado, y no me gusta	3%	0%	6%	3%	3%	3%	3%	2%	5%	0%	4%	3%	0%	17%
Ns/Nc	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%

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



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

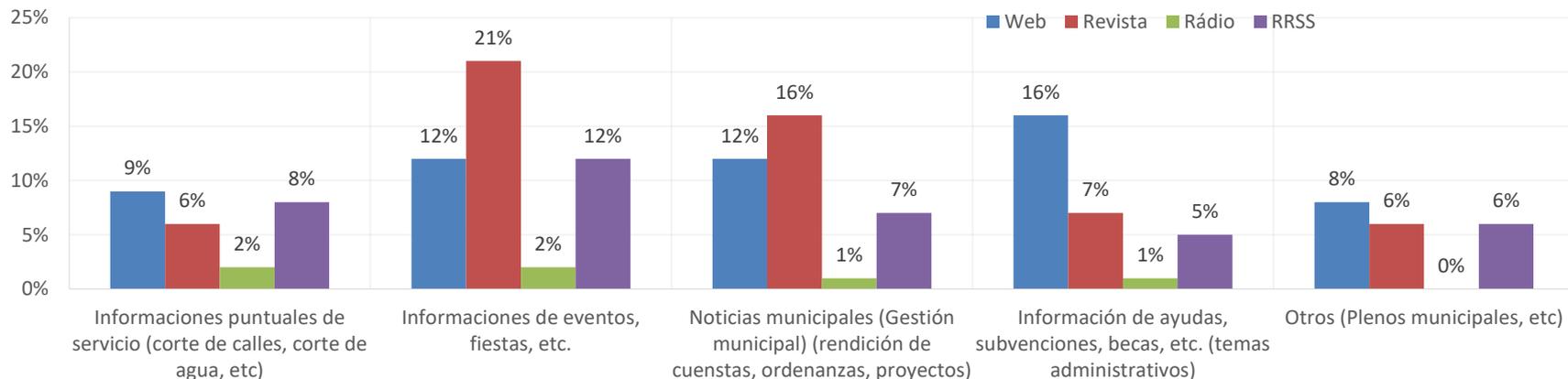


Y radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Nunca	64%	64%	63%	70%	62%	55%	65%	85%	58%	56%	63%	79%	83%	65%
Alguna vez al mes	25%	25%	26%	24%	26%	26%	27%	5%	37%	33%	27%	18%	11%	30%
varias veces al mes	8%	8%	11%	4%	8%	14%	7%	6%	6%	10%	5%	2%	6%	5%
casi todos los días	3%	3%	0%	2%	4%	5%	1%	3%	0%	1%	4%	2%	0%	0%
Ayer	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%



De las siguientes noticias que suele generar el ayuntamiento, dígame si se informa de ellas.. Y por qué canal



	Informaciones puntuales de servicio (corte de calles, corte de agua, etc)	Informaciones de eventos, fiestas, etc.	Noticias municipales (Gestión municipal) (rendición de cuentas, ordenanzas, proyectos)	Información de ayudas, subvenciones, becas, etc. (temas administrativos)	Otros (Plenos municipales, etc)
Web	9%	12%	12%	16%	8%
Revista	6%	21%	16%	7%	6%
Rádio	2%	2%	1%	1%	0%
RRSS	8%	12%	7%	5%	6%
NS/NC	75%	54%	64%	71%	80%



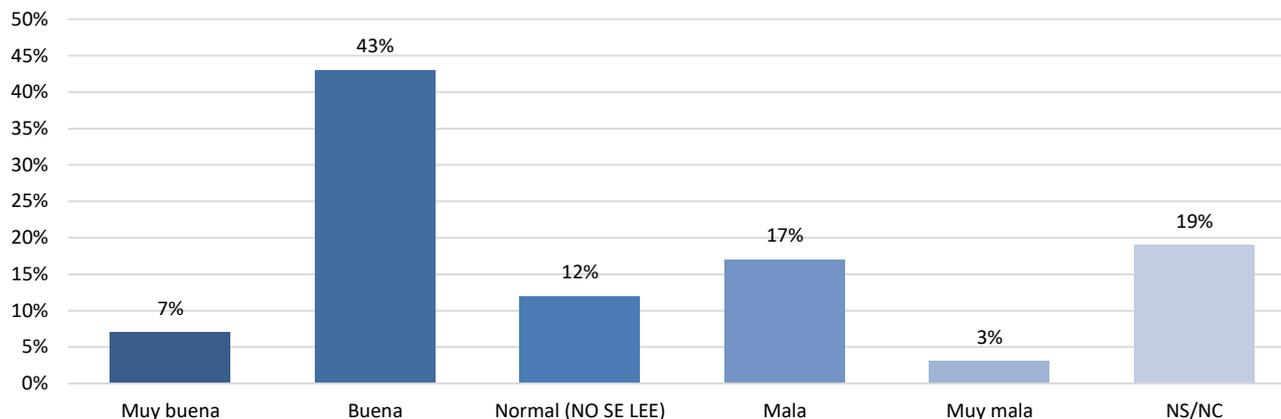
RESULTADOS

Parte V.

Servicios Municipales específicos



¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas este verano 2016?

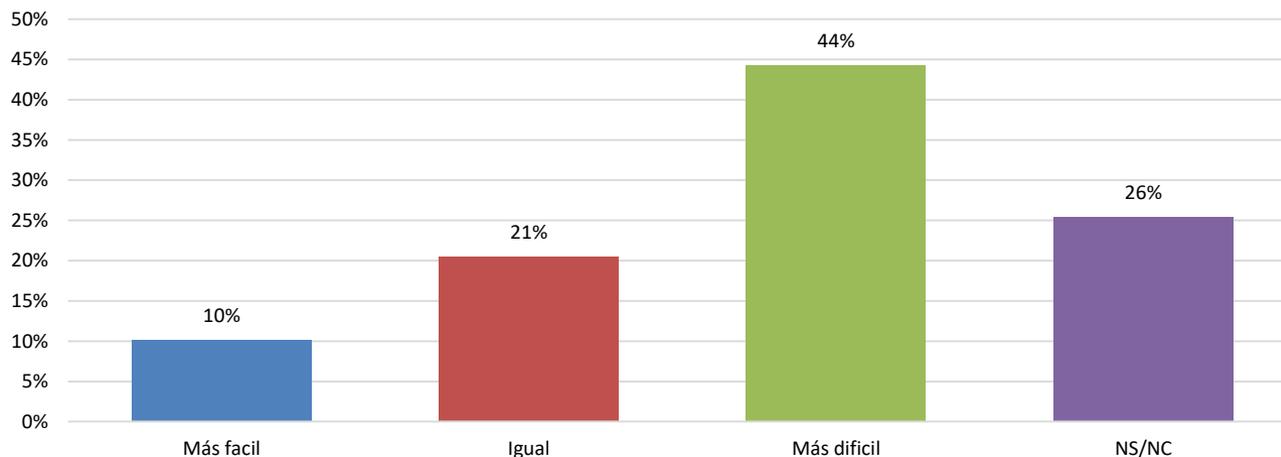


¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas éste verano 2016?

%	Total	edad					zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Muy buena	7%	9%	8%	5%	4%	6%	5%	1%	3%	9%	11%	6%	10%	5%	
Buena	43%	58%	42%	40%	37%	52%	23%	42%	46%	41%	44%	27%	48%	58%	
Normal (NO SE LEE)	12%	13%	13%	12%	11%	14%	15%	9%	20%	10%	9%	13%	9%	12%	
Mala	17%	15%	19%	18%	13%	13%	29%	6%	24%	12%	13%	36%	10%	18%	
Muy mala	3%	0%	3%	2%	6%	2%	2%	6%	0%	6%	1%	1%	2%	0%	
NS/NC	19%	6%	16%	24%	31%	14%	25%	36%	7%	23%	22%	17%	21%	7%	



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



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

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

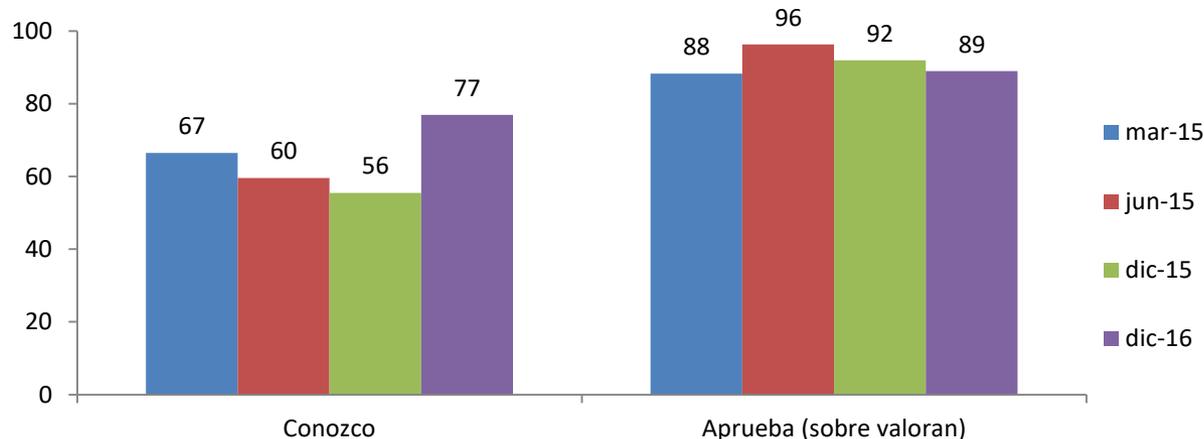


RESULTADOS

Parte VI. Servicios Municipales generales Conocimiento y valoración



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



Nota para interpretar esta serie de ítems:

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

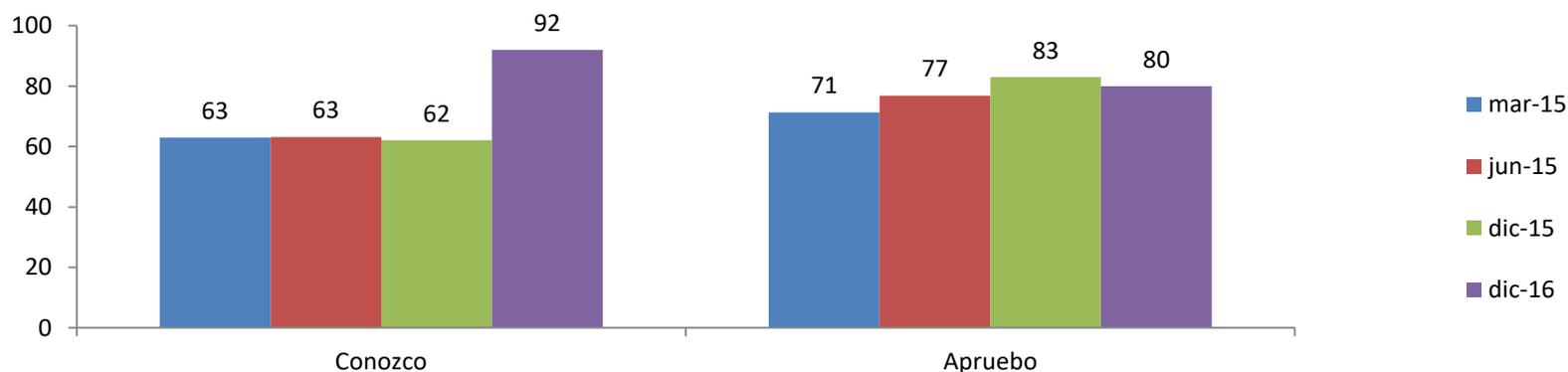
Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	77%	76%	83%	78%	66%	81%	73%	67%	81%	67%	78%	83%	80%	84%
No conozco	24%	30%	17%	22%	34%	19%	34%	33%	19%	34%	26%	17%	20%	17%
Apruebo	63%	63%	70%	64%	54%	70%	53%	53%	71%	56%	66%	75%	64%	50%
Suspendo	8%	7%	8%	8%	6%	7%	6%	9%	4%	5%	6%	2%	13%	29%
Indice de satisfacción	89%	90%	89%	88%	91%	91%	90%	85%	95%	92%	91%	97%	83%	63%



Estado de playas y litoral

(En encuestas anteriores se preguntaba por el mantenimiento)

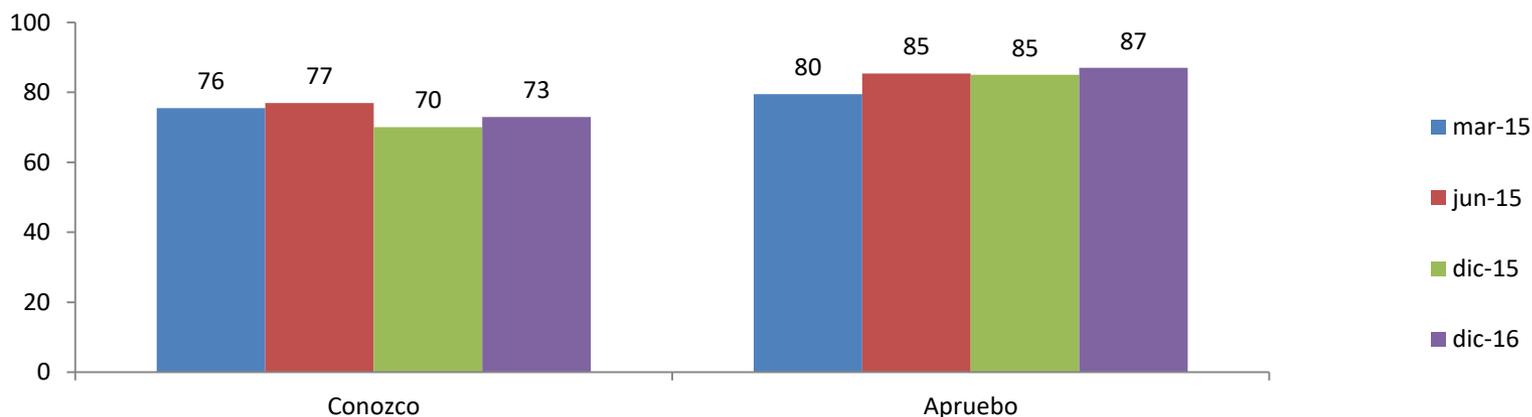


Estado de playas y litoral (antes mantenimiento)

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	92%	93%	90%	93%	93%	97%	85%	89%	84%	95%	90%	96%	86%	99%
No conozco	7%	3%	9%	7%	7%	4%	15%	4%	16%	5%	8%	4%	14%	1%
Apruebo	73%	87%	61%	75%	76%	69%	65%	64%	68%	80%	83%	86%	62%	78%
Suspendo	18%	8%	30%	14%	10%	26%	18%	25%	9%	15%	7%	9%	19%	16%
Indice de satisfacción	80%	92%	67%	84%	89%	73%	78%	72%	88%	84%	92%	90%	76%	83%



Servicio y conservación de instalaciones culturales
(En encuestas anteriores se preguntaba también por bibliotecas)

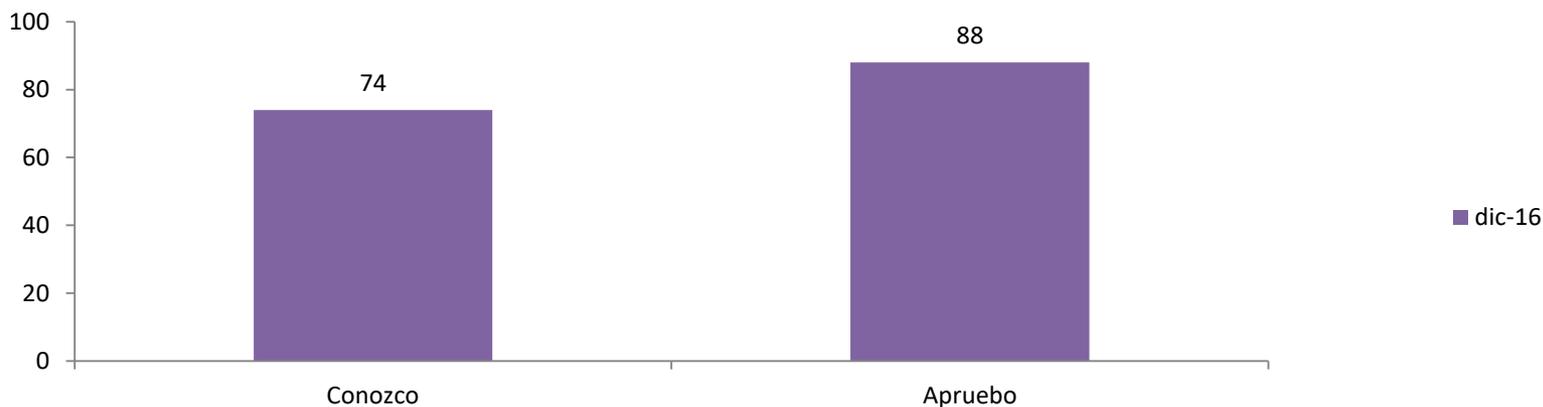


Servicio y conservación de instalaciones culturales

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	73%	73%	75%	78%	62%	75%	69%	64%	84%	69%	73%	80%	68%	75%
No conozco	27%	27%	25%	22%	38%	25%	31%	37%	17%	31%	27%	20%	32%	25%
Apruebo	54%	62%	53%	58%	44%	60%	44%	53%	57%	50%	56%	58%	48%	56%
Suspendo	8%	9%	10%	9%	3%	8%	16%	3%	14%	8%	6%	10%	5%	5%
Indice de satisfacción	87%	87%	84%	87%	93%	88%	74%	94%	80%	86%	91%	85%	91%	92%



Servicio de bibliotecas (actividades y ofertas)

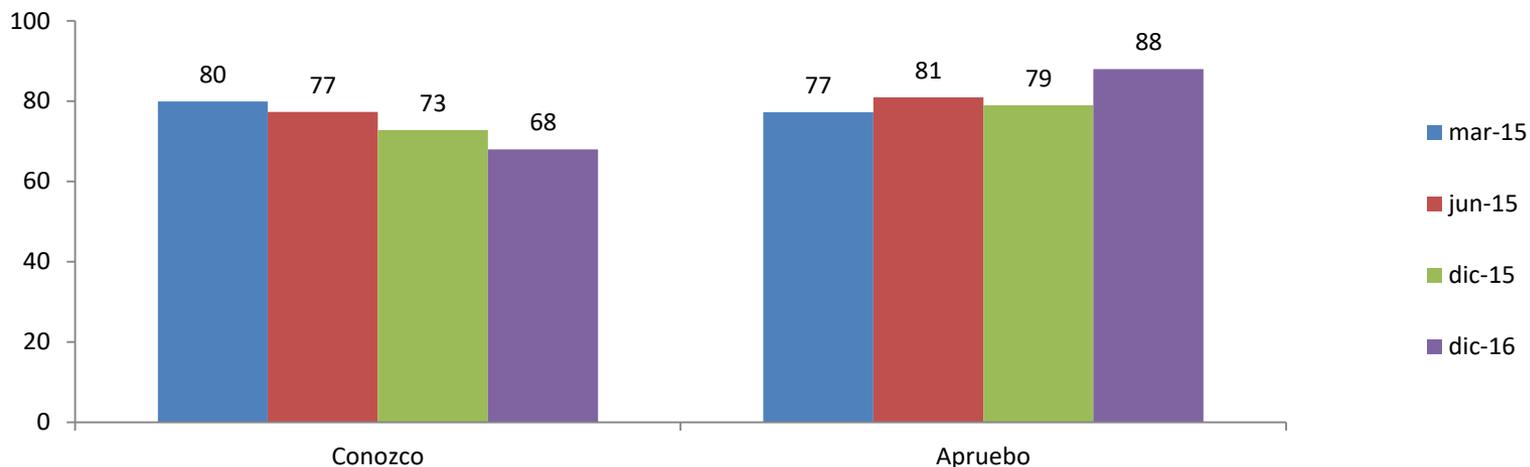


Servicio y conservación de instalaciones culturales

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	74%	92%	77%	70%	60%	73%	80%	73%	75%	67%	74%	80%	89%	64%
No conozco	26%	8%	23%	30%	41%	27%	20%	29%	25%	33%	26%	20%	11%	36%
Apruebo	55%	71%	58%	52%	41%	60%	57%	62%	47%	46%	58%	57%	63%	34%
Suspendo	7%	13%	7%	6%	4%	6%	13%	4%	14%	11%	2%	2%	12%	6%
Indice de satisfacción	88%	85%	89%	89%	92%	91%	82%	93%	77%	81%	97%	97%	85%	85%



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



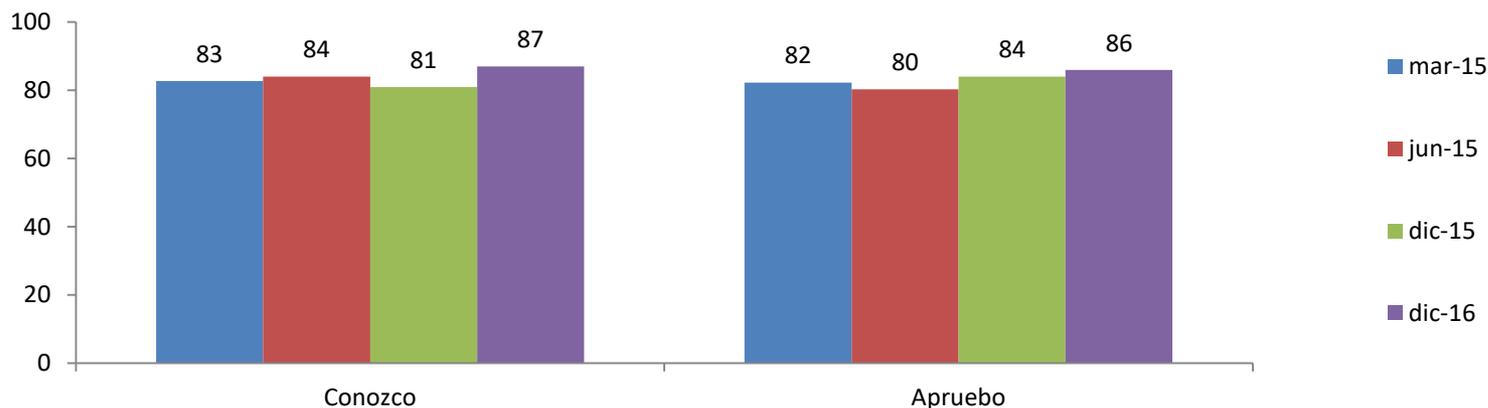
Servicio de trabajo y empleo del Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC)

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	68%	78%	79%	66%	43%	70%	85%	40%	67%	71%	77%	71%	44%	65%
No conozco	32%	22%	21%	35%	57%	30%	16%	60%	33%	30%	23%	29%	56%	35%
Apruebo	51%	67%	61%	46%	25%	54%	54%	33%	42%	54%	63%	59%	28%	52%
Suspendo	7%	11%	9%	7%	1%	5%	22%	0%	7%	11%	7%	3%	3%	4%
Indice de satisfacción	88%	86%	88%	87%	98%	92%	71%	100%	86%	83%	90%	95%	89%	93%



Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas

(En encuestas anteriores se preguntaba por actividades y oferta deportiva)

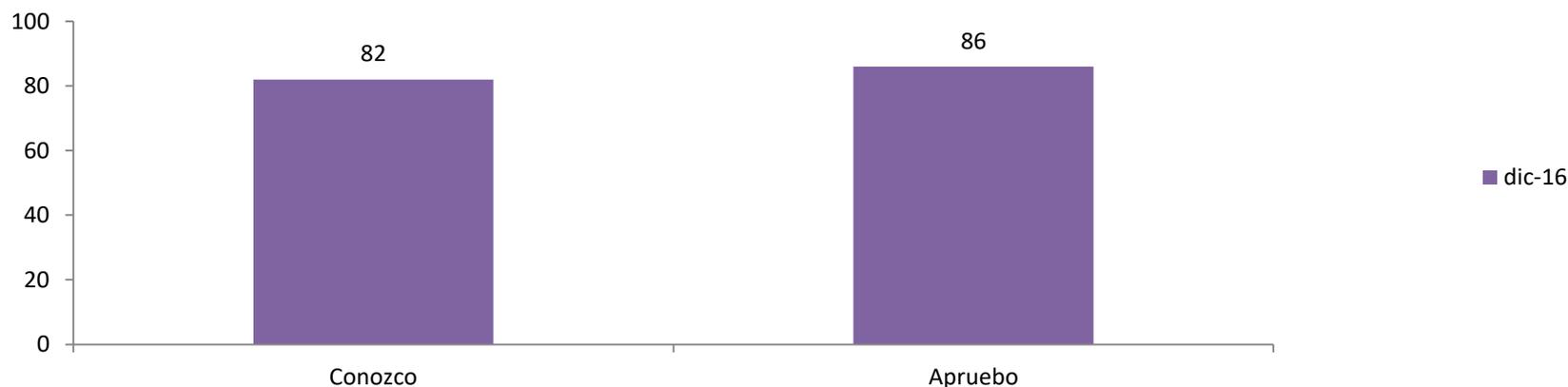


Servicio y conservación de instalaciones deportivas

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	87%	98%	93%	84%	71%	90%	94%	74%	85%	82%	92%	88%	89%	83%
No conozco	13%	2%	7%	16%	29%	10%	6%	26%	15%	18%	8%	12%	12%	17%
Apruebo	68%	89%	67%	67%	51%	73%	85%	54%	64%	65%	71%	55%	68%	58%
Suspendo	12%	9%	19%	9%	4%	10%	3%	13%	16%	6%	9%	29%	15%	15%
Indice de satisfacción	86%	91%	78%	88%	93%	88%	96%	81%	80%	91%	89%	66%	82%	80%



Actividades y ofertas Deportivas

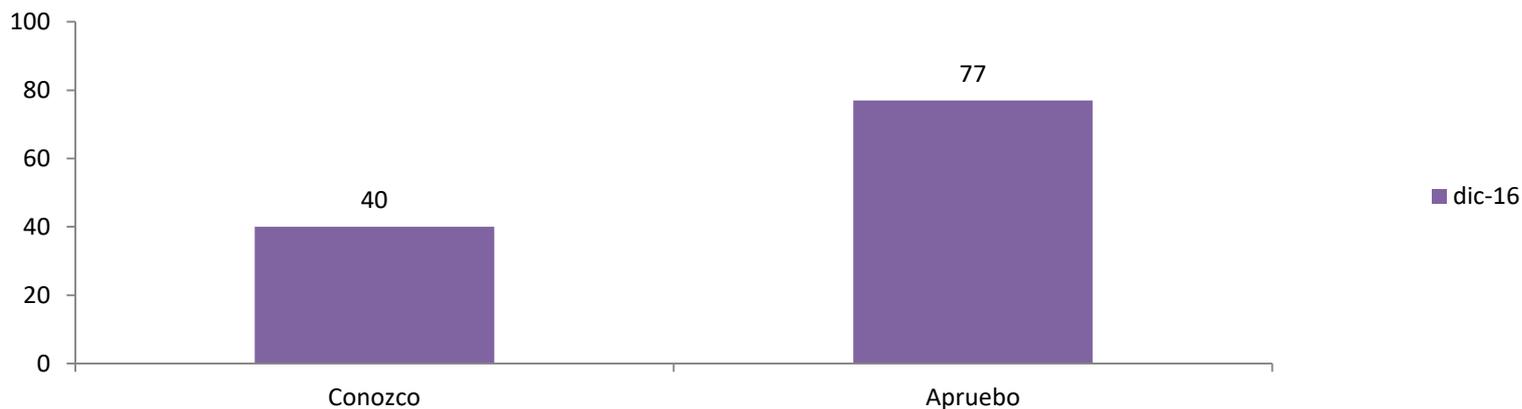


Actividades y ofertas Deportivas

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	82%	91%	92%	79%	58%	87%	88%	68%	80%	73%	88%	80%	78%	84%
No conozco	19%	9%	8%	21%	42%	13%	12%	32%	20%	27%	12%	20%	22%	16%
Apruebo	64%	84%	67%	61%	42%	71%	73%	51%	63%	57%	70%	50%	64%	58%
Suspendo	10%	4%	18%	11%	2%	11%	5%	12%	12%	4%	6%	23%	10%	15%
Indice de satisfacción	86%	96%	79%	85%	96%	86%	94%	81%	84%	93%	92%	68%	86%	80%



Actuaciones sobre el colectivo de jóvenes

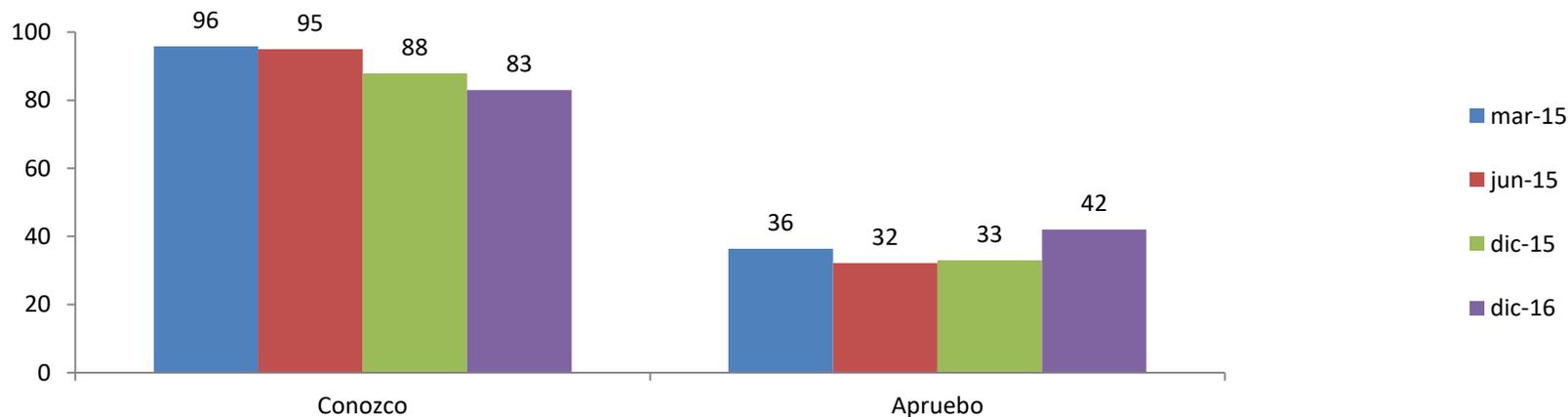


Actividades y ofertas Deportivas

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	40%	70%	41%	34%	18%	43%	43%	44%	37%	35%	38%	48%	25%	34%
No conozco	60%	30%	58%	67%	82%	57%	58%	57%	63%	63%	63%	53%	75%	66%
Apruebo	29%	57%	28%	23%	15%	34%	30%	28%	23%	28%	32%	27%	18%	28%
Suspendo	9%	14%	11%	8%	1%	7%	14%	12%	13%	7%	2%	20%	5%	6%
Indice de satisfacción	77%	80%	72%	73%	97%	84%	68%	70%	64%	80%	94%	58%	79%	82%



Transporte Público



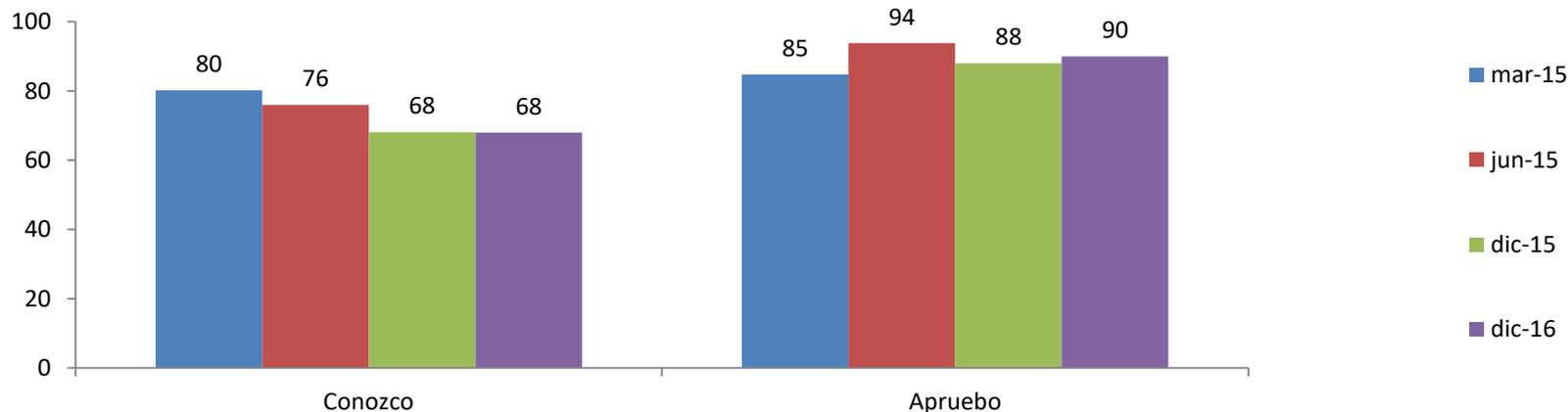
Actividades y ofertas Deportivas

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	83%	98%	79%	80%	82%	80%	81%	75%	90%	88%	82%	89%	91%	81%
No conozco	16%	2%	20%	19%	18%	20%	19%	25%	10%	9%	18%	11%	9%	19%
Apruebo	31%	53%	27%	20%	36%	31%	19%	28%	19%	41%	28%	51%	32%	31%
Suspendo	44%	37%	43%	55%	36%	41%	51%	41%	64%	43%	40%	28%	56%	45%
Indice de satisfacción	42%	59%	39%	27%	50%	43%	27%	41%	23%	49%	41%	64%	36%	41%



Escoletes municipales

(antes se preguntaba por escoletes y escuelas municipales)

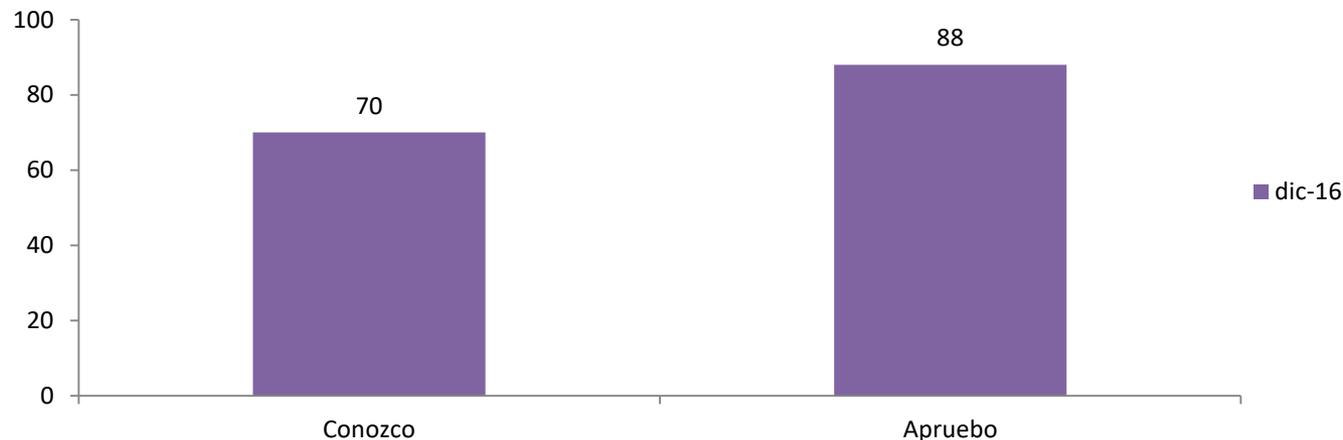


Actividades y ofertas Deportivas

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	68%	79%	73%	67%	50%	68%	66%	48%	69%	71%	75%	72%	70%	63%
No conozco	32%	21%	27%	34%	51%	32%	34%	52%	31%	29%	25%	28%	30%	37%
Apruebo	51%	70%	61%	43%	30%	56%	46%	31%	60%	49%	59%	60%	46%	44%
Suspendo	5%	7%	6%	5%	3%	5%	10%	8%	0%	7%	4%	5%	7%	0%
Indice de satisfacción	90%	91%	91%	90%	91%	92%	82%	80%	100%	87%	94%	93%	88%	100%



mantenimiento de centros escolares públicos

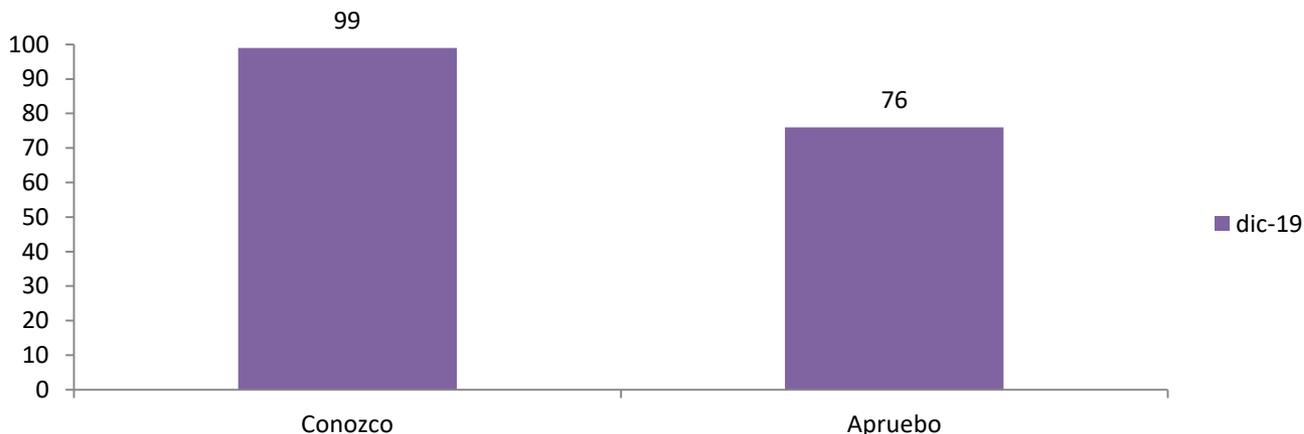


mantenimiento de centros escolares públicos

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	70%	82%	79%	67%	50%	68%	63%	46%	77%	76%	82%	77%	74%	69%
No conozco	30%	18%	21%	33%	50%	32%	38%	54%	23%	24%	18%	23%	26%	31%
Apruebo	53%	80%	61%	43%	30%	54%	51%	32%	59%	50%	69%	67%	47%	34%
Suspendo	7%	0%	14%	7%	4%	8%	3%	5%	9%	12%	4%	1%	9%	17%
Indice de satisfacción	88%	100%	82%	86%	89%	87%	94%	86%	86%	81%	94%	99%	83%	67%



Limpeza viaria de su zona

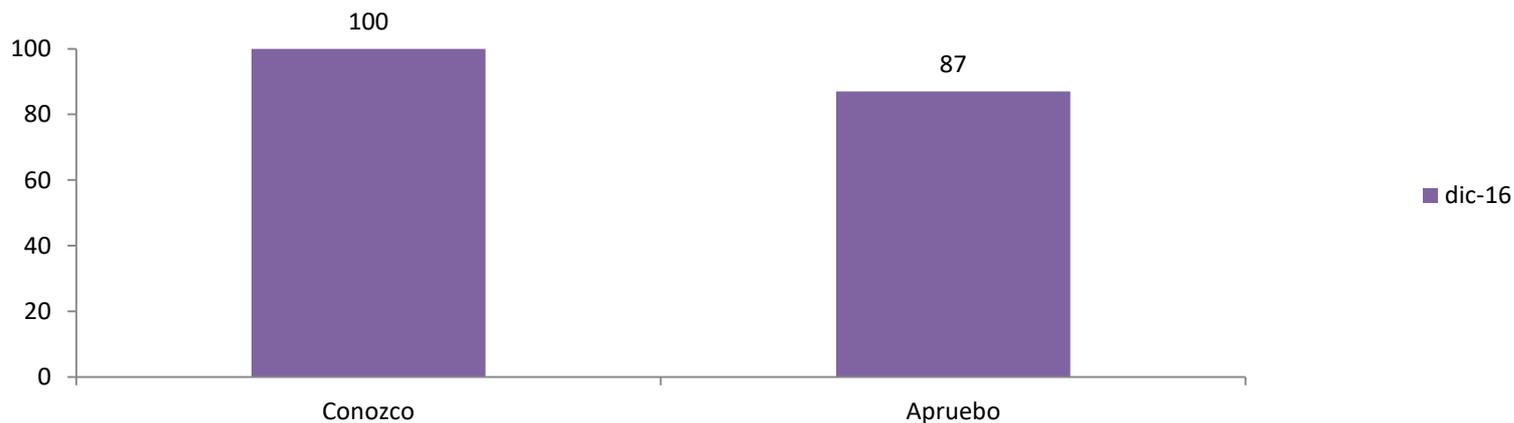


Limpeza viaria en su zona

%	Total	edad					zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Conozco	99%	96%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
No conozco	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Apruebo	76%	86%	68%	73%	83%	78%	46%	84%	86%	73%	80%	93%	83%	58%	
Suspendo	25%	14%	32%	28%	17%	23%	54%	17%	14%	27%	20%	8%	17%	42%	
Indice de satisfacción	76%	86%	68%	72%	83%	78%	46%	83%	86%	73%	80%	93%	83%	58%	



Recogida de basuras

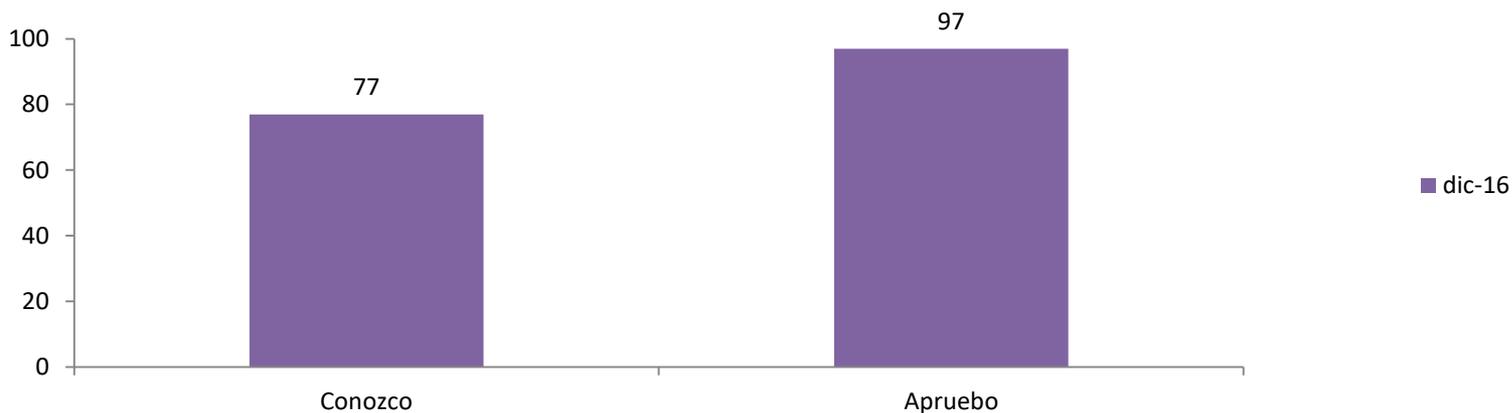


Recogida de basuras

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%
No conozco	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Apruebo	87%	93%	82%	87%	90%	91%	79%	90%	98%	89%	87%	94%	77%	62%
Suspendo	13%	7%	18%	12%	10%	9%	21%	10%	2%	11%	12%	6%	21%	38%
Indice de satisfacción	87%	93%	82%	88%	90%	91%	79%	90%	98%	89%	88%	94%	78%	62%



Servicio de Deixallería

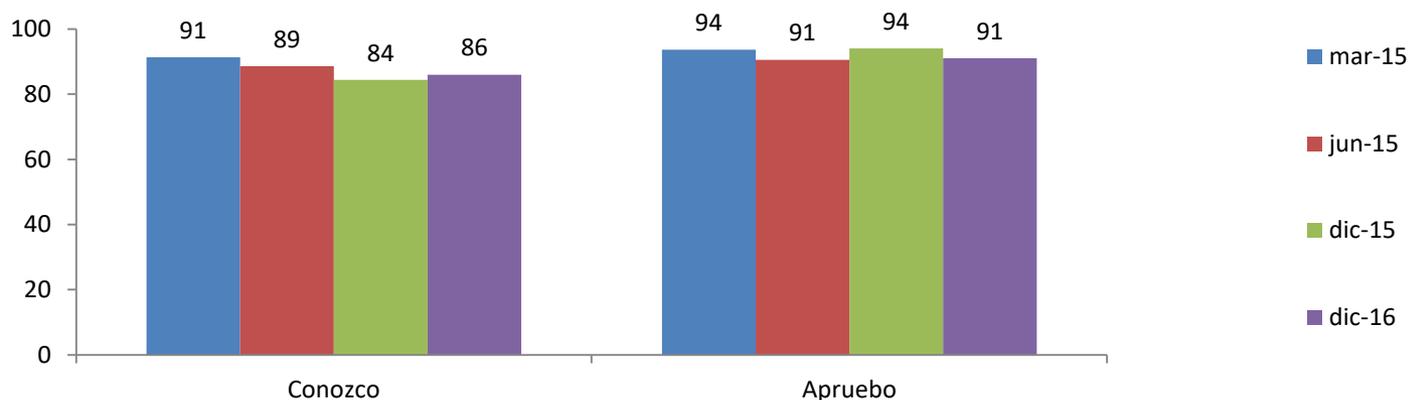


Deixallería

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	77%	60%	87%	83%	62%	85%	82%	67%	84%	64%	79%	77%	69%	69%
No conozco	23%	40%	13%	17%	38%	16%	18%	34%	16%	36%	21%	23%	31%	31%
Apruebo	70%	58%	79%	74%	56%	78%	75%	64%	83%	53%	66%	70%	65%	64%
Suspendo	2%	2%	1%	3%	2%	3%	1%	3%	1%	2%	1%	0%	1%	2%
Indice de satisfacción	97%	97%	99%	97%	97%	97%	99%	95%	99%	96%	99%	100%	98%	97%



Mercados municipales y ferias

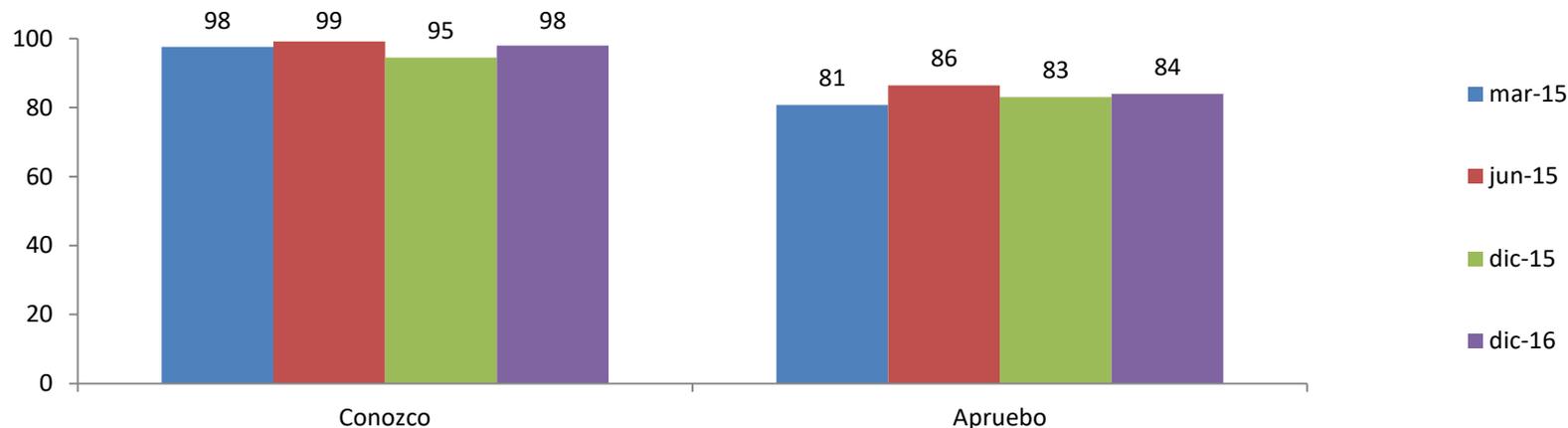


Mercados municipales y ferias

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	86%	80%	96%	83%	81%	95%	71%	67%	97%	77%	93%	98%	82%	86%
No conozco	14%	20%	5%	17%	19%	5%	29%	33%	3%	23%	8%	2%	18%	15%
Apruebo	74%	75%	83%	68%	69%	86%	56%	50%	81%	61%	85%	90%	70%	75%
Suspendo	7%	2%	7%	9%	10%	8%	14%	3%	16%	9%	1%	7%	5%	0%
Indice de satisfacción	91%	98%	92%	89%	87%	92%	80%	95%	84%	87%	98%	93%	93%	100%



Policía Local

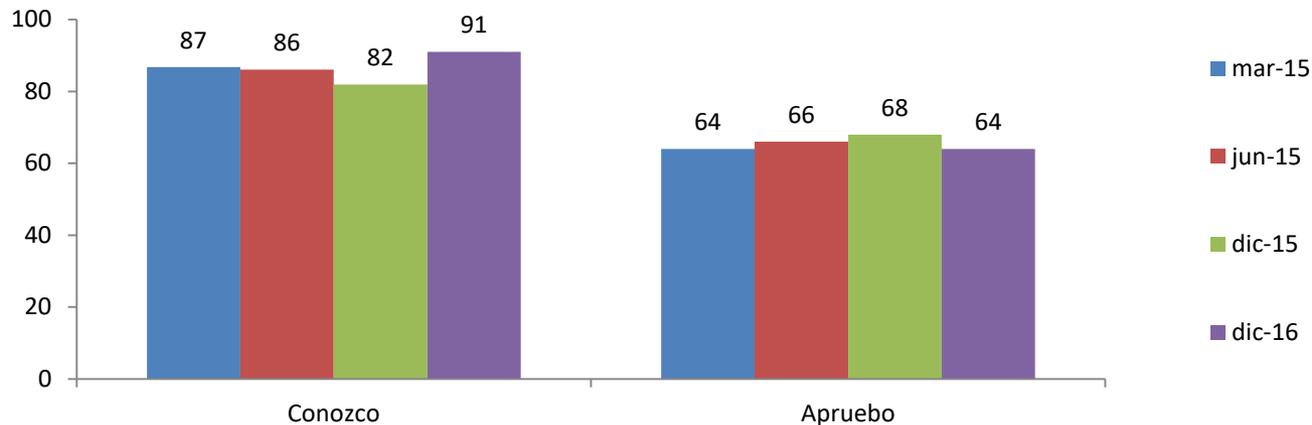


Policía Local

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	98%	98%	100%	98%	95%	99%	95%	99%	99%	98%	100%	100%	97%	94%
No conozco	2%	2%	0%	2%	5%	1%	5%	2%	1%	2%	0%	0%	3%	7%
Apruebo	79%	83%	83%	76%	72%	85%	62%	83%	89%	77%	79%	80%	83%	55%
Suspendo	15%	15%	14%	17%	16%	9%	29%	12%	8%	18%	15%	17%	14%	30%
Indice de satisfacción	84%	85%	86%	82%	82%	91%	68%	88%	92%	81%	84%	82%	86%	65%



Gestión de Impuestos Municipales



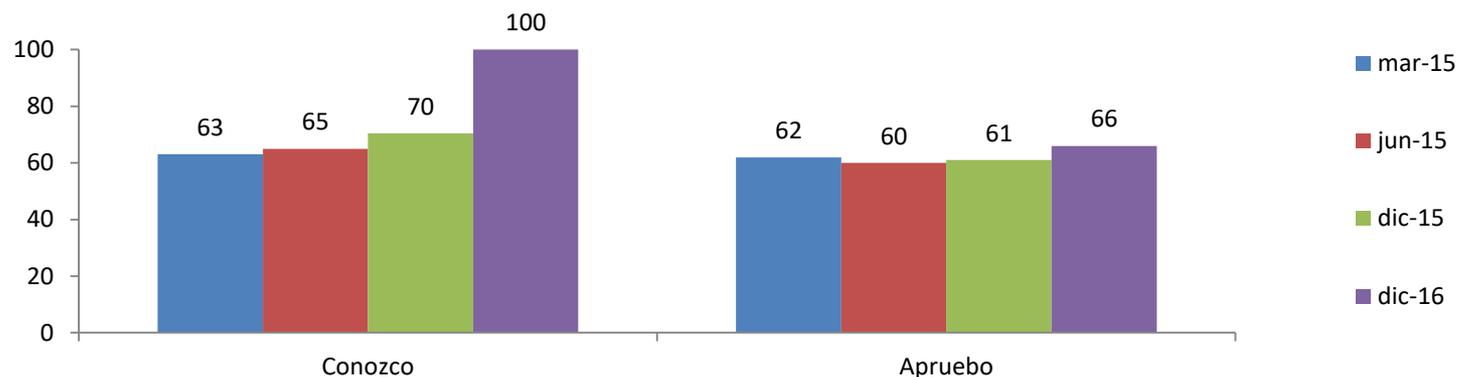
Gestión de impuestos municipales

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	91%	78%	97%	95%	88%	96%	83%	83%	90%	91%	95%	90%	92%	92%
No conozco	9%	22%	3%	5%	11%	4%	16%	17%	10%	9%	5%	9%	9%	8%
Apruebo	58%	66%	58%	57%	52%	67%	61%	52%	45%	63%	45%	67%	46%	50%
Suspendo	32%	12%	37%	36%	36%	29%	22%	30%	42%	28%	44%	24%	44%	42%
Indice de satisfacción	64%	85%	61%	61%	59%	70%	74%	63%	51%	69%	50%	74%	51%	54%



Mantenimiento de calles, aceras, parques y jardines

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



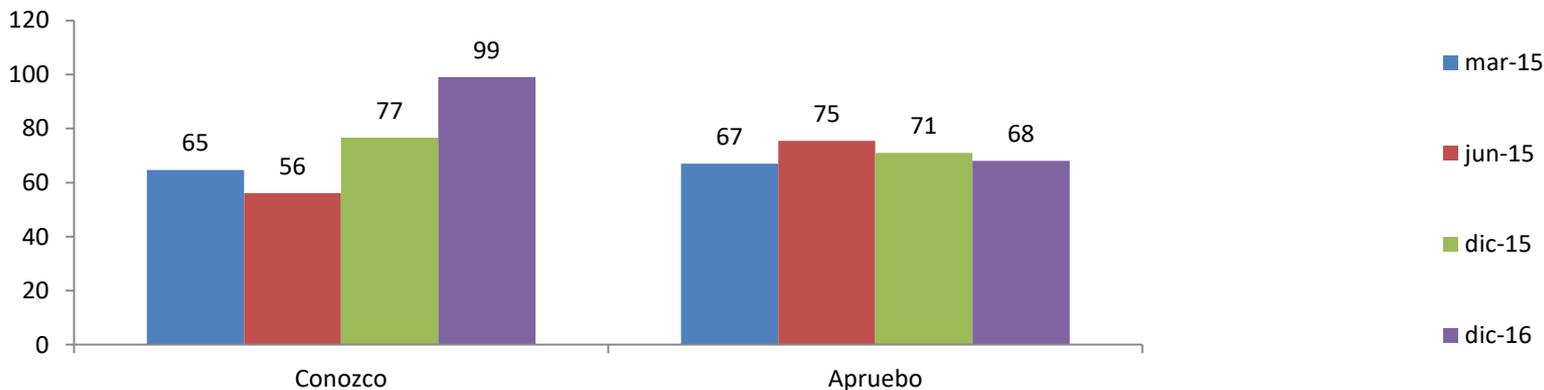
Mantenimiento de calles, aceras, parques y jardines

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%
No conozco	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Apruebo	66%	72%	63%	61%	73%	63%	53%	64%	54%	75%	71%	75%	70%	66%
Suspendo	34%	25%	37%	39%	28%	34%	47%	37%	46%	25%	29%	24%	30%	34%
Indice de satisfacción	66%	75%	63%	61%	73%	65%	53%	64%	54%	75%	71%	75%	70%	66%



Iluminación pública

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

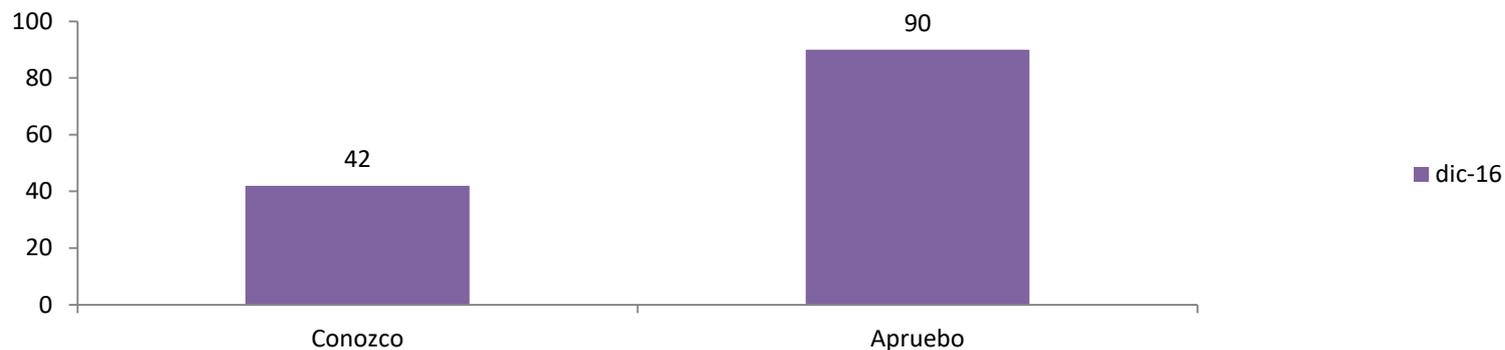


Iluminación pública (antes alumbrado público)

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	99%	97%	100%	99%	100%	100%	99%	98%	100%	99%	100%	100%	91%	100%
No conozco	1%	3%	0%	2%	0%	0%	1%	2%	0%	2%	0%	0%	9%	0%
Apruebo	67%	77%	57%	65%	79%	64%	61%	63%	73%	71%	71%	68%	73%	66%
Suspendo	31%	18%	43%	32%	21%	35%	38%	35%	27%	28%	29%	28%	16%	34%
Indice de satisfacción	68%	81%	57%	67%	79%	65%	61%	64%	73%	72%	71%	71%	82%	66%



Actuaciones sobre el colectivo de mayores (3ª edad)

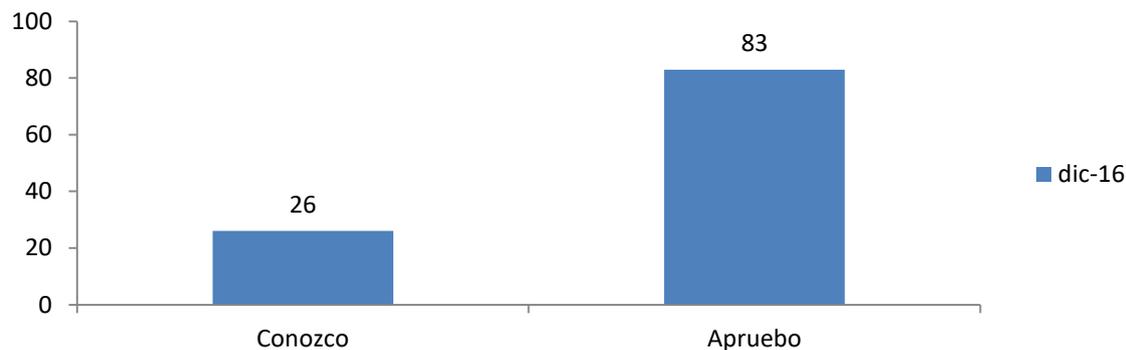


Actuaciones sobre el colectivo de mayores (3ª edad)

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	42%	34%	39%	45%	50%	45%	32%	22%	61%	38%	44%	63%	19%	61%
No conozco	58%	66%	61%	55%	50%	55%	68%	78%	39%	62%	56%	38%	80%	39%
Apruebo	34%	32%	29%	37%	42%	34%	28%	19%	57%	29%	37%	59%	12%	43%
Suspendo	4%	2%	4%	4%	5%	5%	1%	0%	4%	5%	4%	5%	5%	8%
Indice de satisfacción	90%	95%	88%	90%	90%	88%	97%	100%	94%	86%	90%	92%	70%	85%



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



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

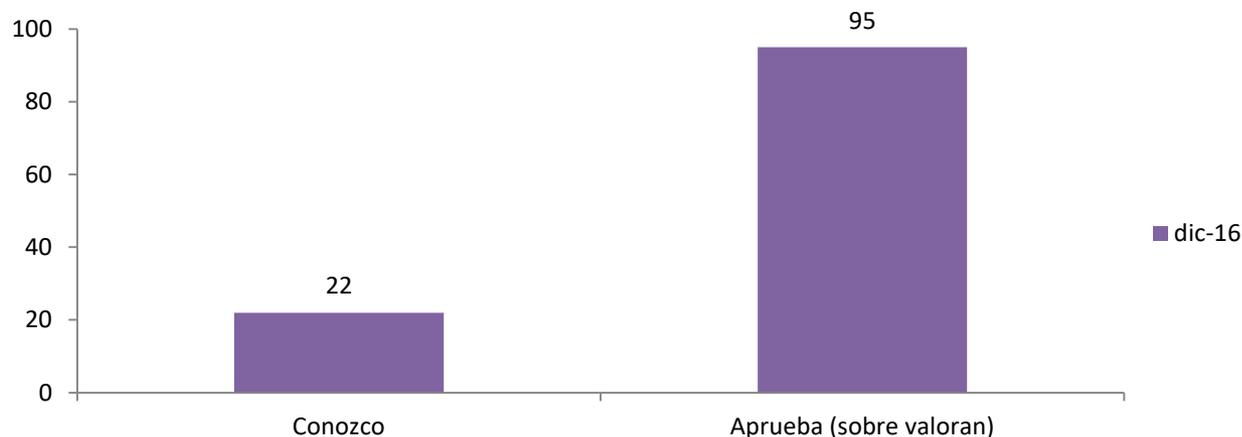
%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	26%	36%	20%	28%	23%	28%	27%	26%	31%	29%	16%	22%	29%	22%
No conozco	74%	64%	80%	73%	76%	72%	74%	72%	70%	72%	83%	78%	71%	78%
Apruebo	22%	34%	19%	21%	15%	25%	19%	23%	28%	23%	15%	15%	21%	18%
Suspendo	4%	2%	2%	6%	8%	3%	7%	5%	1%	5%	2%	6%	9%	5%
Indice de satisfacción	83%	95%	91%	78%	66%	89%	73%	83%	96%	81%	90%	71%	71%	80%



Servicio de información específico para residentes extranjeros en el Ayto Calvià

Nota para interpretar esta pregunta:

SOLO REALIZADA A LOS RESIDENTES EXTRANJEROS (104 respuestas, un 13% del total)

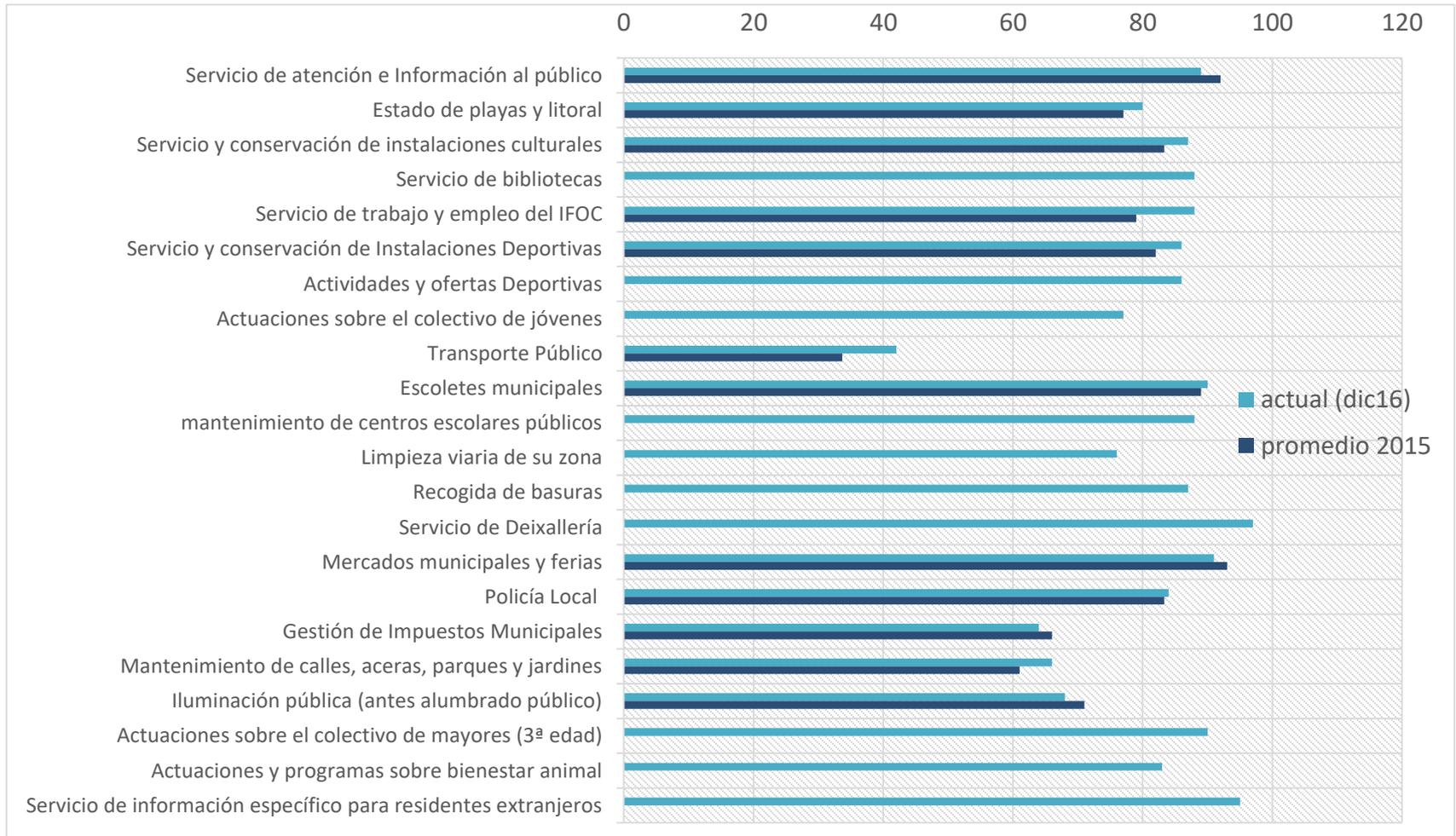


Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	22%	55%	17%	24%	18%	34%	7%	28%	0%	53%	0%	0%	6%	11%
No conozco	81%	45%	89%	76%	82%	66%	93%	94%	100%	47%	100%	100%	94%	89%
Apruebo	14%	55%	11%	14%	11%	26%	0%	12%	0%	32%	0%	0%	6%	11%
Suspendo	1%	0%	0%	0%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Indice de satisfacción	95%	100%	100%	100%	78%	92%		100%		100%			100%	100%



Comparativas en el grado de valoración





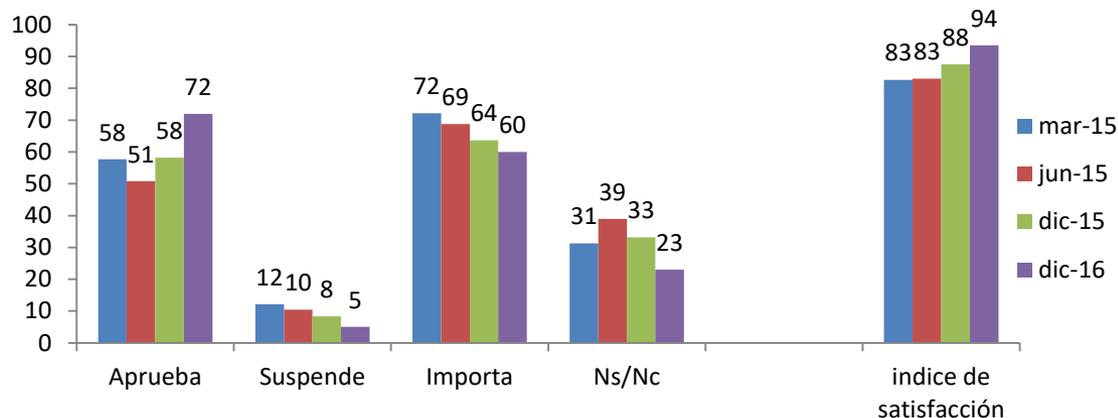
RESULTADOS

Parte VII.

Valoración de los atributos de los servicios de atención a la ciudadanía



Acceso / atención telefónica



Nota para interpretar esta serie de ítems:

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

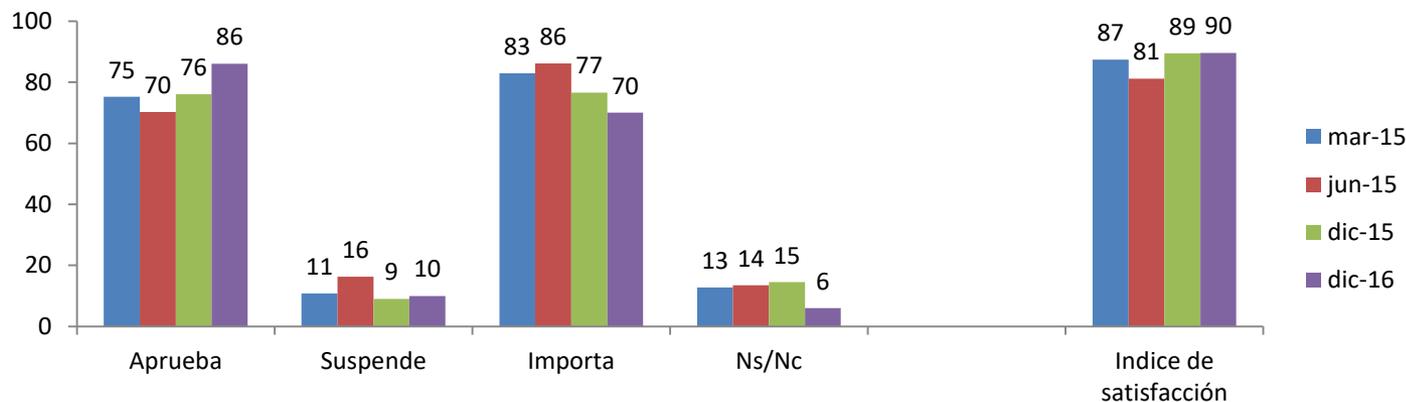
Acceso telefónico

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	72%	70%	81%	71%	61%	76%	80%	73%	69%	74%	75%	63%	60%	60%
Suspende	5%	3%	7%	5%	6%	5%	1%	16%	9%	2%	1%	5%	3%	17%
Importa	60%	53%	69%	63%	49%	63%	64%	73%	57%	52%	65%	51%	54%	58%
No importa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ns/nc	23%	31%	12%	24%	35%	19%	26%	10%	25%	24%	24%	33%	36%	23%
Índice de satisfacción	93%	96%	92%	94%	92%	93%	99%	82%	89%	97%	99%	93%	95%	78%

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



Información que dan los funcionarios

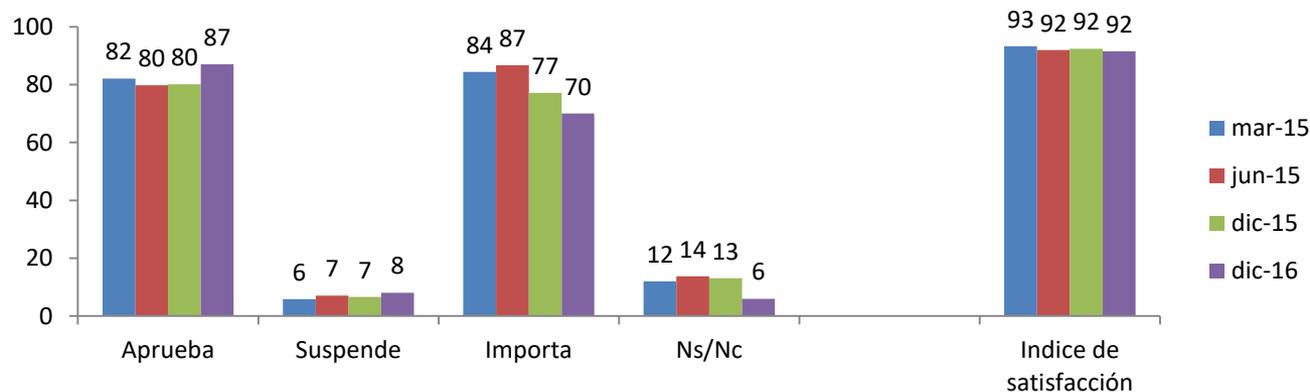


Información que dan los funcionarios

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	86%	81%	89%	86%	84%	86%	90%	63%	95%	90%	88%	79%	89%	90%
Suspende	10%	16%	10%	9%	7%	11%	14%	20%	5%	3%	9%	14%	4%	8%
Importa	70%	56%	73%	76%	68%	73%	70%	73%	72%	61%	74%	62%	63%	76%
No importa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ns/nc	6%	7%	2%	6%	10%	3%	3%	17%	1%	8%	6%	8%	6%	3%
Índice de satisfacción	90%	84%	90%	91%	93%	89%	87%	76%	95%	96%	91%	85%	96%	92%



Amabilidad de los funcionarios

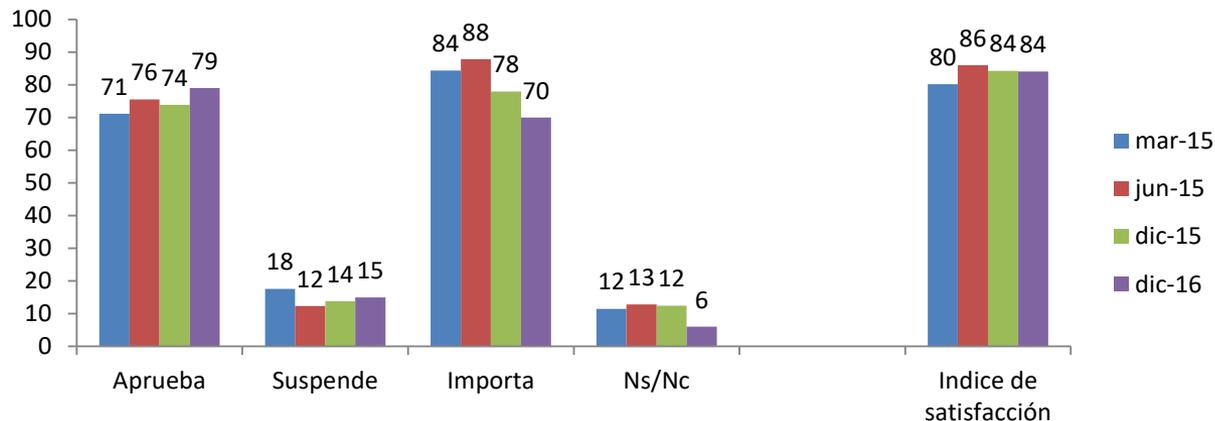


Amabilidad de los funcionarios

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	87%	80%	90%	88%	85%	85%	89%	70%	95%	89%	89%	86%	94%	90%
Suspende	8%	9%	9%	7%	5%	12%	8%	14%	5%	0%	8%	8%	1%	8%
Importa	70%	60%	73%	76%	68%	73%	76%	73%	72%	61%	74%	62%	65%	76%
No importa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ns/nc	6%	11%	2%	6%	10%	4%	3%	17%	0%	13%	6%	7%	4%	3%
Índice de satisfacción	92%	90%	91%	93%	95%	88%	91%	83%	95%	100%	92%	92%	99%	92%



Facilidad trámites



Facilidad de los trámites

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	79%	81%	79%	78%	81%	78%	87%	66%	75%	84%	89%	81%	71%	73%
Suspende	15%	12%	21%	15%	9%	19%	10%	15%	23%	8%	9%	13%	20%	26%
Importa	70%	62%	73%	74%	68%	73%	76%	71%	70%	61%	73%	66%	63%	78%
No importa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ns/nc	6%	7%	1%	8%	10%	4%	3%	19%	2%	9%	4%	7%	7%	1%
Índice de satisfacción	84%	87%	79%	84%	91%	81%	89%	82%	76%	92%	91%	86%	78%	74%



Anexo-1

Respuestas literales



Anexo-2

Tablas