



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

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

**Oleada de noviembre de 2018
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 tres oleadas, la primera, diciembre de 2016, la presente, en diciembre de 2017, y la tercera en noviembre de 2018.
- En aquellas variables en que existe información previa, de anteriores trackings y oleadas de encuestas, se han incluido en los apartados correspondientes.
- Sobre estas oleadas previas, existe información de los años 2014 y 2015.



MARCO TEÓRICO Y CONVERSIÓN DE CUESTIONARIO

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

- Evaluación general de aspectos sobre la calidad general de los servicios públicos
- Evaluación de la comunicación institucional a través de varios canales
- Evaluación directa de los servicios públicos. Cada uno de ellos:
 - (1) Mediante escalas de conocimiento
 - (2) Mediante escalas de satisfacción
 - (3) Mediante respuesta abierta sobre sugerencias de mejora
- Evaluación de atributos de calidad
 - (1) Mediante escala de satisfacción
 - (2) Mediante escala de importancia
- Tabulación de los entrevistados según las siguientes categorías:
 - (1) Sexo
 - (2) Edad (cuatro tramos)
 - (3) Zona de residencia (9)
 - (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 de edad según padrón Calvià, en %	
18 a 30 años	18,3
31 a 45 años	32,9
46 a 65 años	30,5
66 años o más	18,3
total	100



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 la oleada de 2018 se ha tomado una muestra de 800.

Para los cálculos de error se utilizó el algoritmo del muestreo aleatorio simple para un supuesto de máxima dispersión ($p=q=0,5$) y un nivel de confianza del 95,5%. Los datos muestrales resultantes fueron los siguientes:

Cuotas de núcleo de residencia según padrón Calvià					
Zonas	Población	padrón 2016	Peso demográfico	Encuestas Para N=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 Capdellà	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

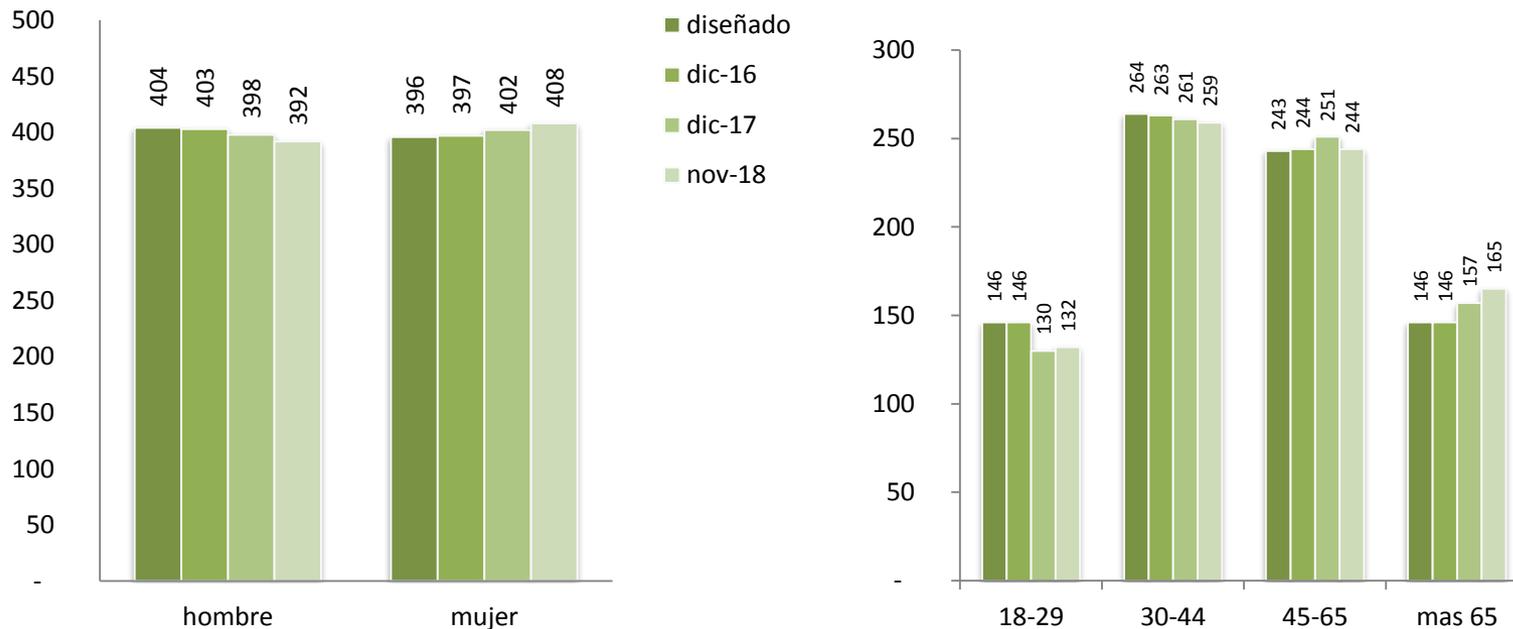


RESULTADOS

Parte I. Descripción de la muestra

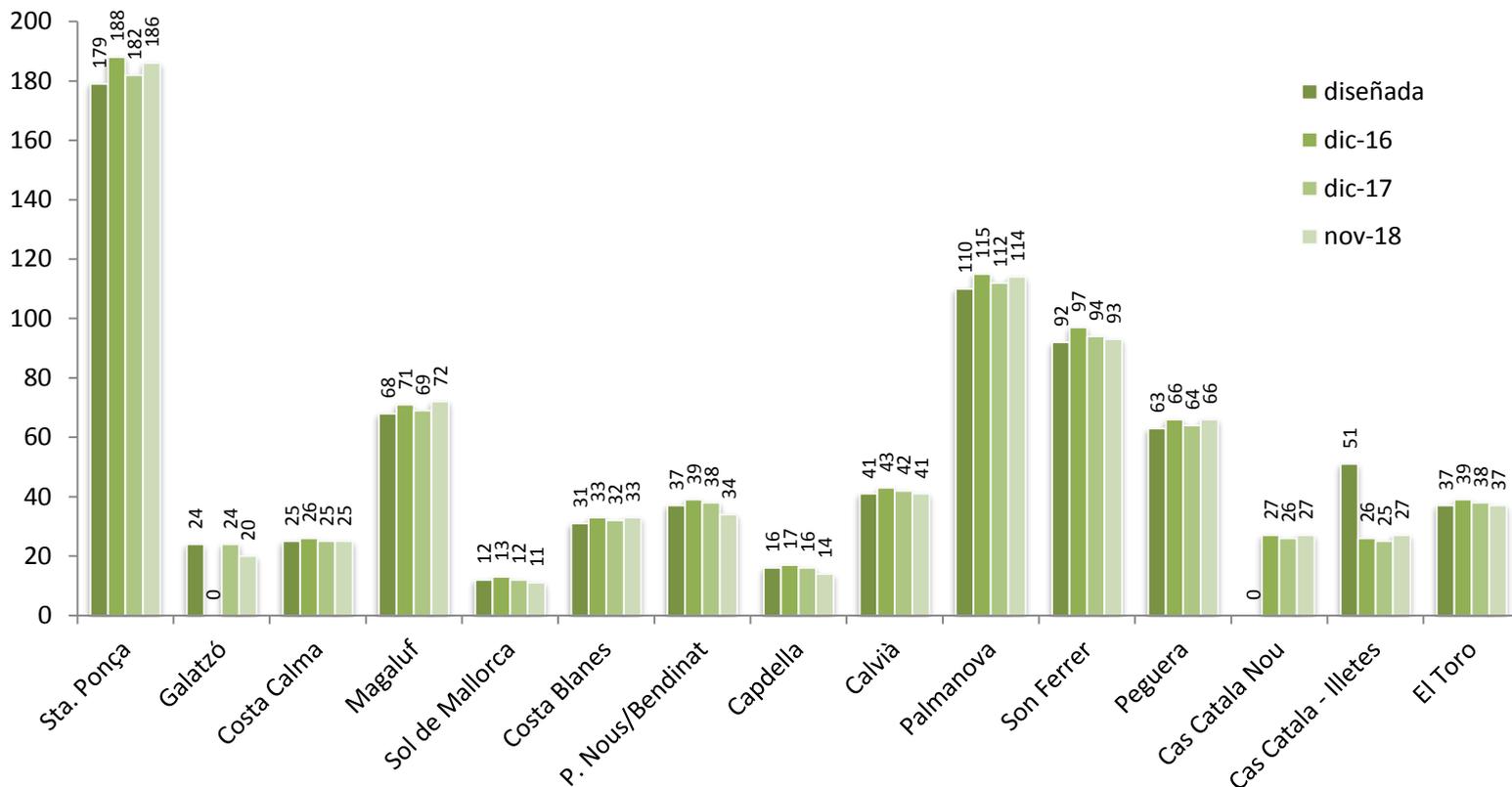


SEXO Y EDAD DE LOS ENTREVISTADOS



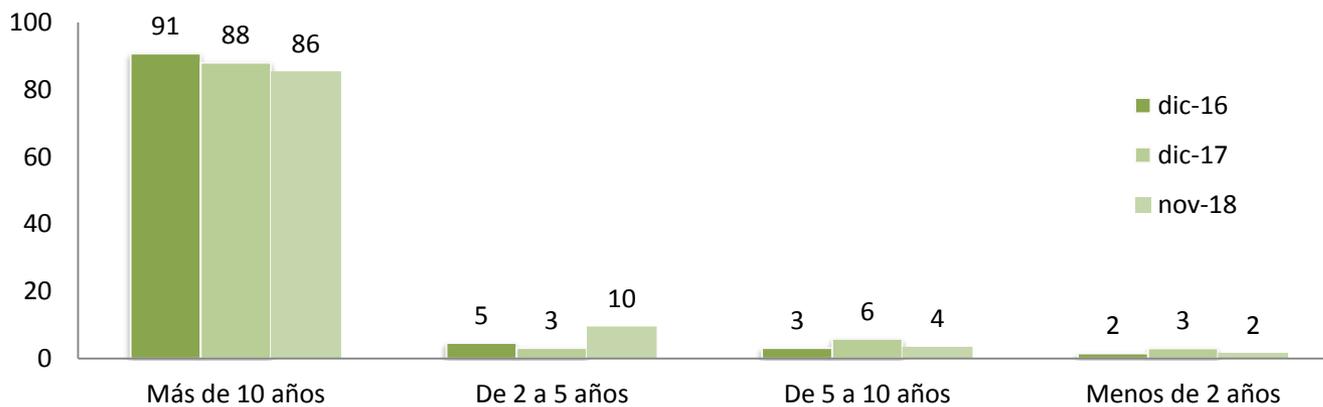
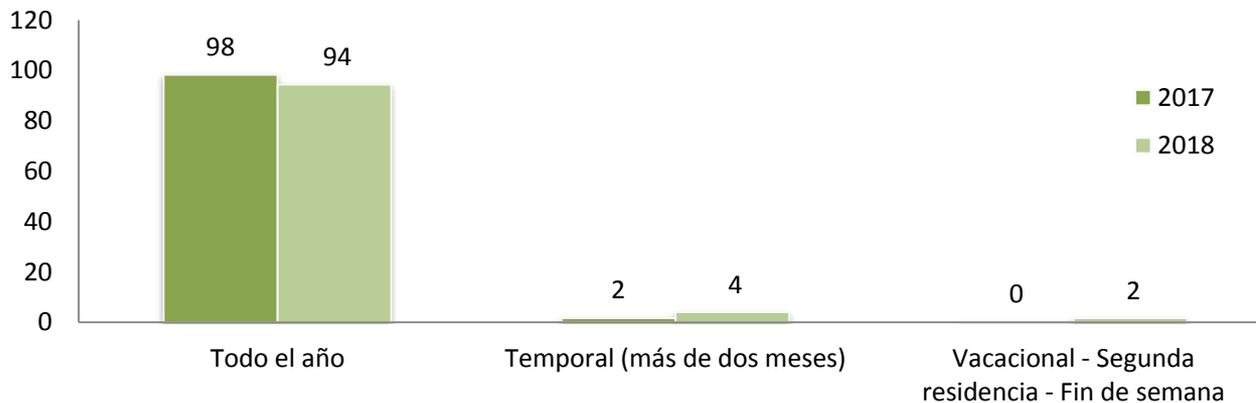


MUESTRA REAL Y POR OLEADAS



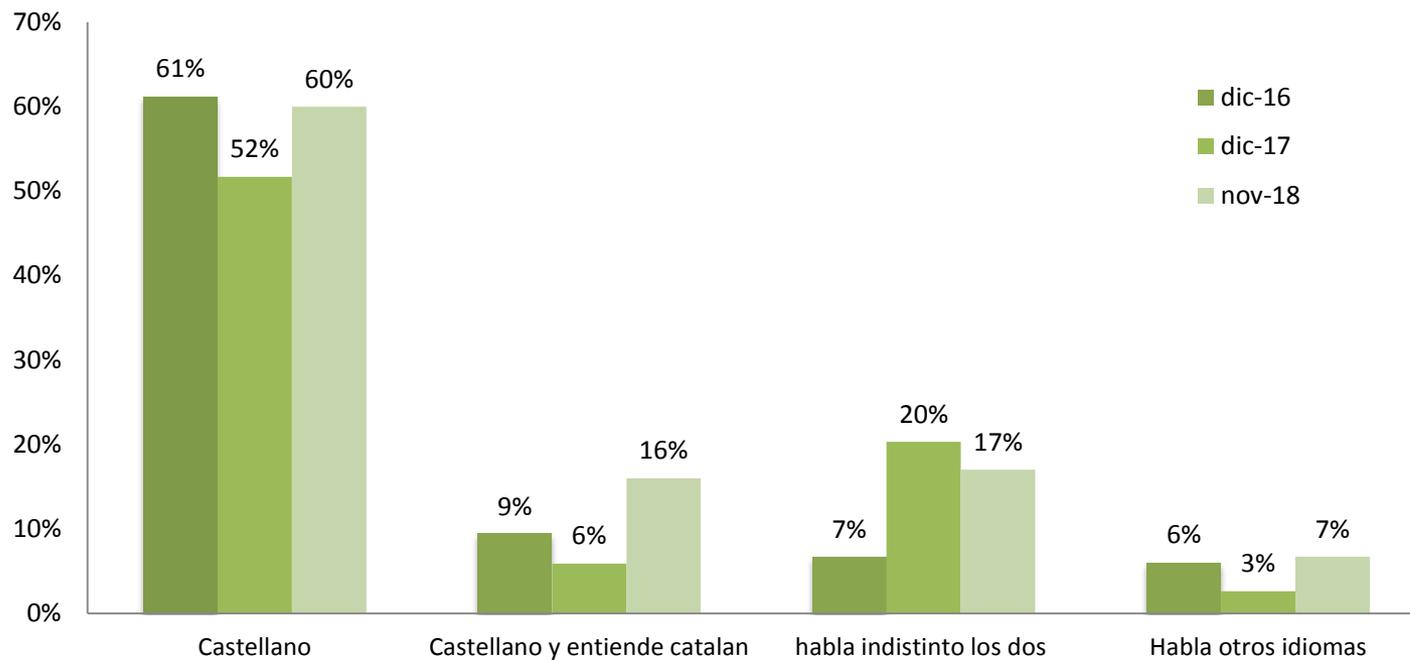


¿CUÁNTO TIEMPO HACE QUE RESIDE EN EL MUNICIPIO DE CALVIÀ Y TIPOLOGÍA?





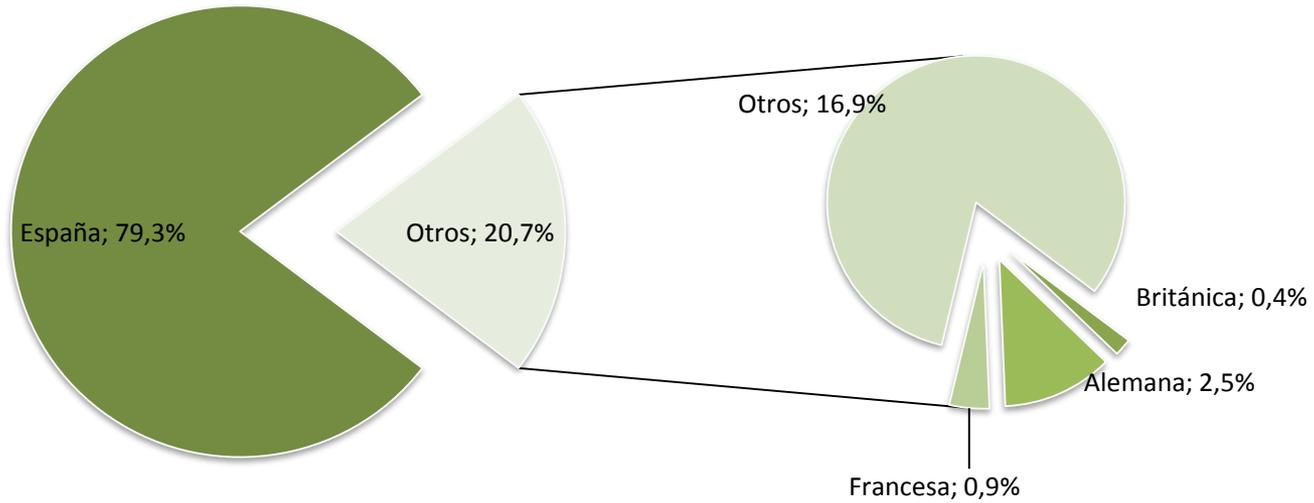
¿QUÉ LENGUA UTILIZA UD. HABITUALMENTE? *



* Se han modificado las opciones de respuesta en esta oleada.



¿DÓNDE HA NACIDO UD.?



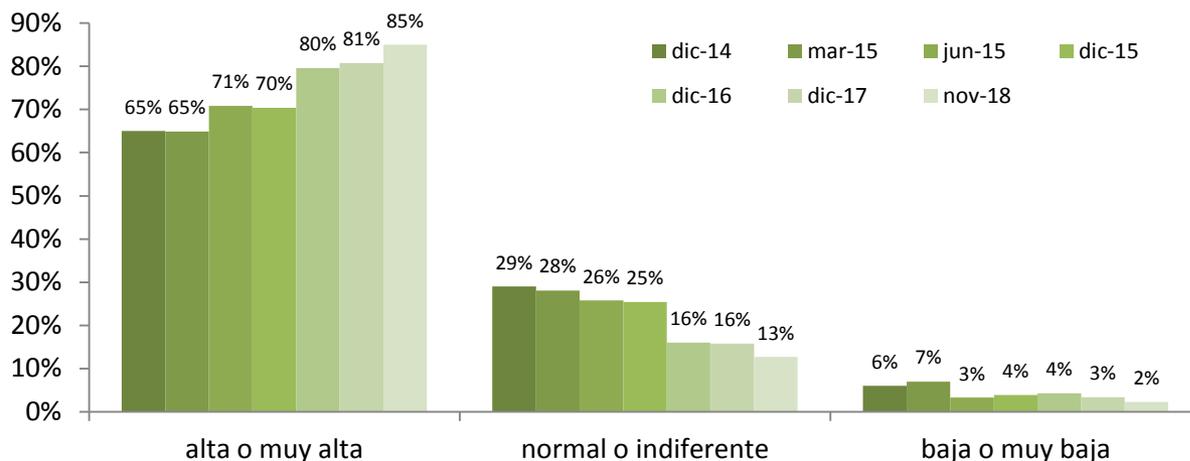


RESULTADOS

Parte II. Percepción general de los servicios



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

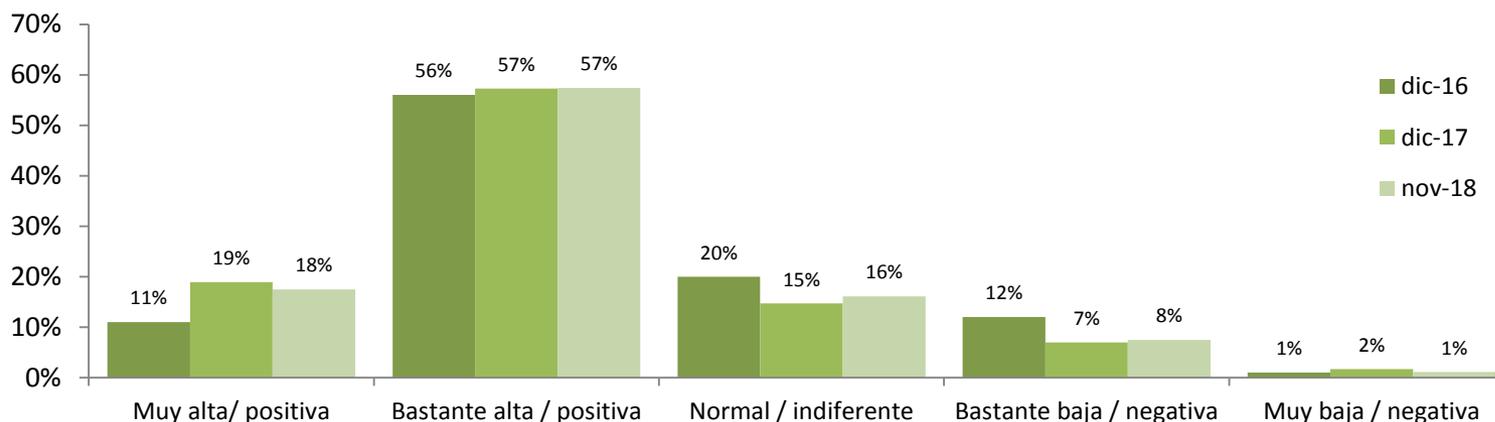


¿Cómo considera Ud., en general la calidad de vida en el municipio de Calvià?

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy alta/ positiva	22,1	27,4	19	21,8	23,2	24,2	10,8	23,4	34,1	23,3	16,3	24,1	38,0	18,4
Batante alta / positiva	62,9	65,8	66,8	64,6	50,3	65,3	68,6	63,4	44,9	65,7	70,5	43,5	62,0	65,0
Normal / indiferente	12,7	6,9	13,5	10,1	21,2	8,9	17,6	7,7	15,4	9,2	12,4	30,1	0,0	16,6
Bastante baja / negativa	1,8	0	0,8	2,7	4,1	1,3	2,9	3,7	3,9	1,8	0,4	1,5	0,0	0,0
Muy baja / negativa	0,3	0	0	0,2	1	0,0	0,0	1,8	0,4	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0
Ns/Nc	0,2	0	0	0,6	0,2	0,3	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0



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

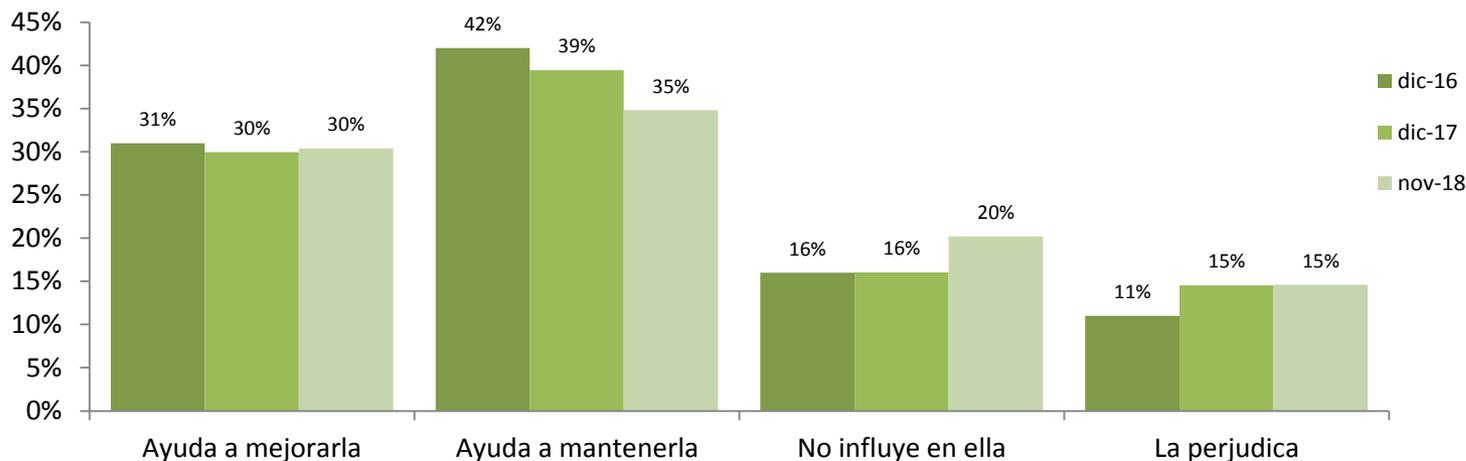


¿Cuál es su percepción sobre la seguridad, en el municipio de Calvià?

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy alta / positiva	17,5	13,5	26,6	14	10,9	22,4	18,3	5,8	17,7	13,2	12,4	24,1	39,4	5,4
Bastante alta / positiva	57,4	61,8	45,6	66	59,8	60,8	40,6	66,3	74,1	59,2	46,0	55,9	60,6	66,9
Normal / indiferente	16,1	22,3	19,4	10,4	13,6	11,0	30,0	17,0	3,8	13,9	27,4	10,4	0,0	23,6
Bastante baja / negativa	7,5	0	8,4	9	10,8	4,2	10,0		1,2	10,6	14,2	8,6	0,0	2,3
Muy baja / negativa	1,1	2,4	0	0,4	3	1,0	0,9	0,0	1,2	3,1	0,0	1,0	0,0	1,7
Ns/Nc	0,4	0	0	0,2	1,9	0,6	0,2	0,8	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



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

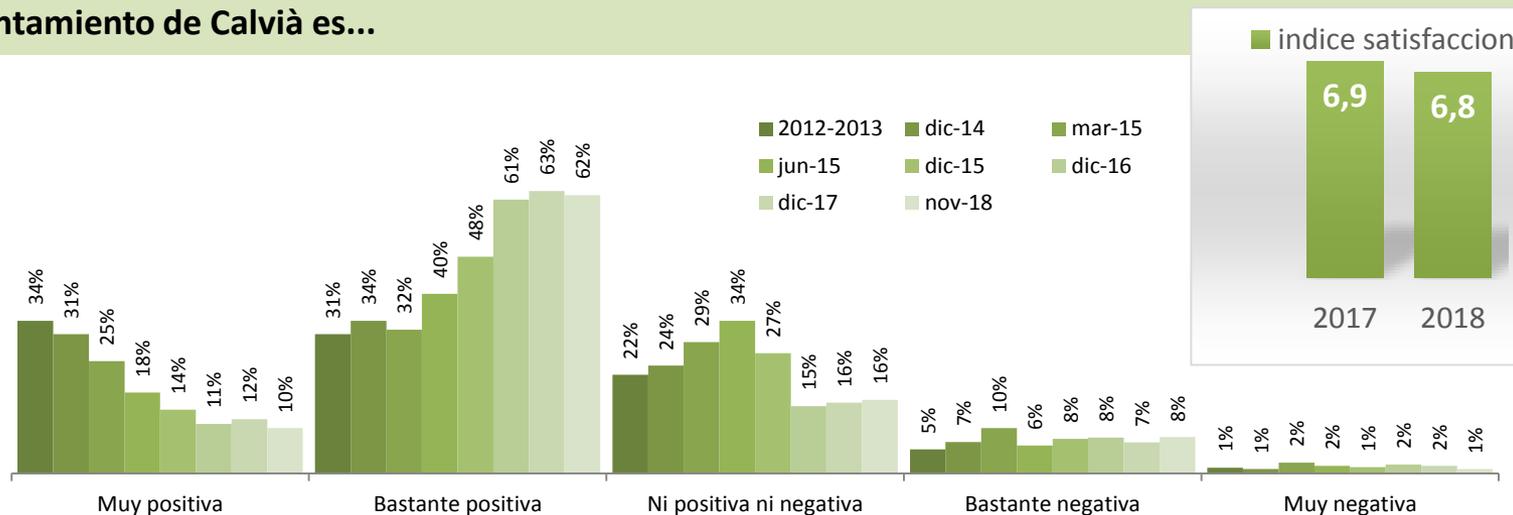


Según su punto de vista , que tipo de efecto tiene el turismo en su calidad de vida en Calvià?

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Ayuda a mejorarla	29,9	27,2	38,3	31,1	15,5	32,4	38,1	15,8	8,8	33,1	40,2	31,0	24,5	16,3
Ayuda a mantenerla	34,3	38,6	27	41,2	31,7	31,0	29,2	28,0	50,8	26,4	43,9	37,7	38,0	48,3
No influye en ella	19,9	24,1	17,4	12,8	32	18,2	27,0	32,2	15,9	19,4	11,5	10,0	32,4	23,3
La perjudica	14,4	10,1	15,5	14	17,7	14,8	5,7	22,4	22,1	20,6	4,4	21,2	5,2	12,1



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...

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy positiva	10,1	10,1	10,2	11,1	8,5	12,6	3,4	6,2	11,3	8,1	9,8	19,2	18,2	6,4
Bastante positiva	62	54,6	64	63,6	63,1	62,8	36,6	44,8	69,3	71,1	79,0	59,7	76,9	75,9
Ni positiva ni negativa	16,4	31,7	7,9	13,6	20,9	14,7	35,4	26,4	9,7	13,7	4,3	16,5	4,8	7,5
Bastante negativa	8,1	1,3	13	8,4	5,5	8,1	14,4	22,2	8,5	1,3	4,9	2,3	0,0	5,3
Muy negativa	1	0	0,5	2,5	0,3	0,4	0,0	0,0	0,6	2,3	1,5	1,1	0,0	4,5
Ns/Nc	2,5	2,4	4,5	1	1,7	1,3	10,2	0,4	0,6	3,5	0,6	1,2	0,0	0,4



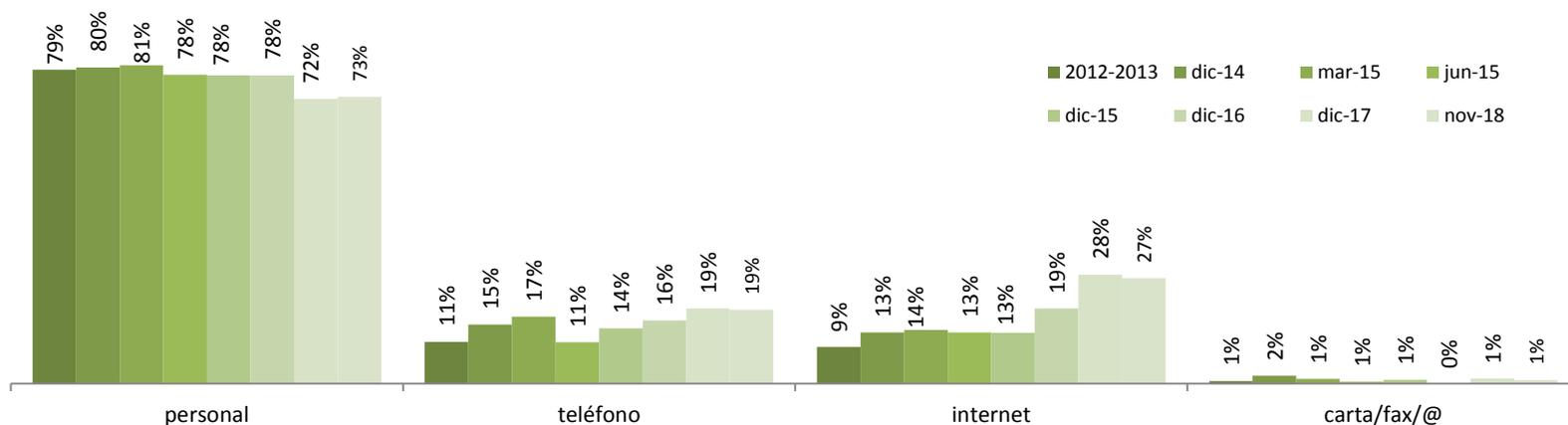
RESULTADOS

Parte III.

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



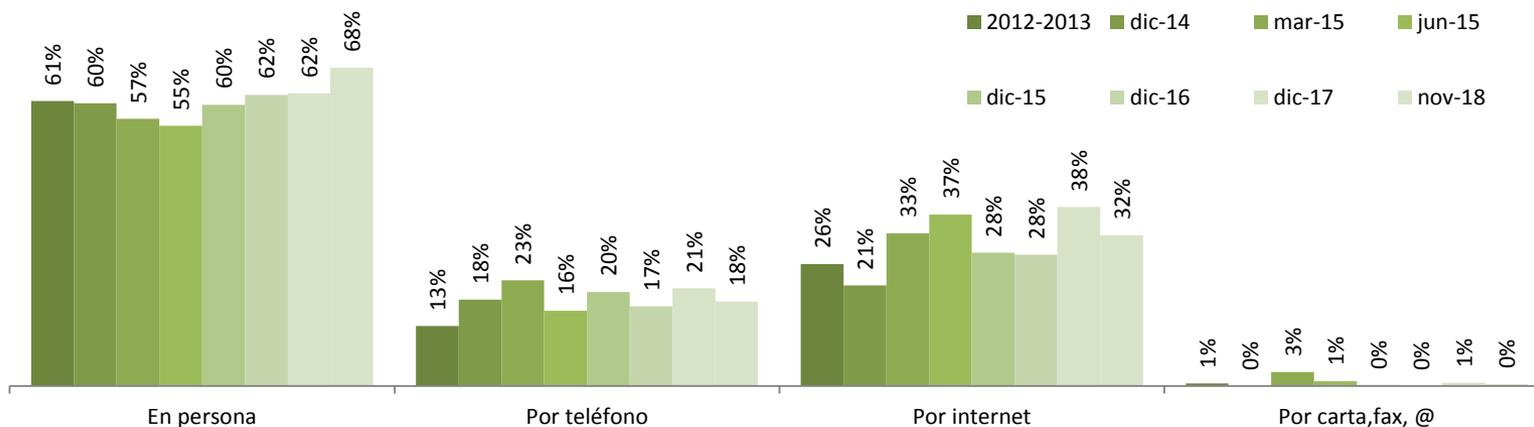
Normalmente, ¿cómo realiza sus gestiones con el ayuntamiento? (respuesta múltiple)



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	72,5	60,8	74,6	74,2	76,6	66,3	60,15	63,7	78,1	79,7	80,2	63,7	62,7	91,7
Por teléfono	18,7	28,1	16,3	16,1	19,8	16,8	20,4	18,62	24,85	15,9	19,7	18,6	16,3	16,5
Por internet	26,3	33,2	33,2	25,5	15,9	25,6	3,55	31,64	22,55	23,2	30,1	20,3	32,2	49,5
Por carta, fax, @	0,9	3,4	0	2,1	0,3	0,0	0,3	7,4	4,85	0	0,1	0,1	11,1	0
Ns/Nc – Nunca hago	9,1	13,1	7	5,9	11,1	18,6	33,95	4,2	0,3	11,8	4,8	6,8	3	1



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

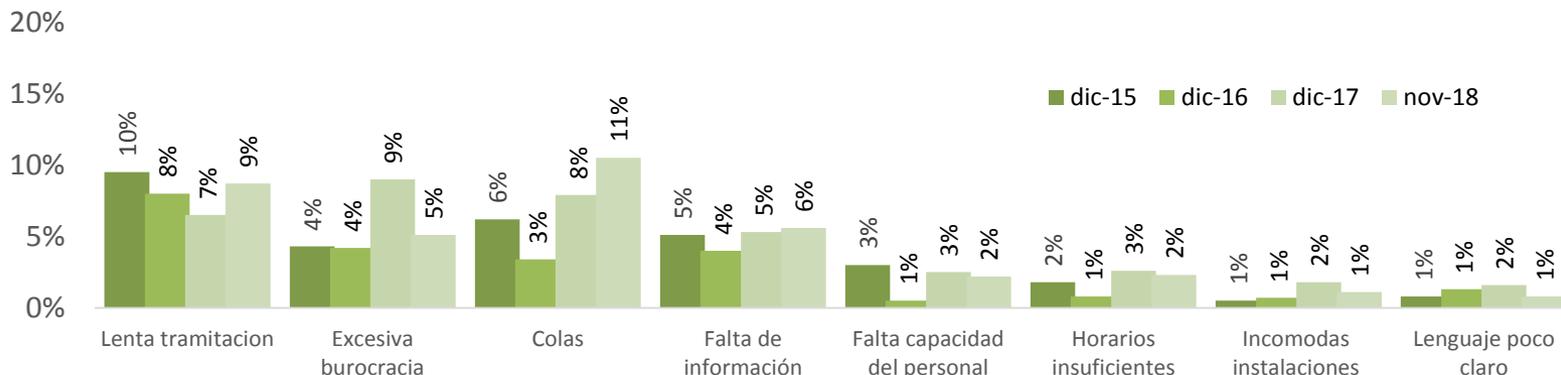


Si pudiera elegir, ¿Cómo preferiría realizar las gestiones con el Ayuntamiento? (respuesta múltiple)

%	edad					zona								
	Total	18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
En persona	67,8	66,3	65,8	65,1	77,6	69,4	75,0	57,5	73,8	63,3	70,8	66,5	61,5	60,6
Por teléfono	18	23,2	16,2	15,7	19,6	16,4	11,5	21,9	17,9	27,8	15,2	18,0	10,9	21,0
Por internet	32,1	33,3	34,7	37,2	18	24,1	25,2	37,9	27,0	45,4	30,7	48,7	41,4	28,0
Por carta, fax, @	0,4	2	0	0	0,1	0,0	2,6	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ns/Nc – Nunca hago	6,4	5,3	7,4	5,8	6,5	9,9	3,0	3,1	3,9	3,8	8,5	6,3	0,0	11,3



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

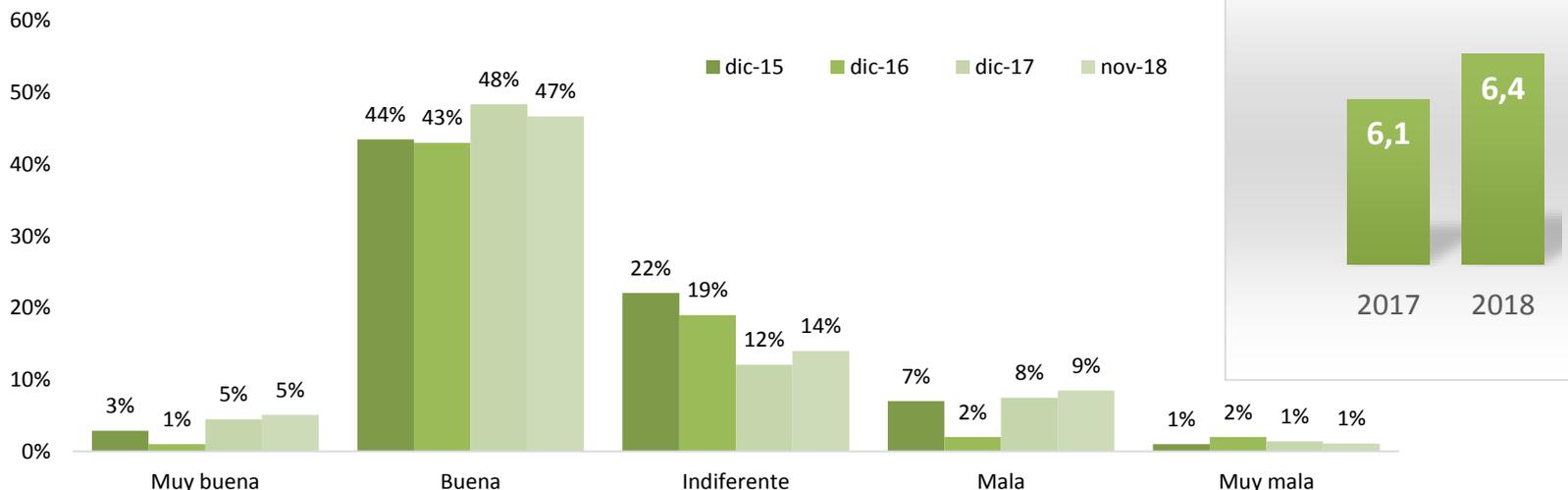


¿Qué problemas tiene cuando realiza una gestión con el Ayuntamiento? (múltiple, puede sumar mas de 100)

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Lentitud tramitación	8,7	12,9	9,7	7,2	5,4	11,4	12,2	14,4	4,1	6,1	4,1	2,1	16,8	4,3
Excesiva burocracia	5,1	7,5	4,2	6,4	2	7,5	3,4	11,9	5,7	4,0	1,6	2,5	0,0	0,4
Tiempo de espera, colas...	10,5	19,4	7,1	11,7	5,8	12,5	0,2	13,2	5,0	14,2	10,9	23,8	0,0	4,5
Falta de información	5,6	12,8	3,6	4	4,8	6,1	0,9	13,9	2,8	6,3	4,7	10,2	0,0	1,3
Falta de capacidad personal	2,2	0,8	3,6	1,8	1,9	0,6	0,8	11,5	1,9	1,2	3,7	0,4	0,0	3,9
Horarios (insuf, no flexibles.)	2,3	1,3	4,2	2	0,3	1,0	1,1	10,3	3,9	0,5	3,3	2,0	0,0	0,6
Incomodidad instalaciones	1,1	2	0	1,7	1,2	0,3	2,6	1,6	1,9	0,0	0,3	0,0	10,9	0,0
Lenguaje poco claro	0,8	1,3	0	1,2	1,1	0,8	0,0	5,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9



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

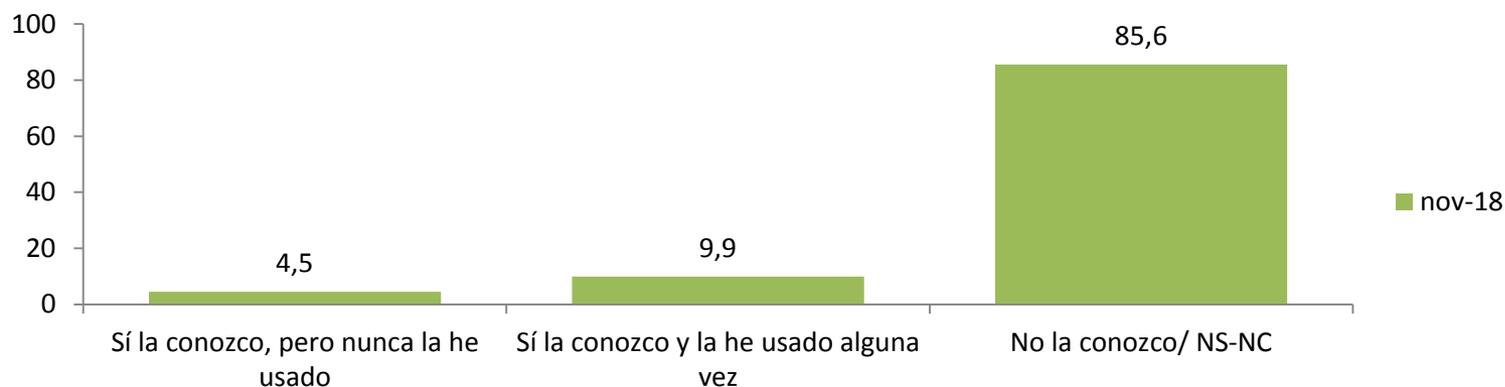


¿Considera que la transparencia en la gestión Ayto. de Calvià es...?

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy buena	5,1	4,3	6,5	4,9	3,5	2,5	10,5	3,9	3,0	5,2	7,6	1,5	10,5	5,6
Buena	46,7	41,7	44,1	50,8	43,9	44,2	38,3	47,7	50,4	51,1	46,0	47,8	46,0	44,0
Normal (NO SE LEE)	14	30,2	18,4	11	11	19,2	7,8	4,1	16,9	21,7	26,3	15,5	4,4	28,7
Mala	8,5	7,7	14,3	6,3	7,9	7,2	27,9	15,6	4,2	3,6	3,1	8,7	0,0	7,6
Muy mala	1,1	0	0	3	0,9	0,2	0,3	2,8	1,2	3,5	0,0	1,1	3,2	0,0
NS/NC	24,8	16,1	16,8	24	32,7	26,8	15,2	25,9	24,3	14,9	17,0	25,5	35,9	14,1



¿Conoce el portal de transparencia?

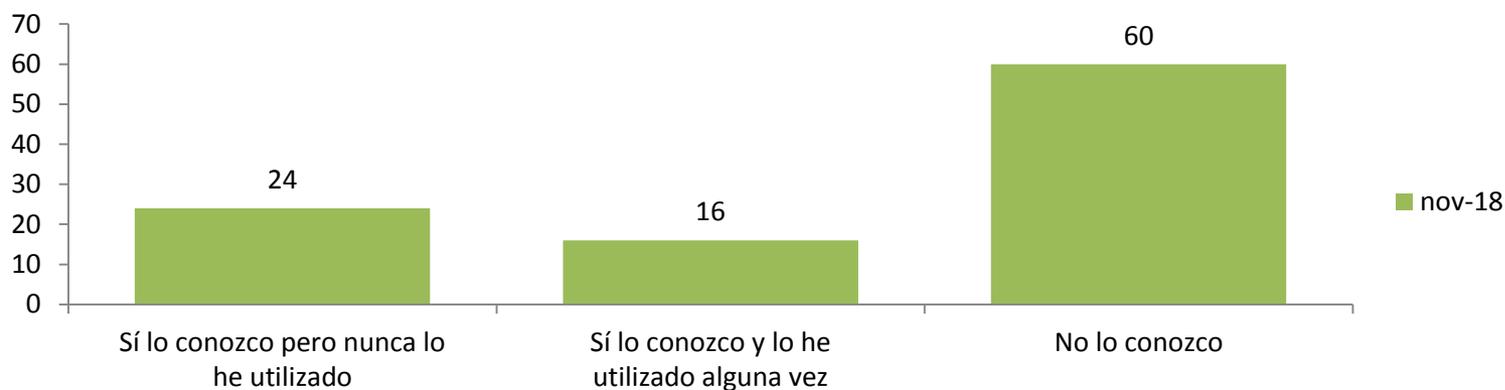


¿Conoce el portal de transparencia?														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí la conozco, pero nunca la he usado	4,5	0	0	10,9	15,3	1,7	4,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,7
Sí la conozco y la he usado alguna vez	9,9	0	14,9	11,1	0	0,0	0,0	15,0	0,0	0,0	47,6	0,0	3,0	0,0
No la conozco/ NS-NC	85,6	100,0	85,1	78,0	84,7	98,3	96,0	85,0	98,0	100,0	52,4	100,0	97,0	87,3

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



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



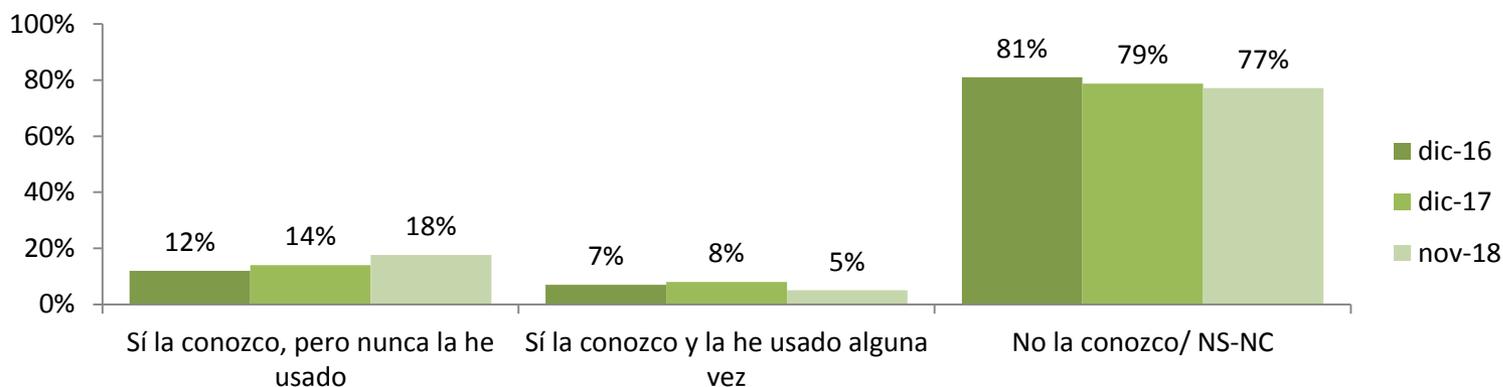
Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, ¿Conoce este derecho y cómo ejercerlo?

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí lo conozco pero nunca lo he utilizado	24,2	29,3	14,9	26,7	28,1	17,2	31,6	8,5	18,0	23,6	47,6	10,0	12,0	12,7
Sí lo conozco y lo he utilizado alguna vez	15,8	70,7	25,1	11,1	0	49,6	0,0	35,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No lo conozco	60,0	0,0	60	62,2	71,9	23,0	31,7	55,8	82,0	76,4	52,4	90,0	88,0	87,3

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



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



¿Conoce la Línea Verde? (Es una APP que se puede descargar en su móvil para notificar averías en la vía pública)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Sí la conozco, pero nunca la he usado	17,6	18,7	25,2	12,1	12,2	22,8	15,6	5,9	11,9	18,8	20,1	15,1	15,4	18,8
Sí la conozco y la he usado alguna vez	5,1	2	3,1	11,5	1,2	4,1	7,7	9,5	3,5	3,3	8,3	2,9	0,0	3,1
No la conozco/ NS-NC	77,2	79,3	71,7	76,4	86,6	73,1	76,8	84,6	84,5	77,9	71,6	82,0	84,6	78,1

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 Capdellá, Calvià Vila. Z5: Palmanova-Son Caliu. Z6: Son Ferrer. Z7: Peguera. Z8: Cas Català - Illetes. Z9: El Toro



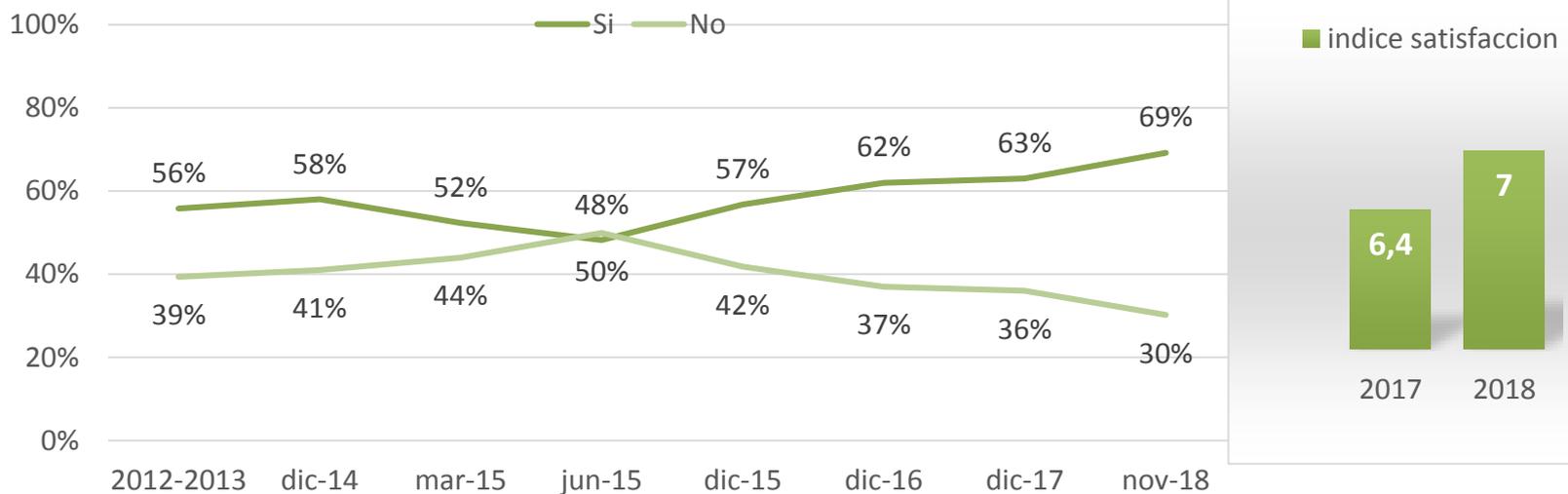
RESULTADOS

Parte IV.

Evaluación de la comunicación institucional



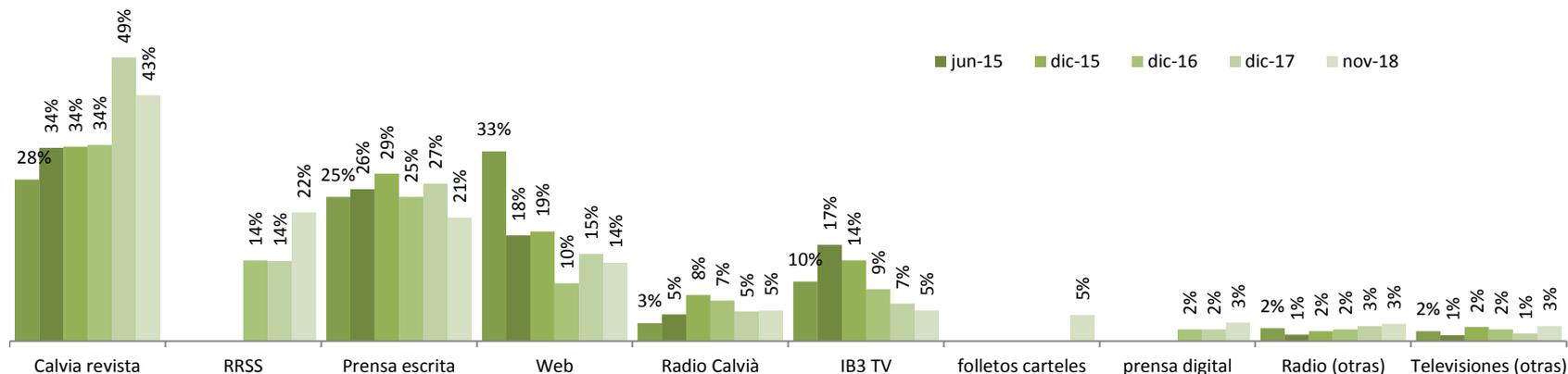
¿Se siente suficientemente informado de las actividades que realiza el Ayuntamiento de Calvià?



¿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	62,6	61,3	65	56,3	63,4	80,0	61,25	51,06	72,1	50,9	68,3	49,9	55	40,7
No	36,3	38,7	35	41,9	33,8	19,8	37,7	45,68	26,75	49,1	31,6	48,8	39,8	59,3
Ns/Nc	1,1	0	0	1,8	2,8	0,2	1,05	3,24	1,15	0	0,2	1,3	5,2	0



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



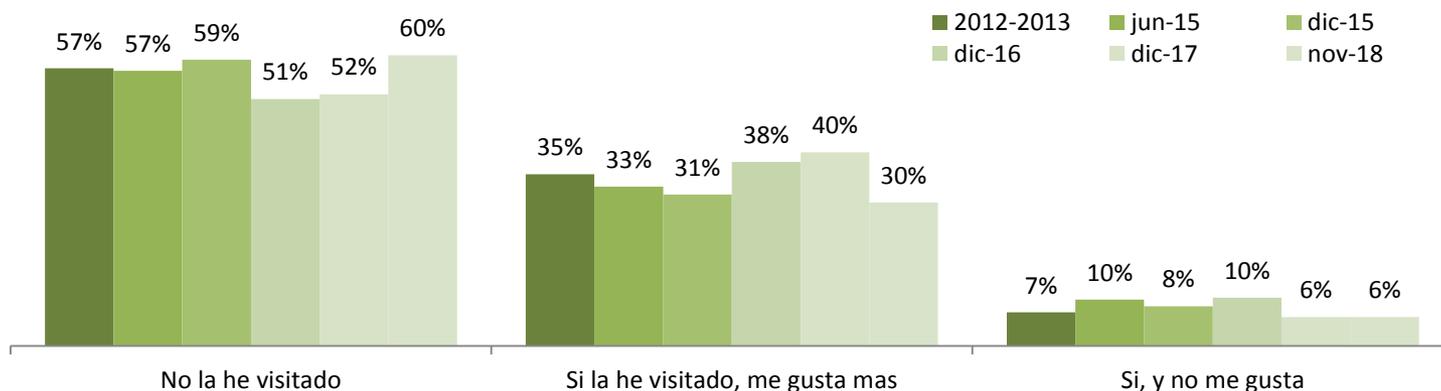
De los siguientes medios, dígame por cuál de ellos se informa de asuntos del Ayto. (respuesta múltiple)

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	13,6	10,7	16,8	15,5	7,4	12,6	8,0	12,6	14,9	21,4	13,6	12,7	7,7	17,1
Radio Calvià	5,3	10,3	0	7,2	6,9	8,1	1,4	2,9	10,6	4,6	2,9	5,3	0,0	8,5
Radio (otras)	3	9,4	1,2	1,8	1,7	5,6	2,6	0,0	0,7	2,8	4,5	0,3	0,0	0,0
IB3 TV	5,3	4,1	7,4	3,4	5,5	2,5	7,2	12,7	5,3	2,2	5,2	9,7	0,0	0,0
Televisión (otras)	2,6	4	0	3,6	4,4	2,2	1,9	4,3	7,0	0,0	6,9	0,4	0,0	0,9
Calvià (revista)	42,6	23	34,5	52,3	60,3	43,9	43,3	46,1	49,6	31,2	40,2	28,5	66,5	63,0
Prensa escrita	21,4	21,2	19,7	20,4	26	19,1	14,2	18,5	22,6	17,4	31,6	21,8	26,5	42,1
Prensa digital	3,2	8,5	0,5	4,5	0,9	4,6	0,0	0,0	1,2	2,8	6,3	0,0	16,8	4,0
RRSS municipales (Facebook, Twitter, Youtube)	22,3	52,4	25,5	10,3	6,5	21,6	22,4	9,0	27,5	23,0	38,1	11,8	10,5	6,0
Folletos y carteles	4,5	2,8	6,7	4,7	1,8	8,2	2,5	0,0	0,0	3,9	7,6	0,4	0,0	6,6
NS/NC	18,6	4,4	22,9	20,4	22,1	18,3	19,3	23,4	19,3	12,7	11,4	40,2	20,0	6,0

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



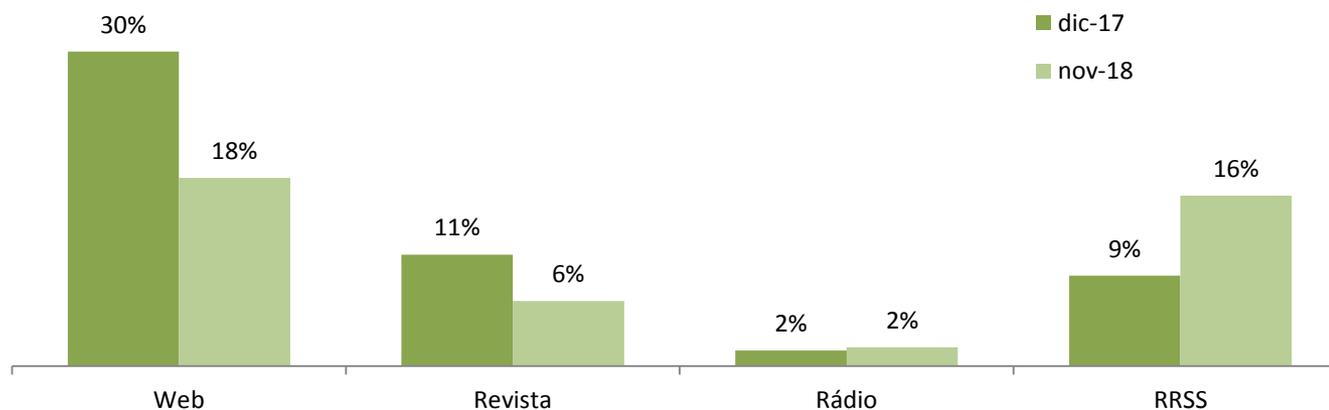
**¿Ha utilizado en los últimos tres meses la web municipal para informarse?
¿Qué opinión le merece en relación al diseño anterior?**



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	60	45	54,8	58,9	85,9	58,3	58,3	57,5	82,9	56,3	48,6	78,1	41,7	65,3
Si la he visitado, y me gusta más que el diseño anterior	29,6	44,7	33,7	26	10,4	31,7	36,1	19,5	9,4	31,2	40,9	16,5	37,2	22,2
Si la he visitado, pero no me gusta este nuevo diseño	6	2,8	7,4	9	1,6	3,9	1,8	19,5	1,8	3,9	9,3	5,1	4,4	11,7
Ns/Nc	4,4	7,5	4,1	6,1	2,1	6,1	3,8	3,6	5,9	8,5	1,2	0,3	16,8	0,8



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

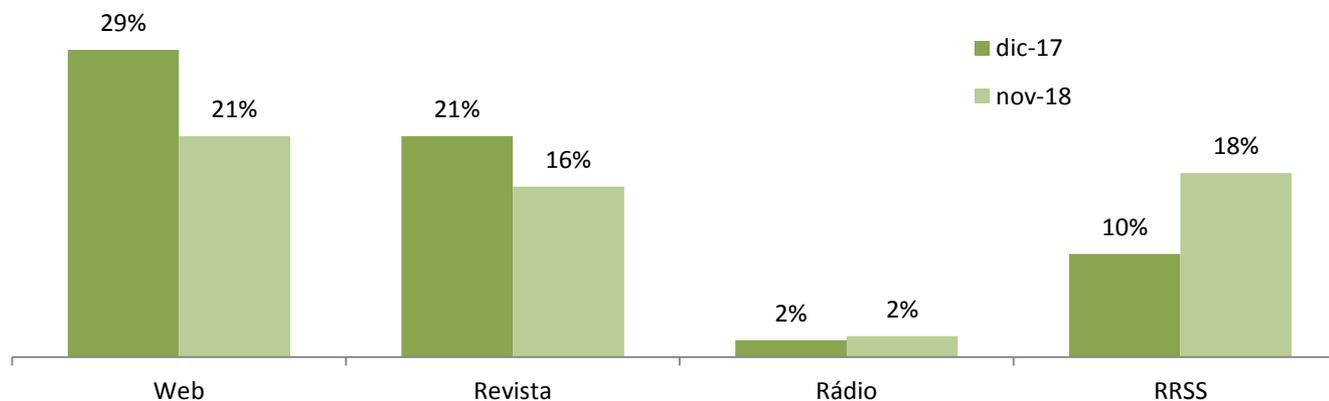


Informaciones puntuales de servicio (corte de calles, corte de agua, etc..)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	17,9	20,8	17,3	22,3	8,9	16,6	9,9	11,9	23,4	18,1	31,4	25,7	21,8	3,0
Revista	6,2	6,7	3,6	5,4	11,9	3,1	9,5	6,1	15,5	9,9	0,8	4,6	0,0	11,6
Rádio	1,8	6,7	0	1	1,4	5,5	0,7	0,0	0,0	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0
RRSS	16,2	28,2	22,7	9,4	4,1	17,1	18,7	9,2	3,0	22,1	30,1	1,4	10,9	14,0

Resto hasta 100% es ns/nc



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

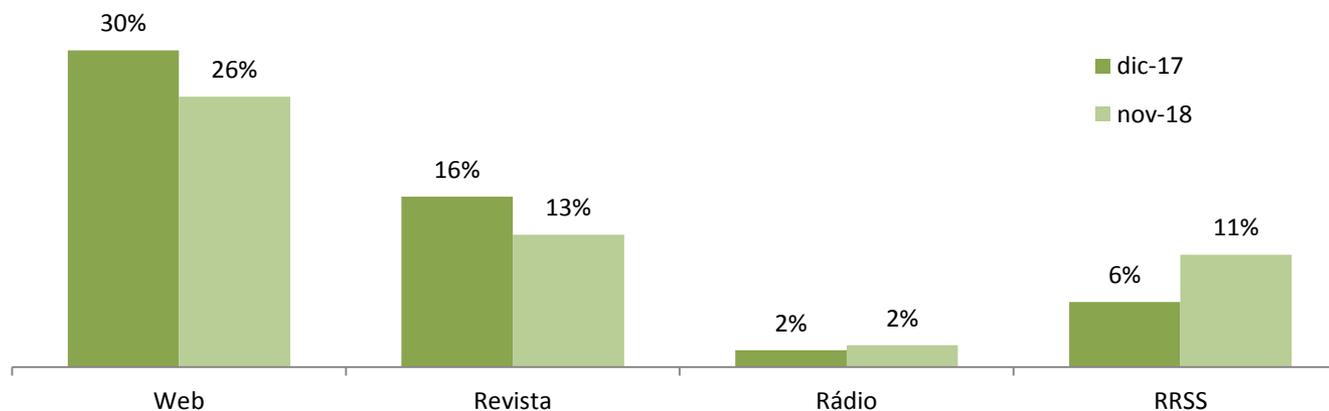


Informaciones de eventos, fiestas, etc.														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	29,2	32,2	31,6	32,4	17,1	34,6	9,3	25,9	23,6	30,6	47,9	15,8	41,4	16,9
Revista	21	17,5	18,9	22,5	26,3	14,1	25,2	23,2	32,3	21,3	24,4	28,3	24,2	25,2
Rádío	1,6	1,3	0	2,8	3	2,8	1	0	0	1,9	0,1	1,4	0	0
RRSS	9,8	22,9	9,9	6,8	2	6,1	1,9	7,9	4,3	2,8	8,7	25,6	10,4	12,5

Resto hasta 100% es ns/nc



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

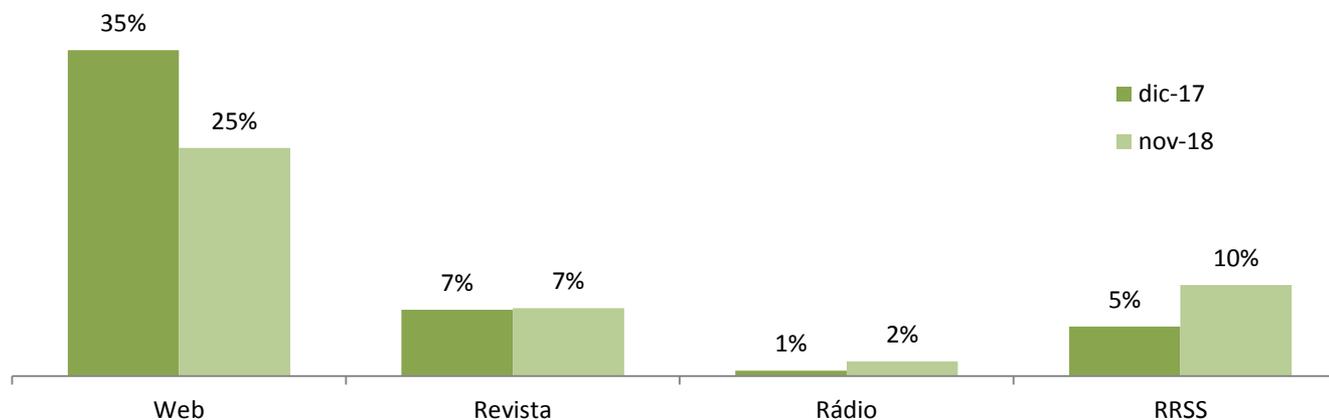


Noticias municipales (Gestión municipal) (rendición de cuentas, ordenanzas, proyectos)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	30,1	32,5	30,3	36,3	17,6	33,5	9,2	28,4	35,2	28,9	59,8	10,2	48,2	10,4
Revista	16,2	19,9	17,5	12,6	16,8	11,7	40,5	11,9	17,7	21,4	6,7	27	7,1	24,2
Rádio	1,6	0,4	0	3,5	2,5	1,7	2,25	0	0,4	2,3	0	1,4	0	0
RRSS	6,2	13,8	7	4,3	0,5	5,4	0	5,3	2,05	0,5	6,6	17,5	5,2	1,2

Resto hasta 100% es ns/nc



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

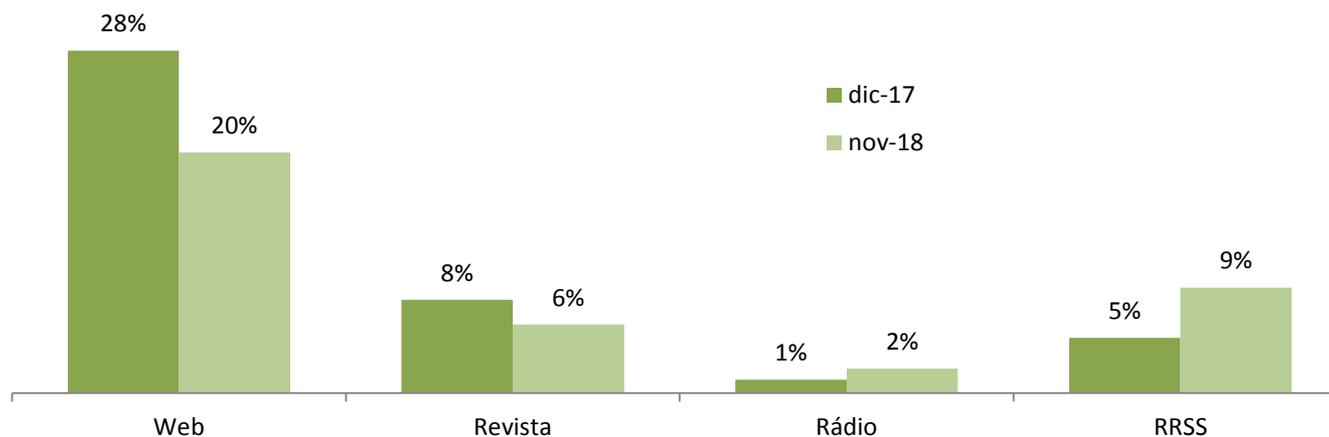


Información de ayudas, subvenciones, becas, etc. (temas administrativos)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	24,8	42,1	23,6	24,9	9,3	25,7	10,6	15,2	30,6	29,4	46,1	19,5	21,8	13,3
Revista	7,4	6,1	9,6	4,8	9,2	3,5	25,1	2,9	1,9	7,4	1,1	16,5	0,0	2,4
Rádío	1,6	6,7	0	0,3	1,9	4,9	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0
RRSS	9,9	21,8	12,7	5,3	0,7	15,1	4,4	4,5	0,0	20,2	8,4	2,7	0,0	12,0

Resto hasta 100% es ns/nc



**Para informarse sobre las siguientes cuestiones ¿ a que medio de información municipal acude?
Otros (Plenos municipales, etc)**

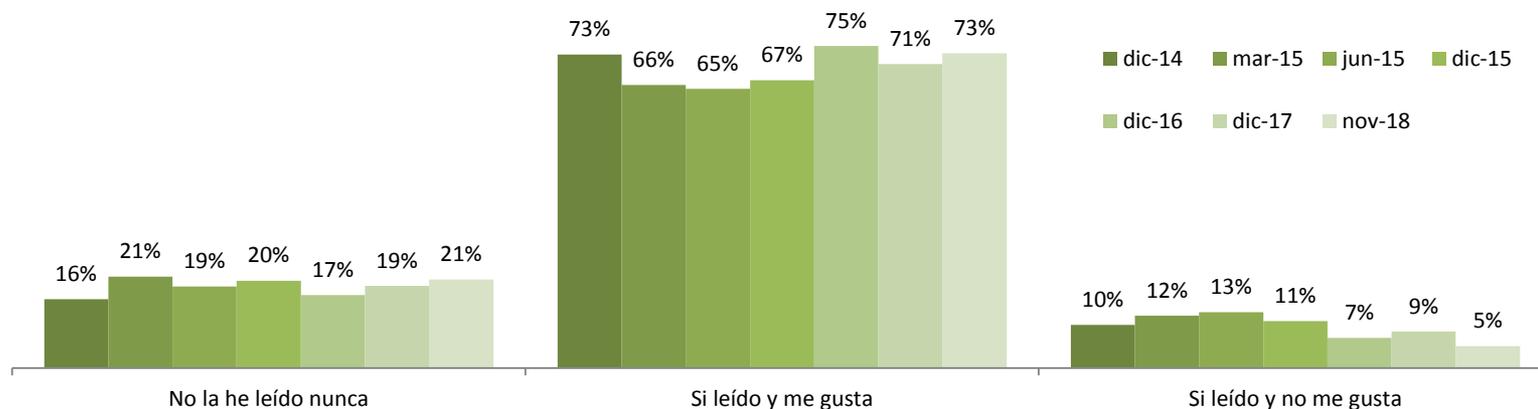


Otros (Plenos municipales, etc)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Web	19,6	27,1	19,8	20,7	10	21,2	7,2	10,1	22,8	25,1	31,0	26,4	18,6	19,4
Revista	5,6	8,5	3,2	4,6	8,3	3,1	13,7	4,5	1,4	8,8	2,1	6,1	0,0	0,6
Rádio	2	6,7	0,5	0,3	3,1	4,8	0,0	2,2	0,0	1,7	0,0	2,4	0,0	2,8
RRSS	8,6	20,2	9,8	5,1	0,7	15,2	8,2	4,5	0,0	13,3	6,1	0,0	0,0	0

Resto hasta 100% es ns/nc



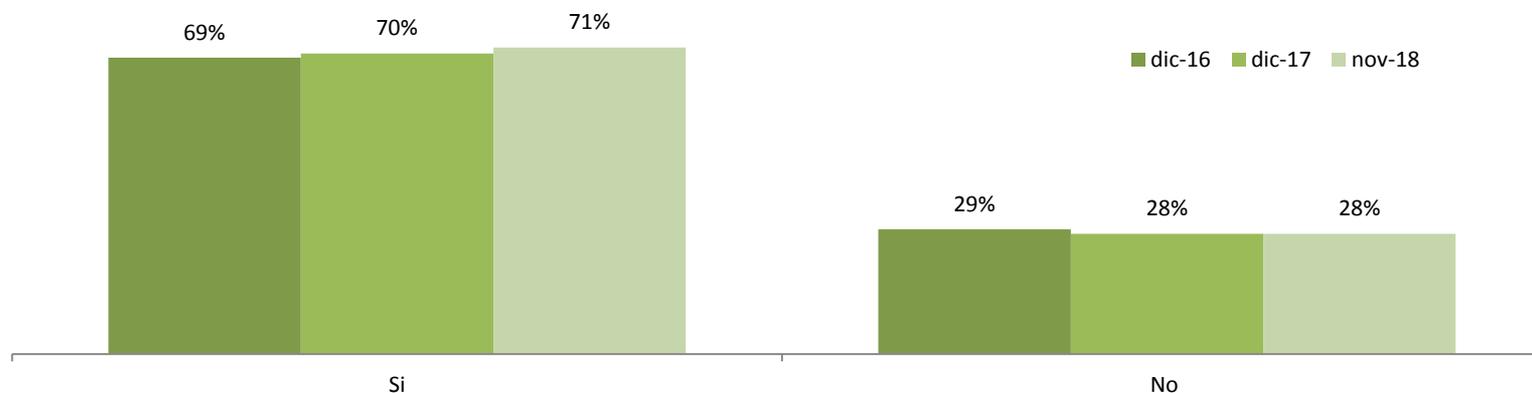
Y la revista Calvià, ¿ la ha leído alguna vez?, ¿ le parece útil ?



Y la revista Calvià, ¿ 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	19,1	44,7	17,3	12,8	7,7	21,1	34,5	25,1	10,4	14,4	19,2	22,8	16,5	27,5
Si leído, me gusta	70,8	39,5	71,3	79,9	85,5	72,2	63,6	66,0	87,7	74,4	69,9	61,3	81,6	68,3
Si leído, no me gusta	8,5	11,8	9,8	6,9	5,6	5,9	1,9	7,5	1,5	9,1	10,9	8,5	1,9	4,3
Ns/Nc	1,6	4	1,6	0,4	1,2	0,7	0	1,2	0,3	2,1	0	7,3	0	0



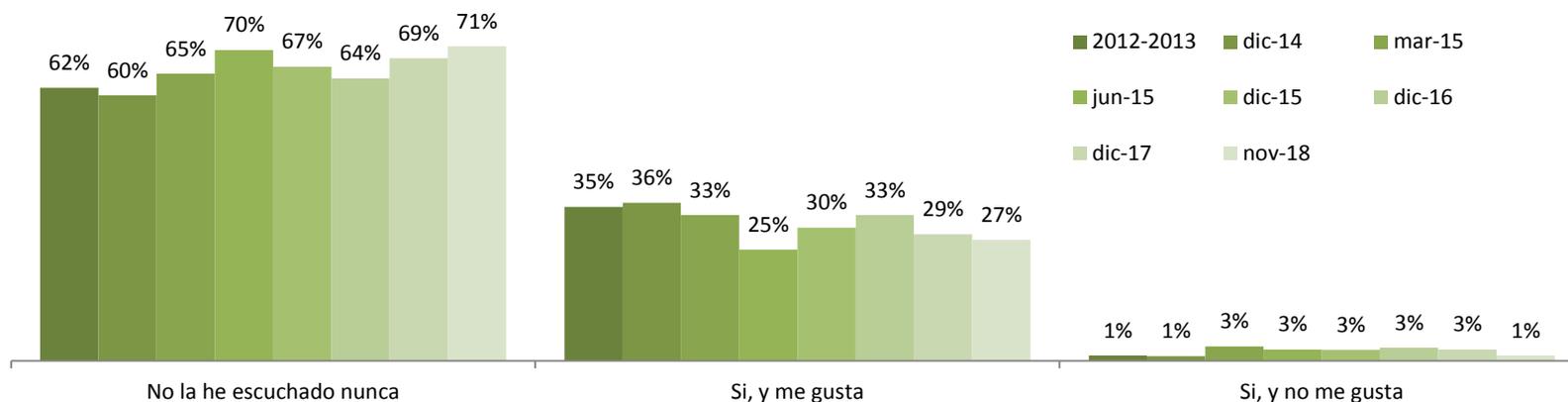
la revista Calvià, ¿la recibe en su casa ?



la revista Calvià, ¿ 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	71,4	61,4	64,2	79,4	80,7	69,6	61,4	54,3	71,6	88,9	77,4	71,2	98,0	57,7
No	28	36,7	35,3	20,3	19,3	30,1	38,6	45,7	28,4	11,1	21,2	28,8	2,0	34,7
Ns/Nc	0,6	1,9	0,5	0,3	0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	7,6



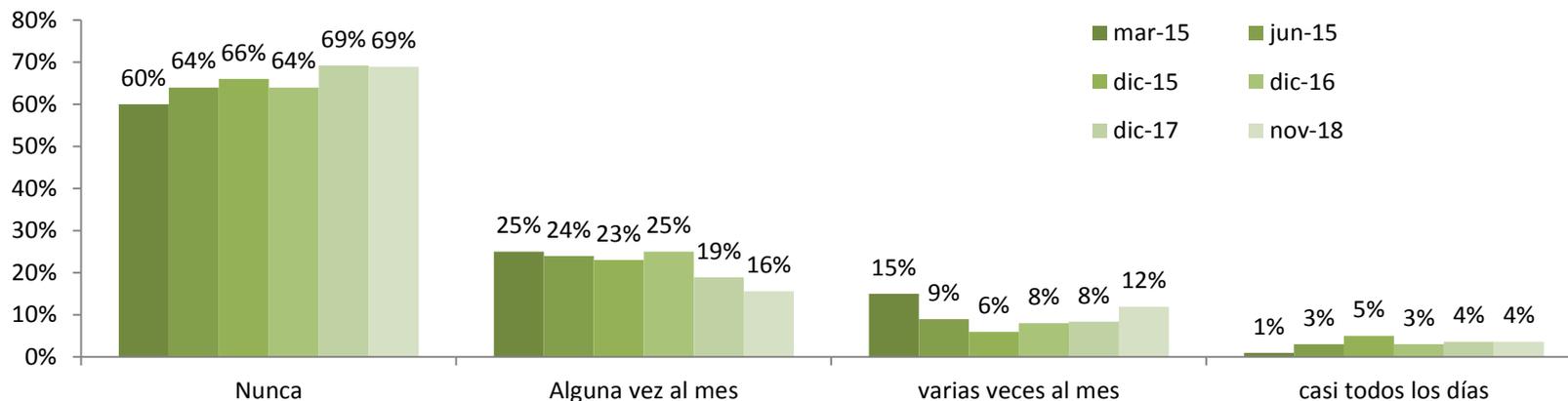
Radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?



radio Calvià, ¿ la ha escuchado alguna vez?, ¿ le gusta ?														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
No la he escuchado nunca	71,2	62,5	80,8	67,7	68,4	64,2	68,3	61,8	69,2	79,8	75,0	75,0	100,0	81,2
Si escuchado, me gusta	27,4	37,5	19,2	29,5	28,7	35,1	31,2	31,2	30,2	19,2	23,3	23,9	0,0	17,6
Si escuchado, no me gusta	1,2	0	0	2,8	1,8	0,7	0,0	7,0	0,6	0,3	1,5	1,0	0,0	0,4
Ns/Nc	0,2	0	0	0,1	1,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,7	0,2	0,0	0,0	0,8



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



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

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Nunca	68,9	64,6	76	66,1	66,8	61,0	67,2	63,2	69,8	78,1	69,5	71,8	100,0	78,5
Alguna vez al mes	15,6	12,7	10,8	17,9	22,3	13,5	17,1	29,5	14,2	9,7	21,4	15,1	0,0	14,9
varias veces al mes	11,9	15,1	12,6	12,6	6,4	17,9	14,7	3,4	11,6	11,6	7,7	8,3	0,0	5,5
casi todos los días	3,6	7,7	0,6	3,4	4,7	7,5	1,0	3,9	4,5	0,6	1,4	5,3	0,0	1,0
Ayer	0	0	0	0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



RESULTADOS

Parte V.

Servicios Municipales específicos

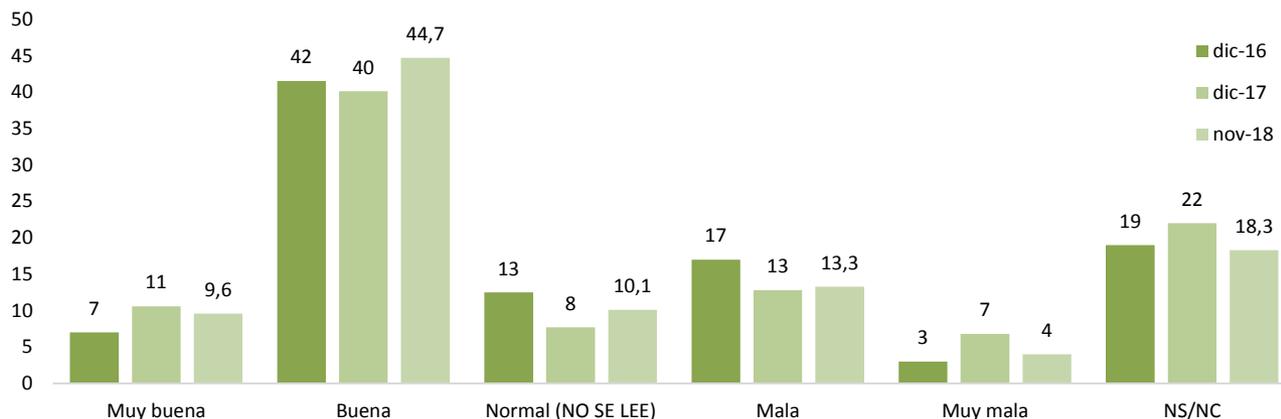
Ahora le voy a mencionar una serie de servicios municipales, dígame si los conoce, los usa y por último como los valora.

Nota para interpretar esta serie de ítems:

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



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

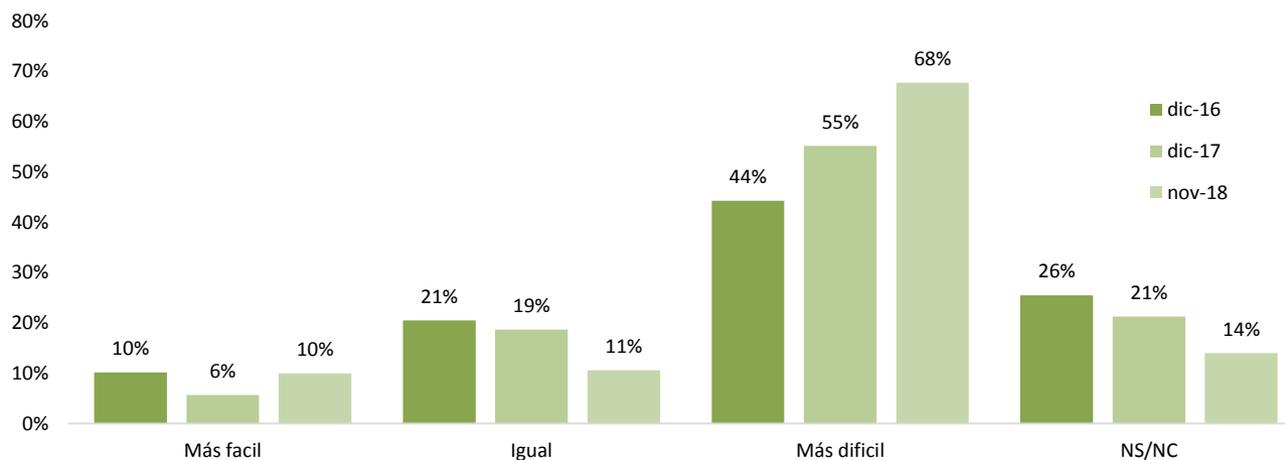


¿Qué valoración daría a las FIESTAS VECINALES realizadas éste verano 2018?

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Muy buena	9,6	13	11,4	8,5	5,1	11,7	1,3	7,6	3,5	12,9	11,6	11,9	7,7	17,8
Buena	44,7	39,8	53,6	44,3	34,2	48,0	41,8	28,7	60,4	30,1	53,1	41,3	53,3	61,8
Normal (NO SE LEE)	10,1	14,7	6,2	10	12,7	4,8	12,2	11,9	9,3	21,6	13,0	5,2	10,5	0,6
Mala	13,3	23,2	9,2	14,4	9	10,7	20,6	15,5	14,0	15,2	11,2	12,0	3,2	11,2
Muy mala	4	2,6	5,9	2,7	4,3	3,0	4,1	7,3	1,7	0,3	0,5	19,4	0,0	4,3
NS/NC	18,3	6,7	13,7	20,1	34,8	21,8	20,1	29,0	11,1	19,9	10,5	10,2	25,3	4,4



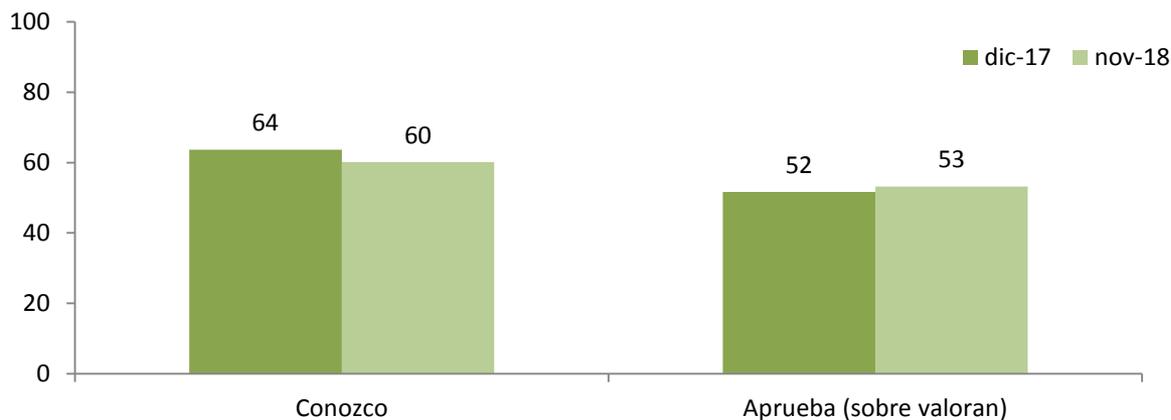
Como considera que está el acceso a la vivienda actualmente en Calvià respecto de hace unos años



Como considera que está el acceso a la vivienda actualmente en Calvià respecto de hace unos años														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Más fácil	10	21,5	12,9	4,6	3,4	14,3	9,4	3,0	21,4	4,1	6,9	6,2	16,8	9,5
Igual	10,6	9	11,9	9	12,4	8,6	9,6	7,1	19,7	5,7	25,6	8,2	9,7	5,1
Más difícil	67,8	72,6	64,3	74,6	58,1	69,2	65,1	70,4	47,5	80,8	56,0	75,5	70,3	63,6
Ns/nc	14	4,4	10,9	13,4	28,7	14,4	16,8	21,8	11,9	10,1	13,3	10,1	3,2	21,8



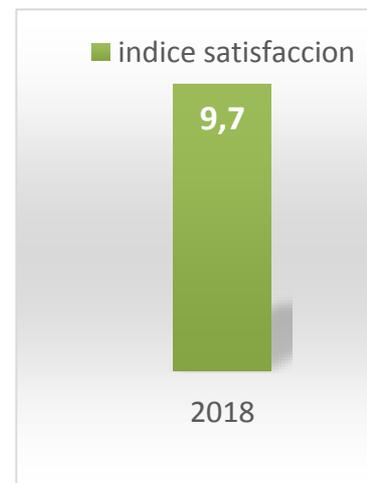
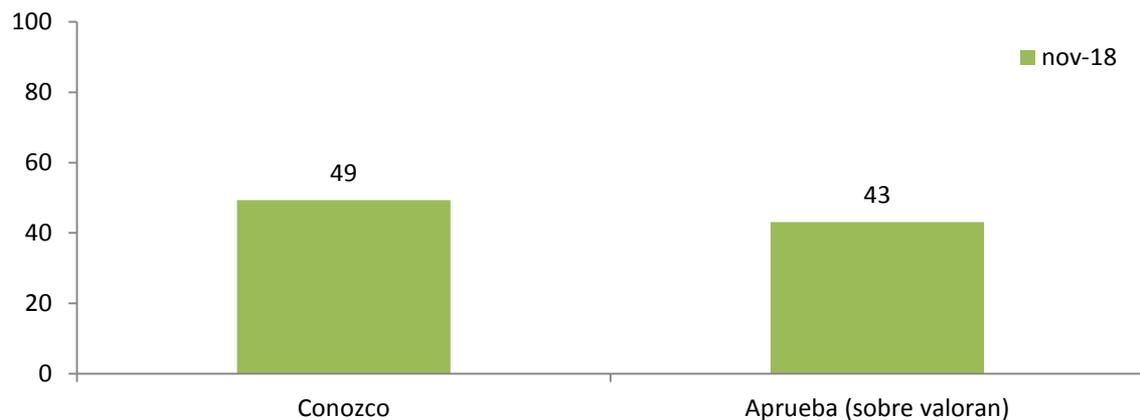
Conoce el centro municipal de servicios de Palmanova. ¿Cómo lo valora? Solo Palmanova



Conoce el centro municipal de servicios de Palmanova. ¿Cómo lo valora?														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	60,2	60	64,3	55,7	46,2					60,2				
No conozco	39,8	40	42,9	43,2	53,7					39,8				
Apruebo	53,2	41,2	41,9	51,9	32,5					53,2				
Suspendo	2,6	2	0,5	1,4	2,8					2,6				
Indice sobre 10	9,5	9,5	9,9	9,7	9,2					9,5				



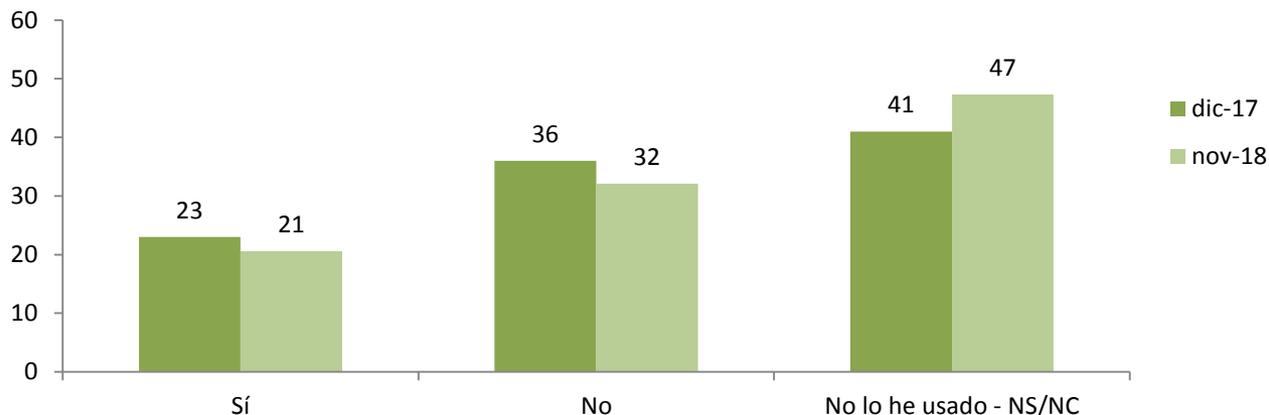
**Conoce el centro municipal de servicios de Palmanova. ¿Cómo lo valora?
Todas las zonas**



Conoce el centro municipal de servicios de Palmanova. ¿Cómo lo valora?														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	49,3	49,8	44,8	55,7	46,2	34,9	62,1	45,3	60,6	60,2	51,9	36,4	77,9	54,2
No conozco	49,2	48,2	52,9	43,2	53,7	64,3	35,2	53,2	39,4	39,8	41,5	63,6	22,1	46,2
Apruebo	43,1	41,2	41,9	51,9	32,5	32,6	53,9	40,3	55,2	53,2	44,7	32,6	67,4	29,8
Suspendo	1,5	2	0,5	1,4	2,8	0,2	2,6	1,8	3,9	2,6	0,7	2,3	0,0	0,0
Indice sobre 10	9,7	9,5	9,9	9,7	9,2	10,0	9,5	9,6	9,3	9,5	9,8	9,3	10,0	10,0



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



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
Sí	24,6	42,7	14,1	18,4	13,8	17,4	22,1	15,2	16,9	24,6	23,7	22,9	15,4	31,5
No	38,2	15,7	39,5	37,3	28,5	27,0	38,0	38,8	41,1	38,2	34,3	29,1	18,9	18,1
No lo he usado - NS/NC	37,2	41,6	46,5	45,2	58,1	55,7	41,5	46,7	42,4	37,2	42,0	48,3	65,7	50,5



RESULTADOS

Parte VI. Servicios Municipales generales Conocimiento y valoración

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

Nota para interpretar esta serie de ítems:

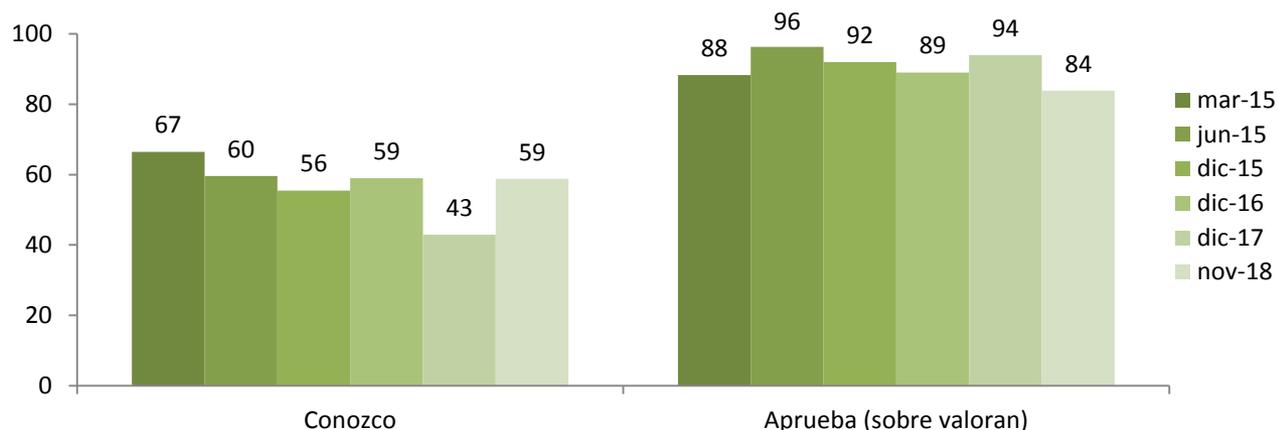
La pregunta es múltiple. Primero se pregunta si conoce o ha oído hablar del servicio de..... Luego se explica en qué consiste. Y luego se pregunta (a todos) si aprueba o suspende la calidad del servicio que reciben o creen recibir.

El índice de satisfacción o de aprobados, es el cociente entre aprobados y aprobados + suspendidos (valoran)

El porcentaje de aprobados que aparece en la grafica es sobre el total de ciudadanos que dicen conocer el servicio.



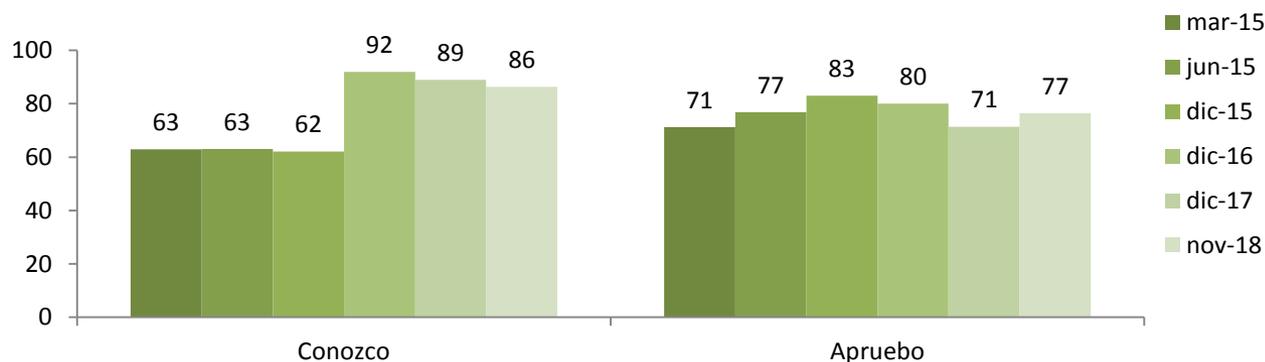
Servicio de atención e Información al público (trámites, registro...)



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	58,8	63,4	56,2	62,9	52,4	51,7	65,1	56,8	58,7	71,9	65,8	46,8	54,6	55,8
No conozco	40,8	36,6	43,8	36,6	46,3	47,9	34,4	41,6	41,0	28,1	33,7	53,2	45,4	44,2
Apruebo	83,8	86,4	80,6	83,9	85,9	83,7	67,6	91,7	82,2	85,3	88,9	88,2	100,0	88,5
Suspendo	16,2	13,6	19,4	16,1	14,1	16,3	32,4	8,3	17,8	14,7	11,1	11,8	0,0	11,5
Índice de sobre 10	9,4	10,0	8,9	9,3	9,8	9,9	8,0	9,9	9,3	9,4	9,5	9,9	10,0	9,2



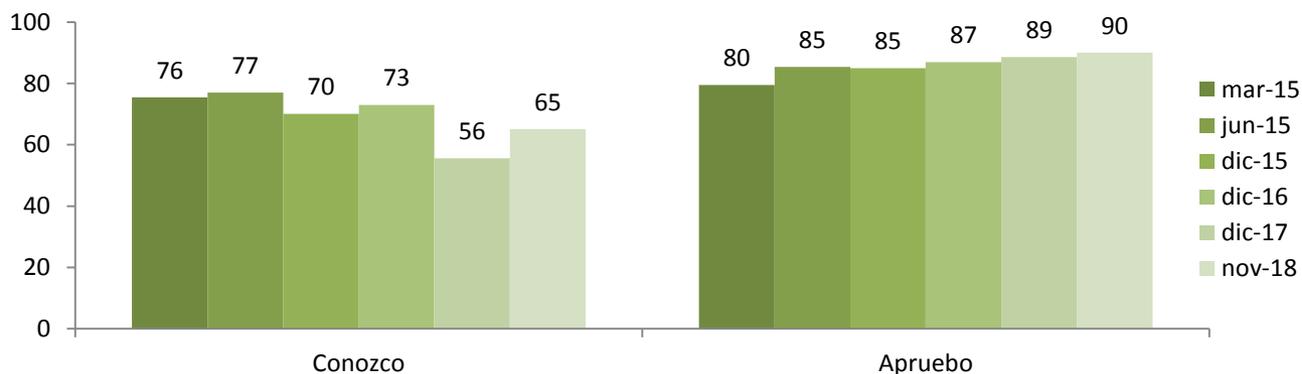
Estado de playas y litoral (antes mantenimiento)



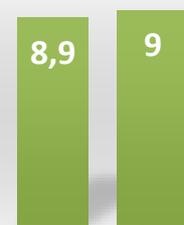
Estado de playas y litoral (antes mantenimiento)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	86,4	90,3	84	87,4	84,9	86,1	80,8	88,0	78,5	93,8	95,7	76,4	87,6	86,9
No conozco	11,9	9,7	13,3	10,7	13,9	13,2	18,2	12,7	12,3	2,4	3,1	23,2	12,4	12,7
Apruebo	76,5	64,5	70,7	84,7	83,4	77,9	66,8	70,2	95,9	82,5	79,1	61,2	96,3	58,6
Suspendo	23,5	35,5	29,3	15,3	16,6	22,1	33,2	29,8	4,1	17,5	20,9	38,8	3,7	41,4
Indice sobre 10	7,7	6,5	7,1	8,5	8,3	7,8	6,7	7,0	9,6	8,2	7,9	6,1	9,6	5,9



Servicio y conservación de instalaciones culturales.



■ indice satisfaccion

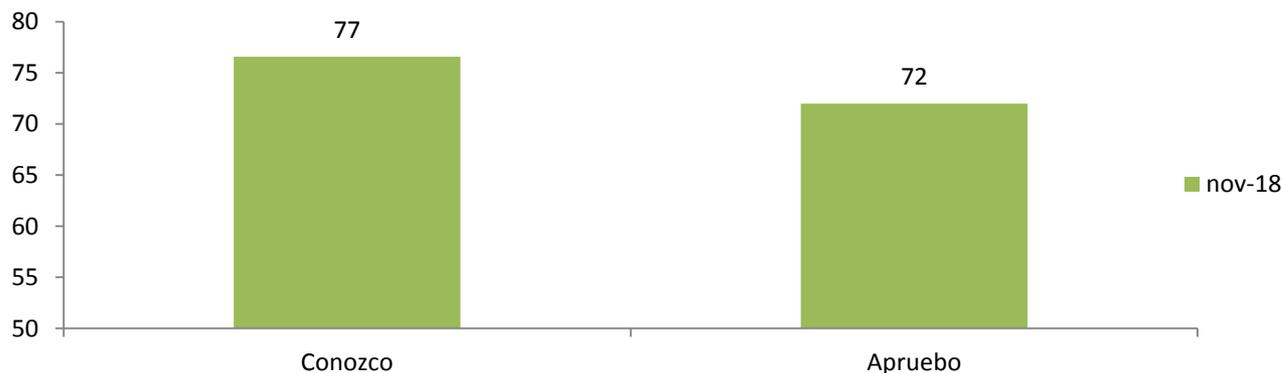


2017 2018

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	65,1	68,8	65,5	66,3	58,4	58,5	58,5	61,1	65,7	77,2	82,4	55,6	59,7	72,1
No conozco	33,8	28,6	33,7	32,7	41	40,4	41,5	35,4	33,7	23,4	15,9	39,5	40,3	27,9
Apruebo	90,1	88,4	89,8	91,6	89,5	96,1	85,4	82,0	93,0	95,3	78,5	94,6	100,0	82,0
Suspendo	9,9	11,6	10,2	8,4	10,5	3,9	14,6	18,0	7,0	4,7	21,5	5,4	0,0	18,0
Indice sobre 10	9,0	8,8	9,0	9,2	9,0	9,6	8,5	8,2	9,3	9,5	7,9	9,5	10,0	8,2



Actividades y ofertas culturales culturales.

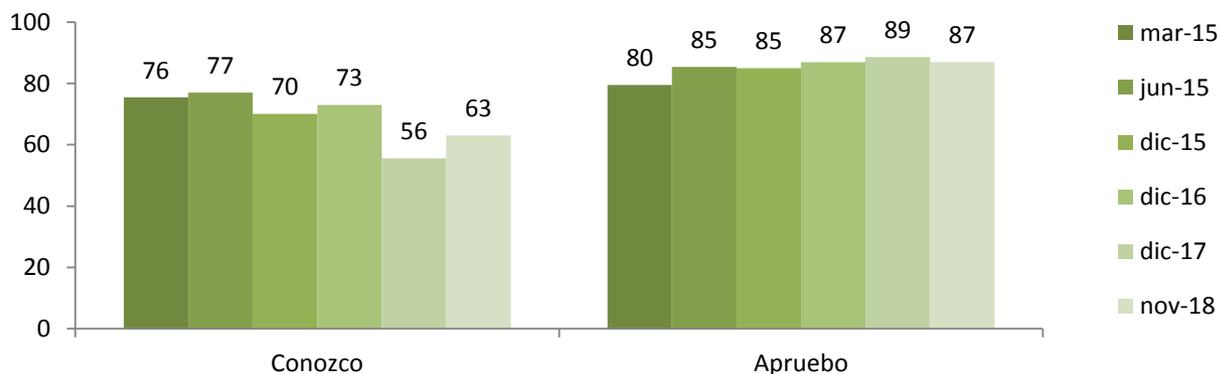


Servicio y conservación de instalaciones culturales														
%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	76,7	100	59,8	96,9	75,2	60,6	47,5	45,1	59,6	100,0	100,0	3,6	46,1	100,0
No conozco	23,3	0	40,2	3,1	24,8	29,0	15,8	46,5	29,0	0,0	0,0	96,4	53,0	0,0
Apruebo	72,4	100,0	75,1	68,0	31,1	95,7	86,3	79,3	94,0	29,7	47,6	100,0	77,5	87,3
Suspendo	27,6	0,0	24,9	32,0	68,9	4,3	13,7	20,7	6,0	70,3	52,4	0,0	22,5	12,7
Índice sobre 10	8,9	10,0	7,5	10,0	10,0	8,8	10,0	10,0	9,0	10,0	5,0	10,0	9,0	10,0



Servicio de bibliotecas (actividades y ofertas)

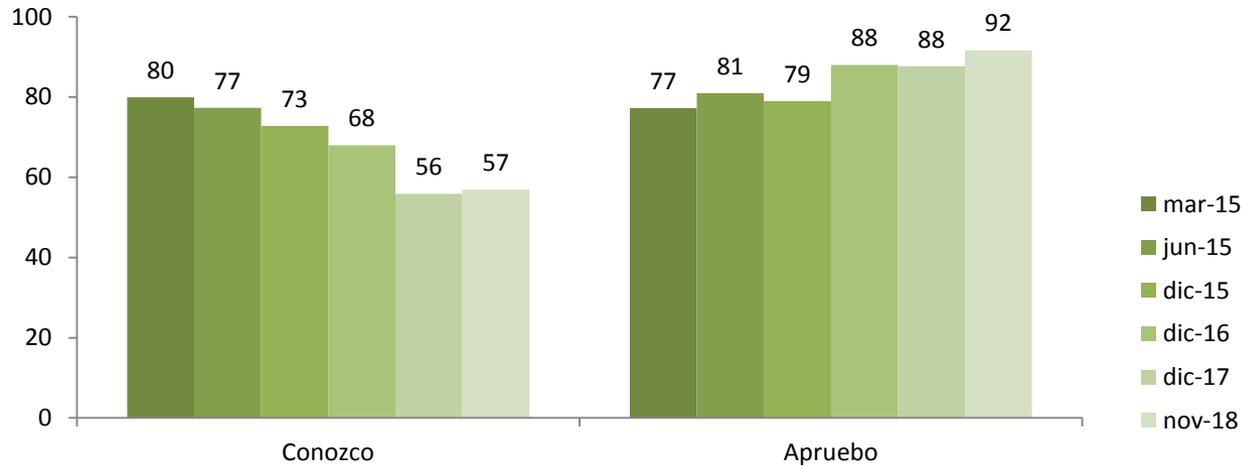
(En encuestas anteriores se preguntaba también por bibliotecas)



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	63,0	81,3	66,4	61,4	43,5	53,4	56,9	54,0	69,5	70,3	76,7	69,2	58,5	72,0
No conozco	36,2	16,7	32,6	38,2	56,7	45,3	43,1	46,0	30,5	29,7	22,8	26,5	41,5	28,0
Apruebo	87,0	74,4	91,4	88,4	96,4	93,4	86,5	57,0	92,6	80,7	93,1	89,3	94,5	88,0
Suspendo	13,0	25,6	8,6	11,6	3,6	6,6	13,5	43,0	7,4	19,3	6,9	10,7	5,5	12,0
Índice sobre 10	8,7	7,4	9,1	8,8	9,6	9,3	8,7	5,7	9,3	8,1	9,3	8,9	9,5	8,8



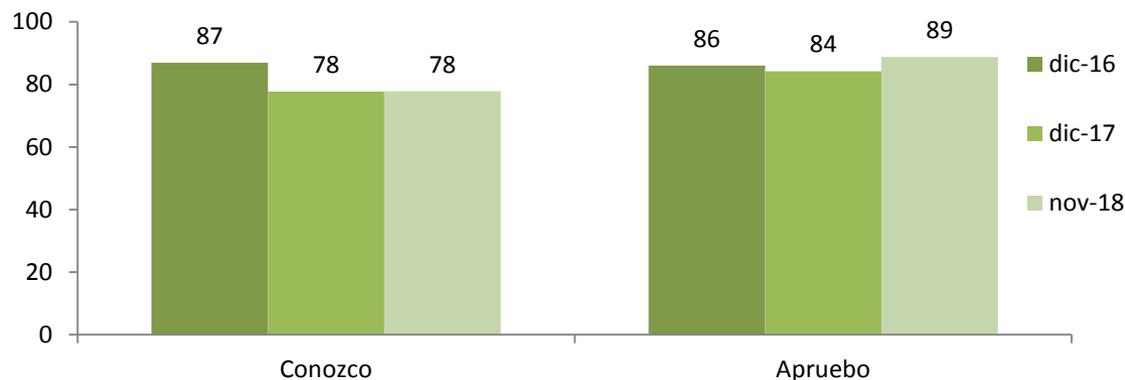
Servicio de trabajo y empleo del Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC)



Servicio de trabajo y empleo del Instituto de Formación y Ocupación de Calvià (IFOC)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	56,9	62,7	67,5	56,6	35	54,2	61,3	34,0	72,9	60,6	59,7	66,0	36,7	47,2
No conozco	42,7	35,6	32,5	43,0	65	45,8	38,7	66,0	27,1	39,4	37,0	33,3	63,3	52,8
Apruebo	91,7	72,7	98,3	93,1	93,9	90,4	72,5	98,1	98,9	98,7	97,3	98,2	91,3	86,3
Suspendo	8,3	27,3	1,7	6,9	6,1	9,6	27,5	1,9	1,1	1,3	2,7	1,8	8,7	13,7
Indice sobre 10	9,2	7,3	9,8	9,3	9,4	9,0	7,3	9,8	9,9	9,9	9,7	9,8	9,1	8,6



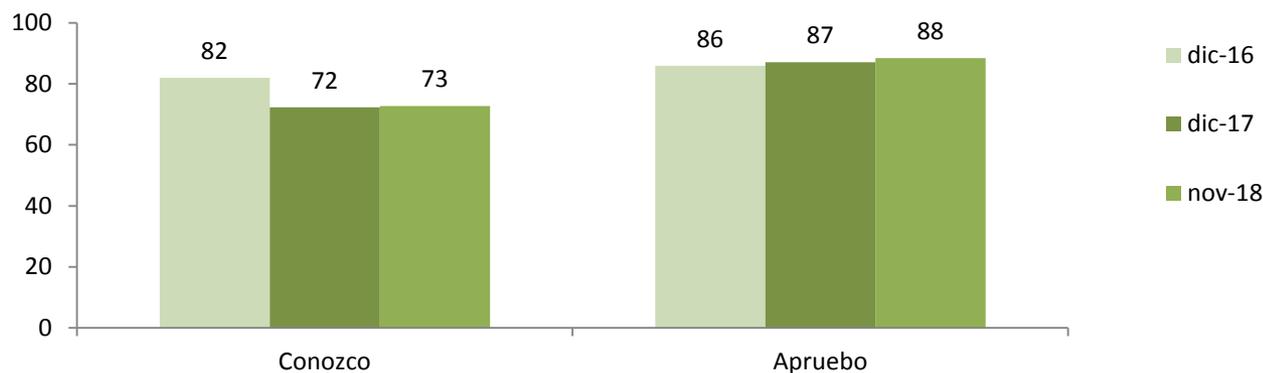
Servicio y conservación de Instalaciones Deportivas (En encuestas anteriores se preguntaba por actividades y oferta deportiva)



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	77,8	87,2	87,4	73,9	60,0	72,9	93,4	41,7	79,9	86,0	88,0	83,6	47,5	84,8
No conozco	22,2	12,8	12,6	26,1	40,0	27,1	6,6	58,3	20,1	14,0	12,0	16,4	52,5	15,2
Apruebo	88,7	85,6	90,0	88,0	91,2	87,2	93,6	95,0	91,5	85,1	89,9	87,1	100,0	82,4
Suspendo	11,3	14,4	10,0	12,0	8,8	12,8	6,4	5,0	8,5	14,9	10,1	12,9	0,0	17,6
Indice sobre 10	8,9	8,6	9,0	8,8	9,1	8,7	9,4	9,5	9,1	8,5	9,0	8,7	10,0	8,2



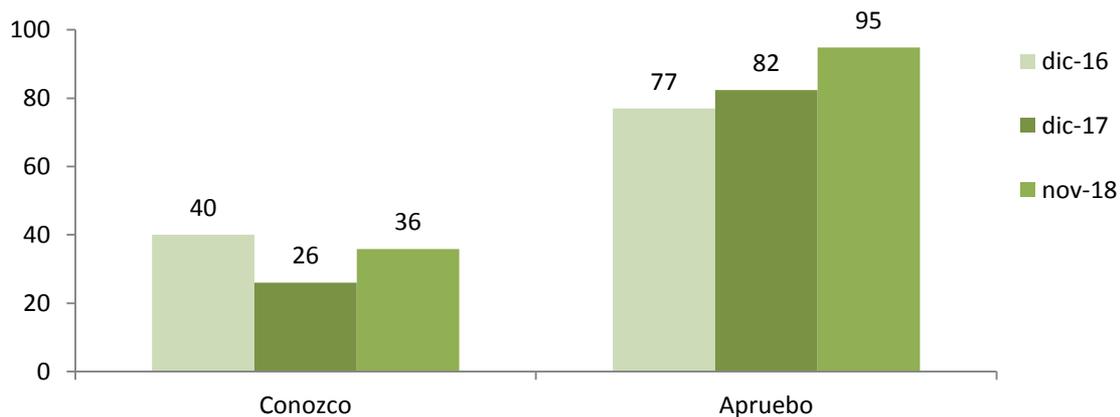
Actividades y oferta deportiva



Actividades y ofertas Deportivas														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	72,8	82,7	84,8	68,5	51,4	70,1	81,1	40,9	83,1	80,2	79,4	81,2	30,7	78,0
No conozco	26,7	15,3	15,2	30,7	48,9	28,9	19,1	58,9	16,9	19,2	17,1	18,8	69,3	22,0
Apruebo	88,5	91,9	87,2	86,2	91,7	92,2	81,6	90,8	84,4	82,0	93,7	96,6	100,0	82,9
Suspendo	11,5	8,1	12,8	13,8	8,3	7,8	18,4	9,2	15,6	18,0	6,3	3,4	0,0	17,1
Índice sobre 10	8,8	9,2	8,7	8,6	9,2	9,2	8,2	9,1	8,4	8,2	9,4	9,7	10,0	8,3



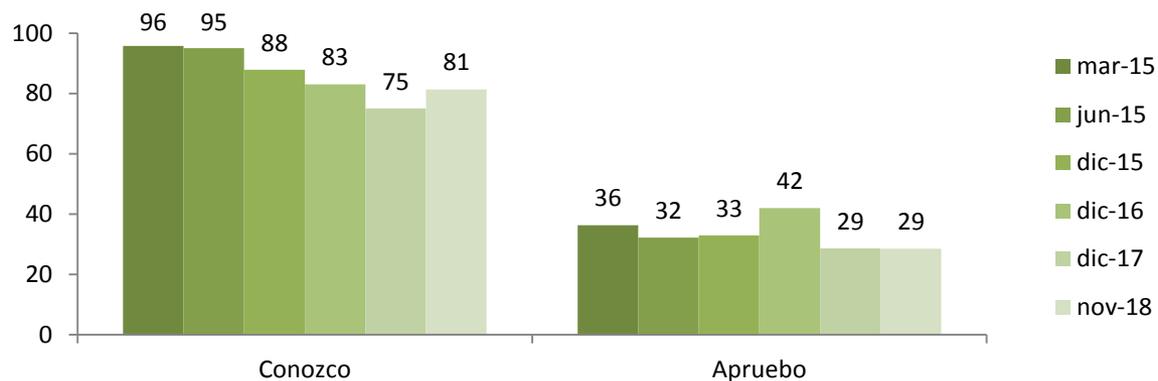
Actuaciones sobre el colectivo de jóvenes



Actuaciones sobre el colectivo de jóvenes														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	35,8	54,3	35,5	34,7	20,9	35,1	42,2	23,4	14,5	46,5	50,0	24,9	45,6	22,6
No conozco	64,0	45,7	64,5	64,9	78,7	64,3	58,3	76,6	84,9	53,2	49,7	75,1	54,4	77,4
Apruebo	94,9	97,8	98,2	88,0	97,4	98,3	90,7	100,0	100,0	92,8	98,9	86,0	100,0	57,9
Suspendo	5,1	2,2	1,8	12,0	2,6	1,7	9,3	0,0	0,0	7,2	1,1	14,0	0,0	42,1
Indice sobre 0	9,5	9,8	9,8	8,8	9,7	9,8	9,1	10,0	10,0	9,3	9,9	8,6	10,0	5,8



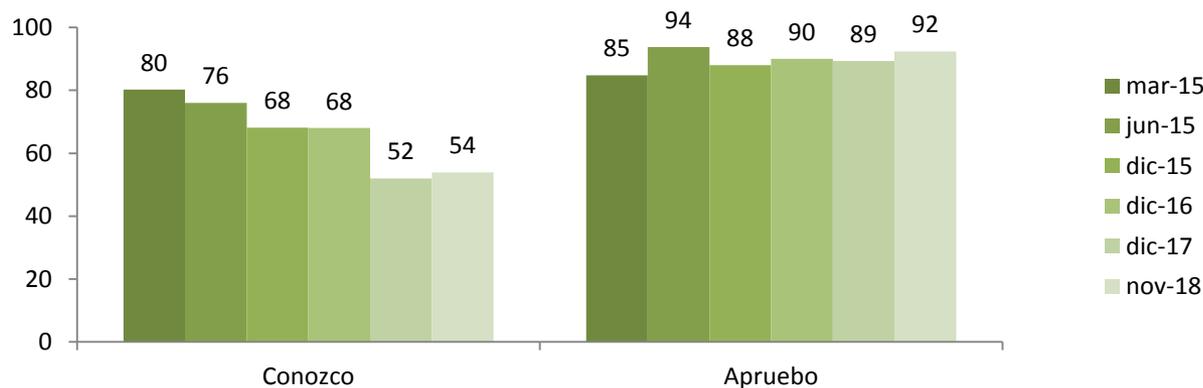
Transporte Público



Transporte Público														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	81,4	100	81,6	79,3	67,1	77,0	89,2	73,6	81,2	85,8	77,7	78,6	95,2	82,7
No conozco	18,7	0	18,4	21	32,9	23,0	10,8	26,4	18,2	14,2	21,2	21,4	12,5	17,3
Apruebo	28,5	34,1	28,0	25,6	29,3	26,1	32,0	18,6	31,1	15,3	40,1	29,7	62,4	31,8
Suspendo	71,5	65,9	72,0	74,4	70,7	73,9	68,0	81,4	68,9	84,7	59,9	70,3	37,6	68,2
Indice sobre 10	2,9	3,4	2,8	2,6	2,9	2,6	3,2	1,9	3,1	1,5	4,0	3,0	6,2	3,2



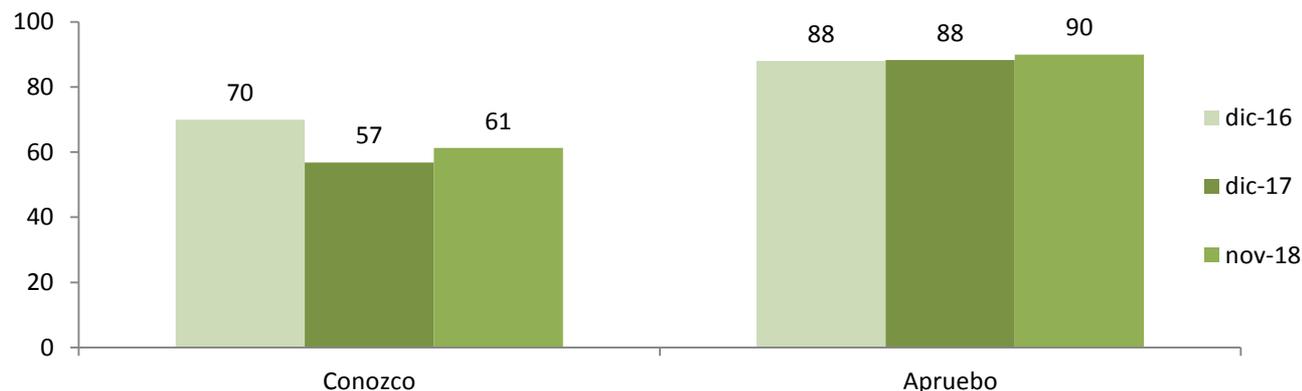
Escoletas municipales (antes se preguntaba por escoletas y escuelas municipales)



Escoletas municipales														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	53,9	47,6	66,5	51,9	43,2	41,2	68,6	53,7	62,4	64,3	61,6	42,5	21,4	65,6
No conozco	45,7	50,4	33,5	48,2	56,7	58,6	31,4	46,6	37,6	35,7	35,2	57,5	78,6	34,0
Apruebo	92,4	90,2	90,2	93,8	97,7	96,7	95,1	89,7	100,0	83,5	88,4	93,5	100,0	96,8
Suspendo	7,6	9,8	9,8	6,2	2,3	3,3	4,9	10,3	0,0	16,5	11,6	6,5	0,0	3,2
Indice sobre 10	9,2	9,0	9,0	9,4	9,8	9,7	9,5	9,0	10,0	8,4	8,8	9,4	10,0	9,7



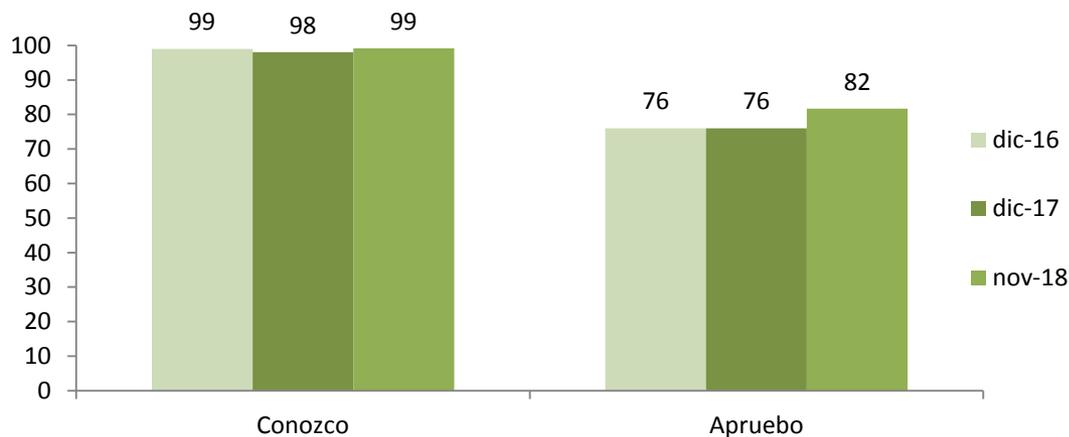
**mantenimiento de centros escolares públicos (antes se preguntaba por
escoletas y escuelas municipales**



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	61,3	75,9	71,8	55,2	40,9	49,7	73,3	50,7	65,0	73,4	63,1	59,7	53,4	66,2
No conozco	37,4	22,7	26,9	43,9	57,4	50,3	26,7	48,6	32,6	26,6	27,2	40,3	46,6	33,4
Apruebo	90,0	90,8	91,7	85,1	96,1	88,5	100,0	90,8	89,8	82,3	92,3	97,5	66,6	95,0
Suspendo	10,0	9,2	8,3	14,9	3,9	11,5	0,0	9,2	10,2	17,7	7,7	2,5	33,4	5,0
Indicesobre 10	9,0	9,1	9,2	8,5	9,6	8,9	10,0	9,1	9,0	8,2	9,2	9,7	6,7	9,5



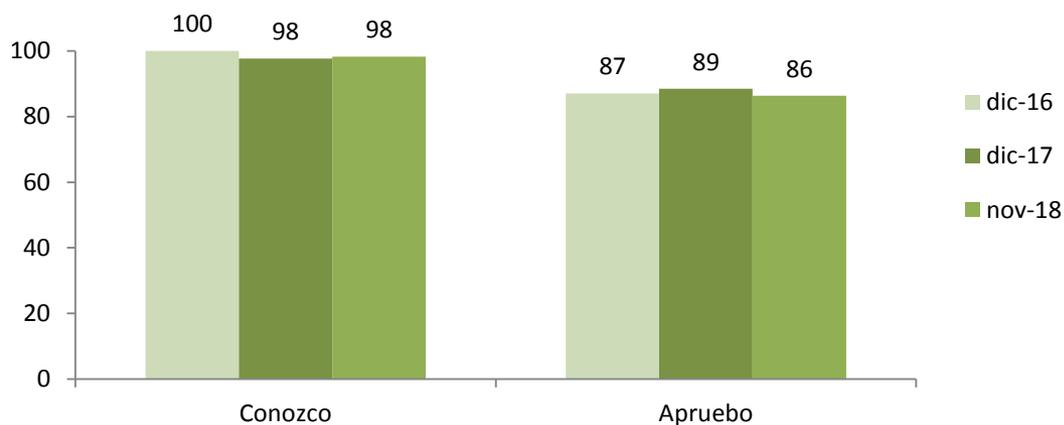
Servicio de limpieza viaria de su zona



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



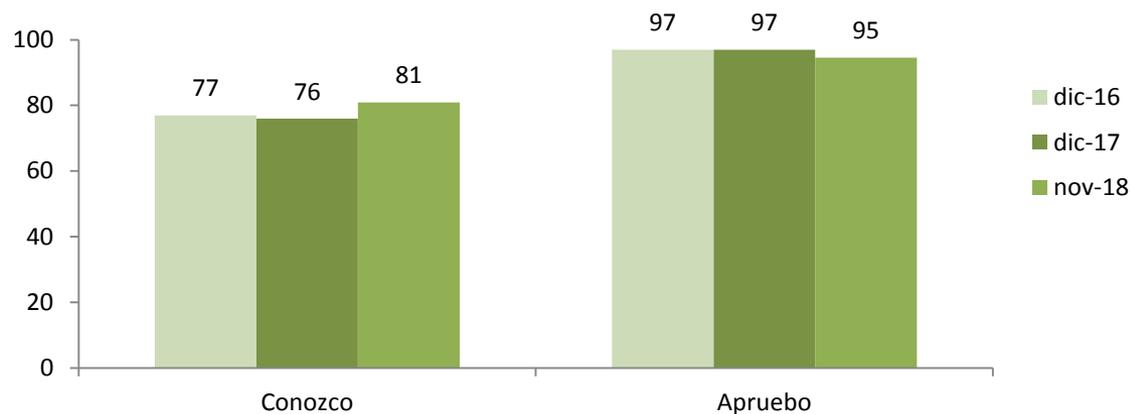
Servicio de recogida de basuras



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



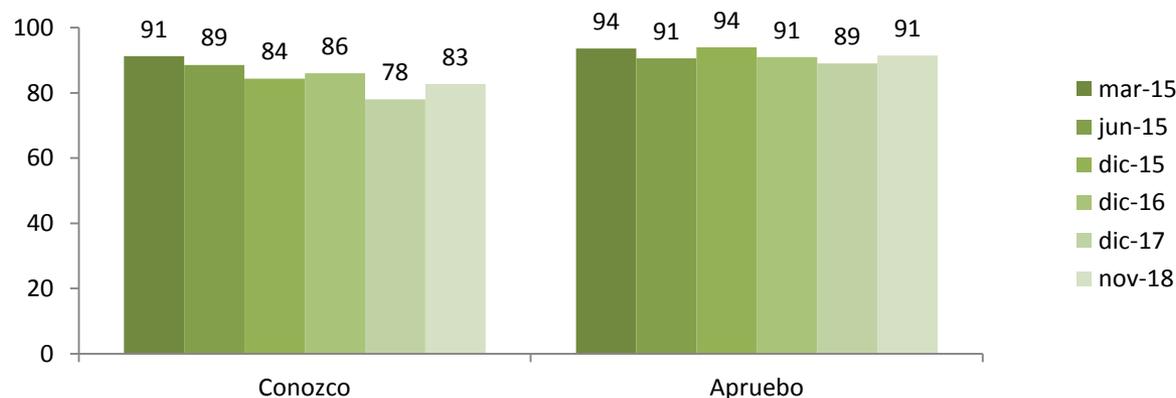
La Deixallería de Calvià (punto de recogida selectiva)



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



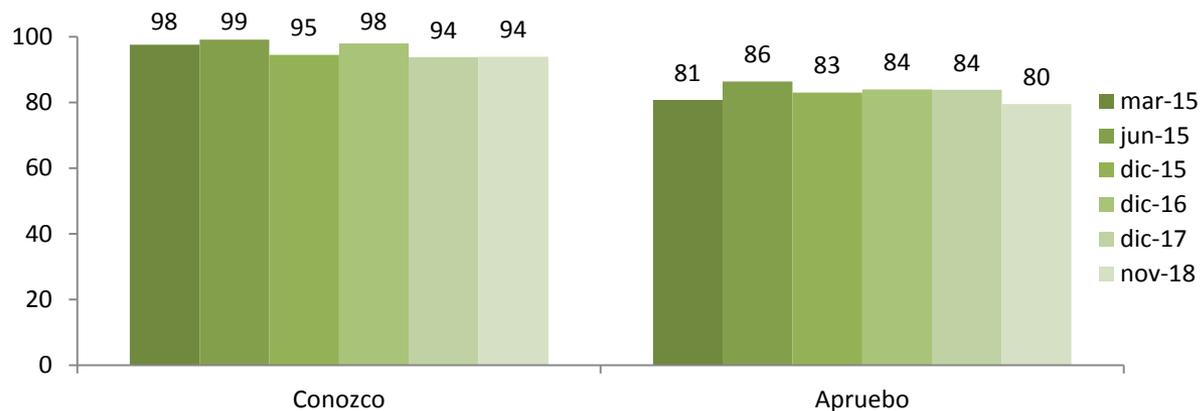
Mercados municipales y ferias



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



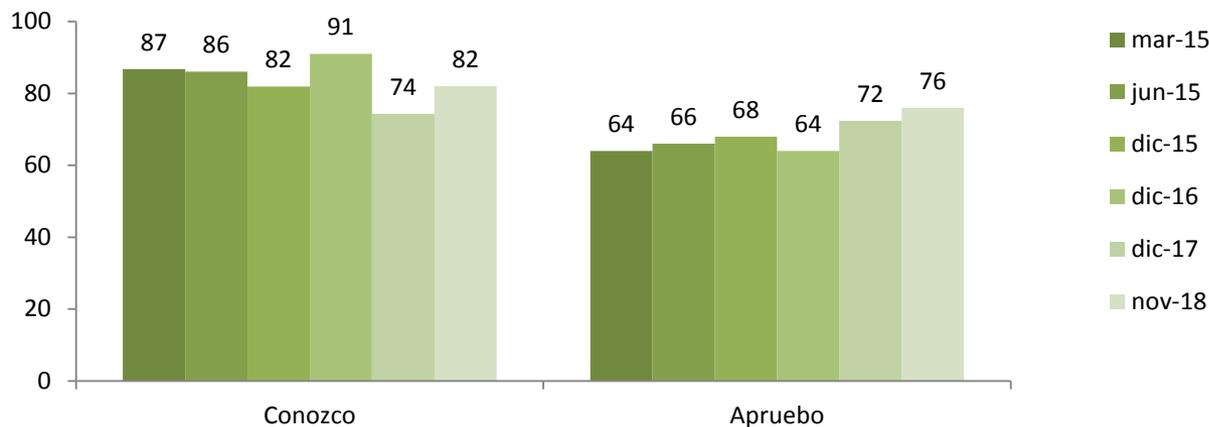
Policía Local



Policía Local														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	93,9	97,4	95,3	92,4	90,5	97,4	89,5	86,8	95,8	95,4	91,7	90,3	100,0	99,4
No conozco	5,1	0	4,2	6,8	8,7	2,1	10,5	12,4	4,2	4,6	4,8	5,0	0,0	0,4
Apruebo	79,5	68,4	75,1	88,9	83,4	87,6	49,2	82,1	94,4	83,2	58,8	89,5	100,0	91,8
Suspendo	20,5	31,6	24,9	11,1	16,6	12,4	50,8	17,9	5,6	16,8	41,2	10,5	0,0	8,2
Indice sobre 10	8,0	6,8	7,5	8,9	8,3	8,8	4,9	8,2	9,4	8,3	5,9	9,0	10,0	9,2



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

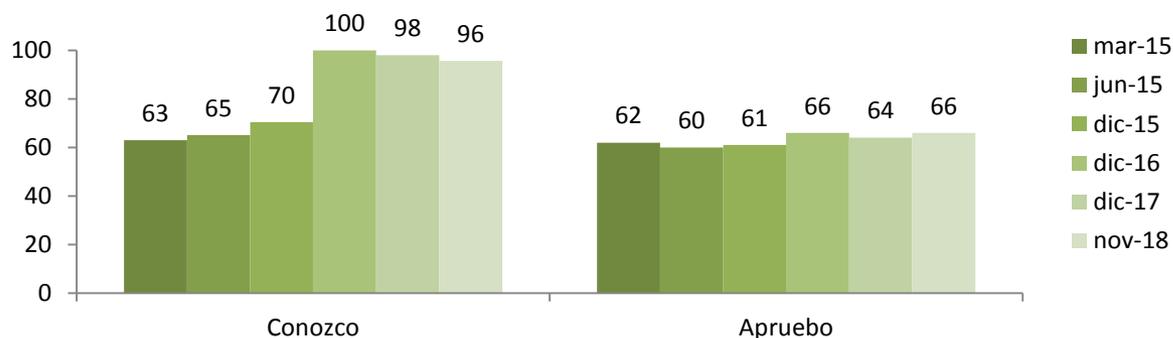


Gestión de impuestos municipales														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	82	67,8	86,2	83,2	86,5	83,6	84,8	78,3	90,7	79,4	73,6	84,0	84,3	82,1
No conozco	16,1	30,6	13,8	12,8	11,7	14,1	15,2	17,7	9,0	18,3	22,7	13,6	15,7	17,9
Apruebo	76,0	92,4	69,8	78,4	70,5	85,7	66,7	57,1	59,6	76,8	86,8	75,3	94,8	78,0
Suspendo	24,0	7,6	30,2	21,6	29,5	14,3	33,3	42,9	40,4	23,2	13,2	24,7	5,2	22,0
Indice sobre 10	7,6	9,2	7,0	7,8	7,1	8,6	6,7	5,7	6,0	7,7	8,7	7,5	9,5	7,8



Mantenimiento de calles, aceras, parques y jardines

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

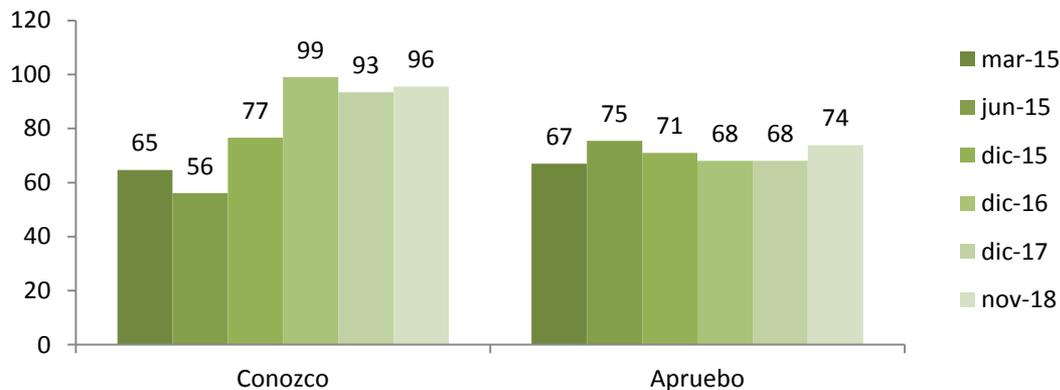


Mantenimiento de calles, aceras, parques y jardines														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	95,6	93,7	97,6	93,9	97,2	96,6	98,5	91,9	93,6	95,7	93,9	92,6	100,0	99,4
No conozco	1,7	1,4	1,5	2,7	0,5	2,2	1,5	2,0	0,0	3,0	0,8	2,0	0,0	0,0
Apruebo	66,0	77,8	56,6	66,2	69,4	61,9	56,6	75,1	45,9	77,1	74,3	78,8	59,8	60,5
Suspendo	34,0	22,2	43,4	33,8	30,6	38,1	43,4	24,9	54,1	22,9	25,7	21,2	40,2	39,5
Índice sobre 10	6,6	7,8	5,7	6,6	6,9	6,2	5,7	7,5	4,6	7,7	7,4	7,9	6,0	6,1



Iluminación pública

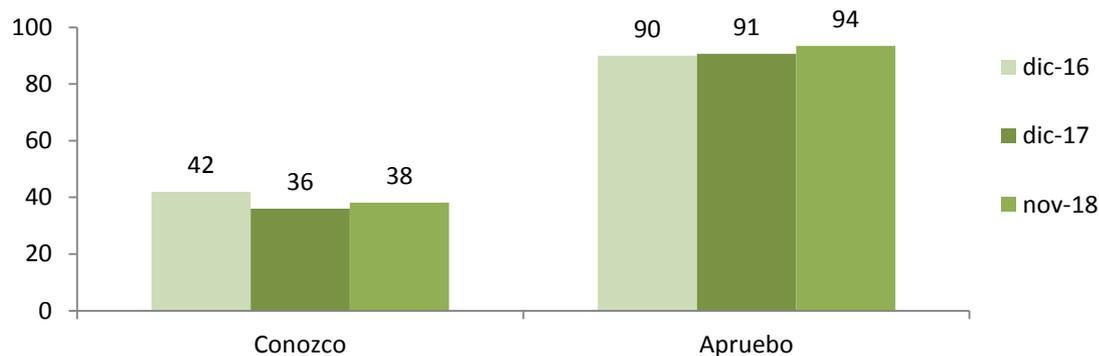
(En encuestas anteriores se preguntaba por “servicio de alumbrado público”)



Iluminación pública (antes alumbrado público)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	95,5	94,1	96,7	94,4	96,5	99,4	97,2	90,3	97,5	97,0	84,0	92,4	100,0	100,0
No conozco	2,1	1,8	1,9	3,3	0,5	0,5	2,5	1,5	0,0	3,0	7,7	2,0	0,0	0,0
Apruebo	73,8	75,1	72,3	70,9	79,5	76,8	55,9	80,4	78,3	86,2	65,9	69,3	75,0	78,6
Suspendo	26,2	24,9	27,7	29,1	20,5	23,2	44,1	19,6	21,7	13,8	34,1	30,7	25,0	21,4
Índice sobre 10	7,4	7,5	7,2	7,1	8,0	7,7	5,6	8,0	7,8	8,6	6,6	6,9	7,5	7,9



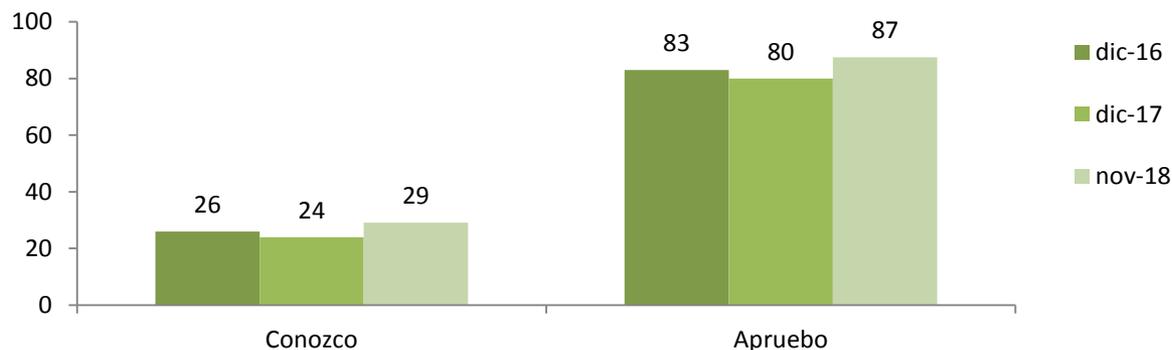
Actuaciones sobre el colectivo de mayores (3ª edad) que realiza el ayuntamiento



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	38,2	41,8	25,2	45,8	43	42,5	20,1	34,5	47,2	44,0	45,7	23,4	33,5	51,0
No conozco	61,7	58,2	74,8	53,9	56,8	57,2	79,9	65,5	52,2	56,0	53,8	77,0	66,5	49,0
Apruebo	93,5	100,0	100,0	85,6	95,1	93,3	79,6	86,5	100,0	90,8	95,9	98,7	100,0	91,8
Suspendo	6,5	0,0	0,0	14,4	4,9	6,7	20,4	13,5	0,0	9,2	4,1	1,3	0,0	8,2
Indice sobre 10	9,4	10,0	10,0	8,6	9,5	9,3	8,0	8,7	10,0	9,1	9,6	9,9	10,0	9,2



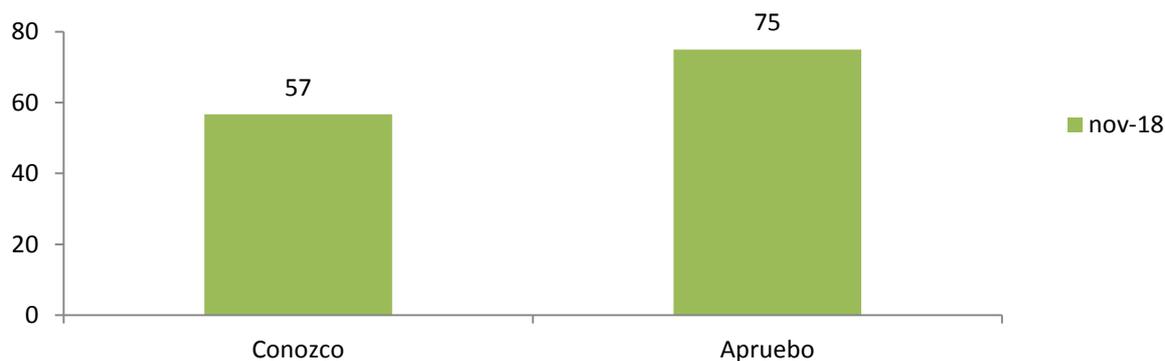
Actuaciones y programas sobre el bienestar animal (animales de compañía)



Actuaciones y programas sobre el bienestar animal (animales de compañía)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	29,1	50,1	20,6	28,7	24	31,9	39,0	23,1	20,6	27,8	34,3	14,5	26,5	23,1
No conozco	70,7	49,9	79,4	70,8	76	68,2	61,0	75,2	79,4	72,2	65,2	85,5	73,5	76,9
Apruebo	87,4	81,2	95,0	90,6	84,8	93,6	70,1	80,8	84,9	96,4	94,4	83,7	100,0	100,0
Suspendo	12,6	18,8	5,0	9,4	15,2	6,4	29,9	19,2	15,1	3,6	5,6	16,3	0,0	0,0
Indice sobre 10	8,7	8,1	9,5	9,1	8,5	9,4	7,0	8,1	8,5	9,6	9,4	8,4	10,0	10,0



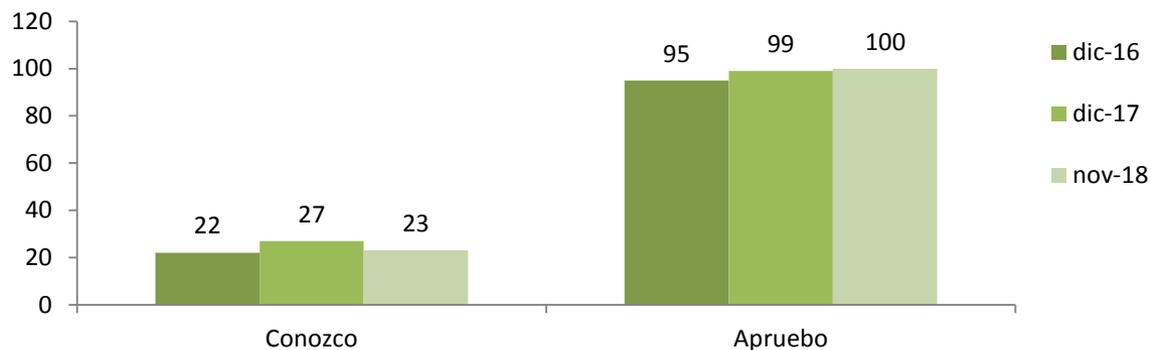
Servicios sociales- bienestar social



Actuaciones y programas sobre el bienestar animal (animales de compañía)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	56,7	29,3	44,9	93,7	64,6	36,8	31,7	82,2	88,1	93,9	52,4	3,6	4,0	94,7
No conozco	43,3	70,7	55,1	6,3	35,4	52,8	31,6	9,3	7,7	6,1	47,6	96,4	96,0	5,3
Apruebo	75,0	100,0	66,7	92,4	51,2	89,9	87,0	43,5	64,4	100,0	45,7	76,9	66,7	91,4
Suspendo	25,0	0,0	33,3	7,6	48,8	10,1	13,0	56,5	35,6	0,0	54,3	23,1	33,3	8,6
Índice sobre 10	7,5	10,0	6,7	9,2	5,1	9,0	8,7	4,3	6,4	10,0	4,6	7,7	6,7	9,1



**Servicio de información específico para residentes extranjeros en el Ayto Calvià
(solo a residentes extranjeros)**



Actuaciones y programas sobre el bienestar animal (animales de compañía)														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Conozco	23,0	0,0	12,1	42,7	38,0	29,7	3,2	4,7	9,3	9,2	61,7	50,1	79,0	4,7
No conozco	77,0	100,0	87,9	57,3	62,0	70,3	96,8	95,3	90,7	90,8	38,3	49,9	21,0	95,3
Apruebo	100	0,0	100	100	98,2	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Suspendo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Índice de satisfacción	9,95		10,00	10,00	9,82	9,98	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



RESULTADOS

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

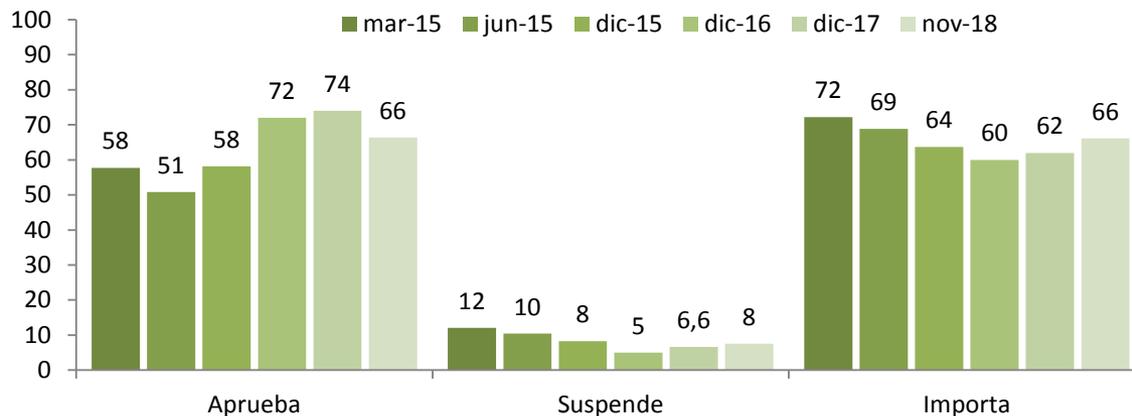
Aspectos que podrían mejorar su comunicación/relación con el ayuntamiento

Nota para interpretar esta serie de ítems:

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



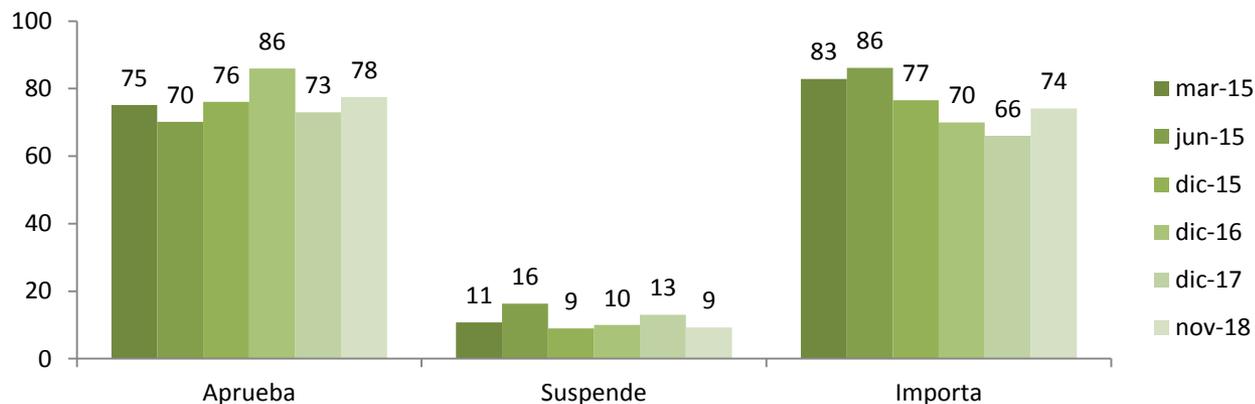
Acceso / atención telefónica



Acceso telefónico														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	66,4	69,3	65,5	65,9	65,8	65,1	65,4	52,6	81,2	69,2	69,2	62,3	71,2	68,6
Suspende	7,5	6,7	10,9	5,5	5,2	9,8	12,2	8,9	1,7	11,3	0,8	1,3	0,0	5,8
Importa	66,1	63,7	71,7	58,8	70,7	65,1	69,1	65,1	73,0	77,2	61,8	57,5	52,6	57,0
No importa	6,3	1,7	7,7	8,2	5,4	5,8	7,7	3,1	13,5	4,4	7,8	3,8	7,7	6,6
Ns/nc	26,1	24,0	23,6	28,6	29,0	25,0	22,4	38,5	17,1	19,5	30,0	36,4	28,8	25,6
Indice sobre 10	9,0	9,1	8,6	9,2	9,3	8,7	8,4	8,6	9,8	8,6	9,9	9,8	10,0	9,2



Información que dan los funcionarios

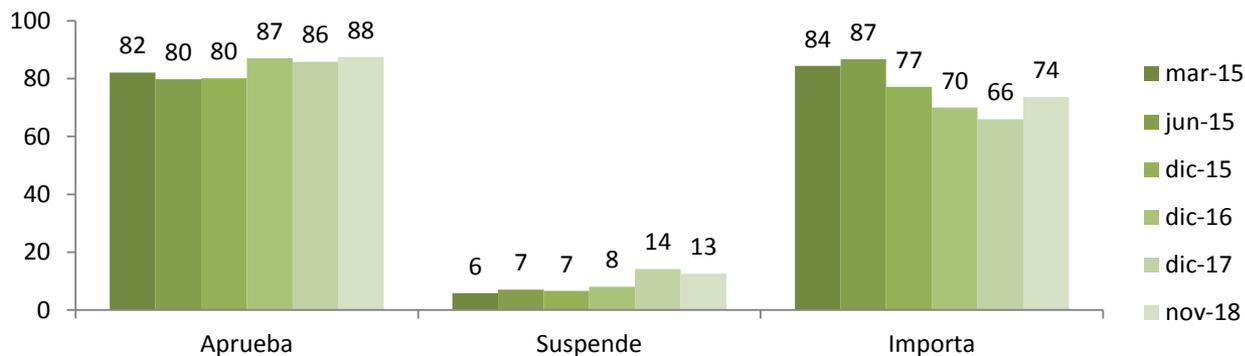


Información que dan los funcionarios

%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	77,5	84	73,4	75,8	81,3	83,5	70,2	77,1	74,1	82,0	79,3	67,9	67,8	74,0
Suspende	9,3	5,8	14,6	6,9	7,2	5,1	14,2	6,7	6,4	7,4	9,8	25,9	15,4	1,8
Importa	74,1	72,6	81	66,4	76,3	76,5	77,1	69,8	75,4	76,3	67,1	82,0	64,7	61,6
No importa	1,7	0	2,4	2,8	0,4	2,5	1,5	2,2	0,0	1,3	1,3	2,6	0,0	1,4
Ns/Nc	13,2	10,2	12,0	17,3	11,5	11,4	15,6	16,2	19,5	10,6	10,9	6,2	16,8	24,2
indice sobre 10	8,9	9,4	8,3	9,2	9,2	9,4	8,3	9,2	9,2	9,2	8,9	7,2	8,1	9,8



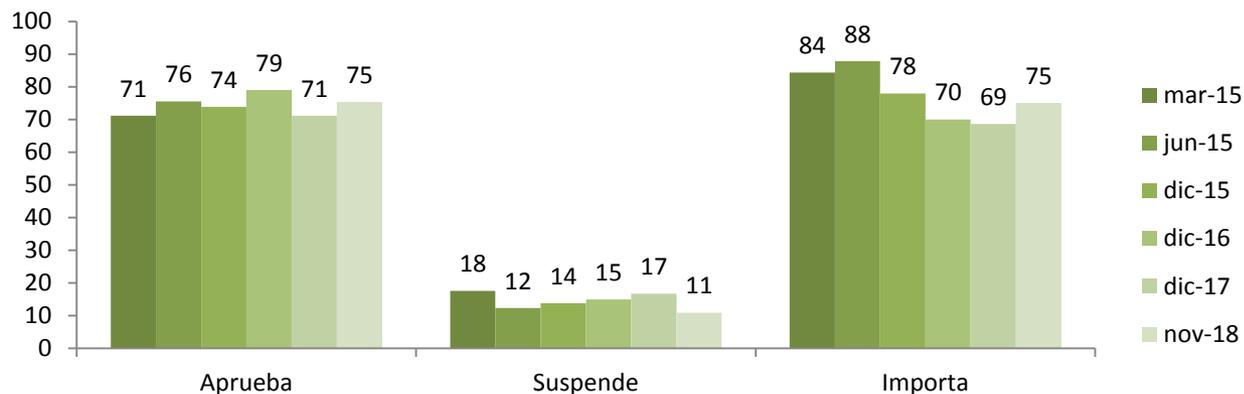
Amabilidad de los funcionarios



Amabilidad de los funcionarios														
%	Total	edad				zona								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	76,6	83,4	70,1	76	82,4	83,5	70,6	69,4	69,1	74,4	79,3	78,1	75,5	74,2
Suspende	10,9	7,4	18	8	6,7	5,6	14,7	14,9	11,4	15,7	11,0	15,9	7,7	3,7
Importa	73,7	70,7	81	65,9	76,7	76,5	77,2	70,2	71,4	76,7	65,1	82,0	64,7	61,2
No importa	1,5	0	2,4	2	0,6	2,5	0,6	2,2	0,0	1,3	0,3	2,6	0,0	1,4
Ns/nc	12,5	9,2	11,9	16,0	10,9	10,9	14,7	15,8	19,5	9,9	9,7	6,0	16,8	22,1
Indice sobre 10	8,8	9,2	8,0	9,0	9,2	9,4	8,3	8,2	8,6	8,3	8,8	8,3	9,1	9,5



Facilidad trámites



Facilidad de los trámites														
%	Total	EDAD				ZONA								
		18 - 29	30 - 44	45 - 65	>65	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9
Aprueba	75,3	83,5	70	74,2	78,4	72,2	79,1	67,7	72,7	81,6	78,4	77,0	80,0	68,2
Suspende	10,9	3,9	13,6	13,4	8,6	10,3	8,7	21,7	10,0	9,1	8,5	15,0	3,2	10,5
Importa	75	70,7	82,7	67,4	78,1	77,2	77,6	70,8	84,5	79,4	60,7	82,8	64,7	62,6
No importa	0,5	0	1,2	0,2	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0
Ns/nc	13,8	12,6	16,4	12,4	13,0	17,5	12,1	10,6	17,3	9,3	13,1	8,0	16,8	21,3
Índice sobre 10	8,7	9,6	8,4	8,5	9,0	8,8	9,0	7,6	8,8	9,0	9,0	8,4	9,6	8,7



En caso de conocerla ¿Cuál es su opinión?



Anexo-1

Respuestas literales



Anexo-2

Tablas