

# SEGUIMIENTO CARTA DE RECOGIDA DE RESIDUOS 2016

## RECOGIDA DE CONTENEDORES

### COMPROMISO 1:

Para un 95% de los usuarios la **distancia media del portal al punto de ubicación de contenedores** será menor de:

- 60 metros (en bloques de viviendas)
- 100 metros (en zonas de unifamiliares).

*La implantación de la recogida separada de materia orgánica en 5º contenedor se inició a finales del 2013 y se terminó en 2016. Esta nueva recogida ha supuesto añadir a cada punto de contenedores uno más para la materia orgánica y una pequeña reorganización en la ubicación de alguno de ellos para optimizar las recogidas de residuos en contenedor, que no afecta a las distancias. Para nuevos puntos de contenedores siempre se tiene en cuenta el criterio de distancia.*

*La encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) se realiza con periodicidad bienal. Como 2016 es año de carencia, hacemos referencia a la realizada en 2015, donde las personas encuestadas que valoraron “Bien o Muy Bien” la distancia al contenedor fueron las siguientes:*

<b>Por tipo de contenedor</b>	<b>Valoración 2015</b>
<i>Contenedor orgánica y resto en zona sin 5º contenedor</i>	94%
<i>Contenedor orgánica en zona con 5º contenedor</i>	95%
<i>Contenedor resto en zona con 5º contenedor</i>	96%
<i>Contenedor para envases</i>	95%
<i>Contenedor para papel</i>	95%
<i>Contenedor Iglú para vidrio</i>	92%

*Lo que supone una valoración muy elevada sobre la adecuada ubicación de los contenedores. Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### COMPROMISO 2:

**El porcentaje de usuarios que valora bien o muy bien el poder depositar los residuos en el contenedor adecuado porque no esté lleno, será mayor del 85% para los contenedores de materia orgánica y resto, envases, papel y vidrio. Para ello serán colocados el**

número de contenedores que se considere necesario en función de las características de densidad de población, tipo de contenedores y tipo de recogida.

*La encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) se realiza con periodicidad bienal. Como 2016 es año de carencia, hacemos referencia a la realizada en 2015, en la que las personas encuestadas que valoraron “Bien o Muy Bien” el poder depositar los residuos en el contenedor adecuado porque no esté lleno fueron las siguientes:*

<b>Por tipo de contenedor</b>	<b>Valoración 2015</b>	<b>Valoración 2013</b>
<i>Contenedor orgánica y resto en zona sin 5º contenedor</i>	<i>92%</i>	<i>93%</i>
<i>Contenedor orgánica en zona con 5º contenedor</i>	<i>91%</i>	<i>-</i>
<i>Contenedor resto en zona con 5º contenedor</i>	<i>93%</i>	<i>-</i>
<i>Contenedor para envases</i>	<i>89%</i>	<i>91%</i>
<i>Contenedor para papel</i>	<i>86%</i>	<i>90%</i>
<i>Contenedor Iglú para vidrio</i>	<i>90%</i>	<i>95%</i>

*Las valoraciones son, para todos los tipos de contenedores, superiores al 85%, llegando al 92% en los contenedores de orgánica y resto en zona sin 5º contenedor.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

### **COMPROMISO 3:**

**Implantar una recogida separada de materia orgánica,** antes de fin de 2016 en todo el ámbito territorial. Para ello se articulará una recogida de materia orgánica mediante quinto contenedor, dejando el contenedor verde para la fracción “resto”.

*La nueva recogida de materia orgánica en 5º contenedor comenzó a finales de 2013 en Barañáin, se desarrolló durante 2014 en los barrios de Iturrama, Mendabaldea, Ermitagaña, San Juan, Echavacoiz Norte y Sur, Zizur Mayor y Cizur Menor. Durante 2015 este servicio de recogida se extendió a todo el entorno urbano de la Comarca de Pamplona, llegando a dar servicio a una población de 333.559 habitantes con la colocación de 2.093 contenedores.*

*Durante 2016 se ha continuado con la 4ª fase de despliegue de la recogida separada de materia orgánica en las áreas más rurales de la Mancomunidad. El despliegue ha incluido 11.016 viviendas de 230 localidades, agrupadas en 8 zonas. Las características de estas zonas han permitido ofrecer el compostaje doméstico y comunitario como forma de tratamiento de la materia orgánica, aunque también se ha instalado el quinto contenedor en aquellas localidades que se ha considerado adecuado. Con esta 4ª fase se da por terminada la implantación de la recogida separada de materia orgánica.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

#### **COMPROMISO 4:**

Los contenedores se mantendrán en **adecuado estado de limpieza**; para ello se realizarán limpiezas tanto en el interior como en el exterior de cada contenedor. En el caso de materia orgánica-resto se realizará un mínimo de seis veces al año.

*Con la implantación de la nueva recogida separada de materia orgánica, se han ido colocando contenedores solo para materia orgánica y el que era de materia orgánica y resto se utiliza e identifica para la fracción resto. El número mínimo de limpiezas para cada tipo de contenedor es de 6 limpiezas anuales, alternando entre limpieza con lava contenedores (interior y exterior) y limpieza con hidrolimpiadora en calle (exterior).*

*La encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) se realiza con periodicidad bienal. Como 2016 es año de carencia, hacemos referencia a la realizada en 2015, en la que las personas encuestadas que valoraron “Bien o Muy Bien” el adecuado estado de limpieza de los contenedores fueron las siguientes:*

<b>Por tipo de contenedor</b>	<b>Valoración 2015</b>	<b>Valoración 2013</b>
<i>Contenedor orgánica y resto en zona sin 5º contenedor</i>	75%	80%
<i>Contenedor orgánica en zona con 5º contenedor</i>	83%	-
<i>Contenedor resto en zona con 5º contenedor</i>	85%	-
<i>Contenedor para envases</i>	83%	85%
<i>Contenedor para papel</i>	86%	87%
<i>Contenedor Iglú para vidrio</i>	83%	85%

*En 2015 se estaba en pleno cambio hacia el sistema de recogida separada de materia orgánica en 5º contenedor (zona con 5º contenedor), que en el momento de la realización de la encuesta abarcaba ya más de la mitad de la población, los contenedores de orgánica y resto en zona sin 5º contenedor estaban próximos a desaparecer, a la vez que se ampliaba la zona con 5º contenedor, con una buena valoración, un 83% el contenedor orgánica y un 85% el contenedor resto.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso.*

## **RECOGIDA DE VOLUMINOSOS A DOMICILIO**

#### **COMPROMISO 5:**

La recepción de solicitud del **servicio de recogida de voluminosos** se realizará todos los días del año:

- **Atención personal telefónica**, días laborables de lunes a viernes de 8 a 14 h., a excepción del 6 al 14 de julio.
- **Con contestador automático**, el resto del tiempo.

*En 2015 se sacó a concurso y se adjudicó este servicio con un nuevo contrato. En éste se amplía la atención personal telefónica, los días laborables de lunes a viernes de 8 a 20 h., a excepción del 6 al 14 de julio.*

*Al ser uno de los aspectos exigidos en el contrato firmado con la entidad que realiza la prestación del servicio, se controla su cumplimiento. También puede tramitarse la solicitud de recogida vía web en la página de la Mancomunidad.*

*La encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) se realiza con periodicidad bienal. Como 2016 es año de carencia, hacemos referencia a la realizada en 2015, en la que el 84% de los encuestados valoraron “Bien o Muy Bien” la facilidad de contacto para la recogida de objetos voluminosos, lo que constata el alto grado de satisfacción con este aspecto de la recogida de voluminosos.*

*Por lo que se considera cumplido el compromiso*

#### **COMPROMISO 6:**

El **periodo máximo** entre la solicitud del **servicio de recogida de voluminosos** y la realización del mismo, salvo acuerdo diferente a petición del usuario, será:

- > **Zona urbana:** dos días hábiles o cuatro naturales en el 90% de las llamadas.
- > **Zona rural:** un máximo de un mes o cuando se reciban diez llamadas desde la misma zona.

*En el nuevo contrato de recogida de voluminosos se modifica el periodo máximo entre la solicitud de recogida del voluminoso y su realización a los siguientes:*

- > **Zona urbana:** dos días hábiles o tres días naturales.
- > **Zona rural:** diez días naturales

*Estos plazos son los ofertados por la entidad de forma general para la prestación del servicio. No obstante, de forma habitual, el usuario solicita la recogida de voluminosos en su domicilio para una fecha determinada, y se acuerda un día concreto fuera de estos plazos.*

*Durante el 2016 se han realizado en el plazo estipulado en el contrato 41.691 avisos, el 93% de los totales recibidos, siendo el resto atendido en las fechas acordadas con el usuario.*

La encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) se realiza con periodicidad bienal. Como 2016 es año de carencia, hacemos referencia a la realizada en 2015, con el anterior contrato de recogida, en la que el 75% de los encuestados valoraron “Bien o Muy Bien” el tiempo de la recogida de los voluminosos.

Por lo que se considera cumplido el compromiso

## PUNTO LIMPIO

### COMPROMISO 7:

Para la recogida de residuos especiales domésticos, los **puntos limpios fijos** abren de lunes a sábado en horario de 8.15 a 22.15 h.; los **puntos limpios móviles** se desplazan por barrios y pueblos de la Comarca (al menos 37 destinos diferentes a la semana).

En 2015 se modificó ligeramente el horario de apertura de los puntos limpios fijos, estableciendo como fecha de cierre las 22:00h.

Diariamente se verifica que se cumple el calendario establecido para los puntos fijos y los recorridos a realizar por los 37 puntos limpios móviles actuales, lo que asegura que el servicio se presta tal y como se había planificado.

La encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) se realiza con periodicidad bienal. Como 2016 es año de carencia, hacemos referencia a la realizada en 2015, en la que el 86% de los encuestados valoraron “Bien o Muy Bien” la recogida de residuos especiales en puntos limpios, lo que constata el alto grado de satisfacción con este aspecto.

Por lo que se considera cumplido el compromiso

## RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

### COMPROMISO 8:

Se atenderán y contestarán **todas las reclamaciones recibidas**; aquellas relativas a deficiencias corrientes del servicio de recogida (contenedor lleno, en mal estado, quemado, fuera de su sitio, desaparecido; mal olor o suciedad; recogida deficiente de voluminosos, etc.) se responderán en el plazo máximo de 2 días hábiles en un 90% de los casos como mínimo.

El porcentaje de respuestas dentro del plazo establecido es:

Tipo	Nº días	2016	2015
Contenedor lleno	2	63,3%	51%
En mal estado /averiado	5	84 %	86%
Quemado	1	100%	83%
Fuera de sitio/desaparecido	3	61%	68%

Mal olor	3	64%	69%
----------	---	-----	-----

*Tal y como se estableció el año anterior, durante el primer semestre de este año se hizo un seguimiento de las reclamaciones recibidas, analizando su procedimiento desde que se reciben (por diferentes canales), su traslado al responsable de la realización, la comunicación de que ha sido realizada y el cierre. Todas las demandas recibidas se atienden a la mayor brevedad, aunque en algunas ocasiones se demora el cierre.*

*Para estos tipos de incidencia, más de la mitad corresponde a “Contenedor lleno”, de estas demandas, la mayor parte, son para vaciar contenedores de vidrio y de pilas, tarea que corresponde a Ecovidrio y Traperos, por lo que se les traspasa la demanda y no se tiene confirmación de la realización del vaciado y su cierre se realiza a destiempo. Si dejamos fuera de este compromiso estas demandas, el cumplimiento de resolución en plazo de contenedor lleno sería de un 89%.*

*Excepto para la incidencia “Quemado”, para el resto de tipos de incidencia, el porcentaje de cumplimiento de cierre en plazo establecido no se cumple.*

*Por lo que se considera no cumplido el compromiso*