



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN 2015 CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN

**CICLO INTEGRAL DEL AGUA
RESIDUOS DOMÉSTICOS
PARQUE FLUVIAL**

Síntesis de resultados
Estudio hogares
Estudio negocios y empresas

Noviembre 2015



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

Gral. Chinchilla nº 7 Tel: 948 423 100
31002 Fax: 948 423 230
PAMPLONA-IRUÑA C.I.F.: A 31 11844 1
mcp@mcp.es www.mcp.es

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN 2015

CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN

DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA
LOS RESIDUOS DOMÉSTICOS
EL PARQUE FLUVIAL

ESTUDIO HOGARES

ESTUDIO NEGOCIOS Y EMPRESAS

SÍNTESIS DE RESULTADOS

Departamento de Relaciones Externas
Noviembre 2015

ÍNDICE

SÍNTESIS DE RESULTADOS	3
0. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO	4
1. CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA	5
1.1. Calidad del agua suministrada	5
1.2. Valoración del servicio de suministro	6
1.3. Satisfacción global con la calidad del Agua y el Servicio	7
2. CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS	8
2.1. Hábito de separación de los residuos y uso del 5º Contenedor	8
2.2. Recogidas en contenedores/buzones	11
2.3. Áreas de actuación para la mejora de la recogida en contenedores/buzones	18
2.4. Otras recogidas y Puntos Limpios	22
2.5. Tratamiento y reciclaje de los residuos	23
2.6. Satisfacción global con el Servicio de Residuos	24
3. EL PRECIO DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y RESIDUOS	25
4. INFORMACIÓN E IMAGEN DE LA MANCOMUNIDAD	27
5. EL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA	30

SÍNTESIS DE RESULTADOS

0. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

Este estudio tiene como finalidad recoger la percepción que tiene la población del área de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona sobre la calidad con la que se prestan los servicios del Ciclo Integral del Agua, la Recogida y Tratamiento de los Residuos y el Parque Fluvial.

En el **Ciclo Integral del Agua** se analiza su percepción sobre las propiedades organolépticas del agua y el funcionamiento de los servicios de suministro y saneamiento.

En la **Gestión de los Residuos Domésticos** se analiza la participación en la separación de los residuos y la valoración que se hace sobre los distintos tipos de recogidas implantadas en la Comarca de Pamplona, así como su opinión sobre el tratamiento que reciben los residuos una vez recogidos y sobre los resultados de reciclaje que se están obteniendo.

En el **Parque Fluvial** se analiza el perfil de las personas que frecuentan el Parque y cómo valoran distintos aspectos del Parque desde su experiencia de uso.

Asimismo, se recoge la opinión sobre el **precio** de estos servicios y otros aspectos relativos a la **información e imagen de funcionamiento de la Mancomunidad**.

ESTUDIO HOGARES: Consiste en una encuesta a una muestra representativa de la población residente en los municipios integrados en la Mancomunidad y **recoge su opinión en calidad de usuarios y usuarias de estos servicios en el ámbito del hogar**.

Se han realizado 880 entrevistas telefónicas. En el Ciclo Integral del Agua los datos se desagregan por zonas de suministro, Arteta, Eugui y Mezclada. En el Servicio de Residuos se distinguen tres zonas de recogida: SIN 5º contenedor (el 54% de la población atendida), CON 5º contenedor hasta el momento de realizar la encuesta (el 43% de la población atendida) y con Recogida Neumática (el 3%). En el Parque Fluvial los resultados se desagregan según se frecuenta las áreas del Parque que pertenecen a la Comarca o las que pertenecen a Pamplona.

ESTUDIO NEGOCIOS Y EMPRESAS: Consiste en una encuesta telefónica a una muestra representativa de los negocios y empresas de la Base de Datos de Clientes de SCPSA. Se han distinguido cinco actividades de uso que se ha considerado que son más relevantes en la percepción de la calidad de estos servicios:

- Hostelería (bares, restaurantes)
- Comercios de Alimentación
- Otros comercios con actividad de uso distinta a alimentación
- Oficinas
- Otras empresas. Empresas localizadas en cascos urbanos, quedando excluidas las empresas ubicadas en los polígonos industriales y Centros Comerciales.

Se han realizado 650 entrevistas a responsables de negocios y empresas y **se analiza su opinión desde el ámbito del comercio y la empresa**.

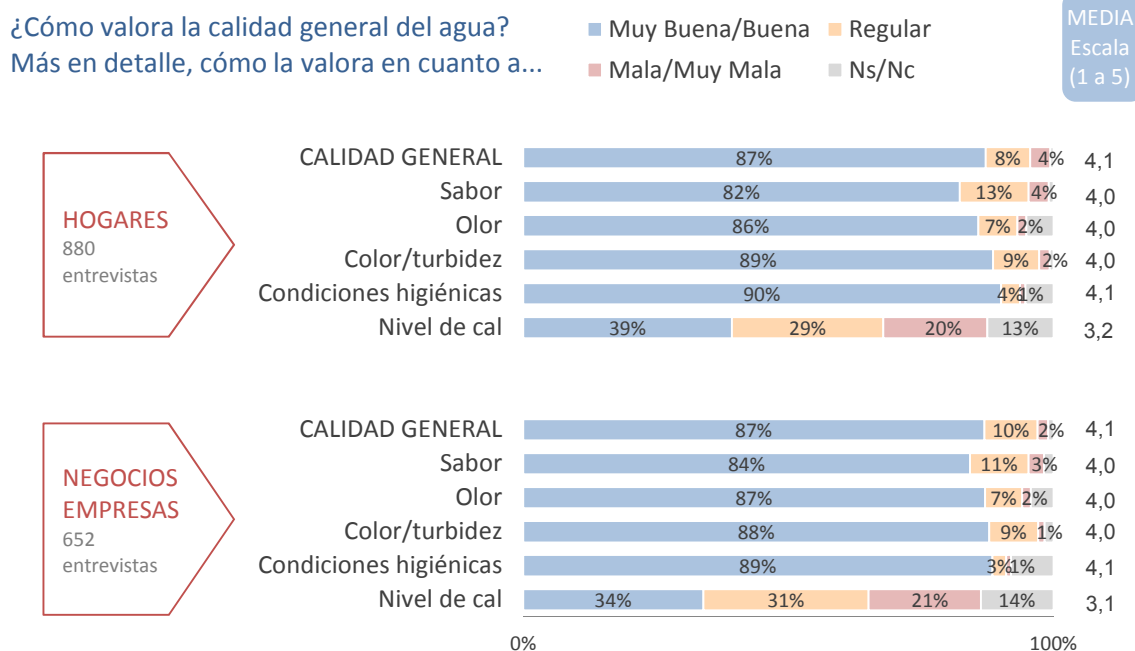
1. CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

1.1. CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA

La gran mayoría de los ciudadanos y ciudadanas de Pamplona y Comarca (el 94%) beben habitualmente agua del grifo y la percepción sobre la calidad general del agua suministrada es muy elevada, el 87% de las personas entrevistadas en los hogares y el mismo porcentaje en los comercios y empresas consideran que el agua que beben es buena o muy buena.

En el análisis más en detalle sobre las propiedades organolépticas e higiénico sanitarias del agua de la Mancomunidad, destaca la gran calidad percibida en el sabor, olor, color y en las condiciones higiénico-sanitarias, tanto en el ámbito del hogar como entre los negocios y empresas, alcanzando una valoración uniforme en todos los aspectos analizados.

Sin embargo, se observa una peor valoración del nivel de cal en el agua, el 20% de la población opinan que es mala o muy mala y el 29% que es regular en este aspecto. El nivel de cal en el agua está peor valorado en la zona de suministro procedente de Arteta, el 27% de las personas entrevistadas en esta zona valoran mal este aspecto, el 30% regular y el 37% bien. En el ámbito de los negocios y empresas el 34% valoran bien el nivel de cal en el agua, el 31% regular y el 21% mal o muy mal.



1.2. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO

Los aspectos relativos al **servicio de suministro también reciben valoraciones muy positivas**. El 95% de las personas entrevistadas en hogares valoran de forma positiva el funcionamiento general del servicio y el 99% la continuidad de suministro, sin cortes. El 70% opinan que se adecua bien o muy bien a nuevas necesidades y demandas de los ciudadanos y ciudadanas, para el 5% se adecua de forma regular y una cuarta parte no saben o no responden a esta pregunta. Entre los negocios y empresas estas valoraciones son igualmente favorables.

En los aspectos analizados relativos al aviso con antelación en caso de corte y la respuesta ante averías, un porcentaje elevado no los valoran al carecer de criterios para ello. Entre los que valoran estos dos aspectos apenas se recogen respuestas críticas.

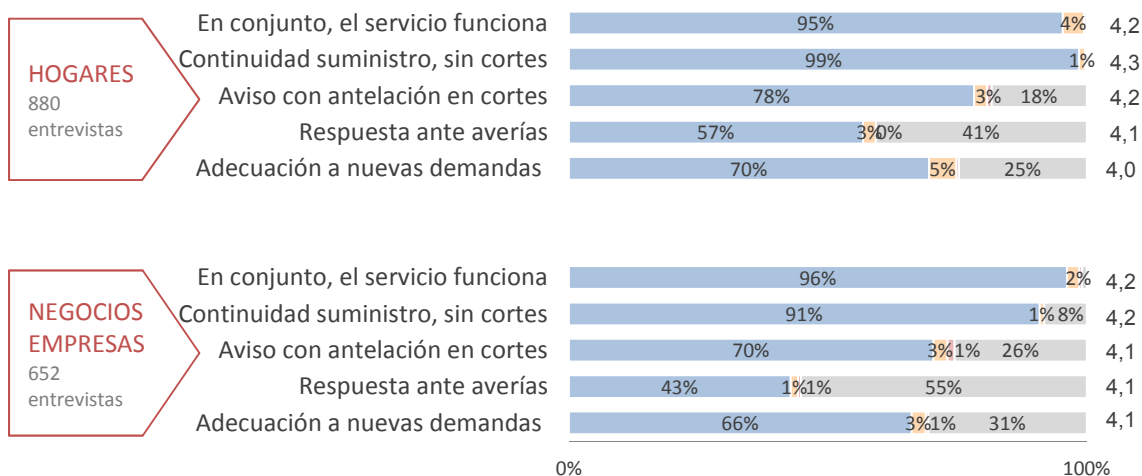
El 17% de los hogares y el 8% de las empresas y negocios recuerdan haber sufrido algún corte en el suministro de agua en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. El 91% de los hogares y el 88% de los comercios y empresas consideran que fueron avisados con antelación suficiente. Sólo el 15% en el ámbito doméstico y el 19% en los negocios y empresas atribuyen el corte a una avería en el servicio, el resto lo atribuyen a obras en la calzada o a averías en alguna vivienda.

Las personas entrevistadas en el ámbito del hogar que han sufrido algún corte en el suministro han valorado positivamente el aspecto relativo al aviso con antelación en caso de corte, el 91% han valorado bien este aspecto, el 7% regular y el 1% mal. Los negocios y empresas que han sufrido esta afección son algo más críticos en la valoración del aviso con antelación en caso de corte, el 86% han valorado bien este aspecto, el 6% regular y el 8% mal o muy mal.

Valore los siguientes aspectos del servicio de suministro

■ Muy Bien/Bien ■ Regular
■ Mal/Muy Mal ■ Ns/Nc

MEDIA
Escala
(1 a 5)



1.3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA CALIDAD DEL AGUA Y EL SERVICIO

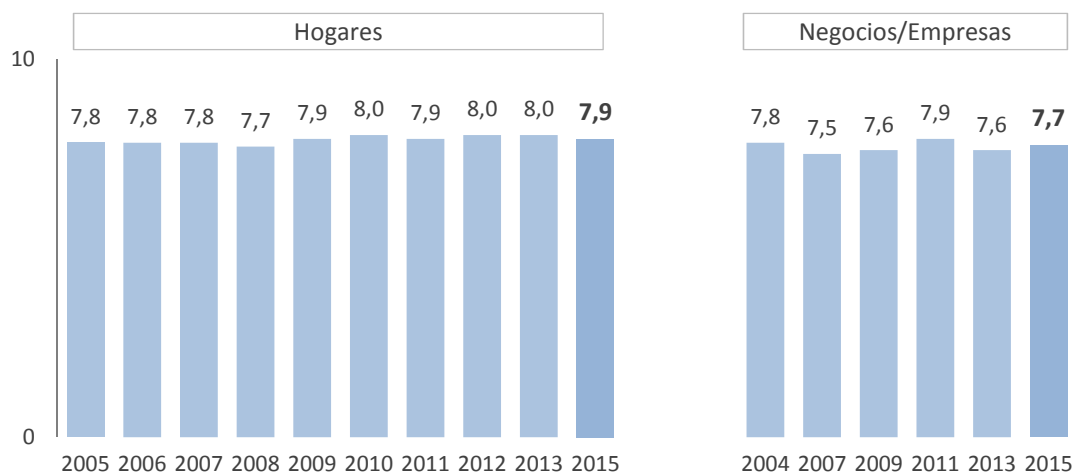
Considerando globalmente todos los aspectos, el **grado de satisfacción con la calidad y el servicio del agua es puntuado con 7,9** en una escala de 0 a 10. Las diferencias que se observan por áreas de suministro, Arteta, Eugui y Mezclada, no son significativas en términos estadísticos. Tampoco se observan diferencias en la satisfacción global según las características sociodemográficas de las personas entrevistadas en el hogar.

Entre los **negocios y empresas la satisfacción global es puntuada con 7,7 sobre 10** y las diferencias que se observan por actividad de uso de los comercios y empresas no alcanzan significación estadística.

En la serie histórica se observa una tendencia sostenida en la satisfacción global con la calidad y el servicio del agua entre la población entrevistada en el ámbito del hogar, desde 2009 es puntuada entre 7,9 y 8,0 sobre 10. En la satisfacción global de los negocios y empresas se registran altibajos en la serie y no se observa una tendencia tan clara.

Las diferencias que se observan en la satisfacción global respecto a la medición de 2013 no alcanzan significación estadística en ninguno de los dos ámbitos.

Considerando globalmente todos los aspectos, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad y el servicio del agua?

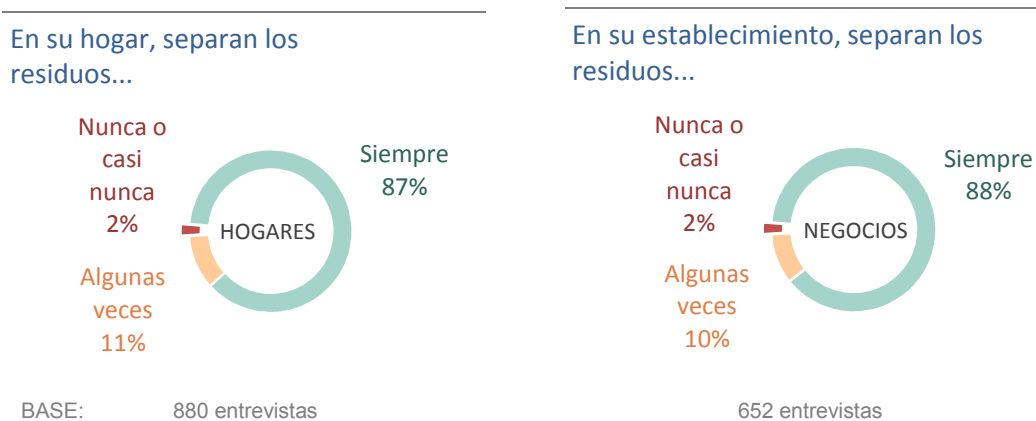


2. CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

2.1. HÁBITO DE SEPARACIÓN DE LOS RESIDUOS Y USO DEL 5º CONTENEDOR

Previamente al análisis de la calidad percibida en el servicio de recogida de residuos se pregunta si en su hogar, o en su establecimiento si es la encuesta a negocios y empresas, separan los distintos tipos de residuos a su contenedor.

La participación manifestada en la separación y recogida selectiva de los residuos es muy elevada, tanto en el ámbito doméstico como en el de los negocios y empresas. El 87% de los hogares y el 88% en los negocios y empresas afirman que separan siempre los residuos a su contenedor.



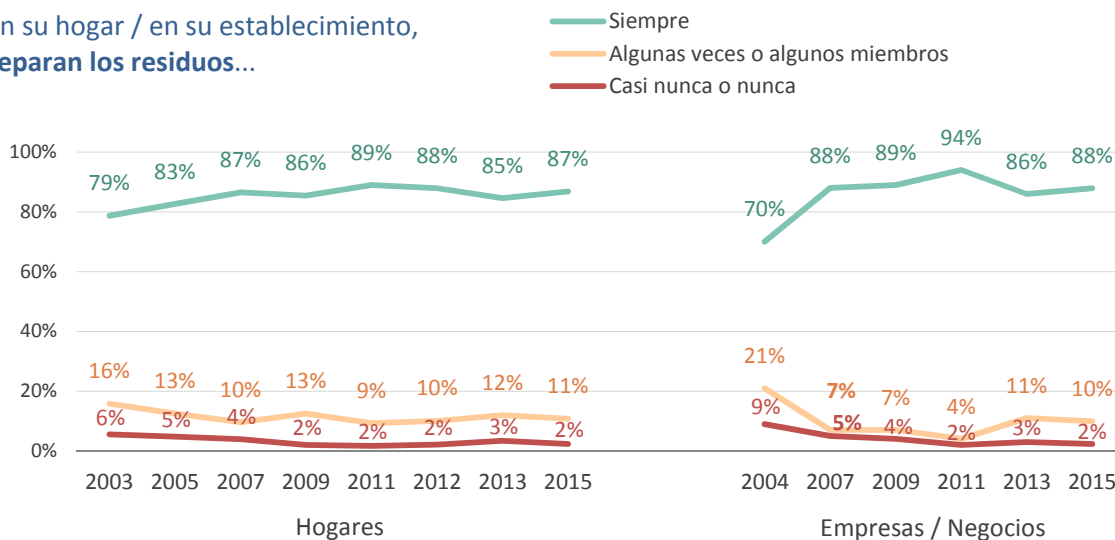
Aunque estos resultados pueden estar afectados por un sesgo de deseabilidad social, cierta tendencia a contestar conforme a las pautas que marca la Mancomunidad o a lo que se considera socialmente mejor visto, son indicativos de la buena aceptación de la separación en origen de los residuos domésticos y apenas se observan diferencias significativas en la mayor parte de las variables sociodemográficas contempladas, ocupación, nivel de estudios, tiempo residiendo en Pamplona o Comarca, lugar de origen (otras comunidades autónomas u otros países), zona de residencia o el tipo de vivienda (unifamiliar o piso).

Si se observan diferencias según la edad de las personas entrevistadas, las que tienen más de 45 años son las que en mayor porcentaje separan los residuos en su hogar, por encima del 90% separan siempre, y separan en menor medida si tienen entre 18 y 29 años, el 77% separan siempre, y las que tienen entre 30 y 44 años, el 85% separan siempre.

Si se tiene en cuenta la unidad familiar, aun manteniendo un porcentaje elevado de separación, son los hogares con cinco o más miembros los que en menor medida separan, el 78% separan siempre, y los hogares compuestos por hijos e hijas menores, el 82% separan siempre frente a la media del 87%.

El índice de participación manifestada en la separación en origen de los residuos es mayor en la zona con 5º contenedor, el 89% afirman que separan siempre los residuos, frente al 85% en la zona SIN 5º contenedor. En la serie histórica este índice se mantiene por encima del 85% desde 2007.

En su hogar / en su establecimiento, separan los residuos...



En cuanto a la **SEPARACIÓN DE LA MATERIA ORGÁNICA AL CONTENEDOR CON LLAVE** en las zonas CON 5º contenedor, **en el ámbito doméstico las respuestas se dividen en partes iguales:** el 48% de los hogares afirman que separan siempre los restos de comida al contenedor con llave y el 50% afirman que no lo hacen. El 1% comenzaron a hacerlo y ya no siguen esta separación.

En su hogar, ¿separan los restos de comida al contenedor con llave?



BASE: 402 entrevistas . Zonas CON 5º Cont.

Son los hogares con hijos e hijas menores de 18 años los que en menor medida siguen esta separación, el 37% de estos hogares afirman que separan siempre los restos de comida a su contenedor, el 5% lo hacen a veces y el 58% no los separan. Son también los que más dificultades manifiestan al separar los residuos domésticos. Asimismo, se observa un mayor seguimiento en las viviendas unifamiliares, el 62% separan siempre.

En las variables individuales, destaca una menor participación de las personas entrevistadas que tienen entre 30 y 44 años, separan siempre el 40%, en coherencia con la menor participación observada en los hogares con niños y niñas menores, y una mayor participación a medida que avanzan en edad, separan siempre los restos de comida el 50% si tienen entre 45 y 55 años y el 54% si tienen más de 60 años. En el resto de variables sociodemográficas las diferencias no alcanzan significación estadística.

Los hogares que **NO SEPARAN** los restos de comida señalan como **principal motivo para no hacerlo el esfuerzo y dedicación que requiere** (el 30%) y ya lo tienen organizado de una forma y les cuesta hacer nuevas separaciones (el 13%). La falta de espacio es señalado por el 22% de los hogares que no separan. El 26% señalan que no lo hacen porque no saben cómo inscribirse y el 11% porque según afirman no tienen contenedores en su zona.

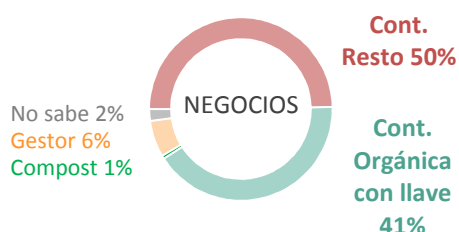
¿Por qué no separa los restos de comida al contenedor con llave?



BASE: 200 entrevistas. Residen en las zonas con 5º contenedor y NO SEPARAN la materia orgánica. No se sugiere ninguna dificultad, pueden señalar varias.

En el ámbito de los **negocios y empresas**, el 41% de los establecimientos que generan materia orgánica en la zona CON 5º contenedor afirman que la depositan en el contenedor con llave. El 6% los retira un gestor (principalmente en carnicerías) o el Banco de Alimentos.

¿En qué contenedor depositan la materia orgánica?



BASE: 111 entrevistas. Generan materia orgánica en zonas CON 5º Cont.

Los comercios y empresas concretan poco los motivos por los que no separan, ni las dificultades al separar los residuos en el establecimiento. Por estudios cualitativos realizados con responsables de comercios y empresa conocemos que en el ámbito del comercio y empresas estas dificultades se expresan con mucha mayor intensidad que la manifestada en el ámbito doméstico, y que la reflejada con el método de encuesta.

2.2. RECOGIDAS EN CONTENEDORES/ BUZONES

CONTENEDORES/BUZONES PARA MATERIA ORGÁNICA Y RESTO EN ZONAS SIN 5º CONTENEDOR

Los contenedores para materia orgánica y resto se valoran en las zonas donde todavía no se ha implantado el 5º contenedor en el momento de realizar la encuesta.

En el **ámbito doméstico** obtienen valoraciones muy positivas la distancia al punto de contenedores y no están llenos al echar, por encima del 90% valoran bien o muy bien estos aspectos. Obtienen valoraciones menos elevadas en la limpieza de los contenedores, la información sobre qué echar y la facilidad para depositar, este último aspecto registra un 12% de respuestas críticas.

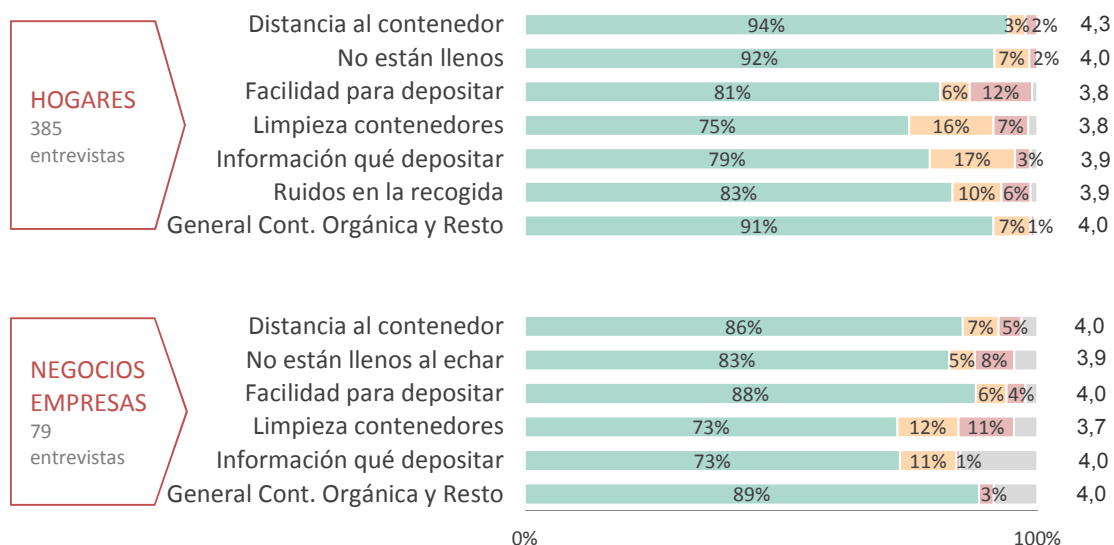
En los **negocios y empresas** el aspecto peor valorado es la limpieza de los contenedores, el 73% valoran bien la limpieza, el 12% regular y el 11% mal. Respecto a 2013 descienden las valoraciones de no están llenos al echar y la limpieza.

Si se comparan estos contenedores con **los buzones de la Recogida Neumática** en el Casco Viejo de Pamplona, los buzones registran valoraciones más elevadas frente a los contenedores en la limpieza y en la información sobre qué echar. En los buzones se valoran peor los atascos y entre los negocios y empresas la facilidad para depositar. La distancia se valora de forma muy positiva en las dos zonas.

Valoración contenedores para **Orgánica y Resto** en zonas SIN 5º Contenedor

■ Muy Bien/Bien ■ Regular
■ Mal/Muy Mal ■ Ns/Nc

MEDIA Escala (1 a 5)



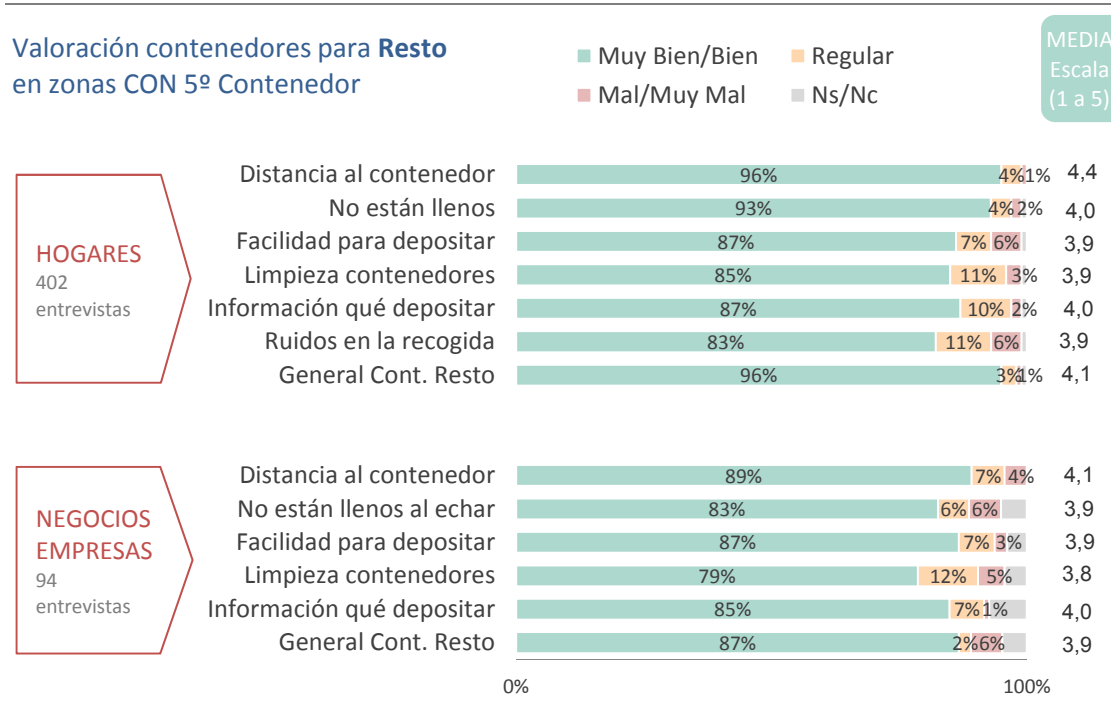
CONTENEDORES PARA RESTO EN ZONAS CON 5º CONTENEDOR

En el momento de realizar la encuesta, última semana de mayo y primera de junio, se había implantado el 5º contenedor en Barañain (primera localidad de implantación), Zizur Mayor, Cizur Menor, San Juan, Ermitagaña, Mendebaldea y Etxabakoitz (implantado en mayo y junio de 2014) y San Jorge, Rochapea, Bustintxuri y Artica (implantado en las semanas previas a la encuesta).

En la zona CON 5º contenedor se observan valoraciones muy elevadas en todos los aspectos analizados en el **contenedor para Resto** y la valoración general sobre esta recogida alcanza el 96% de respuestas positivas ente las personas entrevistadas en el hogar.

Registran valores similares a los recogidos en los contenedores para Orgánica y Resto de la zona SIN 5º contenedor en la distancia al punto de contenedores, a pesar de que en la zona CON 5º contenedor se redujeron algunos puntos, en no están llenos al echar y en los ruidos. Mejoran las valoraciones en la limpieza de los contenedores y en la información sobre qué residuos echar, tanto en el ámbito doméstico como en el de los negocios y empresas.

En los **negocios y empresas** las valoraciones son algo más bajas que las registradas en el ámbito del hogar en la distancia, no están llenos al echar y la limpieza. La valoración general de esta recogida es positiva para el 87% de los negocios y empresas entrevistadas, regular para el 2% y negativa para el 6%.



CONTENEDORES PARA ORGÁNICA EN ZONAS CON 5º CONTENEDOR

A las personas entrevistadas en la zona CON 5º contenedor que **afirmaron que están separando los restos de comida al contenedor con llave** se les pidió que valorasen este contenedor en los aspectos que venimos analizando.

En el **ámbito doméstico**, se valoran de forma muy favorable, por encima del 90% de respuestas positivas, la distancia, no están llenos al echar y la información sobre qué residuos echar en estos contenedores.

Se registra un mayor porcentaje de respuesta críticas en la facilidad para depositar, el 79% valoran bien este aspecto, el 8% regular y otro 8% mal o muy mal.

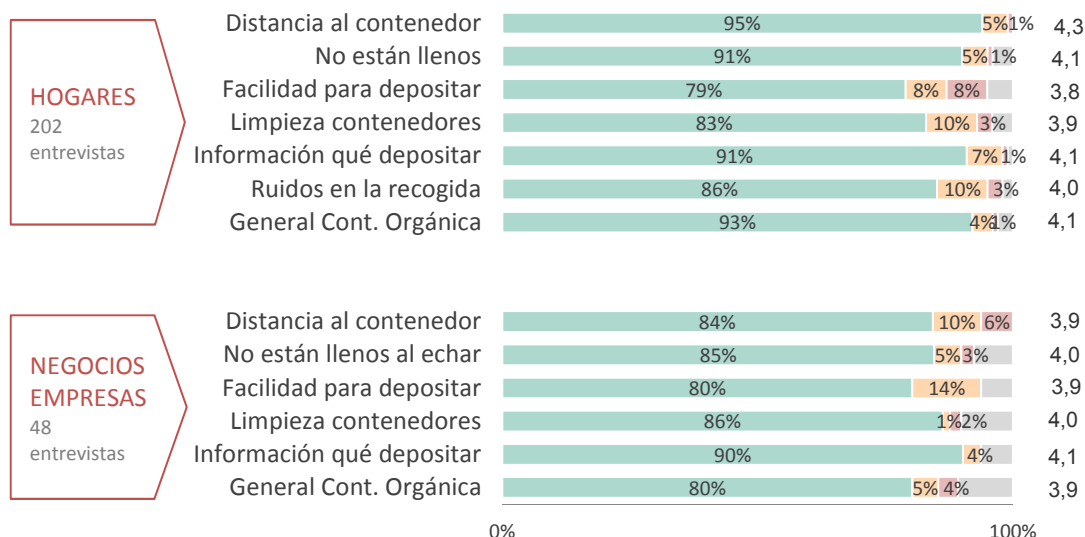
Los **negocios y empresas** que generan materia orgánica y afirman que la están depositando en su contenedor valoran algo peor que en el ámbito doméstico la distancia y no están llenos al echar. En la facilidad para depositar no se recogen respuestas críticas, el 80% de los comercios que están separando la materia orgánica valoran bien este aspecto y el 14% regular.

La valoración general de esta recogida es muy favorable entre las personas entrevistadas en el hogar, el 93% opinan que funciona bien o muy bien, el 4% regular y el 1% mal o muy mal. En los negocios y empresas el 80% la valoran bien, el 5% regular y otro 4% mal.

Valoración contenedores para Orgánica en zonas CON 5º Contenedor

■ Muy Bien/Bien ■ Regular
■ Mal/Muy Mal ■ Ns/Nc

MEDIA Escala (1 a 5)



CONTENEDORES/BUZONES PARA ENVASES

En el **ámbito doméstico** obtienen un elevado porcentaje de respuestas positivas en la distancia al contenedor (95%), no están llenos al echar (89%), la limpieza (83%), los ruidos en la recogida (84%) y la información sobre qué echar (81%). La facilidad para depositar los envases en el contenedor es el aspecto peor valorado, el 72% lo valoran bien, el 8% regular y el 19% mal.

Si se comparan estos resultados según las zonas de recogida, en la zona CON 5º contenedor se observan valoraciones significativamente más elevadas respecto a la zona SIN 5º contenedor en la limpieza, la facilidad para depositar y la información sobre qué echar, probablemente por el **efecto de las campañas de comunicación que no sólo han influido en la información sobre qué echar sino que también ayudan a aminorar las dificultades percibidas en las bocas de los contenedores**. No se observan diferencias significativas en la distancia a los contenedores, a pesar que con el 5º contenedor se han quitado algunos puntos, en los ruidos al recoger, ni en no están llenos al echar.

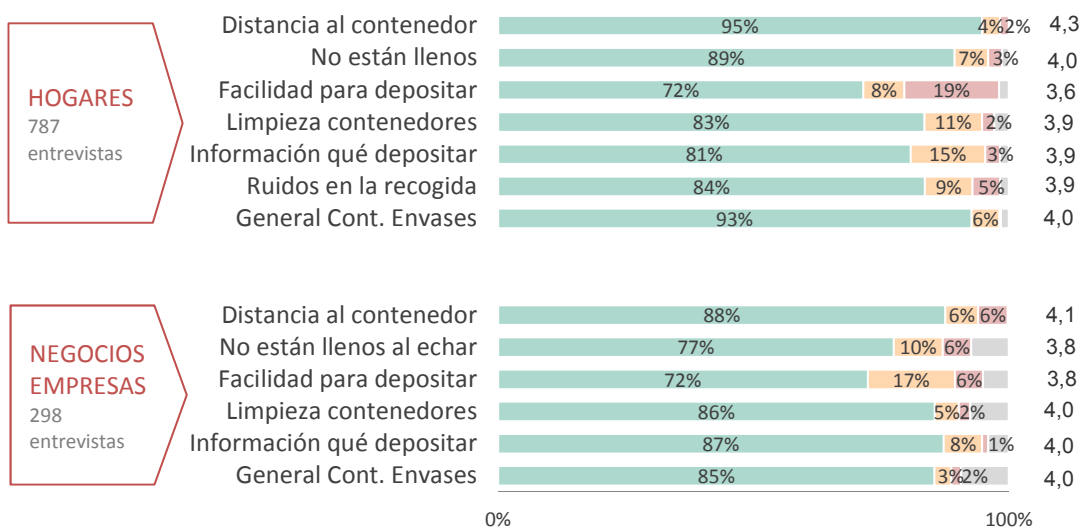
En los **negocios y empresas** la distancia, la limpieza y la información sobre qué echar también reciben valoraciones muy positivas y son más críticos en la facilidad para depositar los envases en el contenedor y en no están llenos al echar, que desciende significativamente respecto a 2013.

En la **zona con recogida neumática** se observa una peor valoración en no hay atascos al echar los envases al buzón, el 75% lo valoran bien, el 19% regular y el 3% mal, y en los ruidos al recoger, el 75% valoran bien este aspecto, el 17% regular y el 8% mal; y una mejor valoración en la facilidad para depositar los envases en el buzón.

Valoración contenedores para Envases

■ Muy Bien/Bien ■ Regular
■ Mal/Muy Mal ■ Ns/Nc

MEDIA Escala (1 a 5)



CONTENEDORES/BUZONES PARA PAPEL - CARTÓN

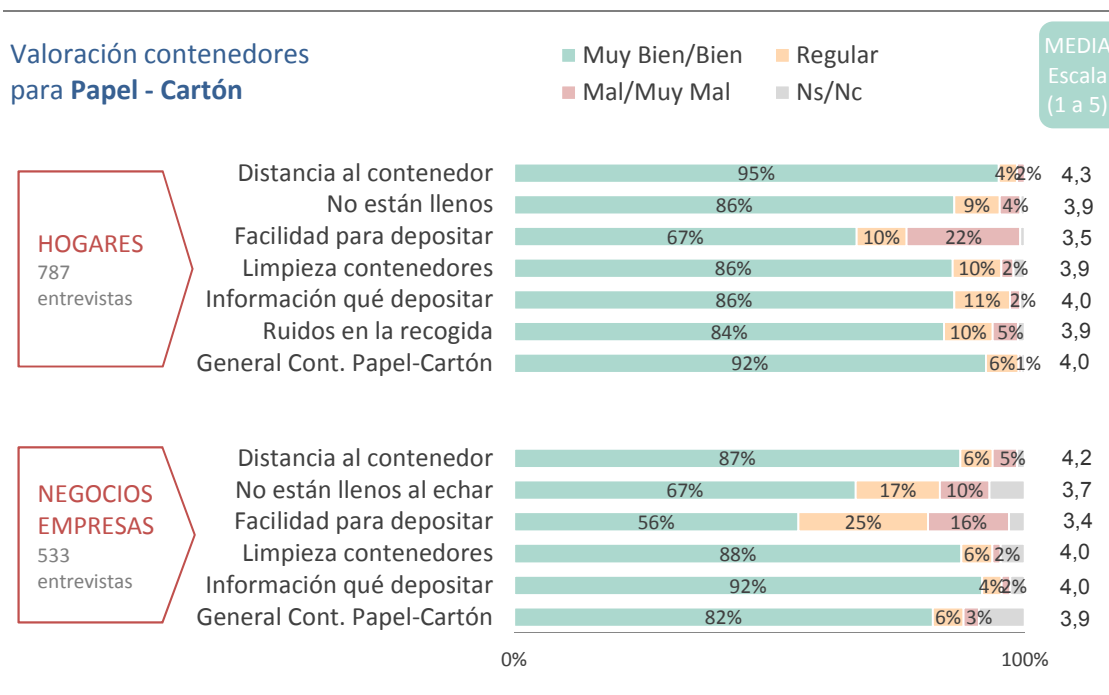
Obtienen un elevado porcentaje de respuestas positivas en la distancia al contenedor (95%), la limpieza (86%), la información sobre qué echar (86%) y los ruidos en la recogida (84%).

El aspecto peor valorado, tanto en el ámbito del hogar como en los negocios y empresas, es la facilidad para depositar el papel y cartón en el contenedor, con un 22% de respuestas críticas en los primeros y un 16% en los negocios.

Respecto a 2013 **ha descendido significativamente la valoración en no están llenos al echar**, especialmente en los negocios y empresas, en este ámbito los que valoran bien este aspecto han pasado del 80% en 2013 al 67% en 2015.

Si se comparan las respuestas en las distintas **zonas de recogida**, se observan resultados similares a los registrados en los contenedores para envases. En la zona CON 5º contenedor se recogen valoraciones significativamente más elevadas respecto a la zona SIN 5º contenedor en la limpieza, la facilidad para depositar el papel y la información sobre qué echar. No se observan diferencias en la distancia al contenedor, en los ruidos al recoger, ni en no están llenos al echar.

En la **zona con recogida neumática**, destaca una peor valoración por parte de las personas entrevistadas en el hogar en no hay atascos al echar el papel al buzón, el 61% lo valoran bien, el 29% regular y el 8% mal, y en los ruidos al recoger, el 75% valoran bien este aspecto, el 17% regular y el 8% mal. Sin embargo, entre los comercios y empresas se valora mejor la facilidad para depositar el papel al buzón y no hay atascos al echar, probablemente debido a que una parte importante de los comercios sacan el cartón a la recogida puerta a puerta para el cartón.



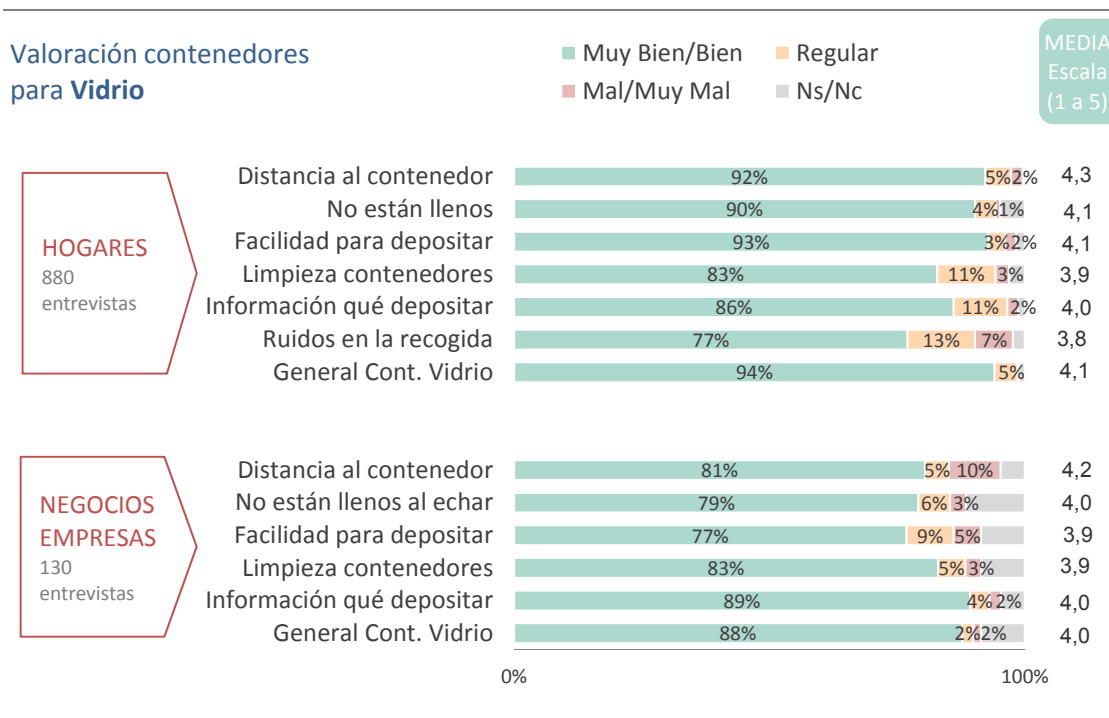
CONTENEDORES PARA VIDRIO

Esta recogida obtiene valoraciones elevadas en la distancia al contenedor, la facilidad para depositar el vidrio, no están llenos cuando vas a echar y la información sobre qué echar.

Los ruidos en la recogida de los contenedores iglúes es el aspecto peor valorado en el ámbito del hogar y es peor valorado entre los vecinos del Casco Antiguo de Pamplona, en esta zona el 59% valoran bien este aspecto, el 31% regular y el 10% mal.

En los **negocios de hostelería** destaca el elevado porcentaje de establecimientos del Casco Antiguo que no valoran los distintos aspectos de estos contenedores al estar acogidos a la recogida puerta a puerta de vidrio.

No se observan diferencias significativas en la valoración general de esta recogida entre la zona CON 5º contenedor y SIN 5º contenedor.



ESTÉTICA Y OCUPACIÓN EN LA VÍA PÚBLICA

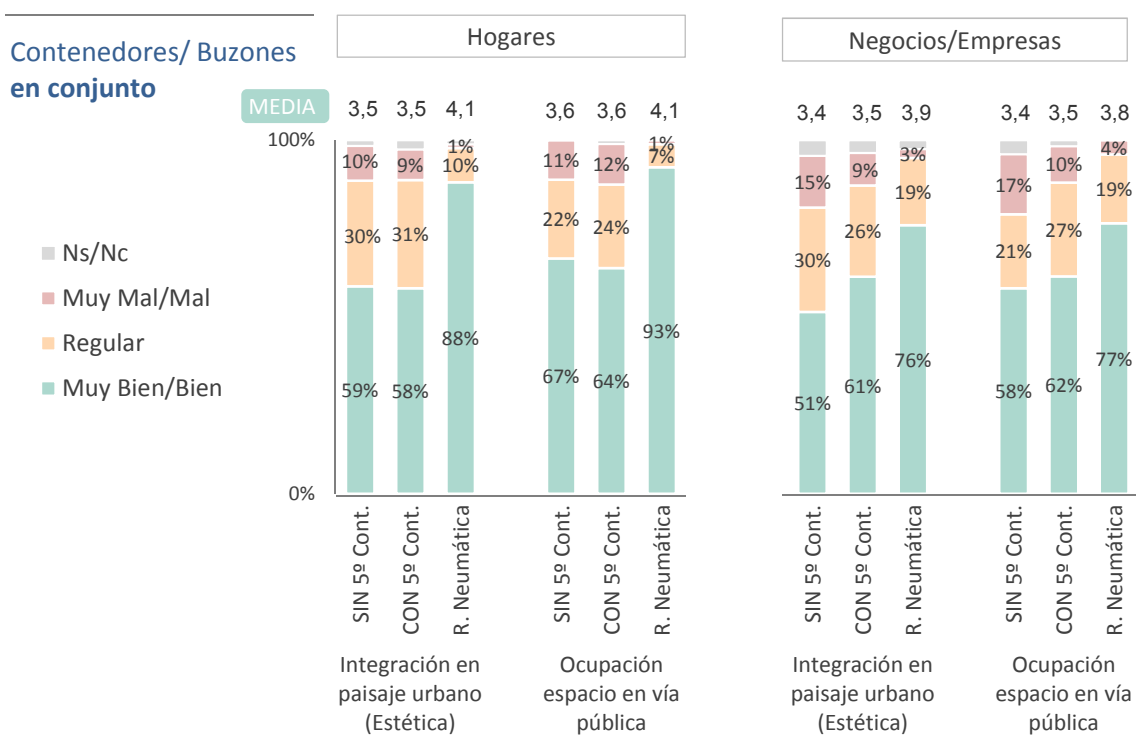
Los aspectos relativos a la integración de los contenedores en el paisaje urbano (estética) y la ocupación del espacio en la vía pública se valoran de forma conjunta para todos los tipos de contenedores, o buzones si es recogida neumática.

En las **zonas con contenedores** son los aspectos que registran valoraciones menos favorables de todos los analizados. El 59% valoran de forma positiva la estética de los contenedores, el 30% regular y el 9% mal. En cuanto a la ocupación en la vía pública, el 65% la valoran bien, el 23% regular y el 11% mal.

En la zona CON 5º contenedor, a pesar de haber colocado un contenedor más, no se observan diferencias en la valoración de estos aspectos respecto a la zona SIN 5º contenedor.

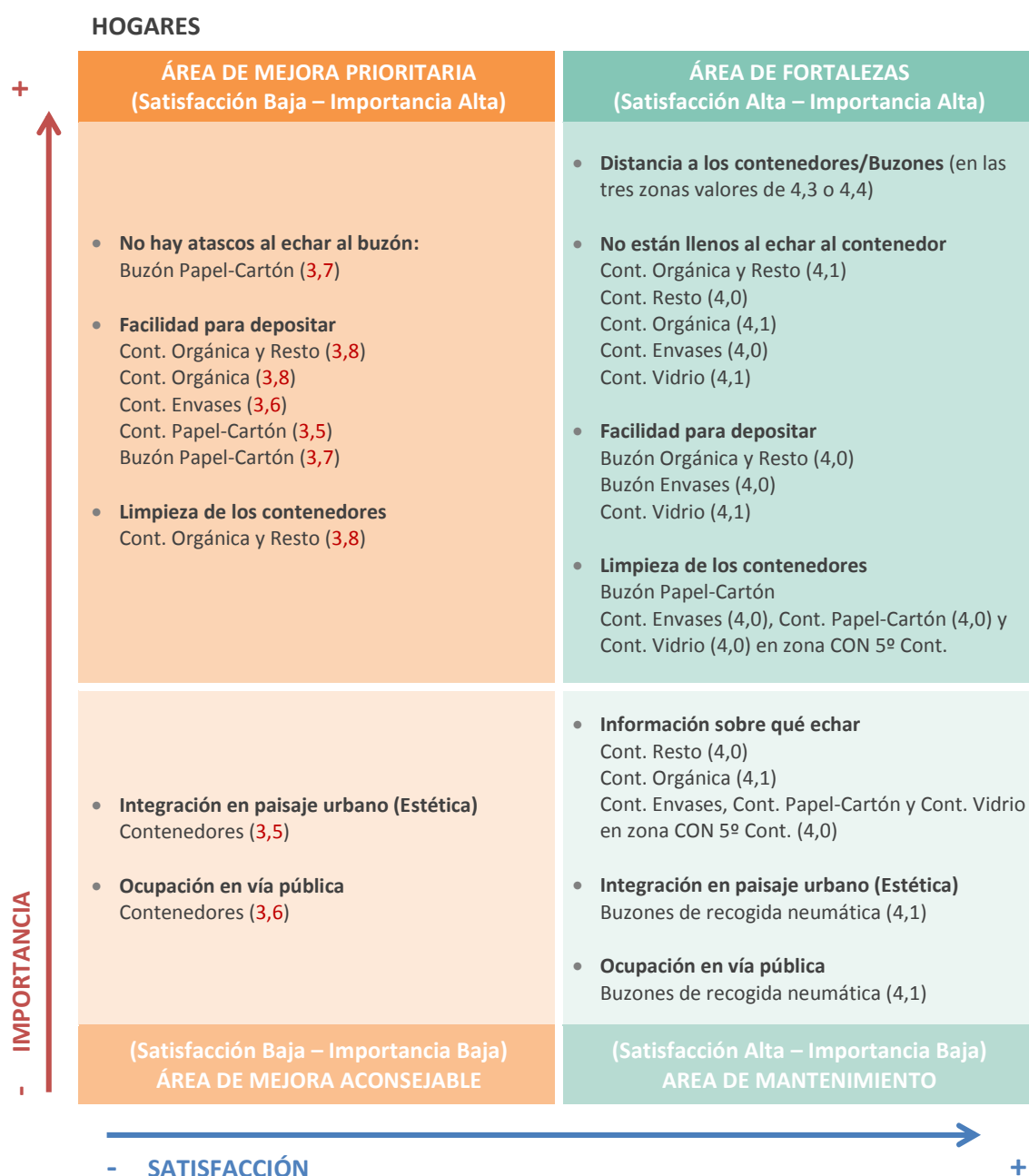
Sí se observan diferencias respecto a la **zona con recogida neumática** donde estos aspectos son valorados de forma muy positiva en los buzones, especialmente en el ámbito del hogar, el 88% valoran bien o muy bien la estética y el 93% la ocupación en la vía pública.

Los **negocios y empresas** también valoran mejor la estética y la ocupación de los buzones respecto a los contenedores, pero de forma menos acusada que en el ámbito doméstico, un 19% valoran estos dos aspectos con regular y cerca de un 4% los valoran mal o muy mal.

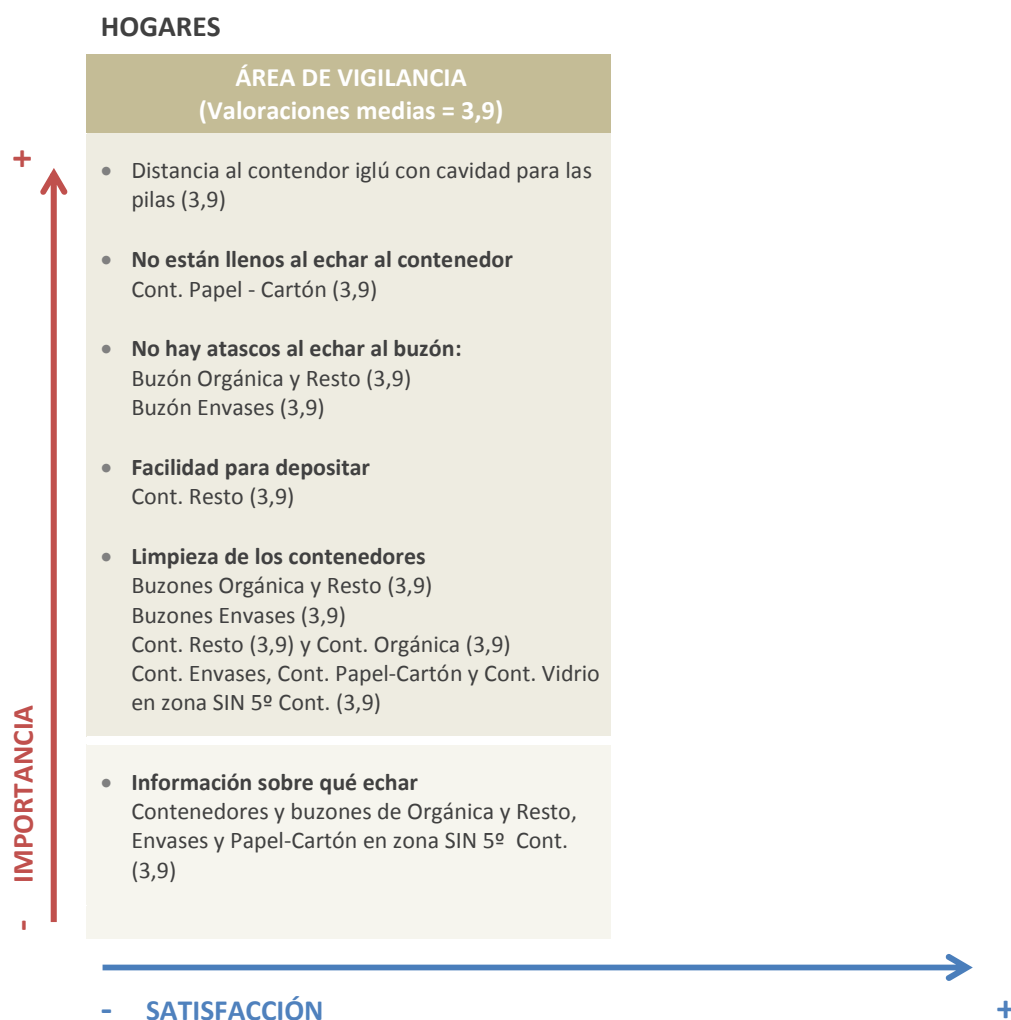


2.3. ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DE LA RECOGIDA EN CONTENEDORES/BUZONES

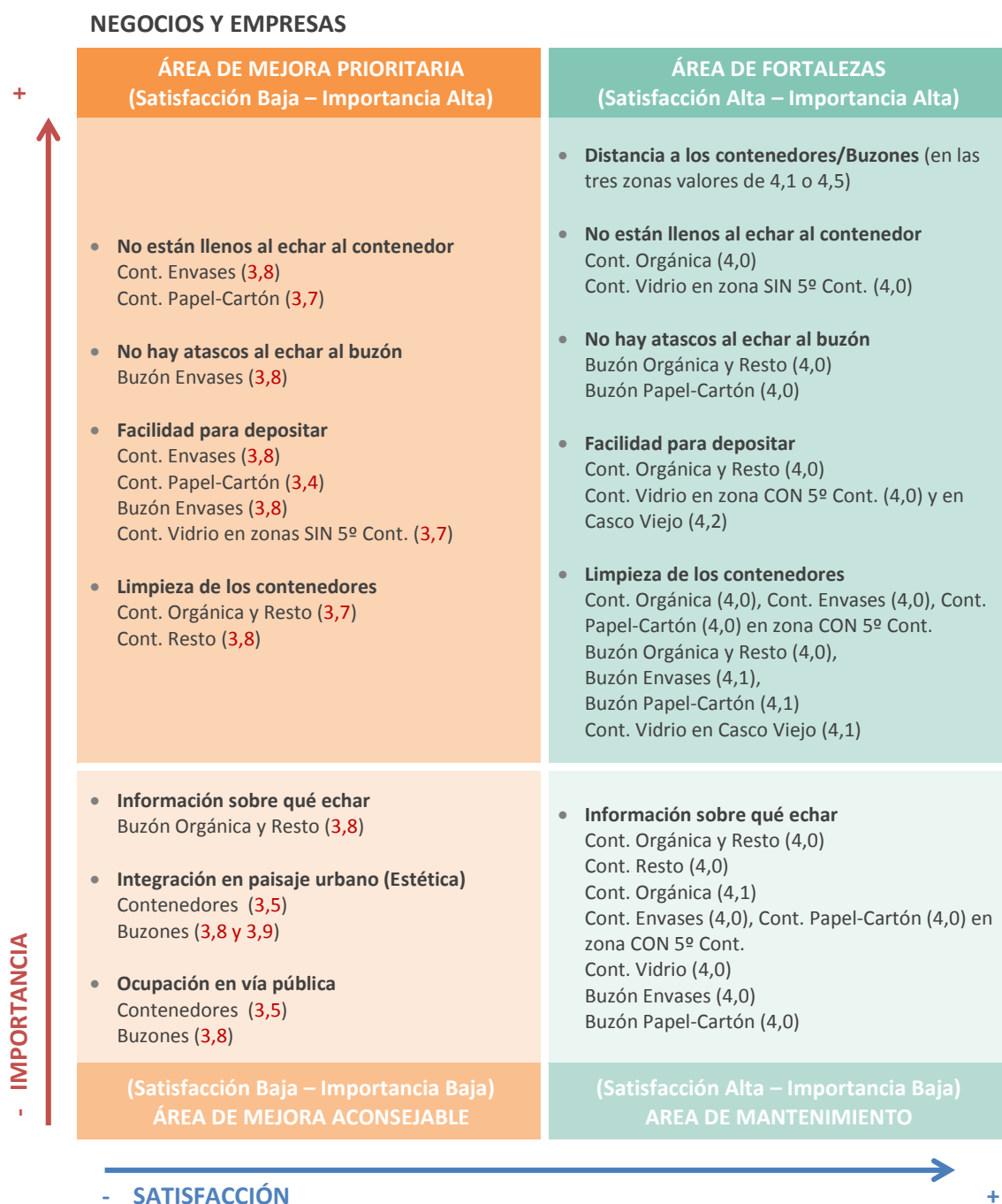
Combinando las valoraciones que reciben los aspectos analizados en cada recogida, expresadas en escala de 1 a 5, con la importancia que los usuarios y usuarias del servicio atribuyen a cada uno de estos atributos, se han establecido las áreas de actuación para la mejora del servicio de recogida desde el ámbito doméstico. En 2015 estas áreas quedan definidas de la siguiente forma:



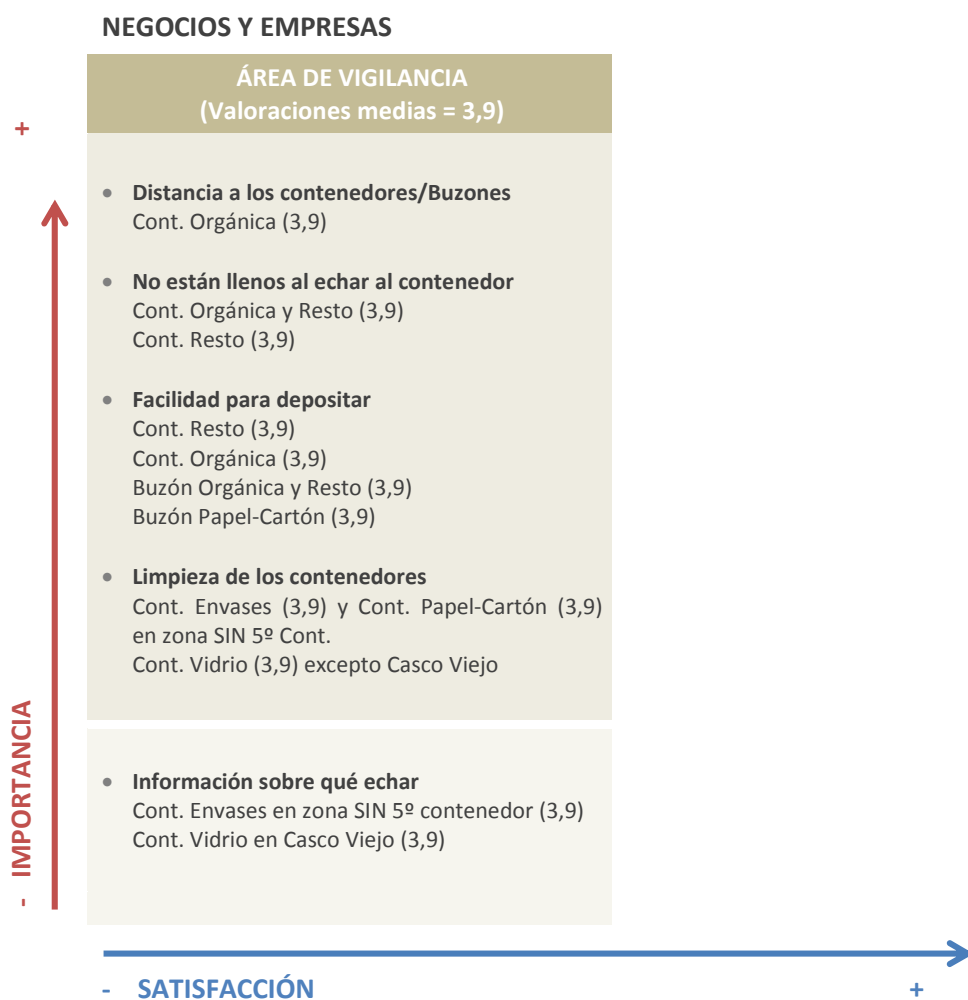
Se ha distinguido un **ÁREA DE VIGILANCIA** para aquellos atributos con valoraciones medias de 3,9, que aunque están ligeramente por debajo de la media (4,0) han obtenido más de un 80% de valoraciones positivas, por lo que se extraen del área de mejora prioritaria a un área de vigilancia.



Desde el punto de vista de los **negocios y empresas** estas áreas quedan definidas en los siguientes cuadrantes:



Se ha distinguido un **ÁREA DE VIGILANCIA** para aquellos atributos con valoraciones medias de 3,9. En los negocios y empresas están próximas a la valoración promedio del conjunto de todos los aspectos analizados (3,9) y han obtenido más de un 80% de valoraciones positivas.

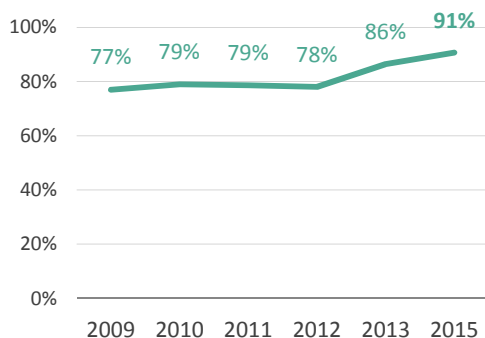


2.4. OTRAS RECOGIDAS Y PUNTOS LIMPIOS

El 88% de las personas entrevistadas en el ámbito del hogar conocen la **recogida de objetos voluminosos** que la Mancomunidad tiene contratada con Traperos de Emaús y el 40% de las que conocen esta recogida han solicitado este servicio en los dos últimos años. El 73% de las personas que conocen esta recogida opinan que funciona bien o muy bien, el 9% regular y el 4% mal.

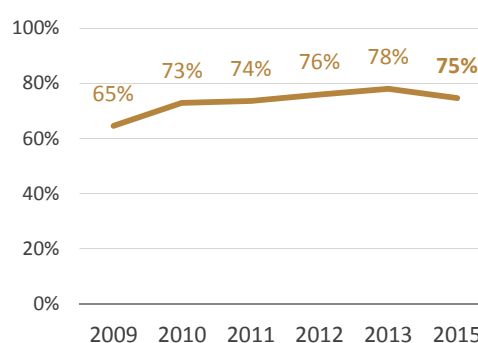
El 91% de las personas entrevistadas en el hogar conocen alguno de los **puntos limpios**, bien fijos o móviles, y el más conocido es el Camión Móvil por tres cuartas partes de la población. Entre las que conocen los Puntos Limpios, casi la mitad (el 45%) han llevado residuos especiales al camión móvil.

Conocen los Puntos Limpios



BASE: 880 entrevistas. Total muestra

Han llevado residuos a los Puntos Limpios



BASE: Conocen los Puntos Limpios

En la valoración de los Puntos Limpios destaca el progresivo aumento de respuestas favorables, en 2015 el 86% valoran su funcionamiento de forma positiva, el 5% regular y el 2% mal. En 2007 el porcentaje de valoraciones positivas se situaba en el 72%.

En los **negocios y empresas** se analiza la **recogida puerta a puerta de Cartón y Vidrio en el Casco Viejo de Pamplona**. El 51% de los comercios entrevistados que generan cartón en el Casco Viejo de Pamplona lo sacan a la recogida puerta a puerta contratada por la Mancomunidad. El 94% valoran bien esta recogida y el 4% regular.

El 71% de los establecimientos de hostelería entrevistados en el Casco Viejo de Pamplona sacan el vidrio en la recogida puerta a puerta. El 94% valoran bien esta recogida y el 4% regular.

El 29% de los comercios y empresas entrevistadas han llamado a Traperos de Emaús para la **recogida de Objetos Voluminosos**, el 79% valoran bien el servicio recibido, el 12% regular y el 6% mal.

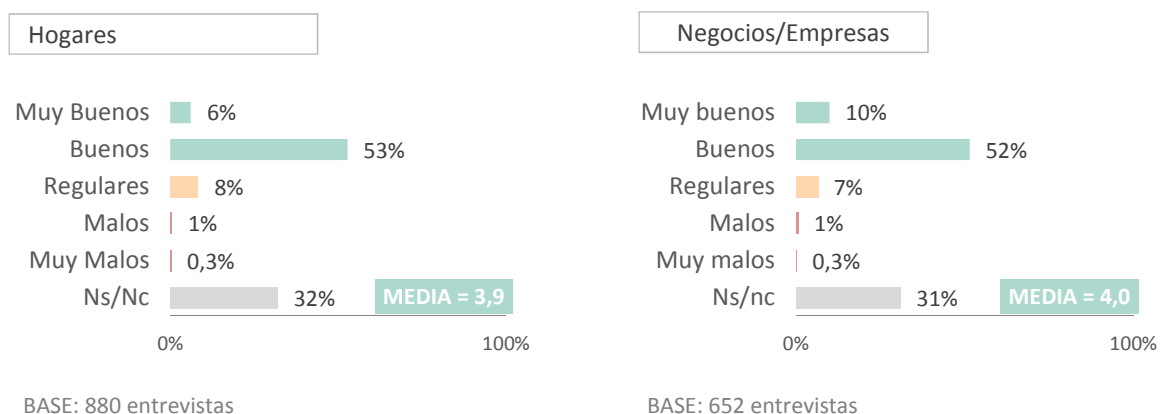
2.5. TRATAMIENTO Y RECICLAJE DE LOS RESIDUOS

En el tratamiento que reciben los residuos una vez recogidos destaca el elevado porcentaje de personas entrevistadas, tanto en el ámbito del hogar como entre los negocios y empresas, que no saben o no responden a esta pregunta, casi una tercera parte.

Interrogadas más concretamente por su opinión sobre los resultados de reciclaje que se están obteniendo en el área de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, el 59% de las personas entrevistadas en el ámbito del hogar consideran que estos resultados son buenos o muy buenos, el 8% regulares y el 1% malos o muy malos. El 32% no saben cómo valorar los resultados de reciclaje.

Estos porcentajes son similares a los obtenidos en los negocios y empresas.

En su opinión, los **resultados de reciclaje** que se obtienen en Pamplona y Comarca son...



2.6. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE RESIDUOS

Considerando globalmente todos los aspectos, **el grado de satisfacción con el servicio de recogida y tratamiento de los residuos es puntuado con 7,7 sobre 10 en el ámbito doméstico.**

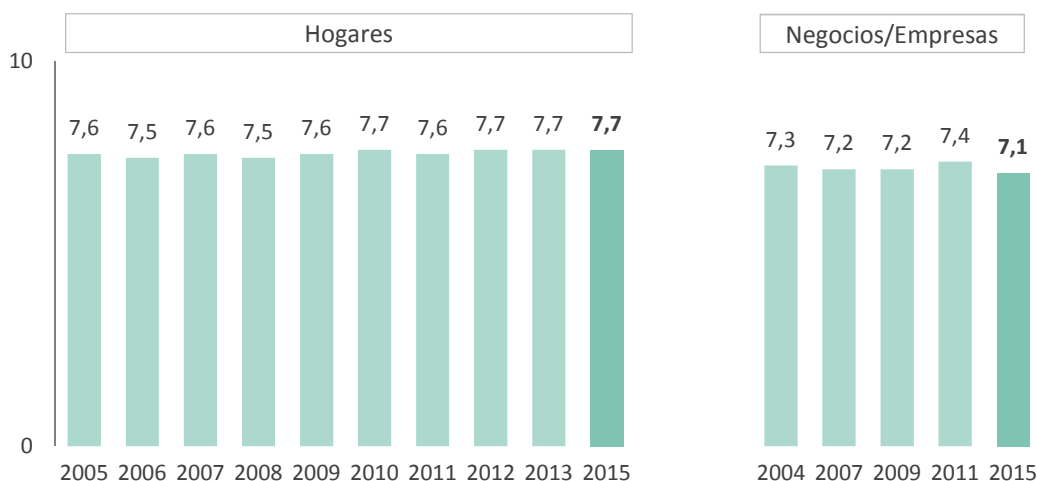
Se observan diferencias significativas según las zonas de recogida. En la **zona CON 5º contenedor la satisfacción global con el servicio alcanza el 7,8, frente al 7,5 registrado en la zona SIN 5º contenedor.** En la zona con Recogida Neumática es puntuada con 7,7.

En el ámbito de los **negocios y empresas la satisfacción global con el servicio de residuos es puntuada con 7,1 sobre 10.**

Se observan diferencias significativas en la satisfacción global con el servicio según la actividad de uso del negocio, muestran un menor grado de satisfacción los comercios de alimentación, con una satisfacción global de 6,5. Los comercios de hostelería han puntuado su satisfacción global con 6,9 y otras empresas también con 6,9. Los comercios con actividad de uso distinta a alimentación han valorado su satisfacción con 7,1 y las oficinas con 7,3.

En los negocios y empresas también se observan diferencias según la zona de recogida, pero en sentido contrario al observado en el ámbito doméstico. En la **zona CON 5º contenedor la satisfacción global con el servicio ha sido puntuada con 7,0, frente al 7,2 en la zona SIN 5º contenedor.** Esta diferencia no alcanza significación estadística, aunque esta menor satisfacción puede ser indicativa del esfuerzo que puede suponer para los negocios y empresas el seguir nuevas pautas de separación de los residuos.

Teniendo en cuenta todos los aspectos, ¿Cuál es su **grado de satisfacción** con el servicio de recogida y tratamiento de los residuos?



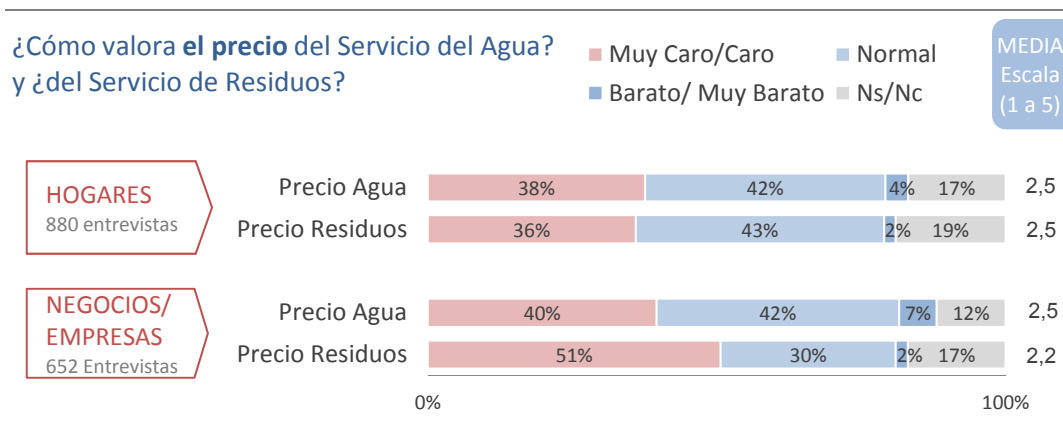
3. EL PRECIO DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y RESIDUOS

En el **ámbito doméstico**, el 46% de las personas entrevistadas opinan que el servicio del agua tiene un precio normal o barato y el 38% consideran que es caro. El 17% no saben o no opinan sobre el precio de este servicio.

La percepción del precio de los residuos es similar, el 45% califican el precio de la recogida y tratamiento de los residuos normal o barato y es considerado caro por el 36%. El 19% no saben cómo valorar el precio de este servicio.

Destaca una percepción más cara del precio de estos servicios por parte de las mujeres (el 44% los consideran caros), de las personas entrevistadas con más de 45 años (el 43% los consideran caros) y las que tienen estudios primarios, el 50% los consideran caros, frente al 37% con estudios medios y el 30% con estudios superiores.

No se observan diferencias significativas en la valoración del precio de estos servicios según la zona de residencia, las zonas de recogida, si siempre ha residido en Pamplona o Comarca, el lugar de origen o el tipo de vivienda. Las diferencias que se observan según el tamaño del hogar y la composición del hogar tampoco alcanzan significación estadística.

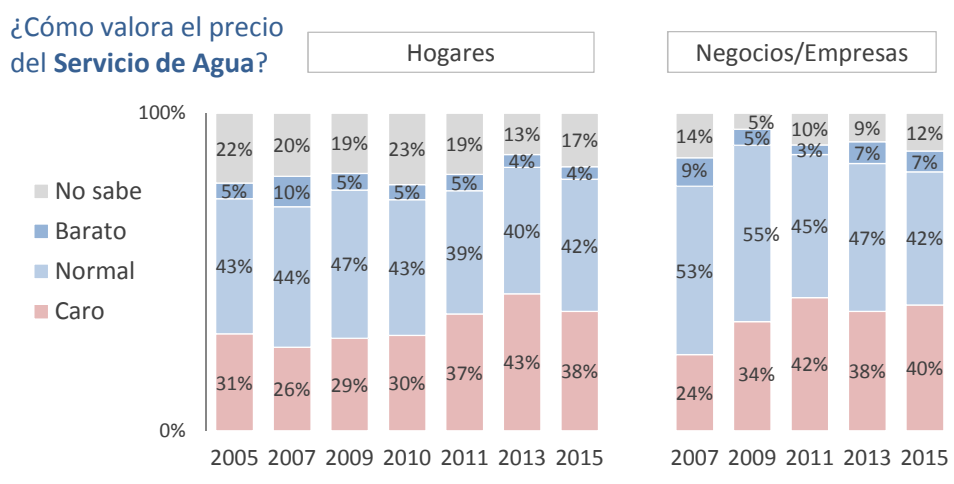


La percepción sobre el precio del servicio del agua es similar entre los **negocios/empresas**, y es más cara la percepción que tienen sobre el precio del servicio de residuos. El 51% de los negocios y empresas entrevistados consideran que el precio del servicio de residuos es caro.

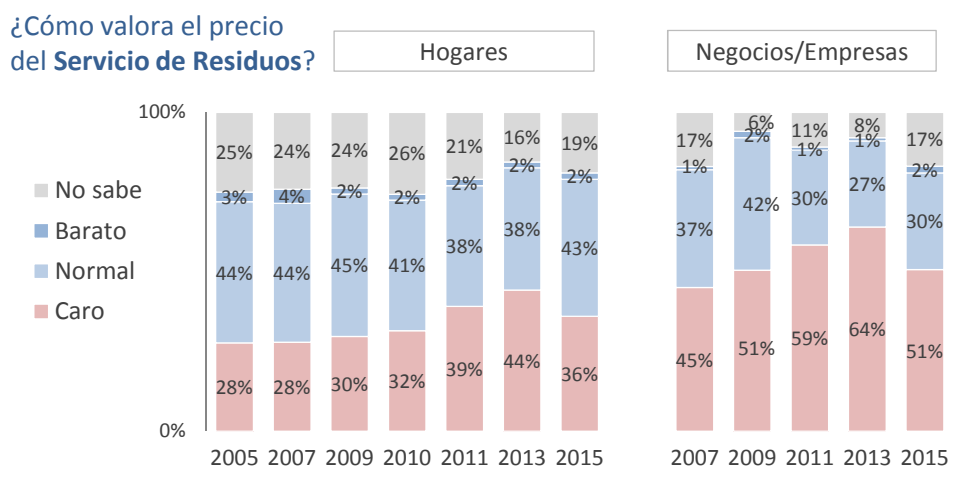
En el precio del servicio del agua los establecimientos más críticos son los comercios de hostelería, el 51% consideran que el precio de este servicio es caro, y los establecimientos de alimentación, el 47% lo consideran caro, frente a la media del 40% registrada en el conjunto de establecimientos entrevistados.

Con el precio del servicio de residuos son especialmente críticos los establecimientos de hostelería y los comercios, ya sean de alimentación o con actividad de uso distinta a alimentación, en torno al 58% de estos negocios consideran caro el precio del servicio de residuos.

En la serie histórica de la percepción del precio del servicio del agua se observa una tendencia sostenida hasta 2011 en el ámbito doméstico y hasta 2009 en los negocios y empresas, a partir de entonces se registra una valoración más cara del precio de este servicio en 2011 y 2013. En 2015 en el ámbito del hogar se rompe la tendencia con un descenso del porcentaje de usuarios y usuarias del servicio que opinan que el precio es caro.



En la evolución del precio del servicio de residuos se observa el mismo patrón, una percepción más cara en 2011 y 2013 en los hogares y a partir de 2009 en los negocios y empresas y, en 2015, en este servicio se rompe la tendencia al alza tanto en el ámbito doméstico como en los negocios y empresas, descendiendo sensiblemente los que opinan que el precio de este servicio es caro.



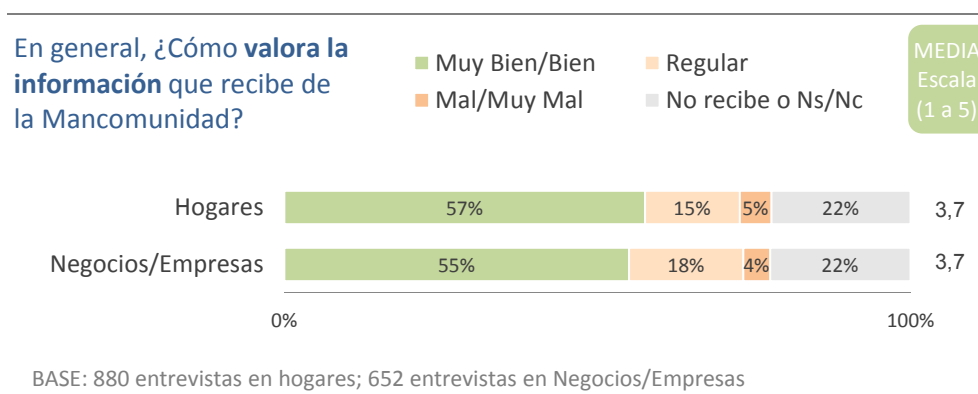
4. INFORMACIÓN E IMAGEN DE LA MANCOMUNIDAD

El 36% de las personas entrevistadas en el **ámbito del hogar** recuerdan haber recibido o visto algún tipo de información o comunicación de la Mancomunidad en el último año. El 9% afirman haber recibido o visto información con relación al agua; el 27% con relación a los residuos; el 12% con relación al Transporte Urbano y el 1% con relación al Taxi. Estos porcentajes son similares a 2013.

La información que reciben de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona es calificada de forma positiva por el 57% de las personas entrevistadas, regular por el 16% y mal o muy mal por el 5%. El 22% afirman no haber visto o recibido información o no contestan.

Entre **los negocios y empresas**, el 35% recuerdan haber recibido o visto en el último año algún tipo de información o comunicación de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. Este porcentaje es sensiblemente superior al registrado en 2013 cuando sólo el 20% recordaban haber recibido información de la Mancomunidad. El 11% han recibido o visto información con relación al agua; el 30% con relación a los residuos y el 8% con relación al Transporte Urbano.

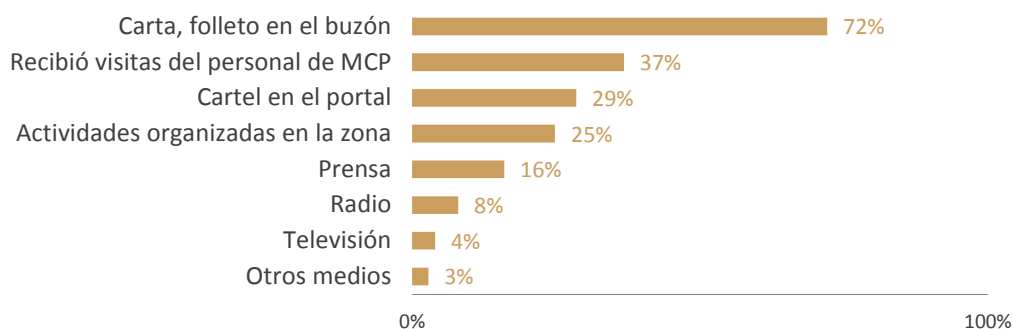
La información que reciben de la Mancomunidad es valorada de forma positiva por el 55% de los negocios y empresas entrevistadas, regular por el 18% y de forma negativa por el 4%.



En las **ZONAS CON 5º CONTENDOR PARA LA MATERIA ORGÁNICA** se preguntó de forma expresa si recordaban haber visto o recibido información sobre este nuevo contenedor en los meses de su implantación. **Destaca el elevado recuerdo de haber recibido información sobre el 5º contenedor, el 87% de las personas entrevistadas en el ámbito del hogar recuerdan haber visto o recibido esta información.**

El medio que más ha contribuido a la difusión del 5º contenedor es el envío domiciliario, casi tres cuartas partes de los que vieron esta información lo recuerdan por la carta o folleto recogido en el buzón.

¿Recuerda si ha recibido esta información a través de...?
 Recuerdo sugerido medio a medio



BASE: 351 entrevistas. Zonas CON 5º contenedor y han visto la campaña

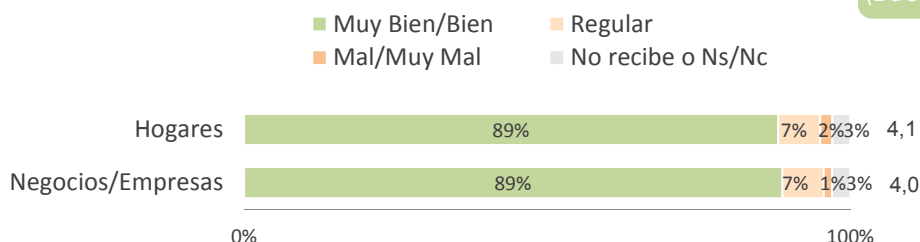
Entre **los comercios y empresas, el 63% recuerdan haber visto o recibido información sobre el 5º contenedor para la materia orgánica.** El 63% de los negocios de hostelería, el 59% de los comercios de alimentación y el 71% de otros comercios con actividad de uso distinta a alimentación recuerdan haber visto o recibido información sobre el 5º contenedor.

Entre los que vieron esta información, el 58% recuerdan haber recibido una carta o folleto de la Mancomunidad y el 54% recibió visitas del personal de la Mancomunidad. El resto de medios empleados apenas tienen notoriedad en este ámbito.

La **valoración sobre la información recibida sobre el 5º contenedor es muy positiva** tanto en el ámbito doméstico como en el de los negocios y empresa, **el 89% de las personas entrevistadas que han visto esta información la han valorado de forma positiva.**

En general, ¿Cómo valora la información que ha recibido sobre la recogida de materia orgánica en el contenedor con llave?

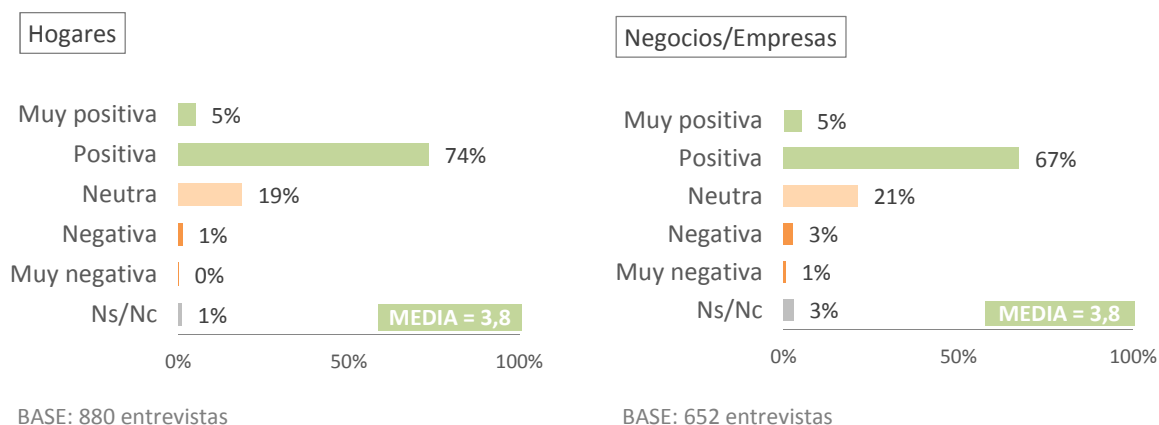
MEDIA Escala (1 a 5)



BASE: 351 entrevistas en hogares; 209 entrevistas en Negocios/Empresas. Han visto la campaña

En cuanto a la **IMAGEN DE LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA**, el 79% de las personas entrevistadas en el ámbito del hogar tienen una imagen positiva de la Mancomunidad, el 19% ni positiva ni negativa y el 1% negativa. En la zona CON 5º contenedor la imagen de la Mancomunidad mejora, el 83% tienen una imagen positiva, el 15% neutra y el 1% negativa. En la zona SIN 5º contenedor el 75% tienen una imagen positiva, el 22% neutra y el 2% negativa.

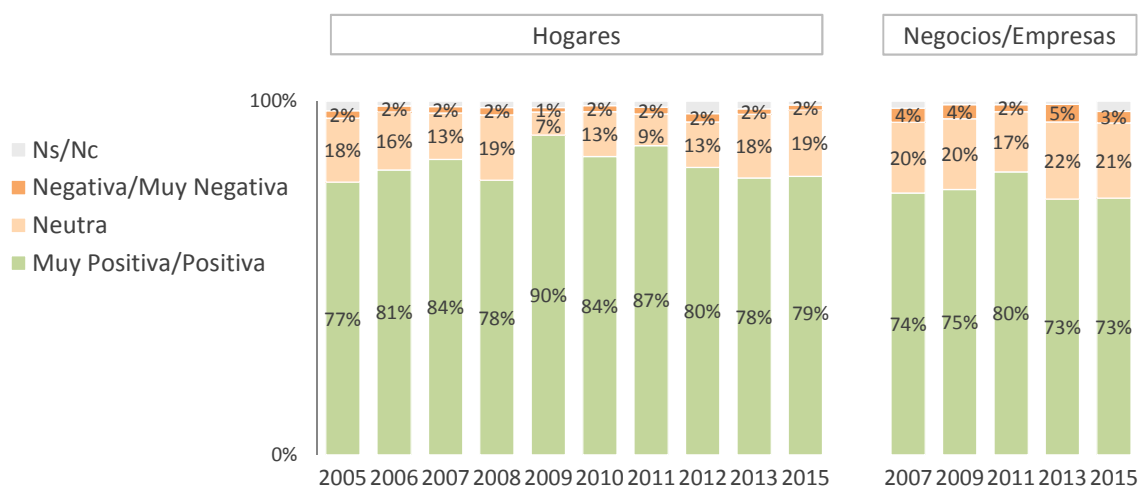
En general, ¿la imagen que tiene sobre cómo funciona la Mancomunidad es...?



En los **negocios y empresas** el 73% tienen una imagen positiva, el 21% ni positiva ni negativa y el 3% negativa. También mejora en la zona CON 5ª contenedor, el 76% tienen una imagen positiva frente al 68% en la zona SIN 5º contenedor.

En la serie histórica se observa una tendencia sostenida en las últimas mediciones.

En general, ¿la imagen que tiene usted sobre cómo funciona la Mancomunidad es...?



5. EL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA

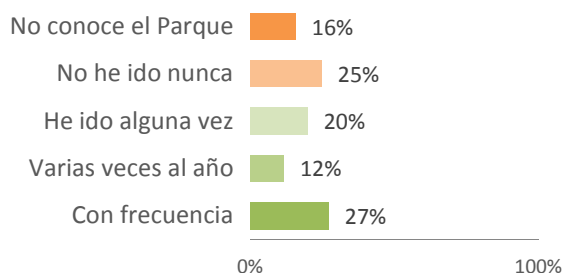
En 2015, el 84% de la población de Pamplona y Comarca conocen o les suena el Parque Fluvial y el 59% lo han visitado: el 27% van con frecuencia (todas o casi todas las semanas), el 12% varias veces al año y el 20% lo han visitado en alguna ocasión.

¿Conoce o le suena el Parque Fluvial de la Comarca? Es el Parque a lo largo del río Arga



BASE: 880 entrevistas. Total muestra

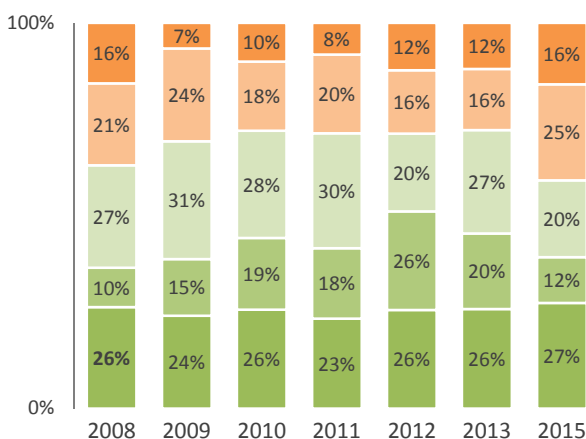
¿Suele hacer uso de los recorridos y áreas de recreo del Parque Fluvial?



Respecto a las últimas mediciones, se mantiene el porcentaje de población que va al Parque con frecuencia y desciende el porcentaje que va con menor asiduidad. Aumentan las personas entrevistadas que no han ido nunca y las que no conocen el Parque.

¿Suele hacer uso de los recorridos y áreas de recreo del Parque Fluvial?

- No conoce el Parque
- No he ido nunca
- He ido alguna vez
- Varias veces al año
- Con frecuencia



El **perfil dominante del usuario o usuaria habitual del Parque Fluvial** son hombres, el 33% acuden con frecuencia frente al 23% de las mujeres, población entre 30 y 65 años, cerca de una tercera parte acuden con frecuencia, en situación laboral ocupada, el 33% acuden con frecuencia, y que viven en pareja (32%) o con niños pequeños (el 30% acuden con frecuencia).

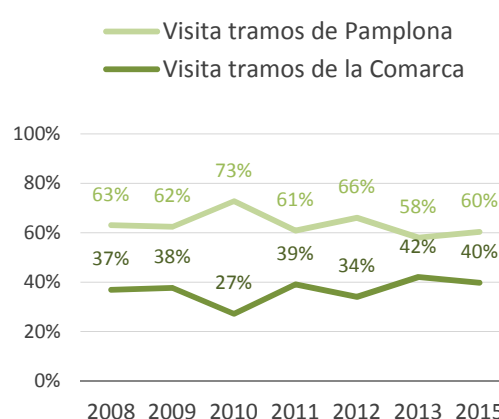
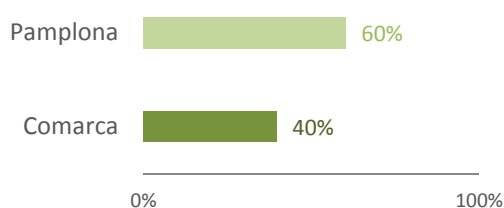
Destaca el **menor conocimiento y poco uso del Parque Fluvial** por parte de los jóvenes de 18 a 29 años, una cuarta parte no conocen el Parque, y especialmente sin son estudiantes (el 34% no lo conocen) y las personas entrevistadas que llevan menos de 10 años residiendo en Pamplona o Comarca, especialmente si son oriundas de otros países, el 36% no conocen el Parque.

La población residente en las zonas próximas al Parque Fluvial hace un mayor uso del mismo, especialmente si residen en la Chantrea, Rochapea, San Jorge, Bustintxuri o Mendillorri, donde la mitad de las personas entrevistadas en estas zonas acuden al parque varias veces al año o con frecuencia. En los municipios de la comarca integrados en el área del Parque Fluvial el 46% acuden varias veces al año o con frecuencia.

En los **hábitos de uso del Parque Fluvial**, la gran mayoría (el 80%) acuden al parque para pasear, el 22% para andar en bici, el 20% para correr o hacer deporte y el 14% para salir con la familia o los niños y niñas. El 25% de los usuarios y usuarias del Parque son de fin de semana, el 21% van al Parque entre semana y el 55% indistintamente.

El 60% de las personas entrevistadas que visitan el Parque Fluvial frecuentan principalmente los tramos de Pamplona y el 40% frecuenta principalmente los tramos de la Comarca.

¿El tramo al que acude con mayor frecuencia se encuentra en...?



BASE: 521 entrevistas. Visitan el Parque Fluvial (314 visitan tramos de Pamplona; 207 visitan tramos Comarca)

En general, y teniendo en cuenta todo, **el grado de satisfacción entre los usuarios y usuarias del Parque que visitan los tramos de la Comarca es puntuado con 8,0 sobre 10.**

En los tramos de la Comarca, los aspectos mejor valorados son la facilidad de acceso al Parque (8,3) y la limpieza y mantenimiento (7,8). Los aspectos peor valorados son la seguridad (7,1) y la información general sobre el Parque, actividades, recorridos, cómo llegar, etc. (7,2).

Valore con una nota de 0 a 10 los siguientes aspectos del tramo o área que visita con mayor frecuencia

	Visita tramos de Pamplona	Visita tramos de la Comarca	Total usuarios del Parque
Facilidad de acceso al parque, resulta fácil llegar	8,1	8,3	8,2
Limpieza y mantenimiento del parque	7,6	7,8	7,7
Disposición de mobiliario y dotaciones (bancos, papeleras, fuentes, aseos, merenderos, parques infantiles)	7,4	7,4	7,4
Estado de conservación de mobiliario y dotaciones	7,4	7,5	7,4
Señalización de recorridos, áreas y servicios	7,3	7,6	7,4
La seguridad (un sitio seguro para pasear, estar...)	7,2	7,1	7,2
Posibilidades que ofrece el parque para realizar distintas actividades	7,6	7,5	7,5
Información general sobre el parque (actividades, recorridos, cómo llegar, etc.)	7,1	7,2	7,1
En general y teniendo en cuenta todo, ¿Cuál es su grado de satisfacción como usuario/a del Parque Fluvial?	7,7	8,0	7,8

En la serie histórica, destaca el **elevado grado de satisfacción observado en 2015** entre las personas que visitan las áreas y tramos de la Comarca.

¿Cuál es su **grado de satisfacción** como usuario o usuaria habitual o esporádica del Parque Fluvial?

■ Visita tramos Pamplona
■ Visita tramos Comarca

