



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CALIDAD PERCIBIDA

**CICLO INTEGRAL DEL AGUA
RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS
PARQUE FLUVIAL**

Síntesis de resultados
Usuarios domésticos

Septiembre 2012

ÍNDICE

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO.....	3
PRINCIPALES RESULTADOS.....	5
1. Calidad percibida en la gestión del Ciclo Integral del Agua.....	6
2. Calidad percibida en la gestión de los Residuos Urbanos.....	12
3. El precio de los servicios de agua y residuos.....	38
4. Información e Imagen de la Mancomunidad.....	39
5. Implicación en el Medio Ambiente.....	41
6. El Parque Fluvial de la Comarca.....	42

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

Estudio de Satisfacción con los servicios del Ciclo Integral del Agua, la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos y el Parque Fluvial de la Comarca.

Este estudio tiene como finalidad recoger la percepción que tienen los usuarios 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 Urbanos y el Parque Fluvial de la Comarca.

El grueso del estudio consiste en una encuesta a una muestra representativa de la población residente en Pamplona y Comarca. En esta encuesta se recoge la calidad percibida en las distintas áreas de actividad de estos servicios.

En el **Ciclo Integral del Agua** se recoge y analiza la percepción por parte de los usuarios respecto a las propiedades organolépticas del agua y el funcionamiento de los servicios de suministro y saneamiento.

En la **Gestión de los Residuos Urbanos** se aborda la valoración sobre los distintos tipos de contenedores y recogidas implantadas en la Comarca de Pamplona y su opinión sobre el tratamiento posterior y reciclaje de los residuos. Desde 2011 se añade un apartado destinado a la recogida neumática en el Casco Viejo de Pamplona

Asimismo, se recoge la opinión sobre el **precio de estos servicios**.

Además de los procesos directamente relacionados con la prestación de los servicios de agua y residuos, se analizan aspectos relativos a la **atención, información e imagen de funcionamiento de la Mancomunidad**, así como la **implicación en el Medio Ambiente** y la gestión del **Parque Fluvial de la Comarca**.

Por último, se cruzan los resultados de satisfacción con variables de tipo sociodemográfico como el sexo, edad, nivel de estudios, situación laboral, zona de residencia, tipo de vivienda, tiempo de residencia en Pamplona o Comarca y lugar de origen, con el fin de delimitar los segmentos de usuarios con una opinión más desfavorable ante los distintos indicadores.

Este estudio de satisfacción **se realiza con periodicidad anual desde 1994**, lo que nos permite comparar en el tiempo la mayoría de los resultados y seguir la evolución de la calidad percibida en las distintas áreas de actuación en el Ciclo Integral del Agua y de la Gestión de los Residuos Urbanos.

Los resultados de este estudio se presentan en **SEIS BLOQUES**:

1. La gestión del Ciclo Integral del Agua.
2. La gestión de los Residuos Urbanos.
3. El precio de los servicios de agua y residuos.
4. Información e Imagen
5. Implicación en el Medio Ambiente.
6. El Parque Fluvial de la Comarca.

FICHA TÉCNICA

TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	Entrevista individual telefónica realizada mediante cuestionario estructurado.
UNIVERSO	Personas mayores de 18 años y residentes en los municipios atendidos por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en los servicios de Agua y Residuos. Total habitantes 284.513 mayores de 18 años.
MARCO ESTADÍSTICO	Información de los Padrones Municipales elaborada por el INE tanto en lo que hace referencia al número de habitantes como su distribución y caracterización por secciones censales. Padrón de 2011.
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio estratificado. La muestra se distribuye proporcionalmente al peso de la población de los distintos municipios. En Pamplona la muestra es proporcional al peso de la población por distritos. Se ha cargado la muestra con 65 entrevistas más en el Casco Viejo de Pamplona. Para los resultados globales se corrige con los correspondientes coeficientes de ponderación.
SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS	Método de selección aleatorio de los hogares a entrevistar a partir de listín telefónico. Selección de la persona a entrevistar por cuotas cruzadas de sexo y edad.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	838 entrevistas.
ERROR MUESTRAL	El margen de error para el conjunto de la muestra es de $\pm 3,5\%$ para un Nivel de Confianza del 95,5% y P=Q.
FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO	El trabajo de campo, consistente en la realización y grabación de las entrevistas con tecnología CATI, se ha contratado con la empresa ITEM Trabajo de Campo. Las encuestas se han realizado la segunda quincena de Abril de 2012.

El planteamiento del estudio, definición de variables, cuestionarios, explotación y análisis de los datos e informe de resultados se han realizado con medios propios en la Mancomunidad. Se ha utilizado el paquete estadístico SPSS v.19.

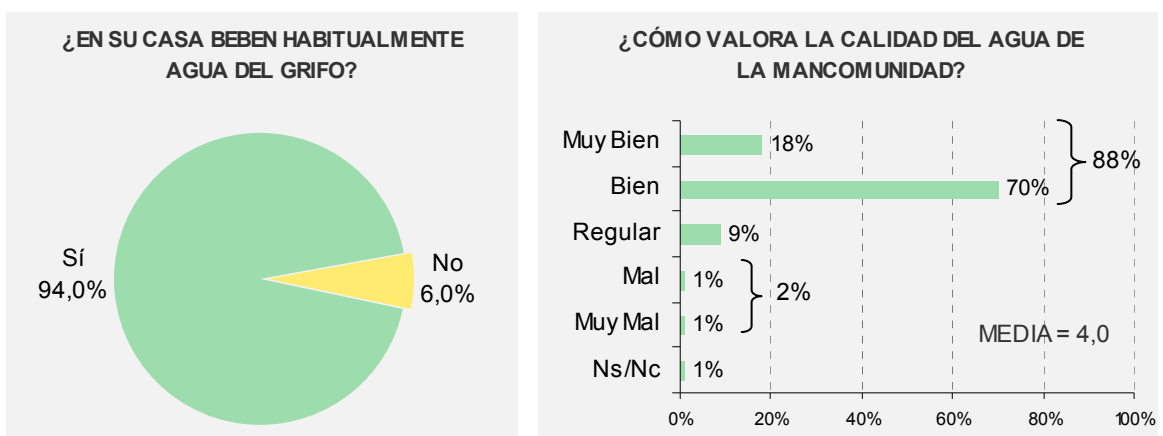
PRINCIPALES RESULTADOS

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

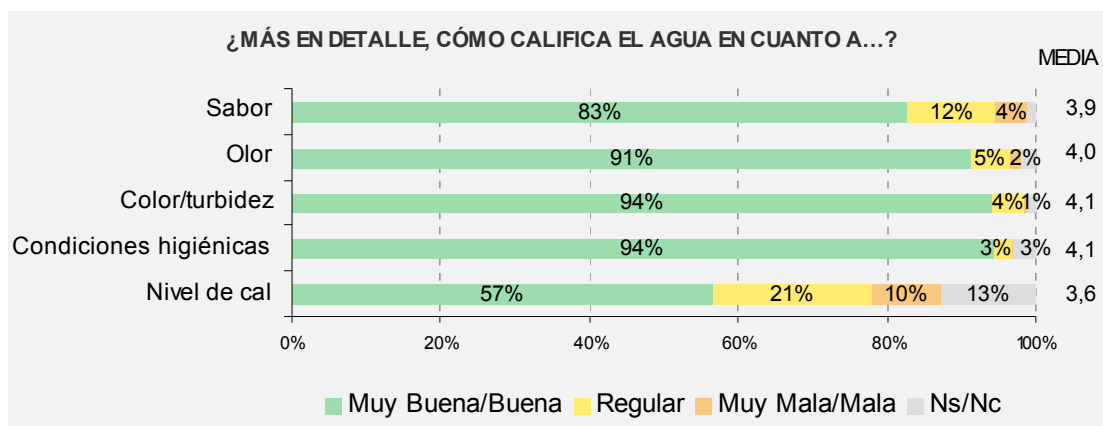
1.1. CALIDAD PERCIBIDA EN EL PRODUCTO

La gran mayoría de los ciudadanos de Pamplona y Comarca, el 94%, beben habitualmente agua del grifo.

La percepción sobre la **calidad general del agua suministrada es muy elevada**, el 88% de los usuarios domésticos consideran que la calidad del 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, alcanzando una valoración uniforme en todos los aspectos analizados. Sin embargo, se observa una peor valoración en el nivel de cal en el agua, el 10% de usuarios opinan que es mala o muy mala y el 21% que es regular en este aspecto.



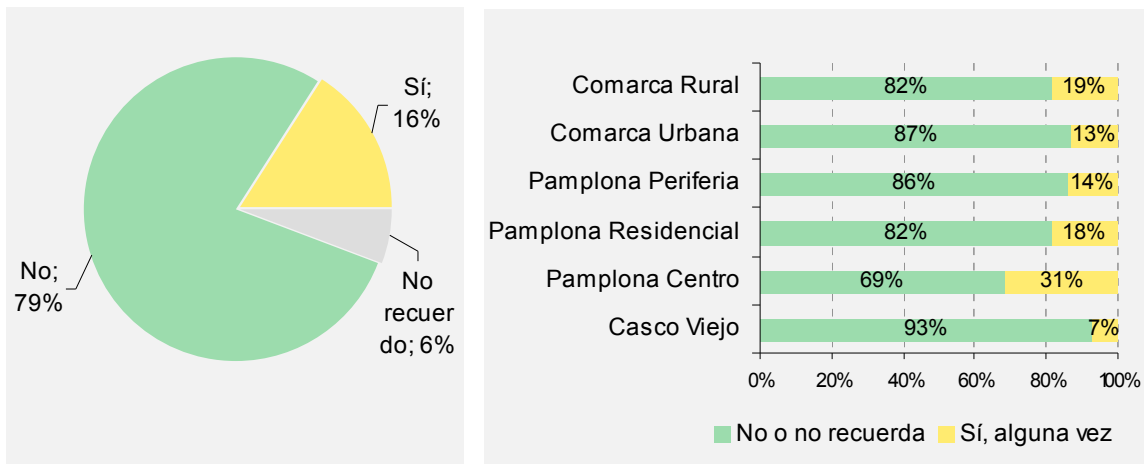
MEDIA: Escala de mínimo 1 y máximo 5

1.2. CORTES DE SUMINISTRO

El **16% de los usuarios domésticos sufrieron algún corte** en los 6 meses previos a la realización de la encuesta.

- Solo el 9% atribuyen el corte de suministro a una avería en el servicio, el 43% lo atribuyen a obras en la calzada y el 27% a averías en alguna vivienda.
- La zona en la que esta afección se ha percibido con mayor frecuencia es Pamplona Centro.
- En situaciones de corte, el 89% de los usuarios consideran que fueron avisados con suficiente antelación. Con relación a los distintos medios por los que el usuario se entera del corte de suministro, el "aviso en el portal" es el más eficaz.

EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ¿HA TENIDO ALGÚN CORTE EN EL SUMINISTRO DE AGUA?

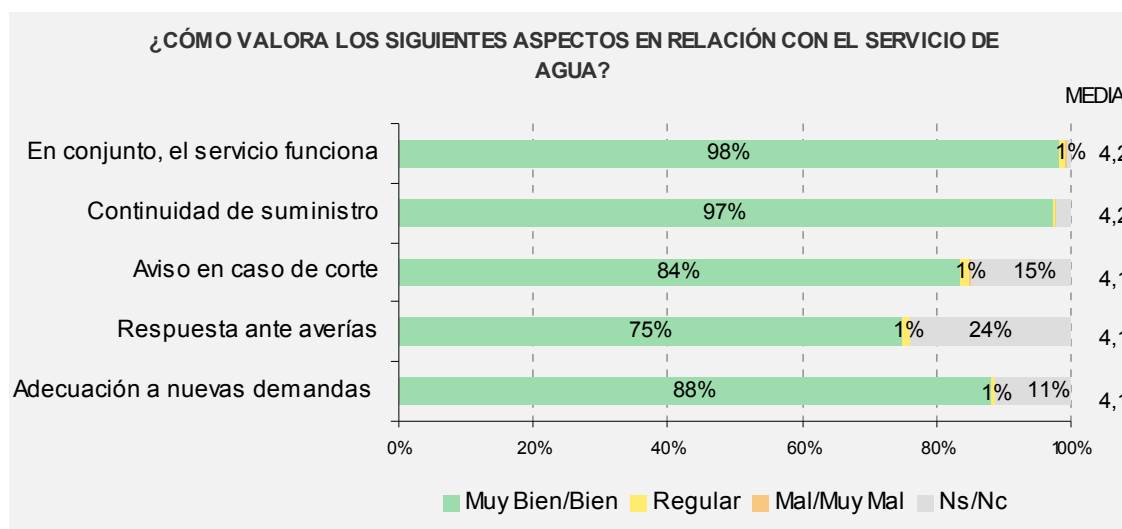


1.3. CALIDAD PERCIBIDA EN EL SERVICIO

Los aspectos relativos al **servicio de suministro también reciben valoraciones altamente positivas:**

- El 98% de los usuarios domésticos valoran de forma positiva el funcionamiento general del servicio y el 97% la continuidad de suministro, sin cortes.
- El 88% opinan que se adecua bien o muy bien a nuevas necesidades y demandas de los ciudadanos.
- No se observan diferencias significativas en la valoración de estos aspectos por zonas de residencia
- En los aspectos de aviso con antelación en caso de corte y la respuesta ante averías, un porcentaje elevado de encuestados no valoran estos aspectos al carecer de criterios para ello. Entre los que valoran estos dos aspectos apenas se recogen respuestas críticas

En concreto, entre los que han sufrido un corte de suministro en los últimos seis meses, el 90% valoran de forma positiva el aviso con antelación en caso de corte de suministro.

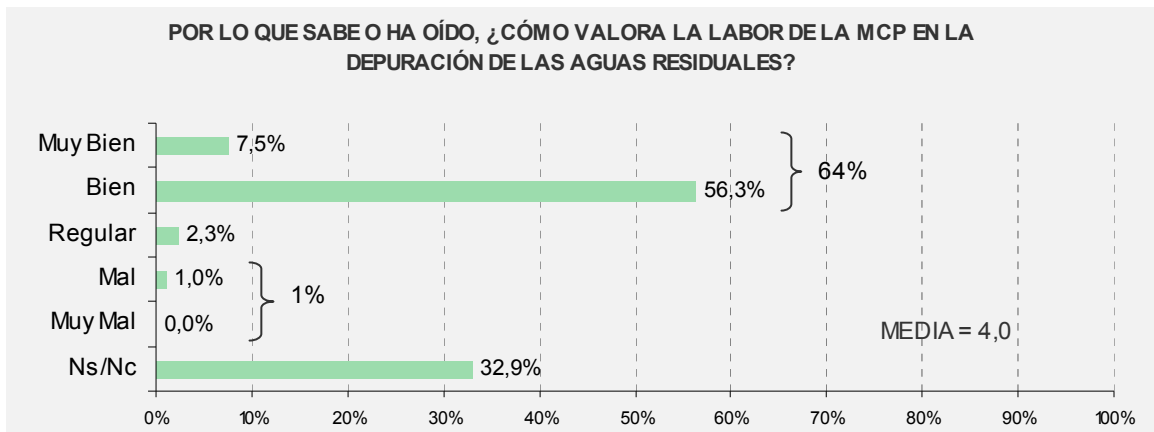


MEDIA: Escala de mínimo 1 y máximo 5

1.4. DEPURACIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

En la opinión sobre la labor de la Mancomunidad en la **depuración de las aguas residuales destaca el elevado porcentaje de encuestados que no saben** cómo valorar este aspecto, entre los que opinan destacan las respuestas favorables.

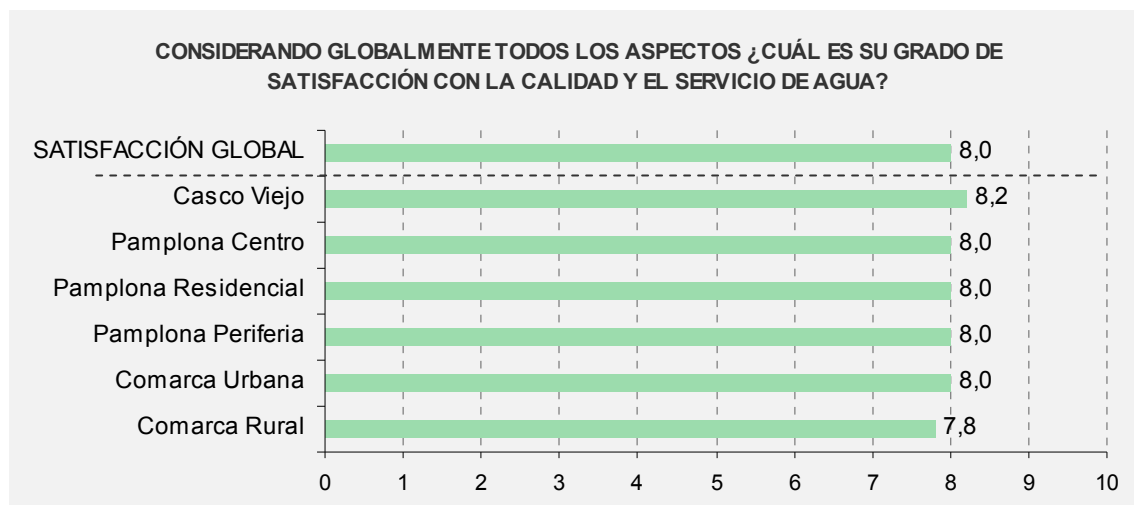
Esta labor es valorada de forma positiva por el 64% de las personas entrevistadas, Regular por el 2% y Mal por el 1%. Una tercera parte no saben como valorar este aspecto.



1.5. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO

Considerando globalmente todos los aspectos, **el Grado de Satisfacción con la calidad y el servicio del agua es puntuado con 8,0** en una escala de 0 a 10.

Las diferencias que se observan entre las zonas de residencia de Pamplona y Comarca no son significativas en términos estadísticos.



1.6. EVOLUCIÓN RESULTADOS

Con relación a los resultados obtenidos en la serie histórica, se observa una tendencia sostenida en los indicadores relativos a la calidad del agua y en los atributos del servicio de suministro. Respecto a la medición del año pasado, todos los aspectos analizados mejoran su valoración.

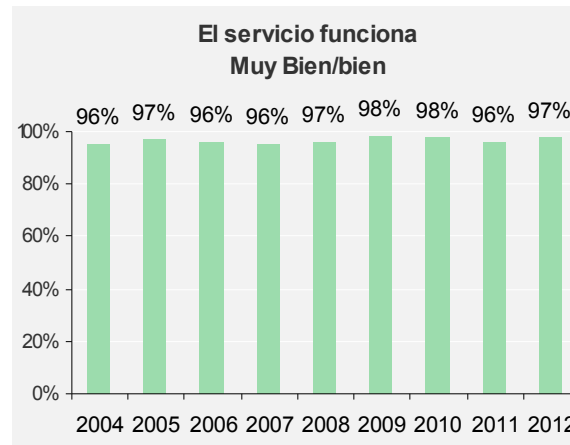
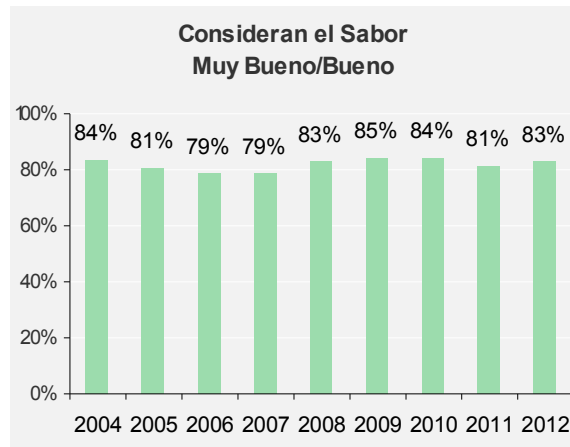
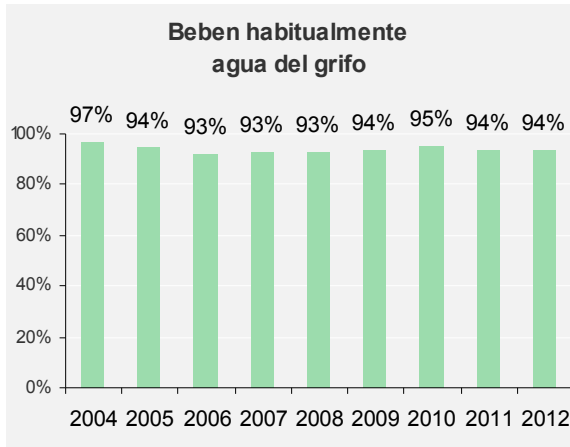
En la **Calidad del agua suministrada** se mantiene el elevado porcentaje de ciudadanos que beben habitualmente agua del grifo, en torno al 94%; y las valoraciones sobre el sabor, color y propiedades higiénicas y sanitarias del producto son muy elevadas. El nivel de cal sigue siendo el aspecto peor valorado con un 10% de respuestas críticas.

En el **Servicio de suministro** se mantienen las altas valoraciones respecto al funcionamiento general del servicio y la continuidad en el suministro. Como en las mediciones anteriores, un porcentaje elevado de encuestados no valoran los aspectos relativos al aviso ante cortes de suministro y respuesta ante averías al no haberse visto afectados. Entre los que valoran estos dos aspectos apenas se recogen respuestas críticas, entre el 1% y 2% en la serie histórica y no llegan al 1% en 2012.

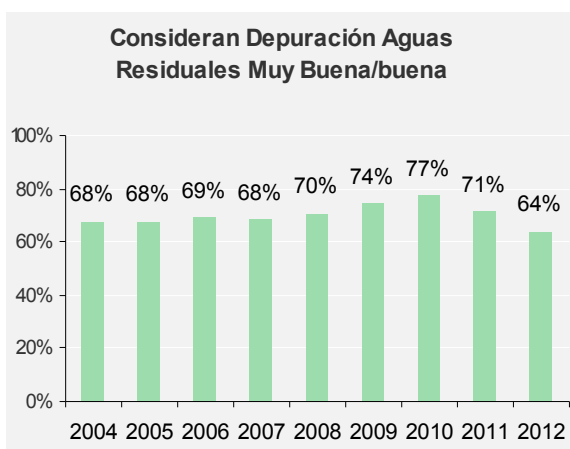
En la **Depuración de aguas residuales** desciende el porcentaje de encuestados que valoran de forma positiva este aspecto 77% (2010), 71% (2011) y 64% en 2012, debido principalmente al acusado aumento del porcentaje de encuestados que no han sabido qué opinar 18% (2010), 23% (2011) y 33% en 2012.

Considerando globalmente todos los aspectos, **el grado de satisfacción con la calidad y el servicio de agua es puntuado con un 8,0** sobre un máximo de 10, manteniendo una tendencia sostenida en los últimos años.

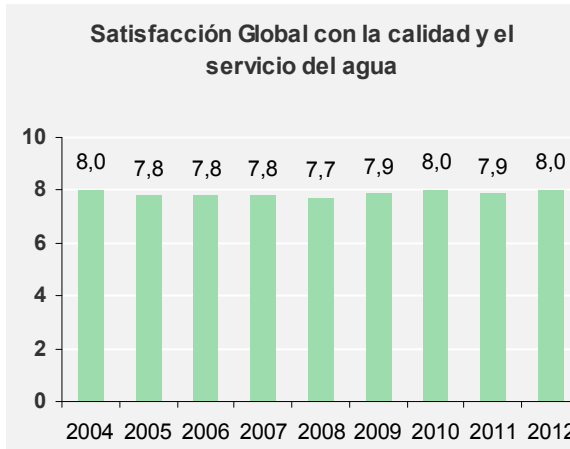
El producto y servicio



Depuración Aguas Residuales



Satisfacción global




2. CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS URBANOS

En la valoración de la calidad del servicio de recogida se consideran, por una parte, las prioridades de servicio o importancia que el usuario atribuye a los distintos aspectos de la recogida de residuos y, por otra, la valoración o puntuaciones de satisfacción con estos aspectos. Combinando las valoraciones de satisfacción con las puntuaciones de importancia, obtenemos las áreas de actuación para la mejora de la recogida de residuos.

En el estudio realizado en 2004 con la técnica de grupos de discusión se definieron y cuantificaron los aspectos del servicio más relevantes desde el punto de vista de los usuarios, estableciendo así las prioridades de servicio. En las encuestas posteriores, bajo el supuesto de que las prioridades de servicio no se alteran de un año a otro, únicamente se recoge la valoración de satisfacción de estos aspectos.

2.1. PRIORIDADES DEL SERVICIO DE RECOGIDA

Los aspectos del servicio de recogida más relevantes desde el punto de vista del usuario doméstico son aquellos que hacen fácil, cómodo y posible depositar los residuos en el contenedor adecuado.

PRIORIDADES DEL SERVICIO DE RECOGIDA:	
(Ordenados de mayor a menor importancia)	
<p>MAYOR IMPORTANCIA</p>  <p>MENOR IMPORTANCIA</p>	→ DISTANCIA DEL PORTAL AL CONTENEDOR 7,7
	→ PODER DEPOSITAR EN EL CONTENEDOR ADECUADO PORQUE NO ESTÁ LLENO 6,5
	→ FACILIDAD PARA DEPOSITAR LOS RESIDUOS EN LOS CONTENEDORES 5,9
	→ FRECUENCIA DE RECOGIDA DE LOS RESIDUOS 4,4
	→ LIMPIEZA DE LOS CONTENEDORES 4,4
	→ INFORMACIÓN DISPONIBLE SOBRE QUÉ RESIDUOS HAY QUE DEPOSITAR EN CADA TIPO DE CONTENEDOR 4,1
	→ ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LOS CONTENEDORES 3,3
	→ RUIDOS EN LA RECOGIDA DE RESIDUOS 3,2
	→ LA INTEGRACIÓN DE LOS CONTENEDORES CON EL PAISAJE URBANO 1,6
	→ EL ESPACIO QUE OCUPA LOS CONTENEDORES EN LA VÍA PÚBLICA 0,9

2.2. RECOGIDAS EN CONTENEDORES

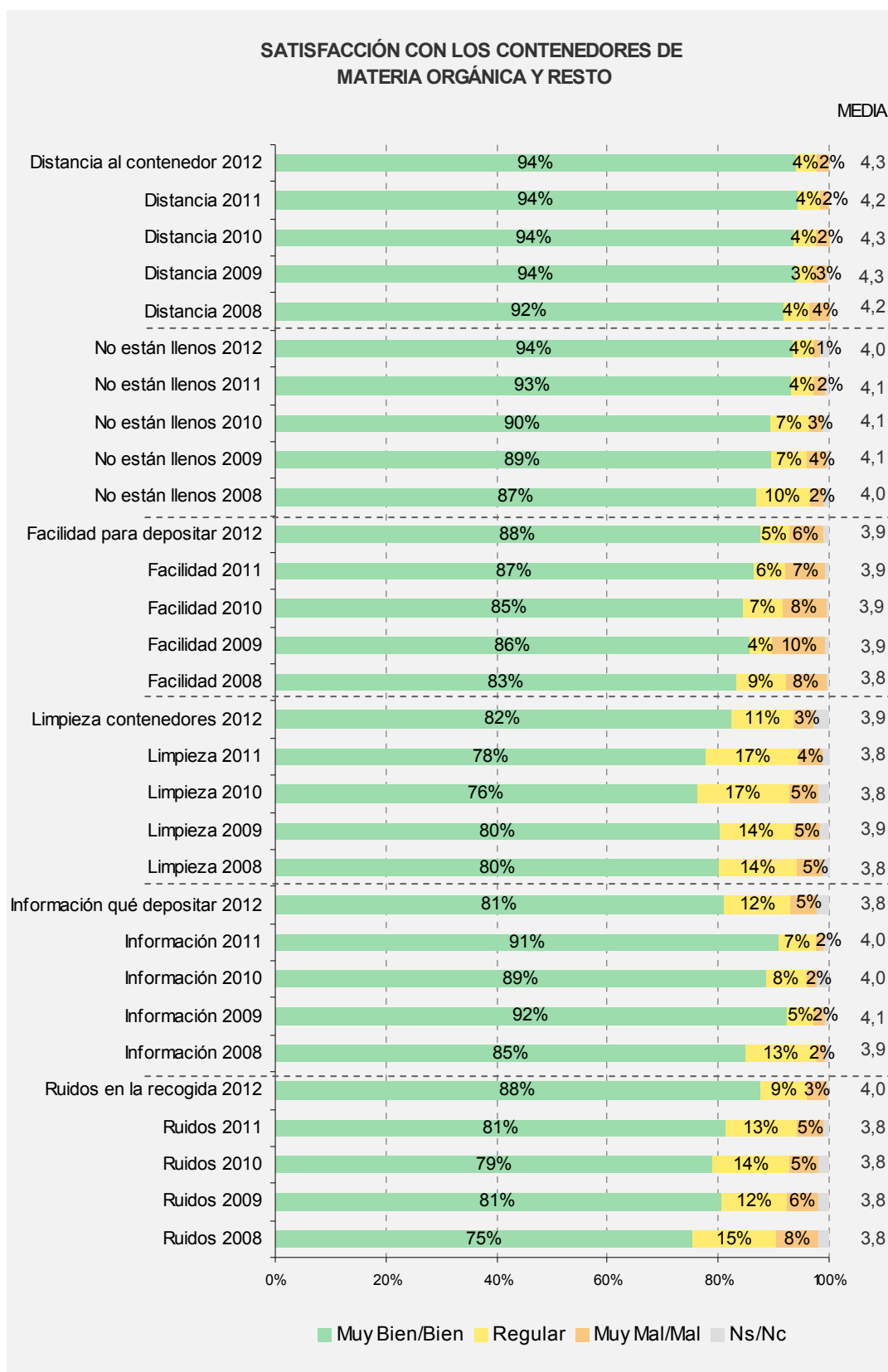
CONTENEDORES DE MATERIA ORGÁNICA Y RESTO

Se registra un importante nivel de satisfacción con los contenedores de materia orgánica y resto en todos los aspectos analizados.

Respecto al año pasado, se mantienen en valores muy positivos la distancia al contenedor, depositar en el contenedor adecuado porque no están llenos y la facilidad para echar los residuos en el contenedor.

Respecto a la medición anterior mejoran la Limpieza y los Ruidos en la recogida y desciende la valoración sobre la Información de qué residuos hay que depositar.

La valoración general sobre el funcionamiento de esta recogida alcanza el 92% de respuestas positivas.



MEDIA: Escala de mínimo 1 y máximo 5

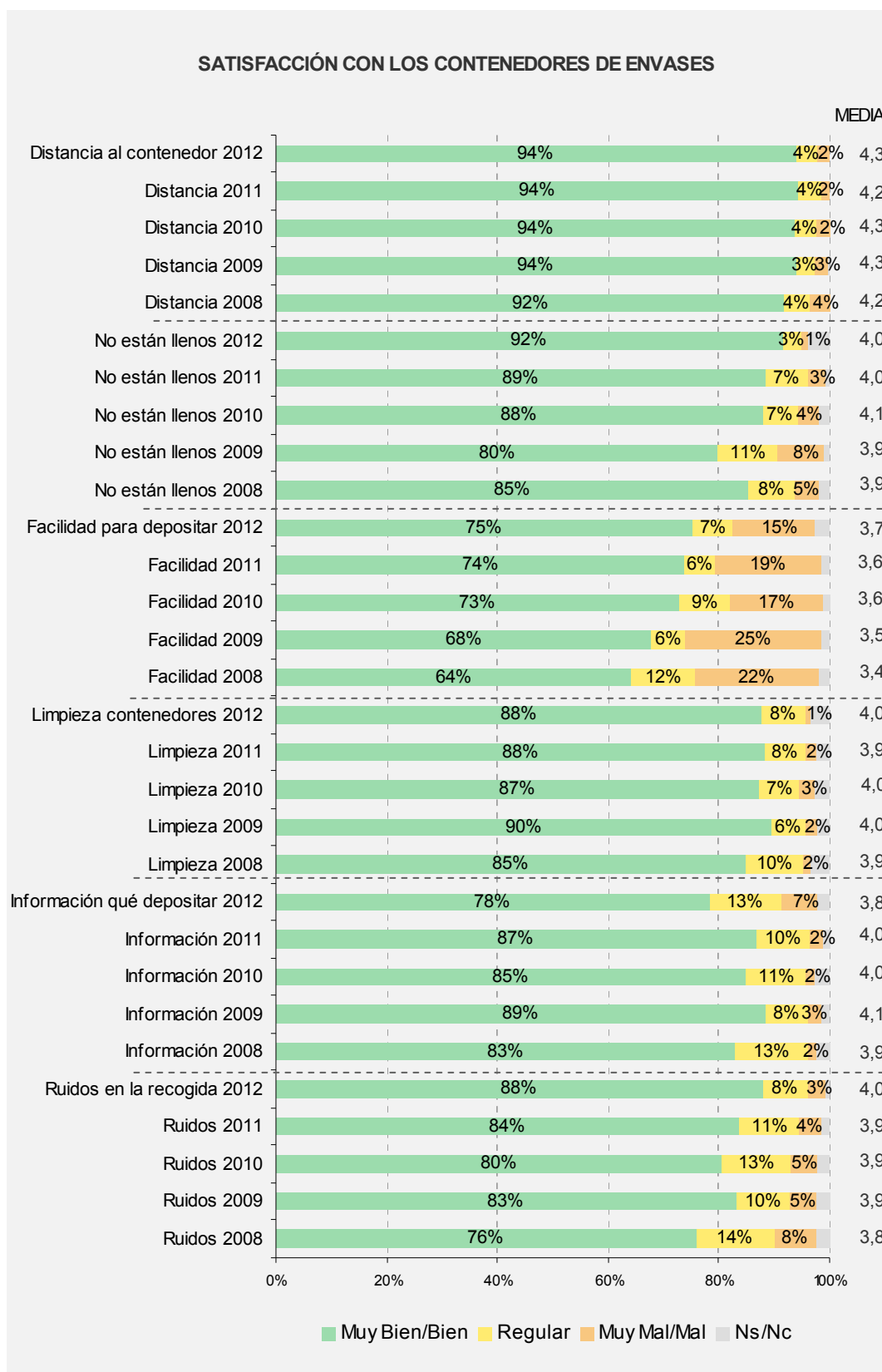
CONTENEDORES PARA ENVASES

Se registra un elevado porcentaje de respuestas positivas en la mayor parte de los aspectos analizados, excepto en la facilidad para depositar los envases en el contenedor.

Respecto a la medición del año pasado todos los aspectos mantienen o mejoran su valoración, excepto la información sobre qué residuos depositar que registra valores menos favorables.

La facilidad para depositar los envases en el contenedor sigue siendo el aspecto peor valorado, aunque progresivamente va disminuyendo el porcentaje de respuestas críticas. En 2012 el 15% de la población valora de forma negativa este aspecto.

A pesar de esta valoración crítica sobre las bocas del contenedor, la valoración general sobre el funcionamiento de esta recogida alcanza el 92% de respuestas positivas.



MEDIA: Escala de mínimo 1 y máximo 5

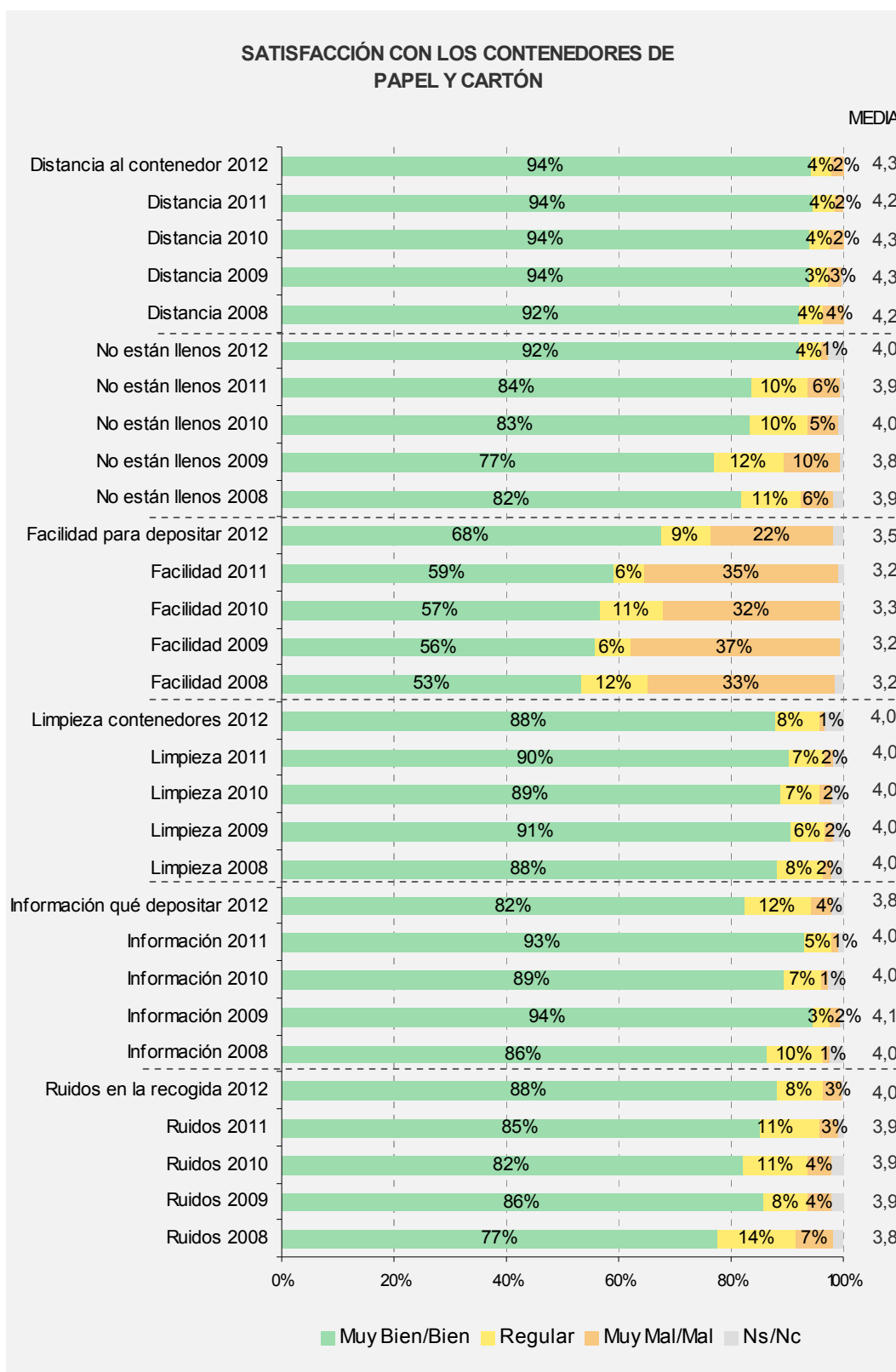
CONTENEDORES PARA PAPEL - CARTÓN

Se consolidan las elevadas valoraciones obtenidas desde el cambio de modelo en la distancia al contenedor, la limpieza y la percepción sobre los ruidos en la recogida.

La facilidad para depositar el papel en el contenedor sigue siendo el aspecto peor valorado aunque mejora sensiblemente su valoración respecto a las mediciones anteriores.

También mejora significativamente respecto al año pasado no están llenos cuando vas a echar. Sin embargo, baja la valoración de la información sobre qué residuos echar.

A pesar de esta valoración crítica sobre las bocas del contenedor, el 92% valora de forma positiva el funcionamiento de esta recogida.



MEDIA: Escala de mínimo 1 y máximo 5

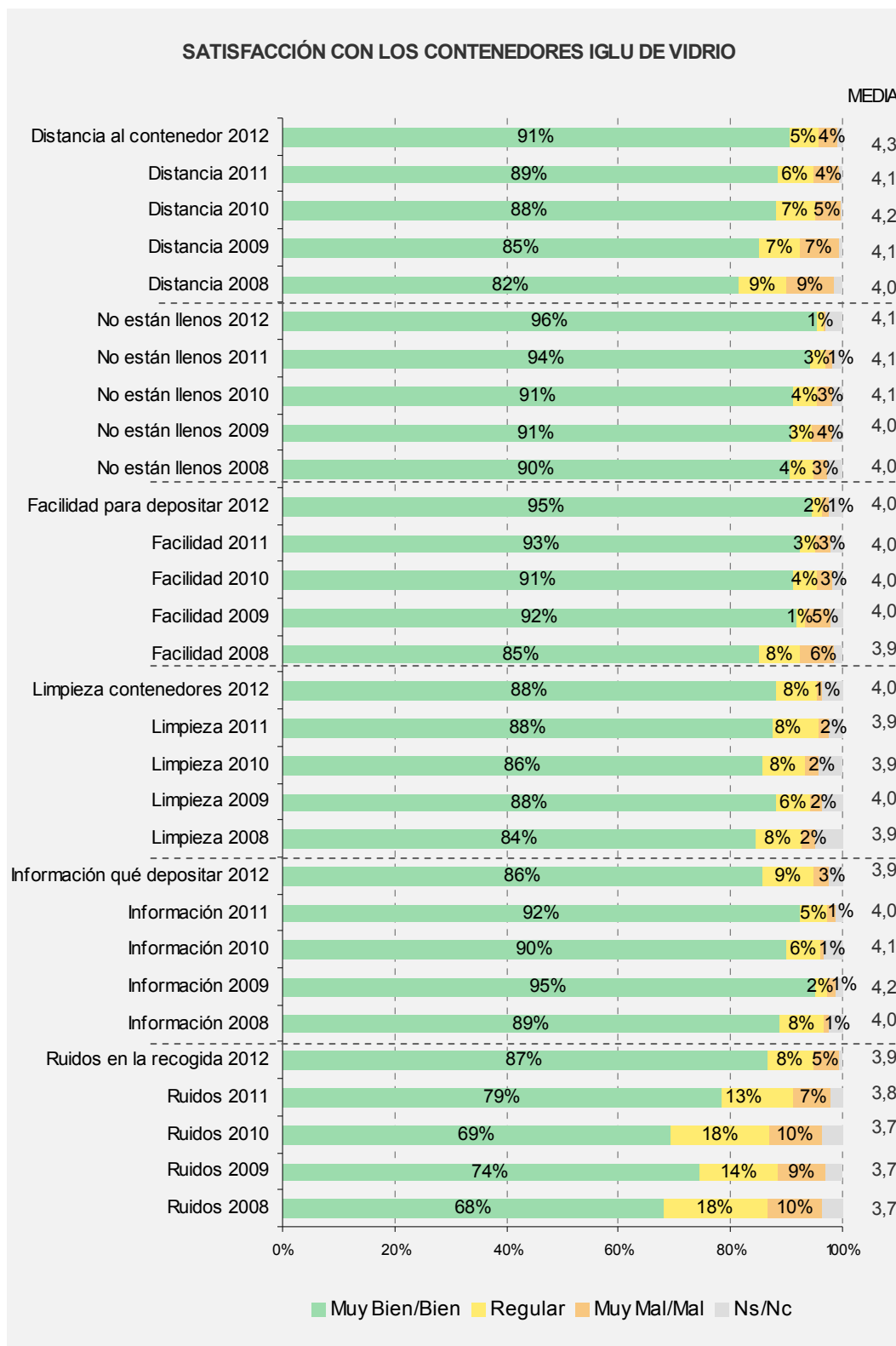
CONTENEDORES PARA EL VIDRIO

La colocación de nuevos contenedores de vidrio en estos últimos años ha contribuido a una mejor valoración de los aspectos analizados en esta recogida.

Respecto al año pasado, se mantienen las elevadas valoraciones en la distancia al contenedor, no están llenos cuando vas a echar, facilidad para echar y la limpieza.

Los ruidos en esta recogida es el aspecto peor valorado aunque mejora sensiblemente su valoración respecto a las mediciones anteriores.

Esta peor valoración de los ruidos al recoger no afecta a la valoración general sobre el funcionamiento de esta recogida que alcanza el 93% de respuestas favorable.



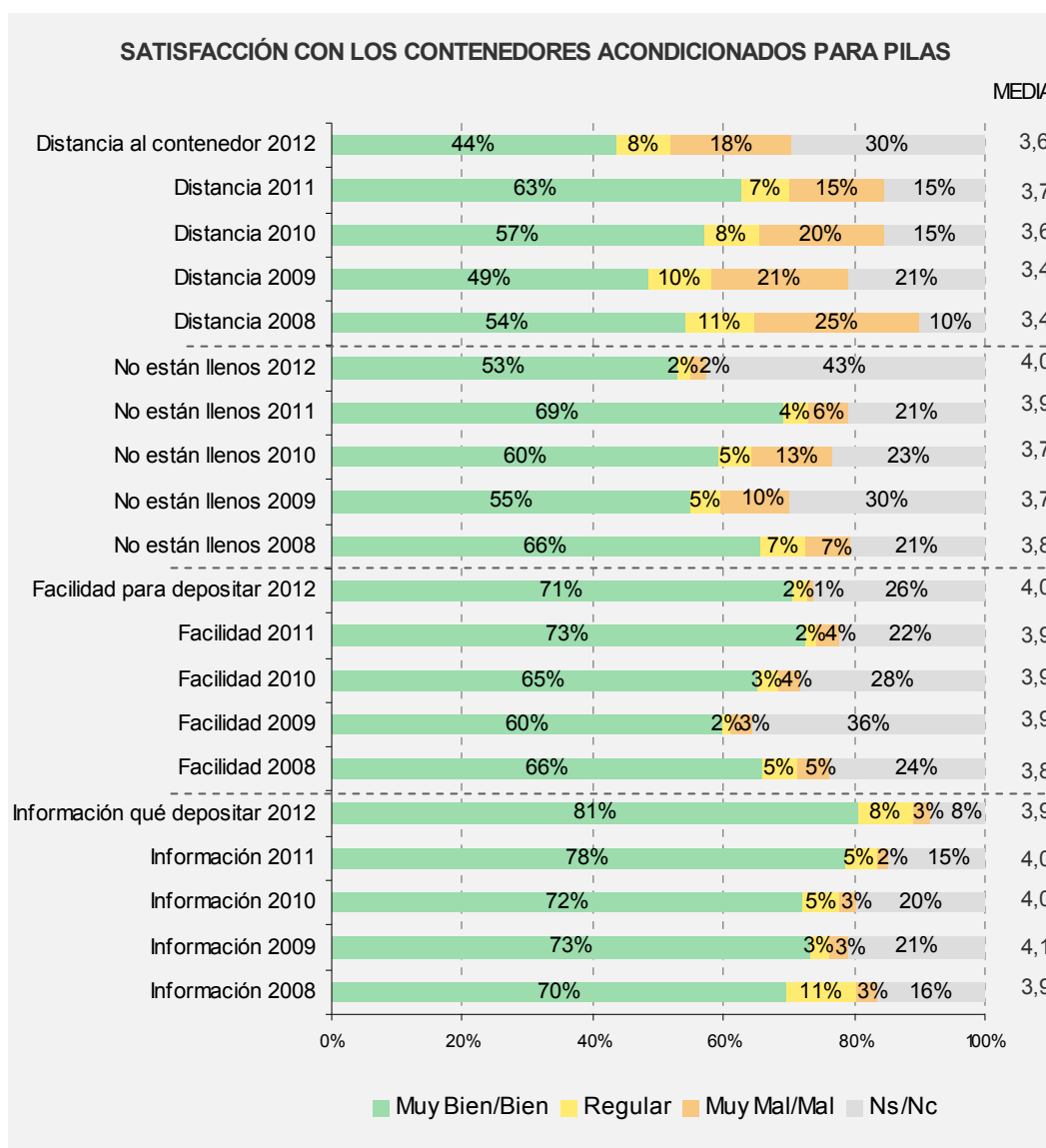
MEDIA: Escala de mínimo 1 y máximo 5

CONTENEDORES ADAPTADOS PARA LA RECOGIDA DE PILAS

En la valoración de la recogida de pilas en los contenedores iglúes adaptados para las pilas destaca el elevado porcentaje de personas entrevistadas que no saben cómo valorar los distintos aspectos, superior a una cuarta parte de los encuestados.

Respecto al año pasado, aumenta sensiblemente el porcentaje de encuestados que no valoran esta recogida, se mantienen los aspectos no están llenos cuando vas a echar, la facilidad para depositar y la información sobre qué echar y descendiende la distancia al contenedor iglú con cavidad para pilas. Este último aspecto es el peor valorado.

El 74% de las personas entrevistadas consideran que la recogida de pilas en los contenedores adaptados funciona bien o muy bien, el 6% regular y el 3% mal. El 17% no saben como valorar esta recogida.

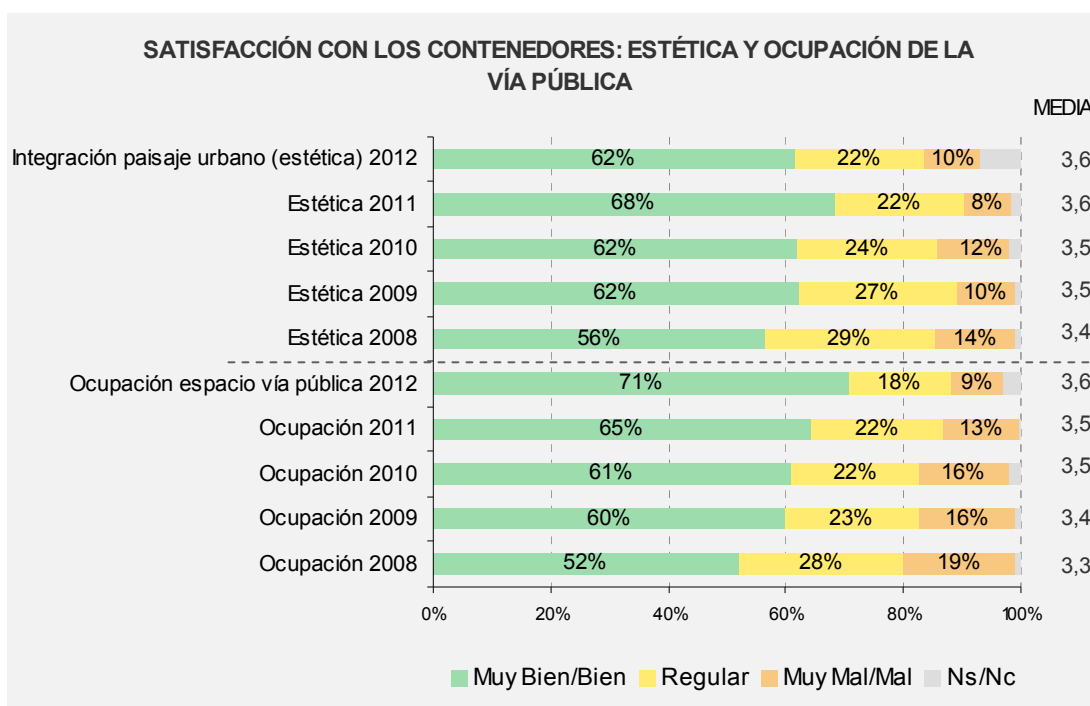


MEDIA: Escala de mínimo 1 y máximo 5

OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA Y ESTÉTICA

Los aspectos relativos a la integración de los contenedores en el paisaje urbano (estética) y la ocupación de la vía pública se valoran de forma conjunta para todos los tipos de contenedores.

Son los aspectos que registran valoraciones menos favorables. El 62% valora de forma positiva la estética de los contenedores y el 71% la ocupación en la vía pública. Respecto al año pasado mejora la valoración sobre la ocupación en la vía pública.



MEDIA: Escala de mínimo 1 y máximo 5

VALORACIÓN COMPARATIVA DE LOS CONTENEDORES

Para facilitar el análisis comparativo de los distintos tipos de contenedores se traduce la escala de respuestas semánticas (de 1 = Muy Mal a 5 = Muy Bien) a puntuaciones medias en escala de 1 a 5.

VALORACIÓN CONTENEDORES. PUNTUACIONES MEDIAS

	MATERIA ORGÁNICA Y RESTO	ENVASES	PAPEL / CARTÓN	VIDRIO (IGLÚ)	PILAS
Distancia de su portal al contenedor	4,3	4,3	4,3	4,3	3,6
Poder depositar porque no están llenos	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0
Facilidad para depositar los residuos	3,9	3,7	3,5	4,0	4,0
Limpieza contenedores	3,9	4,0	4,0	4,0	
Información qué residuos hay que depositar	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9
Ruidos en la recogida	4,0	4,0	4,0	3,9	
Integración en el paisaje urbano (estética)					3,6
Espacio que ocupan en la vía pública					3,6
MEDIA VALORACIONES	4,0	4,0	3,9	4,0	3,8

Escala de 1 = Muy Mal a 5 = Muy Bien

Destacan por obtener una **VALORACIÓN MUY POSITIVA:**

- La distancia del portal a los contenedores para materia orgánica, envases, papel y vidrio.
- Poder depositar en el contenedor adecuado porque no están llenos en todos los tipos de contenedores.
- La limpieza de los contenedores excepto el de materia orgánica y resto.
- Los ruidos en la recogida, excepto en el contenedor de vidrio.

Destacan como **DÉFICITS MÁS IMPORTANTES:**

- La estética o integración en el paisaje urbano.
- El espacio que ocupan en la vía pública.
- En los contenedores para materia orgánica y resto, la limpieza.
- En los contenedores para envases, la facilidad para depositar en el contenedor.
- En los contenedores específicos de papel, la facilidad para depositar el papel.
- En el vidrio, los ruidos de la recogida.
- En las pilas, la distancia a los contenedores.
- En todos los contenedores, la información sobre qué residuos hay que depositar en cada tipo de contenedor.

ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DE LA RECOGIDA EN CONTENEDORES

Combinando las valoraciones de satisfacción que reciben los aspectos analizados **con la importancia que los usuarios atribuyen** a cada uno de estos aspectos, se han establecido áreas de actuación para la mejora del servicio desde el punto de vista de los usuarios domésticos.

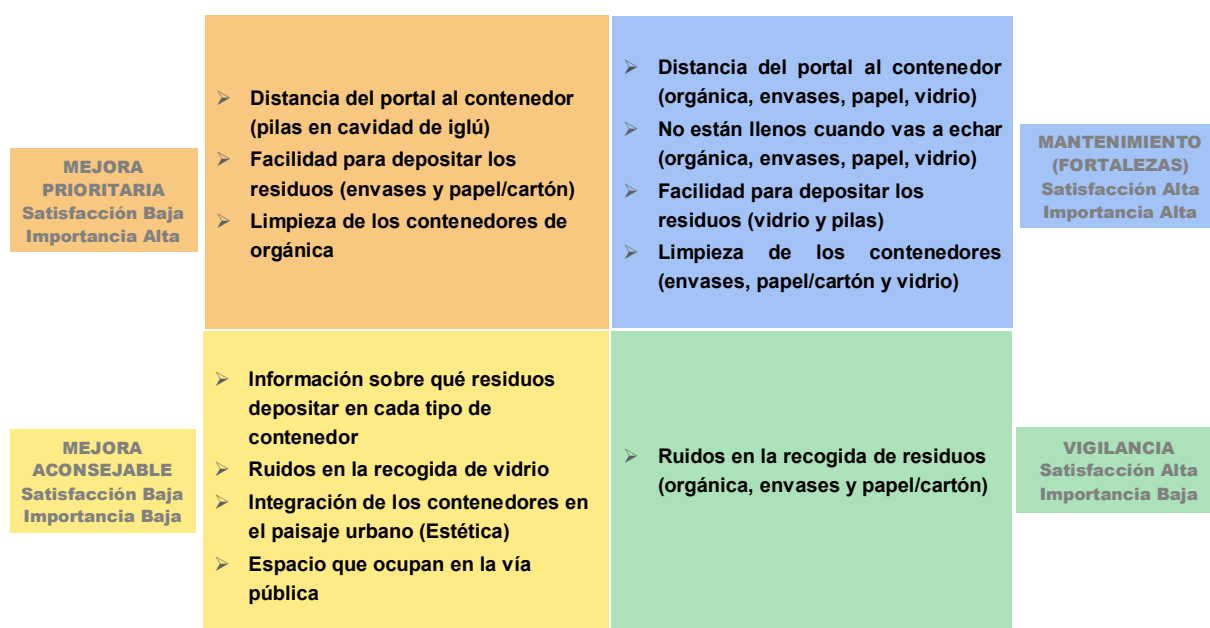
En el **ÁREA DE MEJORA PRIORITARIA** están ubicados los aspectos del servicio con niveles de importancia elevados y una satisfacción relativamente baja con respecto a los demás. En esta área se encuentran los aspectos más críticos:

- Facilidad para depositar el papel en el contenedor.
- Facilidad para depositar los envases en el contenedor.
- Distancia del portal al contenedor o puntos de recogida de pilas.
- Limpieza contenedores de materia orgánica y resto.

En el **ÁREA DE MEJORA ACONSEJABLE**, están ubicados los aspectos con niveles de satisfacción bajas pero se les otorga una importancia relativa menor:

- Integración de los contenedores en el paisaje urbano (estética).
- Espacio que ocupan los contenedores en la vía pública.
- Información sobre qué residuos echar en cada tipo de contenedor.
- Ruidos en la recogida de vidrio.

ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DE LA RECOGIDA EN CONTENEDORES. USUARIOS DOMÉSTICOS.



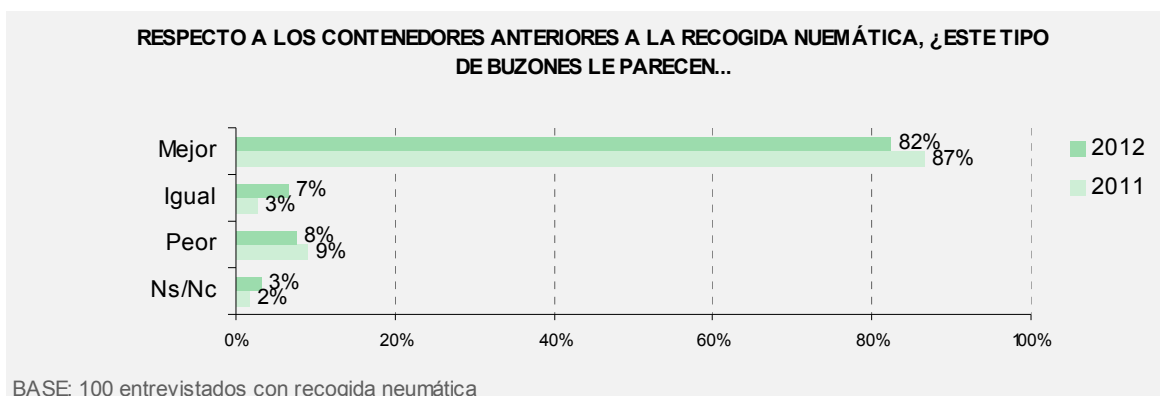
2.3. RECOGIDA NEUMÁTICA EN EL CASCO VIEJO DE PAMPLONA

En la zona con recogida neumática del Casco Viejo de Pamplona se han realizado 100 entrevistas. De los 100 entrevistados, 94 depositaban los residuos en los buzones de recogida neumática y el resto no se hacían cargo de esta tarea.

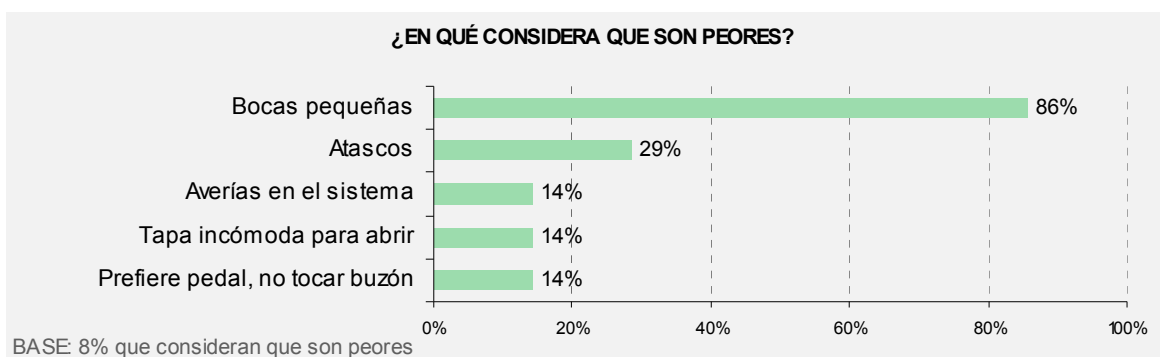
2.3.1. OPINIÓN SOBRE LA RECOGIDA NEUMÁTICA

El 82% de los residentes en la zona con recogida neumática del Casco Viejo consideran que este tipo de buzones son mejor respecto a los antiguos contenedores, para el 7% son igual y el 8% opinan que son peor que los anteriores.

Respecto al año pasado, la encuesta de 2011 se realizó al mes de implantar el nuevo sistema, disminuye el porcentaje de encuestados que consideran este sistema mejor de 87%(2011) a 82% (2012) y aumenta los que opinan que es igual al anterior.



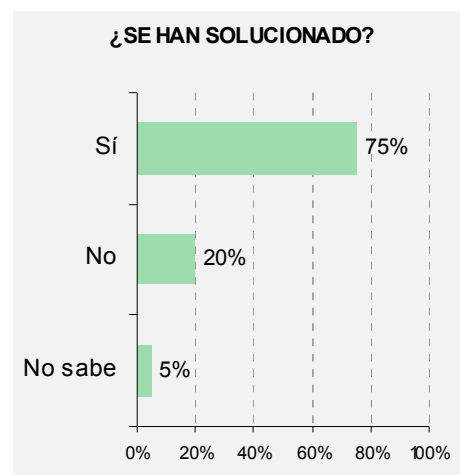
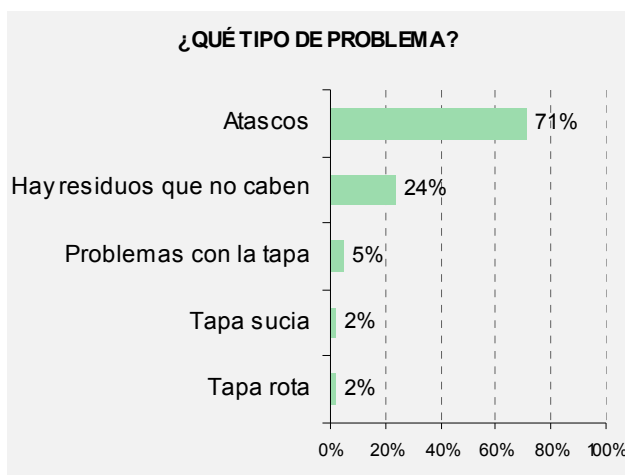
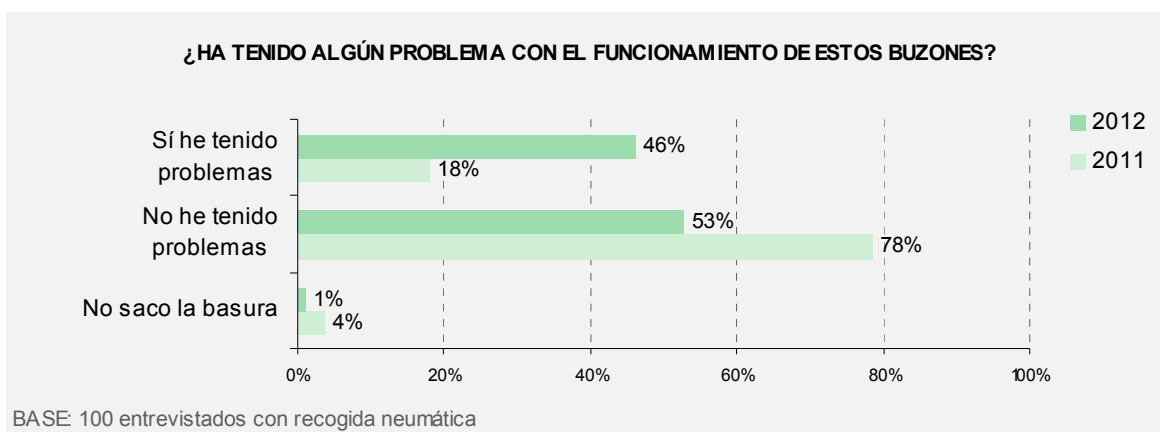
A los entrevistados que consideran este sistema peor se les preguntó por los motivos. El motivo más destacado con diferencia es las bocas pequeñas de los buzones.



El 53% de las personas entrevistadas en la zona con recogida neumática no han tenido problemas a la hora de depositar los residuos en los buzones y el 46% afirman que sí han tenido problemas, principalmente por los atascos.

Transcurrido un año de funcionamiento de la recogida neumática aumenta el porcentaje de usuarios que han tenido problemas con los atascos en los buzones, aunque el hecho de haber tenido problemas no influye en la valoración sobre si este sistema es mejor, igual o peor. Entre los que han tenido problemas el 86% opinan que el nuevo sistema es mejor que el anterior.

Entre los que han tenido algún tipo de problema, el 75% consideran que se han solucionado.



	RESPECTO A LOS CONTENEDORES ANTERIORES A LA RECOGIDA NUEMÁTICA, ¿ESTE TIPO DE BUZONES LE PARECEN...				Total
	Peor	Igual	Mejor	Ns/Nc	
No he tenido problemas	8%	6%	81%	4%	100%
Sí he tenido problemas	7%	7%	86%	0%	100%
Total	8%	7%	82%	3%	100%

2.3.2. ANÁLISIS COMPARATIVO CONTENEDORES / BUZONES

En el análisis comparativo sobre la valoración de los contenedores y buzones se distinguen dos muestras:

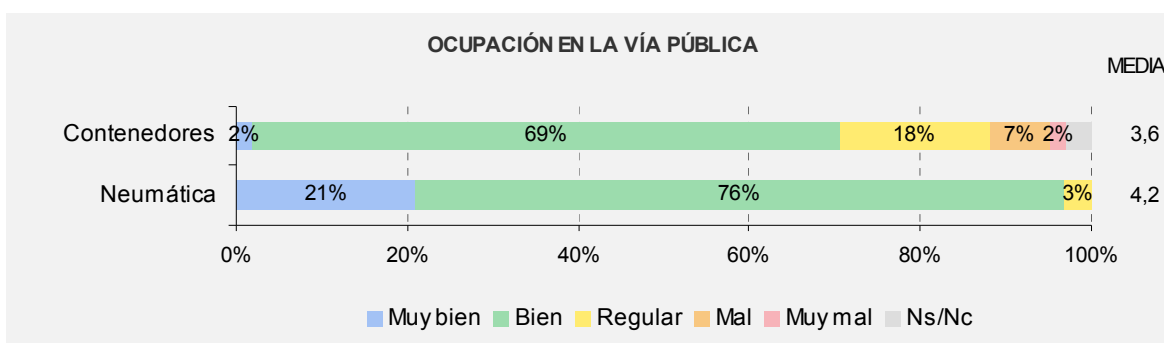
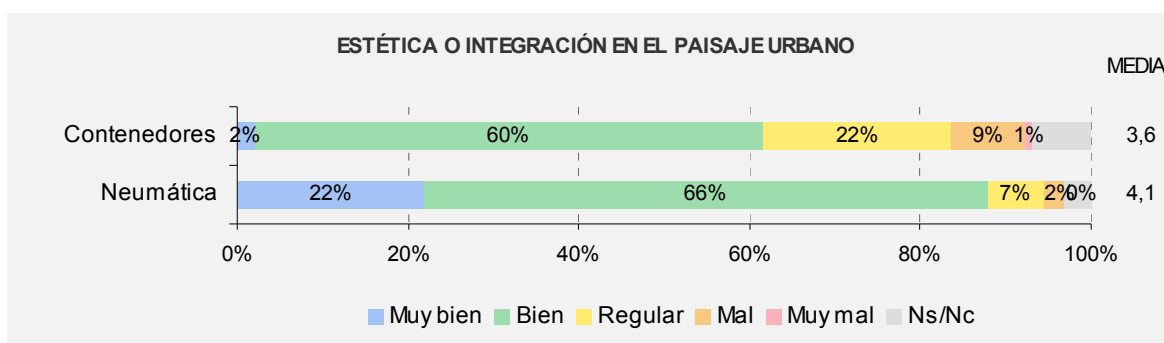
- Entrevistados que depositan los residuos en los buzones de recogida neumática: 94 entrevistas.
- Entrevistados que depositan los residuos en los contenedores: 744 entrevistas.

Se comparan los resultados de estas dos muestras en los aspectos de la recogida que se miden periódicamente:

- Distancia del portal al contenedor
- Poder depositar en el contenedor adecuado porque no están llenos. En la recogida neumática se sustituye por: Poder depositar en el buzón adecuado porque no hay atascos.
- Facilidad para depositar los residuos en los distintos tipos de contenedor
- Limpieza de los contenedores
- Información sobre qué residuos echar en cada tipo de contenedor
- Ruidos en la recogida
- Estética o integración de los contenedores en el paisaje urbano
- Espacio que ocupan los contenedores en la vía pública

Frente a los contenedores, **los aspectos en los que se registra una mejora más acusada en los buzones de la recogida neumática son en la estética y ocupación en la vía urbana.**

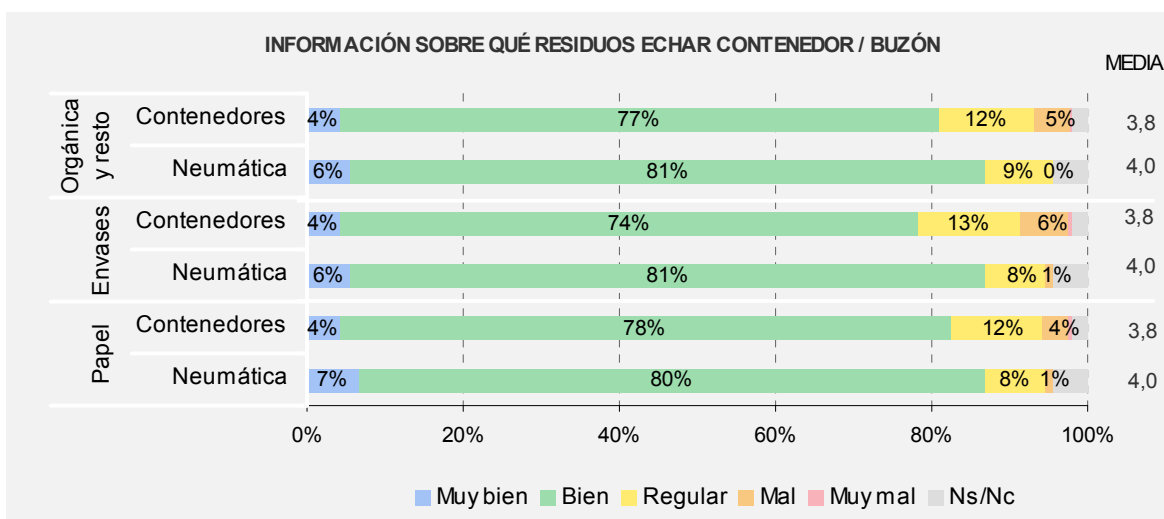
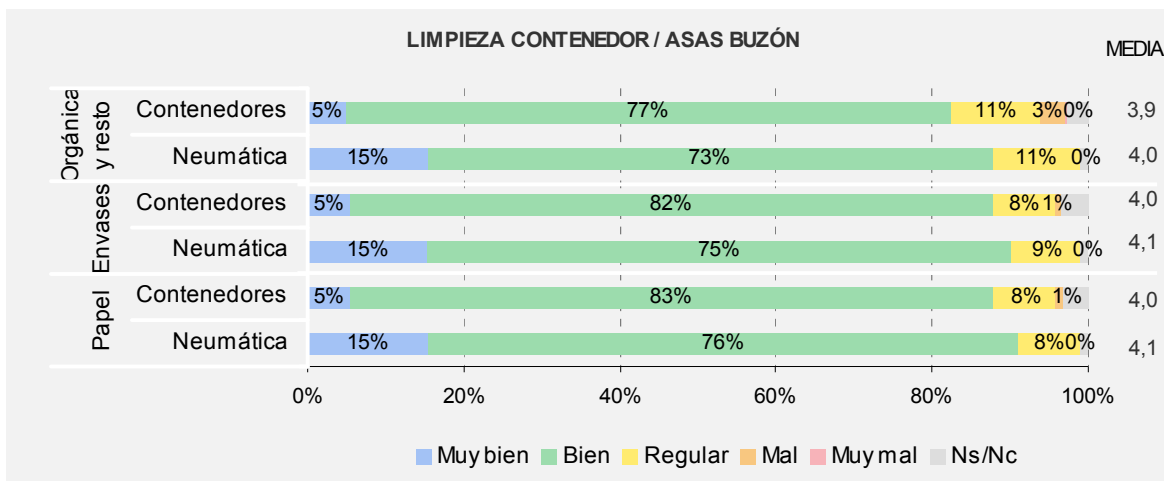
En la recogida neumática las respuestas positivas alcanzan el 88% en la estética y el 97% en la ocupación en la vía pública. En los contenedores estos dos aspectos son los peor valorados.



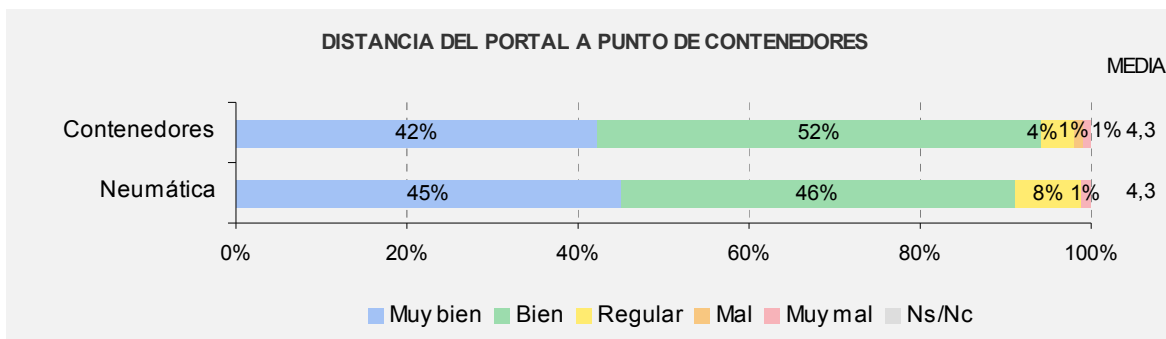
Otros aspectos en los que destaca una **mejor valoración de los buzones de recogida neumática son la limpieza y la información sobre qué residuos echar.**

En la zona con recogida neumática nadie ha valorado mal o muy mal la limpieza de los buzones de materia orgánica y resto, los buzones de envases y los de papel.

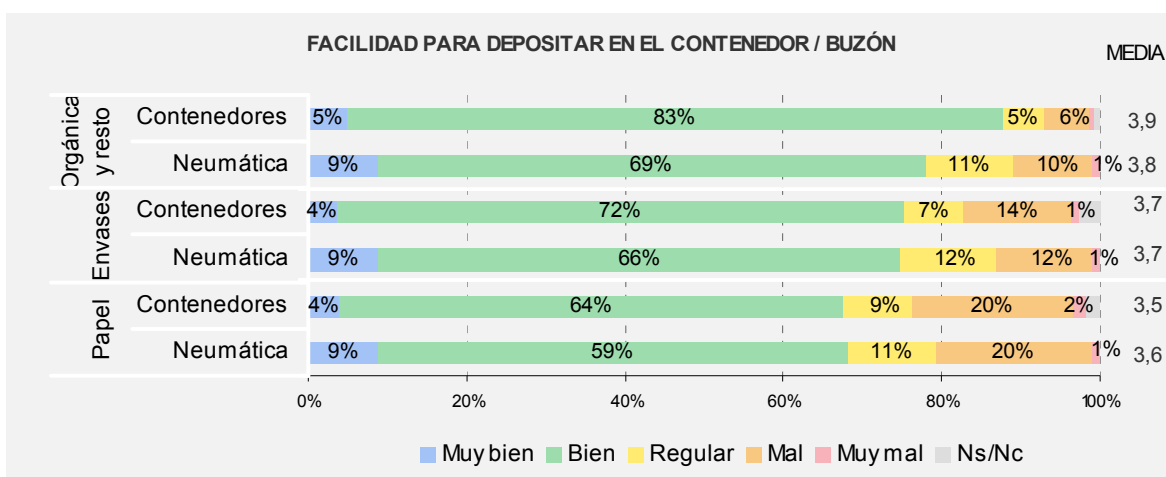
En los buzones con recogida neumática se valora significativamente mejor la información sobre qué residuos depositar en cada tipo de buzón.



La **distancia al contenedor o buzón** recibe valoraciones muy positivas en los dos sistemas, no observándose diferencias significativas.

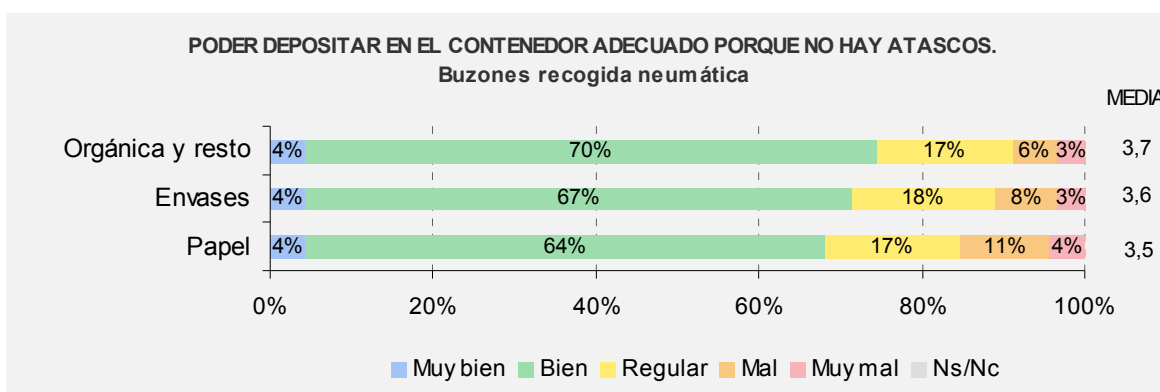
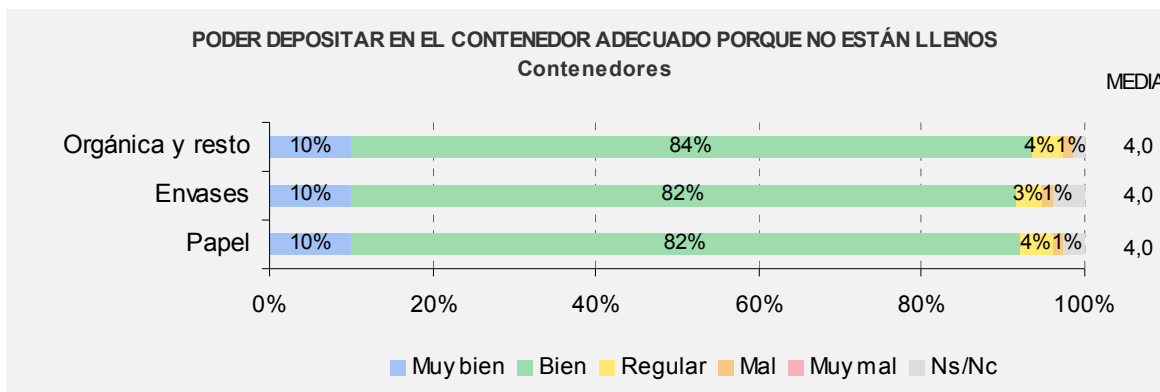


La **facilidad para depositar los residuos** es mejor valorada en los contenedores de recogida orgánica y resto (con pedal para abrir la tapa) que en los buzones y es igual valorada en los contenedores y buzones para envases y papel.

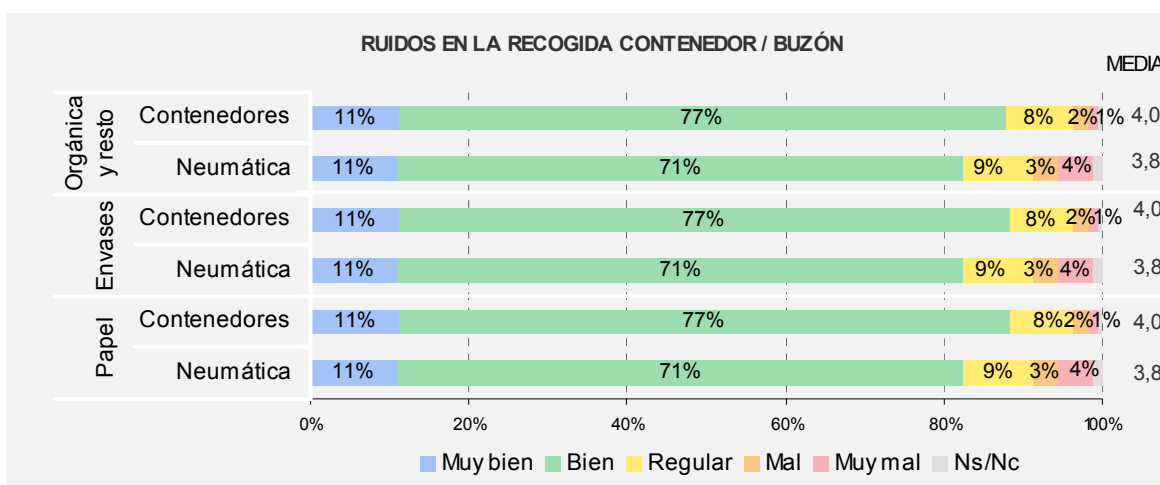


Los **aspectos peor valorados** en los buzones frente a los contenedores son los **atascos**, especialmente en los buzones para el papel y los **ruidos en la recogida**.

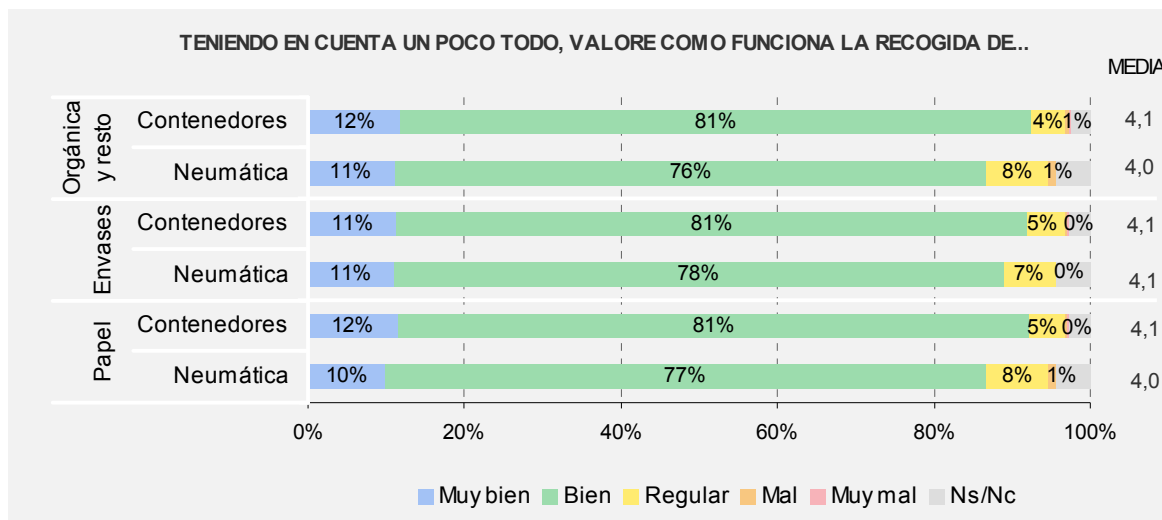
Los **atascos** es el aspecto peor valorado con un 9% de respuestas críticas en los buzones de materia orgánica y resto, un 11% en los buzones de envases y un 15% en los de papel. En los tres tipos de buzón en torno al 17% lo valoran de forma regular.



Respecto a los **ruidos en la recogida**, el 7% valora de forma crítica este aspecto en la recogida neumática frente al 3% en los contenedores.

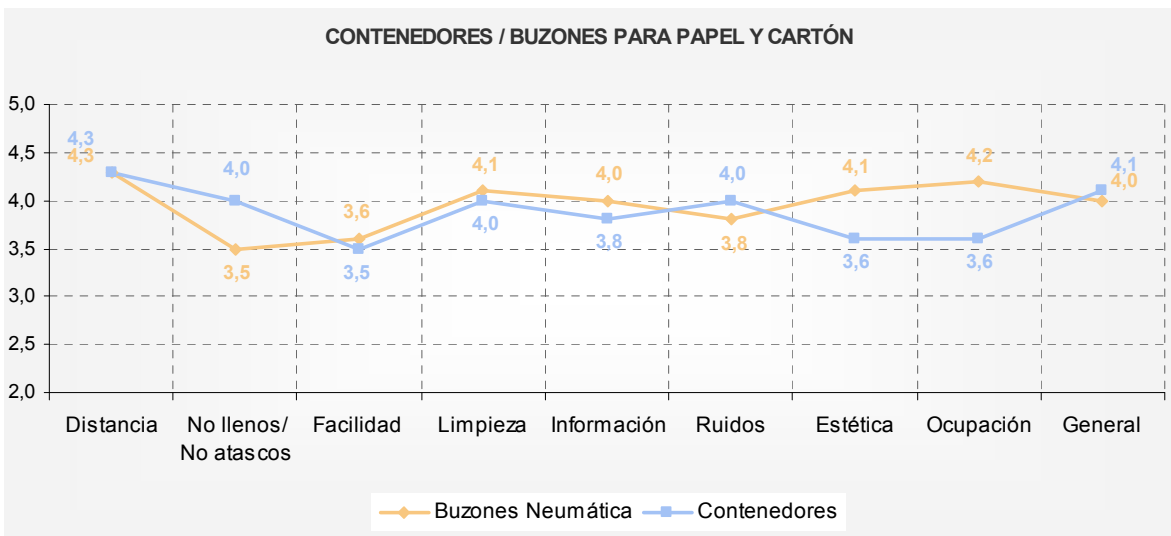
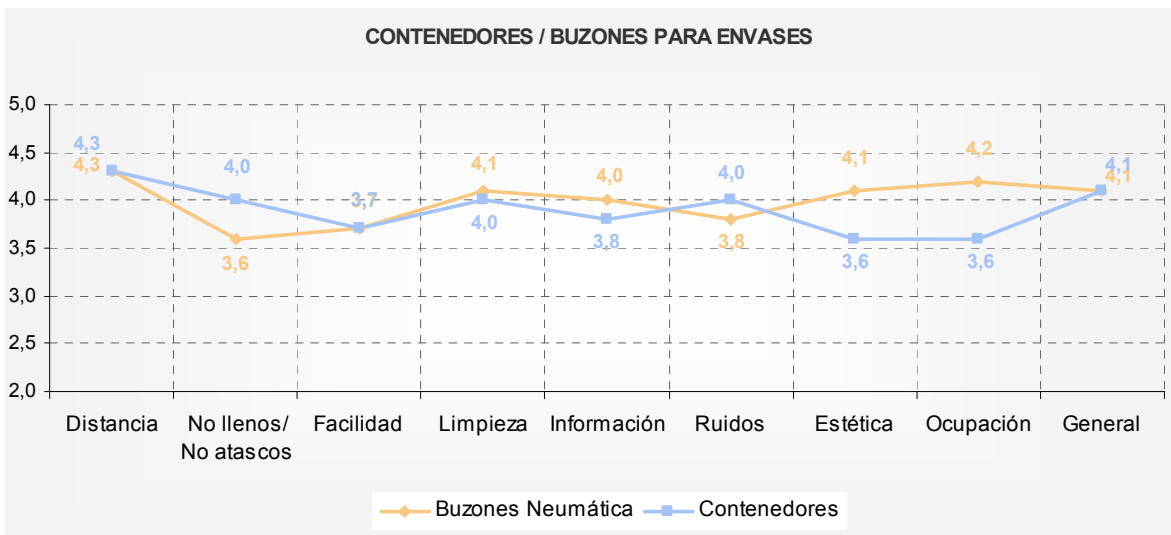
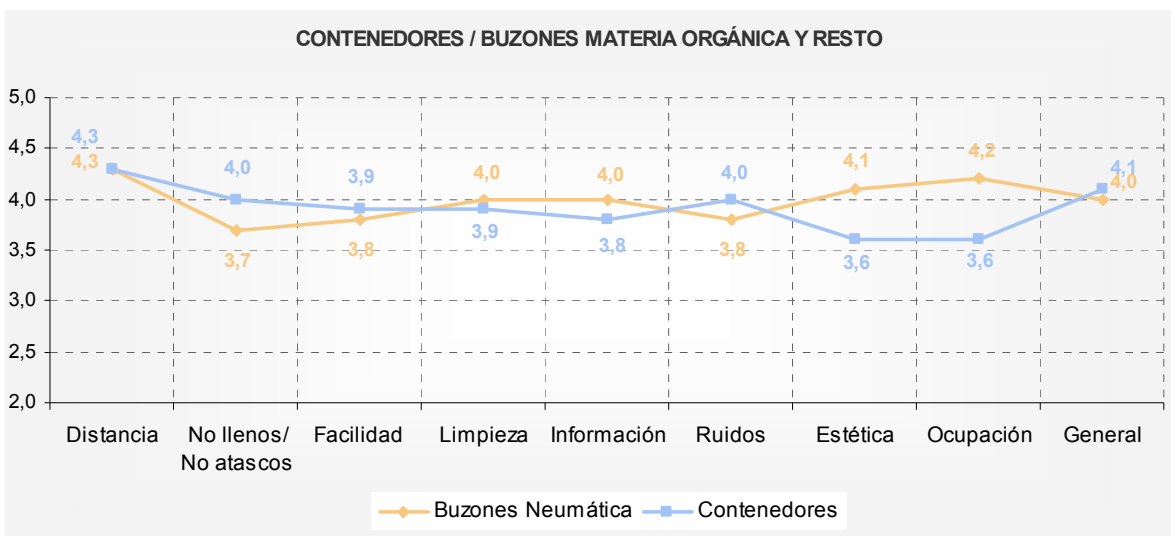


Por último, y a modo de resumen, **se pidió una valoración general de las recogidas de residuos en cada tipo de contenedor**. Destaca el elevado porcentaje de respuestas positivas en los tres tipos de recogidas y tanto en los contenedores como en los buzones.



En las siguientes gráficas se muestra una síntesis de las valoraciones de los dos sistemas:

- La distancia recibe valoraciones muy elevadas en los dos sistemas.
- Respecto a los contenedores, en la recogida neumática son sensiblemente mejor valoradas la estética o integración en el paisaje urbano y la ocupación en la vía pública.
- La limpieza y la información sobre qué residuos echar en cada contenedor también están mejor valorados en los buzones aunque las diferencias no son tan acusadas como en los aspectos anteriores.
- La facilidad para echar los residuos en cada tipo de contenedor es similar en los buzones que en los contenedores, aunque ligeramente peor valorada en los buzones para materia orgánica y resto.
- Se observa una peor valoración por los atascos en los buzones de recogida orgánica y resto, envases y en los buzones para papel. También se observa una peor valoración en los ruidos en la recogida.

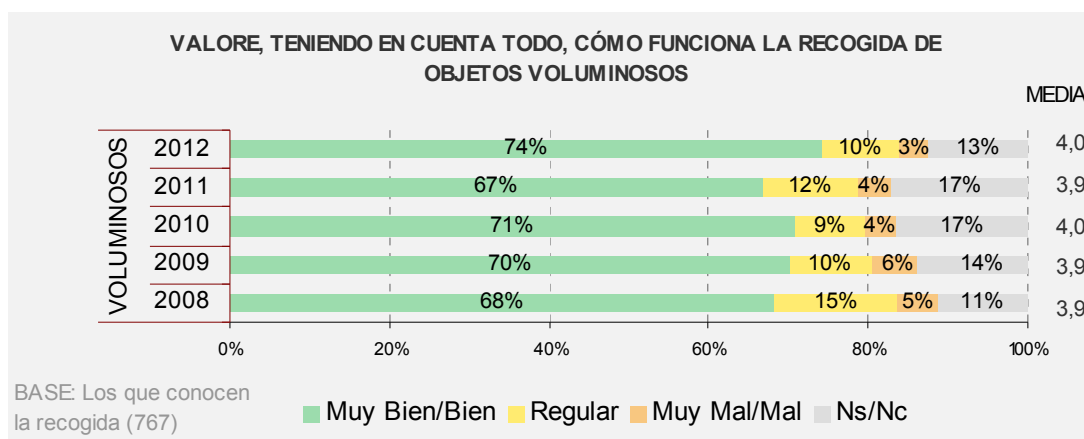


2.4. RECOGIDAS PUERTA A PUERTA Y PUNTOS LIMPIOS

RECOGIDA DE OBJETOS VOLUMINOSOS

El 92% conocen la recogida de objetos voluminosos que la Mancomunidad tiene contratada con Traperos de Emaus y el 40% han solicitado este servicio en los dos últimos años.

El 74% de las personas entrevistadas que conocen esta recogida opinan que funciona, en general, bien o muy bien, porcentaje superior al registrado el año pasado.

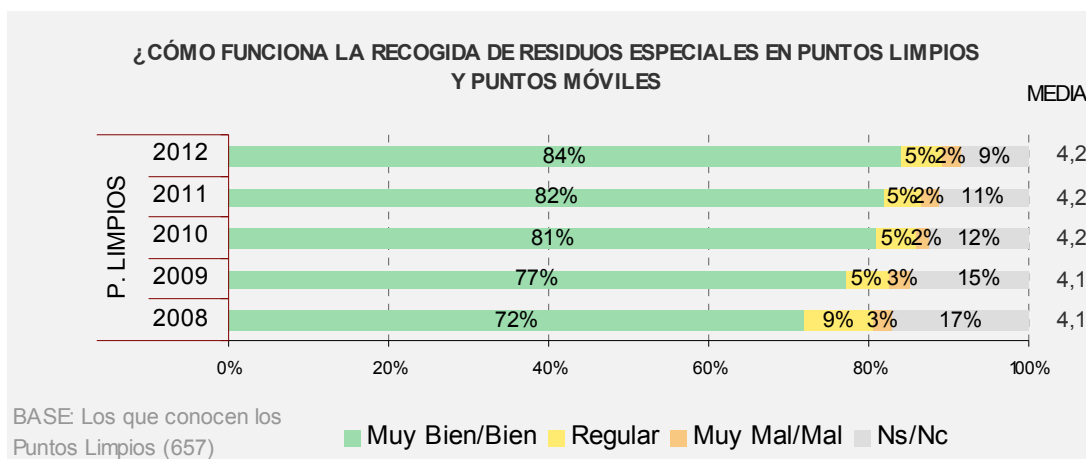


PUNTOS LIMPIOS FÍJOS Y MÓVIL

El 39% de los encuestados conocen el Punto Limpio ubicado en Eroski; el 32% el de Leclerc y el 53% el camión móvil.

Entre los que conocen los Puntos Limpios, el 25% han llevado cosas al punto de Eroski, el 20% a Leclerc y el 43% a los Puntos Móviles.

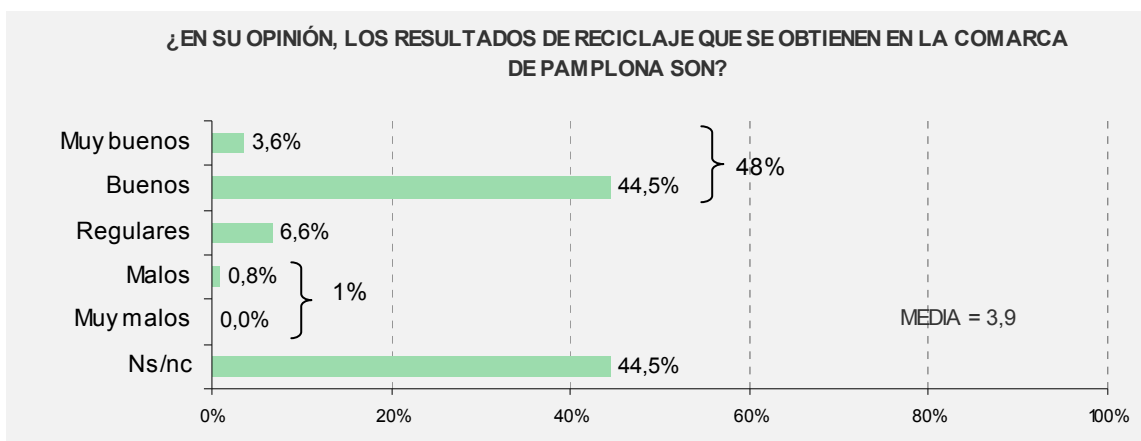
El 82% valoran su funcionamiento de forma positiva y apenas se recogen respuestas críticas. Destaca el progresivo aumento en las valoraciones favorables de los Puntos Limpios.



2.5. TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS URBANOS

La labor que desarrolla la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en el **tratamiento posterior a la recogida de los residuos** es valorada de forma positiva por el 59% de las personas entrevistadas, el 3% la valora de forma regular, el 1% mal y el 38% no saben.

Para el 48% de los ciudadanos entrevistados los **resultados de reciclaje de residuos** que se obtienen en la Comarca de Pamplona son buenos o muy buenos, para el 7% son regulares y el 1% opinan que son malos o muy malos. El 45% no saben o no opinan sobre este tema.



2.6. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO

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 un máximo de 10. Las valoraciones son uniformes entre las zonas de residencia, no siendo significativas las diferencias que se observan.



2.7. EVOLUCIÓN RESULTADOS

VALORACIÓN DE LOS CONTENEDORES

Respecto al año pasado, la mayor parte de los aspectos analizados mantienen o mejoran sus valores de satisfacción en los cuatro tipos de contenedor, la distancia al contenedor, no están llenos cuando vas a echar, la limpieza, los ruidos en las recogidas, la estética y la ocupación en la vía pública.

Por el contrario, desciende la valoración sobre la información sobre qué echar en cada tipo de contenedor.

Se mantiene la valoración general sobre el funcionamiento de estas recogidas por contenedores. En 2012 los cuatro contenedores han registrado porcentajes de respuestas positivas en torno al 92%.

RECOGIDAS PUERTA A PUERTA Y PUNTOS LIMPIOS

Funcionamiento recogida de objetos voluminosos. El porcentaje de valoraciones positivas sobre esta recogida mejora respecto al año pasado, 70% (2009), 71% (2010), 67% (2011) y 74% en 2012.

Puntos limpios para residuos especiales. Tras aumentar año a año la notoriedad de los Puntos Limpios especialmente los puntos móviles, en 2012 se mantiene respecto al año pasado. Entre los que los conocen, destaca el incremento de respuestas positivas al valorar su funcionamiento, 72% (2008), 77% (2009), 81% (2010), 82% (2011) y 84% en 2012.

RESULTADOS DE RECICLAJE

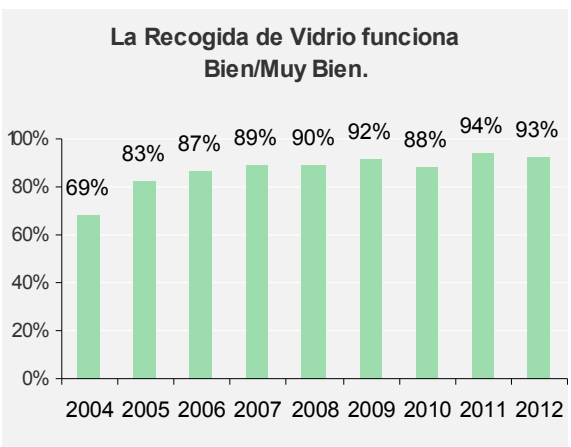
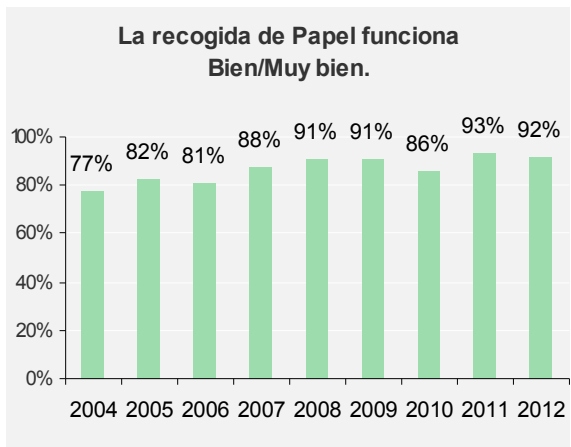
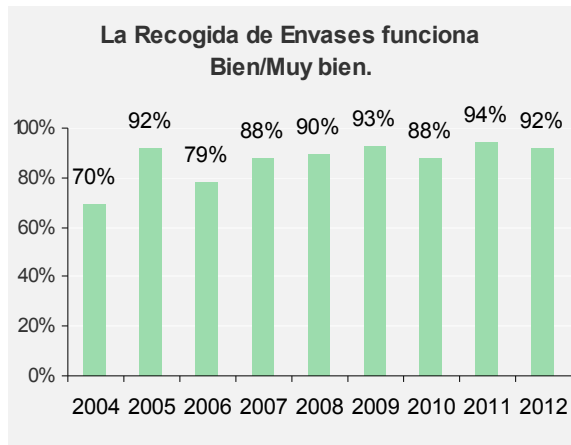
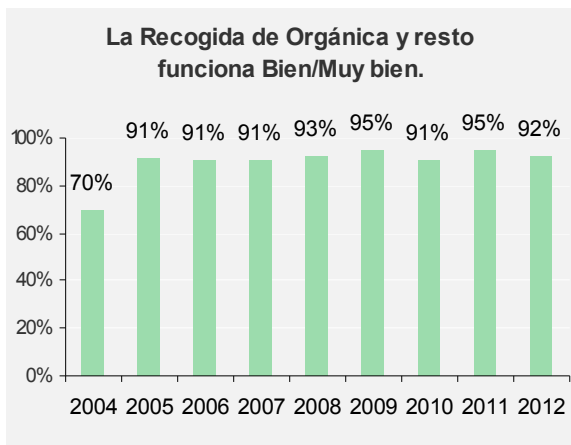
Respecto a la medición del año pasado, aumenta significativamente el porcentaje de encuestados que no saben o no contestan al valorar este aspecto, del 30% en 2011 al 45% en 2012. Desciende el porcentaje de entrevistados que opinan que los resultados de reciclaje son buenos o muy buenos.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO

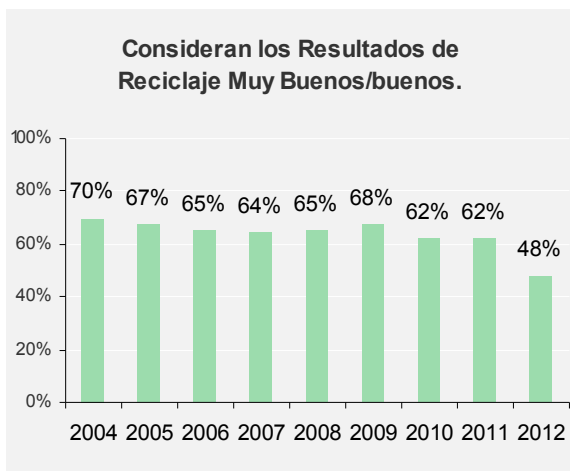
Considerando globalmente todos los aspectos, el grado de satisfacción con el servicio de recogida y tratamiento de los residuos urbanos mantiene una tendencia sostenida respecto a las últimas mediciones. En 2012 es puntuada con 7,7 sobre 10, frente al 7,6 en 2011. Esta diferencia no es significativa en términos estadísticos.

En el Casco Viejo de Pamplona el grado de satisfacción global ha pasado de 7,4 (2010) a 7,6 en 2011 y 2012 con la recogida neumática implantada en la mayor parte de la zona.

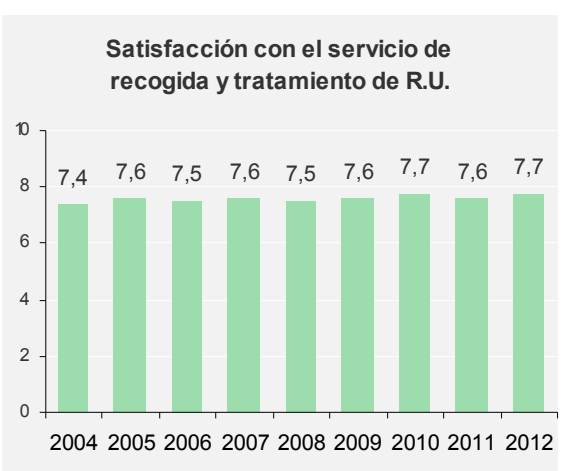
Funcionamiento recogidas.



Resultados Reciclaje



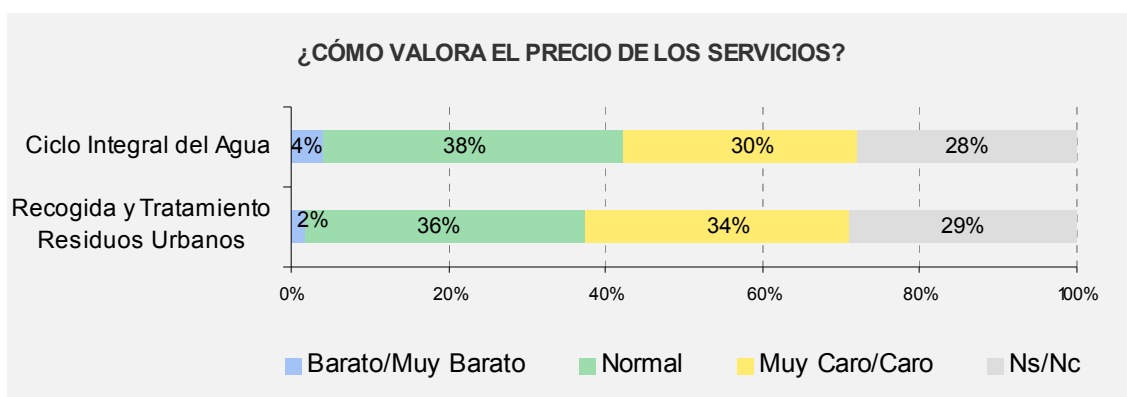
Satisfacción global



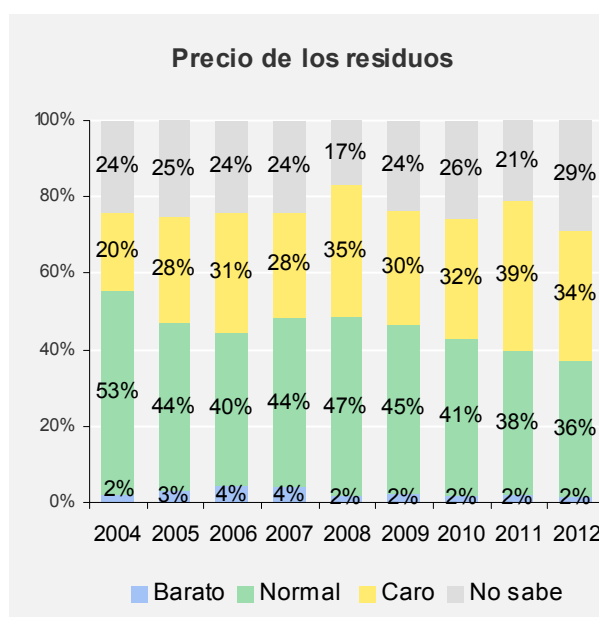
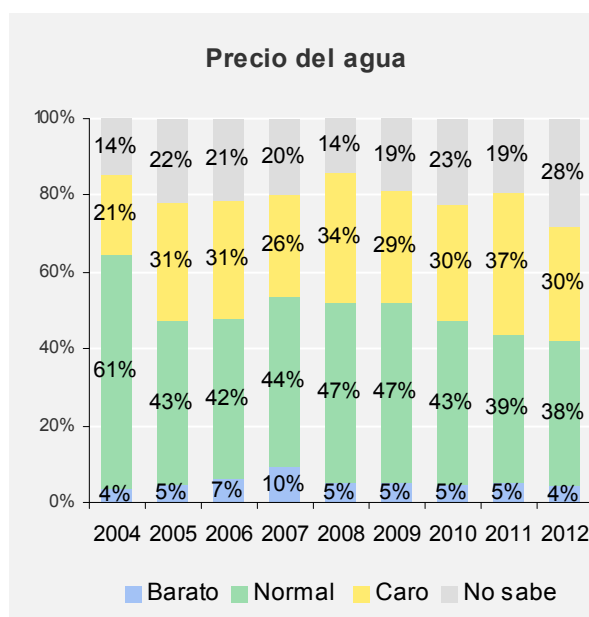
3. EL PRECIO DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y RESIDUOS

El 42% de los ciudadanos opinan que el servicio del agua tiene un precio normal o barato y el 30% consideran que es caro. El 28% de las personas entrevistadas no opinan sobre el precio de este servicio.

La percepción del precio de los residuos es algo más cara, el 38% califican el precio de la recogida y tratamiento de los residuos normal o barato y es considerado caro por el 34%. El 29% de las personas entrevistadas no saben como valorar el precio de este servicio.



Respecto al año pasado, se observa un incremento de los que no opinan sobre este aspecto y se mantiene el porcentaje de encuestados que consideran el precio del agua y los residuos normal o barato.



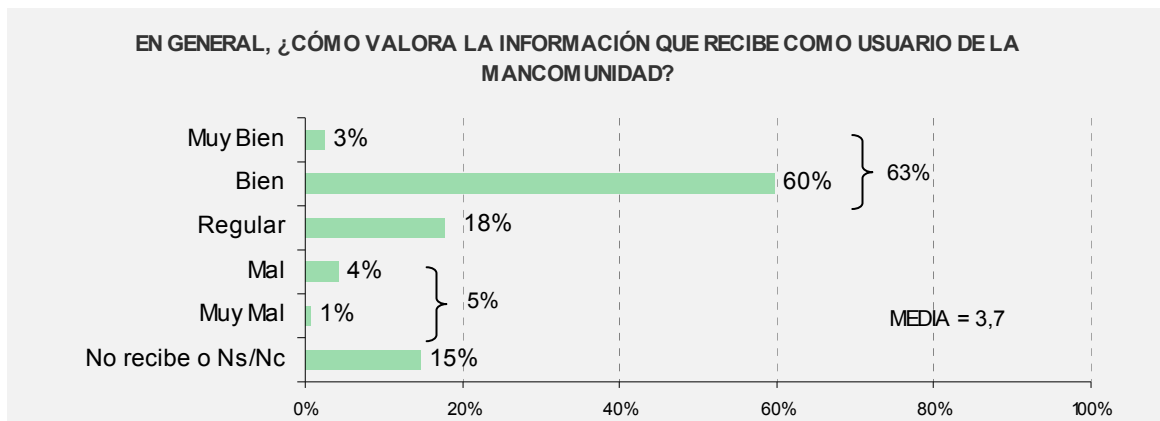
4. INFORMACIÓN E IMAGEN DE LA MANCOMUNIDAD

4.1. INFORMACIÓN COMO USUARIO DE LA MANCOMUNIDAD

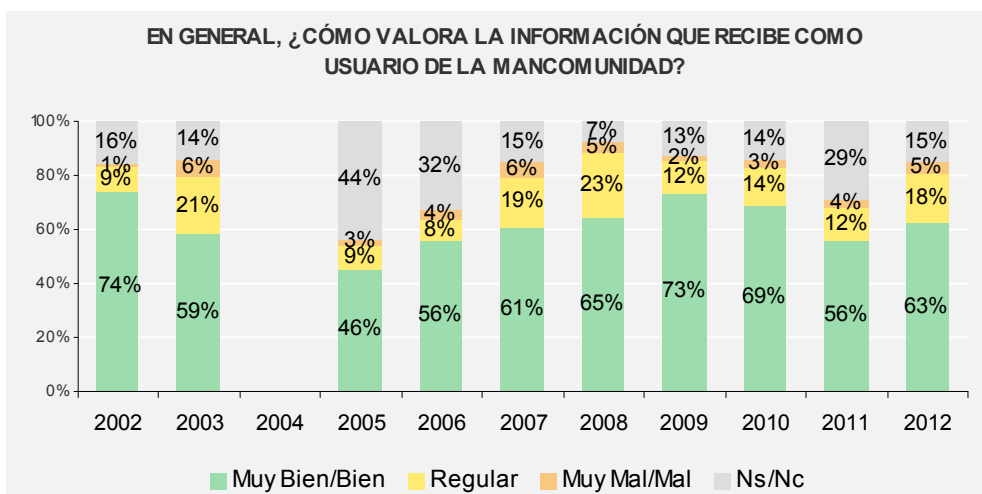
El 34% recuerdan haber recibido o visto algún tipo de información o comunicación de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en el último año.

- El 11% afirman haber recibido o visto información con relación al agua.
- El 19% con relación a los residuos
- El 20% con relación al Transporte Urbano
- El 2% con relación al Taxi.

La información que reciben como usuarios de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona **es calificada de forma positiva por el 63%** de las personas entrevistadas, regular por el 18% y mal o muy mal por el 5%.



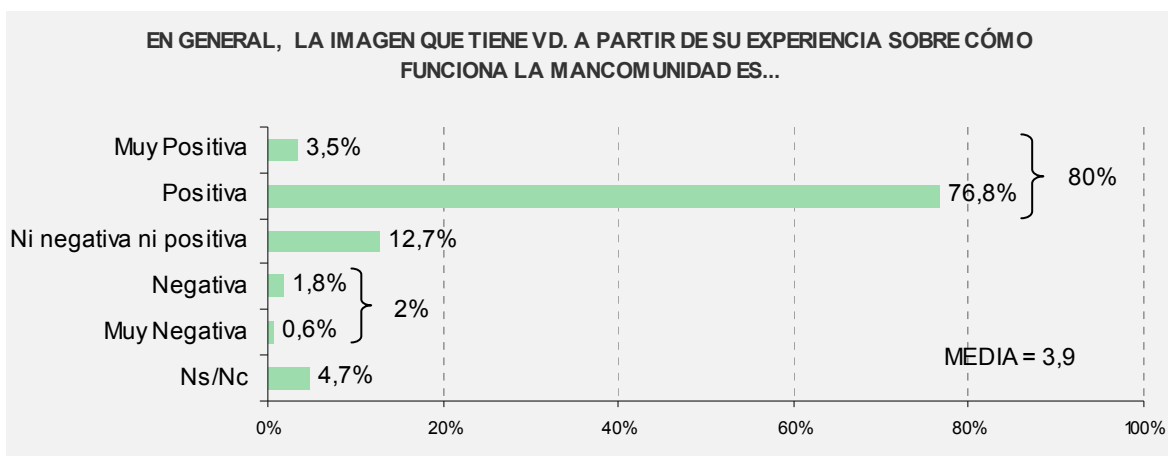
Respecto a la medición anterior crece el porcentaje de encuestados que han opinado sobre este tema, aumentan los que lo hacen de forma positiva y los que opinan que es regular.



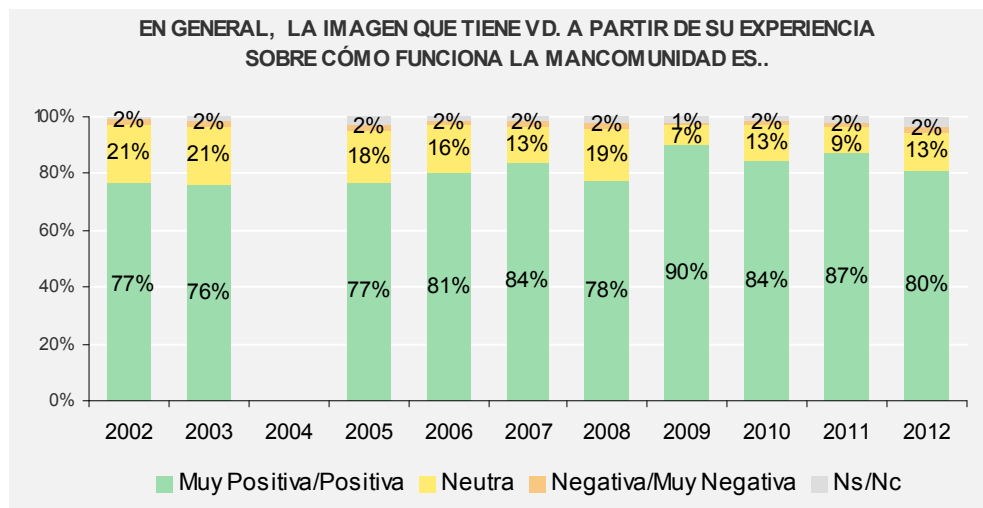
A finales de 2008 hubo campaña de comunicación para potenciar la recogida selectiva de los residuos que pudo influir en los resultados de 2009

4.2. IMAGEN DE FUNCIONAMIENTO

El 80% de las personas entrevistadas tienen una imagen positiva sobre el funcionamiento de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, el 13% tienen una imagen neutra y el 2% tiene una imagen negativa.



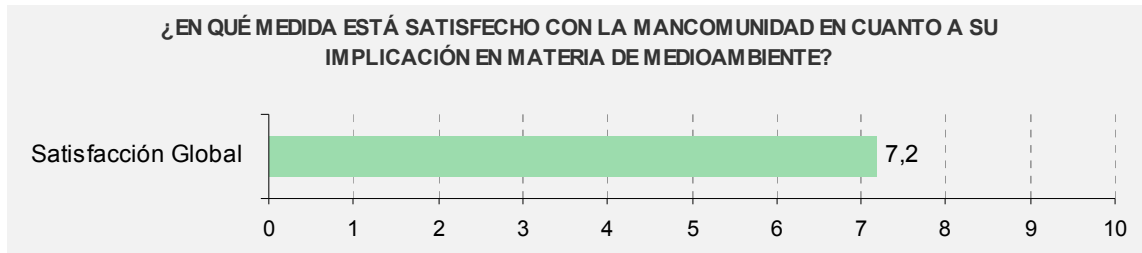
En la **serie histórica de estos resultados**, se observa un descenso del porcentaje de usuarios que tienen una imagen positiva sobre el funcionamiento de la mancomunidad, de 87% (2011) a 80% (2012).



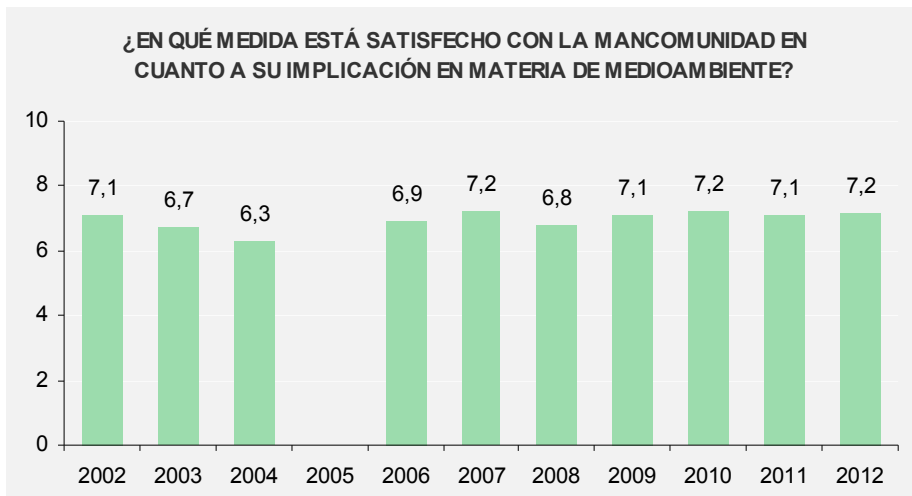
En 2004 no se incluyó esta cuestión en la medición anual

5. IMPLICACIÓN EN EL MEDIO AMBIENTE

En este apartado se preguntó sobre la implicación de la Mancomunidad en materia de medioambiente. El **GRADO DE SATISFACCIÓN** con la Mancomunidad en este aspecto **es puntuado con 7,2** en escala de 0 a 10..



En la **serie histórica** de estos resultados se observa una tendencia sostenida en las cuatro últimas mediciones.

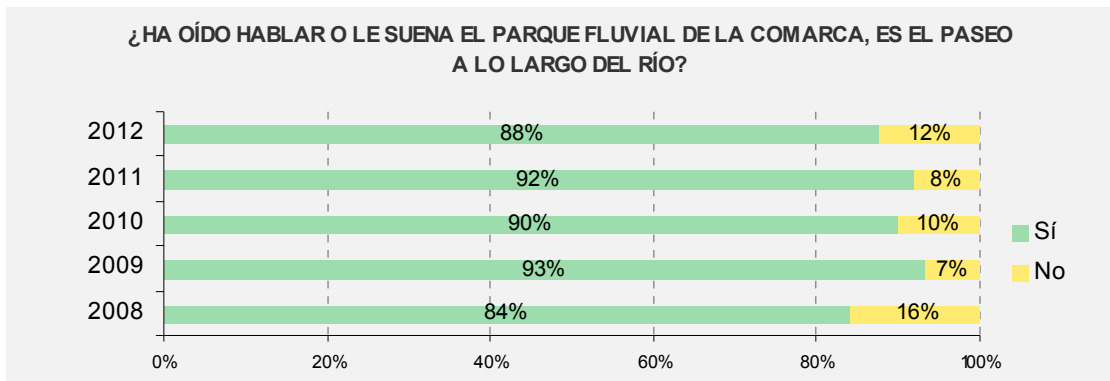


En 2005 no se incluyó esta cuestión en la medición anual

6. EL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA

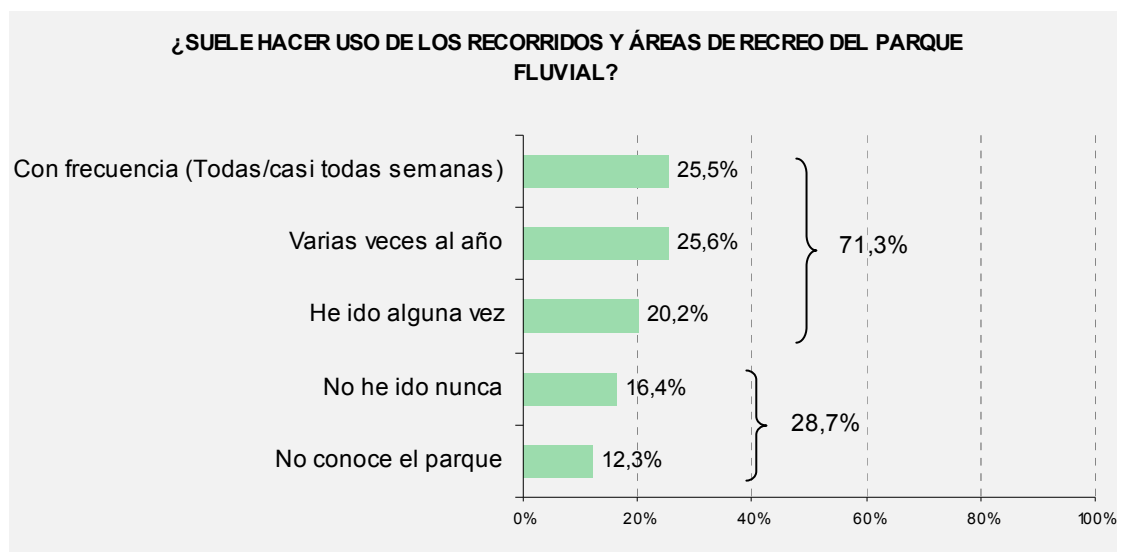
6.1. CONOCE EL PARQUE FLUVIAL

El 88% de los ciudadanos de Pamplona y Comarca conocen o han oído hablar del Parque Fluvial de la Comarca. Este porcentaje es algo inferior al registrado en las últimas mediciones.

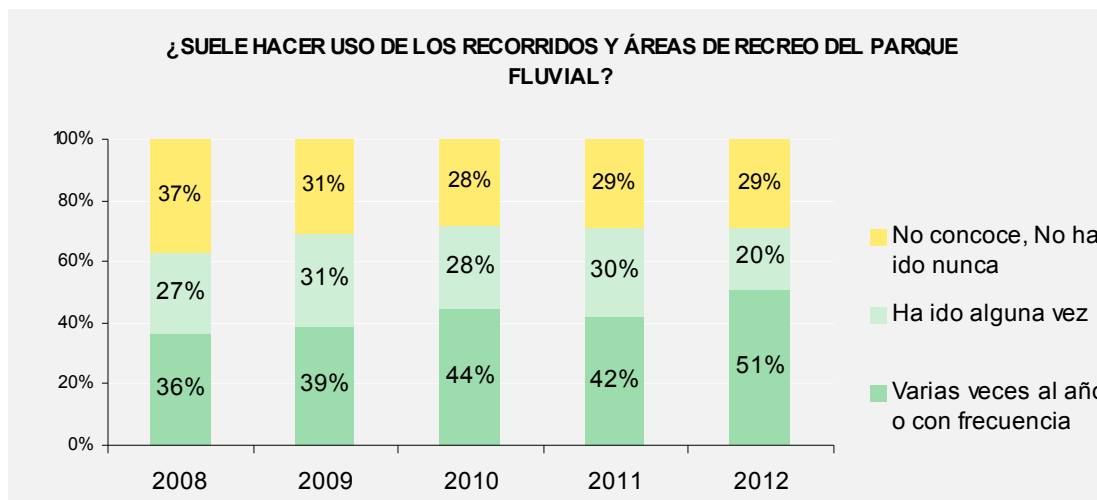


6.2. VISITAN EL PARQUE FLUVIAL

El 71% de la población de Pamplona y Comarca han visitado el Parque Fluvial: el 26% van con frecuencia (todas o casi todas las semanas), el 26% varias veces al año y el 20% lo han visitado en alguna ocasión.



En la serie histórica se observa un aumento del porcentaje de encuestados que frecuentan el parque con asiduidad y en 2012 la mitad de la población de Pamplona o Comarca acuden al Parque Fluvial varias veces al año o con frecuencia.

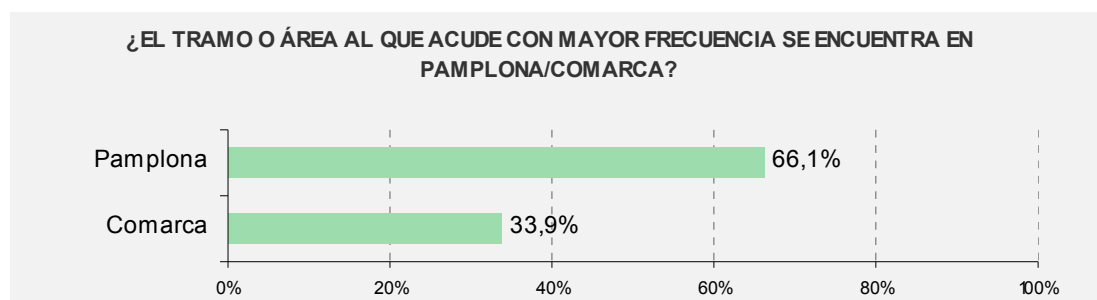


La gran mayoría de los visitantes del Parque Fluvial (el 85%) acuden al parque para pasear, el 19% para andar en bici, el 5% para correr y el 11% para salir con la familia y los niños.

El 38% de los usuarios son de fin de semana, el 19% van al Parque entre semana y el 43% indistintamente. El modo de llegar al Parque es andando para tres cuartas partes de los usuarios.

El 66% de las personas entrevistadas frecuentan principalmente los tramos de Pamplona y el 40% frecuentan principalmente los tramos de la Comarca.

Los tramos más visitados en el área de Pamplona son la Magdalena (48%), Alemanes (33%), Rochapea (39%) y San Jorge (29%). En la Comarca, los tramos más frecuentados son los de Burlada (40%), Villava (25%) y Huarte (20%).



BASE: 597 encuestados (el 71%) que han visitado el Parque Fluvial.

6.3. VALORACIÓN DEL PARQUE

En los tramos de la Comarca, los aspectos mejor valorados son la facilidad de acceso al Parque (8,1) y la limpieza (7,9). Los aspectos peor valorados son la seguridad (7,1) y la información general sobre el parque, actividades, recorridos, cómo llegar, etc. (7,3).

VALORE CON UNA NOTA DE 0 A 10 ALGUNOS ASPECTOS DEL TRAMO QUE VISITA CON MAYOR FRECUENCIA.

	EL TRAMO QUE VISITA ESTÁ EN...		
	PAMPLONA	COMARCA	TOTAL
Facilidad de acceso al parque, resulta fácil llegar	8,0	8,1	8,1
Limpieza y mantenimiento del parque	7,8	7,9	7,8
Mobiliario y dotaciones (bancos, papeleras, fuentes, aseos, merenderos, parques infantiles)	7,6	7,5	7,6
Señalización de recorridos, áreas y servicios	7,6	7,6	7,6
La seguridad (sitio seguro para pasear, estar...)	7,5	7,1	7,4
Posibilidades para realizar distintas actividades	7,8	7,8	7,8
Información general sobre el parque, actividades, recorridos, cómo llegar	7,5	7,3	7,4
En general y teniendo en cuenta un poco todo, ¿Cuál es su grado de satisfacción como usuario del parque?	7,9	7,9	7,9

BASE: 597 encuestados (el 71%) que han visitado el Parque Fluvial.

6.4. SATISFACCIÓN GLOBAL

En general, y teniendo en cuenta un poco todo, **el grado de satisfacción entre los que visitan los tramos de la Comarca es puntuado con un 7,9 sobre 10**. Destaca el progresivo aumento en el grado de satisfacción entre los usuarios del Parque Fluvial.

