



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

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

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CALIDAD PERCIBIDA 2019

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

Síntesis de resultados
Hogares
Negocios y empresas



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 CON LOS SERVICIOS:

**CICLO INTEGRAL DEL AGUA
RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS DOMÉSTICOS
EL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA**

**ESTUDIO HOGARES
ESTUDIO NEGOCIOS Y EMPRESAS**

2019

INFORME DE RESULTADOS
Departamento de Comunicación

ÍNDICE

SÍNTESIS DE RESULTADOS

0. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO	3
1. CICLO INTEGRAL DEL AGUA	10
1.1. Calidad del agua suministrada	10
1.2. Valoración del servicio de suministro	11
1.3. Satisfacción Global con la calidad y el servicio del agua	12
2. RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS DOMÉSTICOS	13
2.1. Hábito de separación de los residuos y uso del 5º contenedor	13
2.2. Valoración de las recogidas en Contenedores / Buzones	14
2.3. Áreas de actuación para la mejora de la recogida en contenedores/buzones	20
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	29

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

0. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

0.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Este estudio tiene como finalidad recoger la opinión que tiene la población atendida por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona acerca de la calidad con la que se prestan los servicios del Ciclo Integral del Agua (CIA), la Recogida y el Tratamiento de los Residuos Domésticos y el Parque Fluvial de la Comarca.

En el **Ciclo Integral del Agua** se analiza la percepción sobre las propiedades organolépticas e higiénico-sanitarias del agua y el funcionamiento de los servicios de suministro y saneamiento.

En la **Gestión de los Residuos Domésticos** se recoge la participación manifestada en la separación en origen de los residuos y la valoración 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 de la Comarca** 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**.

Se recoge la opinión sobre estos contenidos tanto en el ámbito doméstico como en los negocios y empresas localizadas en el área de gestión de la Mancomunidad.

0.2. METODOLOGÍA

Se realizan dos encuestas telefónicas diferenciadas.

ENCUESTA A HOGARES

Consiste en una encuesta a una muestra representativa de la población residente en los municipios que integran la Mancomunidad. **Recoge su opinión en calidad de usuarios y usuarias de estos servicios en el ámbito del hogar.**

La muestra en el ámbito doméstico se compone de 1.000 entrevistas telefónicas. 800 entrevistas se distribuyen de forma proporcional al peso de la población por municipios y en Pamplona por distritos, y con las 200 restantes se sobrecarga la muestra para obtener representatividad suficiente en determinadas zonas de interés: la zona rural de la Comarca, se realizan 30 entrevistas adicionales con el fin de duplicar el número de entrevistas que le corresponde por peso de su población; el Casco Antiguo de Pamplona con recogida neumática, se realizan 70 entrevistas adicionales hasta alcanzar las 100 entrevistas en esta zona; las zonas piloto en las que se ha implantado un sistema de contenedores con acceso con tarjetas magnéticas, se realizan 100 entrevistas para obtener una

mayor representatividad en la valoración sobre el servicio de residuos ante la previsión de extender este sistema al conjunto de la población.

ENCUESTA A NEGOCIOS Y EMPRESAS

Recoge la opinión sobre los servicios del CIA y de Residuos en el ámbito del comercio y la empresa.

Consiste en una encuesta telefónica a una muestra representativa de los negocios y empresas registrados en la Base de Datos de Clientes de SCPSA. Para el diseño de la muestra se han clasificado los negocios según la actividad de uso de los abonados en Residuos. Se han distinguido cinco actividades de uso que se considera que son las más relevantes en la percepción de la calidad de estos servicios:

- Hostelería (bares, restaurantes)
- Comercios de Alimentación
- Otros comercios distintos a alimentación
- Oficinas
- Otras empresas. Empresas localizadas en cascos urbanos, talleres, imprentas, carpinterías y otros negocios con procesos de fabricación, quedando excluidas las empresas ubicadas en los polígonos industriales y Centros Comerciales.

Se realizan un total de 660 entrevistas a responsables de negocios y empresas, un mínimo de 120 por actividad de uso. Se completa la muestra con otras 50 entrevistas más en el Casco Viejo de Pamplona con el fin de analizar con suficiente tamaño de muestra los resultados relativos a la recogida neumática. Asimismo, se han realizado 10 entrevistas adicionales en comercios de las zonas pilotos de contenedores con acceso con tarjetas.

ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL CIA Y DEL SERVICIO DE RESIDUOS

Una gran parte de los aspectos sobre los que se recoge la opinión ciudadana fueron definidos en el “ESTUDIO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y DE LA SOCIEDAD CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS DEL CIA Y DE LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS” realizado en 2004. En este estudio, con la técnica de **grupos de discusión con usuarios y usuarias en el ámbito doméstico**, por un lado, **y con responsables de negocios y empresas** por otro, se definieron los atributos de calidad más importantes en estos servicios desde el punto de vista de cada uno de estos ámbitos.

En el **Ciclo Integral del Agua** los atributos que conforman la calidad de este servicio y sobre los que se recoge su valoración son:

- ✓ La calidad general del agua
- ✓ Propiedades organolépticas (olor, sabor, color)
- ✓ Propiedades-higiénico sanitarias
- ✓ Continuidad en el suministro, sin cortes
- ✓ Aviso con antelación en caso de cortes de suministro
- ✓ Respuesta ante averías y problemas
- ✓ El tratamiento de las aguas residuales

En el Ciclo Integral del Agua se distinguen los resultados según las zonas de abastecimiento de las tres fuentes de invierno, Arteta, Eugui y Mezclada.

En la **recogida de los residuos domésticos** las prioridades para las personas usuarias, ordenadas de mayor a menor importancia, son:

- ✓ La distancia del portal/establecimiento al punto de contenedores.
- ✓ 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 contenedores. Hace referencia a la comodidad para echar por el propio diseño del contenedor o de la boca.
- ✓ Limpieza de los contenedores.
- ✓ Información sobre qué residuos echar en cada tipo de contenedor.
- ✓ Ruidos en la recogida (únicamente se mide en el ámbito doméstico).
- ✓ Estética o integración de los contenedores en el paisaje urbano.
- ✓ Espacio que ocupan los contenedores en la vía pública.

Entre los negocios y empresas los atributos que conforman la calidad del servicio de recogida son coincidentes con el ámbito doméstico, excepto en que apenas se da importancia a los ruidos en la recogida y se le da una mayor importancia a la limpieza de los contenedores.

En la gestión de los residuos también se analiza su opinión sobre la recogida de objetos voluminosos y los puntos limpios, así como sobre el tratamiento que reciben los residuos una vez recogidos y los resultados de reciclaje que se están obteniendo en Pamplona y Comarca.

En la encuesta a hogares se recogen las características demográficas de las personas entrevistadas, así como el tamaño y la composición del hogar, con el fin de determinar si se observan diferencias significativas en la valoración de estos servicios.

EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS

En el ámbito doméstico estas encuestas se realizan desde 1995. Hasta 2013 se realizaron con periodicidad anual y desde 2013 a 2019 bienal. En 2004 se revisaron los atributos que conforman la calidad de estos servicios mediante la técnica de grupos de discusión con usuarios y usuarias de estos servicios y como resultado de este estudio se amplió la batería de indicadores sobre los que se pide la opinión ciudadana. La encuesta a negocios y empresas se realizó por primera vez en 2004 y desde entonces se lleva a cabo con periodicidad bienal, lo que nos permite seguir la evolución en el tiempo de los principales resultados.

El planteamiento del estudio, el diseño de la muestra, la definición de las variables y la elaboración de los cuestionarios, la explotación y el análisis de los datos y el informe de resultados se realizan con medios propios en SCPSA. Se ha utilizado el paquete estadístico SPSS v.25. El trabajo de campo, consistente en la realización y grabación de las entrevistas telefónicas con tecnología CATI, se contrata con empresas externas mediante concurso público abierto. En 2019 se ha adjudicado la encuesta a hogares a la empresa QUOR y la encuesta a negocios y empresas a IKERFEL.

0.3. FICHAS TÉCNICAS

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA A HOGARES

TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	Entrevista 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: 294.658 mayores de 18 años.
MARCO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA	Información de los Padrones Municipales elaborada por el INE tanto en lo que hace referencia al número de habitantes como a su distribución y caracterización por sexo y edad en las secciones censales. Padrón de 2018.
PROCEDIMIENTO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio estratificado. La muestra se distribuye proporcionalmente al peso de la población de los distintos municipios si tienen más de 1.000 habitantes. En Pamplona (166.086 habitantes mayores de 18 años) la muestra es proporcional al peso de la población por distritos. En el resto de municipios que integran la Mancomunidad (128.572 hab. mayores de 18 años) se distingue si es Comarca Urbana y Comarca Rural: La Comarca Urbana (110.766 hab.) está compuesta por entidades de población con más de 1.000 habitantes y la muestra es proporcional al peso de su población. La Comarca Rural (17.806 hab.) está compuesta por las entidades de población con menos de 1.000 habitantes. Estas entidades se agrupan en dos zonas: Comarca Rural Cuenca (10.196 hab.) pueblos de Aranguren, Berrioplano, Biurrun, Olcoz, Egües, Galar, Elorz, Olza, Tiebas, Muruarte de Reta, Zabalza, Municipios de Adios, Añorbe, Belascoain, Bidaurreta, Ciriza, Echarri, Eneriz, Legarda, Muruzabal, Tirapu, Ucar y Uterga. Comarca Rural Norte (7.610 hab.) pueblos de Esteribar, Ezcabarte, Iza, Juslapeña y Ollo.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	1.000 entrevistas: 800 entrevistas se distribuyen de forma proporcional al peso de la población. Con las 200 restantes se sobrecarga la muestra en zonas que quedan infrarrepresentadas: Comarca Rural: 30 entrevistas adicionales. Casco Viejo con recogida neumática: 70 entrevistas hasta llegar a 100. Zonas piloto de contenedores con acceso con tarjeta (una parte del barrio de Azpilagaña y Nuevo Artica (Berrioplano) con una población de 7.100 personas empadronadas en las dos zonas): 100 entrevistas. Para los resultados globales se aplican los correspondientes coeficientes de ponderación con los que, a efectos de agregación de resultados, se igualan las fracciones de muestreo con la proporción de entrevistas que les corresponderían de acuerdo a su peso en la población.
SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS	Método de selección aleatorio de los hogares a entrevistar a partir de bases de datos telefónicas. Se realizan 5 intentos en distintos días y horas por número seleccionado. Selección de la persona a entrevistar por cuotas cruzadas de sexo y edad.
ERROR MUESTRAL	El margen de error para el conjunto de la muestra es de $\pm 3,2\%$ para un Nivel de Confianza del 95,5% y $P=Q$.
FECHA DE CAMPO	Las encuestas se han realizado en la segunda quincena de Mayo de 2019.
VISITAS A INSTALACIONES	Se han recogido 142 cuestionarios de las personas que visitan estas instalaciones: Arteta (47), Urtasun (6) E.D.A.R. Arazuri (36) y Góngora (53)

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA A NEGOCIOS Y EMPRESAS

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	Cuantitativo
RECOGIDA DE INFORMACIÓN	Entrevista telefónica realizada con cuestionario estructurado al responsable del establecimiento
UNIVERSO	Abonados con usos comerciales e industriales, excepto los ubicados en polígonos industriales y centros comerciales. En total 8.456 establecimientos.
MARCO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA	Base de Datos de la aplicación informática de Clientes en la que constan todos los abonados en los Servicios de Agua y de Residuos.
PROCEDIMIENTO DE MUESTREO	<p>Se han distinguido cinco actividades de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hostelería • Comercios de alimentación • Otros comercios excepto alimentación • Oficinas • Otras empresas ubicadas en Cascos Urbanos <p>Se han realizado un mínimo de 120 entrevistas por actividad de uso para obtener una representatividad mínima por actividad. En cada una de las actividades de uso, se han establecido cuatro cuotas en función de los percentiles (25, 50, 75) del importe anual de residuos y se han realizado 30 entrevistas en cada una de las cuotas. De este modo se completan 600 entrevistas.</p> <p>Desde 2011 se carga la muestra con 50 entrevistas más en el Casco Viejo de Pamplona con el fin de analizar con mayor precisión los resultados relativos a la recogida neumática. En 2019 se ha cargado la muestra con 10 entrevistas adicionales en las zonas piloto de contenedores con acceso con tarjeta.</p> <p>Para los resultados globales se aplican los correspondientes coeficientes de ponderación con los que, a efectos de agregación de resultados, se igualan las facciones de muestreo con la proporción real de negocios abonados en cada una de las actividades de uso.</p>
SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS	Se han ordenado los registros de la Base de Datos de Clientes en función de la actividad de uso y sus correspondientes cuotas según el importe anual de residuos y el municipio donde se localiza el negocio o empresa. La selección del negocio a entrevistar se ha realizado con arranque aleatorio y saltos sistemáticos hasta completar cada una de las cuotas.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	660 entrevistas.
ERROR MUESTRAL	± 4% (P=Q) Nivel de Confianza 95,5%
FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO	Segunda quincena de Mayo y primera Junio de 2019

SÍNTESIS DE RESULTADOS

1. CICLO INTEGRAL DEL AGUA

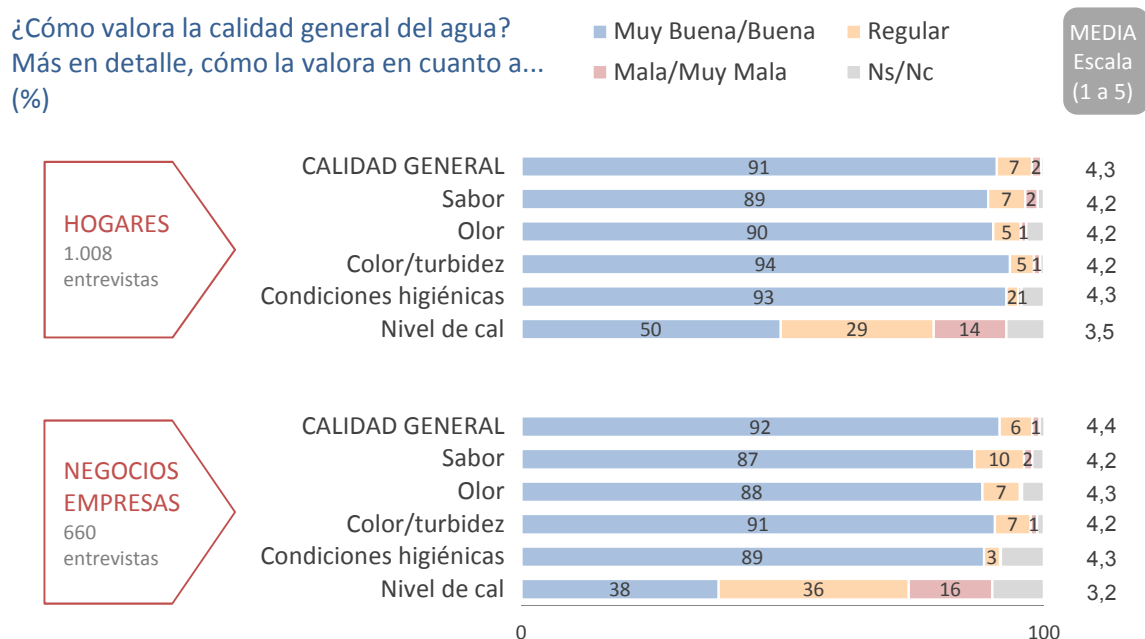
1.1. CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA

La gran mayoría de la población residente en Pamplona y Comarca (el 94%) beben habitualmente agua del grifo y la percepción sobre la calidad general del agua suministrada es muy elevada, el 91% de las personas entrevistadas en el hogar y el 92% 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 doméstico 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 14% 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 21% de las personas entrevistadas en esta zona la valoran mal en este aspecto, el 32% regular y el 42% bien o muy bien.

Los negocios y empresas son más críticos al valorar el nivel de cal en el agua que en el ámbito doméstico, el 16% la valoran mal o muy mal, el 36% regular y el 38% bien o muy bien.



1.2. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO

Los aspectos relativos al **servicio de suministro también reciben valoraciones muy positivas**. El 98% de las personas entrevistadas en el hogar valoran muy bien o bien el funcionamiento general del servicio y la continuidad de suministro, sin cortes. El 77% opinan que este servicio se adecúa bien o muy bien a nuevas necesidades y demandas ciudadanas, para el 1% se adecúa de forma regular y ninguna persona encuestada opina que mal. Entre los negocios y empresas estas valoraciones son igualmente favorables.

En los aspectos relativos al aviso con antelación en caso de corte y la respuesta ante averías, un porcentaje elevado no los valoran al no haberse sentido afectados. Entre quienes valoran estos dos aspectos apenas se recogen respuestas críticas.

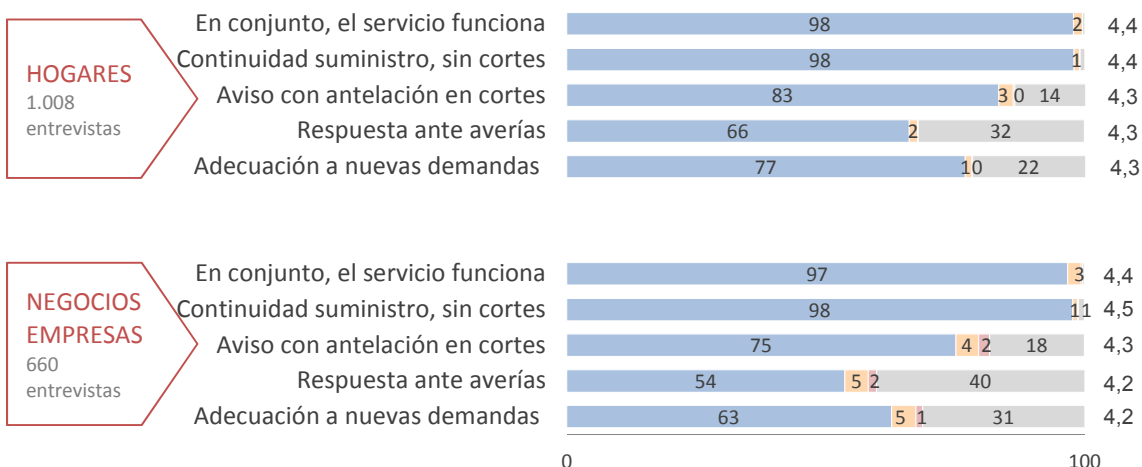
El 14% de los hogares y el 11% de las empresas y negocios recuerdan haber sufrido algún corte en el suministro de agua en los 6 meses previos a la realización de la entrevista. El 72% de los hogares y el 67% de los comercios y empresas consideran que fueron avisados con antelación suficiente. El 22% en el ámbito doméstico y el 15% 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 90% han valorado bien este aspecto y el 6% regular. 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 77% han valorado bien este aspecto, el 8% regular y el 9% 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 Y EL SERVICIO DEL AGUA

Considerando globalmente todos los aspectos, el grado de satisfacción con la calidad y el servicio del agua es puntuado con **8,2** en una escala de 0 a 10. En porcentajes, el 93% de las personas entrevistadas han puntuado su satisfacción global con el servicio con un 7 o más, el 5% con un 5 o 6 y solo el 1% se han mostrado insatisfechas.

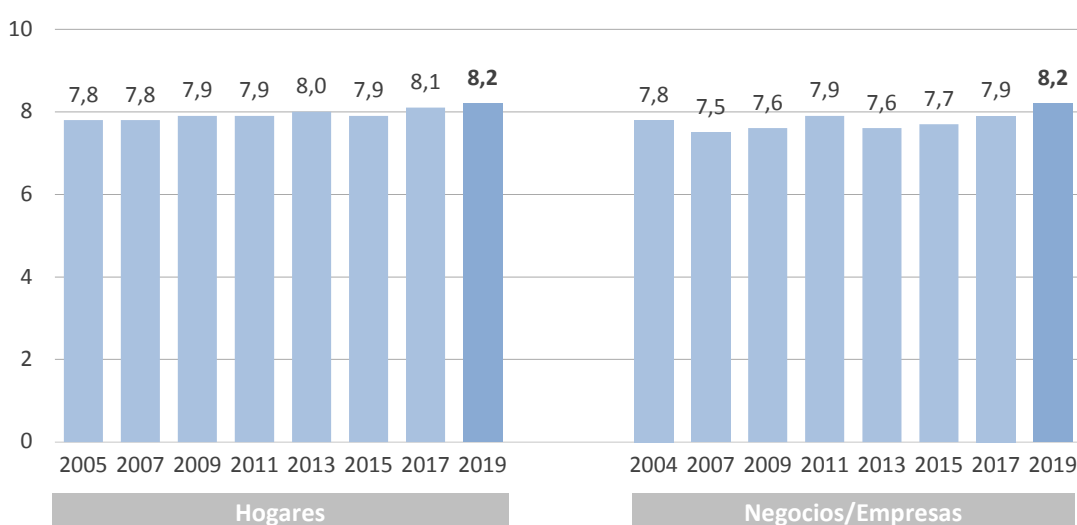
Las diferencias que se observan por áreas de suministro, Arteta, Eugui y Mezclada, no son significativas en términos estadísticos. Tampoco se observan diferencias en la satisfacción global según las características sociodemográficas de las personas entrevistadas en el hogar.

En la evolución del grado de satisfacción global con la calidad y el servicio del agua entre la población entrevistada en el ámbito doméstico se observa una tendencia al alza en las últimas mediciones, alcanzando en 2017 y 2019 sus valores más elevados en la serie histórica.

Entre los **negocios y empresas**, la **satisfacción global con la calidad y el servicio del agua es puntuada con 8,2 sobre 10**. El 90% de los negocios y empresas entrevistadas han puntuado su grado de satisfacción con este servicio por encima de 7, el 7% con un 5 o 6 y solo el 1% con menos de 5. Las diferencias que se observan por actividad de uso de los comercios y empresas no alcanzan significación estadística.

En la serie histórica que recoge la evolución del grado de satisfacción global en los negocios y empresas se observan más altibajos y destaca una mejora progresiva en las últimas mediciones, hasta alcanzar el valor más elevado en 2019.

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

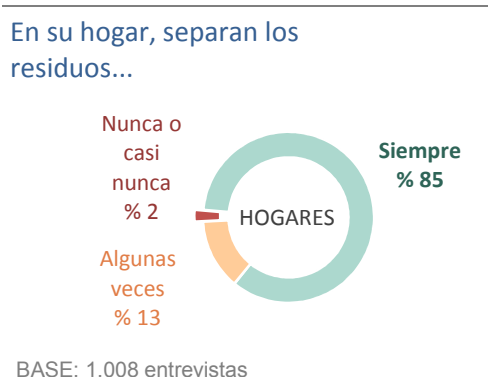


2. RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS DOMÉSTICOS

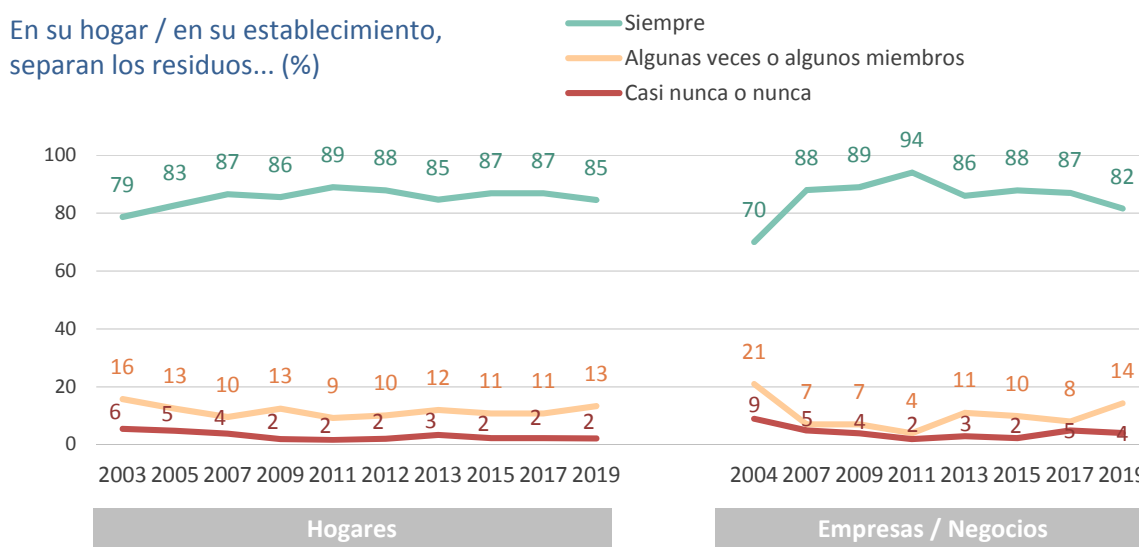
2.1. HÁBITO DE SEPARACIÓN DE LOS RESIDUOS

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 la encuesta es a negocios y empresas, separan los distintos tipos de residuos a sus respectivos contenedores.

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 85% de los hogares y el 82% en los negocios y empresas afirman que separan siempre los residuos a su contenedor.



El porcentaje de participación manifestada es algo inferior al registrado en las últimas mediciones.



2.2. VALORACIÓN DE LAS RECOGIDAS EN CONTENEDORES/ BUZONES

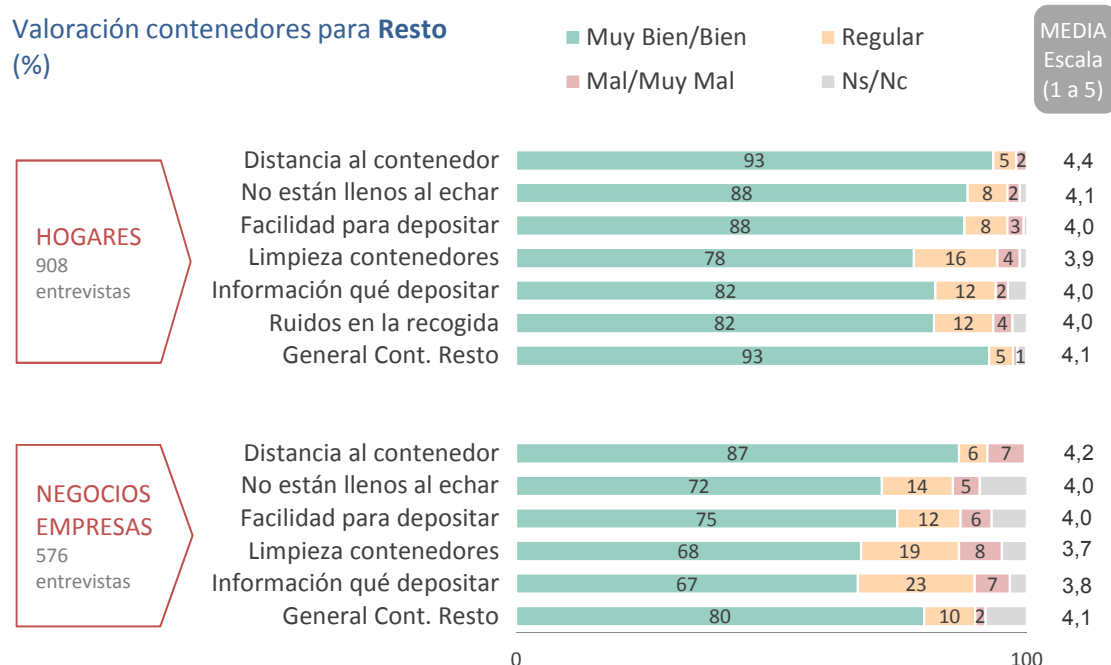
CONTENEDORES PARA LA FRACCIÓN DE RESTO

En el **ámbito doméstico**, los contenedores para la fracción de resto alcanzan valoraciones muy favorables en la distancia al contenedor, el 93% la valoran bien, la facilidad para echar (88%) y poder depositar porque no están llenos al echar (el 88%). La información sobre qué depositar y los ruidos en la recogida son valorados de forma positiva por el 82% de las personas entrevistadas.

El aspecto peor valorado es la limpieza de los contenedores, el 78% la valoran bien, el 16% regular y el 4% mal. La valoración general sobre el funcionamiento de esta recogida alcanza el 93% de respuestas positivas entre las personas entrevistadas en el hogar.

En los **negocios y empresas** las valoraciones son algo más bajas en general que las registradas en el ámbito doméstico. Los aspectos peor valorados son la limpieza, el 68% valoran bien este aspecto, el 19% regular y el 8% mal; y la información sobre qué echar en este contenedor, valorada positivamente por el 67%, regular por el 23% y mal por el 7%. La valoración general de esta recogida es positiva para el 80% de los negocios y empresas entrevistadas, regular para el 10% y negativa para el 2%.

Respecto a 2017, se mantienen las valoraciones registradas en el ámbito doméstico y en los negocios y empresas descienden la limpieza de los contenedores y la información sobre qué echar.



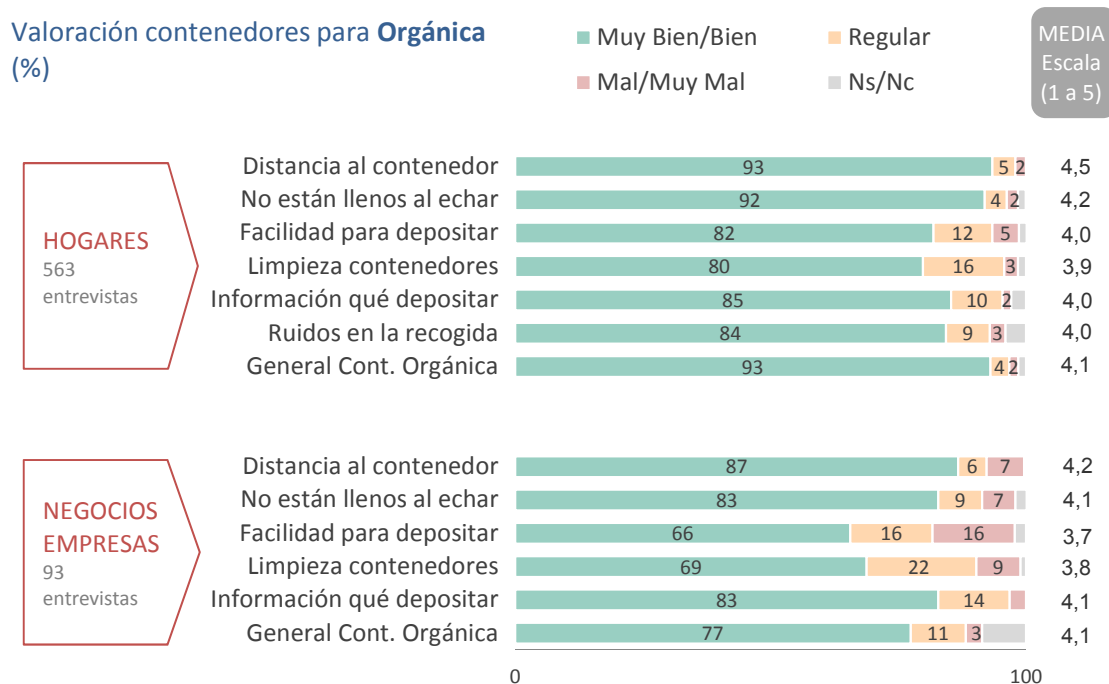
CONTENEDORES PARA MATERIA ORGÁNICA

A las personas entrevistadas que **afirmaron que están separando la materia orgánica al contenedor marrón con llave** se les pidió que valorasen este contenedor en los aspectos objeto de análisis.

En el **ámbito doméstico** se valoran de forma muy favorable, por encima del 90% de respuestas positivas, la distancia al contenedor y no están llenos al echar y el 85% valoran bien la información sobre qué echar a este contenedor. Aun manteniendo valores elevados, el aspecto con peor valoración es la limpieza, el 80% la valoran bien, el 16% regular y el 3% mal. La valoración general de esta recogida es positiva para el 93% de quienes utilizan este contenedor.

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 todos los aspectos analizados. Los aspectos peor valorados son la facilidad para depositar y la limpieza de los contenedores. En la valoración general de esta recogida, el 77% de los negocios y empresas que utilizan el contenedor marrón con llave le dan una valoración positiva, el 11% regular y el 3% mal.

Respecto a la medición de 2017 desciende la valoración sobre la limpieza de los contenedores y la facilidad para echar en este contenedor.



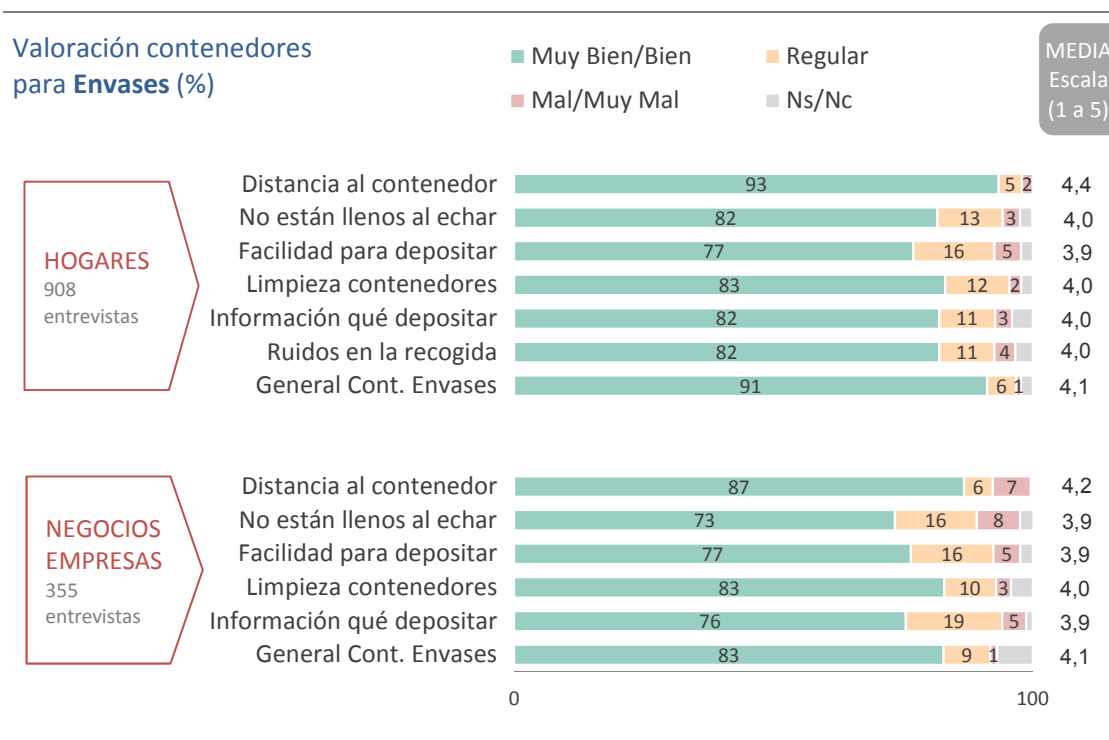
CONTENEDORES/BUZONES PARA ENVASES

En el **ámbito doméstico** obtienen un elevado porcentaje de respuestas positivas en la distancia al contenedor (93%), no están llenos al echar (82%), la limpieza (83%), la información sobre qué echar (82%) y los ruidos en la recogida (82%).

La facilidad para depositar los envases en el contenedor es el aspecto peor valorado, el 77% lo valoran bien, el 16% regular y el 5% mal. Hay que destacar que progresivamente se recoge un menor porcentaje de respuestas críticas al valorar este aspecto.

En los **negocios y empresas**, respecto al ámbito doméstico, son algo más críticos en la mayor parte de los aspectos, excepto en la limpieza de los contenedores que está bien valorada en los dos ámbitos. En los negocios y empresas los aspectos con una valoración comparativa menos elevada son la facilidad para depositar los envases en el contenedor, no están llenos cuando vas a echar y la información sobre qué echar en este contenedor.

En la valoración general de la recogida de envases, el 91% de las personas entrevistadas en el hogar opinan que esta recogida funciona bien o muy bien, el 6% regular y el 1% mal o muy mal. En los negocios y empresas el 83% la valoran bien, el 9% regular y el 1% mal.



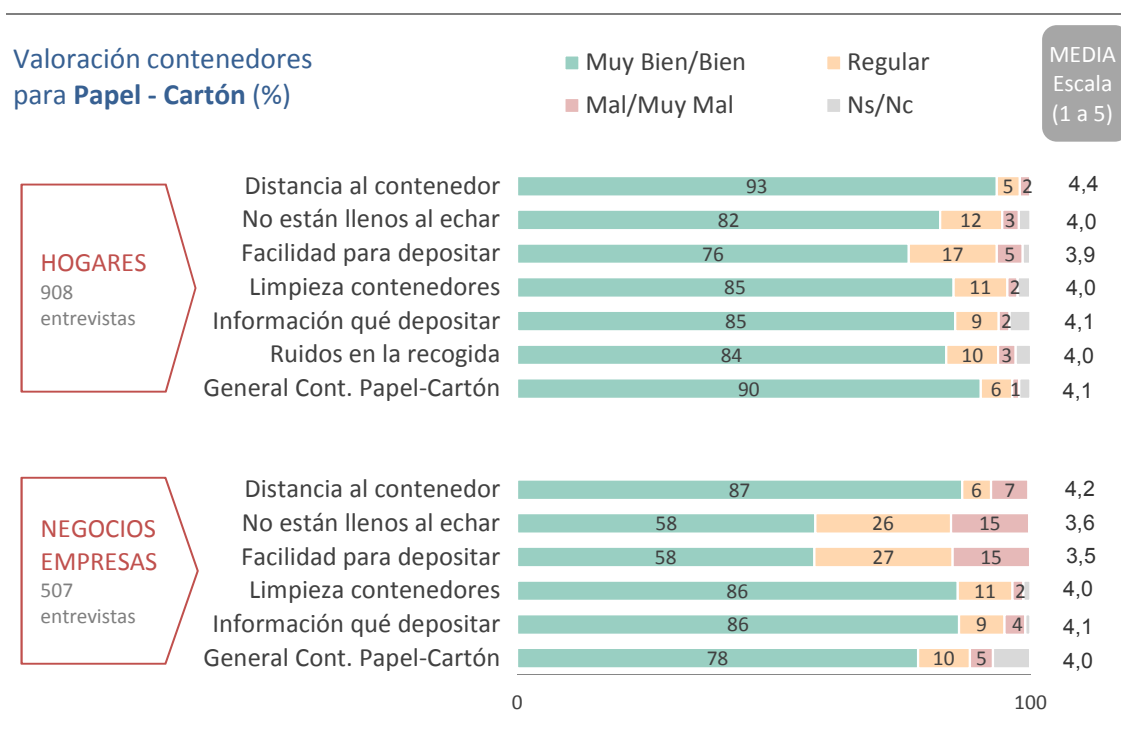
CONTENEDORES/BUZONES PARA PAPEL - CARTÓN

En los dos ámbitos analizados obtienen un elevado porcentaje de valoraciones favorables en la distancia al contenedor (93%), la información sobre qué echar (85%) y la limpieza (85%).

El aspecto peor valorado, en el ámbito del hogar y especialmente en los negocios y empresas, es la facilidad para depositar el papel y cartón en el contenedor. En los negocios y empresas son críticos también con que están llenos cuando vas a echar.

Respecto a 2017, se observan pocas variaciones en la valoración sobre la mayor parte de los aspectos analizados, excepto en una peor valoración sobre no están llenos cuando vas a echar por parte de los negocios y empresas.

La valoración general sobre esta recogida alcanza el 90% de respuestas positivas en el ámbito doméstico y el 78% en el ámbito de los negocios y empresas.



CONTENEDORES PARA VIDRIO

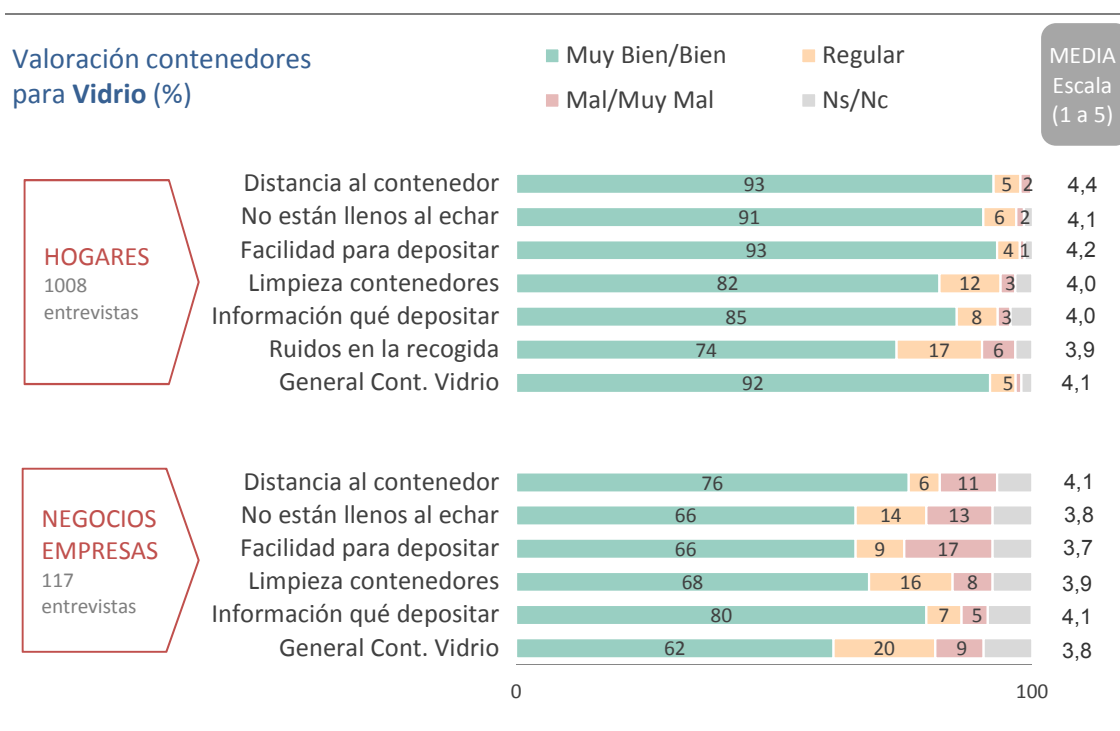
Esta recogida obtiene valoraciones muy elevadas en el **ámbito doméstico**, especialmente en la distancia al contenedor (el 93% la valoran de forma positiva), la facilidad para depositar el vidrio (93%), no están llenos cuando vas a echar (91%) y la información sobre qué echar (85%).

Los ruidos en la recogida de los contenedores iglúes es el aspecto peor valorado entre las personas entrevistadas en el hogar, el 74% valoran bien este aspecto, el 17% regular y el 6% mal.

En los **negocios y empresas** la valoración de la recogida de vidrio se pide únicamente a los establecimientos de hostelería. Los negocios de hostelería se muestran más críticos en la facilidad para echar en este contenedor y poder depositar porque no están llenos.

La valoración general sobre el funcionamiento de esta recogida alcanza el 92% de respuestas positivas entre las personas entrevistadas en el hogar y el 62% en los negocios y empresas.

En el ámbito doméstico esta recogida recibe valoraciones similares a las registradas en 2017 y recibe valoraciones menos favorables respecto a la última medición en los negocios de hostelería.



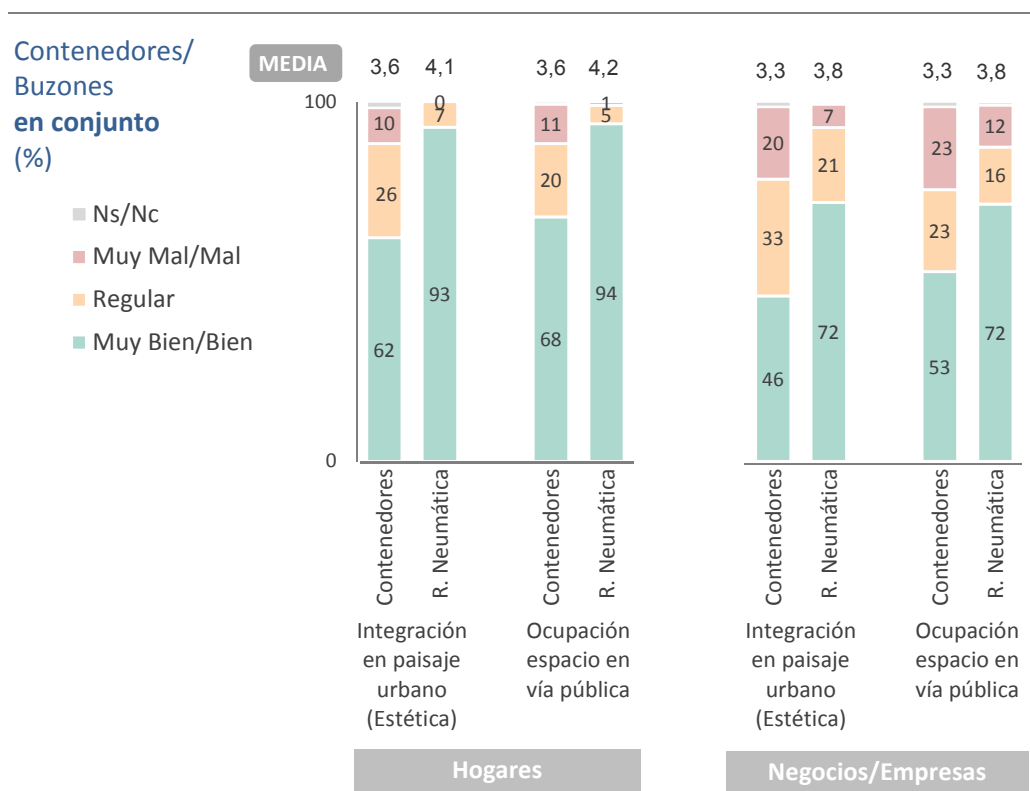
ESTÉTICA Y OCUPACIÓN EN LA VÍA PÚBLICA

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 el punto 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 62% valoran de forma positiva la estética de los contenedores, el 26% regular y el 10% mal. En cuanto a la ocupación en la vía pública, el 68% la valoran bien, el 20% regular y el 11% mal.

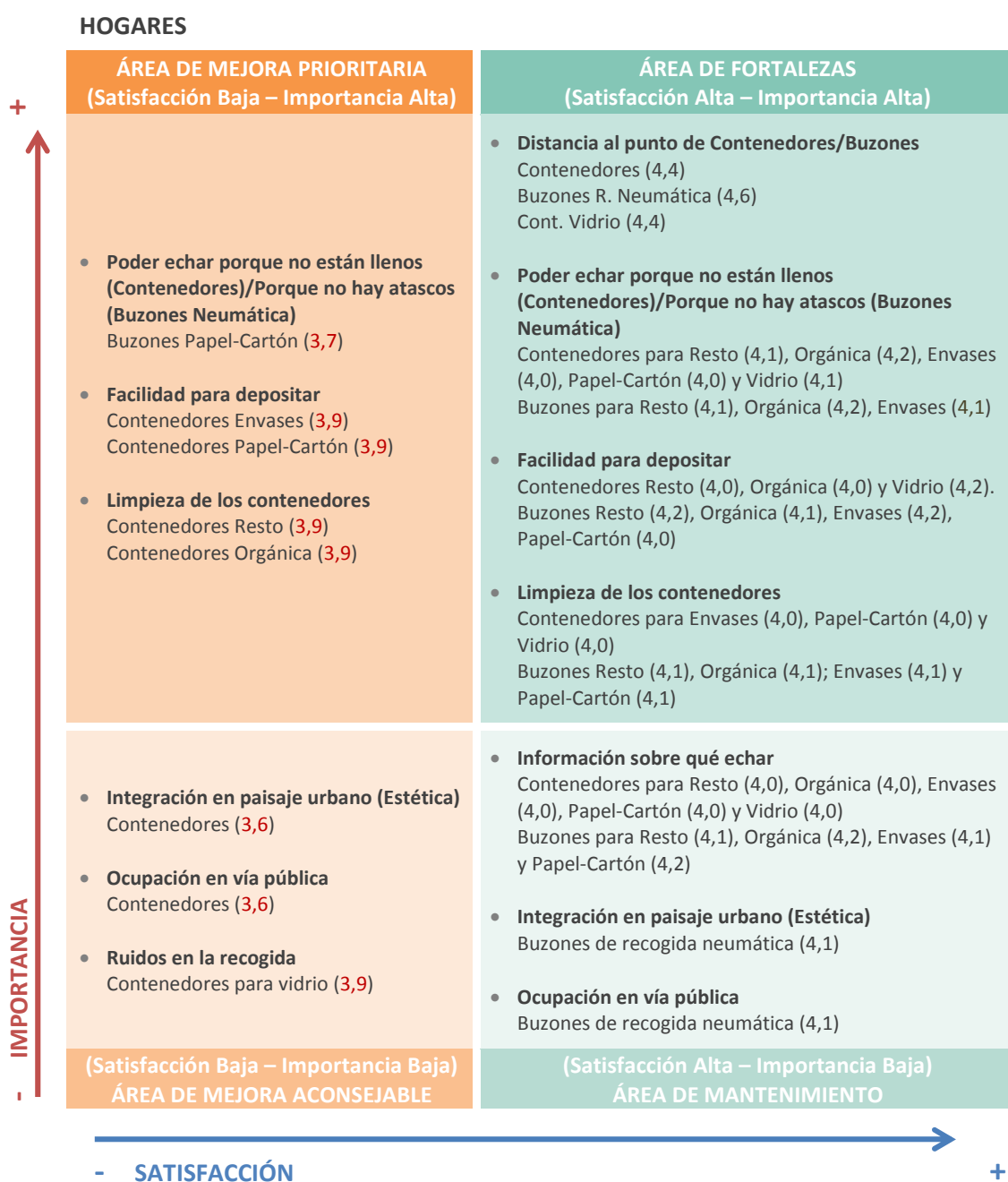
Estos aspectos son valorados de forma muy positiva en **los buzones de recogida neumática**, especialmente en el ámbito del hogar, el 93% valoran bien o muy bien la estética y el 94% la ocupación en la vía pública.

Los **negocios y empresas** son muy críticos en la estética de los contenedores, el 46% la valora bien, el 33% regular y el 20% mal; y en la ocupación de los contenedores en la vía pública, el 53% valoran bien este aspecto, el 23% regular y otro 23% mal o muy mal. En la zona con recogida neumática, el 72% valoran de forma positiva la estética de los buzones y la ocupación en la vía pública.



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

Combinando las valoraciones que reciben los distintos aspectos analizados en cada tipo de contenedor, expresadas en escala de 1 a 5, con la importancia que las personas usuarias atribuyen a cada uno de estos aspectos en la calidad del servicio, se han establecido **las áreas de actuación para la mejora del servicio de recogida desde el ámbito doméstico**. En 2019 estas áreas quedan definidas de la siguiente forma:



Desde el punto de vista de los **negocios y empresas**, las áreas de intervención para mejorar el servicio de recogida quedan definidas en los siguientes cuadrantes:



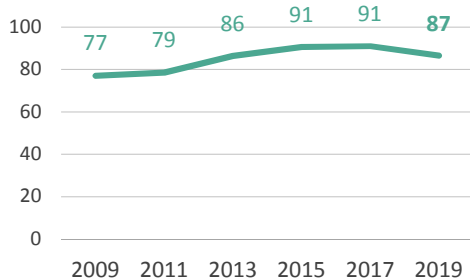
En las **zonas piloto de contenedores de resto y de orgánica con acceso con tarjeta**, en general, se valoran algo peor los distintos aspectos analizados y registran valoraciones significativamente más bajas en la facilidad para depositar en los contenedores de resto y de orgánica y no están llenos cuando vas a echar en los contenedores de envases y de papel-cartón.

2.4. OTRAS RECOGIDAS Y PUNTOS LIMPIOS

El 82% de las personas entrevistadas en el **ámbito doméstico** conocen la **RECOGIDA DE OBJETOS VOLUMINOSOS** que la Mancomunidad tiene contratada con Traperos de Emaús y el 42% de quienes conocen esta recogida han solicitado este servicio en los dos últimos años. El 63% de las personas que conocen esta recogida opinan que funciona bien o muy bien, el 11% regular y el 3% mal o muy mal. El 23% no saben o no la valoran.

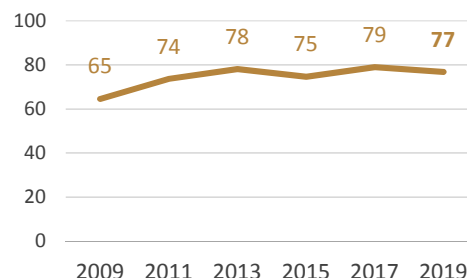
El 87% de las personas entrevistadas en el hogar conocen alguno de los **PUNTOS LIMPIOS** y el más conocido es el camión móvil por el 69% de la población. Entre quienes conocen los Puntos Limpios, el 49% han llevado objetos inservibles al camión móvil, el 22% al punto del Híper Eroski, el 17% a Leclerc y el 4% al punto de Burlada inaugurado poco antes de realizar la encuesta.

Conocen los Puntos Limpios (%)



BASE: 1.008 entrevistas. Total muestra

Han llevado residuos a los Puntos Limpios (%)



BASE: Conocen los Puntos Limpios

En 2019, el 85% de la población valora de forma positiva el funcionamiento de los Puntos Limpios, el 3% regular y el 1% mal. En 2007, año en que se midió por primera vez, el porcentaje de valoraciones favorables se situaba en el 72%.

En los **negocios y empresas** se analizan las **RECOGIDAS PUERTA A PUERTA DE CARTÓN, VIDRIO y MATERIA ORGÁNICA en al Casco Viejo de Pamplona.**

El 58% de los comercios entrevistados que **generan cartón** en el Casco Viejo de Pamplona lo sacan a la recogida puerta a puerta que gestiona la Mancomunidad. La totalidad de los comercios entrevistados que sacan el cartón han valorado bien o muy bien esta recogida.

El 63% de los **establecimientos de hostelería** entrevistados en el Casco Viejo de Pamplona sacan el vidrio en la recogida puerta a puerta, el 85% valoran bien esta recogida y el 15% regular.

El 43% de los **establecimientos que generan materia orgánica** en esta zona de Pamplona conocen la recogida puerta a puerta de materia orgánica que lleva a cabo la Mancomunidad y el 36% disponen del cubo para este residuo. El 71% de los establecimientos acogidos a esta recogida la valoran bien, el 6% regular y el 18% mal.

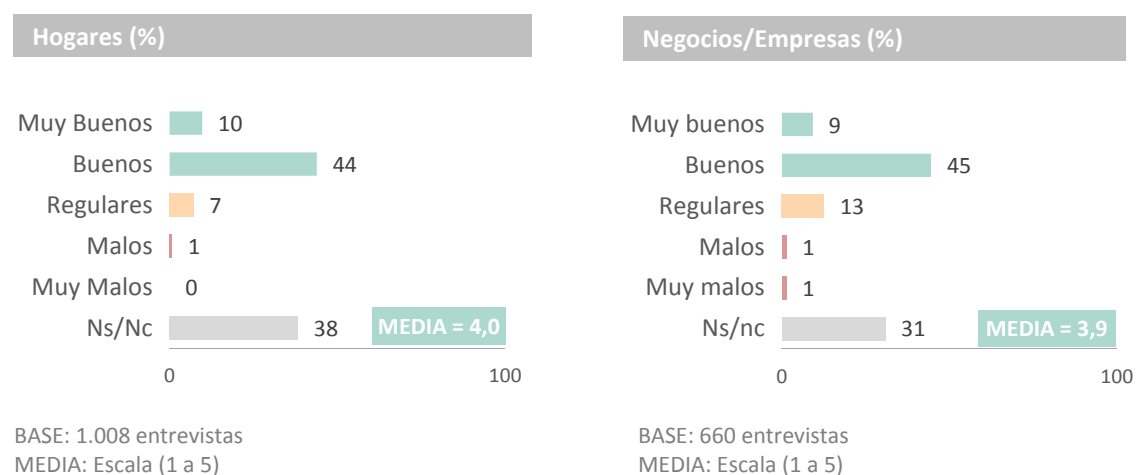
2.5. TRATAMIENTO Y RECICLAJE DE LOS RESIDUOS

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.

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 54% de las personas entrevistadas en el **ámbito doméstico** consideran que estos resultados son buenos o muy buenos, el 7% regulares y el 1% malos o muy malos. El 38% no saben cómo valorar los resultados de reciclaje.

En los **negocios y empresas**, el 31% no saben qué contestar sobre los resultados de reciclaje, el 54% opinan que son buenos o muy buenos, el 13% regulares y el 2% que son malos o muy malos.

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 **7,8 sobre 10 en el ÁMBITO DOMÉSTICO**. Traducido a porcentajes, el 84% de las personas entrevistadas han puntuado su satisfacción global con el servicio con un 7 o más, el 10% con un 5 o 6 y solo el 1% se han mostrado insatisfechos.

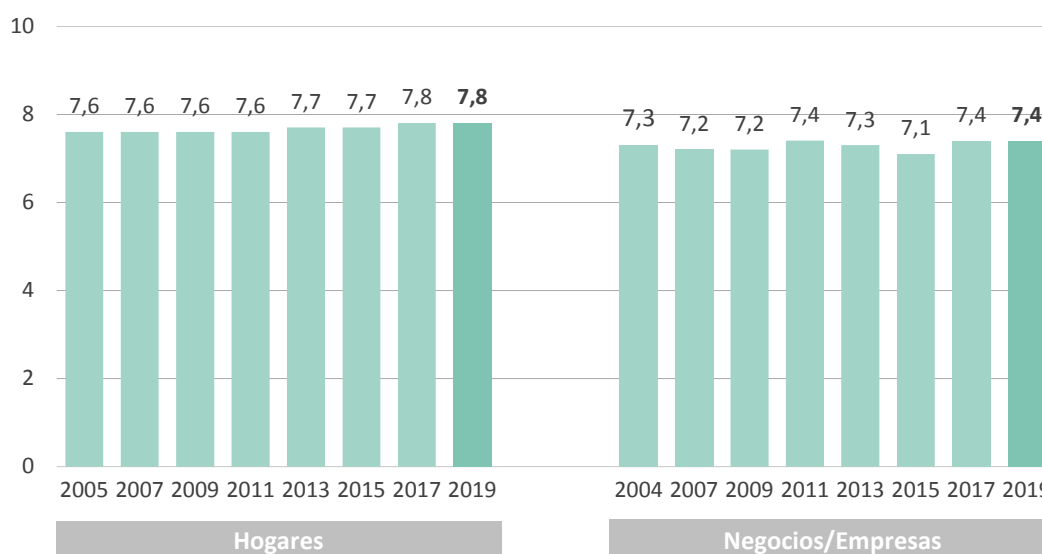
Según las zonas de recogida contempladas en el estudio, en la zona con buzones de recogida neumática el grado de satisfacción global con el servicio alcanza el 8,0. En las zonas con contenedores ordinarios el grado de satisfacción global es de 7,9 y en las zonas piloto de contenedores con acceso con tarjetas desciende a 7,0.

En el **ÁMBITO DE LOS NEGOCIOS Y EMPRESAS** la satisfacción global con el servicio de residuos es puntuada con **7,4 sobre 10**. El 78% han puntuado su grado de satisfacción global con 7 o más, el 15% con 5 o 6 y el 6% por debajo de 5.

Las diferencias que se observan en la satisfacción global según la actividad de uso de los comercios y negocios no alcanzan significación estadística. Según la zona de recogida, el grado de satisfacción global en la zona con buzones de recogida neumática es de 7,8, en las zonas con contenedores ordinarios es de 7,4 y en las zonas piloto de contenedores con acceso con tarjetas de 7,0.

En la serie histórica que recoge la **evolución del grado de satisfacción global** con la recogida y el tratamiento de los residuos domésticos se observa una tendencia sostenida en las últimas mediciones, tanto en el ámbito del hogar como en el de los negocios y empresas.

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

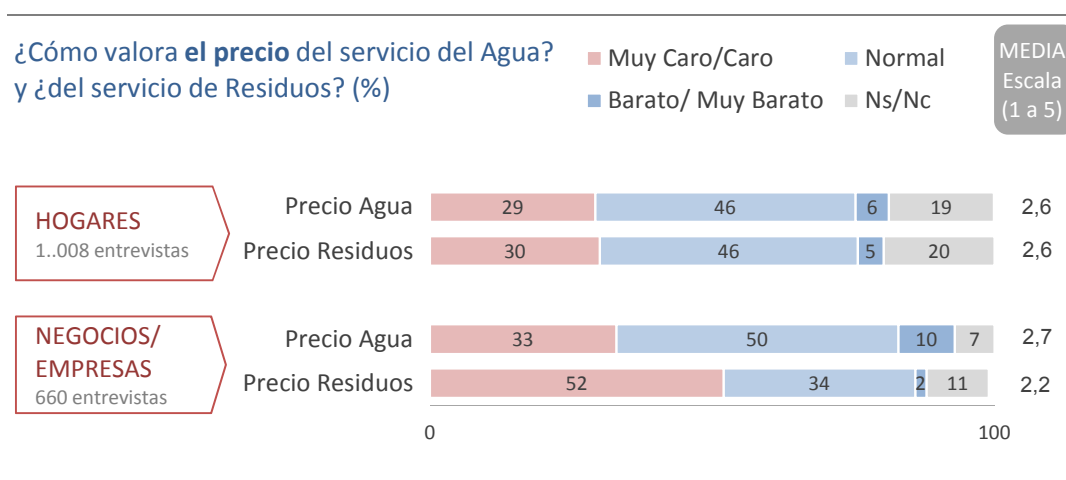


3. EL PRECIO DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y RESIDUOS

En el **ámbito doméstico**, el 52% de las personas entrevistadas opinan que el servicio del agua tiene un precio normal o barato y el 29% consideran que es caro. El 19% no saben o no opinan sobre el precio de este servicio.

La percepción sobre el precio del servicio de residuos es similar, el 50% califican el precio de la recogida y tratamiento de los residuos como normal o barato y es considerado caro por el 30%. El 20% no saben cómo valorar el precio de este servicio.

Tienen una percepción más cara del precio del servicio del agua las mujeres y quienes tienen más de 65 años y estudios primarios. Se observa una percepción más cara del precio del servicio de residuos por parte de las mujeres, personas entrevistadas entre 30 y 45 años y con estudios primarios y medios. Consideran que es más caro el precio de estos servicios los responsables de hogares con más de 5 miembros.

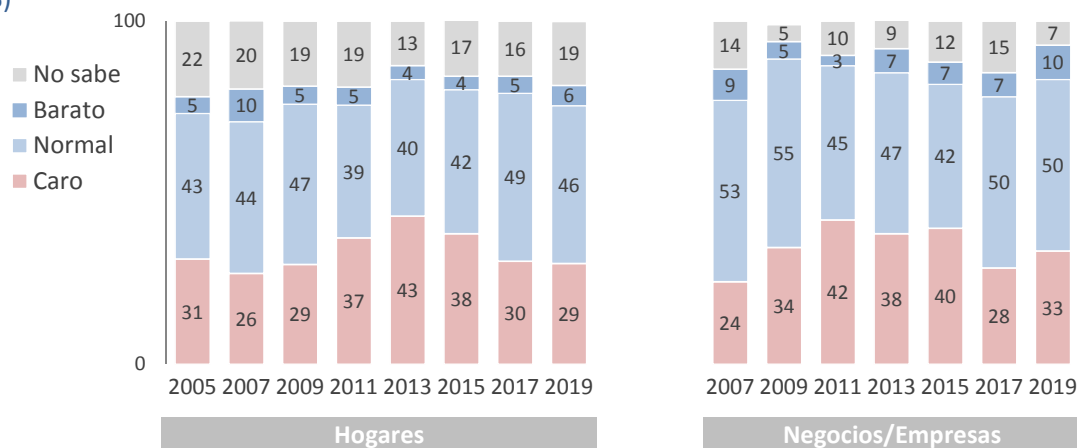


Entre los **negocios y empresas**, el 60% de los establecimientos entrevistados opinan que el **servicio del agua** tiene un precio normal o barato y una tercera parte consideran que es caro. Según la actividad de uso de los negocios, tienen una opinión más cara sobre el precio del agua los establecimientos de hostelería, el 42% lo consideran caro frente al 33% de media en los comercios y negocios.

Las empresas y negocios se muestran más críticos con el **precio del servicio de residuos**. El 52% de los negocios y empresas entrevistadas consideran que este servicio es caro. Son más críticos con el precio los comercios, el 57% de los comercios de alimentación y el 62% de los comercios con actividad de uso distinta a alimentación consideran caro el precio del servicio de residuos.

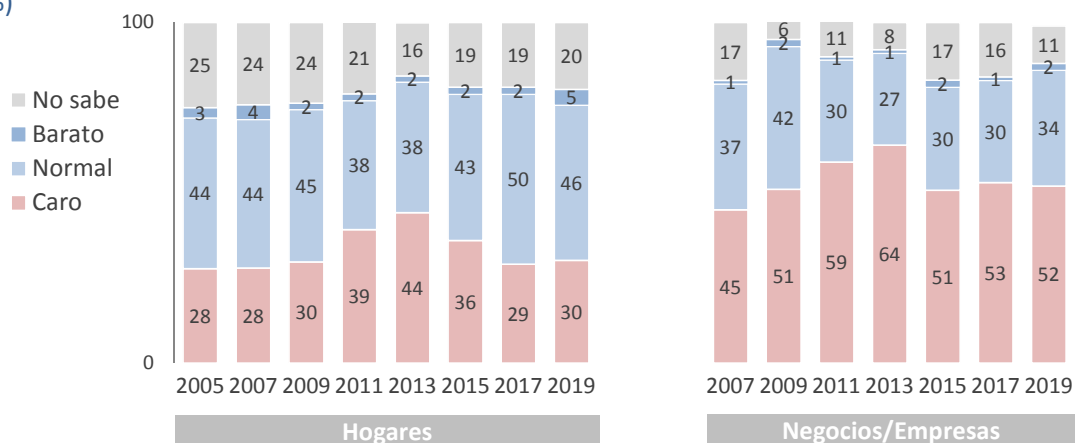
En la **evolución del precio del servicio del agua** se observa una percepción más cara del precio entre 2011, 2013 y 2015, tanto en el ámbito doméstico como en los negocios y empresas. En 2017 y 2019 desciende el porcentaje de quienes opinan que el precio del agua es caro, volviendo a porcentajes previos a la crisis económica.

¿Cómo valora el precio del **Servicio de Agua?**
(%)



En la **serie histórica del precio del servicio de residuos** también se observa una percepción más cara entre 2011 y 2013 y se rompe esta tendencia al alza en 2015, descendiendo sensiblemente el porcentaje de quienes opinan que el precio de este servicio es caro, especialmente en los negocios y empresas. En 2019 se observan valores similares a los registrados en 2017.

¿Cómo valora el precio del **Servicio de Residuos?**
(%)



4. INFORMACIÓN E IMAGEN DE LA MANCOMUNIDAD

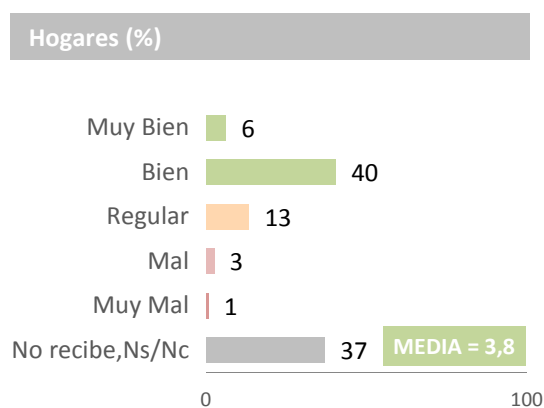
El 32% de las personas entrevistadas en el **ámbito del hogar** recuerdan haber recibido o visto en el último año algún tipo de información o comunicación de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: el 8% con relación al agua, el 18% con relación a los residuos, el 20% con relación al Transporte Urbano y el 4% con relación al Taxi.

La información que reciben es calificada de forma positiva por el 47% de las personas entrevistadas, regular por el 13% y negativamente por el 3%. El 37% afirman no haber visto o recibido información o no la valoran.

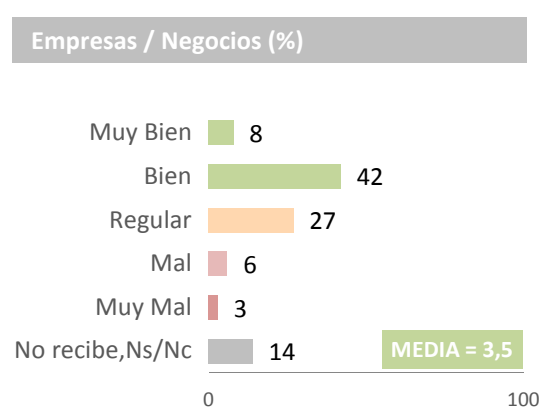
Entre **los negocios y empresas**, el 44% recuerdan haber recibido o visto en el último año información de la Mancomunidad: el 15% con relación al agua, el 32% con relación a los residuos, el 21% con relación al Transporte Urbano y el 6% al Taxi.

La información que reciben o han visto de la Mancomunidad es valorada de forma positiva por el 50% de los establecimientos entrevistados, regular por el 27% y de forma negativa por el 9%.

En general, ¿Cómo **valora la información** que recibe como usuario/a de Mancomunidad?



BASE: 1.008 entrevistas
MEDIA: Escala (1 a 5)

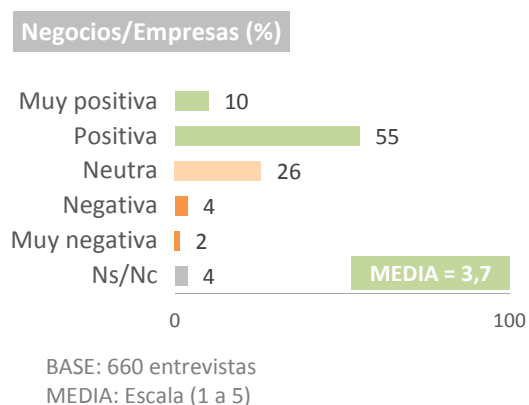
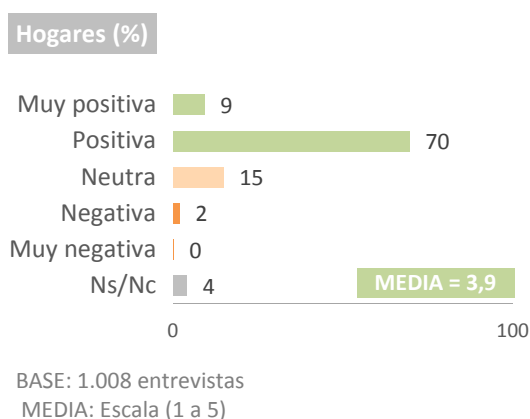


BASE: 660 entrevistas
MEDIA: Escala (1 a 5)

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 sobre cómo funciona la Mancomunidad, el 15% ni positiva ni negativa y el 2% negativa.

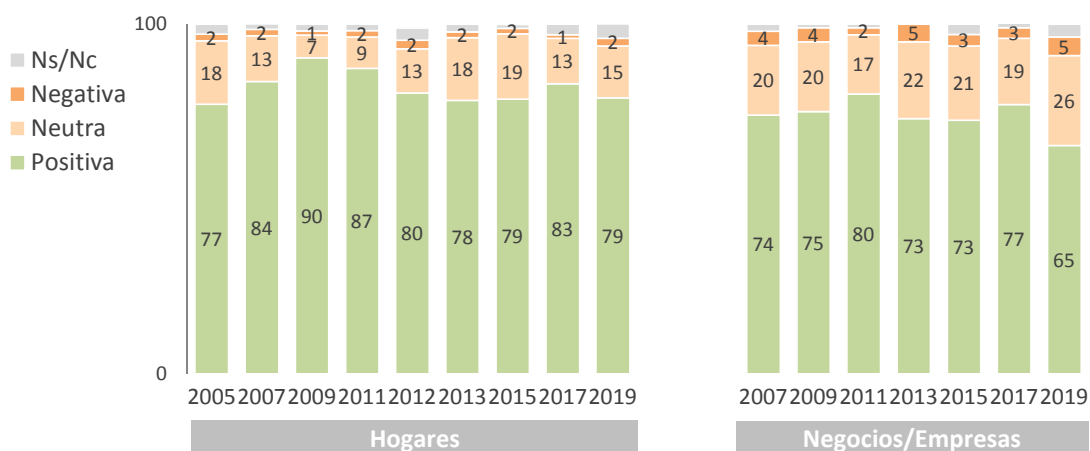
En los **negocios y empresas**, el 65% tienen una imagen positiva, el 26% ni positiva ni negativa y el 5% negativa.

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



En la **serie histórica**, la imagen sobre cómo funciona la Mancomunidad empeora en el ámbito de los negocios y empresas respecto a las mediciones anteriores.

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



5. EL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA

En 2019, el 80% de la población de Pamplona y Comarca conocen o les suena el Parque Fluvial y el 55% lo han visitado: el 21% van con frecuencia (todas o casi todas las semanas), el 14% varias veces al año y el 19% 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: 1.008 entrevistas. Total muestra

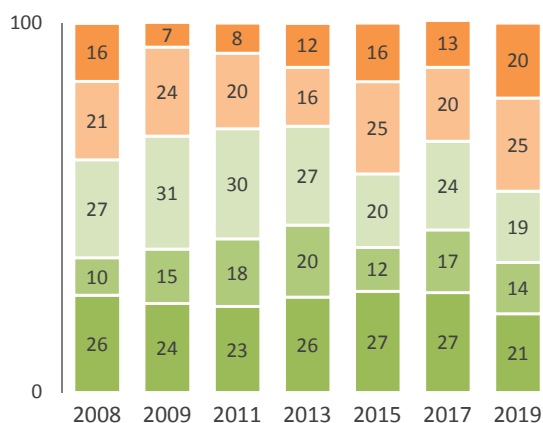
¿Suele hacer uso de los recorridos y áreas de recreo del Parque Fluvial? (%)



Respecto a las últimas mediciones se observa un descenso de quienes visitan el Parque Fluvial, tanto si lo hacen con frecuencia o esporádicamente, y aumentan quienes no han ido nunca y quienes no lo conocen.

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

- No conoce el Parque
- No ha ido nunca
- Ha ido alguna vez
- Varias veces al año
- Con frecuencia



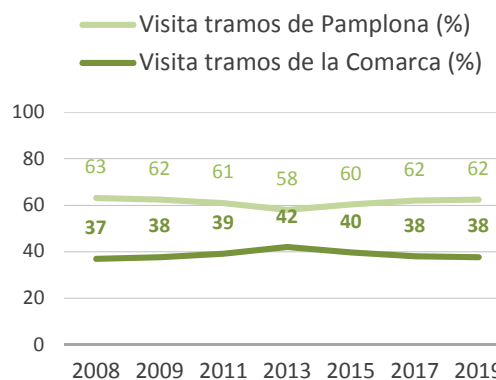
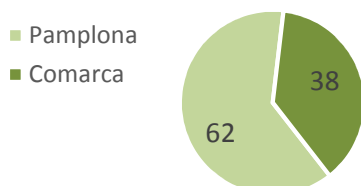
En el **perfil demográfico de las personas usuarias del Parque Fluvial** se observa una mayor proporción de hombres, el 39% acuden con frecuencia o varias veces al año frente al 32% de las mujeres, de población entre 30 y 65 años, el 39% acuden con frecuencia o varias veces al año, con estudios universitarios (43%) y que tienen niños y niñas pequeñas (45%).

Destaca el **menor conocimiento y poco uso del Parque Fluvial** por parte de los jóvenes de 18 a 29 años, el 43% de las personas entrevistadas en este grupo de edad no conocen el Parque; y quienes llevan menos de 10 años residiendo en Pamplona o Comarca, casi la mitad no conocen el Parque, especialmente si son oriundas de otros países, el 49% no conocen el Parque Fluvial.

La población residente en las zonas próximas al Parque Fluvial hace un mayor uso del mismo, especialmente si residen en Chantrea, Rochapea, San Jorge y Bustintxuri, donde una tercera parte de la población acude al Parque con frecuencia y otro 14% varias veces al año. En los municipios de la Comarca integrados en el área del Parque Fluvial, el 39% de las personas entrevistadas acuden con frecuencia o varias veces al año.

El 62% de las personas entrevistadas que visitan el Parque Fluvial frecuentan principalmente los tramos de Pamplona y el 38% frecuentan principalmente los tramos de la Comarca.

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



BASE: 550 entrevistas. Visitan el Parque Fluvial (358 visitan tramos de Pamplona; 192 visitan tramos Comarca)

En los **hábitos de uso del Parque Fluvial**, entre las personas que visitan los tramos de la Comarca, la gran mayoría (el 85%) acuden al Parque para pasear, el 32% para andar en bici, el 16% para dar una vuelta con la familia y el 9% para correr o hacer deporte. El 38% visitan el Parque en fines de semana, el 11% van entre semana y el 51% indistintamente.

En general y teniendo en cuenta todo, **el grado de satisfacción entre los usuarios y usuarias del Parque Fluvial 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 (8,4), la limpieza y mantenimiento (7,9) y la seguridad en cuanto a ausencia de vandalismo, robos, etc. (7,9). El aspecto con una valoración menos elevada es la información general sobre el Parque, (actividades, recorridos, cómo llegar, etc.) registrando un valor de 7,2.

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

	Visitan tramos de Pamplona	Visitan tramos de la Comarca	Total visitan Parque
Facilidad de acceso al parque, resulta fácil llegar	8,4	8,4	8,4
Limpieza y mantenimiento del parque	7,8	7,9	7,9
Disposición de mobiliario y dotaciones (bancos, papeleras, fuentes, aseos, merenderos, parques infantiles)	7,5	7,5	7,5
Estado de conservación de mobiliario y dotaciones	7,5	7,5	7,5
Señalización de recorridos, áreas y servicios	7,5	7,6	7,6
La seguridad en cuanto a ausencia de vandalismo/robos, etc.	7,8	7,9	7,8
La seguridad en cuanto a un sitio sin riesgos para pasear, jugar, etc.	7,7	7,7	7,7
Posibilidades que ofrece el parque para realizar distintas actividades	7,9	7,8	7,8
Información general sobre el Parque (actividades, recorridos, cómo llegar, etc.)	7,3	7,2	7,3
En general y teniendo en cuenta un poco todo, ¿Cuál es su grado de satisfacción como usuario y usuaria del Parque Fluvial?	7,9	8,0	7,9

Si se observa la serie histórica, destaca en las últimas mediciones el **elevado grado de satisfacción** registrado 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?

