



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

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

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CALIDAD PERCIBIDA 2017

**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**

2017

SÍNTESIS DE RESULTADOS
Departamento de Comunicación

ÍNDICE

SÍNTESIS DE RESULTADOS	3
0. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO	4
1. CICLO INTEGRAL DEL AGUA	7
1.1. Calidad del agua suministrada	7
1.2. Valoración del servicio de suministro	8
1.3. Satisfacción Global con la calidad y el servicio del agua	9
2. RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS DOMÉSTICOS	10
2.1. Hábito de separación de los residuos y uso del 5º contenedor	10
2.2. Valoración de las recogidas en Contenedores / Buzones	13
2.3. Áreas de actuación para la mejora de la recogida en contenedores/buzones	19
2.4. Otras recogidas y Puntos Limpios	21
2.5. Tratamiento y reciclaje de los residuos	22
2.6. Satisfacción Global con el servicio de residuos	23
3. EL PRECIO DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y RESIDUOS	24
4. INFORMACIÓN E IMAGEN DE LA MANCOMUNIDAD	26
5. EL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA	28

SÍNTESIS DE RESULTADOS

0. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

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

En el **Ciclo Integral del Agua** se recoge una valoración sobre las propiedades organolépticas del agua y el funcionamiento de los servicios de suministro y saneamiento.

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

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

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

Este estudio comprende dos encuestas:

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

Se han realizado 1.000 entrevistas telefónicas. 900 se distribuyen de forma proporcional al peso de la población por municipios y en Pamplona por distritos. Con las 100 restantes se sobrecarga la muestra en la zona con recogida neumática del Casco Antiguo de Pamplona (70 entrevistas adicionales) y en la zona rural de la Comarca (30 entrevistas adicionales) para obtener representatividad suficiente también en estas zonas. En cada municipio y distrito se respetan las cuotas cruzadas por sexo y edad.

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

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

Se han realizado 730 entrevistas a responsables de negocios y empresas, un mínimo de 120 entrevistas por actividad de uso. **Se analiza su opinión desde el ámbito del comercio y la empresa.**

Una gran parte de los indicadores de opinión que se recogen en estas encuestas 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 relevantes en estos servicios desde el punto de vista de cada ámbito.

En este estudio cualitativo también se destinó un apartado al análisis de las motivaciones y frenos en la separación y el reciclaje de los residuos, que en el ámbito de los negocios y empresas se desarrolla con metodología cuantitativa en la presente encuesta. En el ámbito doméstico, los aspectos relativos a las motivaciones y frenos en la conducta de reciclaje se analizan en profundidad en estudios específicos sobre la participación ciudadana en la separación de los residuos.

En el **Ciclo Integral del Agua** los atributos de calidad más relevantes desde el punto de vista de las personas usuarias 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
- ✓ Tratamiento de aguas residuales

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

- ✓ 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 dan importancia a los ruidos en la recogida y le dan mayor importancia a la limpieza de los contenedores.

En los dos ámbitos se recoge la valoración de estos aspectos en cada tipo de contenedor. En el análisis de la recogida, se tiene en cuenta, por una parte, las prioridades de servicio o importancia que se atribuye a los distintos atributos de la recogida y, por otra, la valoración que se hace sobre estos aspectos en cada tipo de contenedor. Combinando las valoraciones obtenidas en cada tipo de contenedores con la importancia relativa que se otorga a cada atributo, se obtienen las áreas de actuación para la mejora de la recogida de residuos.

En la gestión de los residuos también se recoge 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.

Estas encuestas se realizan con periodicidad bienal, desde 1995 en el ámbito doméstico y desde 2004 en los negocios y empresas, lo que nos permite seguir la evolución de los principales indicadores de opinión acerca de nuestros servicios.

1. CICLO INTEGRAL DEL AGUA

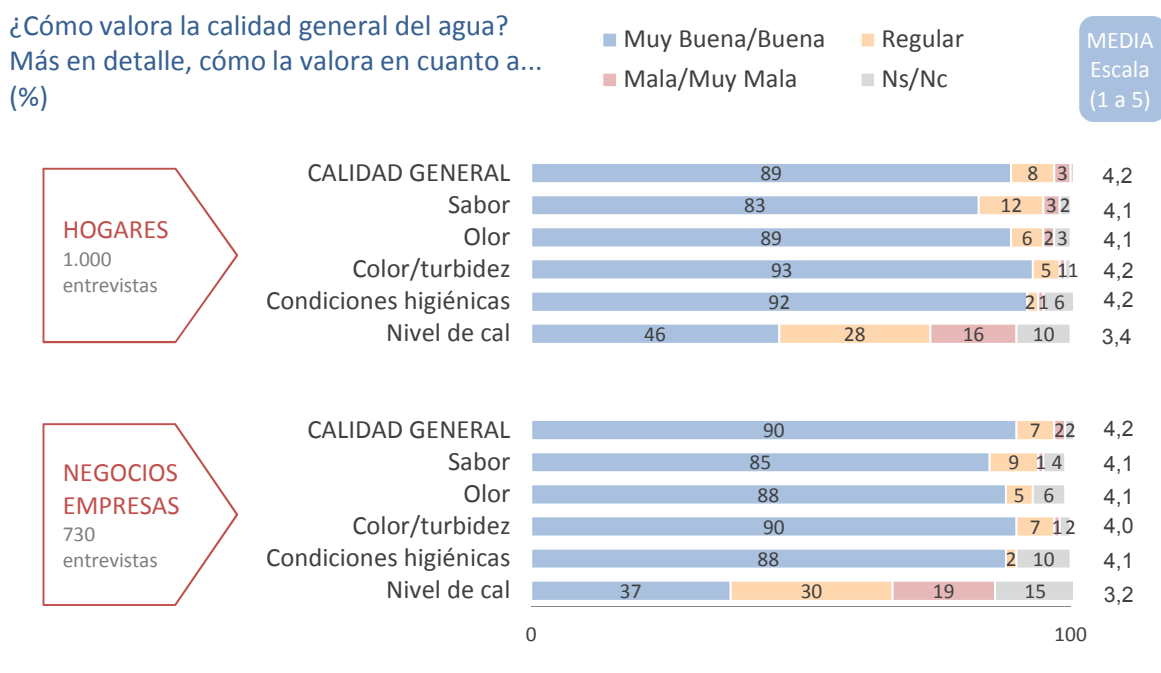
1.1. CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA

La gran mayoría de la población residente en Pamplona y Comarca (el 93%) beben habitualmente agua del grifo y la percepción sobre la calidad general del agua suministrada es muy elevada, el 89% de las personas entrevistadas en los hogares y el 90% en los comercios y empresas consideran que el agua que beben es buena o muy buena.

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

Sin embargo, se observa una peor valoración del nivel de cal en el agua, el 16% de la población opinan que es mala o muy mala y el 28% que es regular en este aspecto. En el ámbito de los negocios y empresas son más críticos con este aspecto, el 19% valoran mal o muy mal el nivel de cal en el agua, el 30% regular y el 37% bien.

El nivel de cal en el agua está peor valorado en la zona de suministro procedente de Arteta, el 25% de las personas entrevistadas en esta zona valoran mal este aspecto, el 31% regular y el 38% 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 de forma positiva el funcionamiento general del servicio y el 97% la continuidad de suministro, sin cortes. El 73% opinan que se adecúa bien o muy bien a nuevas necesidades y demandas de los ciudadanos y ciudadanas, para el 5% se adecúa de forma regular y para el 1% 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 carecer de criterios para ello. Entre quienes valoran estos dos aspectos apenas se recogen respuestas críticas.

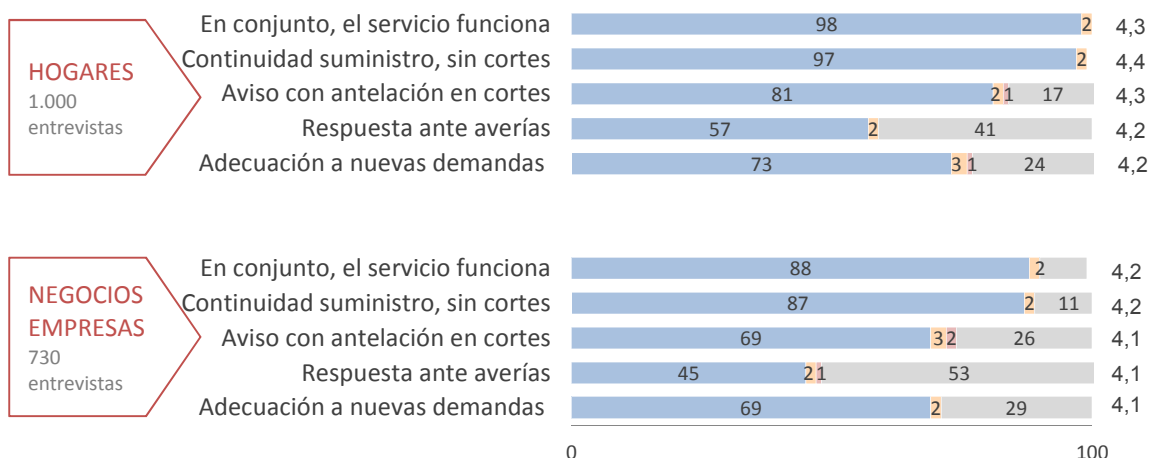
El 12% de los hogares y el 10% de las empresas y negocios recuerdan haber sufrido algún corte en el suministro de agua en los 6 meses previos a la realización de la encuesta. El 87% de los hogares y el 70% de los comercios y empresas consideran que fueron avisados con antelación suficiente. Sólo el 17% 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 91% han valorado bien este aspecto, el 3% regular y el 3% mal. Los negocios y empresas que han sufrido esta afección son algo más críticos en la valoración del aviso con antelación en caso de corte, el 75% han valorado bien este aspecto, el 10% regular y el 15% 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

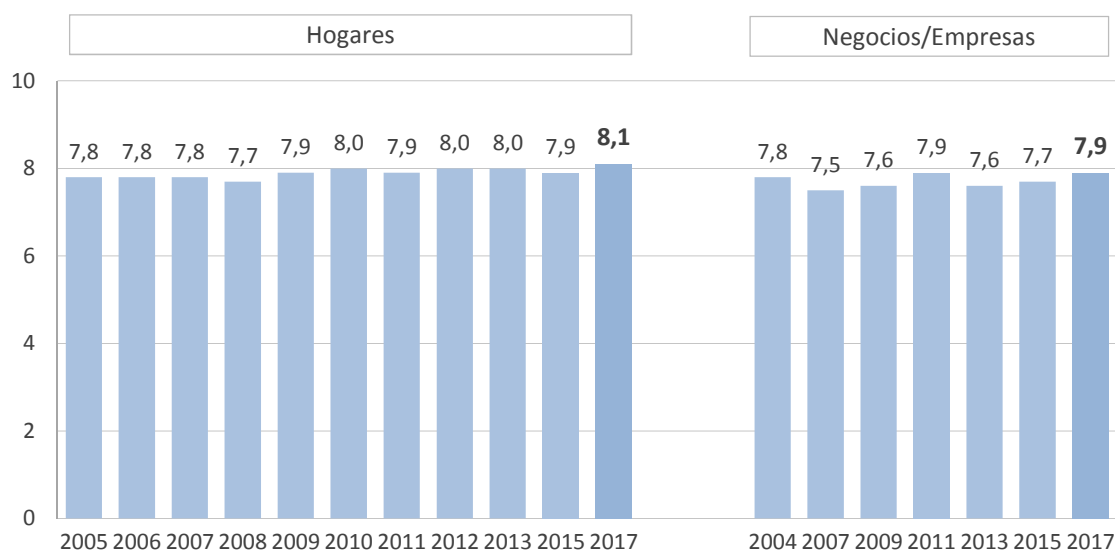
Considerando globalmente todos los aspectos, el **grado de satisfacción con la calidad y el servicio del agua es puntuado con 8,1** en una escala de 0 a 10. Las diferencias que se observan por áreas de suministro, Arteta, Eugui y Mezclada, no son significativas en términos estadísticos. Tampoco se observan diferencias en la satisfacción global según las características sociodemográficas de las personas entrevistadas en el hogar.

En la evolución del grado de satisfacción global con la calidad del agua y el servicio de suministro se observa una tendencia sostenida desde 2009 entre la población entrevistada en el ámbito doméstico, alcanzando su valor más elevado en 2017.

Entre los **negocios y empresas, la satisfacción global es puntuada con 7,9 sobre 10** y las diferencias que se observan por actividad de uso de los comercios y empresas no alcanzan significación estadística.

En la serie histórica del grado de satisfacción global de los negocios y empresas se observan más altibajos y destaca una mejora progresiva en las últimas mediciones.

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

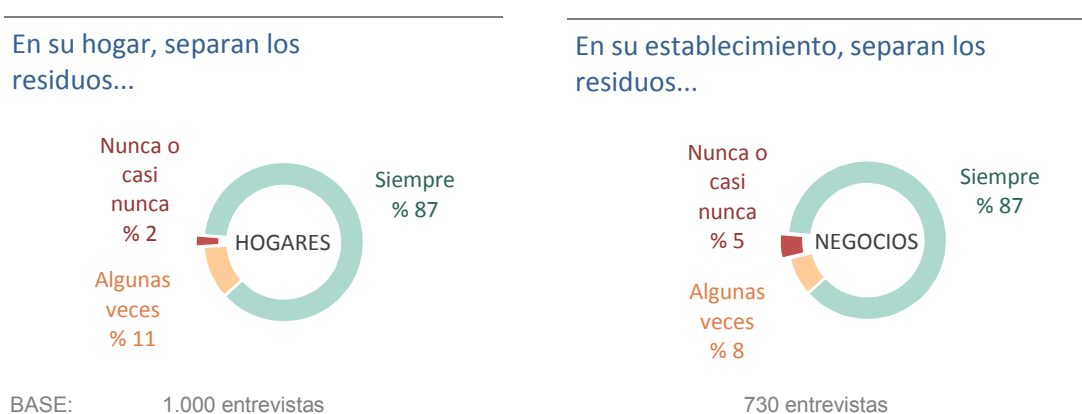


2. RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS DOMÉSTICOS

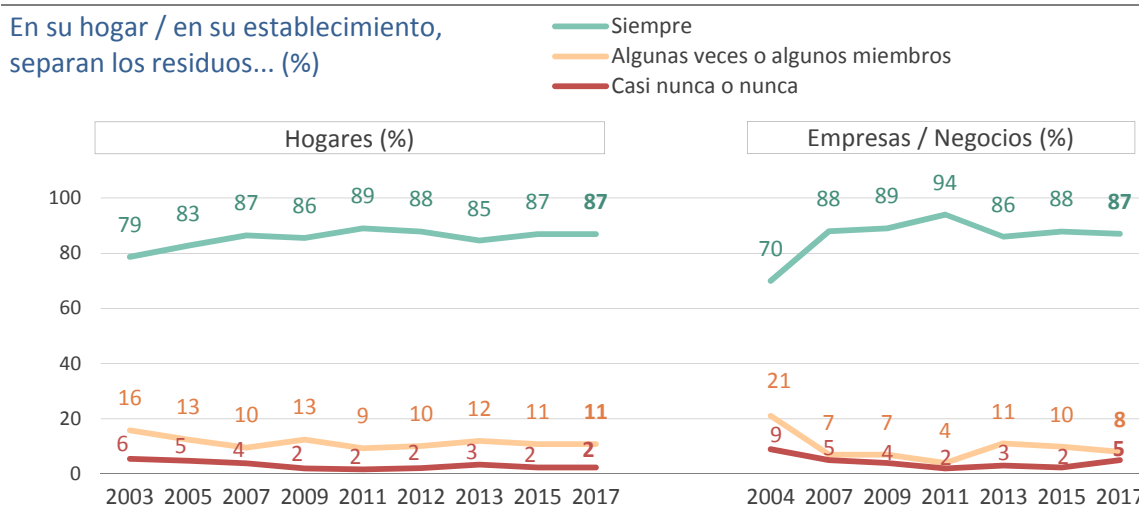
2.1. HÁBITO DE SEPARACIÓN DE LOS RESIDUOS Y USO DEL 5º CONTENEDOR

Previamente al análisis de la calidad percibida en el servicio de recogida 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 su contenedor.

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



El porcentaje de participación manifestada es igual al registrado en la medición de 2015 y en la serie histórica se mantiene por encima del 85% desde 2007.

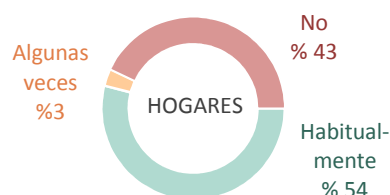


Aunque estos resultados pueden estar afectados por un sesgo de deseabilidad social, cierta tendencia a contestar conforme a las pautas que marca la Mancomunidad o a lo que se considera socialmente mejor visto, son indicativos de la buena aceptación de la separación en origen de los residuos domésticos.

En cuanto a la **SEPARACIÓN DE LA MATERIA ORGÁNICA AL CONTENEDOR CON LLAVE**, el 54% de los hogares afirman que separan habitualmente la materia orgánica (restos de comida, frutas, verduras), el 3% algunas veces y el 43% no la separan. El 1% comenzaron a hacerlo pero ya no lo hacen y están incluidos en el 43% que no separan la materia orgánica.

Si se tiene en cuenta la composición del hogar, **son los hogares unipersonales y los compuestos por hijos e hijas menores de 18 años los que en menor medida siguen la separación de la materia orgánica.** Asimismo, es la madre la que lleva el mayor peso de la separación. Las diferencias por tamaño del hogar no alcanzan significación estadística.

En su hogar, ¿separan los restos de comida al contenedor con llave o para hacer compost?

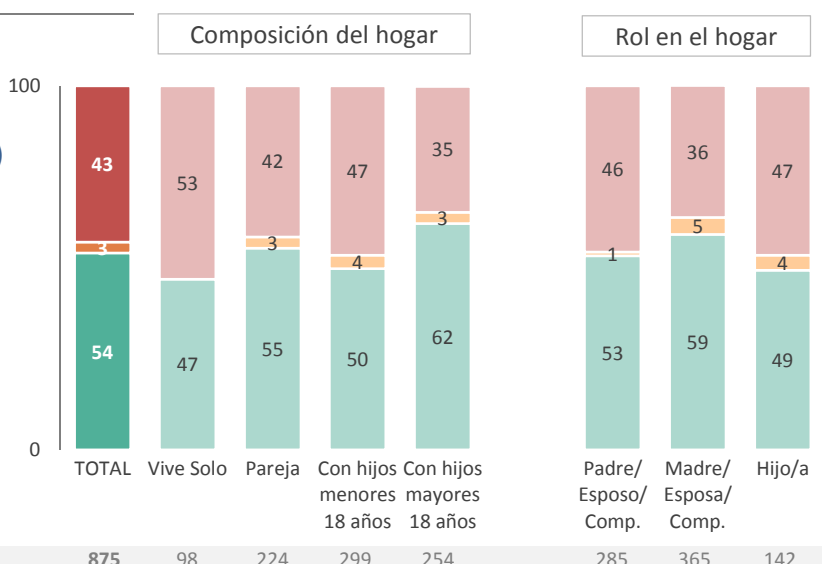


BASE: 1.000 entrevistas

En las variables individuales, destaca una menor participación de los más jóvenes y una mayor participación a medida que avanzan en edad. Destaca una menor respuesta entre las personas de origen extranjero, el 56% no separan este residuo. No se observan diferencias significativas en la separación de la materia orgánica según la zona de residencia o el tipo de vivienda (unifamiliar/piso).

En su hogar, ¿separan los restos de comida al contenedor con llave o para hacer compost? (%)

- No
- A veces
- Siempre



A los **hogares que NO SEPARAN** los restos de comida se les preguntó por los motivos, sin sugerirles ninguno, el 60% señalan razones relativas al esfuerzo que requiere, la pereza, lo tienen ya organizado o el inconveniente de la llave y otro 36% a la falta de espacio en casa. Apenas argumentan motivos relacionados con la falta de información, por desconocimiento de esta recogida (12%) o no saber dónde recoger la llave (5%).

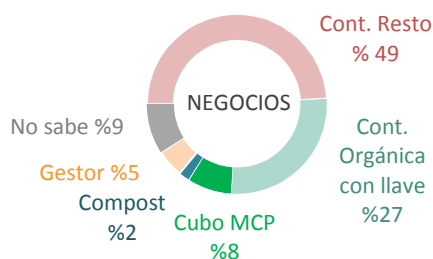
¿Por qué no separa los restos de comida al contenedor con llave? (%)



BASE: 389 entrevistas. NO SEPARAN la materia orgánica. No se sugiere ninguna dificultad, pueden señalar varias.

En el **ámbito de los comercios y empresas** se preguntó a los que generan materia orgánica en qué contenedor la depositan, sin sugerirles ninguno. El 49% de los negocios y empresas que generan restos de comida los siguen depositando en el contenedor para la fracción de resto, el 27% los depositan en el contenedor marrón con llave para materia orgánica y otro 8% en el cubo que ha proporcionado la Mancomunidad. En el 5% de los establecimientos los recoge un gestor o el Banco de Alimentos

¿En qué contenedor depositan la materia orgánica?



BASE: 287 entrevistas. Generan materia orgánica

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

2.2. VALORACIÓN DE LAS RECOGIDAS EN CONTENEDORES/ BUZONES

CONTENEDORES PARA LA FRACCIÓN DE RESTO

En el **ámbito doméstico**, los contenedores para la fracción de resto alcanza valoraciones muy favorables en la distancia al contenedor, el 95% valoran bien la distancia a pesar de que con la implantación del 5º contenedor se redujo el número de puntos de recogida; poder depositar porque no están llenos (91%); la información sobre qué echar (88%) y la facilidad para echar (85%).

Los aspectos peor valorados son la limpieza, el 79% la valoran bien, el 14% regular y el 4% mal; y los ruidos al recoger, valorados de forma positiva por el 78%, regular por el 14% y mal por el 4%.

La valoración general sobre el funcionamiento de esta recogida alcanza el 89% de respuestas positivas entre las personas entrevistadas en el hogar.

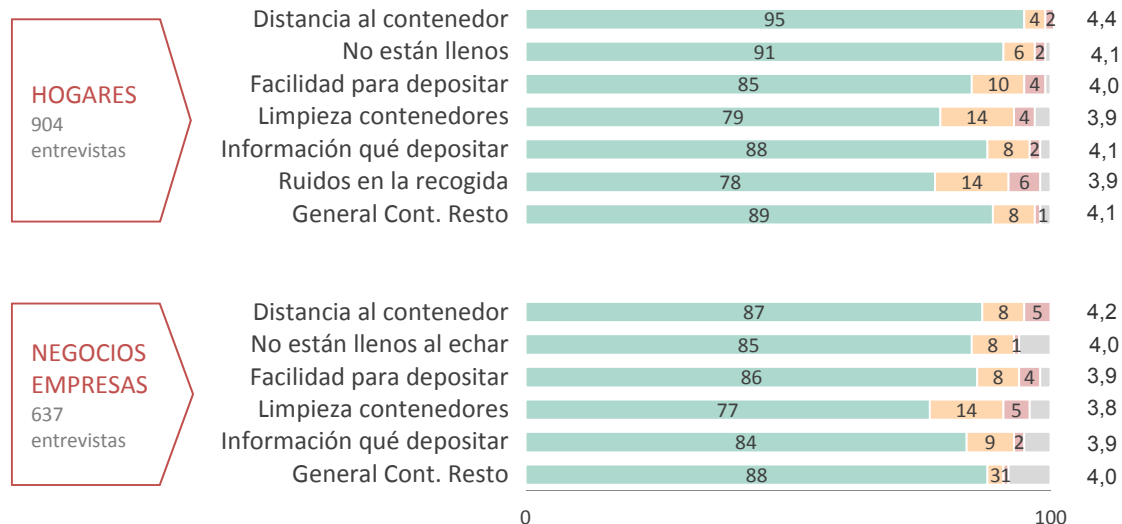
En los **negocios y empresas** las valoraciones son algo más bajas que las registradas en el ámbito doméstico. El aspecto peor valorado es la limpieza, el 77% valoran viene este aspecto, el 14% regular y el 5% mal. La valoración general de esta recogida es positiva para el 88% de los negocios y empresas entrevistadas, regular para el 3% y negativa para el 1%.

La valoración de estos aspectos es similar a la registrada en 2015 en la zona con 5º contenedor.

Valoración contenedores para Resto (%)

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

MEDIA
Escala
(1 a 5)



CONTENEDORES PARA MATERIA ORGÁNICA

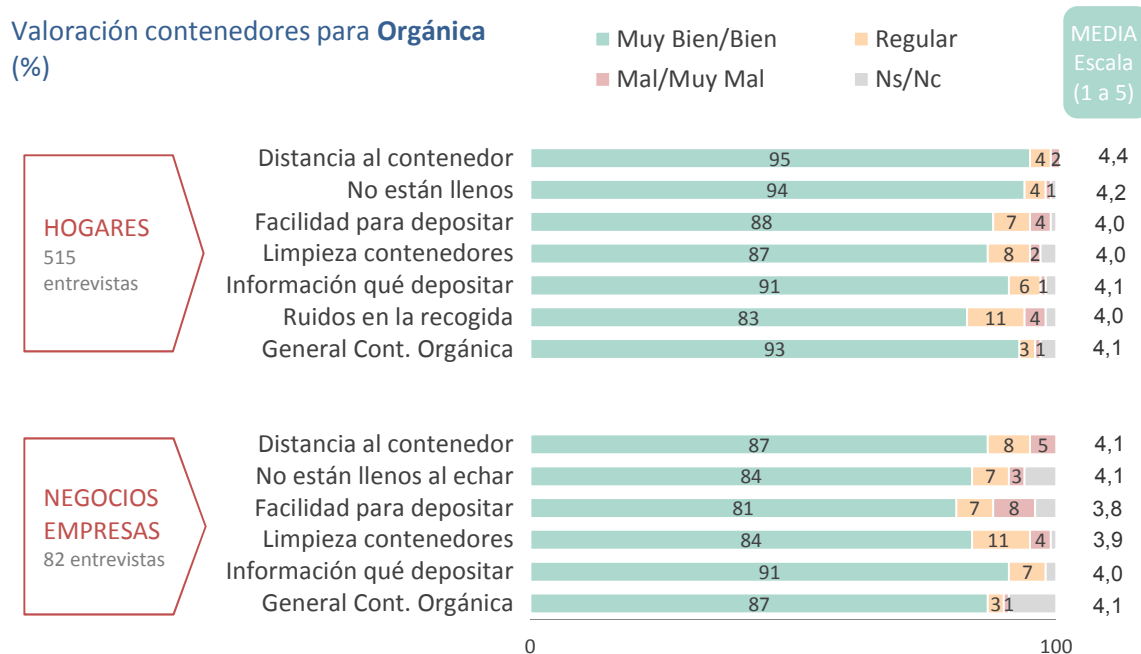
A las personas entrevistadas que **afirmaron que están separando los restos de comida al contenedor con llave** se les pidió que valorasen este contenedor en los aspectos que venimos analizando.

En el **ámbito doméstico**, se valoran de forma muy favorable, por encima del 90% de respuestas positivas, la distancia, no están llenos al echar y la información sobre qué echar y cercanos a este valor en la facilidad para echar y la limpieza.

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. El aspecto peor valorado es la facilidad para depositar, el 81% valoran bien este aspecto, el 7% regular y el 8% mal.

La valoración general de esta recogida es muy favorable entre las personas entrevistadas en el hogar, el 93% opinan que funciona bien o muy bien, y entre los negocios y empresas, el 87% la valoran bien, el 3% regular y el 1% mal.

Respecto a la medición de 2015 todos los aspectos igualan o mejoran su valoración.



CONTENEDORES/BUZONES PARA ENVASES

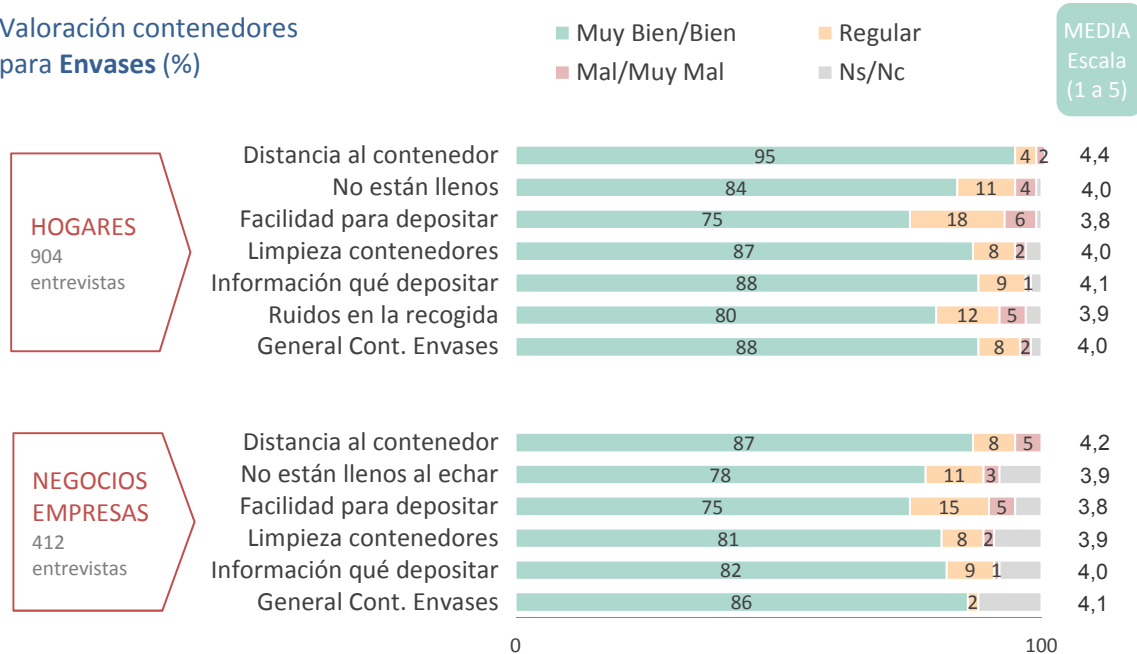
En el **ámbito doméstico** obtienen un elevado porcentaje de respuestas positivas en la distancia al contenedor (95%), no están llenos al echar (84%), la limpieza (87%), los ruidos en la recogida (88%) y la información sobre qué echar (88%). La facilidad para depositar los envases en el contenedor es el aspecto peor valorado, el 75% lo valoran bien, el 18% regular y el 6% mal.

Respecto a las mediciones anteriores, en 2017 se observan valoraciones más elevadas en la facilidad para depositar, y en la información sobre qué echar, probablemente por el efecto de las campañas de comunicación llevadas a cabo a lo largo de 2015 y 2016 con la implantación del 5º contenedor, que no sólo influyeron en la información sobre qué echar en cada contenedor sino que también ayudan a aminorar las dificultades percibidas en las bocas de estos contenedores. También mejora su valoración la limpieza.

En los **negocios y empresas**, respecto al ámbito doméstico son algo más críticos en todos los aspectos y el aspecto peor valorado también es la facilidad para depositar los envases en el contenedor.

El 88% de las personas entrevistadas en el hogar opinan que esta recogida funciona bien o muy bien, el 8% regular y el 2% mal o muy mal. En los negocios y empresas el 86% la valoran bien, el 2% regular y no se recogen respuestas críticas.

Valoración contenedores para Envases (%)



CONTENEDORES/BUZONES PARA PAPEL - CARTÓN

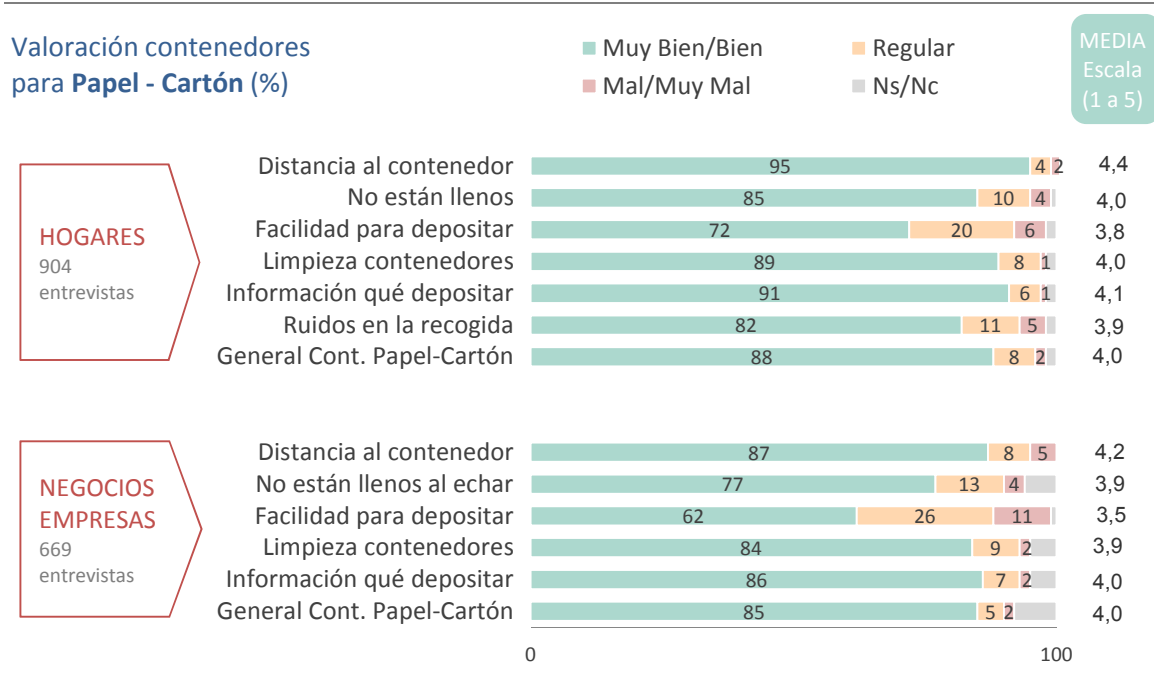
Obtienen un elevado porcentaje de respuestas positivas en la distancia al contenedor (95%), la información sobre qué echar (91%) y la limpieza (89%).

El aspecto peor valorado, en el ámbito del hogar, especialmente en los negocios y empresas, es la facilidad para depositar el papel y cartón en el contenedor.

Respecto a las últimas mediciones, en 2017 se recogen valoraciones más elevadas en la información sobre qué echar y la facilidad para depositar el papel probablemente debido a las campañas del 5º contenedor. También mejora la valoración sobre la limpieza y entre los negocios y empresas mejora poder depositar el papel porque no están llenos.

En la **zona con recogida neumática**, destaca una peor valoración por parte de las personas entrevistadas en el hogar en hay atascos al echar el papel al buzón, el 57% lo valoran bien y el 43% regular. Sin embargo, entre los comercios y empresas se valora mejor no hay atascos al echar al buzón, probablemente debido a que una parte importante de los comercios sacan el cartón a la recogida puerta a puerta para el cartón.

La valoración general sobre esta recogida alcanza el 88% de respuestas positivas en el ámbito del hogar y el 85% en el ámbito de los negocios y empresas.



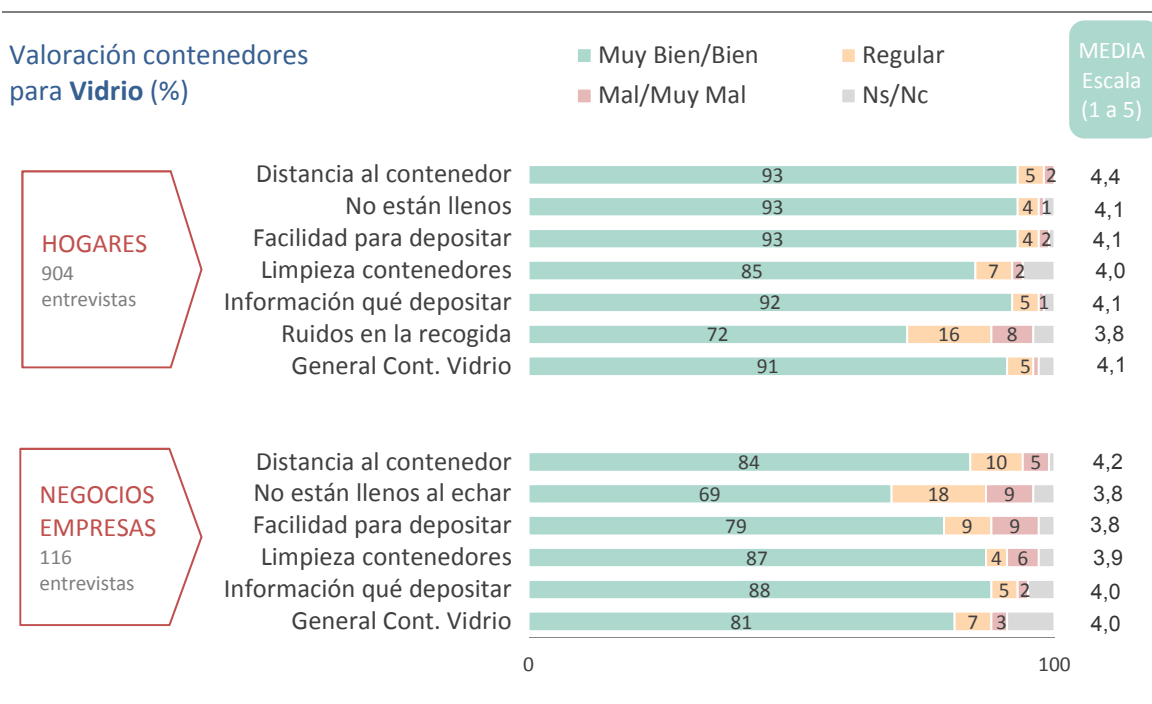
CONTENEDORES PARA VIDRIO

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

Los ruidos en la recogida de los contenedores iglúes es el aspecto peor valorado entre las personas entrevistadas en el hogar.

En los **negocios de hostelería** se observa una peor valoración en la facilidad para echar y poder depositar porque no están llenos.

La valoración general sobre el funcionamiento de esta recogida alcanza el 91% de respuestas positivas ente las personas entrevistadas en el hogar y el 81% en los negocios y empresas.



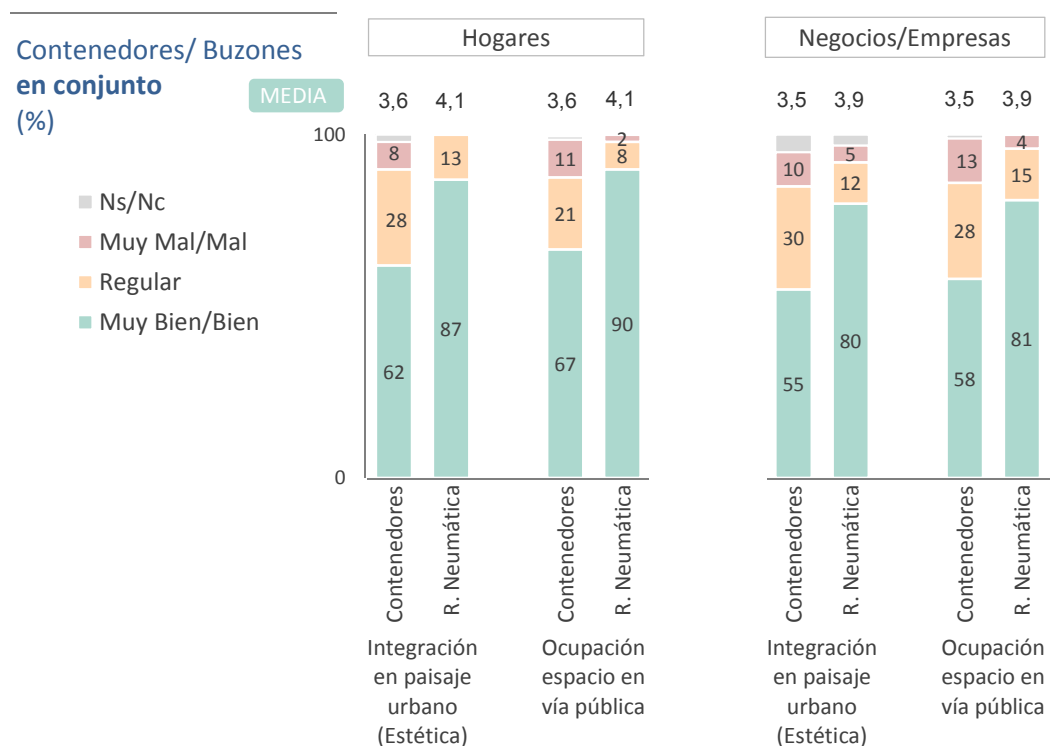
ESTÉTICA Y OCUPACIÓN EN LA VÍA PÚBLICA

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

En las **zonas con contenedores** son los aspectos que registran valoraciones menos favorables de todos los analizados. El 62% valoran de forma positiva la estética de los contenedores, el 28% regular y el 8% mal. En cuanto a la ocupación en la vía pública, el 67% la valoran bien, el 21% regular y el 11% mal. En la zona con recogida neumática, el 87% la valoran bien, el 8% regular y el 5% mal.

Estos aspectos son valorados de forma muy positiva en **los buzones de recogida neumática**, especialmente en el ámbito del hogar, el 87% valoran bien o muy bien la estética y el 90% la ocupación en la vía pública.

Los **negocios y empresas** son muy críticos en la estética de los contenedores, el 55% la valora bien, el 30% regular y el 10% mal; y en la ocupación de los contenedores en la vía pública, el 58% valoran bien este aspecto, el 28% regular y el 13% Mal. En la zona con recogida neumática, el 80% valoran de forma positiva la estética de los buzones y el 81% la ocupación en la vía pública.

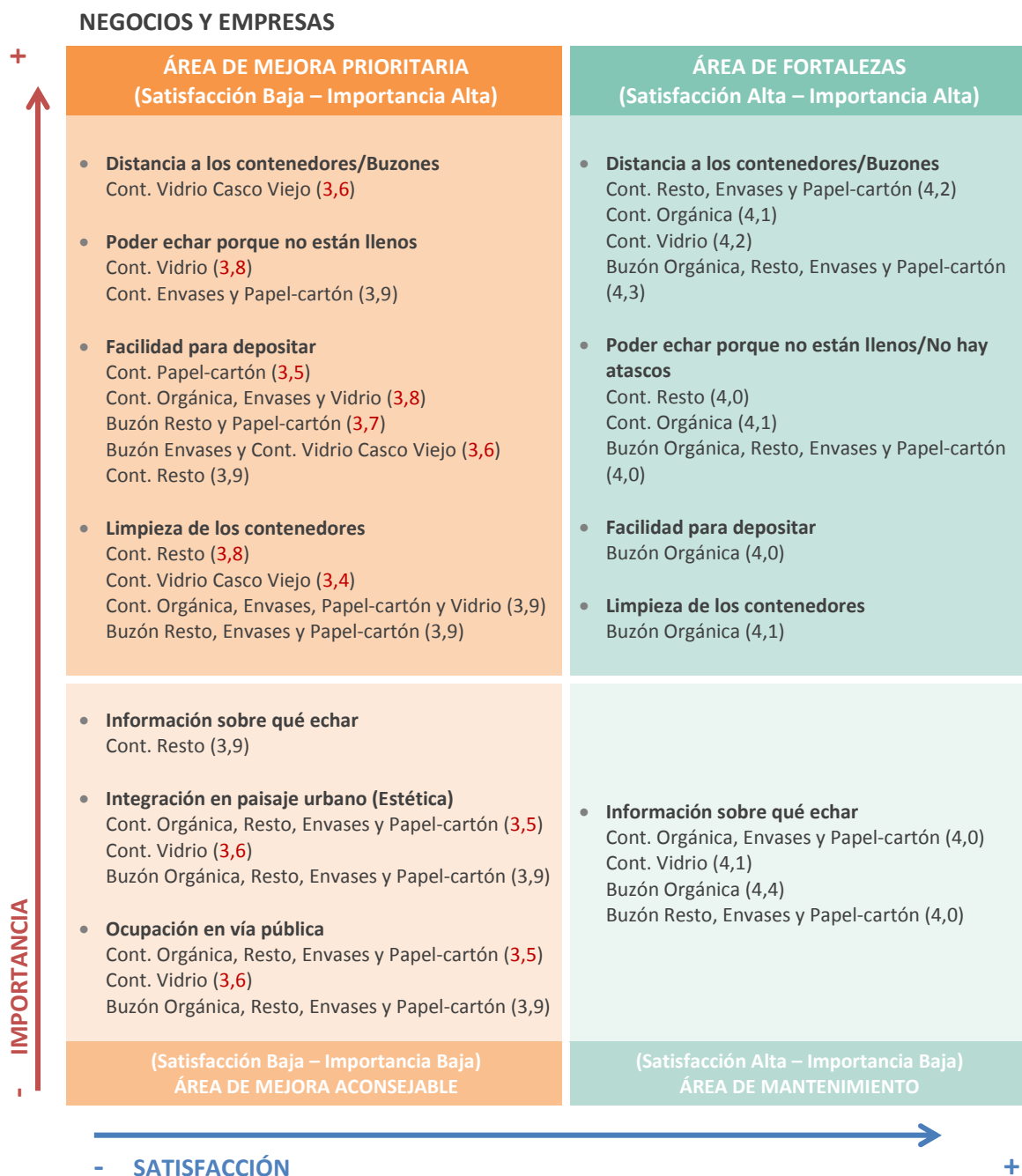


2.3. ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DE LA RECOGIDA EN CONTENEDORES/BUZONES

Combinando las valoraciones que reciben los aspectos analizados en cada tipo de contenedor, expresadas en escala de 1 a 5, con la importancia que las personas usuarias del servicio atribuyen a cada uno de estos aspectos, se han establecido **las áreas de actuación para la mejora del servicio de recogida desde el ámbito doméstico**. En 2017 estas áreas quedan definidas de la siguiente forma:



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

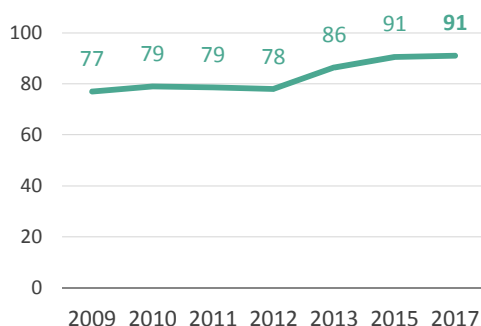


2.4. OTRAS RECOGIDAS Y PUNTOS LIMPIOS

El 83% de las personas entrevistadas en el **ámbito del hogar** conocen la **recogida de objetos voluminosos** que la Mancomunidad tiene contratada con Traperos de Emaús y el 46% de quienes conocen esta recogida han solicitado este servicio en los dos últimos años. El 72% de las personas que conocen esta recogida opinan que funciona bien o muy bien, el 11% regular y el 3% mal.

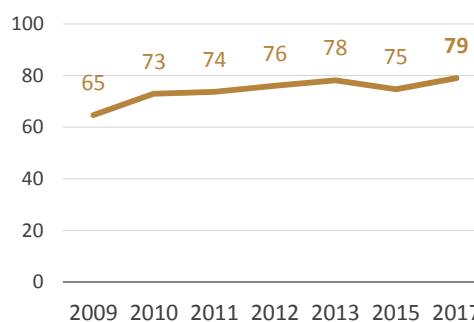
El 91% de las personas entrevistadas en el hogar conocen alguno de los **puntos limpios**, bien fijos o móvil, y el más conocido es el Camión Móvil por casi tres cuartas partes de la población. Entre quienes conocen los Puntos Limpios, el 44% han llevado residuos especiales al camión móvil, el 27% al punto del Hiper Eroski y el 25% a Leclerc.

Conocen los Puntos Limpios (%)



BASE: 1.000 entrevistas. Total muestra

Han llevado residuos a los Puntos Limpios (%)



BASE: Conocen los Puntos Limpios

En la valoración de los Puntos Limpios destaca el progresivo aumento de respuestas favorables. En 2017, el 87% valoran su funcionamiento de forma positiva, el 3% regular y el 1% mal. En 2007, el porcentaje de valoraciones positivas se situaba en el 72%.

En los **negocios y empresas** se analizan las **recogidas puerta a puerta de Cartón, Vidrio y Materia Orgánica en el Casco Viejo de Pamplona**. El 67% de los comercios entrevistados que generan cartón en el Casco Viejo de Pamplona lo sacan a la recogida puerta a puerta contratada por la Mancomunidad. El 96% valoran bien esta recogida, el 2% regular y otro 2% mal.

El 67% de los establecimientos de hostelería entrevistados en el Casco Viejo de Pamplona sacan el vidrio en la recogida puerta a puerta. El 88% valoran bien esta recogida y el 13% mal.

El 85% de los **establecimientos que generan materia orgánica en Casco Viejo de Pamplona** conocen la recogida puerta a puerta de materia orgánica que lleva a cabo la Mancomunidad y el 52% disponen del cubo para este residuo. El 83% de los establecimientos acogidos a esta recogida la valoran bien, el 8% regular y otro 8% mal.

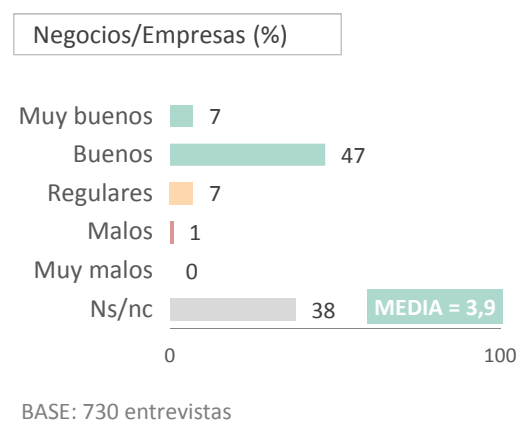
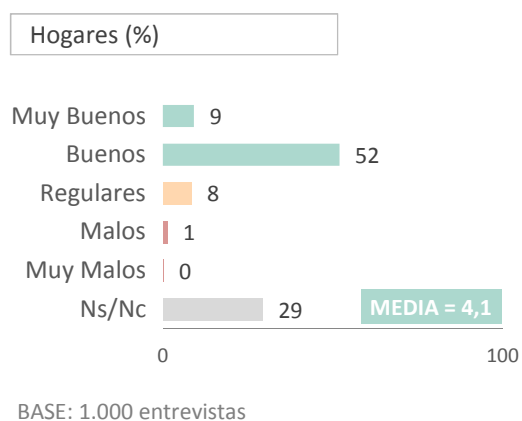
2.5. TRATAMIENTO Y RECICLAJE DE LOS RESIDUOS

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 61% de las personas entrevistadas en el ámbito del hogar consideran que estos resultados son buenos o muy buenos, el 8% regulares y el 1% malos o muy malos. El 29% no saben cómo valorar los resultados de reciclaje.

En los **negocios y empresas**, el 38% no saben qué contestar sobre los resultados de reciclaje, el 54% opinan que son buenos, el 7% regulares y el 1% 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

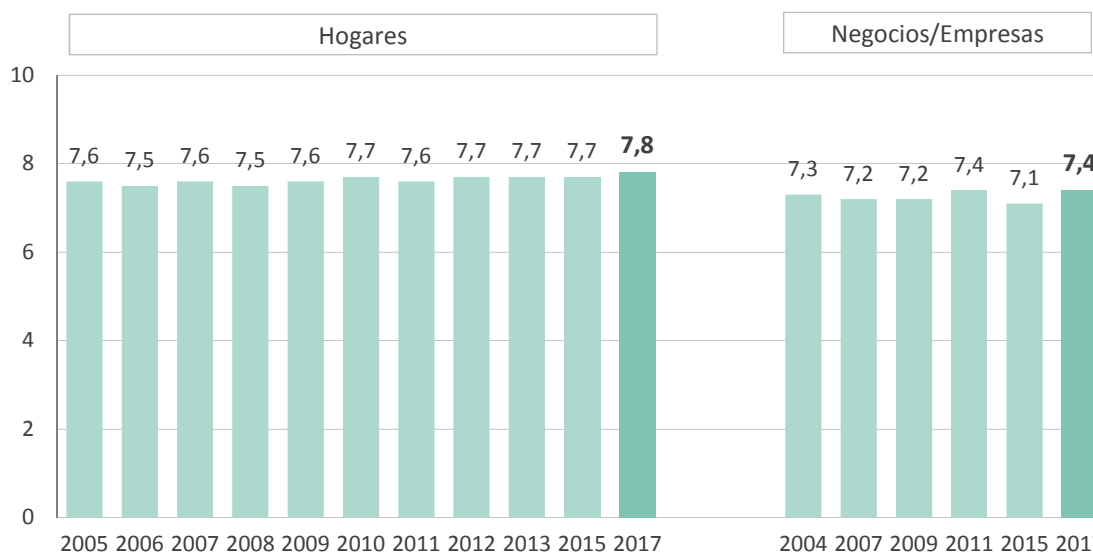
Considerando globalmente todos los aspectos, **el grado de satisfacción con el servicio de recogida y tratamiento de los residuos es puntuado con 7,8 sobre 10 en el ámbito doméstico**. Las mujeres han puntuado su satisfacción global con el servicio de residuos con 7,9 y los hombres con 7,7. No se observa diferencias estadísticamente significativas por zonas de residencia.

En el ámbito de los **negocios y empresas la satisfacción global con el servicio de residuos es puntuada con 7,4 sobre 10**. Las diferencias que se observan según la actividad de uso de los comercios y negocios entrevistados no alcanzan significación estadística. Tampoco si la zona es con contenedores o con buzones de recogida neumática, siendo en las dos zonas 7,4.

En la **evolución del grado de satisfacción global** con la recogida y el tratamiento de los residuos se observa una tendencia sostenida en el ámbito doméstico, alcanzando en 2017 el valor más elevado en la serie histórica.

En los negocios y empresas destaca una recuperación de la satisfacción global respecto a la medición de 2015.

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



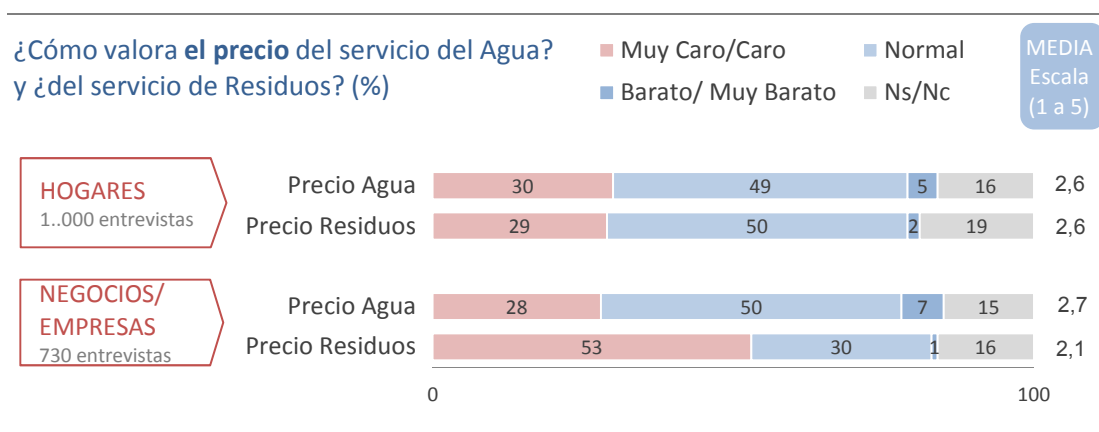
3. EL PRECIO DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y RESIDUOS

En el **ámbito doméstico**, el 54% de las personas entrevistadas opinan que el servicio del agua tiene un precio normal o barato y el 30% consideran que es caro. El 16% no saben o no opinan sobre el precio de este servicio.

La percepción del precio de los residuos es similar, el 52% califican el precio de la recogida y tratamiento de los residuos normal o barato y es considerado caro por el 29%. El 19% no saben cómo valorar el precio de este servicio.

Destaca una percepción más cara del precio de estos servicios por parte de las mujeres (el 36% los consideran caros), de las personas entrevistadas con más de 45 años (el 34% los consideran caros) y las que tienen estudios primarios, el 37% los consideran caros, frente al 35% con estudios medios y al 28% con estudios superiores.

Las diferencias que se observan según el tamaño del hogar, la composición del hogar o el tipo de vivienda no alcanzan significación estadística.

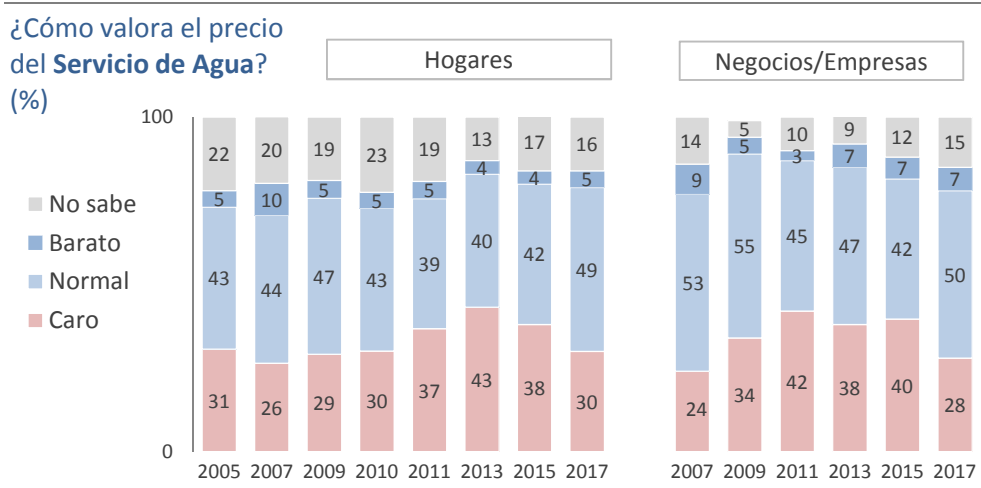


Entre los **negocios/empresas** la percepción sobre el precio del servicio del agua es similar al ámbito doméstico y es más cara la percepción que tienen sobre el precio del servicio de residuos. El 53% de los negocios y empresas entrevistados consideran que el precio del servicio de residuos es caro.

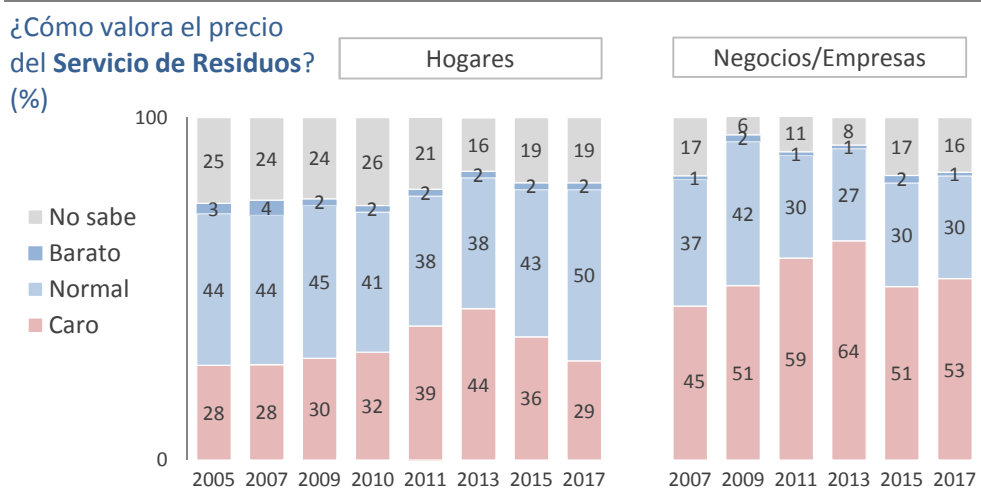
En el precio del servicio del agua los establecimientos más críticos son los negocios de hostelería, el 38% consideran que el precio del agua es caro, y los comercios de alimentación, el 34% lo consideran caro, frente a la media del 28% registrada en el conjunto de establecimientos.

Con el precio del servicio de residuos son especialmente críticos los comercios de alimentación, el 68% consideran este servicio caro, y los comercios con actividad de uso distinta a alimentación, el 61% consideran caro el precio del servicio de residuos.

En la **evolución del precio del servicio del agua** se observa una tendencia sostenida hasta 2010 en el ámbito doméstico y hasta 2009 en los negocios y empresas, a partir de entonces se registra una valoración más cara del precio de este servicio en 2011, 2013 y 2015. En 2017 desciende el porcentaje de quienes opinan que el precio del agua es caro, volviendo a porcentajes previos a la crisis económica.



En la **serie histórica del precio del servicio de residuos** también se observa una percepción más cara en 2011 y 2013, y en 2015 se rompe la tendencia al alza, tanto en el ámbito doméstico como en los negocios, descendiendo sensiblemente el porcentaje de quienes opinan que el precio de este servicio es caro. En 2017 en el ámbito doméstico sigue descendiendo el porcentaje de quienes opinan que el servicio de residuos es caro y entre los negocios y empresas se mantiene a nivel de 2015.



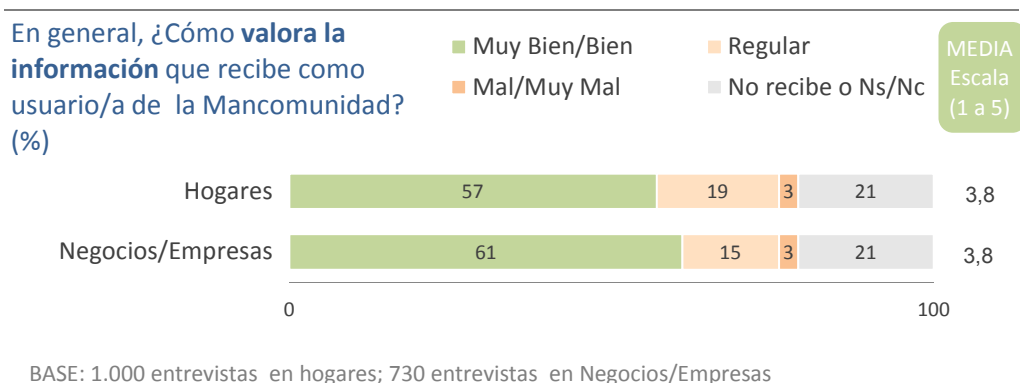
4. INFORMACIÓN E IMAGEN DE LA MANCOMUNIDAD

El 39% de las personas entrevistadas en el **ámbito del hogar** recuerdan haber recibido o visto algún tipo de información o comunicación de la Mancomunidad en el último año. El 11% afirman haber recibido o visto información con relación al agua; el 29% con relación a los residuos; el 17% con relación al Transporte Urbano y el 4% con relación al Taxi.

La información que reciben de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona es calificada de forma positiva por el 57% de las personas entrevistadas, regular por el 19% y mal o muy mal por el 3%. El 21% afirman no haber visto o recibido información o no contestan.

Entre **los negocios y empresas**, el 36% recuerdan haber recibido o visto en el último año algún tipo de información o comunicación de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. El 13% han recibido o visto información con relación al agua; el 31% con relación a los residuos y el 10% con relación al Transporte Urbano.

La información que reciben de la Mancomunidad es valorada de forma positiva por el 61% de los negocios y empresas entrevistadas, regular por el 15% y de forma negativa por el 3%.



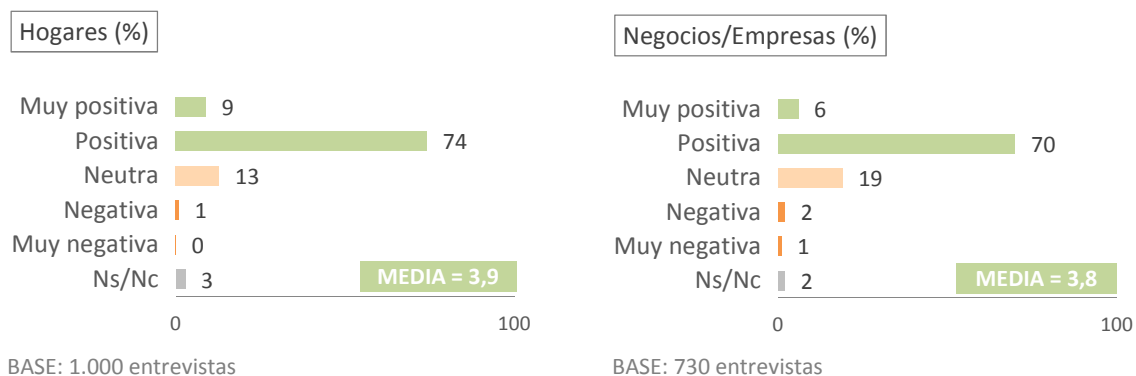
En 2017 se preguntó de forma expresa si recordaban haber visto información o conocen el contenedor marrón para la materia orgánica. El 82% de las personas entrevistadas en el ámbito del hogar recuerdan haber visto información o conocen su existencia, principalmente por la carta o folleto en el buzón. Entre quienes han visto esta información el 87% la valoran de forma positiva.

En el ámbito de los negocios y empresas, el 60% de los establecimientos que generan materia orgánica recuerdan haber visto o recibido información acerca de la recogida de materia orgánica, y, entre quienes han visto esta información, el 93% la valoran de forma positiva.

En cuanto a la **IMAGEN DE LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA**, el 83% de las personas entrevistadas en el ámbito del hogar tienen una imagen positiva sobre cómo funciona la Mancomunidad, el 13% ni positiva ni negativa y el 1% negativa.

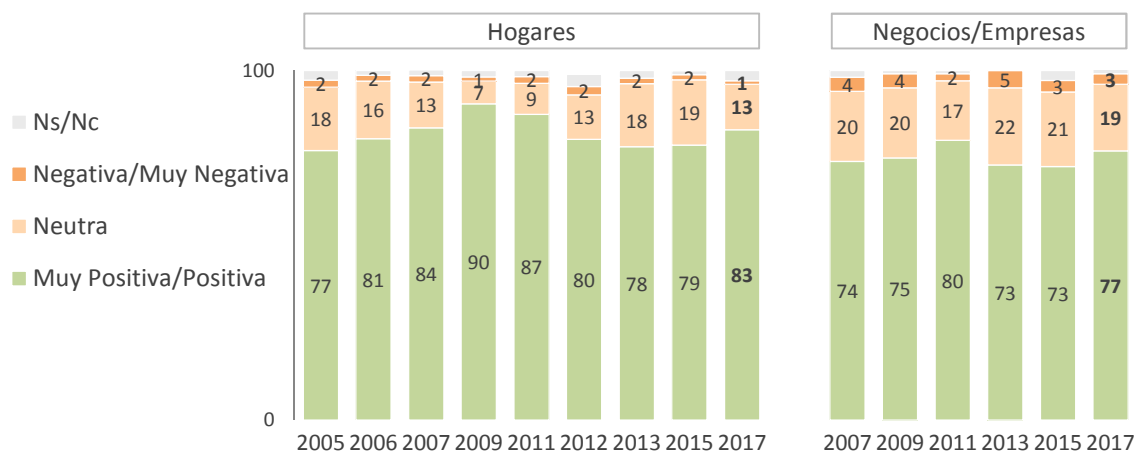
En los **negocios y empresas** el 76% tienen una imagen positiva, el 19% ni positiva ni negativa y el 3% negativa.

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



En la serie histórica, **la imagen sobre cómo funciona la Mancomunidad mejora respecto a las mediciones anteriores, tanto en el ámbito doméstico como en los negocios y empresas**, en coherencia con la evolución positiva de otros indicadores, como el aumento de la satisfacción global con los servicios del agua y de los residuos y una percepción más barata del precio de estos servicios.

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



5. EL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA

En 2017, el 87% de la población de Pamplona y Comarca conocen o les suena el Parque Fluvial y el 68% lo han visitado: el 27% van con frecuencia (todas o casi todas las semanas), el 17% varias veces al año y el 24% lo han visitado en alguna ocasión.

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



BASE: 880 entrevistas. Total muestra

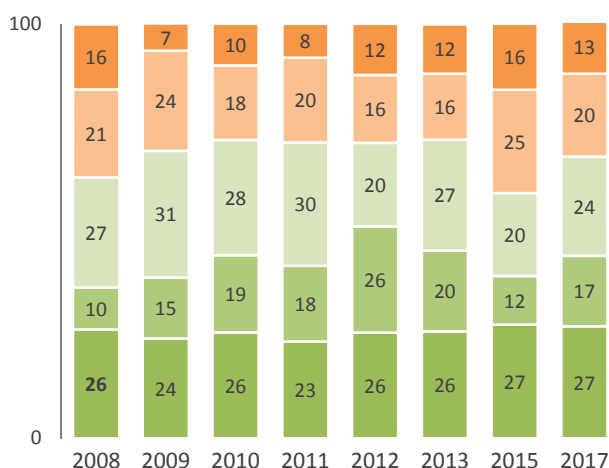
¿Suele hacer uso de los recorridos y áreas de recreo del Parque Fluvial? (%)



Respecto a las últimas mediciones, se mantiene el porcentaje de población que va al Parque con frecuencia en el 27%. Respecto a 2015, aumenta el porcentaje de quienes van con menor asiduidad, varias veces al año o lo han visitado en alguna ocasión, y disminuye el porcentaje de quienes no conocen el Parque o no lo han visitado nunca.

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

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



El **perfil dominante de las personas usuarias del Parque Fluvial** son hombres, el 49% acuden con frecuencia o varias veces al año frente al 39% de las mujeres, población entre 30 y 65 años, el 48% acuden con frecuencia o varias veces al año, en situación laboral ocupada (50%) y que viven en pareja (44%) o con niños pequeños (46%).

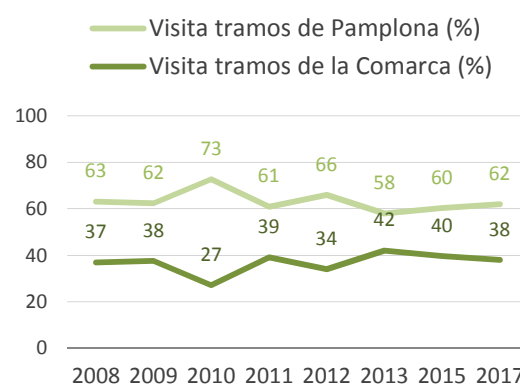
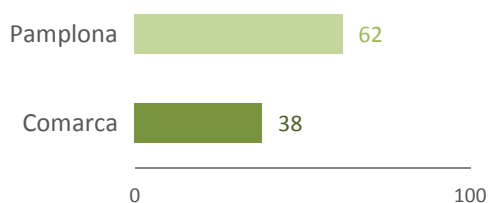
Destaca el **menor conocimiento y poco uso del Parque Fluvial** por parte de los jóvenes de 18 a 29 años, el 21% no conocen el Parque, y las personas entrevistadas que llevan menos de 10 años residiendo en Pamplona o Comarca, especialmente si son oriundas de otros países, el 33% no conocen el Parque.

La población residente en las zonas próximas al Parque Fluvial hace un mayor uso del mismo, especialmente si residen en la Txantrea, Rochapea, San Jorge, Bustintxuri, donde el 57% de las personas entrevistadas en estas zonas acuden con frecuencia o varias veces al año. En los municipios de la comarca integrados en el área del Parque Fluvial el 45% acuden con frecuencia o varias veces al año.

En los **hábitos de uso del Parque Fluvial**, la gran mayoría (el 87%) acuden al Parque para pasear, el 23% para andar en bici, el 17% para correr o hacer deporte y el 15% para dar una vuelta con la familia o los niños y niñas. El 33% de las personas usuarias del Parque son de fin de semana, el 18% van entresemana y el 49% indistintamente.

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

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



BASE: 673 entrevistas. Visitan el Parque Fluvial (414 visitan tramos de Pamplona; 259 visitan tramos Comarca)

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 (8,3) y la limpieza y mantenimiento (8,0). Los aspectos con una valoración menos elevada son la información general sobre el Parque, actividades, recorridos, cómo llegar, etc. (7,2) y la disposición de mobiliario y dotaciones (7,3).

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

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

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

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

■ Visita tramos Pamplona
■ Visita tramos Comarca

