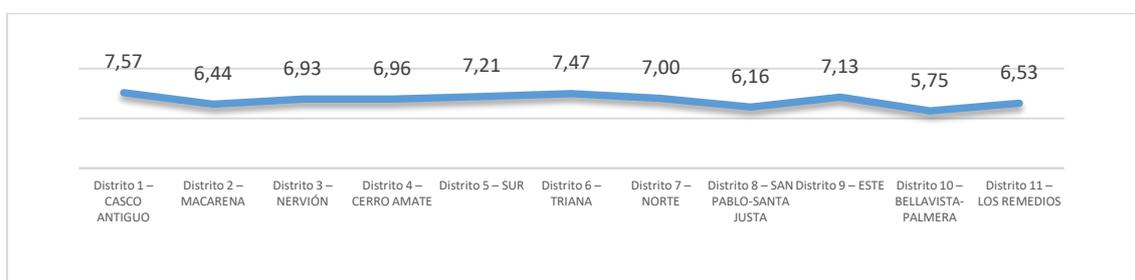


- **Estudio de Notoriedad, Imagen y valoración de los Servicios 2019**

En diciembre de 2019, se realizó un Estudio de Notoriedad, Imagen y valoración de los servicios que lleva a cabo LIPASAM, a través de la empresa a Merkastar.

En cuanto a los resultados del citado Estudio, cabe citar que los y las entrevistadas han valorado de forma positiva el servicio global ofrecido por LIPASAM que obtiene una puntuación de 6,89 sobre 10. La valoración media ha sido muy similar a la obtenida en 2018 (6,97).

En todos los Distritos Municipales, la valoración obtenida por los servicios de LIPASAM, es positiva. Los Distritos municipales que muestran mejor percepción por el servicio son Casco Antiguo y Triana. A la inversa, los distritos en los que la valoración ha sido más baja son Bellavista-Palmera y San Pablo-Santa Justa.



Se han realizado entrevistas presenciales a 2.303 ciudadanos y ciudadanas de Sevilla. De ellos, el perfil de personas que tienen una mejor consideración de LIPASAM son mujeres (si bien el sexo no presenta diferencias significativas), de edades comprendidas entre los 18 y los 29 años (los más jóvenes), con estudios superiores, estudiantes en la actualidad y en hogares formados por jóvenes independientes.

Los y las entrevistadas reconocen en LIPASAM un buen y eficaz servicio, una actuación positiva en actuaciones en eventos y momentos relevantes y una preocupación por aspectos medioambientales (se considera que fomenta el reciclaje y que es respetuosa con el medio ambiente). Como contrapunto se observa que la frecuencia de la limpieza es el aspecto de LIPASAM que mayor número de percepciones negativa reúne.

En 2019, la ciudadanía sevillana continúa valorando muy positivamente la actuación de LIPASAM en relación con los eventos que se celebran en la ciudad. La valoración media de este año (8,21) es muy similar a la obtenida en 2018 (8,44), y ha crecido muy por encima de la alcanzada en 2017 (6,7).

➤ **Valoración del Servicio de Recogida de Residuos**

El servicio de recogida de residuos mantiene en 2019 valores relativamente altos y similares a los obtenidos en mediciones anteriores (6,96 y 6,8, en 2019 y 2018 respectivamente).

Dentro del servicio de recogida de residuos, las personas entrevistadas valoran muy positivamente la contribución de los puntos limpios al medio ambiente. Este aspecto ha crecido casi un punto su valoración respecto a 2018. La limpieza y conservación de los contenedores y de su entorno, son los dos aspectos peor valorados por la ciudadanía.

## **Limpieza Pública y Protección Ambiental Sociedad Anónima Municipal**

La valoración del servicio de recogida de residuos no presenta significativas diferencias en relación al sexo y edad de las personas entrevistadas, pero si es más elevada entre las personas con estudios superiores, con empleos de cualificación alta y residentes en hogares paternos/maternos. El distrito que otorga mayor valoración es Casco Antiguo, seguido de los Distritos Triana y Sur.

### ➤ **Valoración del Servicio de Limpieza Viaria**

La valoración del servicio de limpieza viaria en 2019 creció con respecto a las mediciones de los dos años inmediatamente anteriores (+0,18 con respecto a 2018 y +0,07 con respecto a 2017). Con una valoración de 6,69, es considerada positiva.

Los atributos que mejor y peor valoran los y las ciudadanas sevillanas con respecto al servicio de limpieza viaria, no han variado en las últimas mediciones. Los medios técnicos y mecánicos existentes vuelven a recibir una valoración muy positiva (7,12), del mismo modo que la recibe la profesionalidad y actitud del personal y el horario de limpieza. En el extremo inverso, la limpieza de excrementos de perros es, de nuevo, el atributo menos valorado por la ciudadanía (4,46).

En relación al perfil, se encuentran mayores valoraciones al servicio de limpieza viaria de LIPASAM entre los jóvenes de edades comprendidas entre los 18 y 29 años, con estudios superiores, estudiantes y en hogares independientes. Los distritos que valoran más positivamente el servicio de limpieza viaria son Triana y Casco Antiguo.

### ➤ **Situaciones molestas para los ciudadanos, sugerencias y comportamiento ciudadano.**

- La situación considerada por la ciudadanía como especialmente molesta, son los excrementos de animales (57,5%). Muy por debajo, también se considera molesto el hecho de encontrar residuos fuera de contenedores y papeleras indicado por el 27,1 % de los encuestados.
- Las personas entrevistadas han mencionado una serie de aspectos de susceptible mejora, entre los que destaca la mejora de la eficacia de la limpieza (18,5%). También se ha sugerido incrementar el personal de la plantilla (11,5%), y aumentar la frecuencia de la limpieza (9%).
- Siguiendo la línea de anteriores mediciones, el comportamiento y respeto de la ciudadanía con la limpieza de la vía pública, vuelve a recibir un suspenso por parte de las personas entrevistadas (4,76 en 2019, 4,65 en 2018). Los comportamientos incívicos que los propios ciudadanos perciben como más frecuentes en la ciudad son el no recoger los excrementos caninos (58,2%), tirar residuos al suelo o no usar las papeleras (51,5%).