

## Segundo Trimestre 2018 Estudio de Imagen y Conocimiento y Valoración de los Servicios

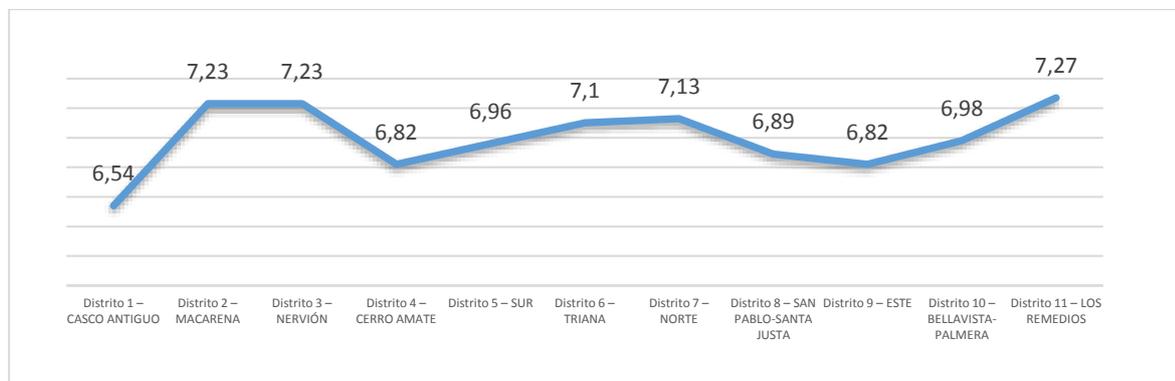
En junio se llevó a cabo, por medio de una consultoría especializada, un estudio para conocer la valoración de los ciudadanos de la imagen y los servicios que presta LIPASAM.

Para la elaboración del citado estudio, se han utilizado los datos obtenidos durante la realización de 2.201 encuestas presenciales, distribuidas entre los once distritos municipales en función de la población de cada uno de ellos.

Una vez analizados los datos, los sevillanos han valorado de forma positiva el servicio global ofrecido por LIPASAM (6,97 puntos), siendo dicha puntuación superior a la obtenida en el estudio realizado el pasado año (6,77).

Un 81,5 % de los encuestados puntuó la labor global de LIPASAM con más de 5 puntos y tan solo un 7,9 % por debajo de dicha puntuación.

En todos los Distritos Municipales, la valoración ciudadana ha sido superior a 6,50 puntos, siendo los Distritos que mejor han valorado a LIPASAM Los Remedios (7,27), Macarena y Nervión (7,23). Los que han otorgado una menor valoración, Casco Antiguo (6,54), Cerro-Amate y Este-Alcosa-Torreblanca (6,82).



### Valoración global por Distrito Municipal

Concretamente, los datos se han obtenido mediante entrevistas presenciales a 2.201 sevillanos, realizadas del 13 al 28 de junio pasado, y distribuidas de forma proporcional a la población de cada Distrito y de cada uno de los barrios que lo conforman.

De entre los encuestados, el perfil que mejor valora a LIPASAM corresponde a hombres, de entre 18 y 29 años (los más jóvenes), jóvenes, y adultos residiendo en casa de un familiar.

Además, los distritos más destacados donde encontrar dicho perfil, son Macarena, Nervión y Los Remedios.

Los entrevistados destacaron los siguientes **aspectos positivos de Lipasam**:

- ✓ El buen servicio que presta a los ciudadanos y su eficacia.
- ✓ El fomento del reciclaje

En términos generales, los ciudadanos valoran como muy satisfactoria (8,44 puntos) la actuación de LIPASAM, en lo que respecta a sus intervenciones cuando hay algún evento en Sevilla. La mejora respecto a 2017 (6,70) es significativa

- **Valoración del Servicio de Recogida de Residuos**

Los ciudadanos dan una puntuación positiva de 6,80 puntos al servicio de recogida de residuos por parte de LIPASAM, siendo también mayor que la del año pasado (6,72).

Lo que mejor valoran del servicio de recogida de residuos es la contribución de los Puntos Limpios al Medio Ambiente (6.86), seguido de la profesionalidad del personal (6.84) y los medios empleados en la recogida de residuos (6.77).

Los colectivos que mejor valoran el servicio de recogida de residuos se encuentran entre los 18 y los 29 años, así como los mayores de 64, siendo estudiantes, jubilados, y jóvenes viviendo con sus padres. Los distritos donde destaca dicho perfil son la Macarena, Nervión y Bellavista-Palmera.

- **Valoración del Servicio de Limpieza Viaria**

La valoración, por parte de los ciudadanos de Sevilla, en lo que respecta al servicio de Limpieza Viaria ofrecido por LIPASAM, es calificada igualmente como positiva (6,51 puntos), siendo prácticamente similar a la obtenida el año anterior (6,62).

Los aspectos mejor valorados del servicio de Limpieza Viaria son la profesionalidad/actitud del personal (6,71) y los medios técnicos/mecánicos existentes (6,70). Respecto a limpieza viaria la opinión mayoritaria es positiva, si bien la necesidad de paliar la existencia de excrementos caninos, se plantea como prioritario.

Los colectivos que mejor valoran el servicio limpieza viaria de LIPASAM son las mujeres, de edad comprendida entre 18-29 años, con estudios EGB/ESO, estudiantes, jóvenes independientes, y residentes en distritos Nervión y Triana.

- **Situaciones que molestan más a los ciudadanos en relación con la limpieza. Sugerencias de mejora. Valoración del comportamiento de los ciudadanos**

Las situaciones que causan más malestar a los ciudadanos, en relación con la limpieza, son los excrementos de animales (79,3%) y los residuos fuera de contenedores y papeleras (24,3 %).

Las sugerencias de mejora que más han mencionado han sido la de incrementar el personal de la plantilla (17,7 %), seguido de más papeleras/ceniceros (13,1 %) y mejorar la limpieza viaria (11,9 %).

La valoración otorgada por los encuestados del comportamiento y respeto de los ciudadanos con la limpieza de la ciudad, no llega a cinco puntos (4,65), siendo ligeramente más baja que en 2017 (4,78). El comportamiento más incívico según los propios residentes es, principalmente, tirar residuos al suelo/no usar las papeleras y no recoger los excrementos caninos, ambos prácticamente con un 50 % de las menciones.

- **Servicio de Atención al Cliente y Concienciación**

El 15,8 % de los sevillanos mayores de 17 años ha contactado con el Servicio de Atención al Ciudadano de LIPASAM en el último año, vía telefónica principalmente. Los usuarios han emitido una valoración positiva de la atención recibida (7,23 puntos), siendo el trato y cortesía del operador que les atendió, los aspectos más destacados. En cuanto a los motivos de contacto, algo más de la mitad contactó para solicitar algún servicio específico, o para comunicar una incidencia sobre recogida de basuras.

Mejora de manera importante el conocimiento del Programa de Educación Ambiental desarrollado por LIPASAM (27,7 %) respecto al año anterior (6,7 %), habiendo participado un 15 % alguna vez en sus actividades. Aumenta el número de encuestados que afirman recordar haber visto alguna campaña de concienciación ciudadana de LIPASAM: casi el 43% de los entrevistados. El eslogan más mencionado ha sido "Sevilla limpia" mencionado por un 44,2 % de los entrevistados.