



Estudio de valoración del Servicio de SADECO

Junio 2014

Investigación realizada por:



25 1985-2010
Aniversario

Objetivo de la investigación

Obtener un conocimiento fiable y útil, de cara a la gestión estratégica de los recursos de SADECO.

A través de:

- Un contraste con los principales servicios municipales, que permita poner en situación a SADECO frente al resto de áreas de gestión del Ayuntamiento.
- Una valoración exhaustiva de los aspectos que comprenden los servicios de recogida de basuras y de limpieza viaria, para detectar qué elementos concretos pueden ser mejorables, en opinión de los ciudadanos.

Metodología de investigación. Ficha Técnica

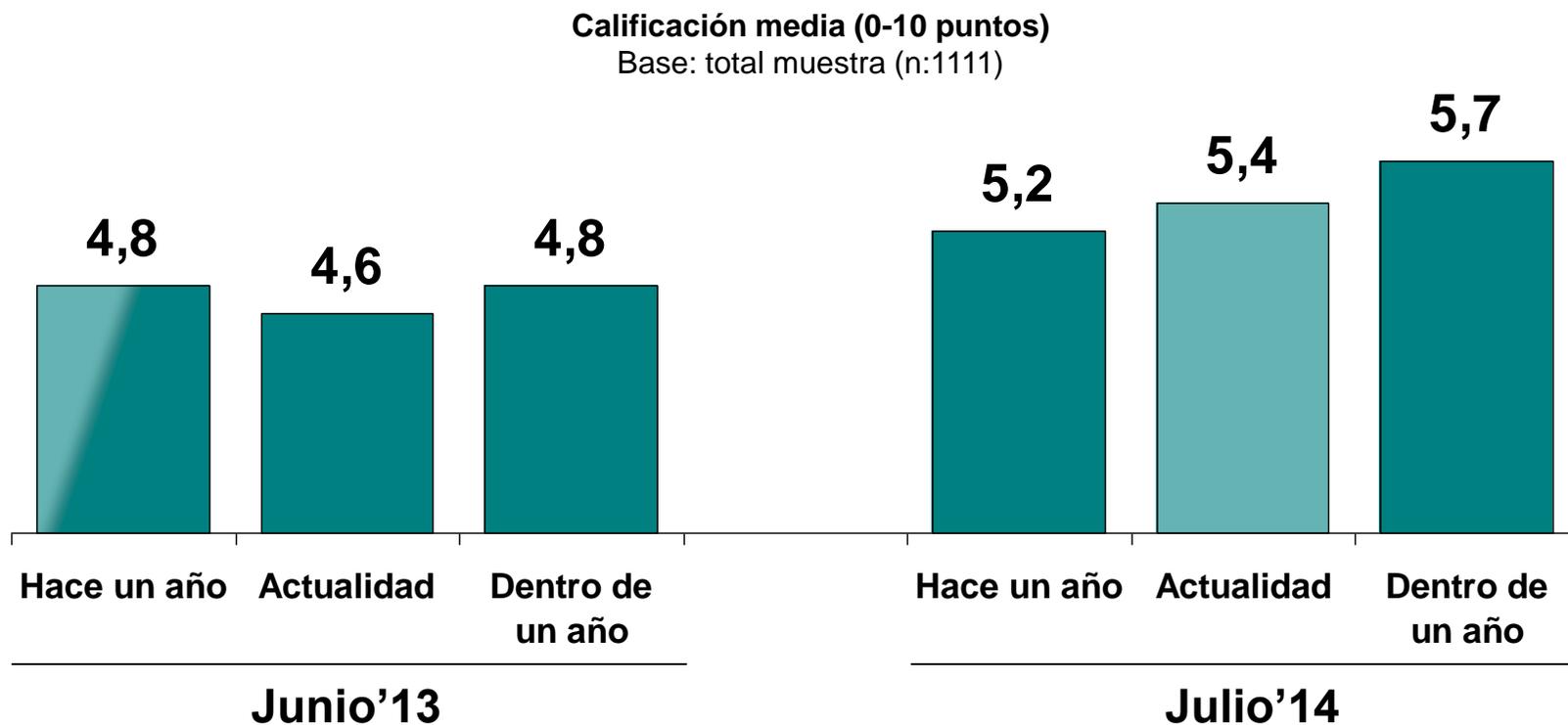
- **UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN:** Población residente en el municipio de Córdoba, a partir de 18 años de edad.
- **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:** Muestreo aleatorio estratificado, con afijación de cuotas por distritos, sexo y edad.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1.111 entrevistas
- **ERROR DE LA MUESTRA:** +/- 3,0%
(considerando un muestreo aleatorio simple, un margen de confianza del 95,5% (2 sigmas) y $p=q=50$, por lo que debe considerarse como error teórico máximo para el conjunto de la muestra)
- **RECOGIDA DE INFORMACIÓN:** Mediante entrevistas telefónicas.
- **MÉTODO DE SELECCIÓN DE HOGARES:** Selección aleatoria, en función del callejero de la ciudad y la asignación de calles a distritos/secciones,
- **TRABAJO DE CAMPO:** Realizado entre el 25 de junio y el 3 de Julio

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

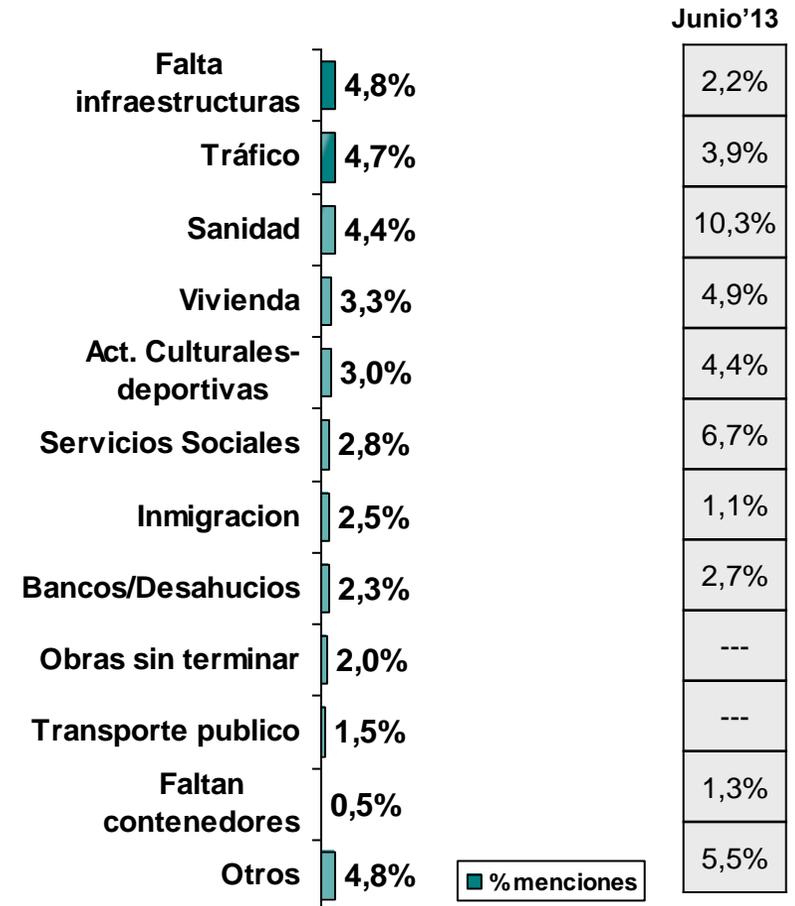
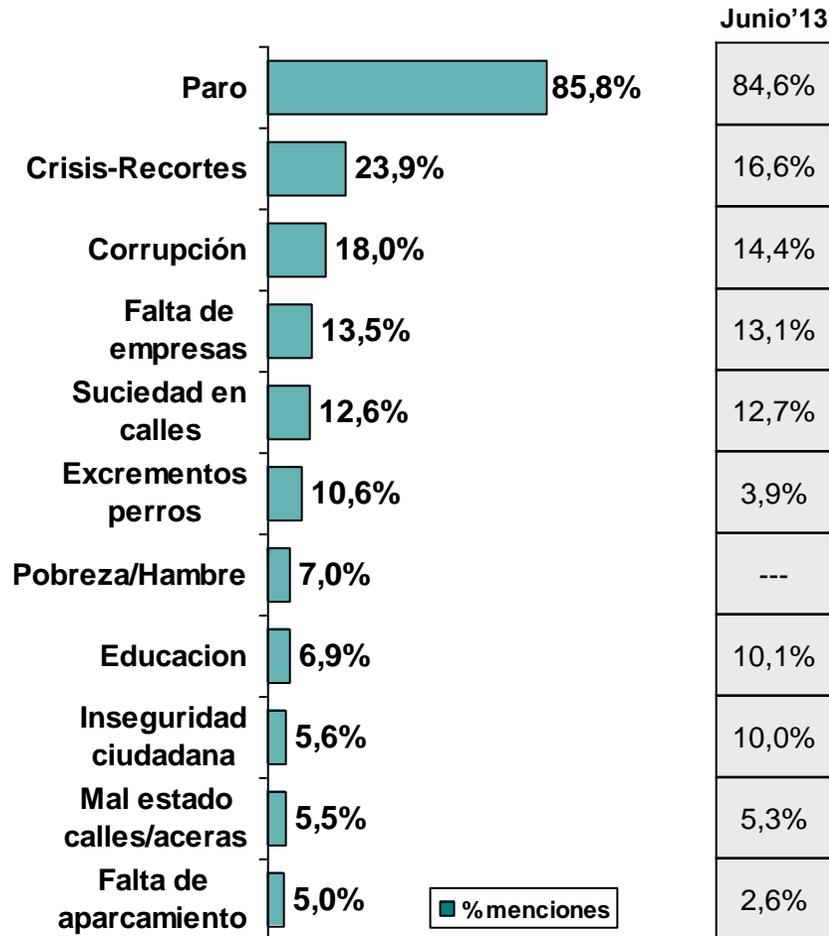
Valoración de la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Municipales

- Valoración de la situación de Córdoba
- Problemas principales de la ciudad
- Valoración de los Servicios Municipales

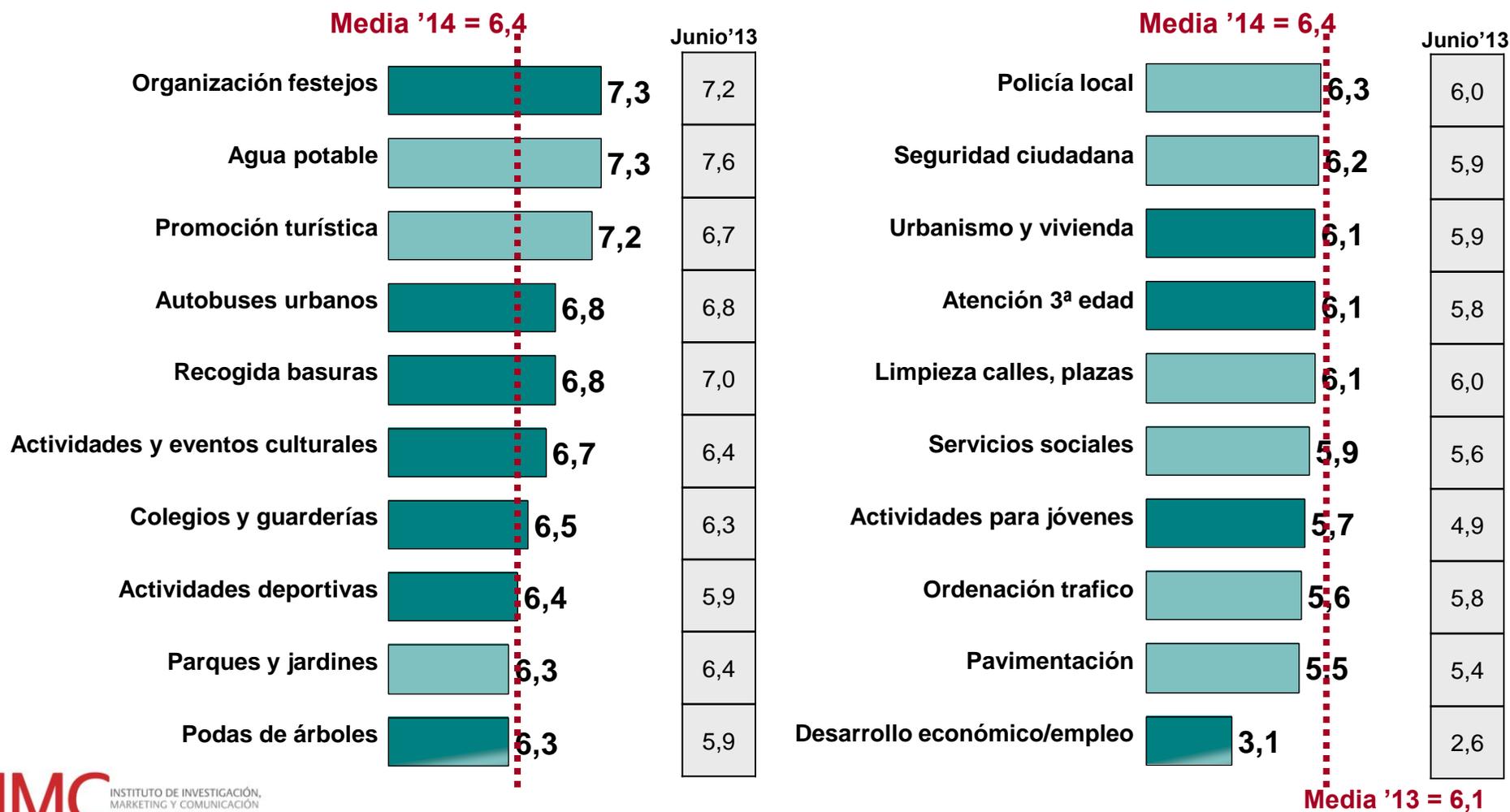
Percepción de la situación de Córdoba. Situación actual, hace un año y proyección a un año



Problemas principales de Córdoba



Valoración de las Áreas de Gestión del Ayuntamiento

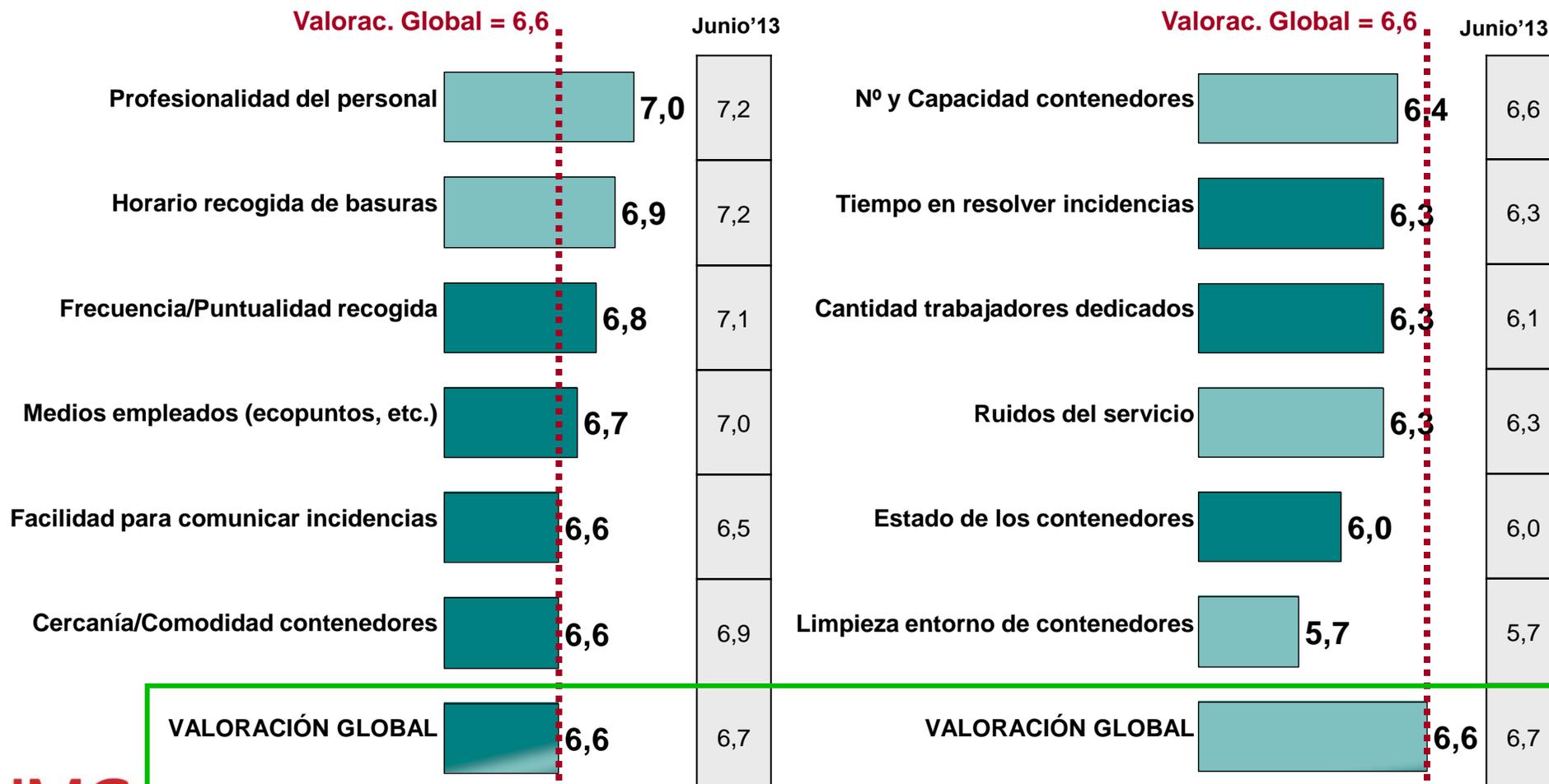


RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

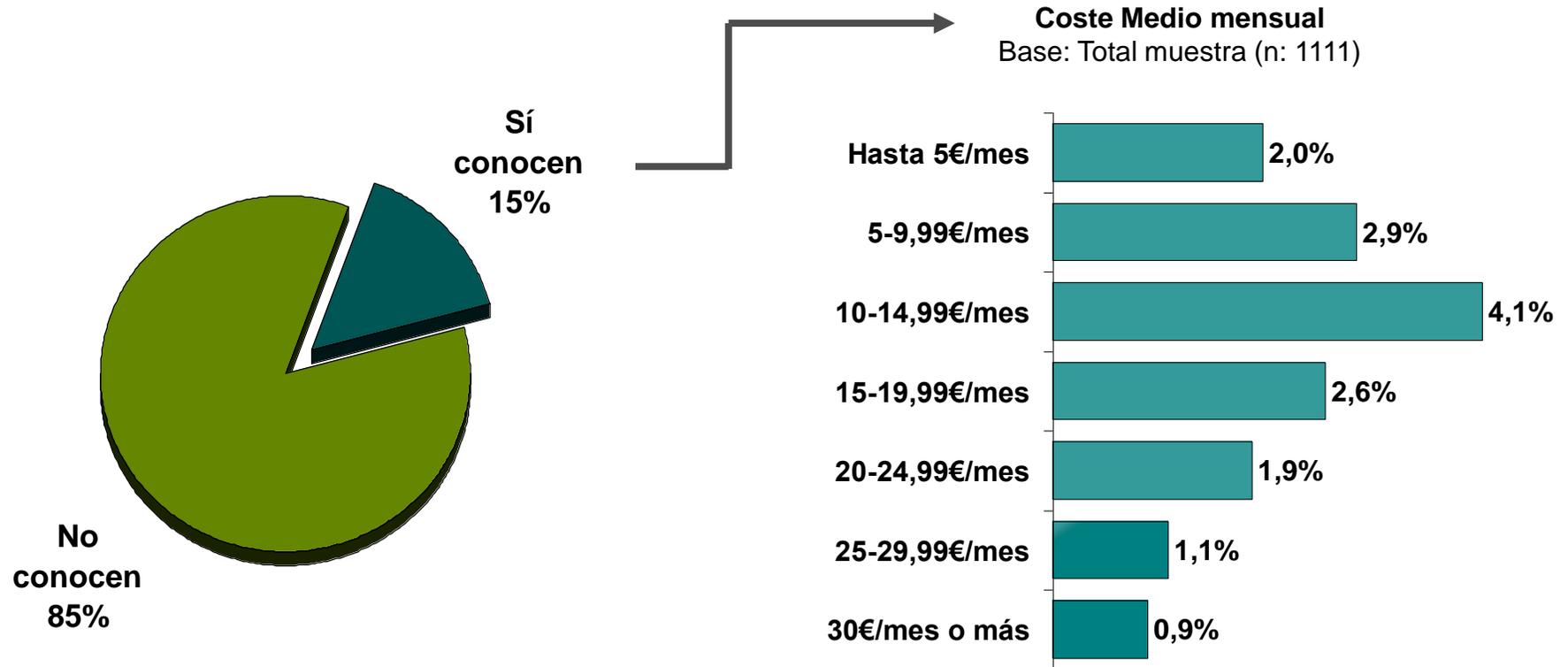
Valoración del Servicio de Recogida de Basuras

- Valoración de aspectos de servicio
- Conocimiento y valoración del coste del servicio

Valoración de aspectos. Servicio de recogida de basuras



Conocimiento del Coste del Servicio



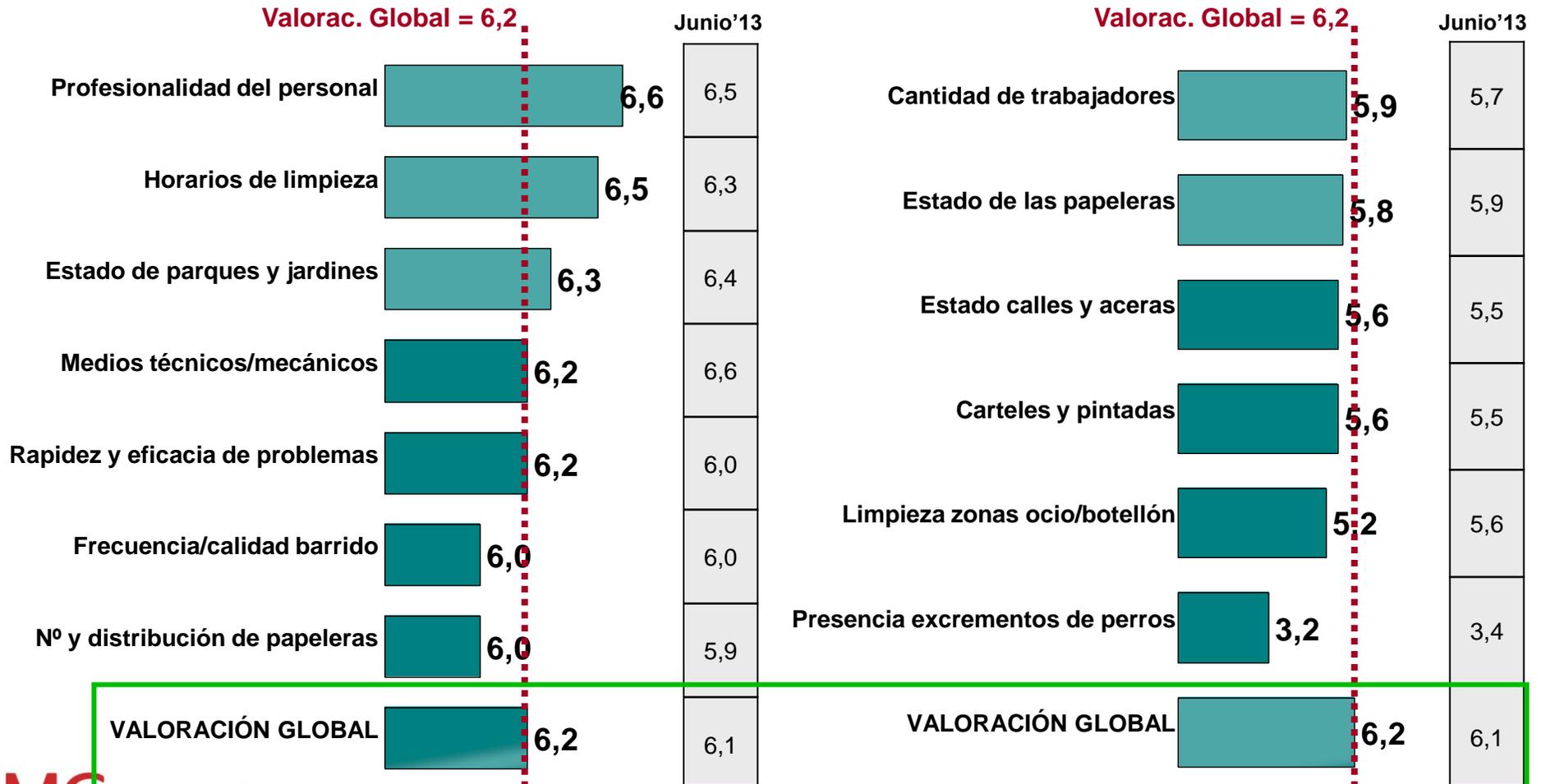
Media = 13,98€/mes

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Valoración del Servicio de Limpieza Viaria

- Valoración del servicio de limpieza viaria
- Matriz estratégica de gestión

Valoración de aspectos. Servicio de limpieza viaria

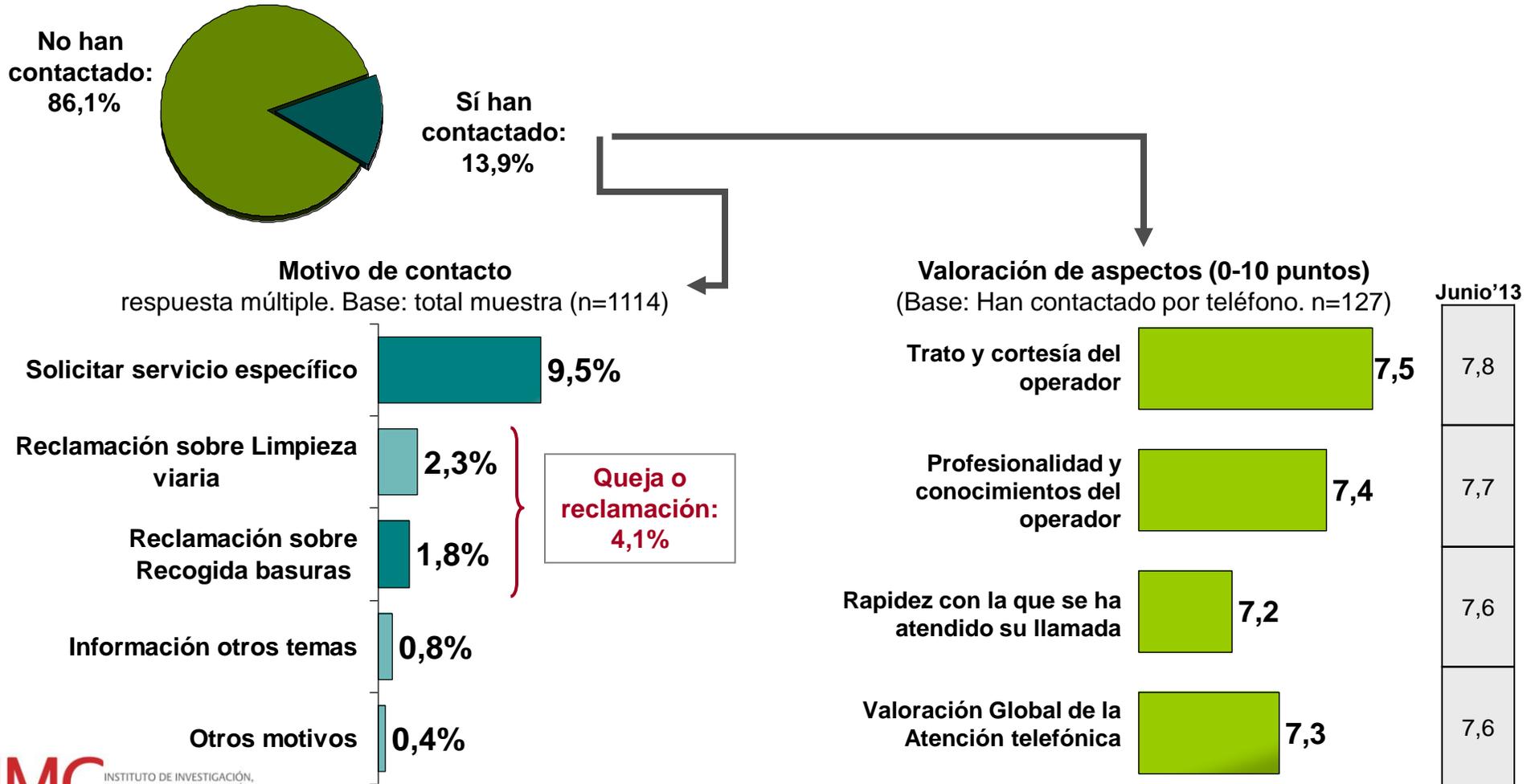


RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Contacto con SADECO

- Contacto con SADECO en los últimos 12 meses. Motivos
- Valoración de la atención telefónica

Contacto con SADECO en el último año. Motivos y valoración



RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

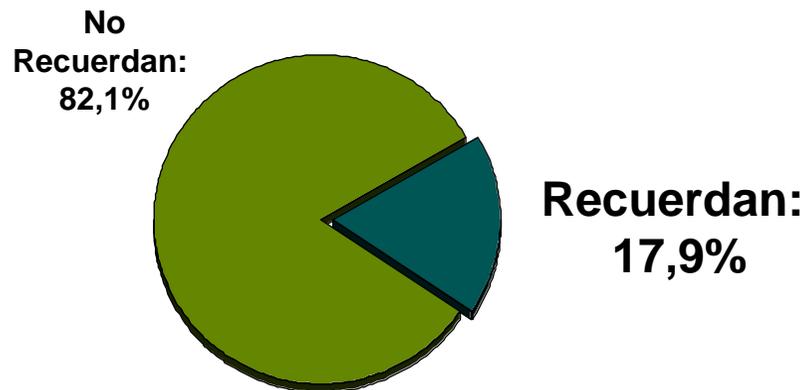
Notoriedad y valoración de campañas

- Recuerdo espontáneo campañas
- Recuerdo Global y Valoración de campañas

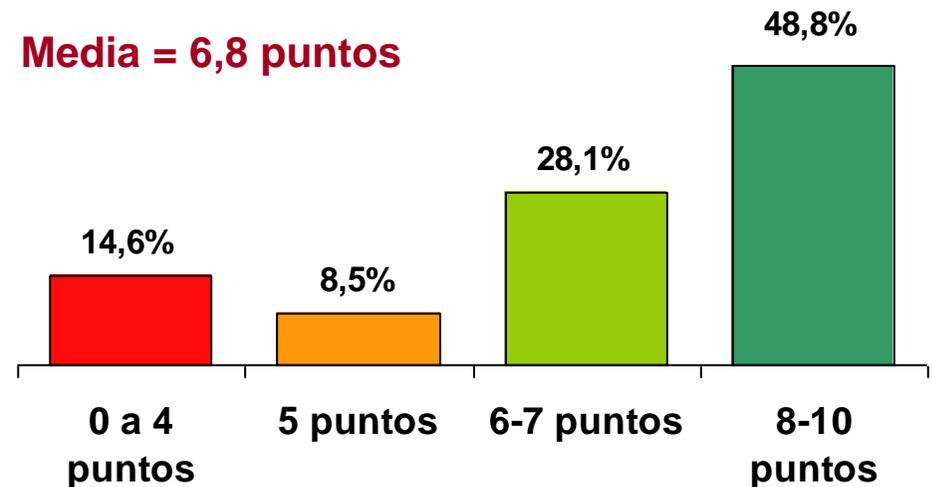
Recuerdo de campañas de comunicación

Campaña:
“HAZ LO URBANAMENTE POSIBLE, ERES UN SER URBANO EXCEPCIONAL”

Nivel de recuerdo



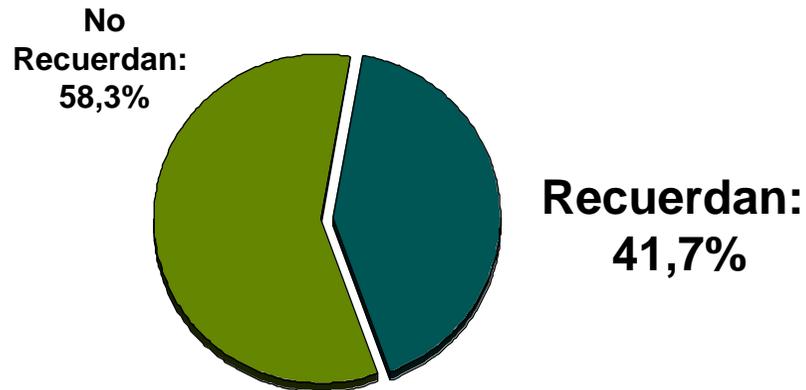
Valoración de campaña



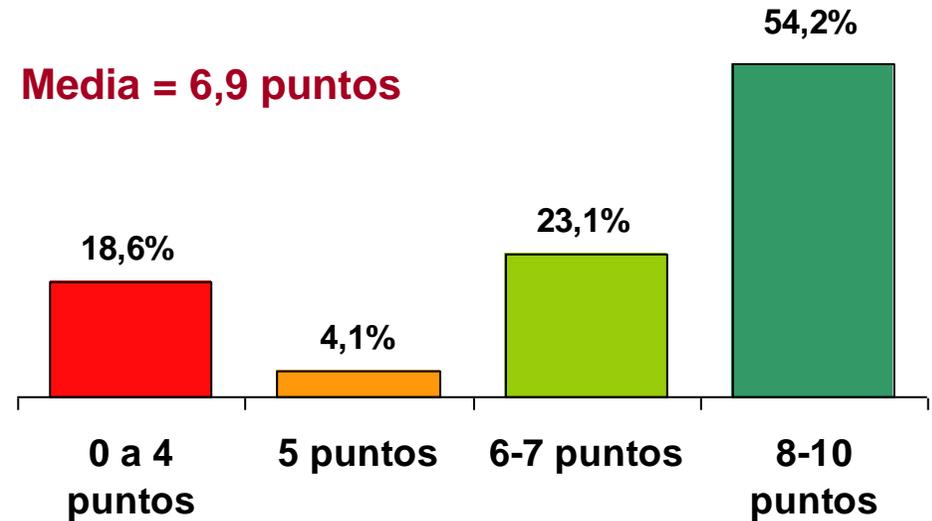
Recuerdo de campañas de comunicación

Campaña:
“COME, CAGA, RECOGE”

Nivel de recuerdo



Valoración de campaña



CONSIDERACIONES FINALES

Percepción de mejora en la situación actual, reciente y futura de Córdoba.

- Situación actual: 5,4 **(+ 0,8 respecto al estudio de 2013)**
- Situación hace un año: 5,2 **(+ 0,4)**
- Situación dentro de un año: 5,7 **(+ 0,9)**

Mejor valoración de la mayor parte de servicios municipales.

- Valoración global de 20 áreas de gestión: 6,4 sobre 10 **(+ 0,3 respecto a 2013)**

Las áreas de gestión que experimentan una evolución más positiva son:

- Actividades para Jóvenes: + 0,8
- Promoción de Córdoba como destino turístico: + 0,5
- Actividades deportivas: + 0,5
- Desarrollo económico/promoción de empleo: + 0,5
- Poda de árboles: + 0,4

En el caso de  **sadeco**

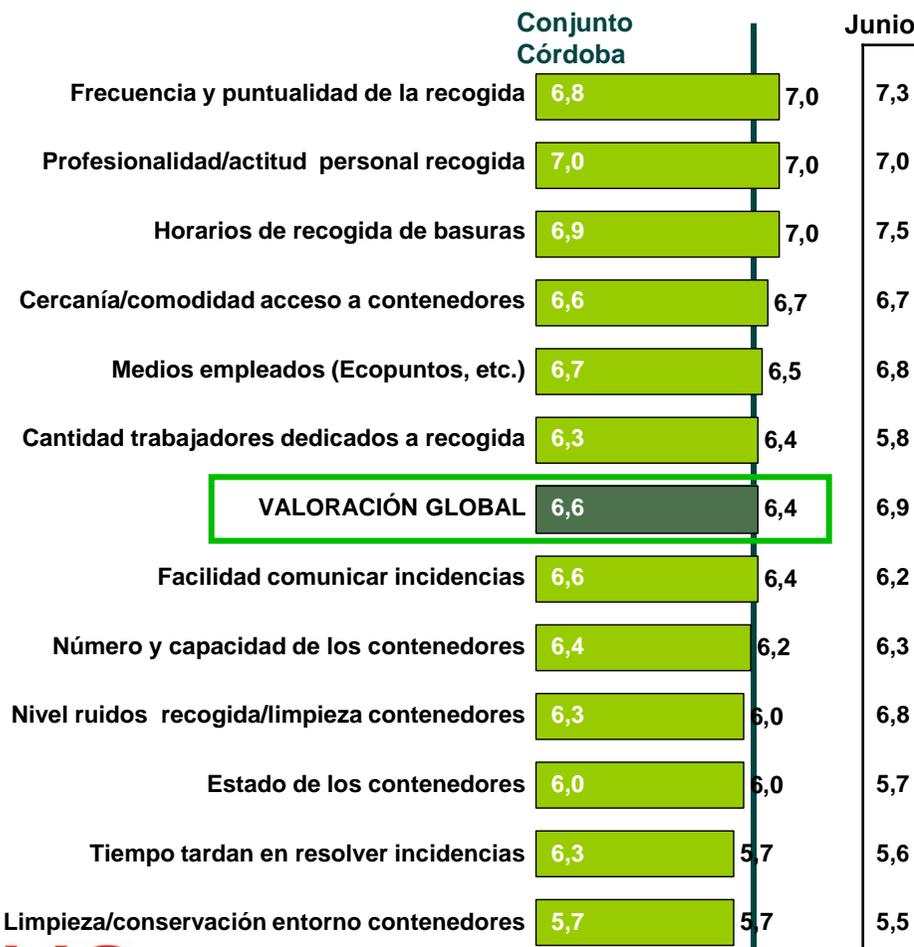
- **La recogida de basuras mantiene un lugar destacado entre las diferentes áreas de gestión municipal, alcanzando una calificación global de 6,8 puntos sobre 10.**
- **La limpieza viaria mejora una décima su valoración (6,1 puntos sobre 10)** situándose entre las cuestiones con calificación positiva, aunque inferior a la media de los servicios municipales.
- Entre los **problemas que afectan a los ciudadanos**, las referencias a temas del ámbito de actuación de SADECO aparecen en quinto y sexto lugar:
 - Un 12,6% de los entrevistados menciona los “problemas de limpieza en las calles”
 - Un 10,6% menciona expresamente los restos de animales domésticos.

- La **atención telefónica que reciben los usuarios** se valora de forma muy positiva: 7,3 sobre 10.
- **Sólo una minoría de los entrevistados (el 15%) dice saber el coste que supone para su hogar la recogida de residuos**, mencionando, de media, una cantidad cercana a los 14€ mensuales.
- Las recientes **acciones de comunicación** de SADECO alcanzan valoraciones positivas:
 - “Eres un ser urbano excepcional” obtiene un nivel de recuerdo del 17,9% y un 76,8% de respuestas favorables (calificaciones entre 6 y 10 puntos)
 - “Come, Caga, Recoge” alcanza un nivel de recuerdo del 41,7%, y un 77,3% de puntuaciones entre 6 y 10.

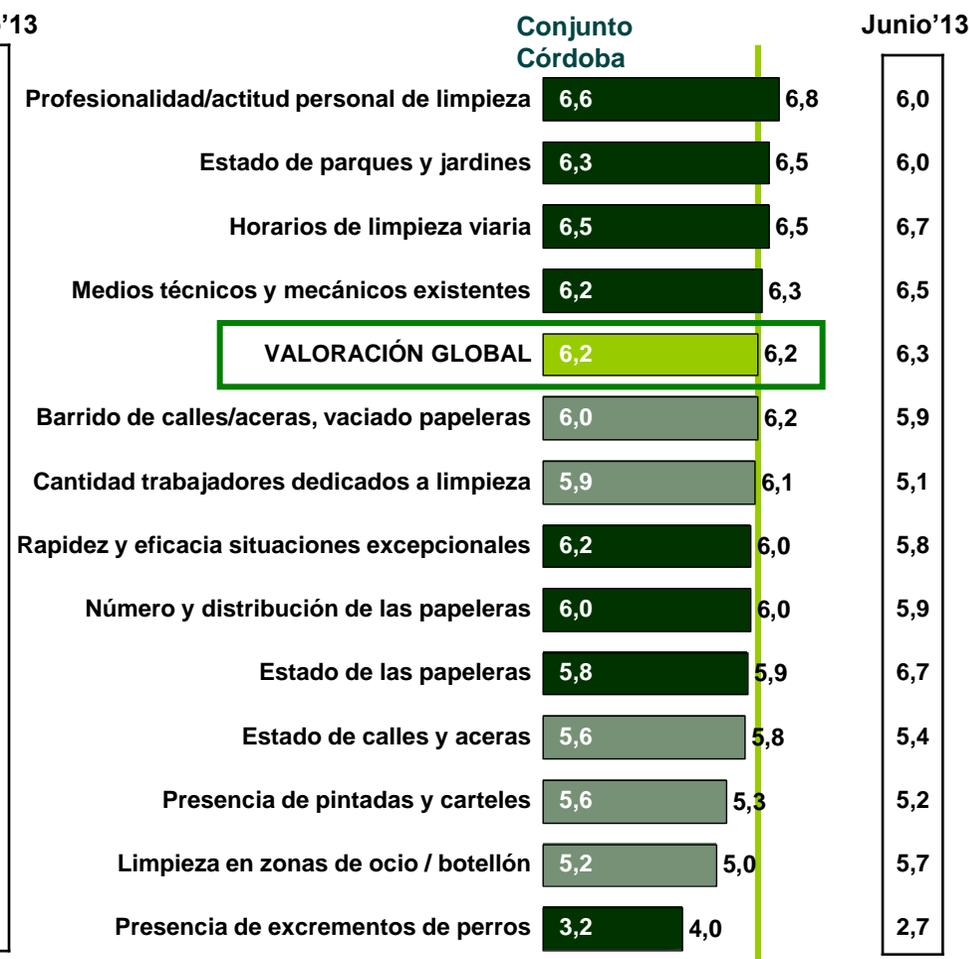
ANEXO: Resultados por Distritos

Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito CENTRO

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras

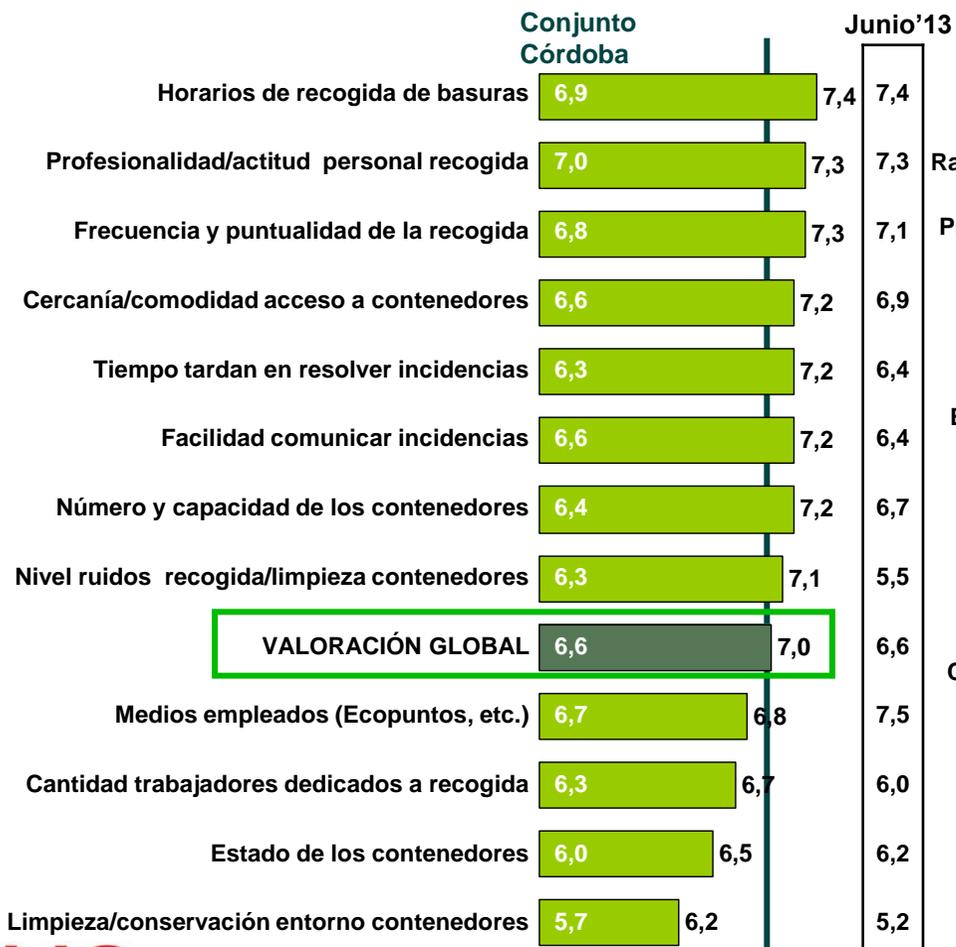


Aspectos relacionados con la Limpieza Viaria

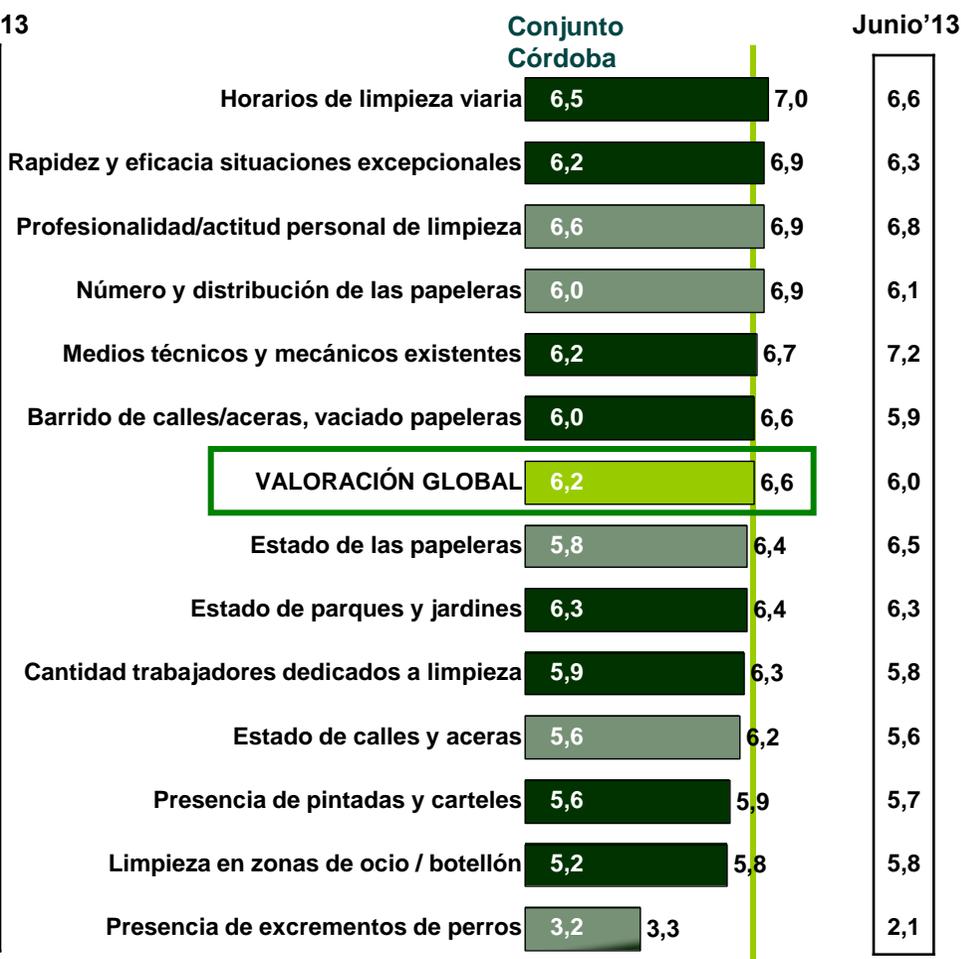


Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito LEVANTE

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras

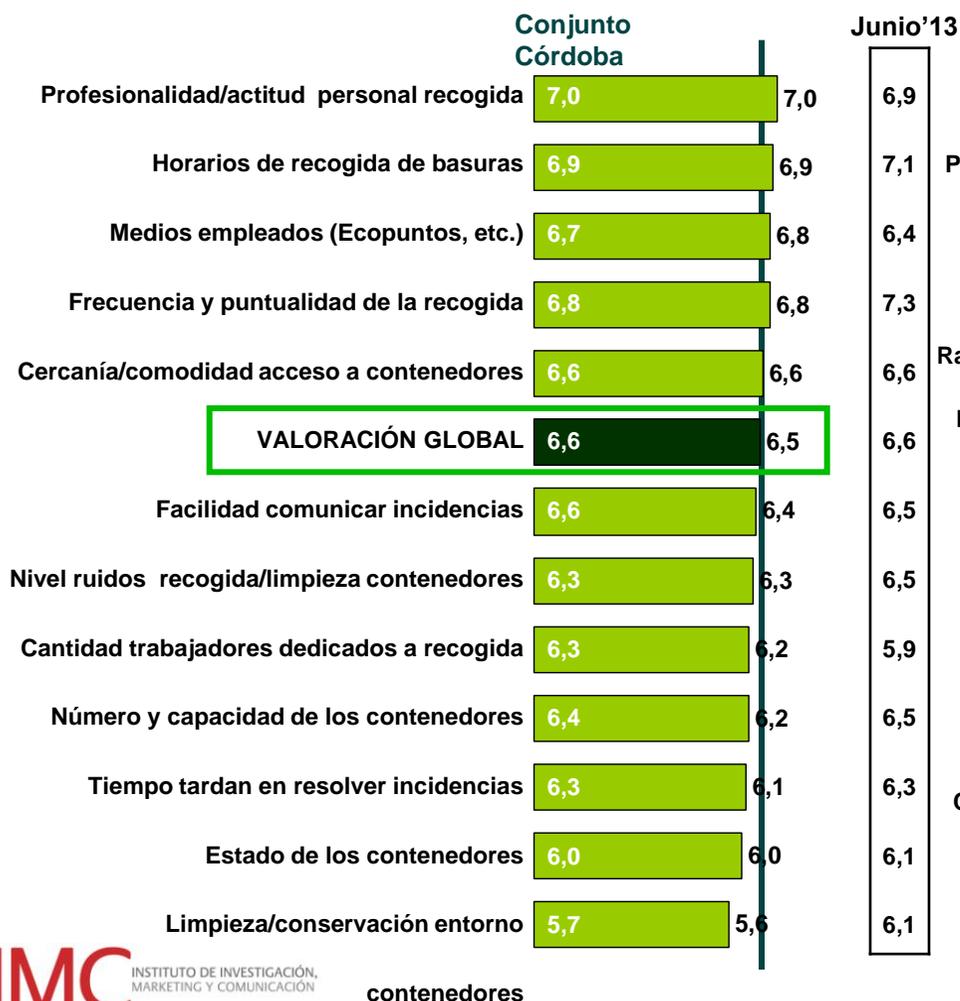


Aspectos relacionados con la Limpieza Viaria

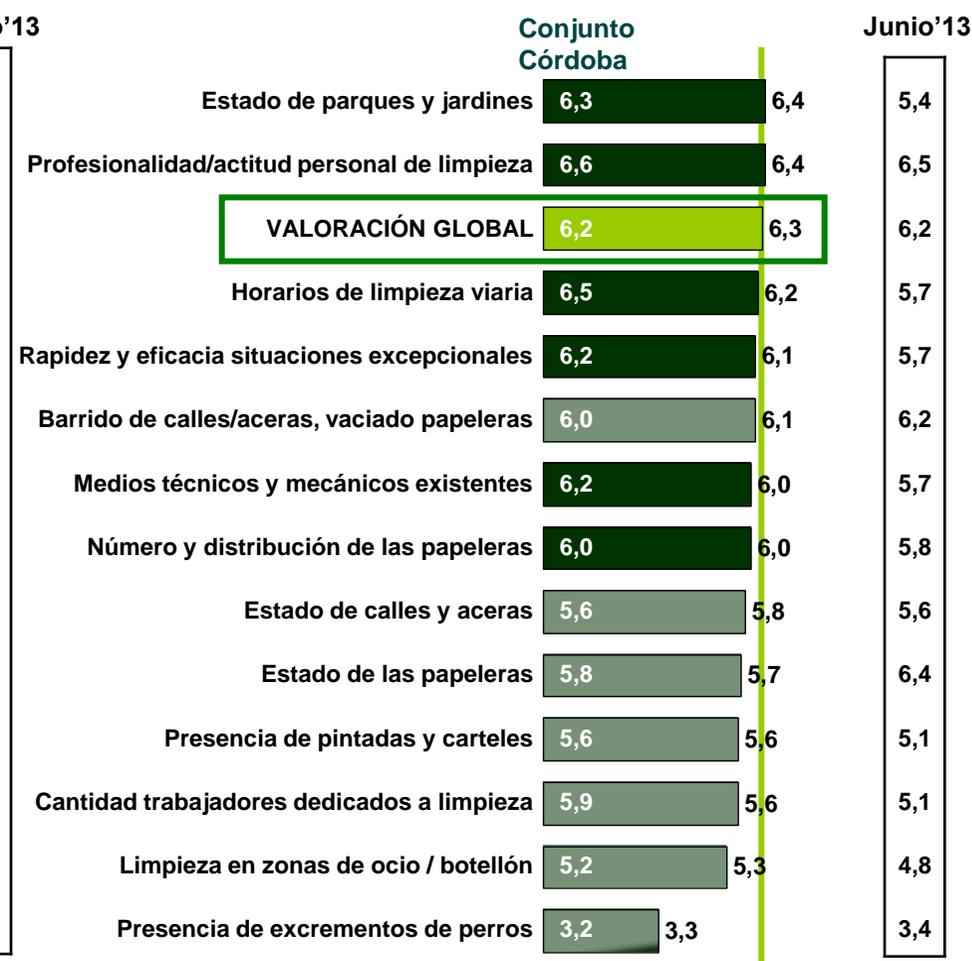


Valoraciones y opiniones del Distrito NORTE-CENTRO

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras



Aspectos relacionados con la Limpieza Viaria

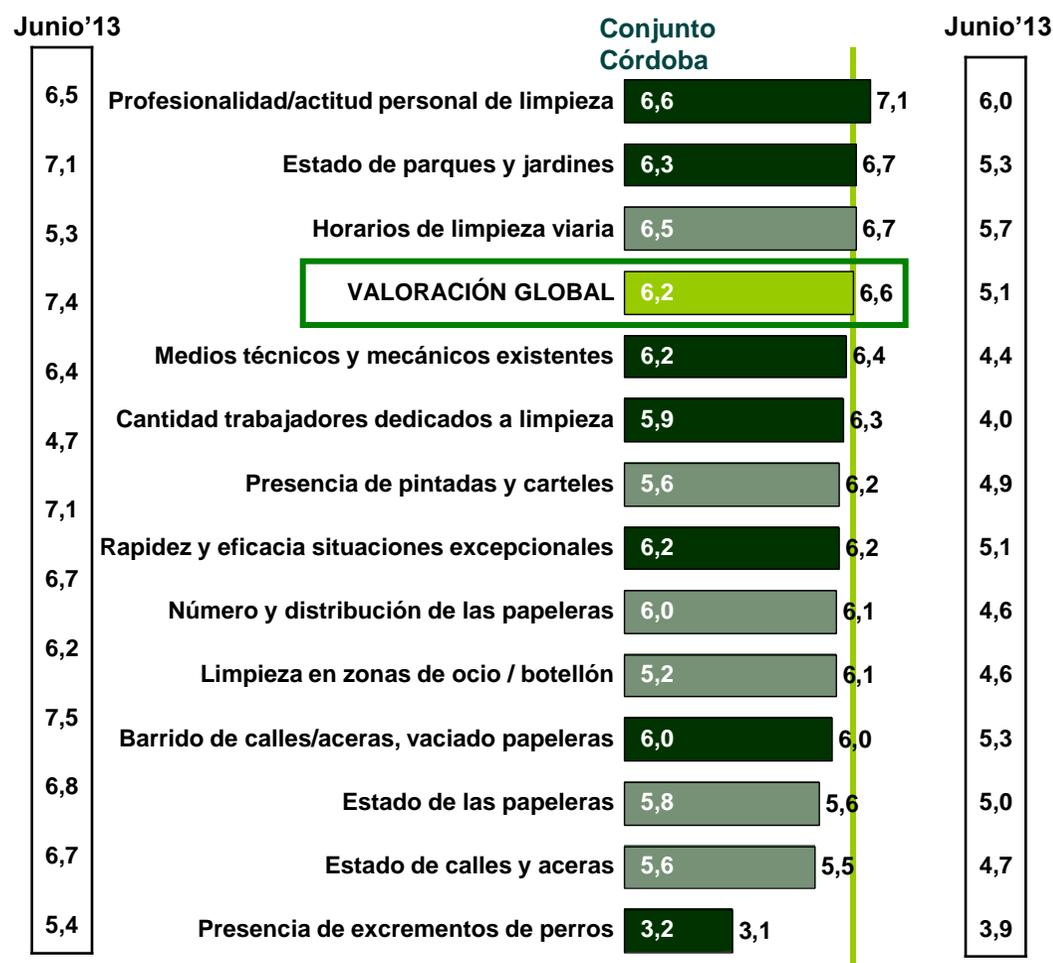


Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito PERIURBANO ESTE

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras



Aspectos relacionados con la Limpieza Vial

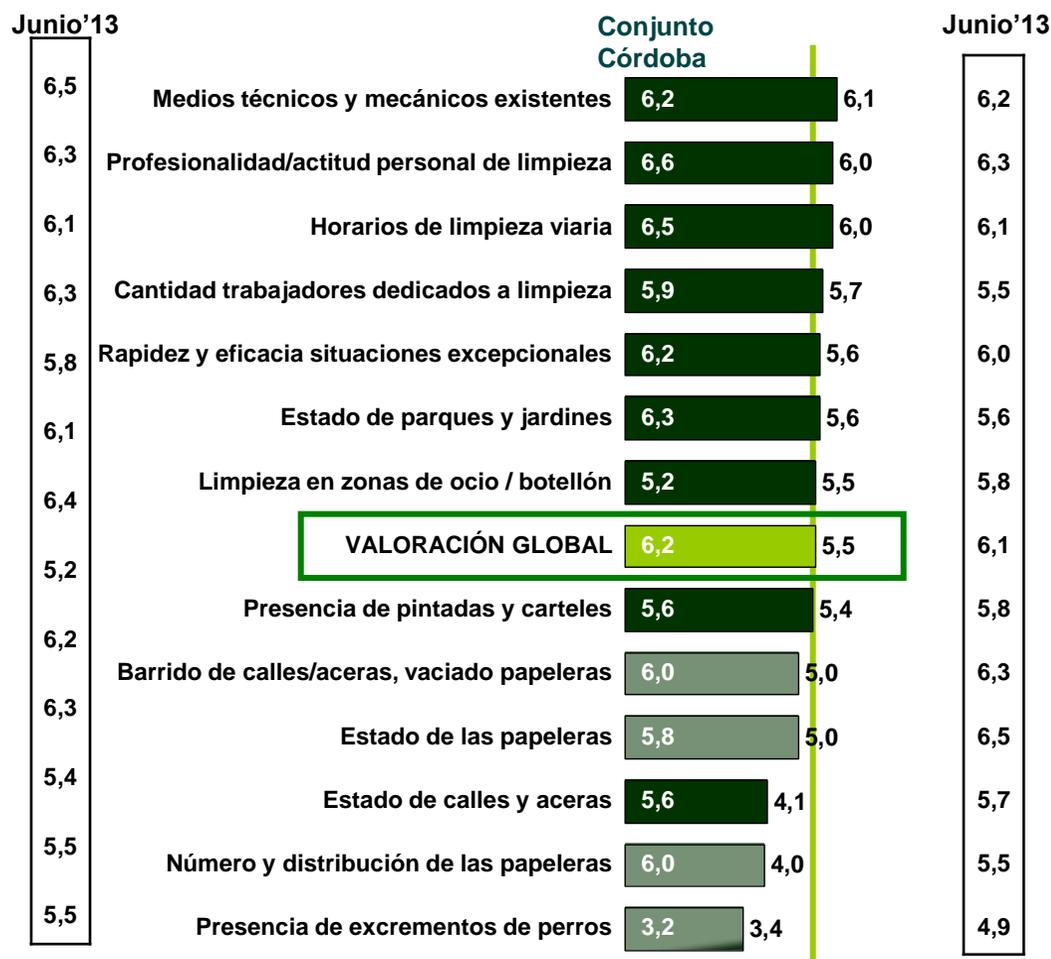


Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito PERIURBANO OESTE

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras

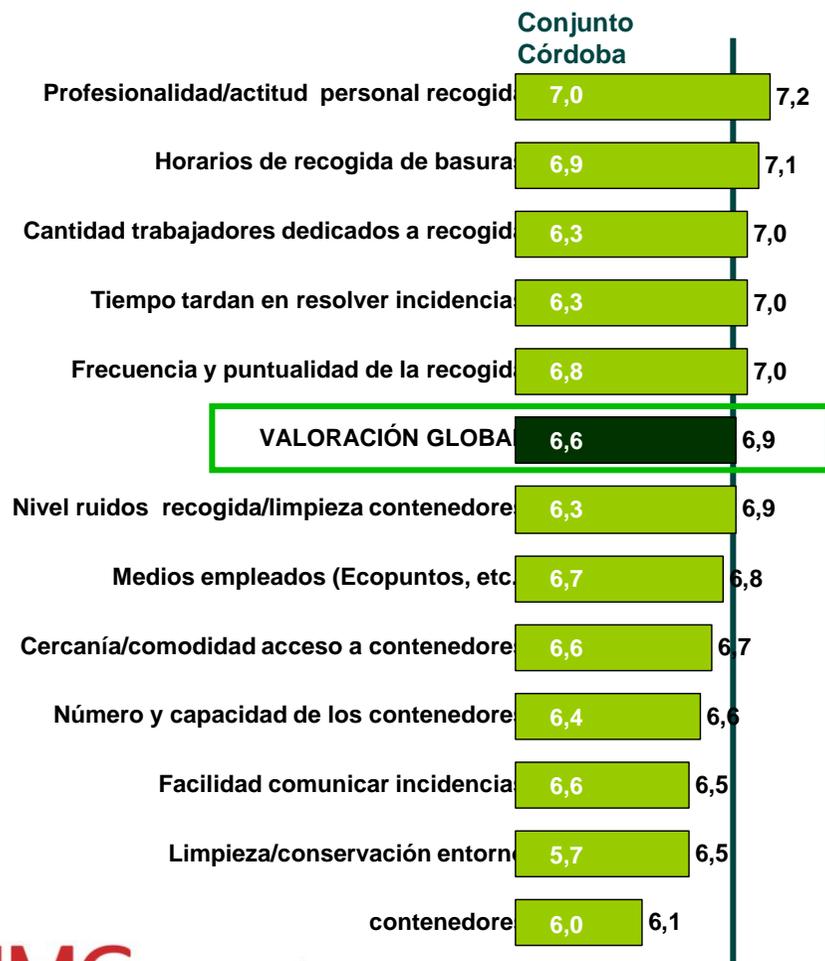


Aspectos relacionados con la Limpieza Viaría

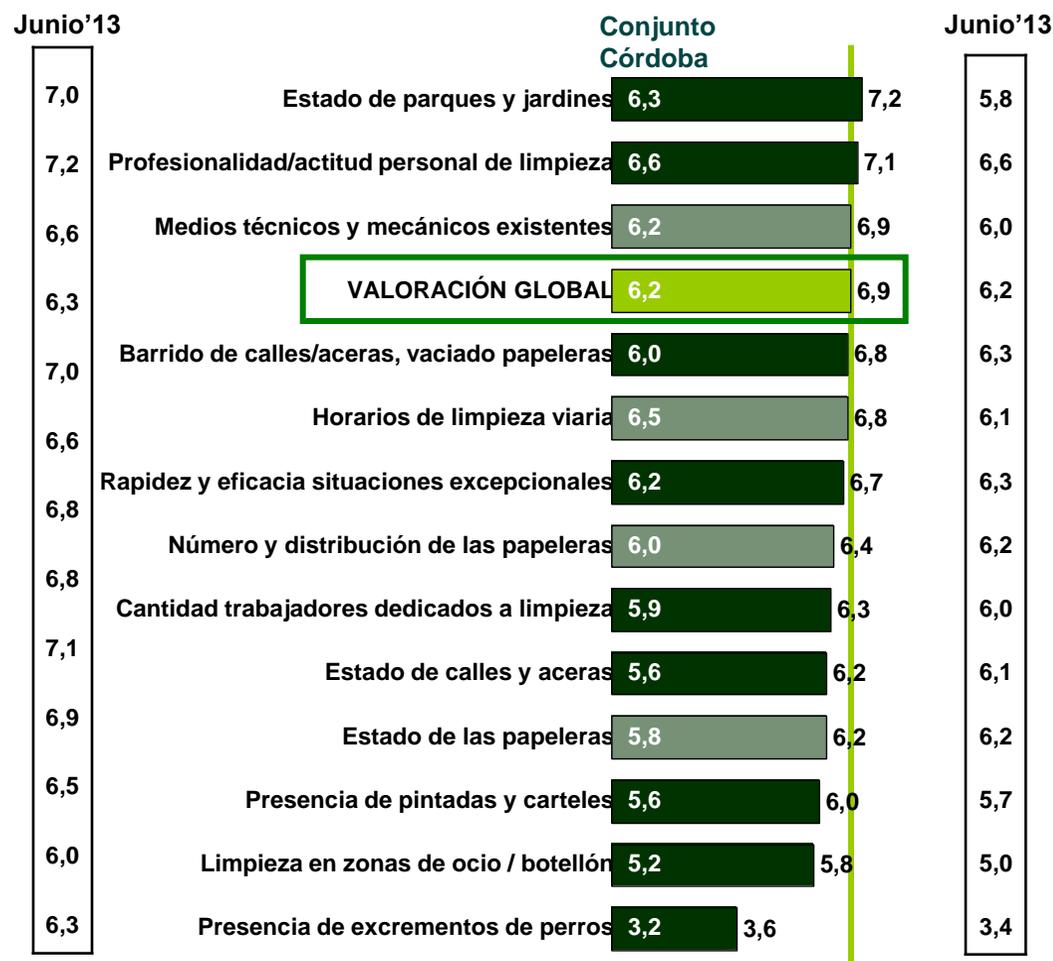


Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito PONIENTE NORTE

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras

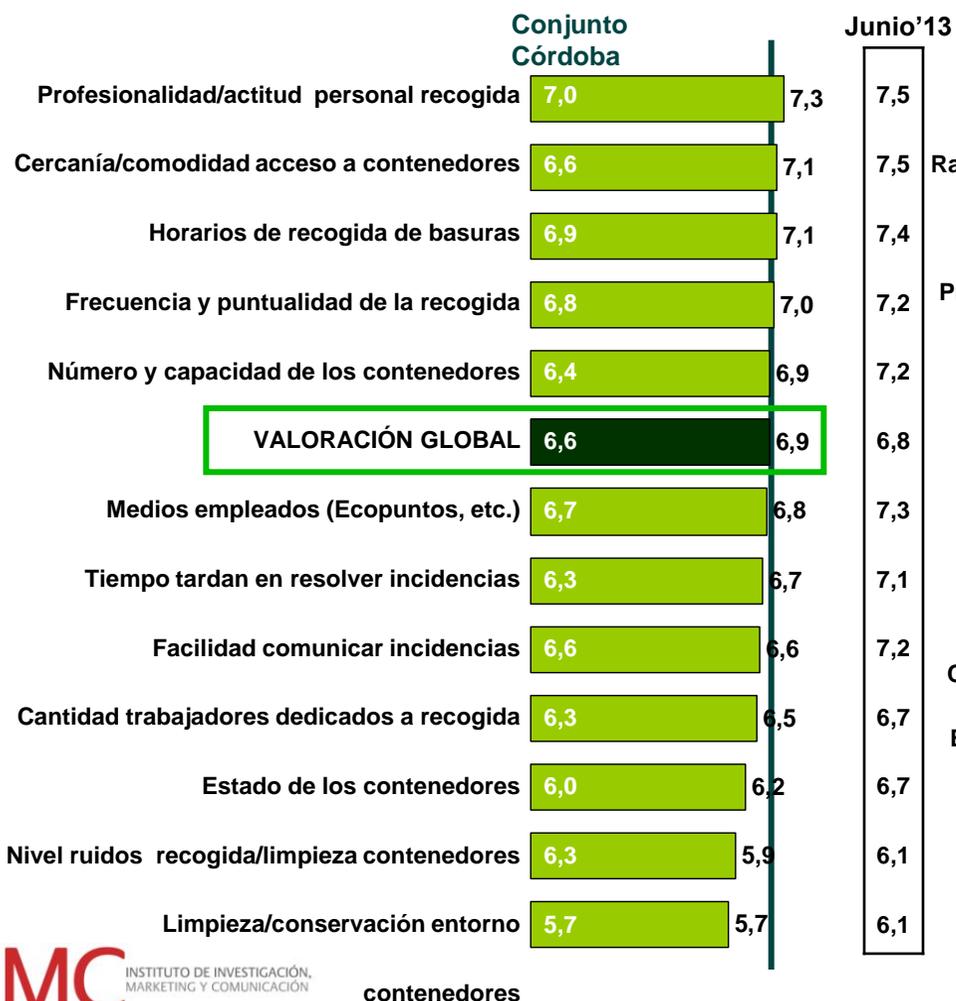


Aspectos relacionados con la Limpieza Vial

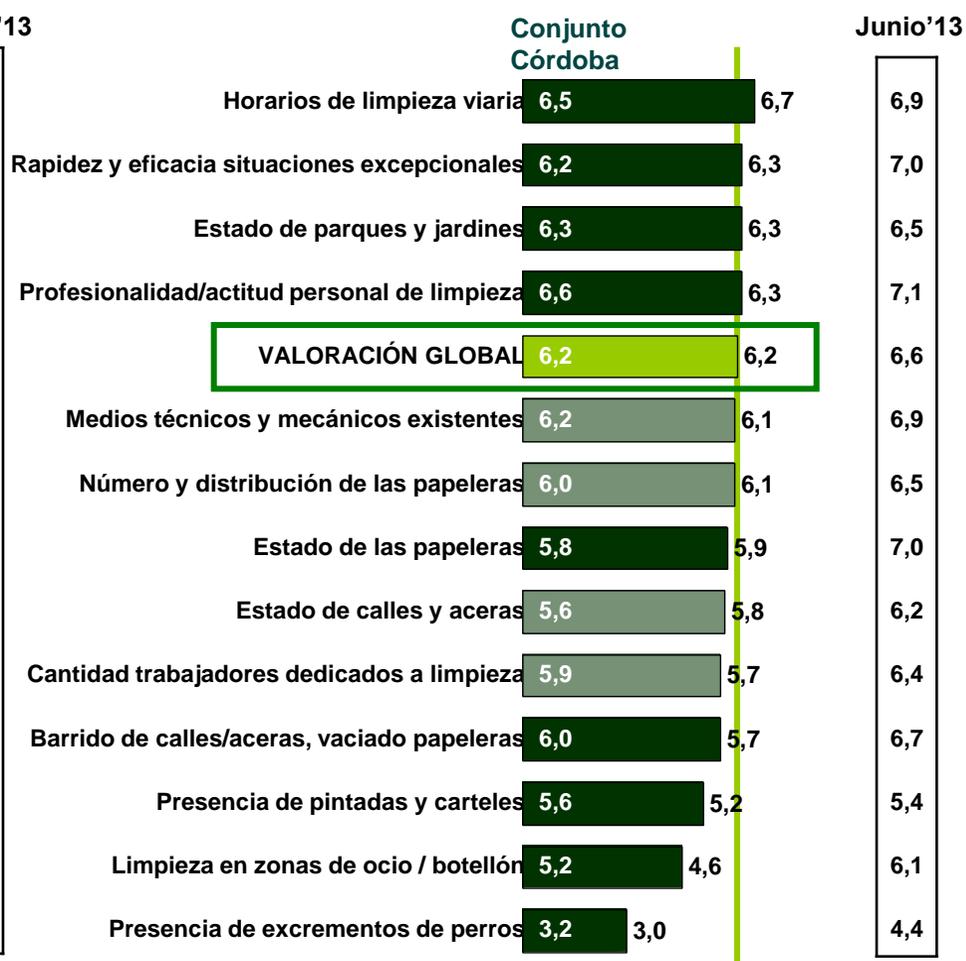


Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito PONIENTE SUR

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras

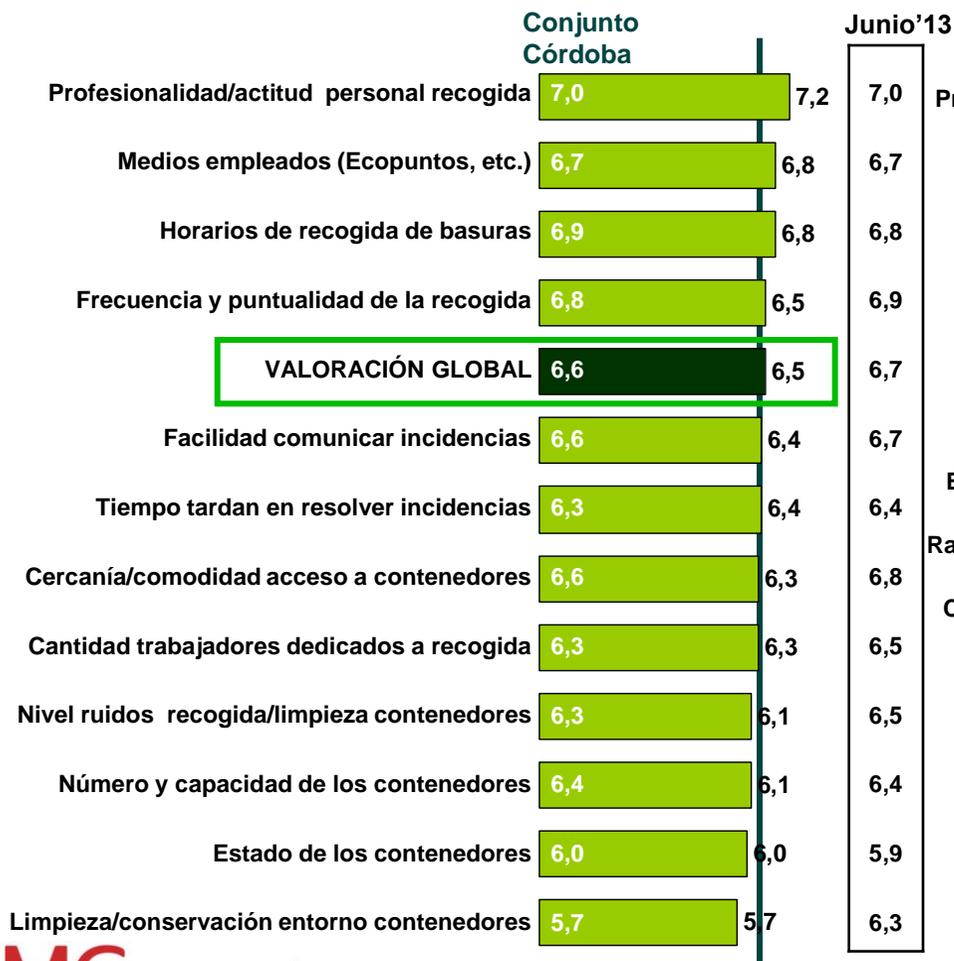


Aspectos relacionados con la Limpieza Viaria

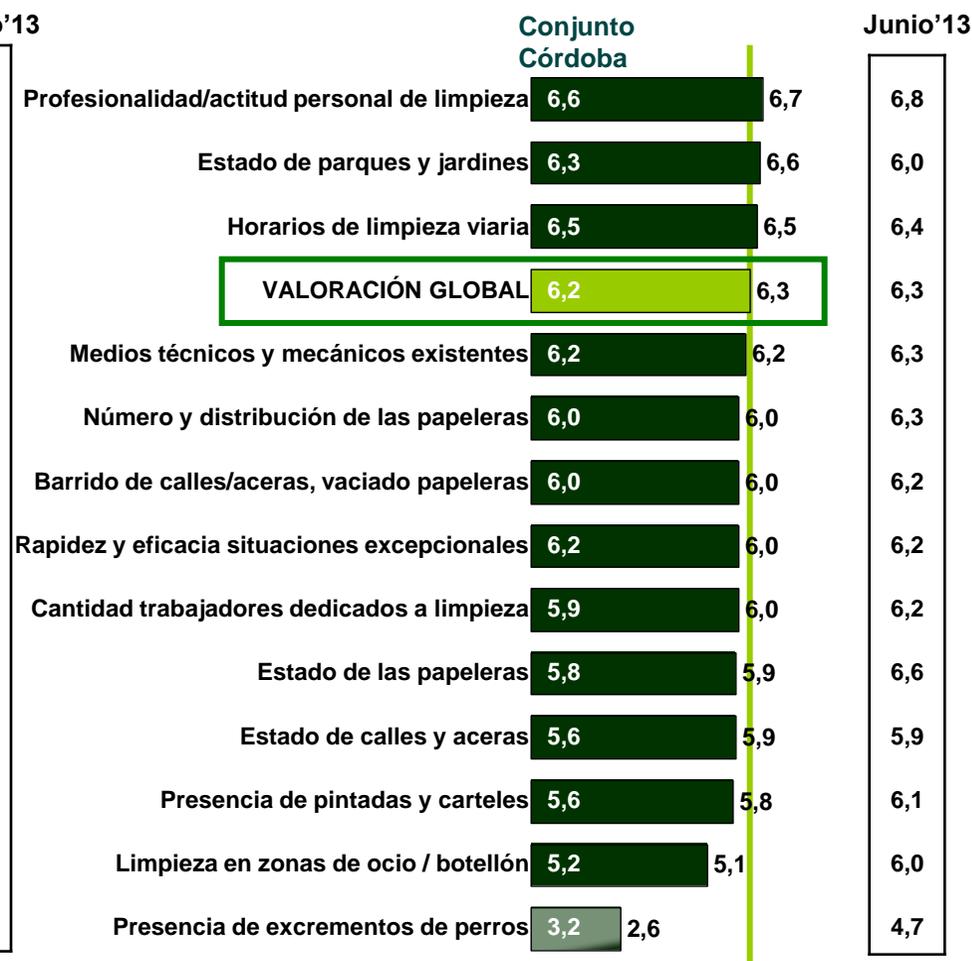


Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito SIERRA NORTE

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras

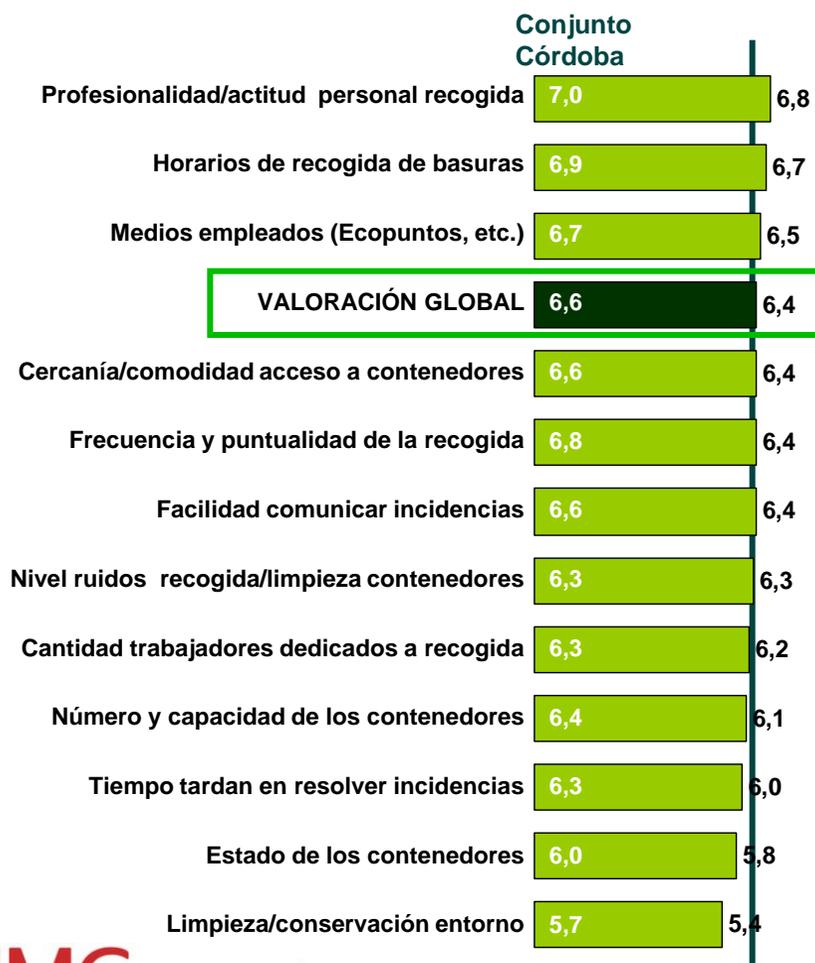


Aspectos relacionados con la Limpieza Vial

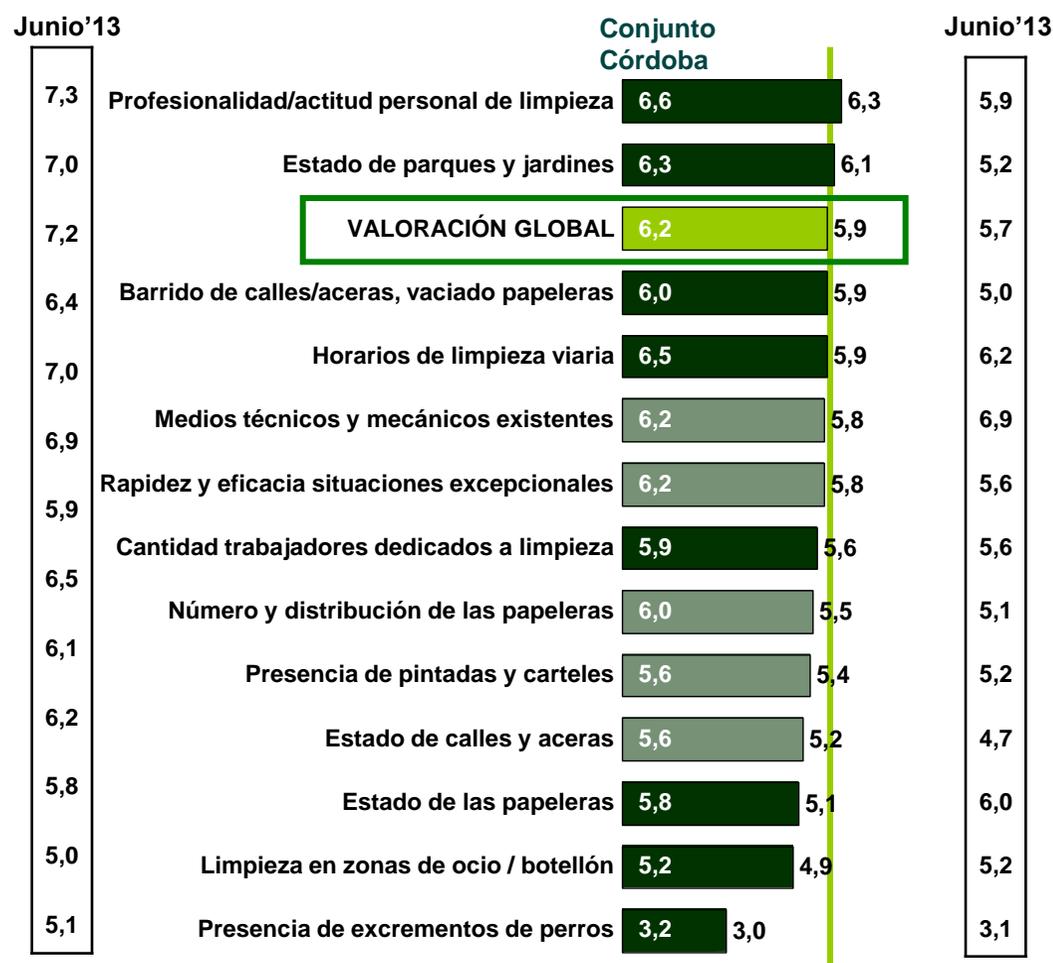


Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito SUR

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras

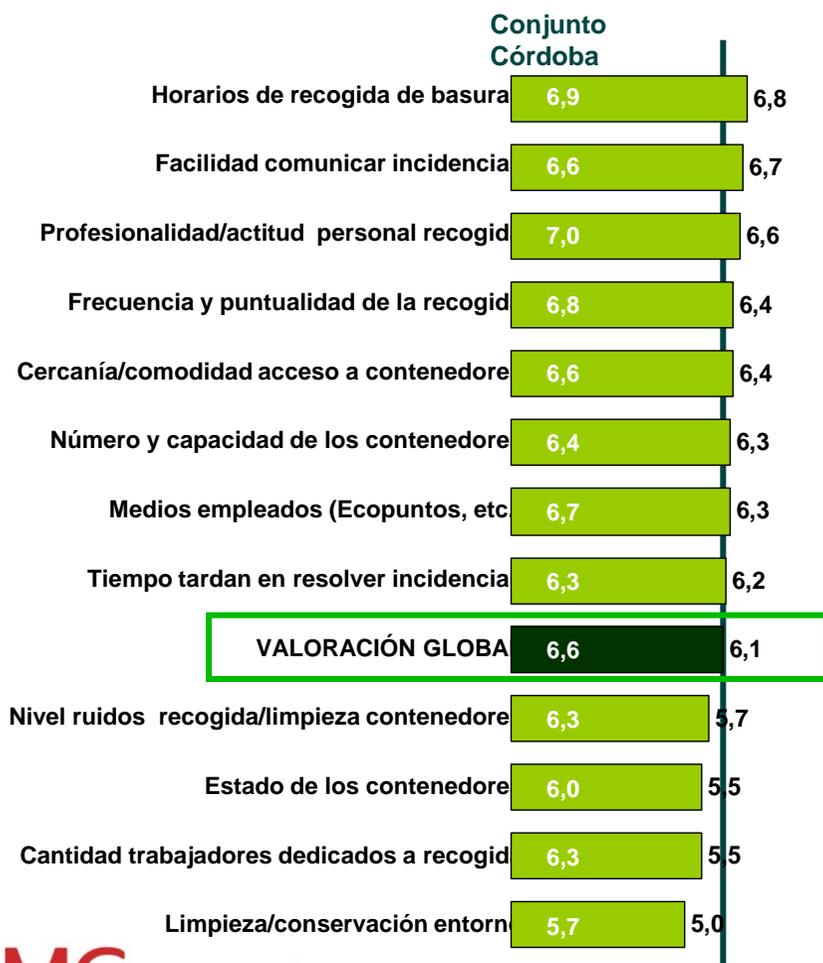


Aspectos relacionados con la Limpieza Vial

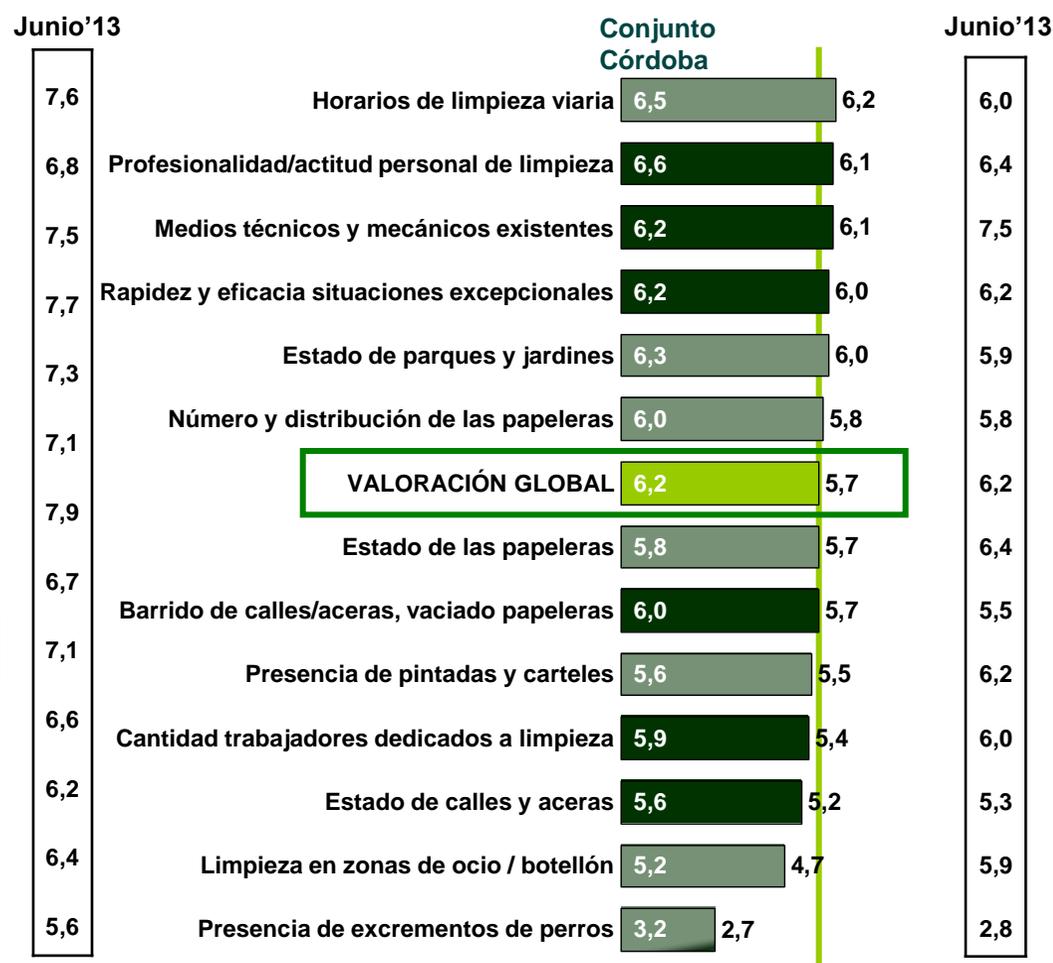


Valoraciones de los Servicios de SADECO. Distrito SURESTE

Aspectos relacionados con la Recogida de basuras



Aspectos relacionados con la Limpieza Viaria



IMC

25¹⁹⁸⁵⁻²⁰¹⁰
Aniversario
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN,
MARKETING Y COMUNICACIÓN

C. / Industria, nº 1. Ed. Metropol I. Planta 2ª. Mód. 20
Parque PISA. 41.927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)
T.954185713–F.954185715 – www.imc-sl.es - info@imc-sl.es