

# Informe de resultados

Mayo 2017

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad



Percepción ciudadana en materia de  
limpieza urbana para la definición  
estratégica de comunicación  
-Fase cuantitativa-

PEEL THEONION 



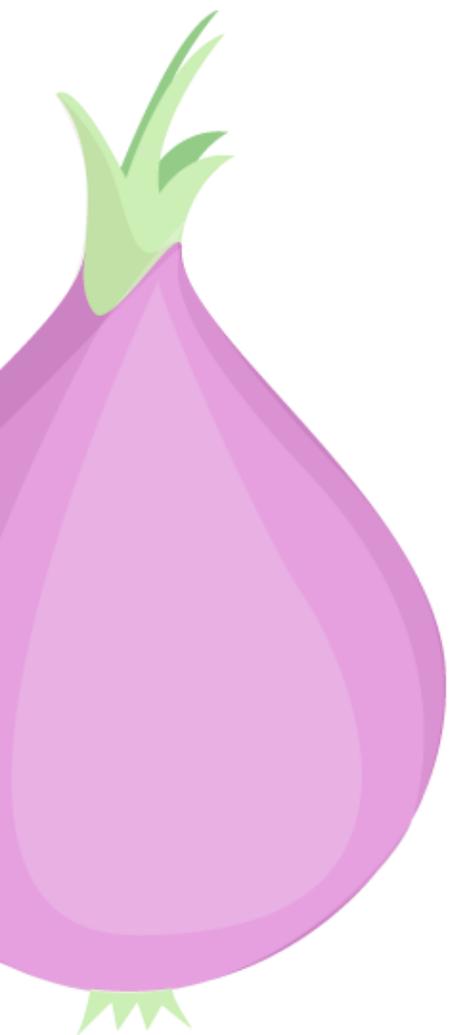
Antecedentes y objetivos

# Antecedentes y objetivos

El presente informe de resultados se enmarca dentro de un proceso de investigación que se ha llevado a cabo para el Departamento de Educación Ambiental Comunicación, Sensibilización y RRSS perteneciente a la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid

El objetivo central de la investigación ha sido recoger líneas comunicación efectivas para lanzar al ciudadano de Madrid, orientadas a concienciar y conseguir una mayor colaboración

Dentro del proceso de investigación, se ha llevado a cabo una primera fase cualitativa para recoger los drivers de mayor interés y sobre su análisis se ha llevado a cabo esta segunda fase cuantitativa que presentamos a continuación



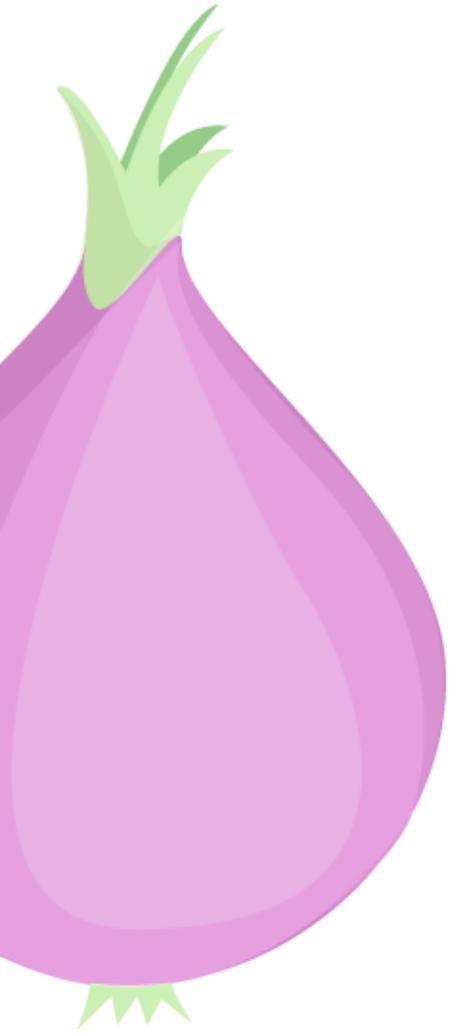
# Metodología

investigación  
cuantitativa

Se realizó un cuestionario semi-estructurado sobre un panel online con las siguientes características

## Ficha técnica

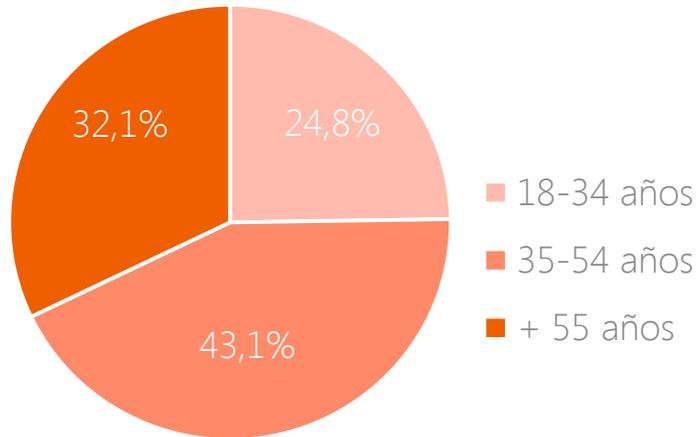
- Muestra total: 420 entrevistas
- Duración: 8 minutos.
- Ámbito: Madrid capital
- Target: se distribuiría en función de los lotes de distritos de la ciudad de Madrid tenidos en cuenta
- Hombres y mujeres
- Edades +18 años
  - 18-34
  - 35-54
  - +54 años
- Zona: se realizaron 70 entrevistas por lote



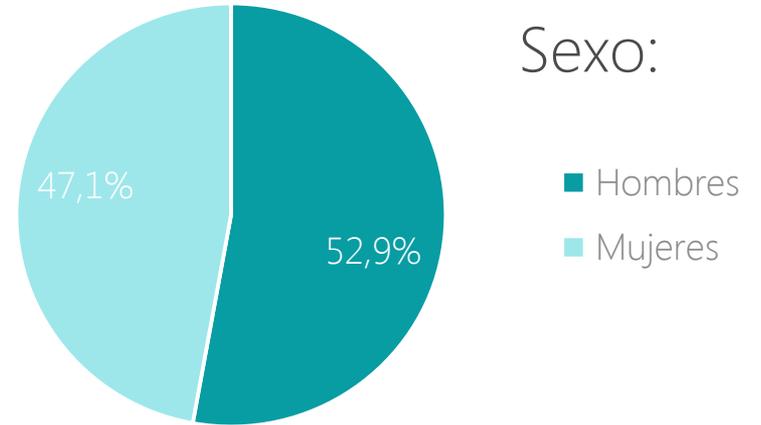
Muestra

# Muestra

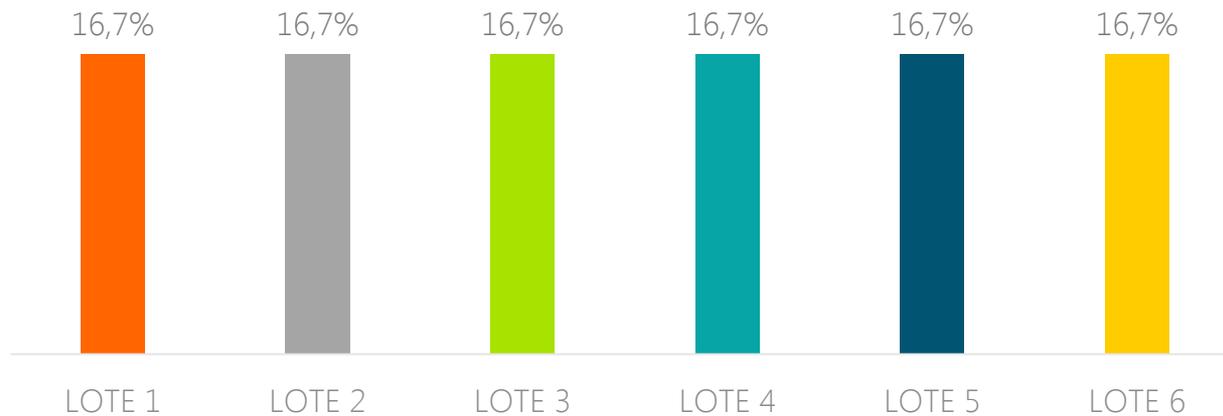
Edad:

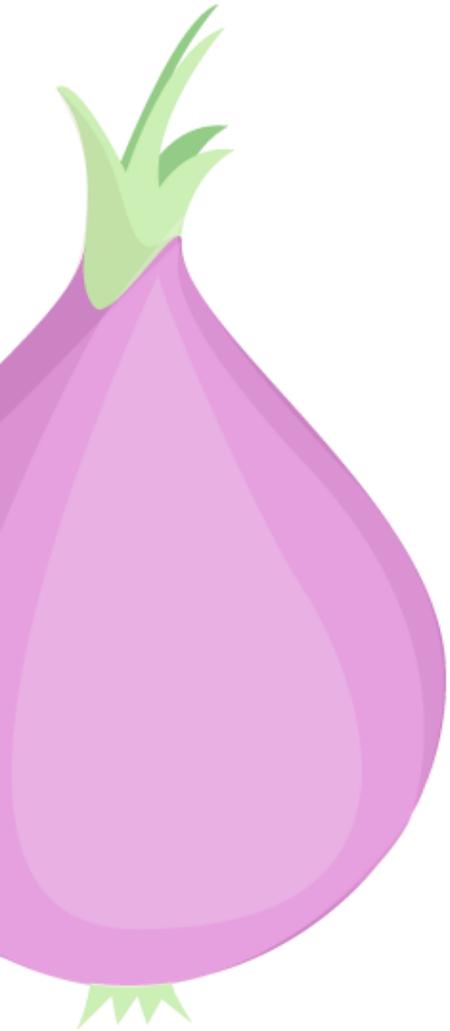


Sexo:



Lotés:





Análisis de resultados

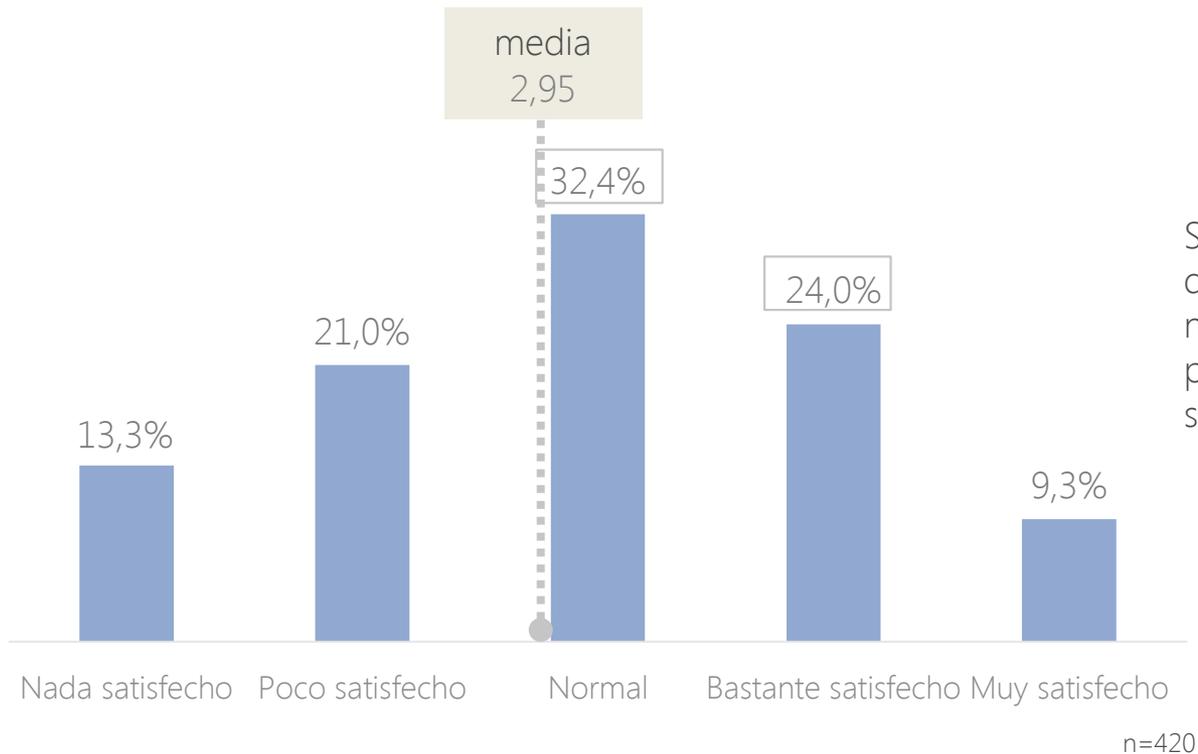


# Percepción de limpieza de Madrid

# Percepción de limpieza de Madrid

## Grado de satisfacción: totales

Los encuestados evaluaron la limpieza de la ciudad a partir de su grado de satisfacción donde indicaron una media moderada (2,95 sobre 5), situándose entre poco satisfecho y normal



Se trata de un resultado global que podemos considerar muy neutro, ya que la mayoría de puntuaciones se agrupan en satisfacción normal y bastante.

**Veamos por sociodemográficos...**

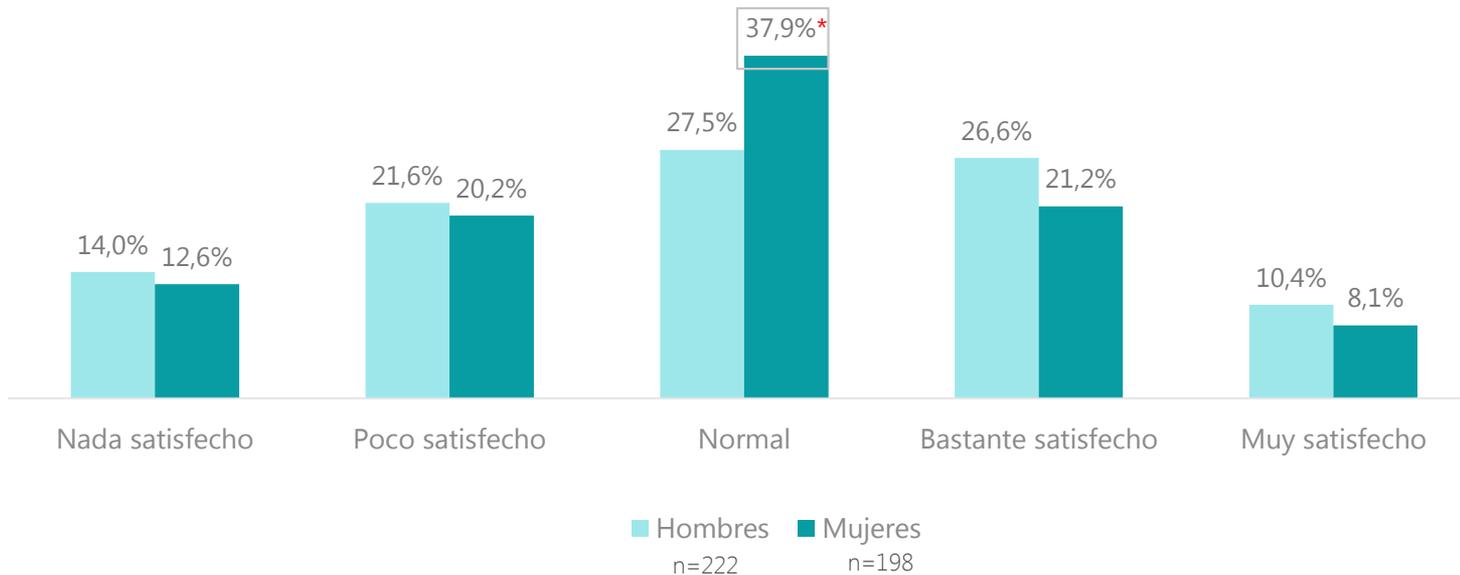
*P.1 Para empezar, nos gustaría hablar de la percepción que tienes en relación a la limpieza del distrito en el que vives, dinos en una escala del 1-5 donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿cuál es tu grado de satisfacción en relación a la limpieza de tu barrio?*

# Percepción de limpieza de Madrid

## Grado de satisfacción: sexo

Vemos que no existen diferencias destacables a nivel estadístico. Ambos concentran la mayoría de sus puntuaciones en normal, aunque los hombres de una manera superior y significativa que las mujeres.

Hombres	Mujeres
2,98	2,92



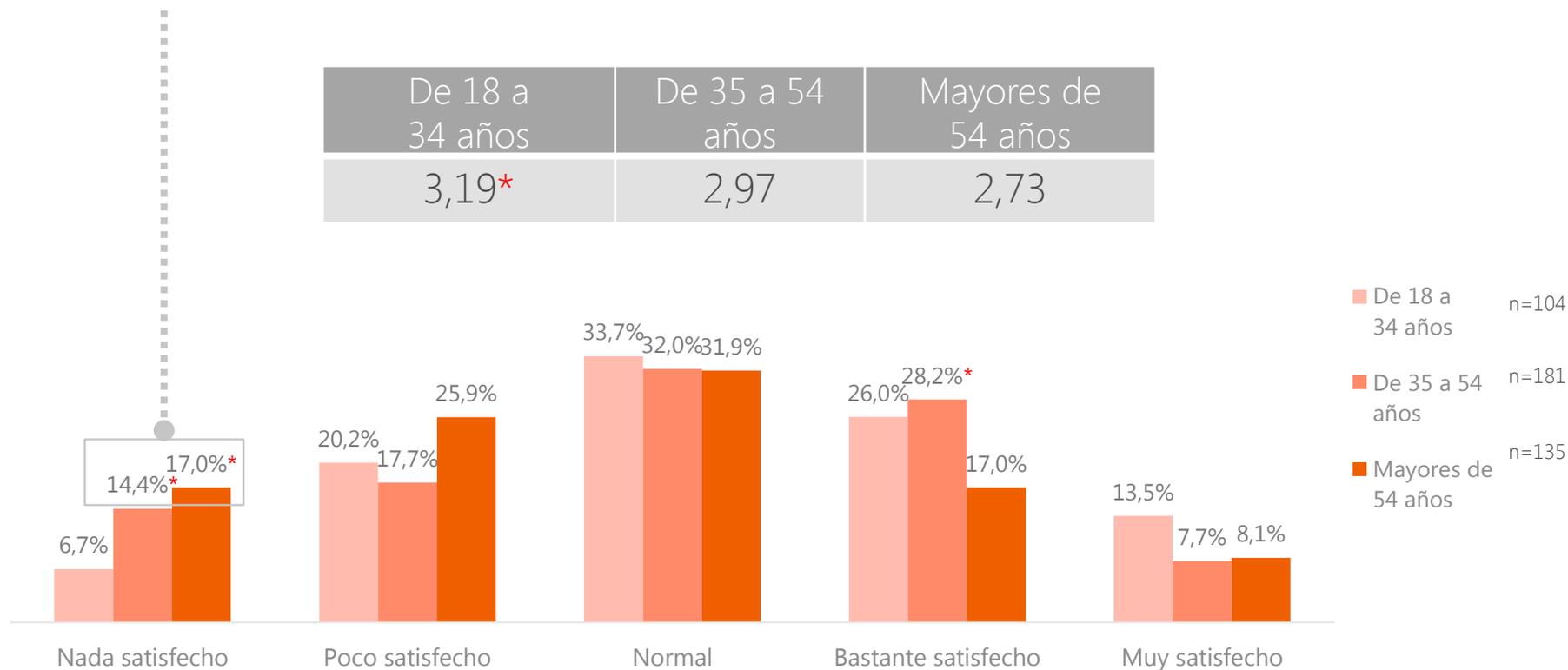
\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.1 Para empezar, nos gustaría hablar de la percepción que tienes en relación a la limpieza del distrito en el que vives, dinos en una escala del 1-5 donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿cuál es tu grado de satisfacción en relación a la limpieza de tu barrio?

# Percepción de limpieza de Madrid

## Grado de satisfacción: edad

Los más jóvenes se sienten más satisfechos con la limpieza en su distrito respecto a los más mayores a nivel global, de manera estadística. En detalle vemos que a partir de los 35 años crece la insatisfacción absoluta, lo que encaja con la mayor radicalidad habitual en los más jóvenes.



\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.1 Para empezar, nos gustaría hablar de la percepción que tienes en relación a la limpieza del distrito en el que vives, dinos en una escala del 1-5 donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿cuál es tu grado de satisfacción en relación a la limpieza de tu barrio?

# Percepción de limpieza de Madrid

## Grado de satisfacción: Por lotes

En general, los 6 lotes analizaron la situación actual de limpieza de su ciudad presentando resultados muy diversos y moderados.



Los lotes que mejor percepción tiene sobre la limpieza son el 1, el 3 y el 2. Ello parece indicar que son los lotes de las zonas más céntricas los que se encuentran más satisfechos de la limpieza de Madrid

**Veamos en detalle**

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.1 Para empezar, nos gustaría hablar de la percepción que tienes en relación a la limpieza del distrito en el que vives, dinos en una escala del 1-5 donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿cuál es tu grado de satisfacción en relación a la limpieza de tu barrio?

# Percepción de limpieza de Madrid

## Grado de satisfacción: Por lotes en detalle

Vemos que la mayoría de puntuaciones se agrupan en “bastante satisfecho” y que los lotes más periféricos son, en efecto, los más críticos

	LOTE 1	LOTE 3	LOTE 2	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6
Nada satisfecho	0	1,4%	0	1,4%	4,3%	0
Poco satisfecho	4,3%	2,9%	1,4%	4,3%	1,4%	1,4%
Normal	18,6%	17,1%	12,9%	28,6%*	18,6%	27,1%*
Bastante satisfecho	<b>42,9%</b>	38,6%	<b>48,6%</b>	<b>35,7%</b>	<b>45,7%</b>	<b>37,1%</b>
Muy satisfecho	34,3%	<b>40,0%</b>	37,1%	30,0%	30,0%	34,3%
Media	<b>3,33*</b>	3,07	3,00	2,80	2,79	2,71
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70

Destaca significativamente los ciudadanos del Lote 1, se sienten más contentos respecto a los demás.

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.1 Para empezar, nos gustaría hablar de la percepción que tienes en relación a la limpieza del distrito en el que vives, dinos en una escala del 1-5 donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿cuál es tu grado de satisfacción en relación a la limpieza de tu barrio?

# Percepción de limpieza de Madrid

## Comparativo entre lotes de distritos

Cuando preguntamos sobre cómo veían a su distrito comparándolo con el resto, observamos que en general la percepción es que están bastante o igual de cuidados que otros

	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6
Está mucho mejor cuidado que otros distritos	7,1%	7,1%	11,4%*	7,1%	2,9%	4,3%
Está bastante mejor cuidado que otros distritos	30,0%*	51,4%*	30,0%*	18,6%	14,3%	8,6%
Está igual de cuidado que otros distritos	34,3%	24,3%	30,0%	40,0%*	40,0%*	28,6%
Está algo peor cuidado que otros distritos	24,3%	15,7%	21,4%	25,7%	30,0%*	35,7%*
Está mucho peor cuidado que otros distritos	4,3%	1,4%	7,1%	8,6%*	12,9%*	22,9%*
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70

A partir de aquí, haremos una lectura por lote según hayan mostrado una conducta u otra relacionándolo con los motivos que aluden a su percepción.

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.2 En comparación con otros distritos de Madrid, consideras que en términos de limpieza tu distrito \_\_\_\_\_



# Percepción de limpieza de Madrid

## Motivos de la situación por lotes de distrito

Para los encuestados, el agente que modula de manera fundamental la limpieza de la ciudad es el de la educación y civismo de los ciudadanos, que es al que se atribuye de manera fundamental el que un distrito esté más o menos limpio. Y es importante señalar que son los lotes de distritos en donde la percepción de limpieza es más positiva

En este sentido, resulta interesante observar, como el lote de distritos que tiene la percepción de mayor suciedad, externaliza la "culpabilidad" al Ayuntamiento

Observamos también que en la mayoría de distritos no existe una mención a la realización de las campañas de concienciación de ciudadanos (prácticamente un cero absoluto).

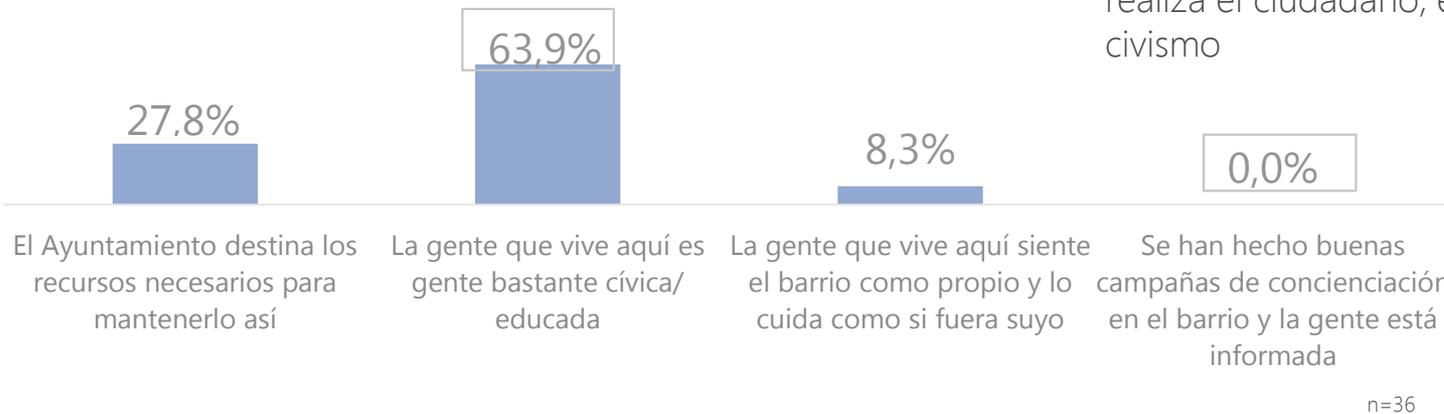
# Percepción de limpieza de Madrid

## Motivos de la situación por lotes de distrito

Los lotes que han manifestado en su mayoría que sus distritos están bastante mejor cuidados que los otros son el 2 y el 3

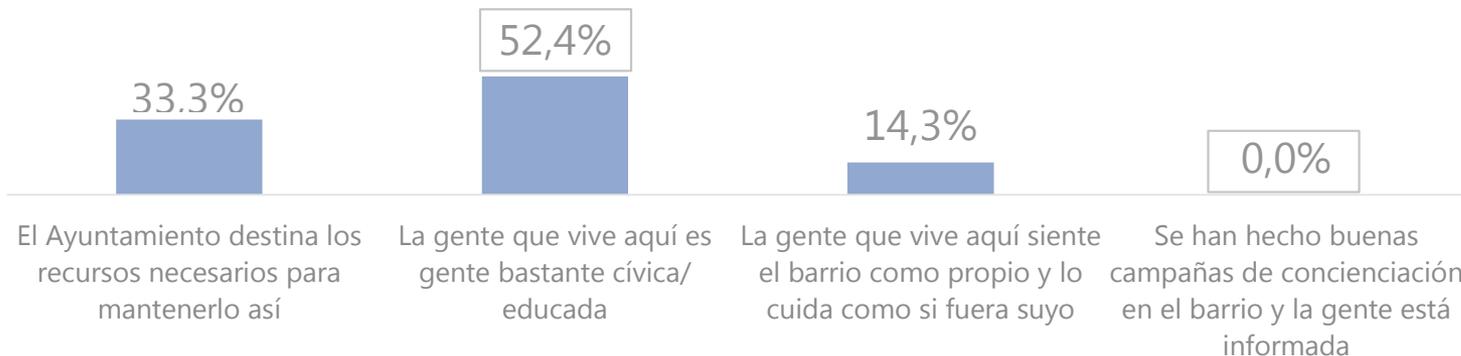
### Lote 2: Arganzuela, Retiro, Salamanca y Chamartín.

El motivo principal recae en el papel que realiza el ciudadano, en su educación y civismo



### Lote 3: Fuencarral- El Pardo, Moncloa, Aravaca y Latina.

Por otro lado, cabe destacar la tasa nula de respuestas en la realización de campañas de concienciación y información.



\* Atención: base demasiado pequeña para que los resultados sean representativos.

n=21\*

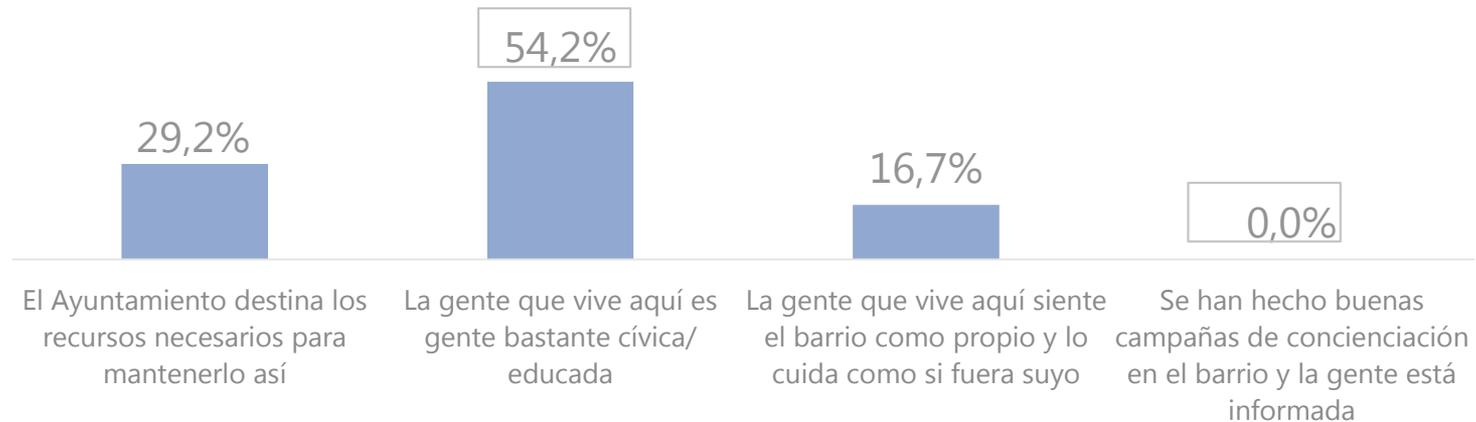
P.2.1 Por qué motivos consideras que tu distrito \_\_\_\_\_ . Ordena de mayor a menor según su orden de importancia los siguientes motivos

# Percepción de limpieza de Madrid

## Motivos de la situación por lotes de distrito

Por otro lado, los lotes que podemos considerar neutros que declaran que sus distritos están igual de cuidados que los otros son el 1, el 4 y el 5

### Lote 1: Centro, Chamberí, Tetuán y el Barrio de Argüelles.



n=24\*

En este lote también predomina que la limpieza se sostiene por la educación y civismo de sus habitantes haciendo hincapié al factor intrínseco. Además, debemos volver a destacar la tasa de respuesta nula en la realización de campañas de concienciación e información

\* Atención: base demasiado pequeña para que los resultados sean representativos.

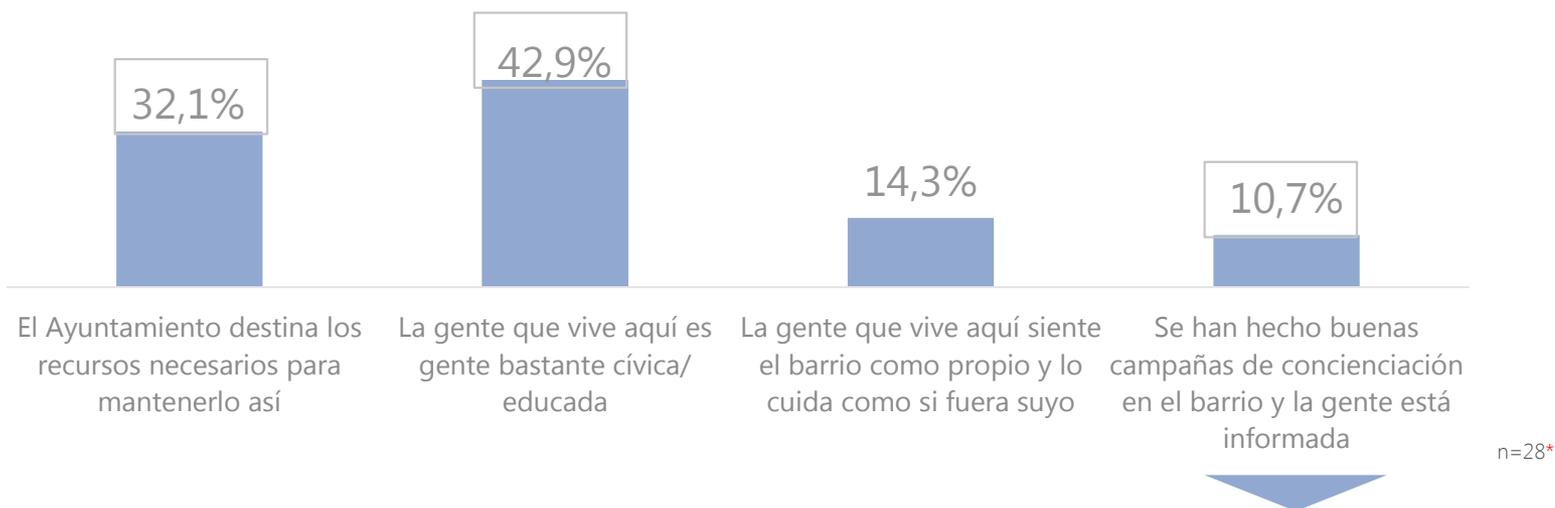
# Percepción de limpieza de Madrid

## Motivos de la situación por lotes de distrito

### Lote 4: Hortaleza, Barajas, Ciudad Lineal y San Blas- Canillejas.

En este lote, vemos que existe más dispersión en las puntuaciones de las causas por las cuales piensan que está igual de cuidado que otros distritos.

Aun y así vuelve a predominar la personalidad y características del ciudadano aunque cobra protagonismo el papel del Ayuntamiento y su distinto de recursos.



Además, cabe destacar que aquí sí se menciona el papel de las campañas de concienciación e información.

\* Atención: base demasiado pequeña para que los resultados sean representativos.

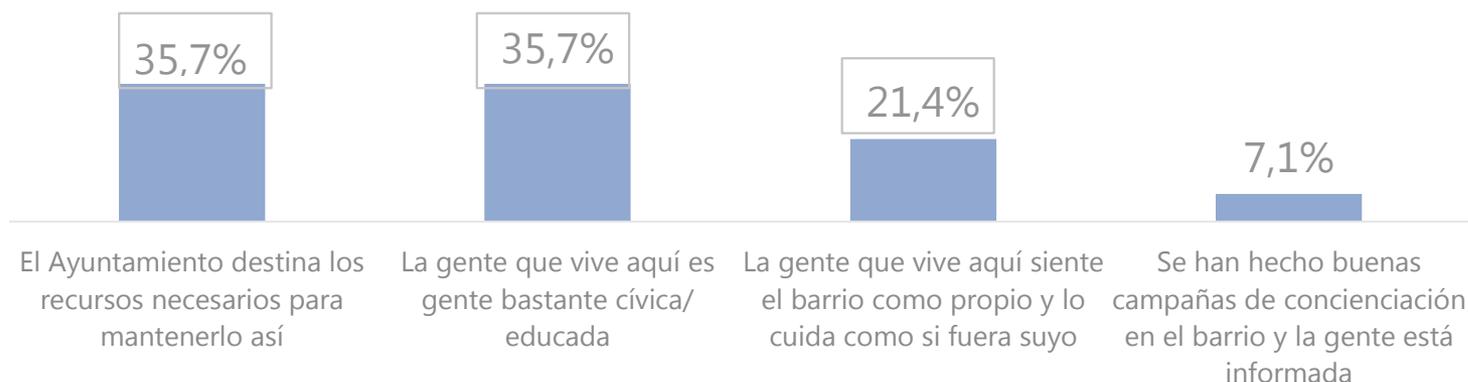
P.2.1 Por qué motivos consideras que tu distrito \_\_\_\_\_ . Ordena de mayor a menor según su orden de importancia los siguientes motivos

# Percepción de limpieza de Madrid

## Motivos de la situación por lotes de distrito

### Lote 5: Puente de Vallecas, Moratalaz, Villa de Vallecas y Vicálvaro.

En este lote existe mucha variabilidad en los motivos, vemos que intervienen 3 factores: el Ayuntamiento, el ciudadano y el sentimiento de pertenencia al barrio



n=28\*

Se correlacionan factores personales que a parte de realizar un buen papel, se ve satisfecho con la destinación de recursos por parte del Ayuntamiento y eso crea un sentimiento de pertenencia y compromiso con el barrio y su limpieza.

\* Atención: base demasiado pequeña para que los resultados sean representativos.

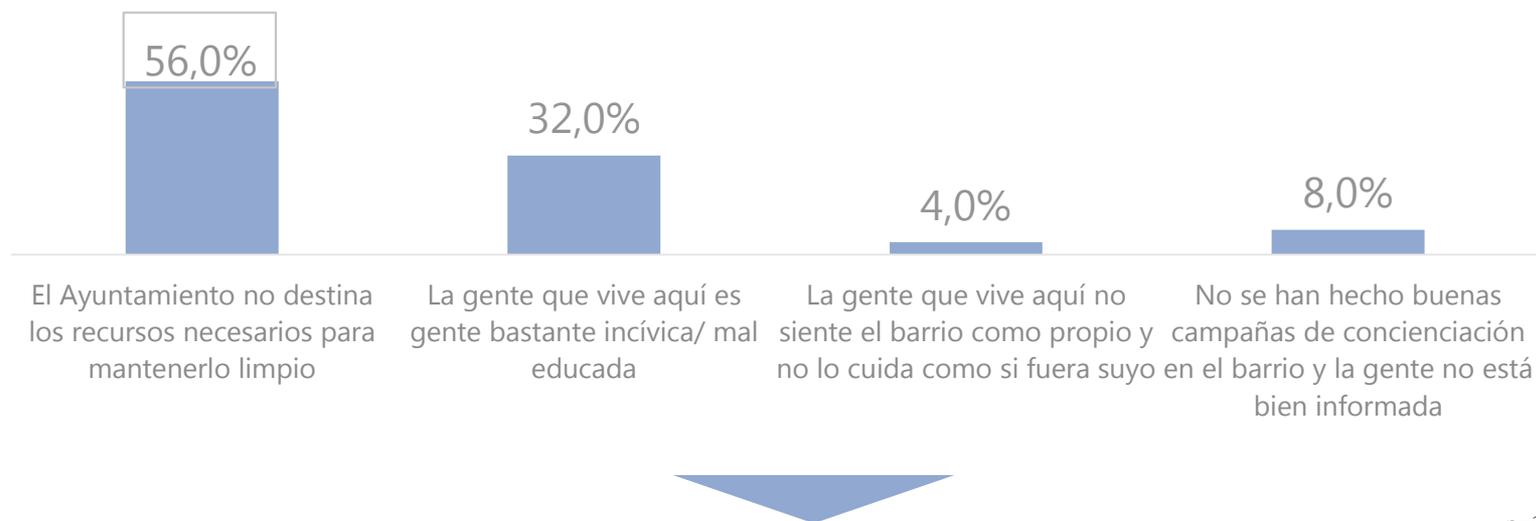
P.2.1 Por qué motivos consideras que tu distrito \_\_\_\_\_ . Ordena de mayor a menor según su orden de importancia los siguientes motivos

# Percepción de limpieza de Madrid

## Motivos de la situación por lotes de distrito

Por último, el lote 6 es el que tiene la percepción de desigualdad y de estar en desventaja, ya que sus distritos están peor cuidados que los demás.

### Lote 6: Usera, Villaverde y Carabanchel.



n=25\*

Principalmente, esta falta de limpieza y cuidado que percibe en su mayoría lo relacionan a que el Ayuntamiento no destina recursos necesarios a mantener los distritos limpios y en menor medida al incivismo del ciudadano.

\* Atención: base demasiado pequeña para que los resultados sean representativos.

P.2.2 Por qué motivos consideras que tu distrito \_\_\_\_\_ . Ordena de mayor a menor según su orden de importancia los siguientes motivos



Problemáticas relacionadas  
con la limpieza

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Principales problemas

Para explorar las problemáticas relacionadas con la limpieza se les planteó en sugerido y agrupados en áreas:

**Problemas en las aceras**

**Problemas relacionados con los contenedores**

**Problemas relacionados con objetos en la vía pública**

**Pintadas / grafitis en las paredes**

**Problemas relacionados con equipamientos y servicios**



A partir de aquí, valoraron los principales problemas y el grado de importancia que tiene cada uno

A nivel de resultados, todos los problemas muestran unas tasas bastante altas de presencia, aunque se detectan diferencias según áreas.

**Veamos...**

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Principales problemas

Esta área es la que agrupa mayores tasas con lo que los problemas planteados son los más presentes entre los ciudadanos

Problemas en las aceras	
Excrementos caninos	78,6%
Colillas en la vía pública	71,4%
Orines caninos	67,6%
Restos de flyers, publicidad, papeles en general	67,4%
Papeles, bolsas, botellas o latas en la acera	66,9%
Chicles en la vía pública	58,3%
Restos de Botellón	51,2%
Orines humanos	37,6%
Restos de comidas o barbacoas en espacios públicos	29,3%

- De los problemas en las aceras, principalmente destacamos las altas tasas de los excrementos caninos y las colillas en la vía pública con más de un 70%.
- Por otro lado, también está el problema menos nombrado en general que son los restos de comidas o barbacoas con un 29,3%.

n=420

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Principales problemas

Respecto a los problemas relacionados con los contenedores, vemos que todos obtienen altas tasas de presencia, de hecho, es la única área donde todos están por encima del 60%.

### Problemas relacionados con los contenedores

Bolsas de basura o cartones fuera de sus contenedores correspondientes	75,2%
Cartones fuera de los contenedores	74,0%
Cubos de basura repletos	66,9%
La gente que recoge cartones/ electrodomésticos y lo deja todo desordenado/ sucio	62,4%
Bolsas de basura fuera de horarios de recogida	62,1%
Puntos limpios muy alejados	60,2%

Sobre todo se hace referencia a la acumulación de bolsas o cartones fuera de los contenedores.

n=420

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Principales problemas

Las problemáticas relacionadas con los objetos en la vía pública obtiene una tasa moderada de protagonismo entre los encuestados. Al igual que la suciedad en las paredes y grafitis.

Problemas relacionados con objetos en la vía pública	
Muebles y objetos abandonados cerca de contenedores	59,5%
Restos de sacos de obras, escombros	49,3%

Pintadas/ grafitis paredes	
Grafitis/ paredes sucias	62,1%

Problemas relacionados con equipamiento/ servicios	
Pocos barrenderos	63,1%
Frecuencia baja de recogida basuras/ vaciado contenedores	42,9%
Pocos contenedores	39,5%
Pocas papeleras	39,0%

- Los problemas relacionados con los equipamientos y servicios muestran una tendencia moderada-baja en general.
- Aunque cabe destacar con más de un 60% la falta de barrenderos que indican los encuestados, que supone un principal problema

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Principales problemas

En general, hemos visto que la mayoría de los problemas son primordiales para los ciudadanos

Si analizamos por área, la principal a trabajar es la que agrupa problemáticas relacionadas con los contenedores, ya que la mayoría de ellos obtienen más de un 60%.



Si hacemos una lectura por problemas, el top5 de los principales son:

Excrementos caninos	78,6%
Bolsas de basura o cartones fuera de sus contenedores correspondientes	75,2%
Cartones fuera de los contenedores	74,0%
Colillas en la vía pública	71,4%
Orines caninos	67,6%

Un problema frecuente vemos que son los restos fuera de los contenedores, problema que se asocia también con los recogedores de cartones

**Veamos...**

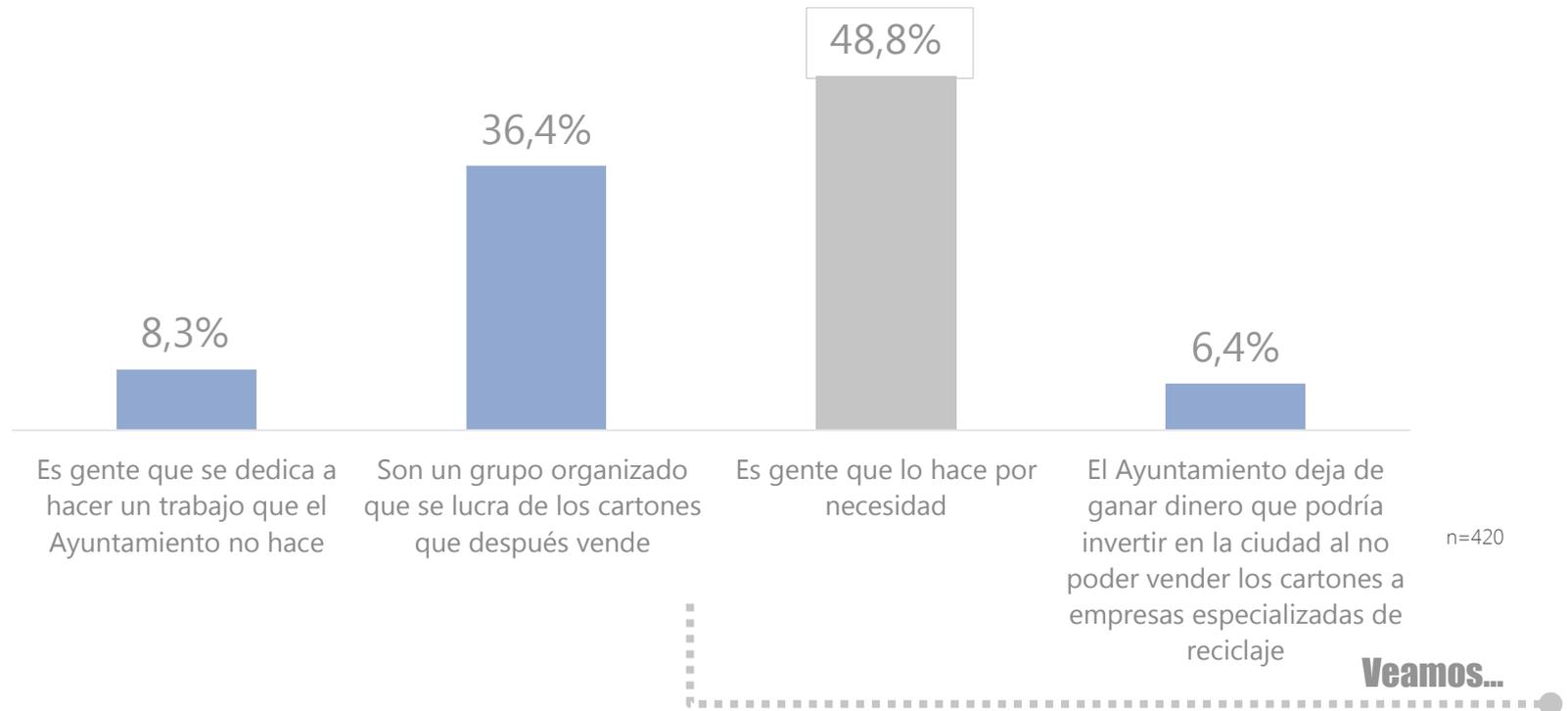
# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Percepción de recogedores de cartones

Puntualmente se decidió analizar la percepción que tienen sobre los cartoneros para ver con qué los relacionan

**Total**

En general, se excusa la necesidad que tienen éstos, aunque por otro lado y en menor medida, lo relacionan con la pertenencia a grupos grandes que sí que obtienen beneficios.

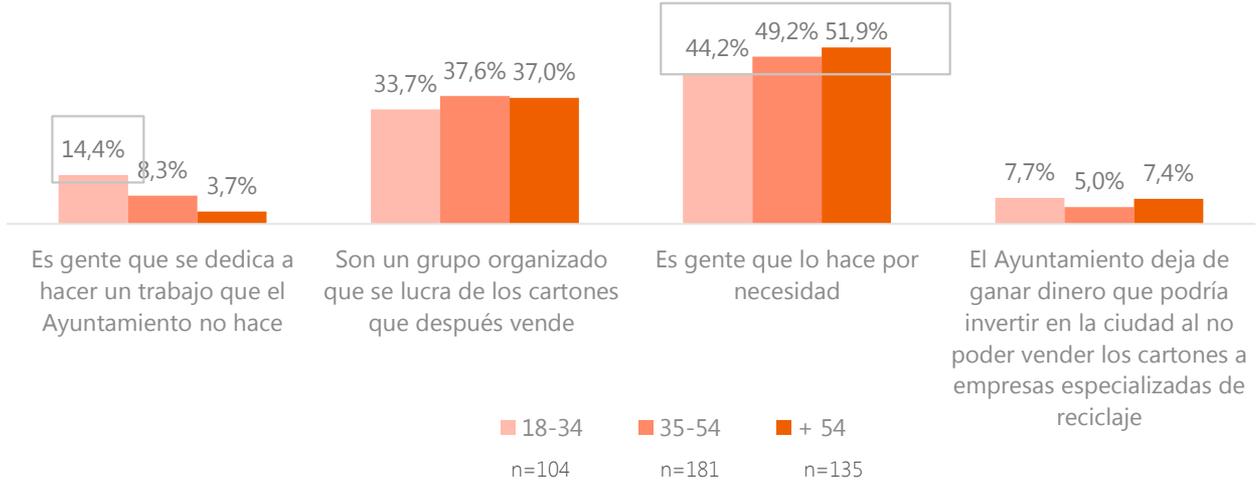
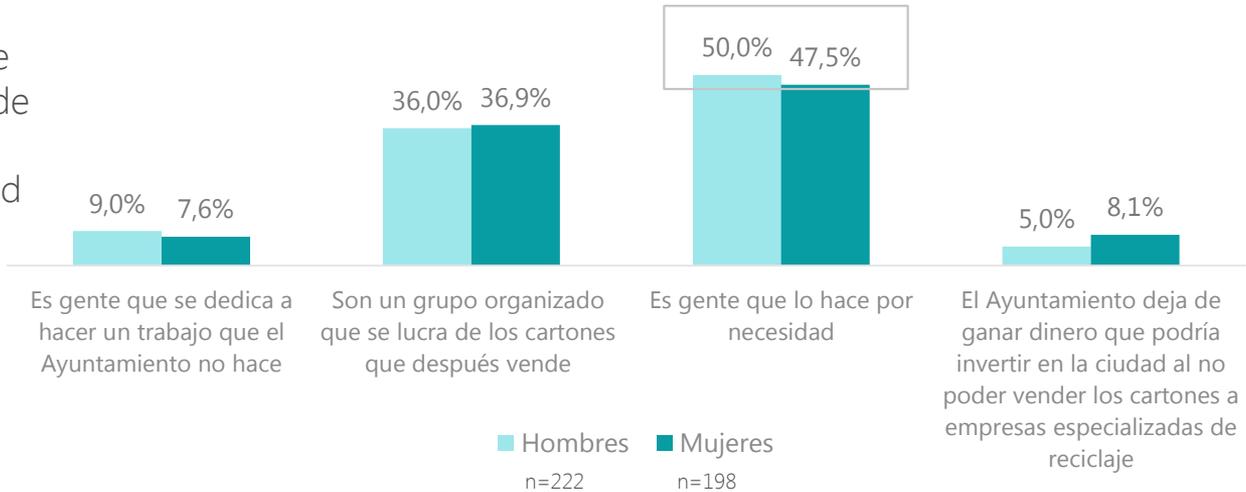


*P.6 Si hablamos de las personas que se dedican a recoger los cartones de la calle ¿Qué percepción tiene de ellos? (ten en cuenta que NO estamos hablando de los trabajadores acreditados de empresas de limpieza)*

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Percepción: sexo y edad

Ambos sexos se comportan de manera muy similar a la hora de opinar sobre los cartoneros haciendo alusión a la necesidad que tienen al realizar esto.



Por edades, vemos que en general también priorizan la necesidad. Sobre todo los mayores de 54 años.

A destacar también está que el 14,4% de los más jóvenes creen que es un trabajo que corresponde al Ayuntamiento y éste no realiza.

P.6 Si hablamos de las personas que se dedican a recoger los cartones de la calle ¿Qué percepción tiene de ellos? (ten en cuenta que NO estamos hablando de los trabajadores acreditados de empresas de limpieza)

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Percepción: lotes

Por lotes el comportamiento es parecido, no obstante, sí que destacamos el Lote 2 (Arganzuela, Retiro, Salamanca y Chamartín) porque relacionan de manera superior a estas personas con grupos y fines lucrativos.

	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6
Es gente que se dedica a hacer un trabajo que el Ayuntamiento no hace	14,3%*	7,1%	5,7%	8,6%	4,3%	10,0%
Son un grupo organizado que se lucra de los cartones que después vende	32,9%	48,6%*	35,7%	40,0%	30,0%	31,4%
Es gente que lo hace por necesidad	41,4%	41,4%	45,7%	48,6%	64,3%*	51,4%
El Ayuntamiento deja de ganar dinero que podría invertir en la ciudad al no poder vender los cartones a empresas especializadas de reciclaje	11,4%*	2,9%	12,9%*	2,9%	1,4%	7,1%
	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70	n=70

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.6 Si hablamos de las personas que se dedican a recoger los cartones de la calle ¿Qué percepción tiene de ellos? (ten en cuenta que NO estamos hablando de los trabajadores acreditados de empresas de limpieza)

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

Hasta ahora hemos visto los principales problemas para los ciudadanos partiendo de la frecuencia con la que los perciben



Una vez recogida esta información, evaluamos el grado de relevancia que les otorga a cada uno de ellos

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Grado de importancia

Analizando el grado de importancia de los problemas antes mencionados, nos encontramos en general con una preocupación alta de éstos con una mayoría de puntuaciones medias superiores al 3,5.

En detalle por áreas:

Problemas en las aceras	
Excrementos caninos	4,22*
Orines humanos	4,15*
Restos de Botellón	4,00*
Restos de comidas o barbacoas en espacios públicos	3,88*
Papeles, bolsas, botellas o latas en la acera	3,85*
Orines caninos	3,79*
Restos de flyers, publicidad, papeles en general	3,63*
Chicles en la vía pública	3,51
Colillas en la vía pública	3,46

- El área de los problemas en las aceras es la más significativa entre los ciudadanos, ya que lo indican puntuando en su mayoría con más de 3,5.
- Los más relevantes son los excrementos y residuos, que luego veremos las consecuencias que les supone.
- Los restos de botellón aunque vemos que no es de los principales problemas, sí que tiene importancia.

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.3 En concreto, dínos ¿Cuáles son los principales problemas en tu distrito en términos de limpieza y cuánto te importan?

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Grado de importancia

Los problemas del área de contenedores también obtienen altas tasas de relevancia.

Problemas relacionados con los contenedores	
Puntos limpios muy alejados	4,07*
Cubos de basura repletos	3,96*
La gente que recoge cartones/ electrodomésticos y lo deja todo desordenado/ sucio	3,89*
Bolsas de basura o cartones fuera de sus contenedores correspondientes	3,87*
Bolsas de basura fuera de horarios de recogida	3,81
Cartones fuera de los contenedores	3,75

- En general, los más importante dentro de esta área están los puntos limpios, la acumulación de basura y los cartones.
- Puntualmente, cabe destacar que aunque la lejanía de los puntos limpios no es una problemática presente entre los ciudadanos, éstos en el momento de valorar el grado de importancia, le otorgan mucha significación.

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.3 En concreto, dínos ¿cuáles son los principales problemas en tu distrito en términos de limpieza y cuánto te importan?

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Grado de importancia

En estas tres áreas, las valoraciones según grado de importancia son medias-altas. Aun y siendo problemas poco frecuentes entre los ciudadanos, éstos no les otorgan puntuaciones destacables si las comparamos con las demás áreas analizadas.

### Problemas relacionados con objetos en la vía pública

Restos de sacos de obras, escombros	3,67
Muebles y objetos abandonados cerca de contenedores	3,56

### Pintadas/ grafitis paredes

Grafitis/ paredes sucias	3,64
--------------------------	------

### Problemas relacionados con equipamiento/ servicios

Pocos barrenderos	4,16*
Frecuencia baja de recogida basuras/ vaciado contenedores	4,02
Pocas papeleras	3,92
Pocos contenedores	3,92

Sí que cabe resaltar la importancia de la falta de barrenderos siendo significativa con el resto.

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.3 En concreto, dínos ¿Cuáles son los principales problemas en tu distrito en términos de limpieza y cuánto te importan?

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Grado de importancia

Todos los problemas tienen asociados un alto grado de importancia. Si lo relacionamos con la frecuencia, nos encontramos problemas que no son tan mencionados pero sí que tienen alta relevancia para los ciudadanos.

Por áreas, se ha detectado que la tiene mayor relevancia es la de problemas en las aceras, ya que contiene en su mayoría medias altas de preocupación

Si hacemos una lectura por problemas, el top5 de los que tienen más grado de importancia son:

Excrementos caninos	4,22
Pocos barrenderos	4,16
Orines caninos	4,15
Puntos limpios muy alejados	4,07
Restos de Botellón	4,00

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

Una vez ya detectados los problemas y dimensionándolos según su nivel de relevancia para los ciudadanos

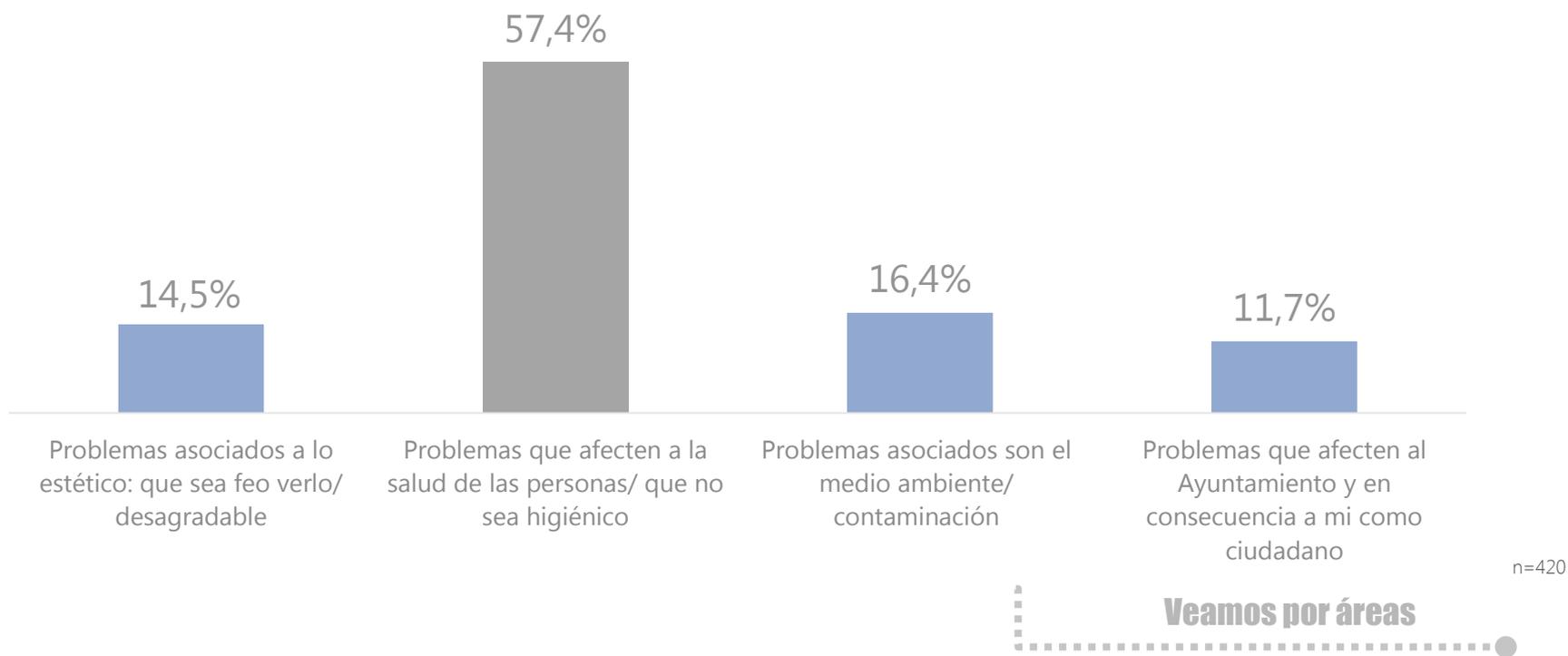


En este apartado veremos las consecuencias con las que se les asocia principalmente, relacionándolo también con el grado de importancia para descubrir lo que les supone a ellos

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Asociación de problemas a consecuencias

A nivel global, los ciudadanos otorgan mayor importancia y de manera significativa respecto a los demás, los problemas que les afectan principalmente a su salud



P4. A nivel global y pensando en estos problemas relacionados con la limpieza en tu distrito y en sus consecuencias, ¿qué tipo de problemáticas asociadas a estos aspectos te afectan más? Ordena de mayor a menor, según su orden de importancia

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Asociación de problemas a consecuencias

Si analizamos esta área, vemos que existe bastante dispersión a la hora de asociar los problemas con las consecuencias. En su mayoría destaca la salud y el medio ambiente.

	Problemas en las aceras			
	Es un problema estético	Es un problema de salud/ higiene	Es un problema para el medio ambiente	Es un problema para el ayuntamiento y para el ciudadano
Excrementos caninos	3,6%	<b>75,8%*</b>	4,2%	16,4%*
Orines caninos	3,2%	<b>76,8%*</b>	7,0%	13,0%*
Restos de Botellón	14,4%	25,6%*	27,4%*	<b>32,6%*</b>
Orines humanos	1,3%	<b>80,4%*</b>	4,4%	13,9%*
Colillas en la vía pública	22,0%	23,3%	<b>37,0%*</b>	17,7%
Chicles en la vía pública	26,1%	20,0%	<b>28,2%</b>	25,7%
Restos de flyers, publicidad, papeles en general	<b>32,2%*</b>	7,1%	30,4%*	30,4%
Papeles, bolsas, botellas o latas en la acera	22,4%*	13,2%	<b>39,1%*</b>	25,3%*
Restos de comidas o barbacoas en espacios públicos	12,2%	<b>39,0%*</b>	26,8%*	22,0%*

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

n=420

P.5 En concreto, para los aspectos que has mencionado antes como importantes, ¿Qué tipo de consecuencia principal le asocias?

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Asociación de problemas a consecuencias

En estos problemas se va más allá de la relación con el ciudadano y su salud y cobra más protagonismo el Ayuntamiento y el nexo con éste.

	Problemas relacionados con los contenedores			
	Es un problema estético	Es un problema de salud/ higiene	Es un problema para el medio ambiente	Es un problema para el ayuntamiento y para el ciudadano
Basuras fuera de horarios de recogida	11,9%	<b>53,3%*</b>	17,6%	17,2%
Cubos de basura repletos	9,3%	<b>48,0%*</b>	11,7%	<b>31,0%*</b>
Residuos fuera de contenedores	19,0%	28,5%*	21,2%	<b>31,3%*</b>
Cartones fuera de los contenedores	<b>34,4%*</b>	11,6%	20,6%*	<b>33,4%*</b>
Puntos verdes muy alejados	3,2%	9,1%*	27,7%*	<b>60,1%*</b>
La gente que recoge cartones/ electrodomésticos y lo deja todo desordenado/ sucio	22,9%*	17,6%	14,1%	<b>45,4%*</b>

n=420

\* Se muestran diferencias significativas al 95%.

P.5 En concreto, para los aspectos que has mencionado antes como importantes, ¿Qué tipo de consecuencia principal le asocias?

# Problemáticas relacionadas con la limpieza

## Asociación de problemas a consecuencias

Los problemas de estas tres áreas suponen un problema tanto para el Ayuntamiento como para el ciudadano. Excepto los grafitis que lo asocian más a la estética.

### Problemas relacionados con objetos en la vía pública

	Es un problema estético	Es un problema de salud/ higiene	Es un problema para el medio ambiente	Es un problema para el ayuntamiento y para el ciudadano
Muebles y objetos abandonados cerca de contenedores	36,0%*	5,2%	10,0%	48,8%*
Restos de sacos de obras, escombros	24,2%*	7,2%	17,9%	50,7%*

### Problemas relacionados con equipamiento/ servicios

Pocas papeleras	3,0%	23,2%*	20,1%*	53,7%*
Pocos contenedores	2,4%	25,9%*	20,5%*	51,2%*
Pocos barrenderos	1,1%	20,4%*	10,6%*	67,9%*
Frecuencia baja de recogida basuras/ vaciado contenedores	1,7%	26,7%*	13,9%*	57,8%*

### Pintadas/ grafitis paredes

Grafitis/ paredes sucias	65,5%*	2,7%	6,1%	25,7%* n=420
--------------------------	--------	------	------	--------------



Conocimiento y grado de  
importancia sobre  
información

# Conocimiento y grado de importancia sobre información

Al presentarles los siguientes ítems, observamos que todos obtienen alto conocimiento por parte de los ciudadanos.

## A destacar

- Observamos que los que muestran mayor tasa de conocimiento son los relacionados con la salud.
- A nivel de ítems, resaltamos también el bajo conocimiento de que los excrementos no son abono y el alto nivel de importancia que les otorgan.

	Nivel de conocimiento	Grado de importancia
Los chicles que se tiran al suelo pueden ser foco de infecciones si se tocan con las manos, ya que pueden contener gérmenes. Particularmente vulnerables son los niños, que pueden tocarlos y llevarse las manos a la boca	83,6%	4,23
Las colillas del suelo pueden ser un foco de infecciones si se tocan con las manos, ya que pueden contener gérmenes. Particularmente vulnerables son los niños, que pueden tocarlas y llevarse las manos a la boca.	83,6%	4,24
Algunos parásitos caninos pueden transmitirse por vía oral a las personas, a través de los huevos presentes en los excrementos de perro y en el suelo y objetos contaminados con ellos. Particularmente vulnerables son los niños, que pueden tocarlos y llevarse las manos a la boca.	80,7%	4,55
Tirar las colillas al suelo puede ocasionar problemas para el medioambiente ya que se filtran agentes tóxicos que van al agua o al suelo	70,2%	4,18
Los excrementos de perro en los parques/árboles no son abono y además sus filtraciones al suelo pueden suponer problemas para las plantas.	64,3%	4,38

*P.7 A continuación te presentamos una serie de frases, léelas atentamente y dinos en primer lugar si lo sabias y después dinos ¿Hasta qué punto considera importante saber estas informaciones?*

n=420

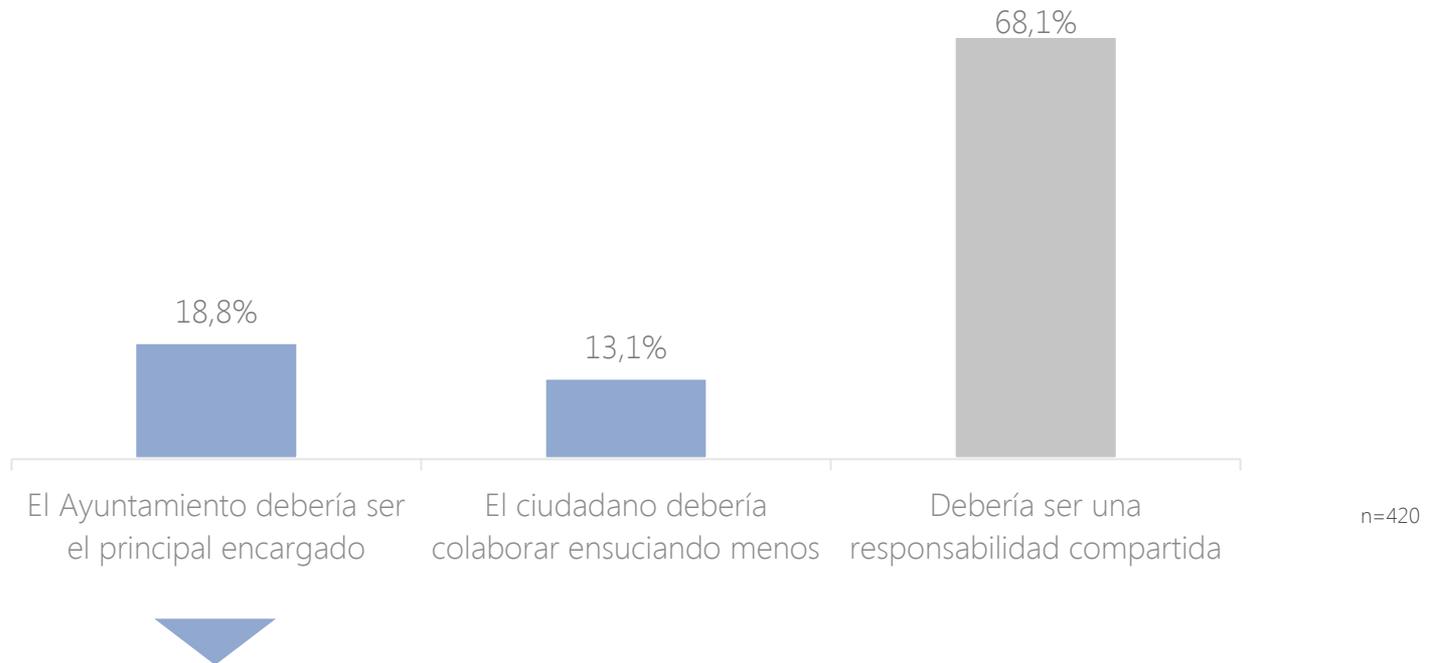


Responsabilidad de mantener  
la ciudad limpia

# Responsabilidad de mantener la ciudad limpia

Al preguntarle sobre quién recae la responsabilidad de mantener limpia la ciudad vemos que:

En general, los ciudadanos sienten que la responsabilidad de mantener limpia la ciudad es compartida.



Sin embargo, por edades, los de 35-54 años y los encuestados del Lote 2, destacan significativamente en otorgarla exclusivamente al Ayuntamiento

P.8 Ahora dinos, ¿De quién consideras que es responsabilidad el mantener limpio Madrid?

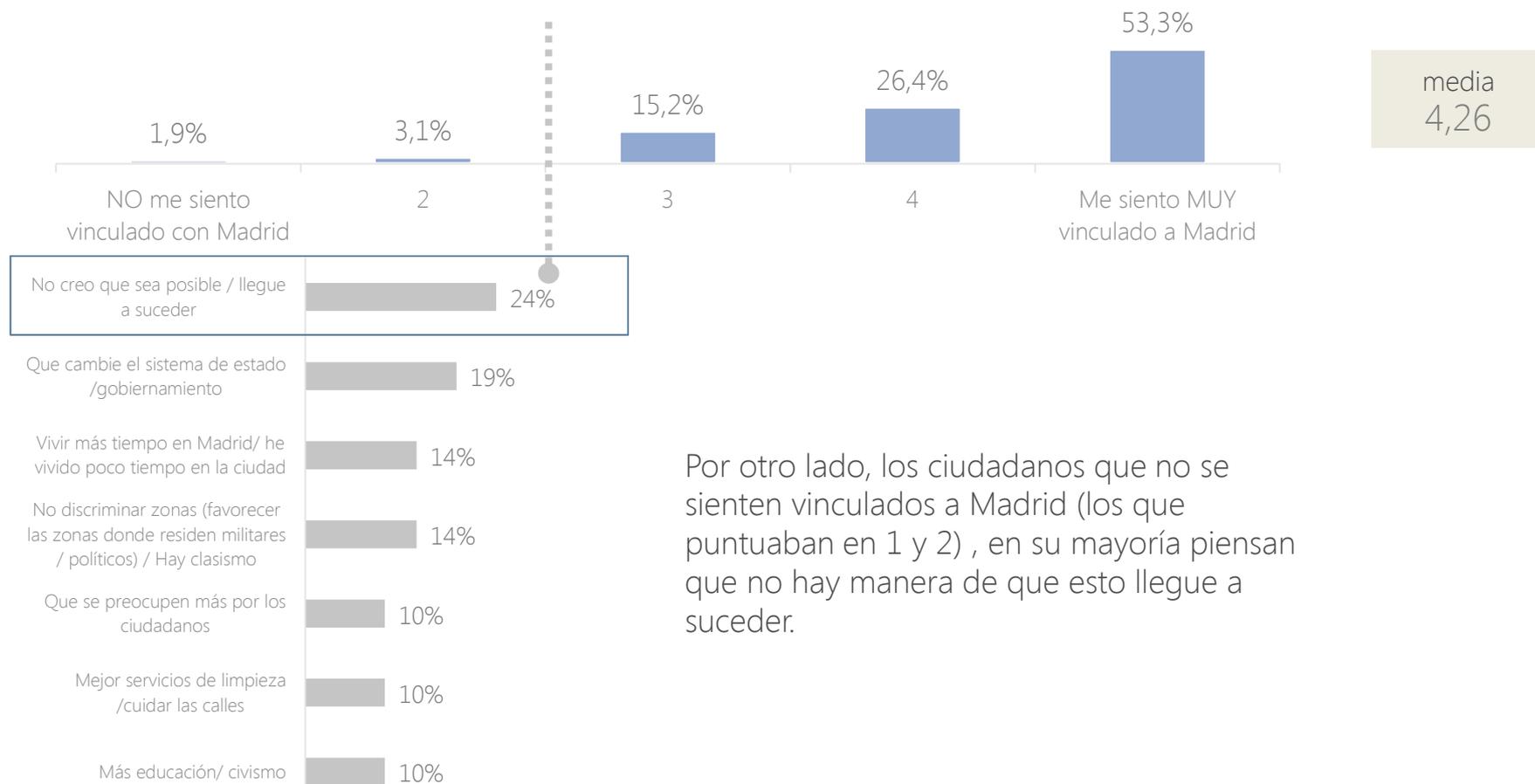


Vínculo con la ciudad e  
implicación en la limpieza

# Vínculo con la ciudad e implicación en la limpieza

## Nivel de vínculo

Los ciudadanos declaran un nivel pertenencia a la ciudad bastante alto, con una media de 4,26.



Por otro lado, los ciudadanos que no se sienten vinculados a Madrid (los que puntuaban en 1 y 2) , en su mayoría piensan que no hay manera de que esto llegue a suceder.

n=22\*

\* Atención: base demasiado pequeña para que los resultados sean representativos.

P.9 ¿Hasta qué punto te sientes vinculado con la ciudad de Madrid?

P.9.1. Dices que te sientes \_\_\_\_\_ (insertar respuesta de P9) ¿Qué debería pasar/ que te deberían decir para que sintieses que formas más parte de lo que ocurre en Madrid?

# Vínculo con la ciudad e implicación en la limpieza

## Mensajes de concienciación para el ciudadano

Los mensajes en general giran en torno a:

El ciudadano como el principal protagonista haciendo referencia a que debe ser más educado y cívico.

El sentimiento de pertenencia a la ciudad asociándola con su hogar

La responsabilidad compartida convirtiendo al ciudadano en protagonista de sus actos y consecuencias.



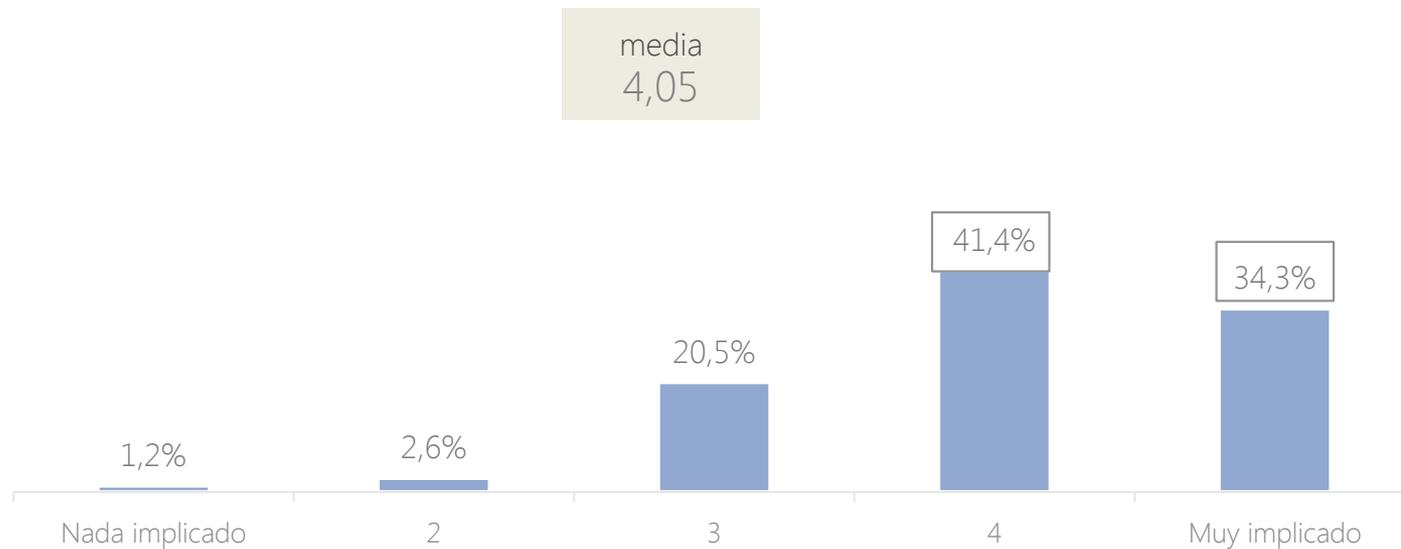
\* Categorías por encima del 5% de menciones.

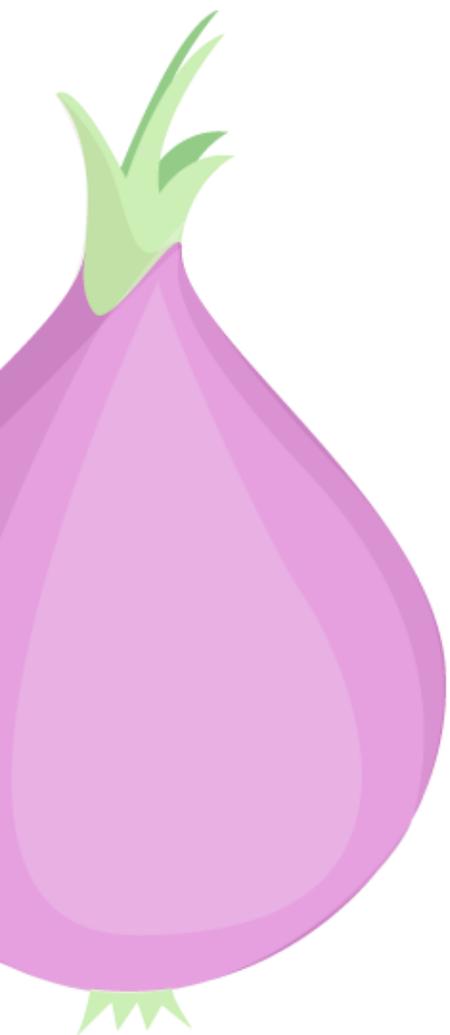
P.9.2 Ahora piensa en el resto de residentes en la ciudad de Madrid (piensa en tus amigos, familiares, vecinos, etc.)  
¿Qué se les podría decir para que de forma colectiva todos nos sintiéramos parte de Madrid?

# Vínculo con la ciudad e implicación en la limpieza

## Implicación del ciudadano en la limpieza

Vemos confirmado el principal papel que realiza el ciudadano en la implicación que tiene en mantener limpia la ciudad con una media bastante alta y concentrando puntuaciones en bastante y muy implicado.





Conclusiones

## Percepción de la limpieza de Madrid

A nivel general, encontramos una satisfacción media del ciudadano respecto al servicio de limpieza que hay en su ciudad.

Comparativamente a nivel de lotes vimos que en general había un sentimiento de igualdad en cuidado respecto a los otros y que el civismo y educación del ciudadano jugaba un papel importante en esta situación.

A su vez, los resultados los dividían principalmente en dos corrientes:

- Los lotes céntricos son los que más satisfechos se sienten. Éstos afirman que la limpieza de sus distritos se debe en mayor parte al civismo y educación de sus habitantes.
- Los lotes periféricos califican peor el servicio. Los más neutros, el 4 y el 5 añaden que se ha realizado campañas de concienciación y que existe un sentimiento de pertenencia, respectivamente. El más crítico es el 6 y el motivo principal es la desigualdad de repartición de recursos por parte del Ayuntamiento.

# Conclusiones

## Percepción de la limpieza de Madrid

Todos los problemas mencionados presentan alta tasa de presencia, en especial los que hacen referencia a las áreas relacionadas con las aceras y los contenedores.



Respecto al nivel de importancia que se les otorga, todos parecen ser bastante relevantes para ellos.



Al relacionarlos con las principales consecuencias que les supone, cabe destacar existe una tendencia exponencial a relacionar el grado de importancia con los problemas que impliquen consecuencias a nivel de salud e higiene, es decir, un nivel más personal



Esta preocupación también se nota presente en el momento que les presentamos información sobre diversos temas y observamos que los que implican un peligro a la salud también cobran más importancia.



# Conclusiones

## Percepción de la limpieza de Madrid

La responsabilidad de mantener la ciudad limpia consideran que debe ser compartida hecho que denota un vínculo alto con Madrid y que luego se confirma



Por eso, a nivel de proponer mensajes, creen que se debe trabajar en el civismo y la concienciación del ciudadano para que a su vez éste se sienta más implicado y aumente su sentimiento de pertenencia



Se podría decir que el ciudadano es uno de los causantes pero que también es parte de la solución y supone uno de los agentes principales donde se debe actuar.



# PEEL THE ONION

Gran Vía de les Corts Catalanes, 594, 7º, 1ª

Tel. + 932 693 321/ 605 961 536

[goyotinaquero@peel-theonion.com](mailto:goyotinaquero@peel-theonion.com)