

ANÁLISIS  LATERAL  
ESTUDIOS DE MERCADO

# Informe de resultados: “Estudio de percepción, notoriedad e imagen de



ur agentzia  
agencia vasca del agua

Diciembre 2012



# índice

**“Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua”**

**introducción**  
pág.4

01

**objetivos**  
pág.6

02

**metodología**  
pág.8

03

**informe de resultados**  
pág.12

04

**resultados población**  
pág.14

**resultados instituciones**  
pág.39

**conclusiones**  
pág.62

05



## “Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua”

- Análisis Lateral presenta a URA, Agencia Vasca del Agua, un informe en el que se exponen los resultados del “Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua”.
- El términos generales, el objetivo de esta investigación ha sido el de conocer las opiniones, valoraciones y percepción de esta agencia, por parte de dos públicos diferenciados: por una parte la ciudadanía vasca y por otro lado instituciones, (Ayuntamientos y Diputaciones). La información obtenida en esta investigación, se ha comparado con la recopilada el pasado año 2011, de modo que se establece una comparativa y evolución de los principales indicadores objeto de estudio.
- En la investigación se ha combinado metodología cuantitativa, en concreto encuestas telefónicas, junto a metodología cualitativa, utilizando la técnica de entrevistas en profundidad.
- En las siguientes páginas se detallan los objetivos específicos que han guiado la investigación, el detalle de la metodología empleada y el informe final de resultados con toda la información recabada en el transcurso de la investigación.



### 01/ introducción





La investigación ha tenido como **objetivo principal, obtener información acerca de la percepción, la notoriedad, la imagen y la valoración de URA, Agencia Vasca del Agua en la CAPV.**



Información específica estudiada:

- 1. Notoriedad espontánea y notoriedad sugerida** de URA, Agencia Vasca del Agua en comparación con otras instituciones de gestión del agua en la CAPV.
- 2. Nivel de conocimiento sobre URA, su misión, las labores que desarrolla y los servicios** que ofrece.
- 3. Procedencia de la notoriedad:** ¿a través de qué medios conocen o han conocido a URA?
- 4.** Conocer las **opiniones, valoración y percepción** sobre la labor que URA desarrolla: sobre sus acciones, su actividad y la relación mantenida en las acciones comunes que desarrollan con las instituciones con las que colabora.
- 6.** Conocer posibles **aspectos de mejora** del servicio y del trabajo que URA desarrolla a nivel institucional.
- 7.** A nivel de población, se ha estudiado asimismo cuál es la **preocupación** de la población vasca con aspectos relacionados con el **agua y su gestión**, así cómo cuál es su **actitud ecológica**.









### Cómo?

**1.** A través de **metodología cuantitativa** se han cuantificado los indicadores definidos en “objetivos”, notoriedad, el nivel de conocimiento acerca de URA y la satisfacción con sus servicios. Se han realizado **encuestas telefónicas**.

**2.** A través de **metodología cualitativa** se ha profundizado en información relativa a la percepción, las opiniones y valoraciones de los agentes sociales vinculados con URA y la labor que desarrolla. Se han realizado **entrevistas en profundidad**.

### A quién?

1. Población general, personas mayores de 18 años.
2. Ayuntamientos: alcalde o responsable de Departamento de Medioambiente.

1. Ayuntamientos: alcalde o responsable de Departamento de Medioambiente.
2. Diputaciones: Departamento de Medioambiente.



1º

## ficha metodológica: metodología cuantitativa

<b>Técnica de recogida de la información:</b>	Encuestas telefónicas.
<b>Instrumento de obtención de información:</b>	Cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas. Elaborado por Análisis Lateral bajo la supervisión de URA. Cuestionarios diferenciado para cada tipo de target estudiado.
<b>Fechas del trabajo de campo:</b>	Octubre y noviembre de 2012.

Perfil universos encuestados	Tamaño universo	Distribución de la muestra y tipo de muestreo	Tamaño muestral Encuestas realizadas	Error muestral	Ámbito
<b>Universo 1:</b> Personas residentes en CAPV mayores de 18 años.	1.777.990	Se ha distribuido de forma proporcional al universo, estableciendo cuotas por edad, sexo y provincia de residencia.	450	± 4,6%	Euskadi
<b>Universo 2:</b> Ayuntamientos, alcalde o responsable de Departamento de Medioambiente.	252	Se ha distribuido de forma proporcional al universo, estableciendo cuotas por provincia.	75	± 9,5%	Euskadi





“Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua”

## 03/ metodología



ur agentzia  
agencia vasca del agua

2º

### ficha metodológica: metodología cualitativa

<b>Técnica de recogida de la información:</b>	Entrevistas telefónicas en profundidad.
<b>Instrumento de obtención de información:</b>	Guión con preguntas abiertas. Elaborado por Análisis Lateral bajo la supervisión de URA.
<b>Entrevistas realizadas:</b>	1. Diputaciones, Departamento Medioambiente: 2 entrevistas. 2. Ayuntamientos, alcalde o responsable de Departamento encargado de la relación con URA: 10 entrevistas.
<b>Ámbito:</b>	Euskadi
<b>Fechas del trabajo de campo:</b>	Octubre y noviembre de 2012.





## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

### **1. Resultados población**

- 1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua**
- 2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua**
- 3. Nivel de satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua**
- 4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua**
- 5. Actitud ecológica de la población**

### **2. Resultados instituciones**

- 1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua**
- 2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua**
- 3. Satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua**
- 4. Aspectos de mejora de URA, Agencia Vasca del Agua**

Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

1º

## Resultados población

## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

1º

### Resultados población

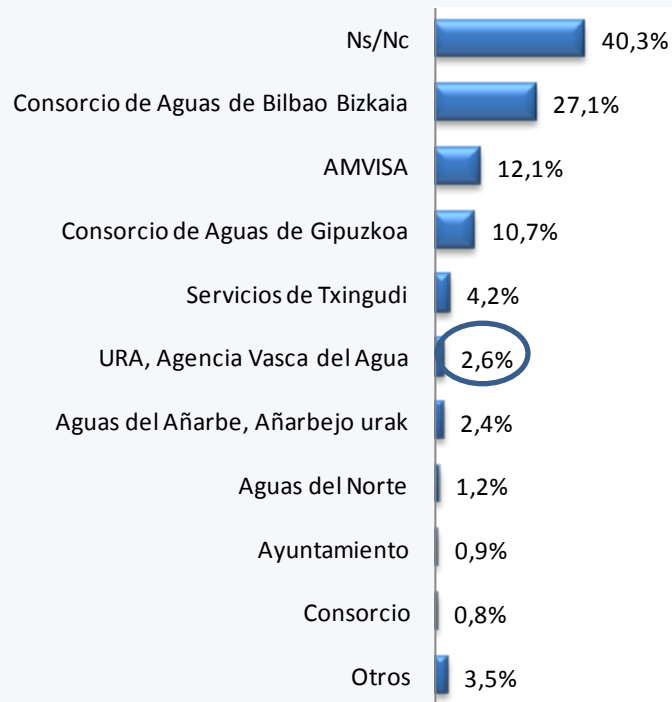
- 1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua**
- 2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua**
- 3. Nivel de satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua**
- 4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua**
- 5. Actitud ecológica de la población**



## 1. Resultados población

### 1.1.1. Notoriedad URA

**Notoriedad espontánea: ¿Me podría decir el nombre de las instituciones u organismos públicos que conozca, que estén relacionados con la gestión y administración del agua en el País Vasco? (Respuesta espontánea, múltiple)**



Base entrevistados: 450 hogares

- El nivel de conocimiento de la población vasca sobre las instituciones u organismos públicos encargados de la gestión y administración del agua en esta comunidad, es bastante bajo. En concreto, de manera espontánea, un 40,3% no sabe determinar cuáles son los organismos o instituciones responsables de este área.
- Entre el resto de los entrevistados que cita algún organismo como responsable de esta materia, destaca un 27,1% que nombra de manera espontánea el “Consortio de Aguas de Bilbao Bizkaia”, un 50% de la población de Bizkaia. El resto de organismos e instituciones citadas, obtienen porcentajes de respuesta muy inferiores al mencionado, destacando AMVISA (con un 78% de notoriedad en Álava) y el Consortio de Aguas de Gipuzkoa (con un 32% de notoriedad en esta provincia).
- Respecto a URA, Agencia Vasca del Agua, su índice de notoriedad espontánea es del 2,6%; en concreto un 7,8% de notoriedad obtenido en Álava, un 2,2% en Bizkaia y un 0,8% en Gipuzkoa.

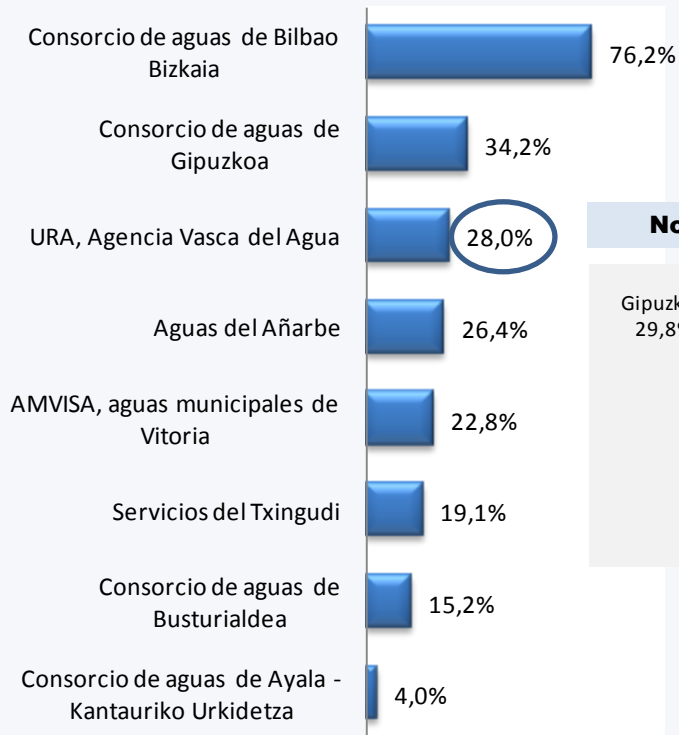




# 1. Resultados población

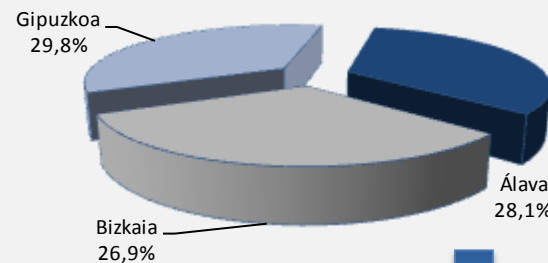
## 1.1.1. Notoriedad URA

### Notoriedad global: notoriedad espontánea + notoriedad sugerida



Destaca el alto nivel de notoriedad del “Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia”, del 76,2%, mientras que la notoriedad del resto de organismos disminuye notablemente.

### Notoriedad global de URA, por provincias



En el caso de URA, Agencia Vasca del Agua, el índice de notoriedad general es del 28%, situándose en una tercera posición en este ranking tras el Consorcio de Aguas de Guipuzkoa. La notoriedad global de URA por provincias, es muy similar, no observándose diferencias significativas.

Base entrevistados: 450 hogares.



## 1. Resultados población

### 1.1.1. Notoriedad URA

#### Notoriedad global: notoriedad espontánea + notoriedad sugerida, resultados por provincia

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Consortio de Aguas de Bilbao Bizkaia	87,5%	97,0%	36,4%	76,2%
Consortio de Aguas de Gipuzkoa	12,5%	15,7%	75,2%	34,2%
<b>URA, Agencia Vasca del Agua</b>	<b>28,1%</b>	<b>26,9%</b>	<b>29,8%</b>	<b>28,0%</b>
Aguas del Añarbe	1,6%	6,0%	71,9%	26,4%
AMVISA, aguas municipales de Vitoria	98,4%	11,9%	5,0%	22,8%
Servicios del Txingudi	4,7%	8,2%	43,8%	19,1%
Consortio de aguas de Busturialdea	1,6%	25,4%	5,0%	15,2%
Consortio de aguas de Ayala - Kantauriko Urkidetza	3,1%	3,7%	5,0%	4,0%

Base entrevistados: 450 hogares

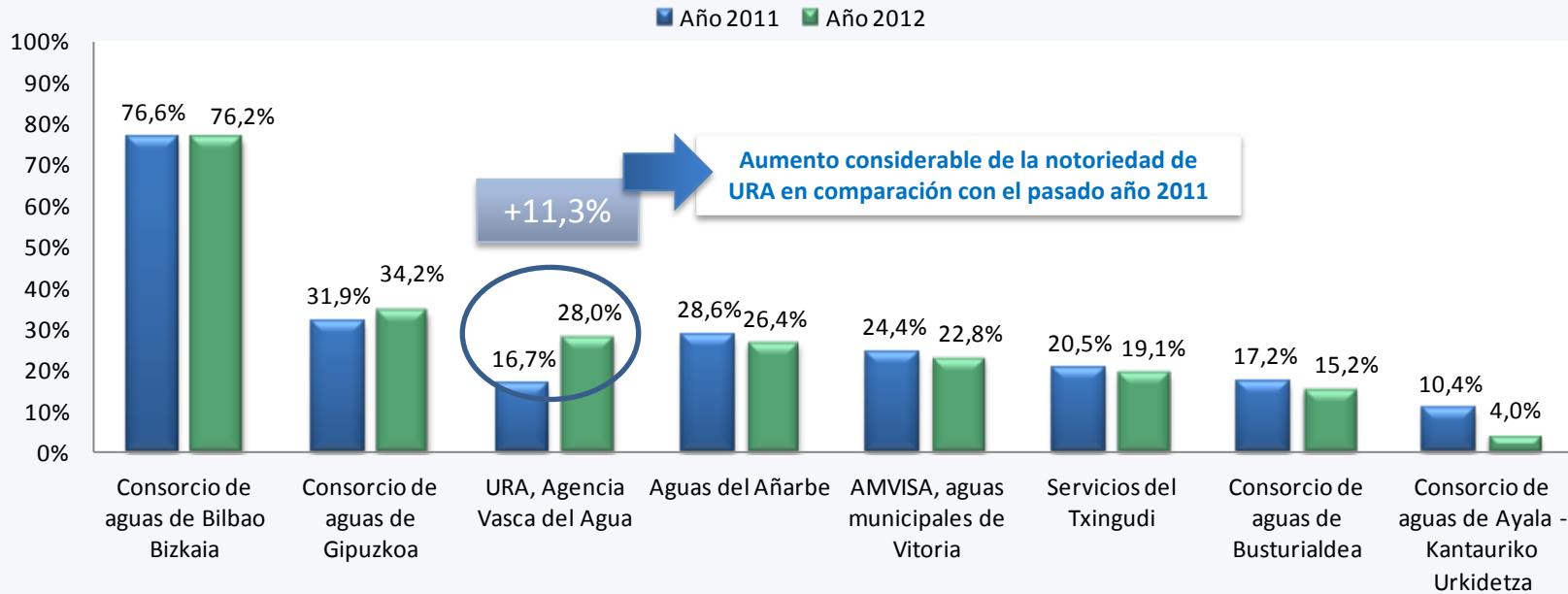




# 1. Resultados población

## 1.1.1. Notoriedad URA

### Evolución 2011-2012: notoriedad global instituciones



Base entrevistados: 450 hogares

■ Tal y como se observa en el gráfico, al comparar la notoriedad obtenida por los diferentes organismos relacionados con el agua en el año 2011 y el presente año 2012, los resultados son bastante similares; en cualquier caso, se observa una tendencia al descenso de la notoriedad en la mayoría de instituciones, excepto en el Consorcio de Aguas de Guipuzkoa y URA.

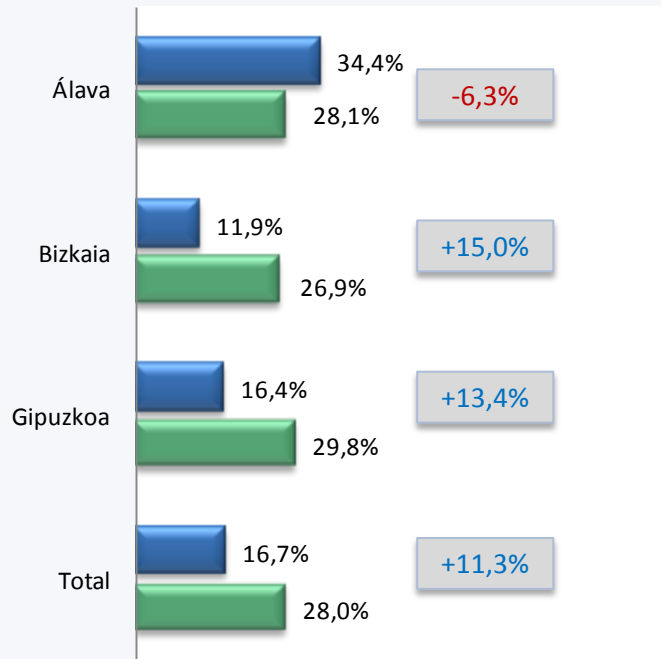


# 1. Resultados población

## 1.1.1. Notoriedad URA

### Evolución notoriedad URA, por provincias

■ Año 2011 ■ Año 2012



Diferencia 2012-2011

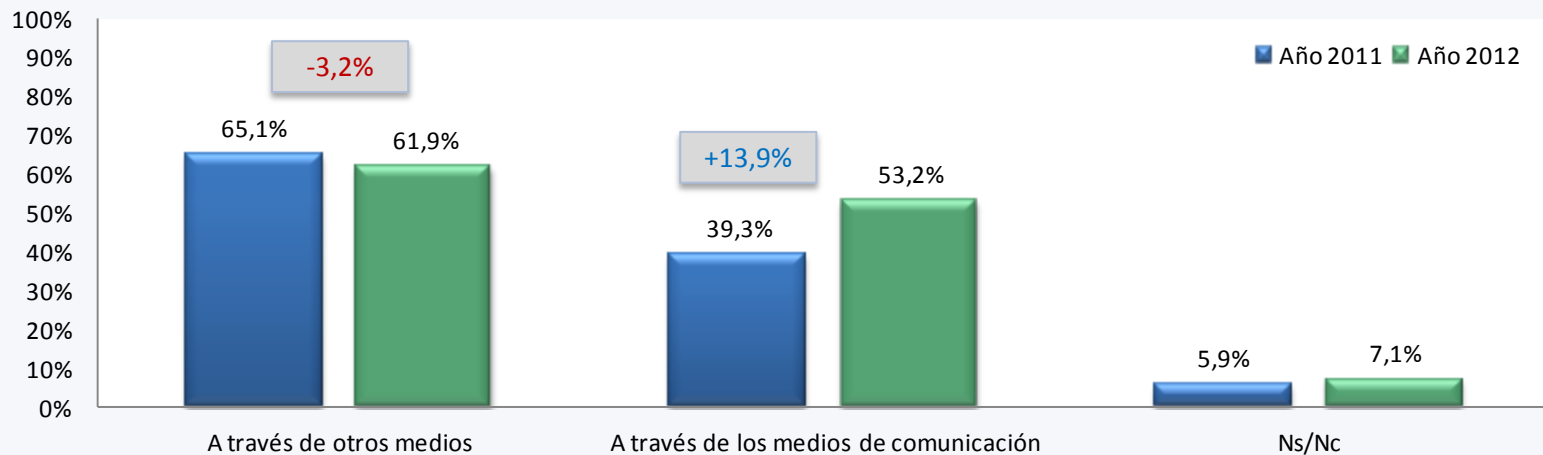




# 1. Resultados población

## 1.1.2. Procedencia de la notoriedad

### Me podría indicar, ¿a través de qué medios conoce usted a URA? (Respuesta múltiple)



■ A la hora de determinar cuáles han sido los cauces por los cuales este público dice conocer a URA, se observa cómo en comparación con el pasado año 2012, aumenta de forma considerable la respuesta referida a los medios de comunicación. La repercusión de Ura en los medios, ha sido más notoria que el año precedente.

Base entrevistados hogares que conocen a URA: Año 2011: 75. Año 2012: 126



# 1. Resultados población

## 1.1.2. Procedencia de la notoriedad

**Han conocido a URA a través de los medios de comunicación: 53,2%**  
**¿A través de qué medios de comunicación?**  
**(Respuesta múltiple)**



**Han conocido a URA a través de otros medios: 61,9%**

**¿A través de qué otros medios?**  
**(Respuesta abierta, múltiple)**

	Año 2012	Año 2011
<b>De oídas/boca a boca</b>	<b>36,6%</b>	29,6%
<b>Folleto informativo junto a la factura</b>	<b>26,2%</b>	-
Por motivos de trabajo	15,4%	9,6%
Vehículos con publicidad	9,7%	7,9%
Por las oficinas	6,5%	9,1%
Campaña publicitaria/cartel/propaganda	4,4%	10,1%
Anuncios en el tablón del Ayuntamiento	4,4%	-
Otros	16,5%	34,5%
Ns/Nc	13,3%	4,5%
<b>Base entrevistados</b>	<b>67</b>	<b>49</b>

Base entrevistados: Año 2011: 30 hogares; Año 2012: 54 hogares.

## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

1º

### Resultados población

1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua
2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua
3. Nivel de satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua
4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua
5. Actitud ecológica de la población

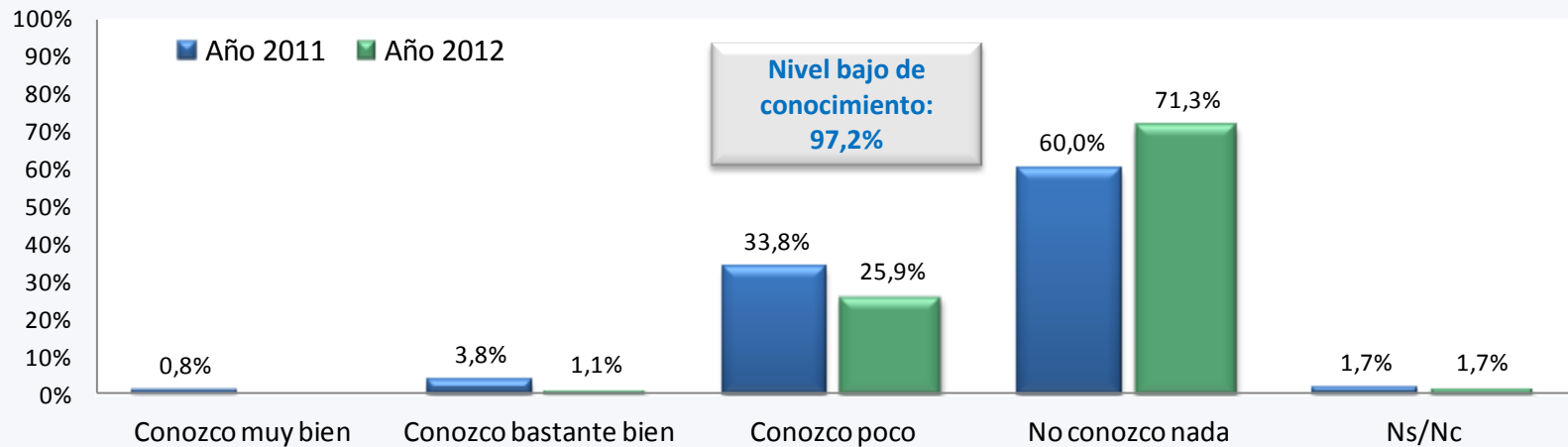


## 1. Resultados población

### 1.2. Nivel de conocimiento sobre URA

#### ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento acerca de las acciones y políticas que lleva a cabo el Gobierno Vasco en materia de agua?

Base entrevistados: 450 hogares



- En los hogares de Euskadi, manifiestan cómo su nivel de conocimiento acerca de las acciones y políticas que lleva a cabo el Gobierno Vasco en materia del agua, es muy bajo, en concreto un 97,2% afirma conocer o poco o nada respecto a este tema. Aumenta por tanto la percepción de tener un conocimiento bajo sobre esta materia, ya que el año pasado este porcentaje se situaba en el 93,8%.

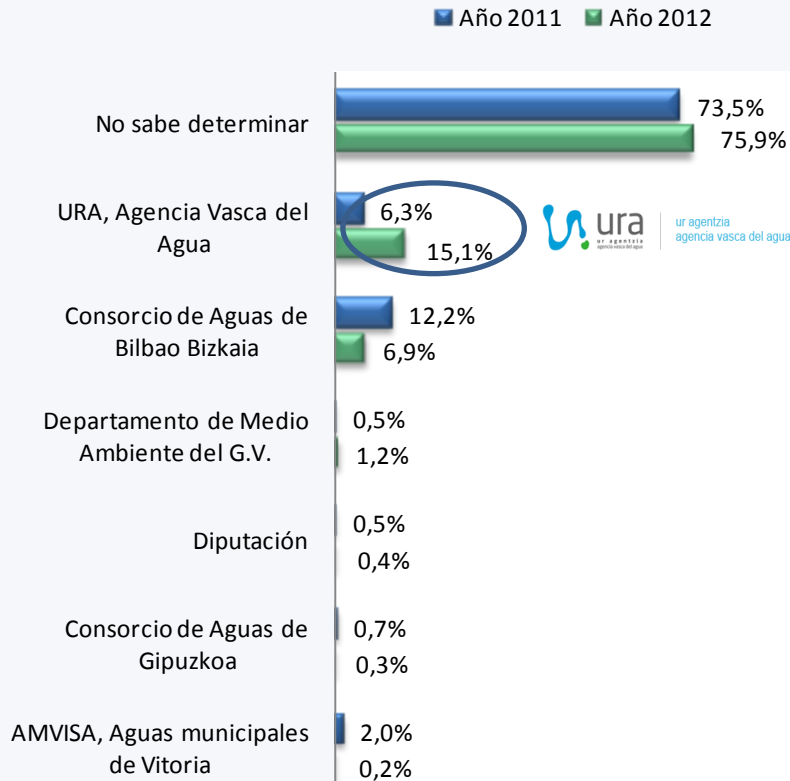




# 1. Resultados población

## 1.2. Nivel de conocimiento sobre URA

**Sabe usted de los organismos que le hemos nombrado y que conoce, ¿cuál de todos es el ente encargado de llevar a cabo las diferentes políticas del agua en Euskadi? (Respuesta única)**



■ En tres de cada cuatro hogares entrevistados, tal y como sucedía el año 2011, **no saben determinar cuál o cuáles son los organismos encargados de llevar a cabo las diferentes políticas del agua en Euskadi.**

■ En comparación con el pasado año 2011, destaca cómo **ha aumentado en un 8,8% el porcentaje de ciudadanos que reconocen a URA como el ente encargado de gestionar las políticas del agua en esta comunidad, situándose el reconocimiento en el 15,1%.**



Base entrevistados: 450 hogares



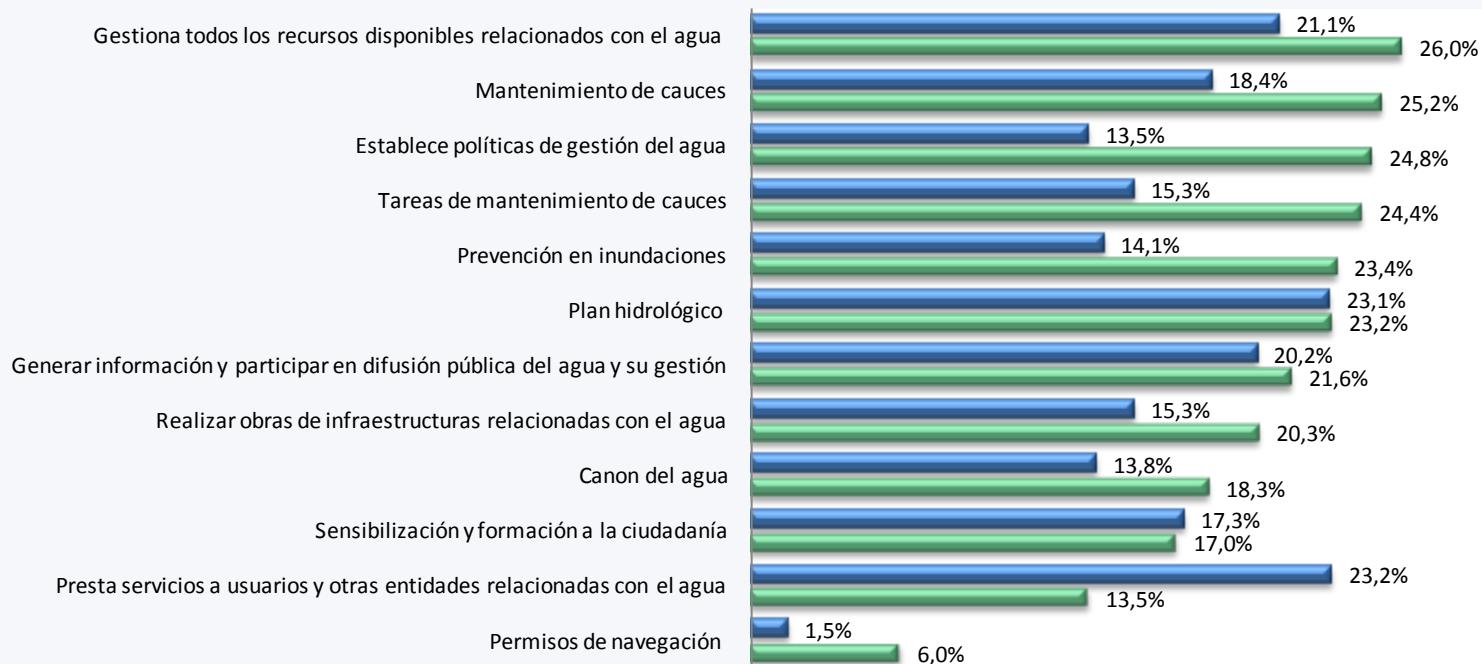
# 1. Resultados población

## 1.2. Nivel de conocimiento sobre URA

Le voy a leer diferentes labores y funciones, me gustaría que me dijera, por lo que usted conoce sobre URA, si son actuaciones en las que trabaja esta agencia:

Se muestran las respuestas afirmativas

■ Año 2011 ■ Año 2012



■ En los hogares en los cuales afirman conocer a URA ( un 28% del total), tal y como sucedía el pasado año 2011, el nivel de conocimiento acerca de las labores y funciones de esta agencia, es muy bajo, la gran mayoría no sabe determinar si las opciones que se les citan de forma sugerida, son labores o funciones desarrolladas por esta agencia.

■ En cualquier caso, los datos son positivos en comparación con el año 2011, ya que se observa cómo **ha aumentado el nivel de reconocimiento de la población, a la hora de señalar a URA como responsable de algunas de las gestiones citadas.**

Base entrevistados, hogares que conocen a URA: Año 2011: 75; Año 2012: 126

## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

### 1º Resultados población

1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua
2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua
3. Nivel de satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua
4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua
5. Actitud ecológica de la población



## 1. Resultados población

### 1.3. Nivel de satisfacción con URA

**A nivel general, por lo que usted conoce, la labor que está desarrollando URA, Agencia Vasca del Agua, en la gestión de este recurso es...**



- A la hora de valorar la labor que está desarrollando URA en la gestión del agua, los datos no varían respecto a los del año pasado. Entre aquellos individuos que afirman conocer URA, el 80,2% no sabe determinar ni valorar la labor que está desarrollando esta agencia con respecto a la gestión del agua, porcentaje que se situaba en el 84,2% el pasado año 2011.
- Entre aquellos que opinan sobre esta cuestión, destaca un 7,4% que valora su labor como bastante adecuada, un 8,2% que no se posiciona al respecto y un residual 3,2% que la valora como poco adecuada.

Base entrevistados, hogares que conocen a URA: Año 2011: 75; Año 2012: 126

## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

### 1º Resultados población

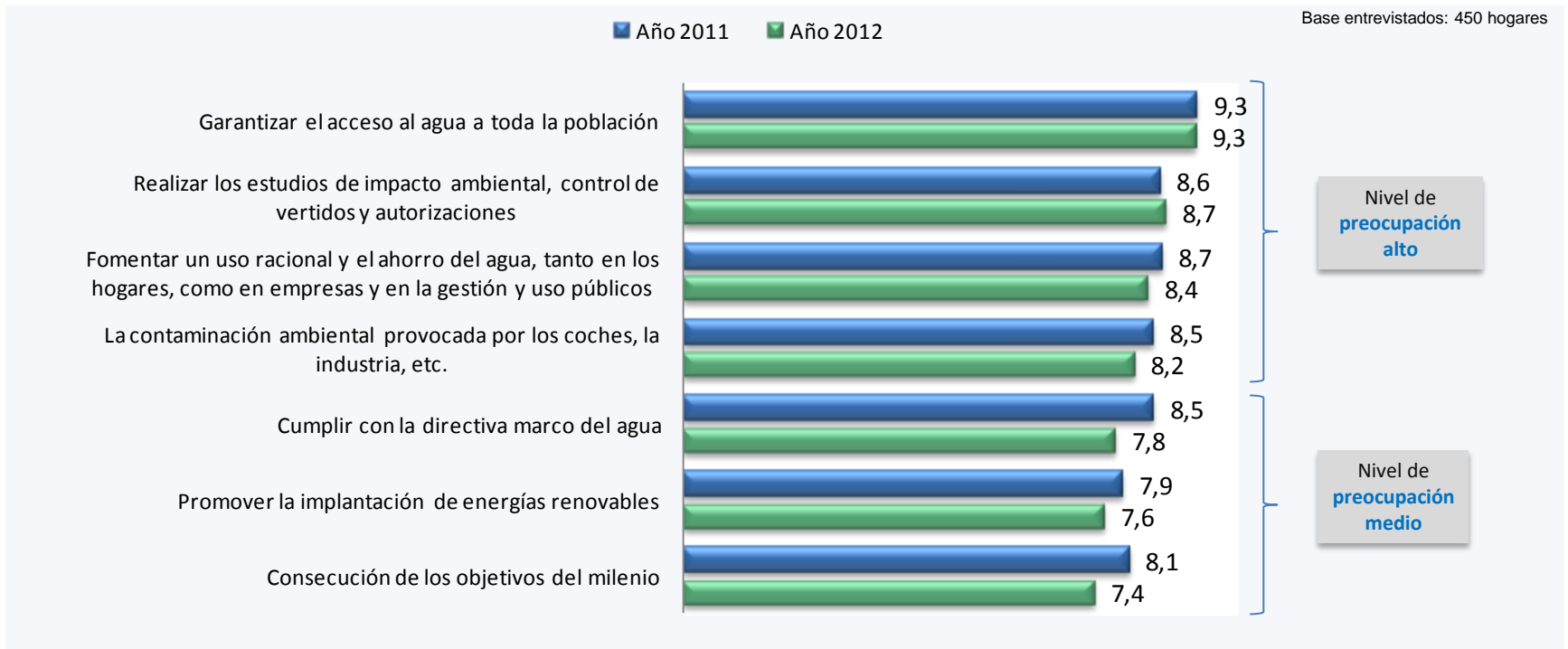
1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua
2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua
3. Nivel de satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua
4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua
5. Actitud ecológica de la población



# 1. Resultados población

## 1.4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua

Dígame por favor, cuál es su **grado de interés o preocupación** sobre los siguientes temas de actualidad que le voy a ir citando:  
La escala es del 1 al 10, donde el 1 es nada preocupado y el 10 muy preocupado.



■ El nivel de importancia de todos los aspectos testados relacionados con el tema del agua, se enmarcan en una horquilla de entre el 9,3 y el 7,4, con una oscilación de 1,9 puntos de diferencia. Las diferencias observadas en comparación con el año pasado, son mínimas en la mayoría de los aspectos examinados, excepto en lo referido a el cumplimiento de la directiva marco del agua y los objetivos del milenio, aspectos a los que este año, se les concede mucha menor importancia.

■ El garantizar el acceso al agua a toda la población, es el aspecto considerado más importante de todos los examinados, mientras que la consecución de los objetivos del milenio y la promoción de la implantación de energías renovables, se sitúan en este ranking como los de menor importancia en comparación con el resto.



# 1. Resultados población

## 1.4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua

**Le voy a leer una serie de frases, me gustaría que las valorara según su grado de acuerdo con ellas.  
Escala: 1, totalmente de acuerdo; 5, nada de acuerdo.**

	Totalmente y bastante de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Poco y nada de acuerdo	Ns/Nc
Me preocupo por hacer un consumo racional del agua en mi hogar	<b>94,6%</b>	2,7%	2,4%	0,2%
El estilo de vida actual conlleva un cada vez mayor consumo de agua	<b>86,4%</b>	5,1%	7,4%	1,2%
En el futuro, el agua será un bien escaso	<b>79,7%</b>	5,7%	7,2%	7,4%
El agua de nuestro entorno está cada vez más contaminada	<b>50,1%</b>	11,6%	27,5%	10,8%
El avance de la ciencia y la tecnología solucionará los problemas de mal uso y escasez de agua	27,3%	10,6%	<b>31,7%</b>	<b>30,4%</b>
La sociedad en general está concienciada con el consumo racional del agua	21,7%	16,8%	<b>51,8%</b>	9,7%
No tenemos que preocuparnos por el agua. Es un bien abundante	5,5%	12,3%	<b>82,3%</b>	0,0%
No hay necesidad de recuperar cauces de ríos	3,6%	1,0%	<b>86,1%</b>	9,2%

Base entrevistados: 450 hogares

Respecto a la conciencia de la población en lo que respecta al consumo y gestión del agua, cabe resaltar cómo a nivel de discurso, un 95% de los entrevistados confirma estar concienciada en el consumo racional de agua en sus respectivos hogares y además, es un tema que les genera preocupación y consideran que en el futuro será un bien escaso, por el que si hay que preocuparse. Sin embargo, pese a que a nivel individual la población parece estar concienciada, opina que la sociedad en su conjunto, no está concienciada con el consumo racional de este bien.



# 1. Resultados población

## 1.4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua

**Evolución 2011-2012: Le voy a leer una serie de frases, me gustaría que las valorara según su grado de acuerdo con ellas. Escala: 1, totalmente de acuerdo; 5, nada de acuerdo.**

Se muestran los porcentajes que muestran el total y bastante de acuerdo



No se registran variaciones respecto al año 2011

Base entrevistados: 450 hogares



## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

### 1º Resultados población

1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua
2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua
3. Nivel de satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua
4. Ideas y percepción sobre la gestión y consumo del agua
5. Actitud ecológica de la población

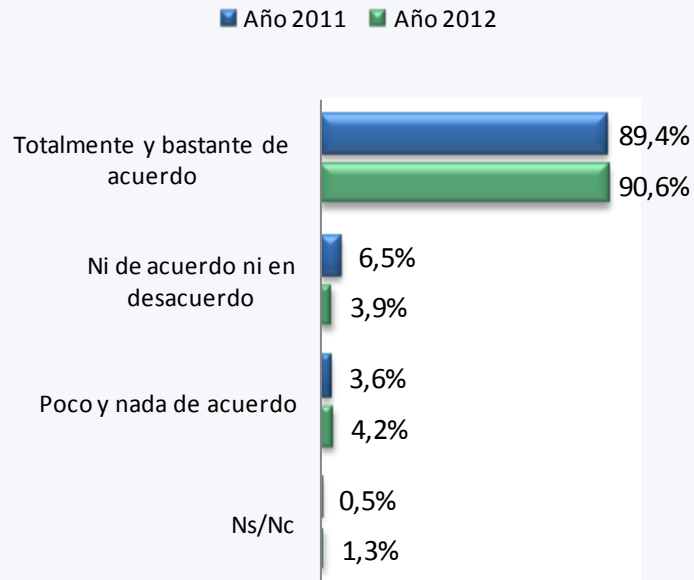


# 1. Resultados población

## 1.5. Actitud ecológica de la población

### Evolución 2011-2012:

**Considero que hago todo lo que está en mi mano para conseguir ahorro de agua en mi hogar:**

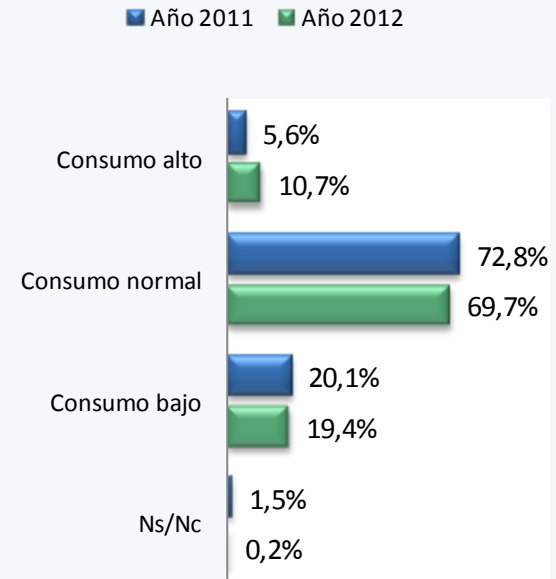


Base entrevistados: 450 hogares

■ No se observan variaciones respecto a las opiniones de los vascos sobre el ahorro de agua en sus respectivos hogares. Al igual que sucedía el año 2011, en nueve de cada diez hogares entrevistados en Euskadi, consideran que hacen todo lo que está en su mano para conseguir ahorro de agua en sus respectivos hogares. Un 3,9% consideran que ni se esfuerzan ni no se esfuerzan por conseguir un ahorro, mientras que en tan sólo un 4,2% de los hogares confirman no hacer lo suficiente para ahorrar agua.

### Evolución 2011-2012:

**¿Considera su propio consumo de agua?....**



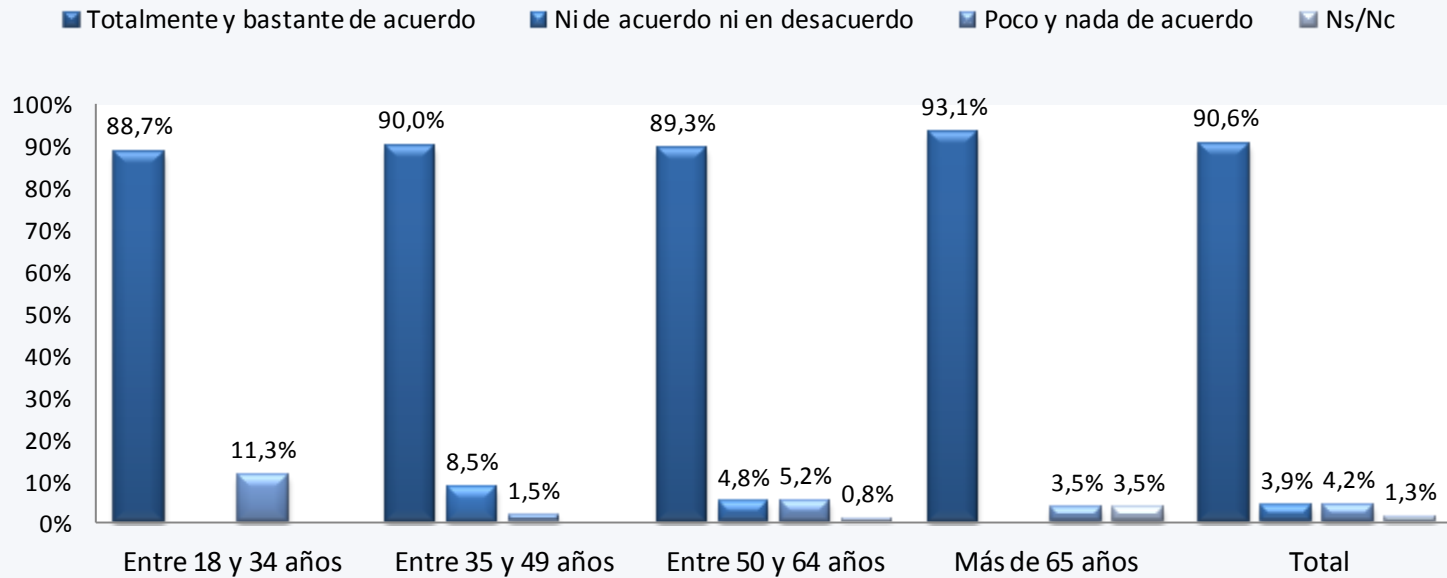
■ A la hora de valorar el consumo que realizan en sus respectivos hogares, tal y como sucedía el pasado año 2011, la gran mayoría lo califica como "normal", siete de cada diez vascos. Destacar no obstante, cómo se observa una pequeña diferencia reseñable, y es que aumenta en un 5,1% el porcentaje de consumidores que considera su propio consumo de agua como alto.



# 1. Resultados población

## 1.5. Actitud ecológica de la población

### Resultados 2012 por edad: Considero que hago todo lo que está en mi mano para conseguir ahorro de agua en mi hogar:



Base entrevistados: 450 hogares

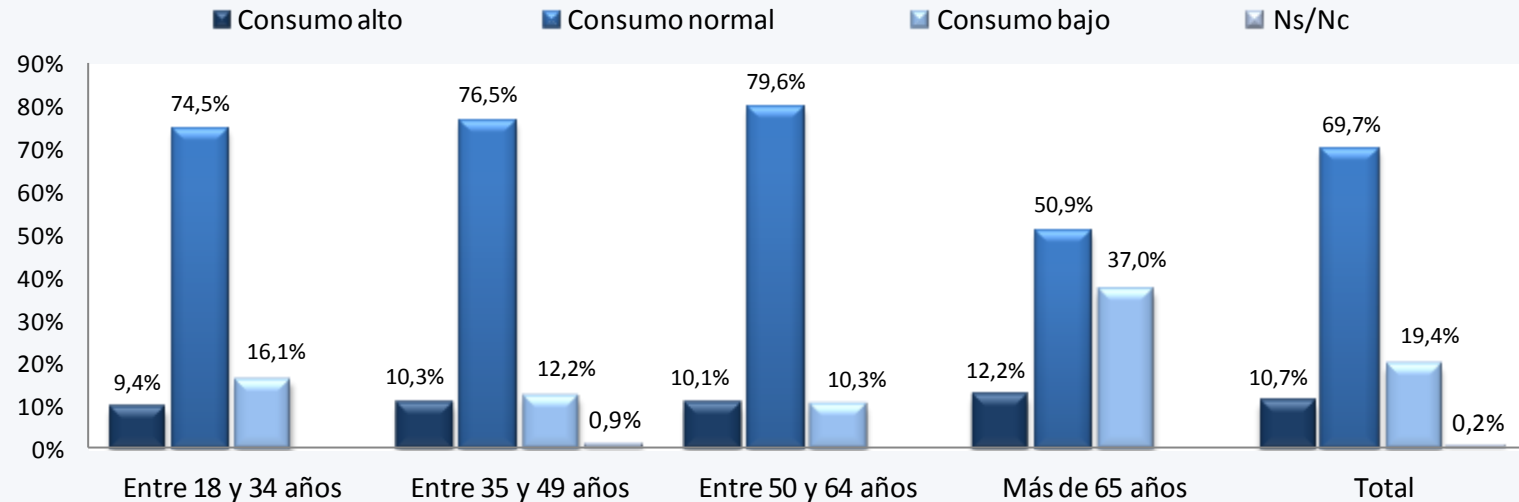
Se observan algunas diferencias en función de la edad de la persona consultada; **a medida que aumenta la edad del usuario, aumenta su percepción subjetiva de tomar medidas de ahorro en el hogar.** La cuestión a considerar, es si las personas de mayor edad están más concienciadas o bien, su nivel de exigencia respecto a las acciones que conllevan el ahorro, es menor.



# 1. Resultados población

## 1.5. Actitud ecológica de la población

### Resultados 2012 por edad: ¿Considera su propio consumo?....



Base entrevistados: 450 hogares

- Nuevamente, se observan diferencias a la hora de calificar su nivel de consumo particular según la edad del entrevistado. Los más jóvenes son los que en mayor medida califican su propio consumo de agua en su hogar como “alto”, en concreto un 16,1%, frente los mayores de 65 años, entre los cuales un 37,0% valora su propio consumo como bajo.



## 1. Resultados población

### 1.5. Actitud ecológica de la población

#### Dígame por favor, con qué frecuencia usted....

	Habitual	A veces	Nunca	Ns/Nc
Me ducho en vez de bañarme	98,4%	1,3%	-	0,3%
Evito usar el inodoro como papelera	96,8%	2,8%	-	0,4%
Colaboro en el ahorro del agua en mi hogar	95,3%	4,7%	-	-
Colaboro en el ahorro de energía en mi hogar	93,1%	6,7%	0,3%	-
Cierro los grifos cuando no los utilizo (mientras enjabona, lava dientes, manos...)	91,6%	6,7%	1,7%	-
Pongo lavavajillas y lavadora al máximo de carga	91,1%	5,2%	2,6%	1,1%
Arrojo la basura doméstica en contenedores públicos selectivos: papel, orgánico, plástico y cristal	85,0%	10,0%	5,0%	-
Voy en pie o en bicicleta o utilizo el transporte público para desplazarme por mi localidad	83,9%	8,5%	6,8%	0,8%
Lleno la lavadora con programas cortos, fríos	80,0%	7,2%	10,3%	2,5%
Arrojo basura en contenedores selectivos y puntos limpios como pilas, aceite, baterías o electrodomésticos	76,6%	18,3%	5,1%	-
Compro electrodomésticos de bajo consumo	75,8%	7,6%	10,5%	6,1%
Apago electrodomésticos cuando no se usan, utilizando el interruptor	75,4%	19,9%	4,3%	0,4%
Utilizo bombillas de bajo consumo	60,9%	27,6%	11,5%	-

Base entrevistados: 450 hogares

- Entre las acciones testadas, referidas a la actitud ecológica de la población, destaca cómo al menos nueve de cada diez personas entrevistadas, afirman ducharse en vez de bañarse, evitan usar el inodoro como papelera, cierran los grifos cuando no los utilizan, colaboran con el ahorro de energía y agua en sus respectivos hogares y ponen la lavadora y el lavavajillas al máximo de carga.
- En sentido contrario, en seis de cada diez hogares todavía no está del todo implantado el uso de bombillas de bajo consumo o apagar los electrodomésticos cuando no se usan. En cualquier caso, siguen siendo acciones que según los entrevistados, se practican en la mayoría de los hogares.



## 1. Resultados población

### 1.5. Actitud ecológica de la población

#### Evolución 2011-2012: Dígame por favor, con qué frecuencia usted.... Se muestran los porcentajes de "habitual"

	Año 2011	Año 2012	Diferencia 2012-2011
Me ducho en vez de bañarme	96,7%	98,4%	1,7%
Evito usar el inodoro como papelera	95,4%	96,8%	1,4%
Colaboro en el ahorro del agua en mi hogar	90,1%	95,3%	5,2%
Colaboro en el ahorro de energía en mi hogar	90,2%	93,1%	2,9%
Cierro los grifos cuando no los utilizo (mientras enjabona, lava dientes, manos...)	91,9%	91,6%	-0,3%
Pongo lavavajillas y lavadora al máximo de carga	88,6%	91,1%	2,5%
Arrojo la basura doméstica en contenedores públicos selectivos: papel, orgánico, plástico y cristal	89,4%	85,0%	-4,4%
Voy en pie o en bicicleta o utilizo el transporte público para desplazarme por mi localidad	78,2%	83,9%	5,7%
Arrojo basura en contenedores selectivos y puntos limpios como pilas, aceite, baterías o electrodomésticos	83,3%	76,6%	-6,7%
Compro electrodomésticos de bajo consumo	74,3%	75,8%	1,5%
Lleno la lavadora con programas cortos, fríos	81,3%	80,0%	-1,3%
Apago electrodomésticos cuando no se usan, utilizando el interruptor	81,0%	75,4%	-5,6%
Utilizo bombillas de bajo consumo	64,0%	60,9%	-3,1%

Base entrevistados: 450 hogares

- En comparación con el año 2011, se observa cómo los hábitos de los vascos en lo referido a los hábitos ecológicos de consumo, no han sufrido variaciones significativas en la gran parte de los hábitos testados.

Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

2º

## Resultados instituciones

## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

2º

### Resultados instituciones

- 1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua**
- 2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua**
- 3. Satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua**
- 4. Aspectos de mejora de URA, Agencia Vasca del Agua**





## 2. Resultados instituciones

### 2.1.1. Notoriedad URA

**Notoriedad espontánea: ¿Me podría decir el nombre de las instituciones u organismos públicos que conozca, que estén relacionados con la gestión y administración del agua en el País Vasco? (Respuesta espontánea, múltiple)**

	Total
<b>URA, Agencia Vasca del Agua</b>	<b>93,3%</b>
Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia	29,3%
Consorcio de Aguas de Gipuzkoa	22,7%
Confederación Hidrográfica del Ebro	6,7%
AMVISA, Aguas municipales de Vitoria	5,3%
Consorcio de Rioja Alavesa	5,3%
Consorcios de agua	5,3%
Aguas del Añarbe, Añarbeko Urak	4,0%
Ayuntamientos	4,0%
Confederación Hidrográfica del Norte	4,0%
Gobierno Vasco	4,0%
Servicios de Txingudi	2,7%
Consorcio de Aguas de Busturialdea	2,7%
Confederación del Cantábrico	2,7%
Otros	11,7%
Ns/Nc	1,3%

▪ A la hora de analizar este índice de notoriedad espontánea, cabe señalar cómo la contactación con los responsables de los Ayuntamientos, se realizaba de parte de URA, por lo que de entrada, ya tenían la referencia previa de esta agencia cuando posteriormente en la entrevista, se les pedía que nombraran instituciones y organismos relacionados con la gestión y administración del agua en el País Vasco.

▪ En la tabla se recogen todas las menciones espontáneas citadas, información que indica cuáles son las instituciones que relacionan con la gestión y administración del agua en el País Vasco. En este sentido, destaca URA con un 93,3% de menciones espontáneas.

▪ Hay que considerar asimismo, que las entrevistas se han realizado en las tres provincias, y que las menciones de por ejemplo “Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia” se recogen principalmente en Ayuntamientos de Bizkaia, y las menciones de “Consorcio de Aguas de Gipuzkoa”, corresponden mayoritariamente a Ayuntamientos de esta provincia.

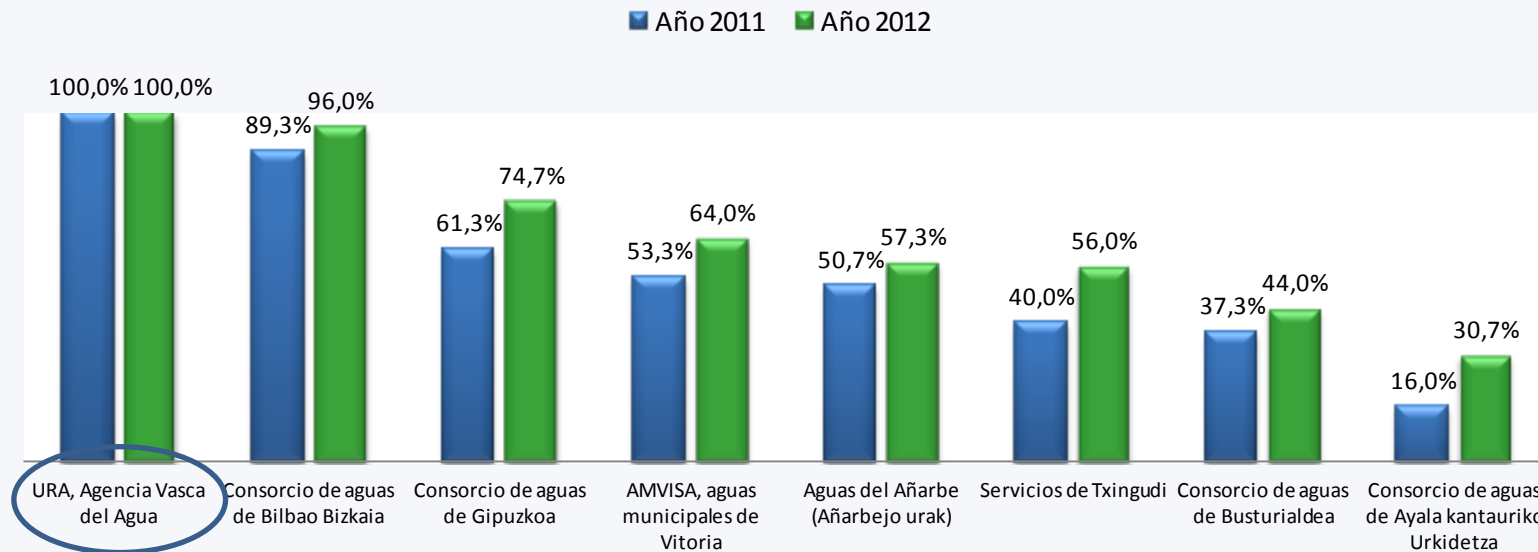
Base entrevistados: 75 Ayuntamientos



## 2. Resultados instituciones

### 2.1.1. Notoriedad URA

#### Comparativa 2011-2012: Notoriedad global: notoriedad espontánea + notoriedad sugerida



- El gráfico muestra la notoriedad global de las instituciones y organismos testados, considerando tanto las menciones espontáneas como las que se ha sugerido a los entrevistados.
- En comparación con el pasado año 2011, se observa cómo aumenta la notoriedad de todas las instituciones citadas, manteniendo URA, Agencia vasca del Agua, un nivel de reconocimiento total por parte de las personas entrevistadas.

Base entrevistados: 75 Ayuntamientos



## 2. Resultados instituciones

### 2.1.2. Procedencia de la notoriedad

#### ¿A través de qué medios conocen a URA?

El 100% de los entrevistados conoce a URA por vía administrativa o institucional, los trámites administrativos que gestionan junto con la Agencia.



Además, un 13% reconoce tener asimismo referencias de URA a través de los medios de comunicación. La notoriedad de URA a través de los medios de comunicación ha aumentado en un 5% respecto al pasado año 2011.



Base entrevistados: 75 Ayuntamientos

## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

2º

### Resultados instituciones

1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua
2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua
3. Satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua
4. Aspectos de mejora de URA, Agencia Vasca del Agua

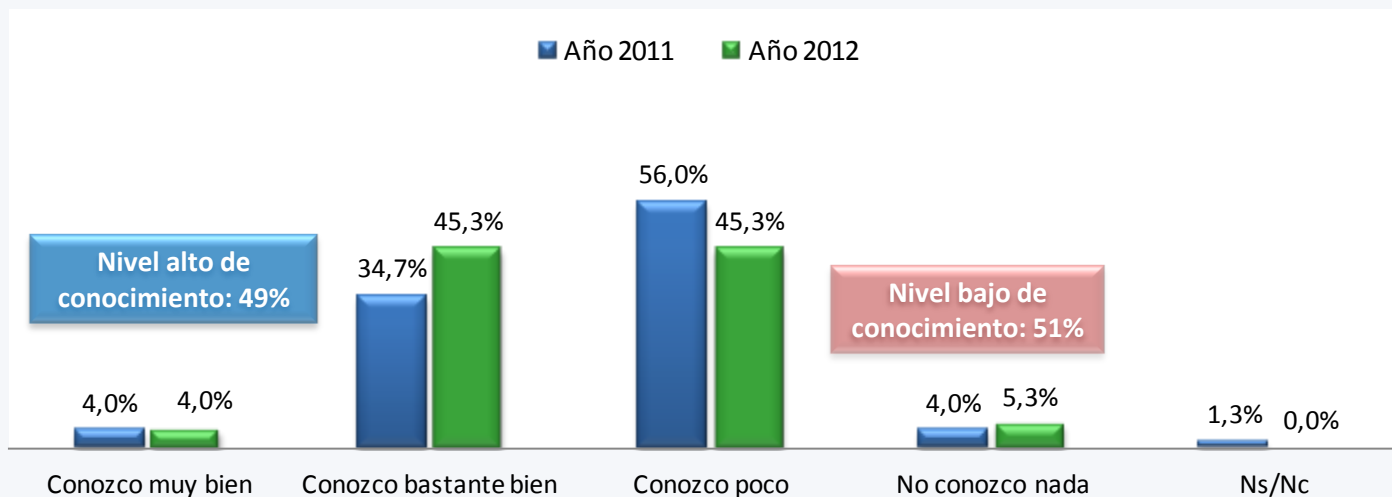


## 2. Resultados instituciones

### 2.2. Nivel de conocimiento sobre URA

¿Cómo calificaría su **nivel de conocimiento** acerca de las acciones y políticas que lleva a cabo el Gobierno Vasco en materia de agua?

Base entrevistados: 75 Ayuntamientos



- El nivel de conocimiento declarado de este colectivo sobre las acciones y políticas llevadas a cabo por Gobierno Vasco en materia del agua, se divide de forma similar entre los que consideran que conocen bastante bien o muy bien esta materia (49%) y los que dicen conocerla poco o nada (51%).
- En comparación con el pasado año 2011, destaca cómo **ha aumentado el porcentaje de aquellos que califican su nivel de conocimiento como alto, en concreto ha aumentado del 39% al 49%**.

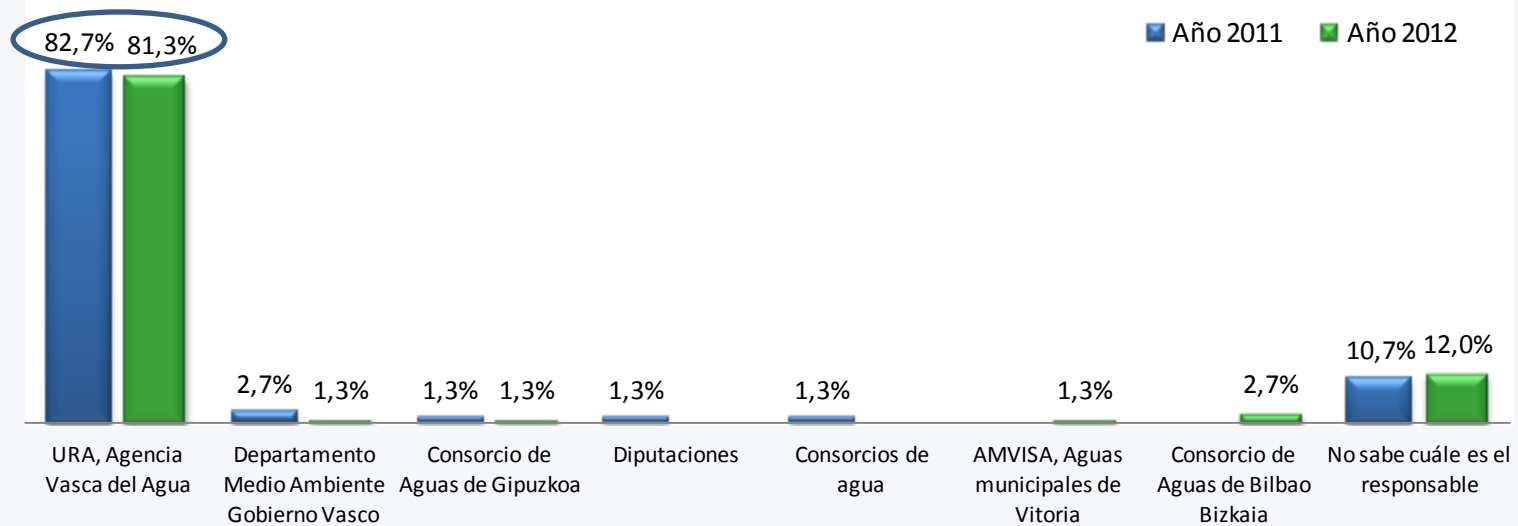


## 2. Resultados instituciones

### 2.2. Nivel de conocimiento sobre URA

**Sabe usted de los organismos que le hemos nombrado y que conoce, ¿cuál de todos es el ente encargado de llevar a cabo las diferentes políticas del agua en Euskadi? (Respuesta única)**

Base entrevistados: 75 Ayuntamientos



- En los Ayuntamientos, en un **81,3%** de los casos, reconocen cómo es URA el organismo encargado de llevar a cabo las diferentes políticas del agua en Euskadi. No ha habido variaciones significativas respecto al pasado año 2011.
- En casos aislados, citan otros entes responsables y en un 12,0% de los Ayuntamientos, no son capaces de especificar cuál es el ente responsable final de esta materia.



## 2. Resultados instituciones

### 2.2. Nivel de conocimiento sobre URA

**Le voy a leer diferentes labores y funciones, me gustaría que me dijera, por lo que usted conoce sobre URA, si son actuaciones en las que trabaja esta agencia:**

Se muestran los porcentajes que muestran el total y bastante de acuerdo

Base entrevistados: 75 Ayuntamientos



- Entre las diferentes labores y funciones desarrolladas pro URA, se observa cómo la prevención de inundaciones, el cobro del canon del agua y los permisos de navegación, son los que las personas consultadas en mayor medida relacionan con URA. En estas tres labores, el aumento de su notoriedad es el más relevante en comparación con el pasado año 2011.
- Otras diferencias relevantes en comparación con el pasado año 2011, en este caso por la disminución de su notoriedad: el “Plan Hidrológico”, disminuye su notoriedad un 13% y las labores de sensibilización y formación a la ciudadanía que realiza URA, disminuye en un 32%.

## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

2º

### Resultados instituciones

1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua
2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua
3. Satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua
4. Aspectos de mejora de URA, Agencia Vasca del Agua

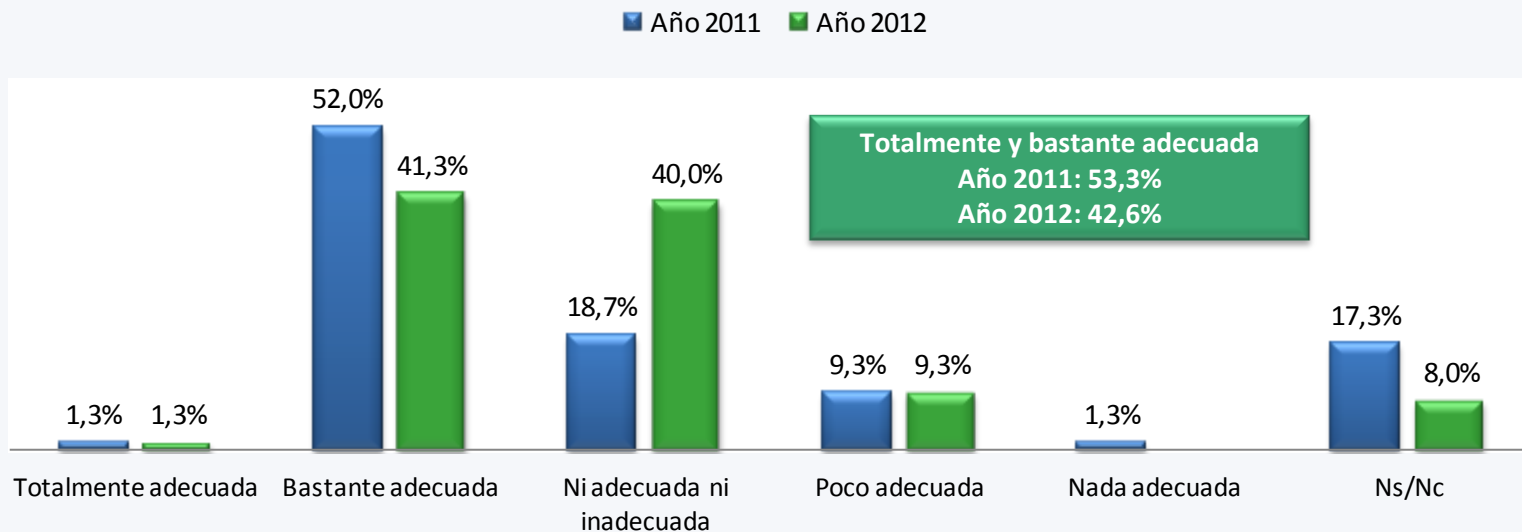




## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

**A nivel general, por lo que usted conoce, la labor que está desarrollando URA, Agencia Vasca del Agua, en la gestión de este recurso es...**



Base entrevistados: 75 Ayuntamientos

- A la hora de valorar la labor que está desarrollando URA en la gestión del recurso del agua, un 42,6% de entrevistados la valora como muy o bastante adecuada, mientras que en sentido contrario, un 9,3% la critica abiertamente calificándola como poco o nada adecuada. Por otra lado, en un 40,0% de los Ayuntamientos no se posicionan, calificando la labor de URA como ni adecuada ni no adecuada. Por último, en un 8% de los casos, los Ayuntamientos manifiestan cómo no tienen criterios para realizar esta valoración.
- En comparación con el pasado año 2011, destacar cómo disminuye en un 10,7% el porcentaje de agentes que valora la labor de URA como adecuada, aun cuando no aumentan las críticas hacia esta agencia, sino que lo que aumenta es el porcentaje de individuos que no entra a valorar su labor, calificándola de forma neutra, ni como adecuada ni como no adecuada.



## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

Me gustaría que me indicara cuál es su **nivel de satisfacción** con los siguientes aspectos de URA.  
La escala de valoración es del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho



Base entrevistados: 75 Ayuntamientos

La satisfacción global de los Ayuntamientos entrevistados con URA es de un 5,7, disminuyendo levemente en comparación con el pasado año 2011. Una valoración que denota al igual que el año precedente, un margen de mejora considerable.

En comparación con el pasado año 2011, destacar cómo pese a que las diferencias en la valoración de los diferentes atributos testados es mínima, en todos los casos, las valoraciones obtenidas, tienden levemente a la baja. El aspecto en el que más diferencias se observa respecto al pasado año 2011, es el referido al tiempo de respuesta ante sus demandas, que empeora en 0,4 puntos.

Como el pasado año, las oscilaciones entre las diferentes valoraciones mantienen una oscilación mínima, de 0,8 puntos.



## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

✓ En términos generales, respecto a la satisfacción de los agentes consultados sobre URA, cabe señalar cómo si algo destacan en sentido positivo sobre la agencia, es la **profesionalidad, la cercanía y el trato de las personas que trabajan en esta agencia**. Pese a que la nota obtenida tampoco es muy positiva (5,8), sí es la mejor en comparación con el resto de valoraciones.

✗ Las críticas hacia la agencia, en términos generales, se refieren por tanto no al personal, sino a las **deficiencias observadas a nivel organizativo** y sobre el **modo de actuación en temas específicos**. En este sentido, este año, si se han referido en algunos casos al tema de recortes de presupuestos y menores dotaciones económicas, ala hora de “excusar” las posibles deficiencias en su funcionamiento.

En las siguientes páginas, ampliamos la información recogida sobre cada uno de los aspecto valorados a nivel cuantitativo.

*“Si tuviera que poner una nota le pondría un 7 a los técnicos de Ura, pero a Ura como agencia un 5, ya que la gestión del dominio público hidráulico es bastante mala.”*

*“El día a día, yo creo que a nivel de planificación trabajan bastante bien pero luego el día a día se les come. Mejorable: el funcionamiento.”*

*“A mi estas entidades grandes que quieren gestionar tanto me parece que luego no abarcan, es mi sensación, porque al final estamos nosotros que facilitamos el agua al usuario, luego está el consorcio de aguas, luego esta Ura. Y la gente se pierde. Si tuviera que valorar a Ura le pondría un 4, porque realmente me parece que se han implantado con unas prisas y unas maneras que no son las correctas.”*

*“Yo creo que debería mejorar la eficacia y más rapidez. Normalmente funcionaban bien, pero claro, con el tema de los recortes, supongo que como todo el mundo, andará intentando sacar presupuesto donde no hay. Yo concretamente tengo dos problemas con dos arboles en un cauce, uno que me causa más problema que el otro y que yo creo que en otros tiempos se hubieran retirado ya.”*





## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

#### El tiempo de respuesta ante las demandas

- El tiempo de respuesta ante demandas, es el aspecto que recibe la valoración más baja de todos los testados. En este sentido, la queja generalizada, hace referencia a una **respuesta muy lenta ante las solicitudes, tramitaciones** realizadas. Se refieren en este sentido a trámites que se alargan excesivamente en el tiempo.

*“Creo que es necesario agilizar los trámites, tardan mucho en responder, a veces demasiado.”*

*“Tendrían que mejorar los plazos de tramitación de expedientes; un permiso de obra de vertido se alarga a veces hasta un año, y eso no puede ser.”*

*“La tramitación de licencias de construcción dentro de las áreas de influencia de los ríos es muy lenta, lo que supone que se ralenticen todas las licencias de construcción que da el Ayuntamiento. Eso nos supone un gran problema en el día a día.”*

*“Necesitamos facilitar el acceso a los trámites. Menos burocracia, menos papeleo.”*

*“¿Mejorable? Mayor rapidez en las resoluciones, hace dos años que esperamos la respuesta de una solicitud de legalización de vegetación de unas captaciones de agua.”*

*“Los expedientes se eternizan en manos de Ura, pero creo que es por falta de recursos humanos, estos son insuficientes en las oficinas territoriales.”*

*“Tendrían que ser más realistas con las actuaciones y los procesos para solicitarlas. Piden mucho papeleo para hacer cosas pequeñas, y para cuando dan respuesta, ya ha ocurrido algo. Por ejemplo, si pedimos permiso para tirar un árbol, para cuando nos lo conceden, ya se ha caído. Y luego cuando ellos van a hacer algo, lo hacen sin importarles las consecuencias para los vecinos, el pueblo, etc.”*





## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

#### La labor de difusión que URA desarrolla

- Es el segundo aspecto con la valoración más baja de todos los testados.
- En este sentido, manifiestan tener un **nivel de conocimiento bajo acerca de cuáles son las labores que URA desarrolla**, mientras que manifiestan tener interés acerca de la agencia y estar interesados acerca de sus funciones y actuaciones.
- En cuanto a su labor de difusión, desconocen acciones que URA desarrolle entre la ciudadanía, pero la opinión generalizada, es la de que sería interesante que se diera a conocer esta agencia.

*“La única relación que tenemos con URA es por temas administrativos, de papeleo, relativos a la gestión del canon del agua. No se nada más de ella.”*

*“Le pediría más información sobre el canon del agua y más colaboración con los Ayuntamientos.”*

*“Más información por parte de Ura a los Municipios, puesto que no queda muy claro qué es lo que se les puede pedir y lo que no.”*

*“Agradeceríamos más información específica sobre las acciones que llevan a cabo.”*

*“Deberían mejorar la comunicación con las administraciones y tener una mayor coordinación, por ejemplo con el tema de las especies invasoras.”*

*“Creo que debería de tener más capacidad de actuación y sobre todo esclarecer cuáles son sus funciones. Creo que sigue siendo una Agencia desconocida, tanto a nivel de Ayuntamientos como a nivel de población.”*





## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

#### Información y comunicados que recibe por parte de URA

- Con una nota de valoración de 5,4, se sitúa como el tercer aspecto peor valorado, en el que se percibe asimismo un importante margen de mejora.
- Lo comentado al respecto de la información y comunicados que reciben por parte de URA, es que **no se sienten lo suficientemente informados**. Este aspecto queda ligado al anterior comentado, la labor de difusión que realiza la agencia. A igual que el año pasado, solicitan un mayor acceso a información sobre la agencia.

*“Es necesario aumentar los cauces de comunicación entre Ura y los Ayuntamientos”*

*“Sería necesario crear un foro de coordinación entre las diferentes administraciones que tengan competencias sobre el agua, para mejorar y agudizar trámites y comunicaciones. Con cauces de comunicación más directos, que esté más claro con quien hablar para poder tramitar rápidamente temas que muchas veces necesitan respuesta inmediata o son urgentes.”*

*“La verdad es que me gustaría tener más información de los que están haciendo mientras lo están haciendo, nos sentimos un poco desinformados.”*

*“Deberían de dar más información a los técnicos de los ayuntamientos, tanto de lo que se hace en la comarca como de lo que se hace en el municipio.”*

*“Me gustaría tener una relación más cercana, mejorar los enlaces, más reuniones, etc. Saber a quien te estas dirigiendo cuando comentas un problema.”*





## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

#### Eficacia y resolución de los problemas planteados

- Este aspecto se sitúa en una tercera posición entre los seis testados, percibiéndose asimismo con un importante margen de mejora. La valoración obtenida es prácticamente igual a la del año 2011.
- Al igual que el año pasado, en este aspecto, **ligan su insatisfacción en este aspecto, con el ya mencionado y comentado “tiempo de respuesta”**.
- Además de los tiempos de respuesta, la queja se refiere asimismo a la **no resolución en labores que a priori son responsabilidad de URA**, como el mantenimiento de los cauces, prevención de inundaciones y que generan un gran descontento en algunos Ayuntamientos.

*“Yo creo que deberían de actuar sobre los problemas cuando surgen. Tenemos un problema con la limpieza de cauces; en un principio se dijo que no se actuaba por cuestiones técnicas, y ahora dicen que si es el Ayuntamiento el que corre con los gastos, que adelante, que lo hagamos. Esto supone el abandono del cauce.”*

*“Les pediría que realmente se responsabilicen de sus competencias, como cauces, de los que ya no se encargan por falta de presupuesto. Y que faciliten un interlocutor a nivel técnico, no político, una oficina a la que poder consultar.”*

*“En nuestro municipio hay un guarda de URA que denuncia y comenta las irregularidades, pero luego Ura no toma las medidas para prevenir las inundaciones. Siento que Ura exige, pero no da.”*

*“Les pido más eficiencia en la resolución de problemas, solucionarlos con más sentido común y menos normativa, hay una despreocupación, muchas veces, entre la actuación que se solicita y el proceso a seguir.”*





## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

#### Las acciones que desarrolla

- La nota cuantificable que recibe URA respecto a las acciones que desarrolla es de 5,7, la segunda mejor nota de las testadas y la misma que el pasado año 2011.
- A la hora de valorar la labor y acciones que desarrolla, la conclusión este año 2012 es clara: **el problema no es las acciones que desarrolla, sino las que no desarrolla.**
- En este sentido, la queja más generalizada se refiere como ya se ha mencionado con anterioridad al tema del **mantenimiento del cauce de los ríos y los planes de prevención de inundaciones**, temas en los que los municipios están muy sensibilizados.

*“Es necesaria una revisión de la política de gestión, en el aspecto de actuación sobre la vegetación en cauces de los ríos. En Bakio concretamente, tiene un problema porque Ura nos está encargando de la limpieza de vegetación en los cauces de ríos y riachuelos, y cuando desde el ayuntamiento o a particulares piden permiso para limpiarlos y evitar inundaciones, surgen problemas, ya que las normativas son muy estrictas (no se puede meter excavadoras, solo se puede quitar un tipo de vegetación, no se pueden tocar los sedimentos, etc). Es necesario facilitar o mejorar este tipo de limpiezas.”*

*“Se deberían de mejorar los planes de prevención de inundaciones. El municipio de Alonsotegui es inundable y realmente no se esta tomando medidas para prevenir inundaciones. Llevo 20 años presentando informes sobre zonas conflictivas susceptibles de inundarse (por ejemplo un colegio en medio de un cauce de río, zonas catalogadas como urbanizables y que son susceptibles de inundarse, obras de embovedado de un cauce mal planteadas y con riesgo de ruptura con fuertes lluvia, pequeños cauces que recogen aguas de escorrentía con mucha pendiente, etc.) y aún estoy esperando las medidas correctoras. En el municipio hay un guarda de URA que denuncia y comenta las irregularidades pero luego URA no toma medidas para prevenir las inundaciones en el municipio.”*







## 2. Resultados instituciones

### 2.3. Satisfacción con URA

#### El servicio de URA respecto a la cercanía, facilidad de acceso

- Este es el aspecto mejor valorado de todos los testados sobre URA, al igual que el pasado año 2011.
- A nivel cualitativo, al igual que el año pasado, salvo en contadas excepciones, se confirma un **nivel de satisfacción alto con el personal de URA, con los técnicos o guardas** de la agencia, tanto en cuanto a trato, como en cuanto a cercanía o facilidad para contactar y la profesionalidad.

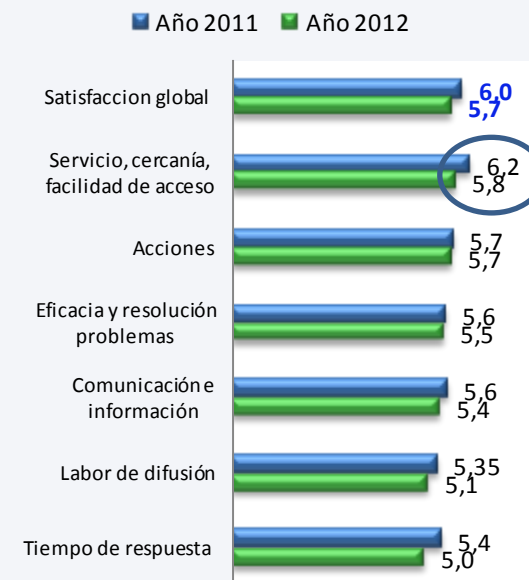
*“Sobre todo destacar el muy buen trato que tenemos por parte del técnico de Ura de nuestra zona.”*

*“En cuanto al trato y relación no cambiaría nada, el personal es muy eficiente, no tenemos ningún problema.”*

*“La comunicación con el personal es muy buena. Entendiendo por personal al guarda, que es quien me atiende por el canon del agua.”*

*“Los espacios de diálogo han sido muy buenos y directos este año, hemos participado en un grupo de trabajo con Ura y estamos muy contentos.”*

*“Como aspecto a destacar, el trato. Para mi suele ser muy importante, en general en todo en la vida, el trato, entonces digamos que con la cercanía del trato y el buen entendimiento se resuelven todos los problemas por lo tanto yo creo que eso si que existe en este momento en Ura”.*



## Estudio de percepción, notoriedad e imagen de URA, Agencia Vasca del Agua

2º

### Resultados instituciones

1. Notoriedad URA, Agencia Vasca del Agua
2. Nivel de conocimiento sobre URA, Agencia Vasca del Agua
3. Satisfacción con URA, Agencia Vasca del Agua
4. Aspectos de mejora de URA, Agencia Vasca del Agua

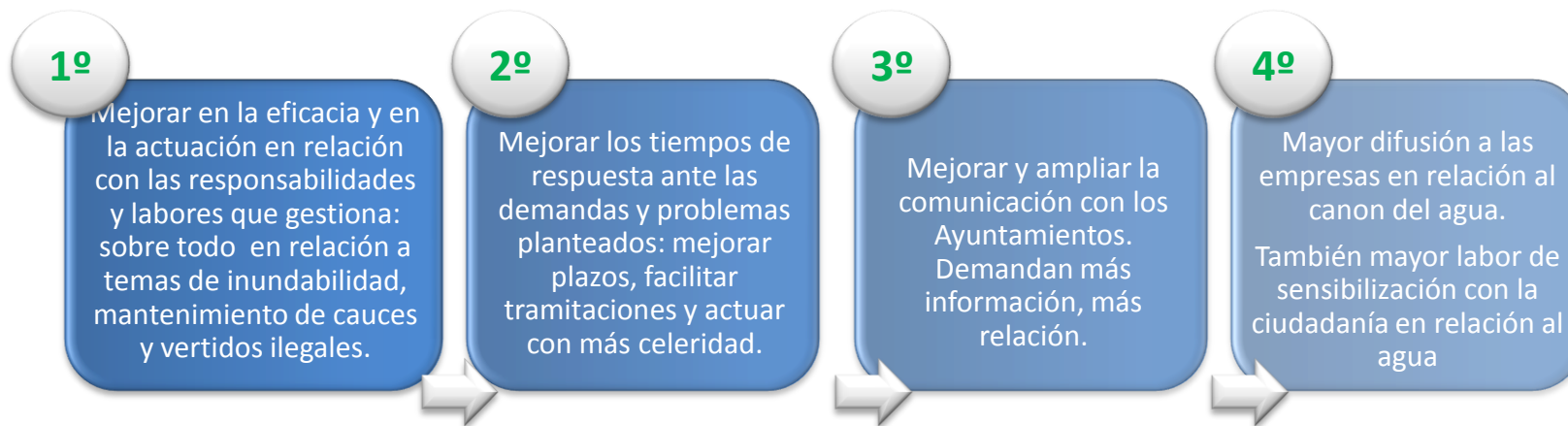


## 2. Resultados instituciones

### 2.4. Aspectos de mejora de URA

#### Aspectos de mejora sobre los que hacen referencia las personas entrevistadas...

\*En este punto, cabe destacar cómo, la información recogida y los aspectos de mejora sobre los que los agentes entrevistados hacen mención, son los mismos que los señalados el pasado año 2011. Estos aspectos han sido citados de forma espontánea, al preguntar a las personas entrevistadas aspectos prioritarios de mejora de la agencia.





## 2. Resultados instituciones

### 2.4. Aspectos de mejora de URA

*“Yo creo que deberían mejorar la inspección, ser más duros, sobre todo en los temas de vertidos, de actuaciones ilegales. A veces se deniegan autorizaciones para actuar en casos en los que sería necesaria esa actuación.”*

*“Más apoyo en la limpieza de cauces, ahora además que no hay dinero, nos vendría muy bien. Sobre todo en la retirada de troncos y limpieza de cauces, tanto por estética como por prevención de inundaciones.”*

*“La población no conoce Ura. No se cual sería la manera para darse a conocer, yo creo que cuando se crea una institución los primeros que tienen que saber como se tienen que dar la publicidad son ellos. Igual lo han hecho, pero no han sabido llegar a la población, no lo sé. Hay muchas empresas que pagan el canon del agua que no saben ni lo que es y vienen a la oficina a preguntar por qué les varía el recibo del agua. Realmente les varía porque el canon del agua va sobre el consumo, sobre los metros cúbicos consumidos, entonces mucha gente no tiene ni idea. El tema de las bonificaciones, por ejemplo, yo creo que la gente no solicita bonificaciones porque no tienen ni idea de las bonificaciones que hay.”*

*“En cuanto a la información recibida, tengo que hacer una pequeña crítica porque es escasa, ellos si demandan información pero no suelen facilitar la suya. En frecuencia tampoco es necesario que estén dando cuentas o comentándolo todos los meses pero si deberían de hacer un gran esfuerzo en contenido.”*





## 2. Resultados instituciones

### 2.4. Aspectos de mejora de URA

*“Yo pienso que habría que hacer un esfuerzo a nivel organizativo, que ya se está intentando hacer desde la Diputación y en cierta parte desde Ura también ¿no? Pero yo creo que tenemos que seguir trabajando en esa línea, es decir, que no estemos, digamos, como árbitros o como a la expectativa, sino potenciar ese aspecto organizativo. Hablar mucho, en resumidas cuentas, con la gente, para organizar mejor el asunto. El trato es fluido y hay buen clima para hacerlo. No me cabe duda que se está trabajando en esta línea, además el equipo que tienen lo conozco y es gente válida y que les encanta lo que están haciendo. En ese sentido no me cabe la menor duda de la intención, pero insisto que hay que seguir en esa onda.”*

*“Aspectos a mejorar pues gestión toda pero no ha nivel de personal de eficacia de personal, si no a nivel de planteamiento desde arriba, yo creo que aquí el problema de esta institución es que ha llegado así como un huracán para llevarse todo por delante y a mí me da la sensación que había que darse a conocer primero, decir los objetivos que tenía , ponerse en contacto con las instituciones y una vez que lleves un año intentando explicar, acercándote a las instituciones. Luego ya hacer el planteamiento para empezar a funcionar, ya que ha sido primero empezar a funcionar por el tema gestión y luego informes, yo creo que ha sido el problema.”*







## La población en Euskadi...

**El nivel de conocimiento declarado de la población vasca acerca de las políticas y acciones llevadas a cabo por el Gobierno Vasco en materia del agua, es muy bajo**, un 97% así lo corrobora. Este nivel de desconocimiento es similar al registrado el pasado año 2011.

Consecuentemente, su desconocimiento se confirma cuando tienen que citar espontáneamente o reconocer de forma sugerida, cuáles son las instituciones y organismos relacionados con la gestión y administración del agua en Euskadi; **siete de cada diez ciudadanos** (porcentaje similar al del año 2011), **no sabe determinar** ni aun sugiriéndoles nombres, **cuáles son los encargados de llevar a cabo las diferentes políticas del agua en esta comunidad.**







## Sobre URA...

En este escenario, la **notoriedad de URA, Agencia Vasca del Agua**, es del **2,6%** de forma espontánea, mientras que de forma sugerida asciende al **28%**. La notoriedad de esta agencia es similar en los tres territorios históricos.

En cualquier caso, el dato a destacar es el del **aumento de su notoriedad en un 11,3%** en comparación con el pasado año 2011.

Otro dato positivo, es el de que **un 15% de la población, este año 2012, frente al 6,3% (año 2011) reconoce cómo es esta agencia el ente encargado de llevar a cabo las diferentes políticas del agua en Euskadi.**

Entre los que afirman tener referencias sobre la agencia, el nivel de reconocimiento acerca de cuáles son concretamente las actuaciones sobre las que URA trabaja, continúa siendo bajo, aunque también se observa una evolución positiva en comparación con el pasado año.





## Sensibilización de la población sobre el tema del agua

Al igual que el pasado año 2011, se constata una **muy alta preocupación de la población vasca en todos los temas relacionados con el agua**. El garantizar el acceso de agua a toda la población es el aspecto considerado como el más importante de todos los examinados y testados. No hay diferencias respecto al pasado año.

Asimismo, se mantiene al igual que el pasado año 2011, una **alta preocupación y sensibilización respecto al consumo que realizan en sus hogares**, constatándose cómo en nueve de cada diez casos, la población vasca considera que hace todo lo que está en su mano para conseguir ahorro de agua en sus respectivos hogares.

Los niveles de consumo declarados de agua en sus hogares, es similar al del año 2011, no observándose variaciones significativas. **Siete de cada diez hogares consideran su propio consumo de agua como “normal”**, aumentando levemente el de aquellos que lo consideran como alto (10,7%), un 19% lo califica de consumo bajo.





## Las instituciones...

El colectivo entrevistado en Ayuntamientos y Diputaciones, reconoce en un **49%** de los casos tener un **conocimiento alto respecto a las acciones y políticas que lleva a cabo Gobierno Vasco en materia de agua**. Este porcentaje fue del 39% el pasado año 2011, por lo que el colectivo entrevistado, manifiesta un nivel de conocimiento más alto.

Al determinar cuál es el ente encargado de llevar a cabo las políticas del agua en Euskadi, **un 81% reconoce a URA como responsable**, (porcentaje del 83% el pasado año 2011). Se comprueba a nivel cuantitativo, cómo en comparación con el pasado año 2011, ha aumentado notablemente el nivel de conocimiento de este colectivo acerca de cuáles son las labores y funciones que la agencia desarrolla. En cualquier caso, las personas entrevistadas continúan manifestando cómo, les gustaría todavía tener más información y comunicación con la agencia.

La **satisfacción general de este colectivo con URA**, se cuantifica en una valoración de **5,7** (escala del 1 al 10). Las valoraciones son en términos generales muy similares al pasado año 2011, aunque con una leve tendencia al empeoramiento.

De hecho, **un 43% de entrevistados**, (frente al 53% del pasado año 2011), **consideran la labor que URA está desarrollando en la gestión del agua, como bastante adecuada**. Ha aumentado notablemente el porcentaje del colectivo que no entra a valorar su gestión, un 40,0% la califica como de ni adecuada ni no adecuada. Un 9,3% la critica abiertamente.

Al igual que el pasado año 2011, los aspectos mejor valorados de esta agencia son los referidos al servicio que URA ofrece, en relación a la **cercanía y la facilidad de acceso** (5,8 de valoración); en sentido contrario, el aspecto con la nota menos satisfactoria, es el referido al **tiempo de respuesta ante sus demandas**, aspecto que genera grandes críticas (5,0 de valoración).



Análisis Lateral / Avda de los Olmos 1, Oficina 125 / 01013 / Vitoria-Gasteiz / 945. 121.783