

## OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

# El transporte público y la conservación de parques y jardines son los servicios públicos municipales mejor valorados en Baleares

- **El transporte público recibe un 46% de satisfacción y el cuidado de parques y jardines es lo más valorado con un 44% de satisfacción**
- **Baleares, cuyos servicios son mayoritariamente de gestión pública, es la comunidad autónoma que peor valora las prestaciones públicas municipales situándose en el último puesto de las CCAA analizadas**

**Madrid, 16 de agosto de 2017** – El transporte es el servicio público mejor valorado en Baleares según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 46% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio de transporte recibido. De forma global, Baleares es la comunidad donde los ciudadanos perciben más deterioro de los servicios en los últimos dos años. Sólo el 43% de los encuestados indica estar satisfecho con los servicios públicos municipales, una cifra 18 puntos por debajo de la media española.

El Barómetro OSUR es la primera encuesta de carácter anual centrada en medir los índices de satisfacción y la evolución de la valoración ciudadana, en su rol de contribuyentes y usuarios, de los servicios públicos municipales en nuestro país. La muestra de alta representatividad y fiabilidad nacional, autonómica y local contempla residentes en las 30 ciudades más pobladas del país (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Alcalá de Henares, Alicante, Badalona, Bilbao, Cartagena, Córdoba, La Coruña, Elche, Gijón, Granada, L'Hospitalet, Jerez de la Frontera, Móstoles, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Pamplona, Sabadell, Santa Cruz de Tenerife, Terrassa, Valladolid, Vigo y Vitoria) correspondientes a 13 comunidades autónomas, con 5.262 encuestados de 18 a 79 años en el mes de julio de este año. El desarrollo técnico ha sido realizado por IPSOS, bajo la dirección de los expertos de OSUR. En Baleares se ha centrado en la ciudad de Palma de Mallorca.

Tras el **transporte público**, el servicio más valorado es el cuidado de parques y jardines con el 44% de aceptación; el suministro de agua, con el 42%, la recogida de basuras y residuos, con sólo el 36% de satisfacción; y en último lugar, los servicios de limpieza viaria, que reciben un nivel de satisfacción del 32%.

A pesar de que la **conservación de espacios públicos** es el segundo servicio mejor valorado con un 44%. Un 55% de los ciudadanos valora el cuidado de las zonas verdes, un 48% la calidad de las instalaciones y un 46% la frecuencia en el mantenimiento.

Respecto al **suministro de agua**, Baleares registra una valoración media de un 42% de satisfacción. Lo mejor valorado del servicio con un 67% de aceptación, es la gestión (ausencia de cortes, presión...); le sigue el alcantarillado y la atención al cliente, con un 41% de satisfacción.

La **recogida de basuras y residuos** recibe una valoración de un 40% de insatisfacción. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 53% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 48% de aceptación general, mientras que los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) les parecen deficientes al 56% de los ciudadanos encuestados.

En cuanto a la **limpieza viaria**, es el servicio con más opiniones negativas (57%). En el caso de Baleares la opinión sobre la limpieza viaria es la peor, junto a Madrid, de las comunidades analizadas. Suspenden especialmente la limpieza de aceras y calles (67%) y la limpieza de los excrementos de mascotas (65%).

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, los datos revelan que la valoración de los isleños de sus servicios públicos municipales es la peor de todos los encuestados y además manifiestan la más intensa sensación de deterioro en estos dos últimos años. *"No es baladí señalar que la gestión de esos servicios es totalmente pública en el caso de Palma de Mallorca, donde se ha centrado la encuesta. Probablemente las puntas de población estacional hacen difícil la gestión de los servicios en época vacacional sin la flexibilidad de que dispone el sector privado"*, añade Aurín.

### **Sobre OSUR**

El Observatorio de Servicios Urbanos es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos que quiere convertirse en altavoz de las opiniones de los ciudadanos sobre sus servicios municipales. Queremos defender los intereses de los contribuyentes para que reciban servicios de excelencia en los aspectos más cotidianos de su vida diaria, que son precisamente los servicios que deben prestar los Ayuntamientos. Desde OSUR pondremos el foco en analizar cómo se prestan los servicios de limpieza, transportes, agua, iluminación y otros servicios que dependen de los Ayuntamientos.

Más información: [www.osur.org](http://www.osur.org)

### **Más información**

Gabinete de prensa OSUR  
prensa@osur.org  
Telf. 662 579 506