

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El suministro de agua y la recogida de basuras son los servicios públicos municipales mejor valorados en Castilla y León

- **El suministro de agua recibe un 69% de satisfacción y la gestión (ausencia de cortes, presión...) es lo más valorado con 85%**
- **El transporte público recibe la peor valoración pese a estar por encima de la media nacional**

Madrid, 16 de agosto de 2017 – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Castilla y León según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 69% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de agua recibidos. De forma global, Castilla y León es la tercera comunidad que mejor valora los servicios municipales después de País Vasco y Navarra. El 75% manifiesta estar satisfecho con sus servicios frente al 10% que se muestra descontento con los mismos.

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 Castilla y León se ha centrado en la ciudad de Valladolid.

Tras el suministro de agua, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras y el cuidado de parques y jardines, con el 67% de aceptación; la limpieza viaria (64%) y el transporte público con un 60% de satisfacción.

Respecto al **suministro de agua** es el servicio mejor valorado con un 69% de satisfacción, ocho puntos por encima de la media española. Lo mejor apreciado del servicio, con un 85% de aceptación, es la gestión (ausencia de cortes, presión...); la calidad del agua, con un 76% de satisfacción y el servicio de alcantarillado, con el 73%.

La **recogida de basuras y residuos** ha obtenido un 67% de satisfacción, diez puntos por encima de la media nacional. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 86% de aceptación; le sigue la dotación de equipos para la prestación del servicio con un 81% y el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 78% de aceptación general.

En la **conservación de espacios públicos (parques y jardines)** la comunidad de Castilla y León ha obtenido un 67% de satisfacción, 18 puntos por encima de la media española. Un 78% de los ciudadanos valora el cuidado de las zonas verdes; un 76% la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos. Un 21% de los ciudadanos está insatisfecho con el cuidado de las zonas infantiles.

En cuanto a la **limpieza viaria**, la nota obtenida es un 64% de satisfacción, cifra 20 puntos por encima de la media española. Los ciudadanos valoran especialmente la dotación y equipamiento para la prestación

del servicio (72%); la limpieza de aceras y calles y la frecuencia con las que se realizan labores de limpieza reciben un 71% de satisfacción. Cabe destacar un 49% de insatisfacción por la limpieza de excrementos de mascotas en la calle.

En el **transporte público** se ha conseguido una puntuación de 60% de satisfacción, un punto por encima de la media nacional. Los aspectos más valorados son el estado y la limpieza de los vehículos (81%), la frecuencia de los horarios de los autobuses urbanos y el acceso de los barrios, con un 69% de satisfacción. Un 22% se muestra insatisfecho con la relación calidad precio del servicio.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"los encuestados en Castilla y León están más satisfechos que la media nacional con el funcionamiento de los servicios públicos municipales. En su ciudad de referencia, Valladolid, en un conjunto de servicios bien valorados el suministro de agua, gestionado hasta el 1 de julio por una empresa privada, es el que recibe la mejor nota, a pesar de lo cual el servicio ha pasado a gestión pública directa, creando un sinfín de incertidumbres entre ciudadanos y trabajadores"*.

"También es notable que, a diferencia de la mayoría de ciudadanos en el resto del país, tienen desde siempre un buen concepto del estado de limpieza y mantenimiento de sus espacios públicos", 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

Más información

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