

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

# **La recogida de basuras y el cuidado de parques y jardines, los servicios públicos municipales mejor valorados en Elche**

- **La recogida de basuras registra un índice de satisfacción del 66% de satisfacción, siendo el aspecto más valorado la frecuencia del servicio, con un 93%**

**Elche, 24 de agosto de 2017** – La recogida de basuras es el servicio público mejor valorado en Elche según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 66% de los encuestados señalan estar satisfechos con la recogida de basuras. El 71% de los ilicitanos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 19% se muestran insatisfechos. Con estos resultados, Elche se sitúa por encima de la media nacional del 62% y 21% respectivamente.

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.

Tras la recogida de basuras, los servicios mejor valorados son el cuidado de parques y jardines, con el 64% de aceptación; el transporte público con el 61%; La limpieza viaria, con el 59% y, en último lugar, el suministro de agua, que recibe un 54% de opiniones positivas y un 31% de negativas.

Respecto a la **recogida de basuras**, con un 66% de satisfechos, el aspecto más valorado es la frecuencia del servicio de recogida, con un 93% de opiniones positivas. Le sigue la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 84% y el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 73%.

En el **cuidado de parques y jardines**, con un índice de satisfacción del 64%, lo más apreciado con un 74% de aceptación es la calidad de las instalaciones; le sigue el cuidado de las zonas verdes, con un 63% y la presencia de personal de mantenimiento con un 62% de satisfacción.

En el **transporte público**, que cuenta con 61% de ciudadanos satisfechos, los aspectos más apreciados son el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 79% de satisfacción; la frecuencia de los horarios en los autobuses urbanos, con un 72%, y la comodidad a la hora de realizar los trayectos con un 72%.

La **limpieza viaria** tiene la opinión positiva del 59% de encuestados. En la limpieza viaria, la dotación y equipamiento para la prestación del servicio es el aspecto mejor valorado con un 72%. Le sigue la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza, con un 70% y la limpieza de parques e instalaciones públicas con un 66%.

En cuanto al **suministro de agua** lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 75% de opiniones positivas. Esta buena valoración sobre la gestión se ve empañada por la crítica a la baja calidad del agua suministrada. También obtiene mala nota la facilidad para entender la factura, mientras que la atención al cliente aprueba justo, pero no tiene muchos insatisfechos. En este caso, el servicio lo suministra una empresa mixta.

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“los ilicitanos tienen una percepción amable del estado de sus calles y espacios públicos, y de los servicios públicos fundamentales, sensiblemente mejor que la media nacional. Es interesante contrastar como una muy buena valoración sobre la gestión del agua se ve empañada por la habitual crítica en todas las ciudades de la cuenca mediterránea a la baja calidad del agua suministrada, en contraposición a la percepción en la cuenca atlántica. También obtiene mala nota la facilidad para entender la factura, un clásico a lo largo de la encuesta, mientras que la atención al cliente aprueba justo, pero no tiene muchos insatisfechos. El servicio lo suministra una empresa mixta que está desarrollando nuevos proyectos para resolver los problemas de alcantarillado, otro de los temas sensibles, y que nos han mostrado un ambicioso programa de responsabilidad social corporativa, al que ya les proponemos que añadan una mejora en la (siempre difícil) legibilidad de la factura”.*

### **Sobre OSUR**

El Observatorio de Servicios Urbanos es el referente en la promoción y la protección de los servicios municipales que pueden y deben ser excelentes por la financiación indirecta y directa que todos los ciudadanos ejercen como usuarios y contribuyentes. Los expertos del Observatorio constituyen un centro de pensamiento, un grupo de seguimiento y una comunidad de exigencia para asegurar la mejora constante y evitar el deterioro de los niveles de servicio alcanzados en los últimos años en nuestro país, y potenciando la concienciación institucional sobre el rol, la prioridad y la transparencia en su gestión. Las sociedades y las economías modernas demuestran su bienestar, su progreso y su madurez desde los niveles de valoración de los servicios municipales de sus ciudadanos.

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

### **Más información**

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