

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

# El suministro de agua, la recogida de basura y el transporte son los servicios públicos municipales mejor valorados por los españoles

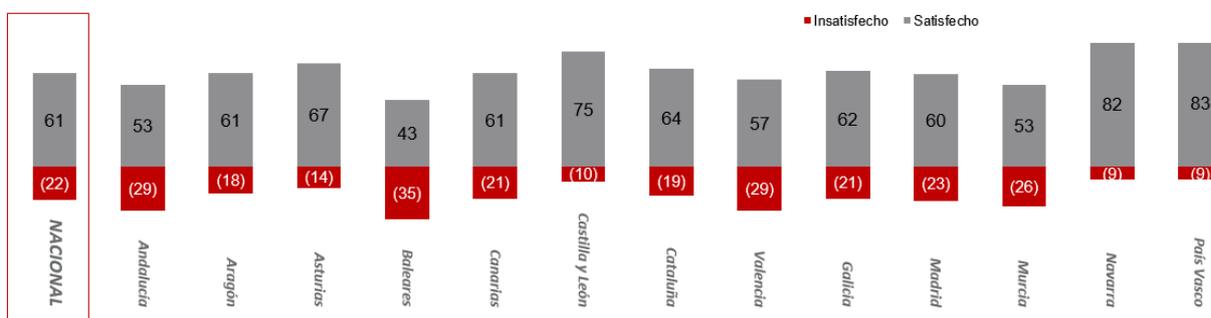
- El suministro de agua recibe un 61% de satisfacción y la mayoría de los encuestados cree que ha mejorado en los últimos dos años
- La limpieza de calles y la conservación de espacios públicos, los servicios prestados más habitualmente de forma directa por los ayuntamientos, son los peor valorados

**Madrid, 8 de agosto de 2017** – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en España según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 61% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de agua recibidos. De forma global, los españoles muestran satisfacción con un 61% y sólo el 22% de los encuestados se muestran insatisfechos con el conjunto de los servicios municipales. El 16% manifiesta no estar preocupado por estos servicios y el 1% restante no sabe/no contesta.

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.

Por servicios, tras el suministro de agua, los servicios mejor valorados son el transporte público, con el 59% de aceptación; la recogida de basuras y residuos, con el 57%; el cuidado de parques, jardines y espacios públicos con el 49% de aceptación, y en último lugar, los servicios de limpieza viaria, que reciben un nivel de satisfacción de apenas el 44%. En este sentido, los españoles expresan en un 30% la percepción de que la limpieza viaria ha empeorado en los últimos dos años.

Por comunidades, los vascos con un 83% y navarros con un 82%, son los ciudadanos que mejor han valorado sus servicios públicos municipales situándose muy por encima de la media española de un 61% de satisfacción. Las comunidades más descontentas con sus servicios son las Islas Baleares con un 43%, Murcia y Andalucía con un 53% de satisfacción. **(Gráfico)**



Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado por los españoles con un 61% de satisfacción, un 19% de los encuestados señalan que ha mejorado en los dos últimos años frente a sólo un 6% que opina que ha empeorado. Lo mejor valorado del servicio con un 81% de aceptación, es la calidad general del servicio (ausencia de cortes, presión...); le sigue la calidad de agua suministrada, con el 71% y el alcantarillado, con un 58% de satisfacción.

En el **transporte público**, que obtiene una media de satisfacción del 59%, los aspectos más valorados son el estado y la limpieza de los vehículos, con un 74% de satisfacción; el acceso a los barrios, 63% y la comodidad con un 61%. La relación calidad-precio recibe un 34% de insatisfacción por parte de los ciudadanos españoles.

La **recogida de basuras y residuos**, que cuenta con la aprobación del 57% de encuestados, ha experimentado una mejora de la percepción en los dos últimos años según el 32%, frente al 18% que cree que ha empeorado. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 78% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 68% de aceptación general, aunque este dato varía mucho en función de las ciudades.

La **conservación de espacios públicos y la limpieza viaria** son los servicios peor valorados, con índices de satisfacción del 49% y 44% respectivamente. Se da la circunstancia de que son los servicios que acostumbran a prestar de forma directa los propios ayuntamientos. En el caso de la conservación de espacios públicos (parques y jardines) los ciudadanos aprecian la calidad de las instalaciones en un 57%; un 36% no aprueba el cuidado que se hace de las zonas verdes, un 38% se queja de la falta de personal y un 35% de la poca frecuencia en el mantenimiento.

En cuanto a la **limpieza viaria**, es el único servicio en el que las opiniones negativas (45%) superan a las positivas (44%). La presencia de excrementos de animales es el aspecto que más molesta a los ciudadanos con un 63% de insatisfacción, seguido de la limpieza de aceras con un 48% de opiniones negativas y un 43% de la poca frecuencia con las que se realizan las labores de limpieza de vías.

## **Declaraciones portavoz**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, los datos revelan que el servicio con el que los españoles están más satisfechos es el suministro de agua seguido del transporte público y la recogida de basuras, mientras que la limpieza de calles y la conservación de espacios públicos, los servicios que más frecuentemente prestan los ayuntamientos de forma directa, son los peor valorados. *"Es significativo que sea el suministro de agua el servicio mejor valorado por el ciudadano cuando en el último año muchos ayuntamientos se plantean municipalizarlo. Esto demuestra que esta tendencia municipalizadora no responde a una demanda ciudadana sino a una decisión puramente ideológica"*, concluye Aurín. *"Como demuestra la encuesta hay otras cosas que sería prioritario mejorar"*, afirma el Director General de OSUR.

## **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.