

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

# **El suministro de agua y la recogida de basuras, los servicios públicos municipales mejor valorados en Jerez de la Frontera**

- **Un 49% de los encuestados se muestran satisfechos con el suministro de agua**
- **Jerez es la ciudad de las 30 que han participado en la encuesta con una peor valoración de los servicios, siendo el cuidado de parques y jardines y el transporte público los que cuentan con un menor grado de satisfacción**

**Jerez de la Frontera, 28 de agosto de 2017** – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Jerez de la Frontera según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 49% de los encuestados señalan estar satisfechos con el suministro de agua. Solo el 34% de los jerezanos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 46% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Jerez de la Frontera como la ciudad que peor valora sus servicios de las 30 que han participado en la encuesta.

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 el suministro de agua, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras, con un índice de aceptación del 44%; el transporte público, con el 32%; el cuidado de parques y jardines, con el 28% y, en último lugar, la limpieza viaria, que recibe solo un 26% de opiniones positivas.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con un 49%, el aspecto mejor considerado es la gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 76% de opiniones positivas. Le sigue la calidad del agua suministrada, con un 66% y el servicio de alcantarillado con un 37%.

En la **recogida de basuras**, servicio que obtiene un índice de satisfacción del 44%, lo más apreciado con un 67% de aceptación es la frecuencia del servicio de recogida; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 50% y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 43% de satisfacción.

En el **transporte público**, que satisface a un 32% de los jerezanos encuestados, los aspectos más apreciados son la frecuencia en los horarios de los autobuses urbanos, con un 39% de satisfacción; la comodidad a la hora de realizar los trayectos, con un 38%, y la relación calidad/precio con un 37%.

El **cuidado de parques y jardines** y la **limpieza viaria** son los servicios peor valorados, con un 28% y un 26% de encuestados satisfechos respectivamente. En el cuidado de parques y jardines, la calidad de las instalaciones es el aspecto mejor valorado con un 38%. Le sigue el equipamiento de los parques para distintas edades, con un 36%, y la presencia de personal de mantenimiento con un 26%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio con un menor índice de satisfacción, recibe tan solo un 26% de opiniones positivas frente a un muy mayoritario 65% de opiniones negativas. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es la dotación y equipamiento para la realización del servicio, con un 39% de opiniones positivas. La limpieza de los excrementos de mascota y la limpieza de calles y aceras, con un 80% y un 73% respectivamente de opiniones negativas, son los aspectos que más insatisfacción generan.

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“los datos revelan el malestar que se está viviendo en Jerez de la Frontera. El primer dato relevante es la diferencia de 13 puntos entre la satisfacción percibida por el conjunto de los servicios analizados y el promedio de su valoración pormenorizada. Hay un sentido crítico cuando menos particular y sorprendente. Por ejemplo el suministro de agua, servicio mejor valorado en el municipio, obtiene un notable en la gestión y operación en lo que afecta a la calidad del suministro, pero las peores notas de España en alcantarillado, atención al cliente y factura, la hundien hasta el segundo peor puesto de las treinta ciudades. Otro dato que nos pone sobre aviso de cierta hipersensibilidad ciudadana en Jerez es el tema de los excrementos de mascotas. Todas las ciudades se han mostrado muy críticas, y es improbable que en Jerez los dueños de mascotas sean más sucios que en el resto de España, también aquí los jerezanos son los más críticos de España. O no digamos sobre la limpieza y conservación de sus autobuses, que está 45 puntos por debajo de la media nacional. El segundo peor tiene 24 puntos más que Jerez. Además Jerez es la ciudad de las 30 más pobladas de España donde más ciudadanos creen que sus servicios públicos han empeorado en los dos últimos años, un 44% frente al 21% de la media. Eso se llama malestar”.*

### **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