

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El suministro de agua, la recogida de basuras y el transporte público, los servicios municipales mejor valorados en Móstoles

- **Las tres prestaciones públicas cuentan con un 60% de ciudadanos satisfechos**
- **La limpieza viaria y el cuidado de parques y jardines son los servicios considerados**

Móstoles, 28 de agosto de 2017 – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Móstoles según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El suministro de agua es para la mayoría de los encuestados el servicio del que están más satisfechos. El 72% de los mostoleños están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 11% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Móstoles muy 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.

Al mismo nivel que el suministro de agua se sitúan los servicios de recogida de basuras y el transporte público, con un índice de aceptación del 60%; tras estos se sitúa el cuidado de parques y jardines, con el 53% y, en último lugar, la limpieza viaria, que recibe un 52% de opiniones positivas. En Móstoles, todos los servicios obtienen una valoración superior al 50% de satisfacción.

Respecto al **suministro de agua** el aspecto mejor considerado es la calidad del agua suministrada, con un 82% de opiniones positivas. Le sigue la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 78% y el servicio de alcantarillado con un 55%.

En la **recogida de basuras**, lo más apreciado por los ciudadanos de Móstoles, con un 79% de aceptación, es la frecuencia del servicio de recogida; le sigue la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 71% y el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 63%.

En el **transporte público**, destaca el índice de satisfacción en aspectos como el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 71% de opiniones positivas; la comodidad a la hora de realizar los trayectos, con un 68%, y el acceso a los barrios con un 63%.

El **cuidado de parques y jardines** y la **limpieza viaria** son los servicios peor valorados, con un 53% y un 52% de opiniones favorables respectivamente. En el cuidado de parques y jardines, el mantenimiento



de las zonas verdes es el aspecto mejor valorado con un 64%. Le sigue la calidad de las instalaciones, con un 56% y el cuidado de las zonas infantiles con un 50%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio con menor índice de satisfechos, recibe un 52% de opiniones positivas frente al 35% de opiniones negativas. Lo que más valoran los ciudadanos de este servicio es la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza, con un 65% de opiniones positivas. La limpieza de los excrementos de mascotas, con un 64% de opiniones negativas, es el aspecto que mayor insatisfacción genera.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“los datos muestran que Móstoles aprueba el funcionamiento de todos y cada uno de sus servicios públicos. Como en la mayoría de ciudades agua y recogida de basuras son percibidos como los mejores servicios, valorando con notable la gestión y operación de los mismos, y centrándose las críticas, como en casi todas las ciudades en la atención al cliente y la gestión de incidencias. Transporte, cuidado de parques y jardines y limpieza viaria aprueban a pesar de situarse en las últimas posiciones”*.

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

Más información

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