

Barcelona, reconocida por la digitalización de los servicios del agua

- **El Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) selecciona las mejores y peores prácticas, iniciativas y decisiones que se llevan a cabo en este ámbito**
- **En la categoría de suministro de agua, la capital catalana ha sido la elegida por haber implementado tecnologías pioneras en favor del ciudadano**

Barcelona, 29 de diciembre de 2017 – El Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) ha reconocido, dentro de la categoría de suministro de agua, la implementación de la *app* de **Oficina en red** para los usuarios del servicio de aguas en Barcelona.

Por primera vez esta entidad reconoce la voluntad de excelencia en la prestación de los servicios públicos municipales a diferentes ciudades a partir de hechos concretos que suponen un salto cualitativo en la calidad, en la eficacia o en la eficiencia del servicio prestado, a su equidad y sostenibilidad. Reconocimiento enfocado a las personas, ya sea en su calidad de ciudadanos o de trabajadores, públicos o privados, de los servicios.

Cada trimestre señalará los intentos serios de avanzar hacia la excelencia en la prestación de los servicios públicos de las principales ciudades y pueblos de España, y por el contrario, pondrá en la picota aquellos hechos que manifiesten degradación y mal desempeño del servicio. Para la selección se han estipulado cinco categorías: transporte público, suministro de agua, recogida de basuras, limpieza viaria y cuidado de parques y jardines.

En concreto, OSUR ha premiado la implementación y extensión del uso de la *app* de **Oficina en red** de la empresa mixta metropolitana en Barcelona. Esta permite al usuario, además de visualizar las facturas y efectuar pagos, recibir avisos de afectaciones al servicio, de exceso de consumo, de posibles fugas, etc... Se trata de que la tecnología transforme la experiencia del usuario del servicio público, simplificando y agilizando los trámites, haciéndolos de forma más eficiente, segura y cómoda y dándole toda la información de su interés en tiempo real.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"aumentar la conciencia del ciudadano sobre el servicio que se le presta y mejorar su experiencia con el mismo genera niveles nuevos de información que, a través del análisis big data, realimenta el sistema así como aumenta su eficacia y eficiencia enfocadas al usuario. Sin duda "la ciudad sabia" se desarrollará a partir de esa comunión con sus ciudadanos, aportándoles información que les haga sujetos del servicio, y para ello habrá que desarrollar e implementar tecnologías como esta app y la gestión de datos que hay detrás"*.

Precisamente en el [I barómetro OSUR](#), en el que se mide la satisfacción de los servicios urbanos por parte de los ciudadanos, un 68% de los barceloneses encuestados se mostraban satisfechos con el servicio de suministro de agua, siendo este el servicio público más valorado.

Ciudades referentes y municipios con carencias

Además de Barcelona, en el lado positivo, entre otras nueve, Pamplona ha sido reconocida por la extraordinaria percepción que tienen sus habitantes de los servicios públicos municipales, detectada a través del barómetro OSUR y muy especialmente de la limpieza viaria. En el caso de Alicante, la ciudad ha sido reconocida en dos apartados: el de transportes públicos por la implantación de un modelo de movilidad inteligente, así como en el apartado de suministro de aguas, por convertirse en un referente medioambiental en materia de regeneración de agua.

CIUDADES PRÁCTICAS DESTACADAS EN SERVICIOS PÚBLICOS	
Transporte público	Alicante Granada
Suministro de agua	Alicante Barcelona
Recogida de basuras y residuos	Gijón Vigo Jaén
Limpieza viaria	Pamplona San Sebastián
Cuidado de parques, jardines y espacios públicos	Zaragoza San Juan de Aznalfarache

Respecto a los municipios donde se han detectado problemas, OSUR ha querido señalar, por un lado, las que se producen de forma bastante generalizada y que merecen una reflexión de medios y planificación, y por otro lado algún ejemplo palmario de desprecio a la excelencia en el servicio al ciudadano por prejuicios o intereses políticos.

Así, ha señalado a las ciudades de Palma de Mallorca, Málaga y Valladolid, por deficiencias en la planificación de la recogida de residuos y en la limpieza de calles en el caso de la primera y segunda; y por averías y cortes de suministro de agua en los últimos meses en el caso vallisoletano.

CIUDADES CON CARENCIAS DESTACADAS EN SERVICIOS PÚBLICOS	
Transporte público	Valencia
Suministro de agua	Valladolid
Recogida de basuras y residuos	Palma de Mallorca
Limpieza viaria	Málaga
Cuidado de parques, jardines y espacios públicos	Cádiz

En la ciudad de Valencia, las principales carencias detectadas se han producido en el ámbito del transporte público, mientras que, en Cádiz, el abandono de algunos parques y jardines de extramuros ha sido el motivo por el cual se sitúa entre los municipios con servicios deficientes.

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.



OSUR promueve la elaboración del Barómetro OSUR, la primera encuesta de carácter anual centrada en medir los índices de satisfacción y la evolución de la valoración ciudadana de los servicios públicos municipales en nuestro país. La muestra de alta representatividad y fiabilidad nacional, autonómica y local contempla residentes en las 30 poblaciones 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 de Llobregat, 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.

Más información: www.osur.org

Twitter: https://twitter.com/osur_observa

Más información

Gabinete de prensa OSUR

prensa@osur.org

Telf. 662 579 506