

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

# **El transporte y el suministro de agua, los servicios públicos municipales mejor valorados en Alicante**

- **El transporte público recibe un 63% de satisfacción, siendo el aspecto mejor considerado el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 86%**
- **El cuidado de parques y jardines y la limpieza viaria son los peor valorados**

**Alicante, 24 de agosto de 2017** – El transporte es el servicio público mejor valorado en Alicante según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 63% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio de transporte. Sin embargo, solo el 48% de los alicantinos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 37% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Alicante como la tercera ciudad de las 30 encuestadas que peor valoran sus servicios, sólo por detrás de Jerez y Santa Cruz de Tenerife.

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 transporte, los servicios mejor valorados son el suministro de agua, con el 60% de aceptación; la recogida de basuras con el 57%; el cuidado de parques y jardines, con el 47% y, en último lugar, la limpieza viaria, que recibe solo un 30% de opiniones positivas frente a un 61% de negativas.

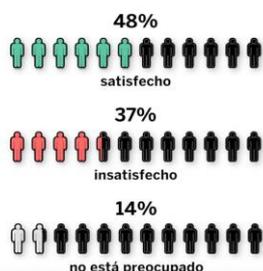
Respecto al **transporte público**, que cuenta con un índice de satisfacción del 63%, se valora especialmente el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 86% de opiniones positivas. Le sigue la comodidad a la hora de realizar los trayectos, con un 64% y el acceso a los barrios con un 62%.

En el **suministro de agua**, con un 60% de alicantinos satisfechos, lo más apreciado con un 85% de aceptación es la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador; le sigue la factura que emite la empresa que presta el servicio, con un 60% y la calidad del agua suministrada con un 54% de satisfacción.

En la **recogida de basuras**, que satisface a un 57% de los encuestados, los aspectos mejor considerados son la frecuencia del servicio de recogida, con un 73% de satisfacción; el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 67%, y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 58%.

El **cuidado de parques y jardines** y la **limpieza viaria** son los servicios peor valorados con un 47% y un 30%, respectivamente. En el cuidado de parques y jardines, la calidad de las instalaciones es el aspecto mejor valorado con un 57%. Le sigue el equipamiento de los parques para distintas edades, con un 51% y el cuidado de las zonas verdes con un 45%.

#### VALORACIÓN GLOBAL SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES ALICANTE



En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio peor valorado, recibe solo un 30% de opiniones positivas frente a un mayoritario 61% de negativas. Lo que mejor consideran los ciudadanos de este servicio es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 39% de opiniones positivas. La limpieza de los excrementos de mascotas y la frecuencia con la que se realizan las labores de limpieza, ambos con un 68% de opiniones negativas, son los aspectos que más insatisfacción generan.

En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio peor valorado, recibe solo un 30% de opiniones positivas frente a un mayoritario 61% de negativas. Lo que mejor consideran los ciudadanos de este servicio es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 39% de opiniones positivas. La limpieza de los excrementos de mascotas y la frecuencia con la que se realizan las labores de limpieza, ambos con un 68% de opiniones negativas, son los aspectos que más insatisfacción generan.

#### Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"los datos revelan que los alicantinos aprecian el esfuerzo modernizador que se está realizando desde hace algún tiempo en todos los ámbitos del sistema de transporte y por eso le dan el primer lugar en su consideración de los servicios públicos urbanos. Se está actualizando la flota de vehículos, se ha modernizado el sistema de pago con la tarjeta sin contacto, se está integrando con éxito el transporte metropolitano y se está enfilando el final de la concesión objetivando las necesidades, aprendiendo de la experiencia vivida y aparentemente enfocando sin prejuicios el nuevo modelo de gestión, incorporando el riesgo económico para el posible concesionario, limitando así el del ayuntamiento"*.

Aurín añade que, *"en segundo lugar entre los ciudadanos de Alicante se sitúa el suministro de agua, en el que, como en todo el litoral mediterráneo, se aprecia la calidad de la gestión con un altísimo 85%, y en comparación con el 54% que acepta la calidad probablemente a sabiendas de las malas condiciones naturales de partida"*.

El Director General de OSUR también apunta que *"en estos días de huelga de celo en la recogida de basuras en la ciudad de Alicante, resulta llamativo ver que los ciudadanos no han percibido (en el pasado inmediato) de forma particularmente negativa la prestación del servicio. Sí es significativo el rechazo del 61% del estado de limpieza de las calles, servicio que presta la misma concesionaria que recoge las basuras. Una vez más la regulación y supervisión se manifiestan, por activa (en el transporte) o por pasiva (recogida de basuras y limpieza viaria) como las herramientas que la administración municipal tiene para garantizar la calidad de los servicios públicos a los ciudadanos"*.

#### 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)