

## **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 andaluces**

- **El suministro de agua recibe un 60% de satisfacción, siendo su aspecto mejor valorado la gestión (ausencia de cortes, presión...) con un 80%**
- **La limpieza de calles y la conservación de espacios públicos son los peor valorados**

**Madrid, 16 de agosto de 2017** – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Andalucía según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 60% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de agua recibidos. De forma global, sólo el 53% de los andaluces están satisfechos con los servicios municipales ocho puntos por debajo de la media nacional situada en el 61%. Además, el 29% de los encuestados se muestran insatisfechos con el conjunto de los servicios, la cifra más alta después de Baleares.

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. En Andalucía la encuesta se ha llevado a cabo en Sevilla, Málaga, Córdoba, Granada y Jerez de la Frontera.

Tras el suministro de agua, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras y residuos, con el 57%; el transporte público, con el 53% de aceptación; el cuidado de parques, jardines y espacios públicos con el 43% de aceptación, y en último lugar, los servicios de limpieza viaria, que reciben un nivel de satisfacción de apenas el 37%.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con un 60%. Lo que más se valora de este servicio, con un 80% de aceptación, es la gestión (ausencia de cortes, presión...); le sigue la calidad de agua suministrada, con el 77% y el alcantarillado, con un 52% de satisfacción.

En el **transporte público**, que ha sido valorado de forma satisfactoria por un 53% de los andaluces encuestados, los aspectos más apreciados son el estado y la limpieza de los vehículos, con un 68% de satisfacción; la comodidad con un 58% y el acceso a los barrios con un 57%.

Respecto a la **recogida de basuras y residuos**, que recibe una puntuación de los ciudadanos de un 54% de satisfacción, lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 77% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 62% de aceptación general y la dotación de los equipos de recogida de basuras y residuos con un 57% de opiniones positivas.

La **conservación de espacios públicos y la limpieza viaria** son los servicios peor valorados con un 43% y 37%, respectivamente. Se da la circunstancia de que son los servicios que suelen prestar de forma directa los propios ayuntamientos. En el caso de la conservación de espacios públicos los ciudadanos aprecian la calidad de las instalaciones en un 52%; un 45% se queja de la falta de personal y de la poca frecuencia en el mantenimiento (41%).

El único servicio en el que las opiniones negativas (53%) superan a las positivas (37%) es la **limpieza viaria**. La suciedad general de aceras y calles y, en particular, la presencia de excrementos de animales es el aspecto que más molesta a los ciudadanos con un 73% de insatisfacción, seguido de la limpieza de aceras con un 57% de opiniones negativas.

### **Declaraciones portavoz**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, los datos revelan que Andalucía es la segunda comunidad, de las 12 analizadas, más insatisfecha con sus servicios públicos municipales, situándose 8 puntos por debajo de la media nacional de ciudadanos satisfechos y 7 puntos por encima de la media nacional de ciudadanos insatisfechos. El servicio con el que los andaluces 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 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