

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El suministro de agua, el cuidado de parques y jardines y la limpieza viaria son los servicios mejor valorados por los asturianos

- **El suministro de agua recibe un 71% de satisfacción y destaca la alta valoración de la calidad del agua**
- **El transporte público y la recogida de basuras son los peor valorados, a pesar de estar por encima de la media nacional**

Madrid, 16 de agosto de 2017 – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Asturias según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 71% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de agua recibidos, cifra 10 veces por encima de la media nacional. De forma global, Asturias presenta una valoración alta de sus servicios, que en todos los casos está por encima de la media de satisfacción nacional. En este sentido, el 67% manifiesta estar satisfecho con sus servicios frente al 14% que se muestra descontento con los mismos.

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 Asturias se ha centrado en las ciudades de Gijón y Oviedo.

Tras el suministro de agua, los servicios mejor valorados son el cuidado de parques y jardines con el 68% de aceptación; la limpieza viaria un 67% de opiniones positivas; la recogida de basuras y residuos, con el 65% y en último lugar, el transporte público con el 61% de aceptación.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con 71%, un 20% de los encuestados señalan que ha mejorado en los dos últimos años frente a sólo un 3% que opina que ha empeorado. Lo mejor valorado del servicio con un 86% de aceptación, es la calidad del agua que les es suministrada; le sigue la gestión (ausencia de cortes en el servicio, presión...), con un 83% de satisfacción y el servicio de alcantarillado de su zona, con el 80%.

La **conservación de espacios públicos** es el segundo mejor servicio público municipal según los asturianos con un 68% muy por encima del 49% de media nacional. En el caso de la conservación de espacios públicos (parques y jardines) el 80% de los encuestados valora el buen mantenimiento de las zonas verdes; un 72% de los encuestas da buena nota a la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos y un 65% valora el equipamiento de los parques por las distintas edades. En cambio, un

18% valora negativamente la poca presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos.

En cuanto a la **limpieza viaria**, los asturianos están 23 puntos por encima de la media nacional. En este sentido, los encuestados valoran con un 75% de opiniones positivas la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria y la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza en su zona. Un 74% se muestra satisfecho con la limpieza de calles y aceras. Por el contrario, un 45% está insatisfecho con la limpieza de excrementos de mascotas.

En el apartado de **recogida de basuras y residuos**, valorada con un 65% de satisfacción, lo más apreciado es la frecuencia de la recogida, con el 88% de aceptación; le sigue la buena valoración de los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 82% de satisfacción y el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 73% de aceptación general.

En el **transporte público**, el servicio con una valoración más baja de todos los analizados descendiendo hasta un 61%, pero con una nota final que supera la media nacional en dos puntos. Los aspectos más valorados son el estado y la limpieza de los vehículos de transporte público con un 83% y la frecuencia de los horarios en los autobuses urbanos, con un 71% de satisfacción. Por contra, la relación calidad-precio obtiene un 23% de opiniones negativas.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, Asturias se sitúa en un lugar envidiable en los resultados de este barómetro de satisfacción ciudadana. Sus dos ciudades referentes, Oviedo y Gijón, consiguen excelentes valoraciones de sus habitantes para todos los servicios, siempre por encima de la media y cerca de los mejores, y eso con dos modelos de gestión diferenciados: uno público y uno privado, y en ambos casos consiguen un alto nivel de excelencia.

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