

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

# **El suministro de agua y la recogida de basuras, los servicios públicos municipales mejor valorados por los barceloneses**

- **El suministro de agua recibe un 68% de satisfacción, siendo lo más valorado la gestión de la misma, con un 79%**
- **La limpieza viaria y la conservación de parques y jardines son los peor valorados**

**Barcelona, 28 de agosto de 2017** – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Barcelona según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 68% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio de suministro de agua. Respecto al conjunto de los servicios municipales, el 67% de los barceloneses están satisfechos con ellos, mientras que el 17% se muestran su descontento. Estas cifras sitúan a Barcelona por encima de la media nacional del 62% y el 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.

Tras el suministro de agua, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras, con el 62% de aceptación; el transporte público, con el 61%; el cuidado de parques, jardines y espacios públicos con el 57%; y, en último lugar, la limpieza viaria que recibe un 57% de opiniones positivas frente a un 31% de negativas.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con un 68%, el aspecto mejor valorado, con un 79% de aceptación, es la gestión de la misma con ausencia de cortes, continuidad en la presión y buen funcionamiento del contador; le sigue el servicio de alcantarillado, con un 63% y la calidad del agua suministrada con un 52% de satisfacción.

En la **recogida de basuras**, valorado con un 62%, lo más apreciado con un índice de satisfacción del 80% es la frecuencia del servicio, seguido por el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 77% y por la dotación de los equipos de recogida con un 76% de satisfacción.

En el **transporte público**, que ha sido valorado por los ciudadanos de Barcelona con un 61% de satisfacción, los aspectos más apreciados son el estado y la limpieza de los vehículos, aprobado por un 74% de los encuestados; la frecuencia de los horarios del metro, con un 71%, y el acceso a los barrios con un 68%.

La **conservación de espacios públicos** y la **limpieza viaria**, son los servicios peor valorados, ambos con un 57% de satisfacción. Cabe señalar que Barcelona es una de las pocas ciudades, de las 30 en las que se ha realizado la encuesta, en las que todos los servicios reciben valoraciones positivas por encima del 55%. En el caso de la conservación de espacios públicos, parques y jardines, lo que mejor valoran los barceloneses es la calidad de las instalaciones con un 63%; el cuidado de las zonas verdes (61%) y el equipamiento de los parques para distintas edades (56%).

En cuanto a la **limpieza viaria**, con un 57% de opiniones positivas y un 31% de negativas, la dotación y el equipamiento para la prestación del servicio es el aspecto mejor valorado, con un 64% de opiniones positivas. Le sigue la frecuencia con la que se limpian las calles, con un 64% y la limpieza de las aceras con un 59%.

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, los datos revelan que los barceloneses tienen en general una buena opinión del funcionamiento de los servicios de su ciudad. *"No es extraño que la ciudad que alumbró a las dos empresas pioneras en nuestro país en los servicios de suministro de agua potable y de recogida y tratamiento de basuras, y que son hoy las más importantes de España, tenga buena opinión de la gestión de esos servicios. Más sorprendente es el rechazo frontal del gobierno municipal contra esas empresas, situándose al margen de la opinión mayoritaria de los vecinos. Sustituir regulación y supervisión por opiniones ideológicas es confundir el Pleno Municipal con la barra de un bar"*.

### **Sobre OSUR**

El Observatorio de Servicios Urbanos es el referente en la promoción y la protección de los servicios públicos en los pueblos y ciudades de España, principalmente municipales, que pueden y deben ser excelentes, porque el acceso igualitario, la calidad y la eficiencia de los servicios públicos son la primera expresión de la calidad democrática de una sociedad. Además la financiación directa e indirecta que todos los ciudadanos ejercen como usuarios y contribuyentes exige la monitorización de esas prestaciones que definen la calidad de la vida cotidiana de esos ciudadanos.

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 conciencia institucional sobre el rol, la prioridad y la transparencia en su gestión. El uso de buenos indicadores de calidad y el conocimiento de la valoración de los ciudadanos sobre los servicios públicos son características inexcusables de la madurez, progreso y bienestar de las sociedades y las economías modernas y democráticas.

Más información: [www.osur.org](http://www.osur.org)

### **Más información**

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