

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El suministro de agua y transporte son los servicios públicos municipales mejor valorados por los madrileños

- El suministro de agua recibe un 66% de satisfacción y la calidad de agua un 90%
- 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 la Comunidad de Madrid según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 66% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de agua recibidos. De forma global, la Comunidad de Madrid se encuentra un punto por debajo de la media nacional en satisfacción de servicios, el 60% manifiesta estar satisfecho con sus servicios frente al 23% 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 la Comunidad de Madrid se ha centrado en las ciudades de Madrid, Alcalá de Henares y Móstoles.

Tras el suministro de agua, los servicios mejor valorados son el transporte público con el 65% de aceptación; la recogida de basuras y residuos con el 50%; 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 32%.

Respecto al **suministro de agua** es el servicio mejor valorado con un 66%, cinco puntos por encima de la media española. Lo mejor valorado del servicio con un 90% de aceptación es la calidad del agua; le sigue la gestión (ausencia de cortes, presión...) con un 84% de satisfacción. En cuanto a comentarios negativos, el alcantarillado reúne un 37% de insatisfacción.

El **transporte público** consigue una puntuación del 65%, 6 puntos por encima de la media nacional. Los aspectos más valorados son el estado y la limpieza de los vehículos con un 78% y la frecuencia de los horarios y el acceso a los barrios con un 68%.

La **recogida de basuras y residuos**, es valorada por los madrileños con un 50% de satisfacción, 7 puntos por debajo de la media nacional. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 70% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 61% de aceptación general, así como los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 60%.

La **conservación de espacios públicos**, recibe tan sólo un 43% de satisfacción de los madrileños, 6 puntos por debajo de la media española. Un 51% está satisfecho con el equipamiento de los parques para

distintas edades, mientras que un 45% de los ciudadanos se queja de la falta de personal y el cuidado de las zonas verdes (44%).

En cuanto a la **limpieza viaria**, es el único servicio en el que las opiniones negativas (58%) superan a las positivas (32%). Los madrileños valoran negativamente en un 71% la recogida de excrementos de mascotas y la limpieza de aceras y calles (64%).

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"la Comunidad de Madrid, con tres poblaciones entre las 30 mayores de España incluida la capital, que sesga claramente el conjunto de la valoración, tiene una percepción muy positiva tanto del suministro de agua como del transporte y muy negativa de los otros tres servicios: limpieza y mantenimiento del espacio público y la recogida de basuras. A pesar de que la percepción sobre la evolución de este servicio está muy polarizada (30 a favor y 30 en contra) es probable que el nuevo contrato firmado, mejor dotado y más realista, provocará un cambio de percepción a lo largo del presente año". "También es interesante cómo los ciudadanos saben separar la excelencia del servicio del Canal de Isabel II de los problemas de corrupción política", añade Aurín.*

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.

Más información: www.osur.org

Más información

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