

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El transporte público y la recogida de basuras son los servicios públicos municipales mejor valorados por los valencianos

- **El transporte público recibe un 58% de satisfacción y la limpieza de los vehículos un 79% de aceptación**
- **La recogida de basuras consigue un 57%, igual que la media nacional**

Madrid, 16 de agosto de 2017 – El transporte es el servicio público mejor valorado en la Comunidad Valenciana según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 58% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio recibido, aunque esta cifra está por debajo de la media nacional de un 59%. De forma global, la Comunidad Valenciana es la cuarta comunidad después de Murcia, Baleares y Andalucía, donde los ciudadanos perciben más deterioro de los servicios. A pesar de ello, el 57% de los valencianos encuestados manifiesta estar satisfecho con sus servicios frente al 29% 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 Valencia se ha centrado en las ciudades de Valencia, Alicante y Elche.

Tras el transporte público, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras, con el 57% de aceptación; el suministro de agua, con el 53%; el cuidado de parques, jardines y espacios públicos con el 46% de aceptación, y en último lugar, los servicios de limpieza viaria, que reciben un nivel de satisfacción de apenas el 42%.

Respecto al transporte público resulta el servicio mejor valorado con un 58% de satisfacción, un punto por debajo de la media nacional. Los aspectos más apreciados son el estado y la limpieza de los vehículos (79%) y la comodidad con un 63% de satisfacción y el acceso a los barrios con un 62%. Por el contrario, la relación calidad-precio obtiene un 33% de insatisfacción.

La **recogida de basuras y residuos** obtiene una puntuación de los valencianos de un 57% de satisfacción. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 78% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 69% de aceptación general, así como la dotación de los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 66%.

El suministro de agua consigue un 53% de satisfacción de los valencianos, 8 puntos por debajo de la media nacional situada en 61%. Lo mejor valorado del servicio con un 77% de aceptación, es la gestión (ausencia de cortes, presión...); le sigue la calidad del agua con un 50% y el alcantarillado, con un 49% de satisfacción.

La **conservación de espacios públicos** es el servicio peor valorado con un 46%, 3 puntos por debajo de la media nacional. Un 54% de los valencianos valora la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos. Un 39% de los ciudadanos suspende el cuidado de las zonas verdes, y se queja de la falta de personal y de la poca frecuencia en el mantenimiento (38%).

En cuanto a la **limpieza viaria**, es el único servicio en el que las opiniones negativas (48%) superan a las positivas (42%). En el caso de la Comunidad Valenciana la opinión sobre la limpieza viaria es 2 puntos inferior a la media nacional. La frecuencia con la que se realizan las labores de limpieza recibe un 48% de satisfacción. Los valencianos suspenden especialmente la limpieza de excrementos animales (68%) y la de aceras y calles (51%).

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, los datos revelan que la Comunidad Valenciana como en todas aquellas sometidas a campañas de desprestigio de las empresas de servicios públicos, la sensación de deterioro en los últimos dos años es más alta que la media nacional. *"En la valoración de los ciudadanos la recogida de basuras y el transporte público son los mejor parados"*, afirma el Director General de OSUR.

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