

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

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

- **El transporte público recibe un 59% de satisfacción, siendo el aspecto más valorado el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 75%**
- **La limpieza viaria y la conservación de parques y jardines son los peor considerados**

**Málaga, 24 de agosto de 2017** – El transporte público es el servicio mejor valorado en Málaga según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 59% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio de transporte recibidos. Asimismo, el 62% de los malagueños están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 22% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Málaga muy en línea con 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 transporte público, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras y el suministro de agua, ambos con el 51% de aceptación; el cuidado de parques y jardines, con el 48% y, en último lugar, la limpieza viaria, que recibe solo un 37% de opiniones positivas frente a un 52% de negativas.

Respecto al **transporte público**, el servicio mejor valorado con un 59%, lo más apreciado con un 75% de aceptación es el estado de limpieza y conservación de los vehículos; le sigue el acceso a los barrios, con un 65% y la comodidad a la hora de realizar los trayectos con un 61% de satisfacción.

En la **recogida de basuras y residuos**, los aspectos más apreciados son la frecuencia en el servicio, con un 73% de satisfacción; el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 57%, y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 55%.

En el **suministro de agua**, lo más valorado es la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 72% de opiniones positivas. Le sigue la calidad del agua suministrada, con un 56% y el servicio de atención al cliente con un 46% y el alcantarillado son los aspectos que suspenden.

El **cuidado de parques y jardines y la limpieza viaria**, son los servicios peor valorados con un 48% y un 37%, respectivamente. En el cuidado de parques y jardines la calidad de las instalaciones es el aspecto

mejor valorado, con un 58% de opiniones positivas. Le sigue el equipamiento de parques para distintas edades, con un 56% y el cuidado de las zonas verdes con un 53%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, hay que destacar que recibe solo un 37% de opiniones positivas frente a un mayoritario 52% de negativas. Málaga es la sexta ciudad de la encuesta que recibe peor puntuación por limpieza viaria. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es la limpieza de parques e instalaciones públicas con un 46% y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 43%. El resto de los aspectos obtienen muchas más opiniones negativas que positivas. Destaca la limpieza de los excrementos de mascotas, con un 69% de críticas y la limpieza de calles y aceras, con un 58%.

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“lo primero que llama la atención en la valoración que hacen los malagueños de sus servicios municipales es que cuando particularizan los servicios la nota media baja desde 62% de satisfacción, muy en la línea media del país, a apenas el 50% que situaría a Málaga como una de las ciudades más críticas. Esta diferencia probablemente nos indica cierto estrés de los servicios en el mes de julio cuando se realizó la encuesta. Particularmente significativo el resultado sobre la limpieza viaria donde se sitúa entre las más criticadas por sus ciudadanos, ciudades en general muy turísticas. En agua y recogida de basuras, como casi siempre, la gestión y la operación del servicio obtienen buena nota, que se ve lastrada en la media por la percepción de la atención al cliente o el tratamiento de incidencias”*.

### **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