

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El cuidado de parques y jardines y la limpieza viaria son los servicios públicos municipales mejor valorados en Pamplona

- **Un 82% de los encuestados se muestra satisfecho con la conservación de parques y jardines, siendo el mantenimiento de las zonas verdes el aspecto mejor valorado**
- **El transporte público y la recogida de basuras son los servicios peor considerados**

Pamplona, 28 de agosto de 2017 – El cuidado de parques y jardines es el servicio público mejor valorado en Pamplona según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 82% de los encuestados señalan estar satisfechos con el cuidado de parques y jardines, el mismo nivel de satisfacción registrado para todo el conjunto de los servicios municipales. Pamplona, con solo un 6% de insatisfechos, es la segunda ciudad de las 30 que participan en la encuesta con mayores niveles de satisfacción por los servicios municipales, solo por detrás de Bilbao.

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 cuidado de parques y jardines, los servicios mejor valorados son la limpieza viaria, con el 82% de aceptación; el suministro de agua con el 80%; la recogida de basuras, con el 74% y, en último lugar, el transporte público, que recibe un 64% de opiniones positivas y un 0% de negativas. En Pamplona los índices de insatisfacción no superan el 5% en ninguno de los servicios municipales.

Respecto al **cuidado de parques y jardines**, el servicio mejor valorado con un 82%, el aspecto mejor considerado es el cuidado de las zonas verdes, con un 91% de opiniones positivas. Le siguen la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento, con un 88%, y el grado de cuidado de las zonas infantiles, con un 84%.

Por otro lado, el 82% de los ciudadanos de Pamplona están satisfechos con la **limpieza viaria**, siendo lo más apreciado, con un 88% de aceptación, la limpieza de calles y aceras; le siguen la limpieza de parques e instalaciones públicas, con un 87% y la dotación y equipamiento para prestar el servicio con un 86%.

En el **suministro de agua**, que cuenta con un 80% de pamploneses satisfechos, los aspectos más apreciados son la calidad del agua suministrada, con un 96%; la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 95%, y el servicio de alcantarillado con un 90%.

La **recogida de basuras** y el **transporte público** son los servicios peor valorados, con un 74% y un 64% de encuestados satisfechos respectivamente. En la recogida de basuras, la dotación y equipamiento para la prestación del servicio es el aspecto mejor valorado con un 93%. Le siguen la frecuencia en el servicio de recogida, con un 92% y el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 87%.

En cuanto al **transporte público**, la prestación que cuenta con un menor índice de satisfacción, recibe un 64% de opiniones positivas y ninguna negativa. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es el acceso a los barrios, con un 87% de respuestas satisfactorias. Le siguen el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 84%, y la frecuencia de los horarios de los autobuses urbanos, con un 74%.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"los datos revelan que Pamplona tiene, en conjunto, los servicios públicos municipales mejor valorados de España por sus ciudadanos. De hecho, de los cinco servicios analizados, obtiene en cuatro las máximas valoraciones, y en el restante, el transporte, se sitúa segunda sólo por detrás del País Vasco. La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ejerce un papel mixto, a veces como regulador y supervisor de la gestión privada, a veces como gestor directo, consiguiendo en general 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