

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La recogida de basuras y el transporte, los servicios públicos municipales mejor valorados por los valencianos

- **La recogida de basuras recibe un 58% de satisfacción, siendo el aspecto mejor valorado la frecuencia del servicio, con un 78%**
- **La limpieza viaria y la conservación de parques y jardines son los peor valorados**

Valencia, 28 de agosto de 2017 – La recogida de basuras es el servicio público mejor valorado en Valencia 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 los servicios de recogida de basuras. El 55% de los valencianos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 24% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Valencia bastante por debajo 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 la recogida de basuras, los servicios mejor valorados son el transporte público, con el 54% de aceptación; el suministro de agua con el 47%; la limpieza viaria, con el 45% y, en último lugar, el cuidado de parques y jardines, que recibe solo un 42% de opiniones positivas y un 36% de negativas.

Respecto a la **recogida de basuras**, el servicio mejor valorado con un 58%, lo más apreciado con un 78% de aceptación es la frecuencia del servicio; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 70%, y la dotación de los equipos de recogida, con un 68% de satisfacción.

En el **transporte público**, que un 54% de los valencianos encuestados considera satisfactorio, los aspectos más apreciados son el estado y la limpieza de los vehículos, con un índice de satisfechos del 75%; la comodidad en los trayectos, con un 60%, y el acceso a los barrios con un 56%.

En el **suministro de agua**, que satisface a un 47% de los encuestados, lo más valorado es la buena gestión con ausencia de cortes, continuidad en la presión y buen funcionamiento del contador, con un 74% de opiniones positivas. Le sigue el servicio de alcantarillado, con un 47% y la calidad del agua suministrada con un 45%.

La **limpieza viaria y el cuidado de parques y jardines** son los servicios peor valorados con un 45% y un 42%, respectivamente. La limpieza viaria recibe casi tantas opiniones negativas (44%) como positivas.

Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es la frecuencia con la que se limpian las calles con un 54%; la dotación y el equipamiento para la prestación del servicio (52%) y la limpieza de las aceras (47%).

En cuanto al **cuidado de parques, jardines y espacios públicos**, con solo un 42% de opiniones positivas y un 36% de negativas, la calidad de las instalaciones es el aspecto mejor valorado, con un 50% de opiniones positivas. Le sigue el equipamiento de parques para distintas edades, con un 49% y el cuidado de las zonas verdes con un 45%.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“los datos de la encuesta en Valencia sorprenden colocando la valoración del suministro de agua en el segundo peor lugar de las 30 ciudades del barómetro, solo por detrás de Palma de Mallorca. Pese a la buena nota de la gestión y operación (74% satisfechos), la valoración global de este servicio se hunde por la atención al cliente (38%) y la legibilidad de la factura (31%), en conjunto también las segundas peores de la lista. Una vez más factores emocionales y de comunicación que no debiera ser tan difícil de corregir.*

Aurín añade que *“apesar de todo, las últimas posiciones en la opinión de los valencianos corresponde, como en casi toda España, al cuidado de espacios públicos y a la limpieza de las calles”.*

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