

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El suministro de agua y el transporte, los servicios públicos municipales mejor valorados por los vitorianos

- **El suministro de agua satisface al 75% de encuestados, siendo el aspecto más valorado la calidad de la misma, con un 99%**
- **La limpieza de calles y la recogida de basuras son los peor considerados**

Vitoria, 28 de agosto de 2017 – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Vitoria según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 75% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de agua recibidos. De forma global, el 76% de los vitorianos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, 14 puntos por encima de la media nacional situada en el 62%. El 13% de los encuestados se muestran insatisfechos con los servicios, una cifra muy inferior a la media nacional que es del 21%.

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 poblaciones 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 suministro de agua, los servicios mejor valorados son el transporte público, con el 74% de aceptación; el cuidado de parques, jardines y espacios públicos, con el 66%; la recogida de basuras y residuos con el 64% de aceptación, y en último lugar, los servicios de limpieza viaria, que reciben un nivel de satisfacción del 60%.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con un 75%, el aspecto más valorado con un 99% de aceptación, es la calidad del agua suministrada. Se trata del índice más alto de satisfacción por este aspecto de las 30 ciudades que participan en la encuesta; le sigue la gestión (ausencia de cortes, presión...), con un 87%, y el alcantarillado, con un 75% de satisfacción.

En el **transporte público**, que ha sido valorado positivamente por un 74% de los ciudadanos, los aspectos más apreciados son la comodidad a la hora de realizar los trayectos, con un 82% de satisfacción; el estado de limpieza y conservación de los vehículos con un 81% y la frecuencia de los horarios en los autobuses urbanos, también con un 78%.

En el **cuidado de parques y jardines**, que satisface a un 66% de vitorianos, lo más valorado es la calidad de las instalaciones, con el 74% de aceptación; le sigue el equipamiento de los parques para distintas edades con un 70% de opiniones positivas y el cuidado de las zonas verdes, con el 67% de aceptación general.

La **recogida de basuras y la limpieza viaria**, son los servicios peor valorados con un 64% y 60%, respectivamente. En el caso de las basuras, lo que mejor valoran los ciudadanos es la frecuencia en el servicio de recogida con un 81%; la dotación y equipamiento para la prestación del servicio (80%) y el servicio de contenedores para recogida selectiva (80%).

La **limpieza viaria** recibe en Vitoria un 60% de opiniones positivas y un 32% de negativas. La frecuencia con la que se realizan labores de limpieza, con un 72% de satisfacción es el aspecto mejor valorado. Entre los aspectos que más insatisfacción generan está, como en casi todas las ciudades, la limpieza de excrementos de las mascotas, con un 61% de opiniones negativas, y la limpieza de parques e instalaciones públicas que recibe un 31% de insatisfacción.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"los datos revelan que Vitoria tiene una excelente opinión de sus servicios públicos municipales. Incluso los peor valorados en Vitoria se sitúan entre los primeros lugares entre las 30 ciudades estudiadas, con aceptación superior al 60%. Destaca la práctica unanimidad (99% satisfechos) respecto a la calidad del agua y a su gestión en general. La gestión se divide entre pública y privada bien regulada y supervisada por el ayuntamiento, con muy buenos resultados en ambos casos"*.

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