

## **OSUR reconoce a Pamplona por la elevada satisfacción de sus ciudadanos con los servicios públicos**

- **El Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) selecciona las mejores y peores prácticas, iniciativas y decisiones que se llevan a cabo en este ámbito**
- **En concreto, la plataforma destaca el trabajo de limpieza viaria durante todo el año pero también en ocasiones de máxima exigencia, como en los Sanfermines**

**Pamplona, 29 de diciembre de 2017** – El Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) ha reconocido a la ciudad de Pamplona por la elevada satisfacción de sus ciudadanos con los servicios públicos, especialmente dentro de la categoría de limpieza viaria.

Por primera vez esta entidad reconoce la voluntad de excelencia en la prestación de los servicios públicos municipales a diferentes ciudades a partir de hechos concretos que suponen un salto cualitativo en la calidad, en la eficacia o en la eficiencia del servicio prestado, a su equidad y sostenibilidad. Reconocimiento enfocado a las personas, ya sea en su calidad de ciudadanos o de trabajadores, públicos o privados, de los servicios.

Cada trimestre señalará los intentos serios de avanzar hacia la excelencia en la prestación de los servicios públicos de las principales ciudades y pueblos de España, y por el contrario, pondrá en la picota aquellos hechos que manifiesten degradación y mal desempeño del servicio. Para la selección se han estipulado cinco categorías: transporte público, suministro de agua, recogida de basuras, limpieza viaria y cuidado de parques y jardines.

La planificación, la adecuación de los medios a las necesidades y la voluntad real de servir al ciudadano se manifiesta sobre todo en momentos de máxima necesidad, como en la temporada turística en las poblaciones costeras o en los populares Sanfermines en el caso de Pamplona. Tras el famoso “chupinazo”, en pocas horas se pudo ver las calles completamente limpias gracias a la buena planificación y gestión de los recursos, lo que merece una vez más nuestro aplauso a los servicios municipales pamplonicas.

Pero no es casualidad este reconocimiento a Pamplona, porque el [I barómetro OSUR](#), una encuesta en la que se mide la satisfacción de los servicios urbanos por parte de los ciudadanos, ha destacado que 8 de cada 10 ciudadanos están satisfechos con la limpieza viaria, siendo lo más apreciado con el 88% de satisfacción, el mantenimiento de calles y aceras, datos que sitúan a Pamplona como la ciudad de España, donde los ciudadanos tienen la mejor percepción de la limpieza de sus calles y espacios públicos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, “*los periodos de estrés en que la población de una ciudad se multiplica, en épocas de máxima afluencia turística, solo los servicios flexibles y bien planificados responden a las necesidades reales del municipio. En la semana de los Sanfermines, Pamplona multiplica por cinco su población y alcanza el millón de personas, y a pesar de ese dato tremendo las calles de la ciudad mantienen su limpieza paradigmática incluso después de eventos tan multitudinarios como el chupinazo. Otras ciudades, como Madrid, han conseguido también éxitos en la gestión de la limpieza en eventos puntuales importantes, pero les cuesta satisfacer al ciudadano en el día a día. Pamplona aún a ambas cualidades en un servicio -el de la limpieza viaria- que es el que más quejas origina en España.*”

## Ciudades referentes y municipios con carencias

Además de Pamplona en el lado positivo, entre otras nueve, ha sido reconocida Alicante, en dos apartados: el de transportes públicos por la implantación de un modelo de movilidad inteligente pensado para facilitar la vida al usuario y también en el apartado de suministro de aguas, por convertirse en un referente medioambiental en materia de regeneración y ahorro de agua en el uso municipal de la misma. También Barcelona ha sido destacada en este primer listado de buenas prácticas por sus avances en la digitalización de sus servicios de agua, orientados a mejorar la experiencia del ciudadano con el servicio.

| <b>CIUDADES PRÁCTICAS DESTACADAS EN SERVICIOS PÚBLICOS</b> |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Transporte público   | Alicante<br>Granada                  |
| Suministro de agua   | Alicante<br>Barcelona                |
| Recogida de basuras y residuos                             | Gijón<br>Vigo<br>Jaén                |
| Limpieza viaria  | Pamplona<br>San Sebastián            |
| Cuidado de parques, jardines y espacios públicos           | Zaragoza<br>San Juan de Aznalfarache |

Respecto a los municipios donde se han detectado problemas, OSUR ha querido señalar, por un lado, las que se producen de forma bastante generalizada y que merecen una reflexión de medios y planificación, y por otro lado algún ejemplo palmario de desprecio a la excelencia en el servicio al ciudadano por prejuicios o intereses políticos.

Así, ha señalado a las ciudades de Palma de Mallorca, Málaga y Valladolid, por deficiencias en la planificación de la recogida de residuos y en la limpieza en el caso de la primera y segunda; y por averías y cortes de suministro de agua en los últimos meses en el caso vallisoletano.

| <b>CIUDADES CON CARENCIAS DESTACADAS EN SERVICIOS PÚBLICOS</b> |                   |
|--|-------------------|
| Transporte público   | Valencia          |
| Suministro de agua   | Valladolid        |
| Recogida de basuras y residuos                                 | Palma de Mallorca |
| Limpieza viaria  | Málaga            |
| Cuidado de parques, jardines y espacios públicos               | Cádiz             |

En la ciudad de Valencia, las principales carencias detectadas se han producido en el ámbito del transporte público, mientras que, en Cádiz, el abandono de algunos parques y jardines de extramuros ha sido el motivo por el cual se sitúa entre los municipios con servicios deficientes.

## 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.



OSUR promueve la elaboración del Barómetro OSUR, la primera encuesta de carácter anual centrada en medir los índices de satisfacción y la evolución de la valoración ciudadana 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 de Llobregat, 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.

Más información: [www.osur.org](http://www.osur.org)

Twitter: [https://twitter.com/osur\\_observa](https://twitter.com/osur_observa)

**Más información**

Gabinete de prensa OSUR

[prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org)

Telf. 662 579 506