

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

# **El 64% de los mostoleños, satisfechos con los servicios públicos municipales**

- **La II edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un empeoramiento de la percepción global de 8 puntos porcentuales respecto al año anterior; a pesar de ello se mantiene en la media nacional**
- **Al contrario que en la valoración global, el análisis servicio a servicio muestra un incremento en la valoración de los usuarios para todas las prestaciones, especialmente la de suministro de agua, con un 16 % más de encuestados satisfechos**
- **Móstoles es la ciudad de la Comunidad de Madrid con mejores resultados en limpieza viaria y cuidado de parques y jardines**

**Móstoles, 27 de agosto de 2018** – El 64 % de los mostoleños se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, en línea con la media de percepción española. Son datos del II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. Aunque la valoración global de las prestaciones desciende, los servicios analizados por separado registran subidas en todos los casos, con un crecimiento notable en la satisfacción de los encuestados con el servicio de suministro de agua.

Los resultados de esta II edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual realizada a 5.137 personas. El estudio tiene como objetivo reflejar la opinión de los ciudadanos sobre sus servicios públicos en los 30 municipios más poblados del país: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Alcalá de Henares, Alicante, Badalona, Bilbao, Cartagena, Córdoba, A 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.

Móstoles muestra un retroceso este año situándose en el puesto 13, desde el número 6 que ocupó en el 2017, debido, esencialmente, a una bajada de un 8 % en la valoración general de los servicios respecto al año anterior. Sin embargo, el análisis pormenorizado de cada servicio indica que la percepción sube en todos y en algunos casos de forma destacada.

Así, el **suministro de agua** es el servicio mejor valorado: cuenta con el 76 % de respaldo de los ciudadanos de Móstoles, un 16 % más que el año anterior, siendo este el servicio que más les satisface. Los aspectos más apreciados son la buena gestión (ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador) con un 73 % de satisfacción, y la calidad del agua con el 71 % de valoraciones positivas. El servicio de alcantarillado también aprueba con un 50 % de personas satisfechas.

La **recogida de basuras** es otra prestación que experimenta una notable subida en su aceptación. Con un 73 % de satisfacción, sube 13 puntos porcentuales con respecto a los datos del Barómetro del año anterior. Lo que más aprecian los ciudadanos de este servicio es la frecuencia en la recogida, con un 84 % de opiniones positivas, la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 67 % de aceptación y el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 63 %.

Respecto al **transporte público**, este recibe un 62 % de aceptación, situándose ligeramente por debajo de la media española (64 %). El estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 72 % de opiniones positivas es el aspecto mejor valorado, le siguen la comodidad y el acceso de los barrios al servicio, con un 69 % y 68 %, respectivamente.

El **cuidado de parques y jardines** junto a la **limpieza viaria** son los servicios que menos satisfacen a los mostoleños con un índice del 59 % de aceptación. Es el cuidado que se brinda a las zonas verdes, con un 62 % de valoraciones positivas, el aspecto que más aprecian los ciudadanos encuestados. La calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos, se lleva el segundo lugar con el 56 %, y el equipamiento de los parques para distintas edades no consigue llegar al aprobado con un 49 % de usuarios satisfechos.

Aunque la **limpieza de las calles** es uno de los servicios peor valorados, se sitúa por encima de la media nacional (48 %). La precariedad en la limpieza de excrementos de mascotas en las calles es el servicio que más critican los encuestados con más de un 70% de insatisfechos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"los datos demuestran que los ciudadanos de Móstoles valoran de una forma muy positiva sus servicios públicos, a pesar de la bajada en la opinión global, que podría tener un sentido más político, vistas las buenas puntuaciones de cada servicio en detalle. Los más destacados son, como en muchas otras ciudades, el suministro de agua y la recogida de basura que no solo superan la media nacional, sino que también mejoran su percepción considerablemente con relación al pasado año. Por el contrario, el nivel de insatisfacción en los servicios de transporte público y cuidado de parques y jardines es más alto que la media."*

## **Sobre OSUR - AESP**

El Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR) es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos (AESP) 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 ponemos el foco en analizar cómo se prestan los servicios de limpieza, transportes, agua, iluminación y otros servicios que dependen de los Ayuntamientos.

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

Esta comunicación se le ha enviado a partir de los datos de contacto que Usted ha tenido la amabilidad de facilitarnos. Si desea cambiar su dirección de correo electrónico o no desea recibir nuestros mensajes informativos puede indicarlo enviando un e-mail a [prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org) poniendo en el asunto "DAR DE BAJA".

Más información en <https://www.osur.org/politica-de-privacidad/> . Su petición será efectiva en un período máximo de un mes.