

OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Los ciudadanos de Santa Cruz de Tenerife tolerantes con los servicios públicos municipales

- **La II edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja una mejora en el índice de percepción global de los servicios públicos, pasando del 47 % al 54 %, cifras que le sitúan aún por debajo de la media española**
- **Destacan especialmente las subidas en la apreciación del cuidado de parques y jardines, a pesar de lo cual suspende, y del suministro de agua, con incrementos en el número de satisfechos del 13 % y el 11 %, respectivamente**
- **La recogida de basuras experimenta un retroceso, con un aumento importante de los insatisfechos y la limpieza viaria pasa a ser el servicio peor valorado**

Santa Cruz de Tenerife, 27 agosto de 2018 – Los ciudadanos de Santa Cruz de Tenerife han mejorado su opinión sobre los servicios urbanos en comparación con el año pasado, especialmente respecto al cuidado de jardines y al suministro de agua. Así se refleja en los datos del II Barómetro de Satisfacción de Servicios Urbanos realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Pese a este comportamiento con índices globales de valoración de un 54 % de satisfechos, un 7 % más respecto al año anterior- Tenerife ostenta el puesto 26 de las 30 ciudades analizadas.

Los resultados de esta II edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual realizada por Ipsos 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.

Los servicios públicos mejor valorados son el suministro de agua, con un 66 % de satisfechos; el transporte, con un 62 % y la recogida de basuras, con un 58 %. Sin embargo, no logra el aprobado el servicio de parques y jardines, con un 43%, pese a la mejora registrada respecto al año anterior. La limpieza viaria, también suspende con un 55% de descontentos y solo un 41 % de satisfechos.

En un análisis detallado de cada servicio, el **suministro de agua**, el mejor valorado, satisface a dos de cada tres encuestados. Un 67 % de los ciudadanos aprecia la gestión operativa (ausencia de cortes, presión...), un 48% valora positivamente la factura que emiten las empresas y un 43% aprueba el servicio de atención al cliente. Estos últimos dos aspectos no logran un 50 % de aprobación.

El **transporte público** recibe un 62 % de aceptación y, aunque no llega a la media nacional (64 %) ha incrementado en un 6 % el número de satisfechos respecto al Barómetro de 2017. Lo que más satisface a los santacruceros es la frecuencia de tranvía con el 80 % de satisfacción; le sigue la limpieza y conservación del transporte con el 74 % y la comodidad en los travectos con el 68 %.

Respecto a la **recogida de basuras y residuos**, el servicio satisface a un 58% de los encuestados. El aspecto más valorado es la frecuencia del servicio con el 81 % de aceptación; la dotación para la prestación del servicio (camiones), con un 62 % de aceptación general, y el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 57 %. No obstante, el tiempo de respuesta ante incidencias solo obtiene un 33 % de satisfacción.

El **cuidado de zonas verdes** y la **conservación de espacios públicos** no alcanza el aprobado y, de hecho, el 43 % de los encuestados se muestra insatisfecho con esta prestación. Sin embargo, la evolución respecto al año pasado es de las más positivas. El aspecto más valorado es la calidad de las instalaciones con un 53 % de satisfacción y el cuidado con un 50 %. En cambio, los usuarios son muy críticos con la escasa presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos (55 % de insatisfacción) y con el poco cuidado que se brinda a las zonas verdes (46 %).

Con un 41 % de satisfacción, la **limpieza viaria**, es el servicio público municipal con menos opiniones positivas. El aspecto mejor valorado es la dotación para la prestación del servicio con el 56 % de satisfechos, mientras que 68 % de los ciudadanos de Santa Cruz de Tenerife, muestran su descontento con la limpieza de excrementos de mascotas.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"si comparamos los datos recogidos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, los santacruceros, aunque puntúan peor cada uno de sus servicios -excepto el transporte- dan misteriosamente una mejor valoración global. A pesar de lo negativo, en Santa Cruz de Tenerife se ha detectado una leve mejoría en cuatro de los cinco servicios, destacando en concreto la producida en el cuidado de parques y jardines. En general, los canarios de las dos provincias se han mostrado muy críticos con sus servicios públicos, apartándose, quizá injustamente de los resultados peninsulares"*.

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

Twitter: https://twitter.com/osur_observa

Más información

Gabinete de prensa OSUR

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 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.