

OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El 65% de los egarenses, satisfecho con los servicios públicos municipales

- **La II edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja que la satisfacción de los egarenses con sus servicios públicos cae ligeramente este año con respecto al 2017, lastrada por el servicio de recogida de basuras, donde la cifra de satisfechos cae un 13%**
- **El servicio mejor valorado es el de suministro de agua, cuya puntuación marca un ascenso de dos décimas y satisface a 7 de cada 10 encuestados**
- **Destaca la mejora en el servicio de transporte público, con un 13 % más de encuestados satisfechos**

Terrassa, 27 agosto de 2018 – El 65 % de los egarenses está satisfecho con los servicios públicos municipales, tres décimas menos que el año anterior y un punto porcentual por encima de la media 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. El servicio de agua es el mejor valorado, con un índice de satisfacción del 70 %, mientras que la prestación que mejor evoluciona es el transporte público, con un 13 % más de encuestados satisfechos.

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.

Terrassa se sitúa en el puesto 12 en cuanto a valoración de los servicios públicos y retrocede 3 puestos respecto al año anterior. La prestación que más afecta de forma negativa su valoración respecto al año pasado es la recogida de basura, que cuenta con un 52 % de insatisfechos. También cae la percepción en materia de limpieza viaria, cuyo número de encuestados descontentos crece del 36 % en 2017, al 52% en la presente edición del Barómetro.

En un análisis pormenorizado de cada servicio, el **suministro de agua** es el que más satisface a los ciudadanos de Terrassa creciendo dos décimas respecto al año pasado hasta lograr el 70 % de ciudadanos satisfechos. Los aspectos más apreciados son la buena gestión operativa (ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador) con un 81 % de valoraciones positivas, a lo cual le sigue el servicio de alcantarillado con un 62 %, y la factura que emite la empresa con un 54 % de aprobación.

Respecto al **transporte público**, satisface hasta al 64 % de los tarrasenses, experimentando una notable mejora y en línea con la media española. El estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 76 % de opiniones positivas, es el punto más apreciado, le sigue el acceso de los barrios al servicio de transporte, con un 75 % y la comodidad para realizar los trayectos con un 74 %.

En tercer lugar se sitúa el **cuidado de parques y jardines** con un índice del 63 % de aceptación, y es la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos el aspecto mejor valorado con un 60 % de satisfacción; le sigue el cuidado que se brinda a las zonas verdes, con un 57 % y, el equipamiento de los parques para distintas edades con un 52 % de satisfacción.

La **limpieza viaria** y la **recogida de basuras** son los dos servicios analizados que no llegan al aprobado. El primero cuenta con un 52 % de valoraciones negativas y con el 48 % de positivas. La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria aprueba con el 56 % de satisfacción y la frecuencia con la que se realizan las labores de limpieza, alcanza un 51 %. Por su parte, el servicio de limpieza de excrementos de mascotas marca un 67 % de insatisfacción por parte de los encuestados.

El servicio de **recogida de basuras** suspende también y pasa a la última posición con un 52 % de insatisfechos. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio, a pesar de un 30 % de insatisfechos, es la disponibilidad de contenedores para recogida selectiva con un 66 % y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 59 % de aceptación. En cambio, son especialmente críticos con la escasa frecuencia de recogida de basuras con un 39 % de insatisfechos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"El suministro de agua sigue siendo el servicio mejor valorado por los ciudadanos de Terrassa, a pesar de lo cual el gobierno municipal plantea por primera vez en 175 años prescindir de la concesionaria e internalizar el servicio. Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, valdría más centrarse en mejorar la limpieza viaria y la recogida de basuras, que ocupan las últimas posiciones en el aprecio de los encuestados. Aurín señala además que "hace un año las opiniones en Terrassa en relación con el transporte, eran mucho peores que las que nos encontramos este 2018. Ha bajado el nivel de descontento de los egarenses y los satisfechos alcanzan la media nacional"*.

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.