

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

# **El 82% de los bilbaínos, satisfechos con los servicios públicos municipales**

- **Según la nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR), la ciudad encabeza de nuevo el ranking por valoración y roza la excelencia en la gestión de los mismos**
- **Destaca en esta edición la mejoría en la percepción de la recogida de basuras, con un 13 % más de ciudadanos satisfechos respecto al año anterior**
- **La recogida de basuras y el transporte público son los servicios públicos mejor valorados, ambos con un índice de satisfacción del 84 %**

**Bilbao, 27 de agosto de 2018** – La recogida de basura y el transporte público son, con un 84 % de satisfacción, los servicios públicos mejor valorados en Bilbao según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 82 % de los bilbaínos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que solo el 6 % se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Bilbao en el primer lugar del ranking, tanto por la cifra más alta de satisfacción, como por la más baja de insatisfacción.

Los resultados de esta segunda edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual a 5.137 personas que busca reflejar la opinión de los ciudadanos acerca de 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.

Siguiendo a la recogida de basura y al transporte público, los servicios mejor valorados son el suministro de agua y el cuidado de parques y jardines, ambas con el 79 % de aceptación; en último lugar se sitúa la limpieza viaria, que recibe el 76 % de opiniones positivas frente a un 18 % de negativas. Ninguno de los servicios que reciben los bilbaínos tiene un nivel de satisfacción inferior al 75 %, lo que coloca a la ciudad en una situación privilegiada.

El **transporte público** es uno de los servicios mejor valorados con un 84 % de aceptación, un 4 % más de satisfechos respecto al año anterior. Lo más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 89 % de opiniones positivas, le sigue la frecuencia de los horarios del metro/metro ligero/tranvía con un 86 %, y la comodidad para realizar los trayectos con un 73 %.

En cuanto a la **recogida de basuras**, aunque cuenta con el mismo número de satisfechos, registra una notable subida respecto al año anterior, en concreto de 13 puntos porcentuales. Pasa de ser el servicio con menor puntuación en 2017 al mejor en 2018, junto al transporte público. El aspecto mejor considerado en este punto es la frecuencia en la recogida, con un 86 % de opiniones positivas, le siguen el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 82 % y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 80 % de aceptación.

En el **suministro de agua** que cuenta con el 79 % de respaldo de los ciudadanos -un 4% más que el año anterior- los aspectos más apreciados son la calidad del agua suministrada, con un 80 % de satisfacción; la buena gestión (ausencia de cortes, presión averías...) con un 72 %, y el servicio de alcantarillado con un 67 %.

El **cuidado de parques y jardines** satisface casi a ocho de cada 10 bilbaínos encuestados; el punto mejor considerado, con un índice del 74 % de aceptación, es la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos; le sigue el cuidado que se brinda a las zonas verdes, con un 71 %, y con un 67 % el grado de cuidado de las zonas infantiles.

Por último, la **limpieza viaria** es el servicio con menor índice de satisfechos (76 %), si bien está muy por encima de la media española (48 %). Solo Gijón y Pamplona le adelantan en cuanto a la percepción de este servicio. La frecuencia con la que realizan las labores de limpieza de vías es el aspecto mejor valorado con un 81 %; le sigue la limpieza de parques e instalaciones públicas con 78 %, y la dotación para la prestación con un 77 %.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"si los resultados de la ciudad de Bilbao ya fueron buenos y destacados en el Barómetro del 2017, en el del 2018 las cifras han mejorado, alcanzando casi la excelencia en todos sus servicios. Los bilbaínos están, sin duda, orgullosos de sus servicios públicos municipales. Todo un éxito de gestión que en OSUR estudiaremos en sus aspectos presupuestarios y metodológicos para calibrar su 'repetibilidad'".*

## **Sobre OSUR - AESP**

El Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR) es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos (AESPP) 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.