

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

# **Los ciudadanos vascos y navarros se mantienen como los más satisfechos con sus servicios públicos municipales**

- **Según el Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR), un 80% de los vascos encuestados valoran de forma satisfactoria los servicios públicos municipales, un 16% por encima del índice de satisfacción medio en España**
- **Todos los servicios mejoran su valoración, siendo transporte y suministro de agua los mejor considerados**

**País Vasco, 16 de agosto de 2018** – Los vascos son los ciudadanos más satisfechos con sus servicios públicos municipales con un 80% de aceptación, 16 puntos más en relación a la media española, según se desprende del II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Solo Pamplona disputa la primera plaza en el análisis servicio a servicio.

Los resultados de esta segunda edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual que busca reflejar la opinión de los servicios públicos municipales de los ciudadanos de las 30 poblaciones más pobladas 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.

Tras el transporte público, con un 80% de satisfechos, los servicios mejor valorados son el suministro de agua con un 79% de satisfacción; el cuidado de parques y jardines e instalaciones deportivas con un 77%; la recogida de basuras y residuos, con el 75% de aceptación; y, por último, la limpieza viaria con un 72%.

El **transporte público** logra pasar este año del 77% al 80% de ciudadanos satisfechos. Los aspectos mejor valorados son el estado de limpieza y conservación de los vehículos con un 90%; la frecuencia de los horarios del metro con un 83%; y la comodidad con 73%.

En el **suministro de agua** con un 79%, los ciudadanos vascos otorgan 10 puntos por encima de la media de satisfacción general respecto al servicio. El aspecto más valorado es la calidad del agua con un 82% y la gestión (ausencia de cortes, presión...) con un 74%. El 69% está satisfecho con el servicio de alcantarillado.

Respecto al **cuidado de parques y jardines**, un 77% de los encuestados expresan su satisfacción con el servicio, un 5% más que en la edición anterior. Lo mejor valorado del servicio es la calidad de los parques y espacios públicos con un 77% de aceptación; le sigue con un 76% de satisfacción el cuidado de las zonas verdes.

Seguidamente, la **recogida de basuras y residuos** registra 10 puntos por encima de la media nacional con un 75% de aceptación. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 82% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 81% de aceptación general; y la dotación de los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 78%. El aspecto que genera un mayor descontento es la atención al cliente cuando se produce alguna incidencia (solo un 32% de satisfechos).

En cuanto a la **limpieza viaria**, los ciudadanos vascos muestran un grado de satisfacción del 72%, que ha subido 5 puntos respecto al año pasado. Valoran especialmente la frecuencia de las labores con un 80%; la dotación para la prestación del servicio con un 77%; y la limpieza de aceras y calles con un 76%. Sin embargo, destaca el descontento de un 52% de los encuestados con la limpieza de excrementos de mascotas.

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"el País Vasco obtiene la primera posición en el ranking en la percepción global cualitativa de los servicios municipales. En el detalle de cada servicio solo Navarra se sitúa por encima del País Vasco, menos en el transporte público que es el más valorado, seguido del suministro del agua en el que empatan con Navarra. En todos los servicios están muy por encima de la media, sin duda gracias a un alto nivel de inversión y a una adecuada mezcla de gestión pública y privada."*

### **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.