

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

# **Los granadinos no están satisfechos con los servicios públicos municipales, pese a la opinión favorable con el suministro de agua**

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja que la percepción de sus ciudadanos sigue situándose muy por debajo de la media nacional**
- **El servicio mejor valorado, con diferencia, es el suministro de agua, con un 75 % de satisfechos, un 13 % más respecto al año anterior**
- **También experimenta una notable mejora la recogida de basuras, pasando de un 58 % a un 67 % de ciudadanos que la aprueban**

**Granada, 21 agosto de 2018** – El número de ciudadanos satisfechos con los servicios públicos municipales no llega a la mitad en la ciudad de Granada, con un 48 % de aprobación, y con un 37 % de los encuestados que se manifiesta claramente descontento. Así se refleja en los datos del II Barómetro de Satisfacción de Servicios Urbanos realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**, que muestra que esta población andaluza se sitúa muy por debajo de la media española (64 % de satisfechos), y es la antepenúltima en el ranking de ciudades analizadas a pesar de las notables mejoras en algunos servicios.

Los resultados de esta segunda edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual efectuada por Ipsos a 5.137 personas, que busca reflejar la opinión de los servicios públicos municipales de los ciudadanos de 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.

Aunque todos los servicios muestran una progresión positiva con respecto al año pasado, destacan las mejoras de percepción en prestaciones como el suministro de agua, el cuidado de parques y jardines, y el transporte público, con mejoras de un 13 % en el primer caso, y del 11 % en el segundo y tercer casos.

Analizando en detalle cada servicio, el **suministro de agua** es el que más satisface a los granadinos con un 75 % de satisfacción general. Los aspectos que más valoran los ciudadanos es la calidad del agua con el 77 % de valoraciones positivas, seguido de la gestión operativa (ausencia de cortes, presión...) con un 75 % de aprobación. Al contrario, el servicio de alcantarillado no alcanza la mitad de opiniones positivas con solo un 49 % de satisfechos.

Con respecto a la **recogida de basuras y residuos**, el servicio ha mejorado alcanzando un 67 % de satisfacción, y se sitúa ligeramente por encima de la media española. Lo más valorado es la frecuencia del servicio con el 80 % de aceptación, le sigue el servicio de contenedores para la recogida selectiva con un

El **cuidado de las zonas verdes y conservación de espacios públicos** es el tercer servicio mejor valorado y recibe una puntuación del 57 %, 11 puntos más que el año anterior. Lo más apreciado es la calidad de las instalaciones con un 57 % de aceptación; luego, aunque sin llegar al aprobado, se sitúan el cuidado de las zonas verdes, y el equipamiento de los parques para distintas edades, ambas con el 48 % de satisfacción.

El **transporte público** consigue en esta edición el aprobado (50 % de los granadinos encuestados satisfechos) mejorando en su apreciación con respecto al 39 % de satisfacción del año anterior. Los aspectos más valorados son la frecuencia de los horarios del metro, Metro Ligero y Tranvía (67 % de satisfacción); conservación de los vehículos (60 %); y el acceso de los barrios al servicio de transporte (59 %).

En cuanto a la **limpieza viaria**, este es el servicio con más opiniones negativas (49 %) que positivas (45 %). Esta prestación descalifica, especialmente, en aspectos como la limpieza de los excrementos de mascotas (78 % de reprobación) y la limpieza de aceras con el 44 % de insatisfacción. No obstante, el aspecto mejor valorado es la limpieza de parques y del resto de instalaciones públicas con el 52 % de valoraciones positivas.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"a pesar del suspenso que el sentido crítico de los granadinos otorga al global de los servicios públicos municipales, hay que impedir que los árboles nos impidan ver el bosque. El suministro de agua y la recogida de basuras tienen buenos resultados, sobre todo el primero. Y el transporte sufre por la alta penalización al precio del billete, aunque no por los aspectos operativos del servicio. Eso sí, los datos revelan que los granadinos siguen molestos con el servicio de limpieza viaria, que prácticamente no mejora respecto al año pasado y vuelve a suspender con estrépito"*.

## **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.