

OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El 67 % de los madrileños se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja una mejora en el nivel de satisfacción y sitúa a Madrid ligeramente por encima de la media española**
- **Las prestaciones mejor valoradas de la ciudad son el suministro de agua, con un 77 % de satisfechos, y el transporte público, con un 72 %**
- **La recogida de basuras y el cuidado de zonas verdes son los servicios que registran una evolución más favorable, con incrementos del 14 % y el 12 % en los respectivos índices de satisfacción. La limpieza viaria sigue siendo "la oveja negra"**

Madrid, 21 de agosto de 2018 – El 67 % de los ciudadanos de Madrid está satisfecho con los servicios públicos municipales, 3 puntos porcentuales por encima de la media nacional, según los resultados del II Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos, realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos a 5.137 personas. Aunque la recogida de basuras y el cuidado de zonas verdes son las prestaciones que registran una mejor evolución respecto al año pasado, el suministro de agua y el transporte se mantienen como las más apreciadas, con valores muy superiores a la media española.

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.

Madrid se sitúa en el octavo puesto del ranking general de satisfacción, escalando desde el puesto 15 respecto al año pasado.

Tras el suministro de agua (77 % de usuarios satisfechos) y el transporte público (72 %), los servicios mejor valorados son la recogida de basuras (64 %), el cuidado de parques y jardines (58 %) y el servicio de limpieza viaria, que sigue reprobando (42 %) y muy por debajo de la media nacional.

Analizando en detalle cada servicio, el **suministro de agua**, la prestación con una mejor percepción entre los madrileños encuestados, mejora un 9% respecto al año anterior. La calidad del agua suministrada, con un 78 % de aceptación es el aspecto más valorado; la buena gestión operativa (ausencia de cortes, presión, averías...) con un 69 %, y el servicio de alcantarillado con un 56 % de satisfacción.

El **transporte público** cuenta también con un 6 % más de madrileños satisfechos. Lo más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 76 % de opiniones positivas, le sigue la

frecuencia de los horarios del metro/metro ligero/tranvía, con un 73 % y el acceso de los barrios al servicio de transporte público con el 69 % de aceptación.

En cuanto a la **recogida de basuras**, su valoración sube de forma notable: 14 puntos más en comparación con los datos del 2017. Lo que más aprecian los ciudadanos de este servicio es la frecuencia en la recogida, con un 73 % de opiniones positivas, le siguen el servicio de contenedores para recogida selectiva y la dotación y equipamiento selectiva, ambos con un 64 % de aceptación.

En el **cuidado de parques y jardines**, que recibe el 58 % de valoraciones positivas, también ha crecido de forma destacada en número de satisfechos (+12 %), el aspecto mejor valorado con un 56 % de satisfacción, 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 55 % y el equipamiento de los parques para distintas edades con un 50 %.

Por último, la **limpieza viaria** es el servicio peor valorado con un 55 % de encuestados insatisfechos, aunque mejora su percepción en 8 puntos porcentuales, sigue siendo la asignatura pendiente. Ninguno de los aspectos encuestados en este ámbito consigue el aprobado, mientras que los insatisfechos se disparan, con su punto álgido en la limpieza de excrementos de mascotas que alcanza un 68 % de insatisfechos.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín: *"servicios como la recogida de basuras y el cuidado de parques y jardines han progresado adecuadamente desde la mala valoración del 2017. Sin duda los nuevos contratos de concesión, exigentes pero realistas con las necesidades y los costes, han contribuido a ello. Por otro lado, los madrileños siguen apreciando, por encima de los demás, dos servicios tradicionalmente buenos en la ciudad y en la comunidad como son el suministro de agua y el transporte público. El "pero" sigue siendo la limpieza viaria, aún lejos de lo que necesita una ciudad como Madrid. O al menos así lo perciben los madrileños".*

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.