

OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El transporte aleja a Oviedo de la excelencia en los servicios públicos municipales

- **La II edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un descenso, respecto al 2017, en la satisfacción de los ovetenses con sus servicios públicos, pasando del 67 % al 61 % de encuestados satisfechos, una cifra por debajo de la media española; sin embargo, a excepción del transporte público, sus servicios están bien valorados.**
- **El servicio de transporte público se estanca en un 52 % de satisfechos mientras crece un 15 % más el número de insatisfechos respecto al 2017 hasta alcanzar el 31 %**
- **La recogida de basuras y el suministro de agua se mantienen como los servicios públicos municipales mejor valorados, con altos índices de satisfacción, 79 % y 74 % respectivamente**

Oviedo, 27 de agosto de 2018 – El 61 % de los ciudadanos de Oviedo se muestra satisfecho con sus servicios públicos municipales, un 6 % menos que el año anterior y 3 puntos porcentuales por debajo de la media española, según el II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Los resultados de la encuesta efectuada por Ipsos revelan que la recogida de basuras y el suministro de agua son los servicios públicos municipales mejor valorados, con índices de satisfacción del 79 % y 74 %, respectivamente.

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.

En el ranking de ciudades analizadas por el Barómetro, Oviedo pasa del puesto 16 que ocupaba el pasado año, al 10 este 2018. Este hecho se explica, fundamentalmente, por un incremento del descontento de los encuestados con el transporte público, la limpieza viaria y el cuidado de parques y jardines.

En un análisis detallado por servicio, la **recogida de basuras y residuos** es la prestación que más satisface a los ovetenses con el 79 % de satisfacción y sitúa a la ciudad muy por encima de la valoración media de los españoles (65 %). Además, registra una evolución óptima respecto al año pasado, ya que mejora en su percepción y cuenta con un 21 % más de encuestados satisfechos. Los aspectos mejor valorados son la frecuencia de la recogida, con el 76 % de aceptación y los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 68 %. Aunque la atención al cliente solo consigue un 25 % de satisfacción.

Respecto al **suministro de agua**, se convierte en el segundo servicio mejor valorado por los ciudadanos de Oviedo con el 74 % de opiniones positivas, un 8 % más que el año anterior. Los aspectos más

la gestión operativa (ausencia de cortes, presión...), con un 66 % de satisfechos; y, por último, el servicio del alcantarillado, con un 60 %.

Con un 66 % de satisfacción, la **limpieza viaria** supera a la media nacional (48 %). Sin embargo, el número de encuestados que se muestra descontento con el servicio crece desde el 19 % en el I Barómetro, al 28 % este año. El aspecto mejor valorado es la dotación y el equipamiento con el 64 % de aceptación, le siguen la limpieza de aceras y calles con el 58 % de satisfechos, y la frecuencia con la que se realizan las tareas de limpieza y la limpieza de parques e instalaciones públicas, ambas reciben un 56 % de aprobación.

Con relación al **cuidado de las zonas verdes** y la **conservación de espacios** logra un 65 % de aprobación, bajando un punto porcentual con respecto al 2017 y crece en un 7 % el número de insatisfechos. Los ciudadanos de Oviedo valoran, especialmente, el cuidado de zonas verdes con un 68 % de aceptación, la calidad de las instalaciones y los parques públicos con un 58 % y la frecuencia con la que se realizan las labores de mantenimiento con un 53 % de satisfacción.

Por último, los ovetenses puntúan con un 52 % de satisfacción al **transporte público**, 12 puntos porcentuales por debajo de la media española (64 %). Los aspectos más apreciados son la conservación de los vehículos (86 %), y la comodidad de los mismos con el 80 % de aprobación. Sin embargo, se muestran insatisfechos con la escasa frecuencia en los horarios de los autobuses urbanos (40 % de insatisfacción) y el acceso deficiente de los barrios al servicio de transporte (38 %).

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *“aunque existen algunas muy buenas valoraciones de ciertos servicios, como la recogida de basuras, el suministro de agua o la limpieza viaria, por encima de la media española, el número de insatisfechos con las prestaciones del transporte, ha lastrado, quizás en exceso, el resultado global de Oviedo”*.

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.