

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La recogida de basura y el suministro de agua son los servicios públicos municipales mejor valorados por los aragoneses

- **La recogida de basura recibe un 62% de satisfacción y lo más valorado es la frecuencia de la recogida con un 83% de aceptación**

Madrid, 16 de agosto de 2017 – La recogida de basura es el servicio público mejor valorado en Aragón según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 62% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de recogida de basura recibidos, una cifra 5 puntos superior a la media española. De forma global, el 61% manifiesta estar satisfecho con sus servicios públicos municipales frente al 18% que se muestra descontento con los mismos.

El Barómetro OSUR es la primera encuesta de carácter anual centrada en medir los índices de satisfacción y la evolución de la valoración ciudadana, en su rol de contribuyentes y usuarios, de los servicios públicos municipales en nuestro país. La muestra de alta representatividad y fiabilidad nacional, autonómica y local contempla residentes en las 30 ciudades más pobladas del país (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Alcalá de Henares, Alicante, Badalona, Bilbao, Cartagena, Córdoba, La Coruña, Elche, Gijón, Granada, L'Hospitalet, 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) correspondientes a 13 comunidades autónomas, con 5.262 encuestados de 18 a 79 años en el mes de julio de este año. El desarrollo técnico ha sido realizado por IPSOS, bajo la dirección de los expertos de OSUR. En Aragón se ha centrado en la ciudad de Zaragoza.

Tras la recogida de basuras los servicios mejor valorados son el suministro de agua (60%), transporte público, con el 53% de aceptación; y los servicios de limpieza viaria, que reciben un nivel de satisfacción de apenas el 51% y en último lugar, el cuidado de parques y jardines con un 45%.

Respecto a la **recogida de basuras y residuos** lo más valorado por los aragoneses es la frecuencia de la recogida, con el 83% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 74% de aceptación general, así como los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 73%.

En el suministro de agua, segundo servicio mejor valorado con una nota media del 60% de satisfacción, lo mejor apreciado del servicio con un 82%, es la gestión (ausencia de cortes, presión...); le sigue el alcantarillado, con un 63% de satisfacción y la calidad de agua suministrada, con el 61%.

En el **transporte público**, los aragoneses puntúan con un 53% de satisfacción, seis puntos por debajo de la media española, los aspectos más valorados son el estado y la limpieza de los vehículos y la frecuencia de los horarios del tranvía, con un 58% de satisfacción y el precio con un 56%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, la opinión positiva es superior a la media nacional con un 51% de satisfacción. Los aragoneses valoran especialmente la limpieza de aceras y calles (60%), los equipos para la prestación del servicio (59%) y la frecuencia con las que se realizan labores de limpieza (59%).

La **conservación de espacios públicos** es el servicio peor valorado con un 45% de satisfacción. Entre los aspectos positivos mejor apreciados destaca el 54% de satisfacción por la calidad de las instalaciones y los parques públicos. Un 42% de los ciudadanos suspende el cuidado de las zonas verdes, un 40% de los ciudadanos se queja de la falta de personal y de la poca frecuencia en el mantenimiento (38%).



Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, los datos revelan que los ciudadanos aragoneses muestran un nivel de satisfacción con los servicios públicos municipales muy similar al de la media nacional. La principal diferencia se encuentra en el alto grado de satisfacción de la recogida de basura, que en el caso de Zaragoza presta una empresa concesionaria.

"En la percepción de la gestión municipal de los últimos dos años se constata una gran polarización de la ciudadanía ya que tanto los que opinan que los servicios han mejorado como los que dicen que han empeorado suman porcentajes por encima de la media nacional", afirma el Director General de OSUR.

Sobre OSUR

El Observatorio de Servicios Urbanos es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos 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 pondremos 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

Más información

Gabinete de prensa OSUR
prensa@osur.org
Telf. 662 579 506