

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El transporte y el cuidado de parques y jardines, los servicios públicos municipales mejor valorados en Bilbao

- **El transporte recibe un 80% de satisfacción, siendo el aspecto más valorado el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 93%**
- **De las 30 ciudades encuestadas, este municipio vasco es el que mejor valora el conjunto de los servicios urbanos**

Bilbao, 28 de agosto de 2017 – El transporte es el servicio público mejor valorado en Bilbao según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 80% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio de transporte. El 89% de los bilbaínos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que solo el 5% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Bilbao en el primer lugar de la encuesta, tanto por la cifra más alta de satisfacción, como por la más baja de insatisfacción.

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.

Tras el transporte público, los servicios mejor valorados son el cuidado de parques y jardines, con el 79% de aceptación; el suministro de agua con el 75%; la limpieza viaria, con el 74% y, en último lugar, la recogida de basuras, que recibe un 71% de opiniones positivas frente a tan solo un 7% de negativas. Ninguno de los servicios que reciben los bilbaínos tiene un nivel de satisfacción inferior al 70%.

Respecto al **transporte público**, el servicio mejor valorado con un 80%, lo más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 93% de opiniones positivas. Le sigue la frecuencia de los horarios del metro/metro ligero/tranvía, con un 88% y la comodidad para realizar los trayectos con un 79%.

En el **cuidado de parques y jardines**, que satisface a un 79% de los bilbaínos encuestados, el aspecto más valorado, con un índice del 89% de aceptación, es el cuidado de las zonas verdes; le sigue la calidad de las instalaciones, con un 85% y el equipamiento de los parques para distintas edades con un 80% de satisfacción.

En el **suministro de agua**, que cuenta con el 75% de respaldo de los ciudadanos, los aspectos más apreciados son la calidad del agua suministrada, con un 92% de satisfacción; la buena gestión con

ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 87%, y el servicio de alcantarillado con un 83%.

La **limpieza viaria** y la **recogida de basuras** son los servicios peor valorados con un 74% y un 71%, respectivamente. En la limpieza viaria, la limpieza de parques e instalaciones públicas es el aspecto mejor valorado con un 88%. Le sigue la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 85% y la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza con un 78%.

En cuanto a la **recogida de basuras**, el servicio peor valorado, recibe un 71% de opiniones positivas frente a tan solo un 7% de insatisfechos. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es la frecuencia en la recogida, con un 89% de opiniones positivas. Le siguen el servicio de contenedores para recogida selectiva y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 89% y un 88% de opiniones positivas respectivamente.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“lo más destacable en Bilbao es que sus ciudadanos está encantados con sus servicios públicos. La valoración media se sitúa 20 puntos por encima de la media nacional e incluso el servicio peor valorado sería el mejor en la mayoría de las demás ciudades. La gestión es pública o privada dependiendo del servicio, pero hay que destacar que tanto en unos casos como en otros la administración, municipal o consorciada, ejerce plenamente su papel de regulación y supervisión. En el futuro, desde la Asociación para la Excelencia de los Servicios Públicos, estudiaremos la incidencia de los recursos disponibles en la excelencia de los resultados. Desde OSUR les enviamos nuestra sincera felicitación”*.

Sobre OSUR

El Observatorio de Servicios Urbanos es el referente en la promoción y la protección de los servicios municipales que pueden y deben ser excelentes por la financiación indirecta y directa que todos los ciudadanos ejercen como usuarios y contribuyentes. Los expertos del Observatorio constituyen un centro de pensamiento, un grupo de seguimiento y una comunidad de exigencia para asegurar la mejora constante y evitar el deterioro de los niveles de servicio alcanzados en los últimos años en nuestro país, y potenciando la concienciación institucional sobre el rol, la prioridad y la transparencia en su gestión. Las sociedades y las economías modernas demuestran su bienestar, su progreso y su madurez desde los niveles de valoración de los servicios municipales de sus ciudadanos.

Más información: www.osur.org

Más información

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