

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El suministro de agua y la recogida de basuras, los servicios públicos municipales mejor valorados en Terrassa

- **El suministro de agua recibe un 68% de opiniones positivas, siendo el aspecto mejor valorado la gestión diaria y la operación del servicio, con un 81%**
- **La limpieza viaria y el transporte público son las prestaciones peor consideradas**

Terrassa, 28 de agosto de 2017 – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Terrassa según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 68% de los encuestados señalan estar satisfechos con el suministro de agua, el mismo porcentaje de egarenses satisfechos con el conjunto de los servicios municipales. Solo un 18% se muestran insatisfechos, lo que sitúa a Terrassa por encima de la media nacional del 62% y 21% respectivamente.

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 suministro de agua, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras, con el 59% de aceptación; el cuidado de parques y jardines con el 57%; el transporte público, con el 51% y, en último lugar, la limpieza viaria, que recibe un 50% de opiniones positivas frente a un 36% de negativas. En Terrassa, ninguno de los servicios urbanos tiene un índice de satisfacción inferior al 50%.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con un 68%, lo más apreciado es la buena gestión con ausencia de cortes, buena presión y correcto funcionamiento del contador, con un 81% de opiniones positivas. Le sigue el servicio de alcantarillado, con un 65% y la factura que emite la empresa que presta el servicio, con un 57%. Lo único que evita el notable alto es la mala calidad del agua de toda la conurbación barcelonesa, con la que Terrassa es más crítica que otros municipios con el mismo agua.

En la **recogida de basuras**, con la que un 59% de los ciudadanos de Terrassa se muestran satisfechos, lo más apreciado, con un 77% de aceptación, es la frecuencia del servicio de recogida; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 66% y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 62% de encuestados satisfechos.

En el **cuidado de parques y jardines**, que ha sido valorado positivamente por un 57% de los ciudadanos, los aspectos más apreciados son la calidad de las instalaciones, con un 66% de satisfechos; el cuidado de las zonas verdes, con un 61%, y el equipamiento de los parques para distintas edades con un 60%.

El **transporte público** y la **limpieza viaria** son los servicios peor valorados, con un 51% y un 50% de opiniones favorables respectivamente. En el transporte público, el acceso a los barrios es el aspecto mejor valorado con un 61%. Le sigue la comodidad a la hora de realizar los trayectos, con un 60% y el estado de limpieza y conservación de los vehículos con un 55%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio que cuenta con un menor índice de satisfacción, recibe un 50% de opiniones positivas frente a un 36% negativas. Lo que mejor valoran los ciudadanos es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 64% de opiniones satisfactorias. La limpieza de excrementos de mascotas y la limpieza de calles y aceras, con un 54% y un 42% respectivamente de opiniones negativas, son los aspectos que más insatisfacción generan.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“los datos revelan que Terrassa no sufre particularmente por los cinco servicios públicos analizados, a los que en conjunto da una valoración superior a la media nacional. Si de algo están preocupados los egarenses parece ser del transporte público y de la limpieza de las calles. Una vez más resulta sorprendente (y preocupante) que el servicio mejor valorado por los ciudadanos y por encima de la media nacional de satisfacción, el abastecimiento de agua, sea el que está en el punto de mira del gobierno municipal para, por primera vez tras 175 años de gestión por una empresa de origen local, pasar a la gestión pública mediante una empresa de nueva creación”*.

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