

OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Crece la satisfacción de los zaragozanos con los servicios públicos municipales

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja una mejora de la valoración frente a la del año pasado, pasando del 62% al 66% de personas satisfechas, una cifra ligeramente por encima de la media española**
- **La recogida de basuras y el suministro de agua se mantienen como los servicios públicos municipales mejor valorados por los zaragozanos, con índices de satisfacción del 73% y 64% respectivamente**
- **Destaca además la mejora de la opinión respecto al año pasado en la gestión de residuos, cuidado de parques y jardines y el servicio de transporte público, con valoraciones notablemente superiores al año pasado**

Zaragoza, 9 de agosto de 2018 – Dos de cada tres zaragozanos se muestran satisfechos con sus servicios públicos municipales, unas cifras que reflejan una ligera mejora de la percepción de las prestaciones urbanas respecto al año anterior, según el II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. En Zaragoza, el 66% de personas se muestran satisfechas con sus servicios públicos, una cifra ligeramente por encima de la media española, que es del 64%. Los resultados de la encuesta efectuada por Ipsos revelan que son la recogida de basuras y el suministro de agua los servicios públicos municipales mejor valorados por los zaragozanos, con índices de satisfacción del 73% y 64% respectivamente.

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.

Tras la recogida de basuras y residuos y el suministro de agua, los servicios mejor valorados son el transporte público y movilidad (61%); el cuidado de parques y jardines e instalaciones deportivas (55%, sube a cuarta posición respecto a la edición anterior); y, por último, los servicios de limpieza viaria (53%).

Sin embargo, viendo la evolución respecto a 2017, la recogida de basuras y residuos, el transporte público y movilidad, así como el cuidado de parques y jardines son los servicios que han registrado una mejora en la percepción de los ciudadanos, con incrementos en el nivel de satisfacción del 10%, 8% y 7% respectivamente.

La **recogida de basuras y residuos**, que obtiene una media de satisfacción del 73% y se sitúa muy por encima de la valoración media de los españoles (65%), los aspectos más valorados por los zaragozanos son la frecuencia de la recogida, con el 80% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con el 73% de aceptación general, así como los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 71%.

Respecto al **suministro de agua**, que cuenta con el respaldo de un 64% de los zaragozanos, los aspectos más apreciados del servicio son la gestión (ausencia de cortes, presión...), con un 70% de satisfechos; le sigue la calidad de agua suministrada con el 52% de satisfacción y el servicio del alcantarillado, con un 51%.

Los zaragozanos puntúan con un 61% de satisfacción el **transporte público**, tres puntos por debajo de la media española. Los aspectos más valorados son la frecuencia de los horarios de metro (66% de satisfacción); seguido de la relación calidad-precio (63%); y el estado y conservación de los vehículos (60%).

En relación a la **conservación de espacios públicos** ha conseguido aprobar con un 55% de satisfacción frente al 48% del Barómetro de 2017. Los zaragozanos valoran especialmente el equipamiento de los parques para distintas edades con un 62% de aceptación; la calidad de las instalaciones y los parques públicos con un 59%; el cuidado de las zonas verdes y zonas infantiles, ambos con un 53%.

Y finalmente, en cuanto a la **limpieza viaria**, a pesar de que es el peor servicio valorado, cabe destacar que la opinión es más positiva (53% satisfacción) que la media nacional (48%). Lo más apreciado son los equipos para la prestación del servicio (63%); la frecuencia de la limpieza (61%); y la limpieza de aceras y calles (60%). Aunque, cabe destacar que la limpieza de excrementos insatisface al 67% de zaragozanos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"en esta edición los zaragozanos aprecian sus servicios públicos prácticamente en el valor de la media nacional, dos puntos porcentuales por encima. En relación al año pasado, hay un mayor número de satisfechos en todos los servicios y es especialmente remarcable la buena evolución en la opinión de servicios de la recogida de basuras, el cuidado de parques y jardines, así como el transporte público y movilidad, en la que sin duda influye una cierta despolitización de esos temas en relación al inicio de la legislatura"*.

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.