

OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El 57 % de los malagueños se sienten satisfechos con los servicios públicos municipales

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un empeoramiento respecto al pasado año -5 % menos de satisfechos-, a pesar de que mejoran 4 de los 5 servicios encuestados**
- **Destaca la mejora de la percepción del suministro de agua, con un incremento del 12 % en el número de satisfechos, pero también parques y jardines, transporte y recogida de basuras experimentan mejoras**
- **Suministro de agua y transporte público se sitúan como servicios mejor valorados, mientras que la limpieza viaria se sitúa entre los peores del país**

Málaga, 21 agosto de 2018 – Los servicios públicos municipales de la ciudad de Málaga satisfacen a poco más de mitad de los encuestados, en concreto a un 57 %, una cifra que refleja un empeoramiento respecto al año pasado (62 % de satisfechos) y la llevan a situarse por debajo de la media nacional (64 %). Son datos publicados en el II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos, impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. La encuesta, realizada por Ipsos a 5.137 personas, revela que el suministro de agua y el transporte público son los servicios mejor valorados, el primero de ellos con una notable mejora de percepción que se traduce en un 12 % más de malagueños satisfechos respecto al año anterior. De hecho, solo la limpieza viaria retrocede.

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 habitantes de las 30 ciudades 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.

En la valoración global, la ciudad de Málaga retrocede, en esta edición, del puesto 17 al 24, resultado que contrasta con el análisis en detalle, pues el único servicio que se desploma respecto al año anterior es el de limpieza viaria, mientras el resto de prestaciones experimentan una mejoría.

Como servicios mejor valorados se encuentra el de **suministro de agua** y el de **transporte público**, ambos con un índice de satisfacción del 63 %. En el caso del agua, los aspectos más apreciados del servicio son la gestión operativa (ausencia de cortes, presión...), con un 66 % de satisfechos; le sigue la calidad de agua suministrada con el 42 % de satisfacción. Respecto al transporte público, peor valorado que en el resto de España, los aspectos más apreciados son el estado de limpieza y conservación de los vehículos con el 78 % de satisfacción; seguido por el acceso de los barrios al servicio de transporte público (68 %); y la comodidad (60 %).

En relación con el **cuidado de parques y jardines y la conservación de espacios públicos**, esta prestación ha conseguido aprobar con un 57 % de satisfacción frente al 48 % marcado en el Barómetro de

de aceptación; el cuidado de las zonas verdes con un 51 %, y con apenas un 49 % el equipamiento de los parques para distintas edades.

En cuarto lugar, se sitúa la **recogida de basuras y residuos**, que obtiene una media de satisfacción del 54 %. Los aspectos más valorados por los malagueños, en este sentido, son la frecuencia de la recogida, con el 73 % de aceptación; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con el 54 % de aceptación general y la dotación y equipamiento con un 51 % de satisfacción.

Finalmente, en cuanto a la **limpieza viaria**, es el servicio público municipal peor valorado con un 32 % de satisfacción, dato que lo sitúa muy por debajo de la media nacional (48 %). Los malagueños siguen encontrando sucias la mayoría de sus calles y muestran especial malestar con la limpieza de excrementos de animales (74 % de insatisfacción), con la limpieza de aceras y calles (67 % de insatisfacción) y con la frecuencia con la que se llevan a cabo estas labores (59 %).

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"los datos revelan un malestar en Málaga que trasciende la valoración de los servicios públicos; a excepción de la limpieza viaria, los ciudadanos satisfechos con cada servicio se asemejan a la media nacional pero en cambio los insatisfechos se disparan, igual que ocurre con la valoración global. Esta polarización nos hace pensar en una censura más política que sobre el funcionamiento de los servicios. En cualquier caso hay que destacar la importante mejora del suministro de agua."*

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.