

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

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

- **El cuidado de parques y jardines recibe un 47% de satisfacción y lo más valorado es el cuidado de las zonas verdes con un 59%**
- **La limpieza viaria y la recogida de basuras son los peor considerados**

Palma de Mallorca, 24 de agosto de 2017 – El cuidado de parques y jardines es el servicio público mejor valorado en Palma de Mallorca según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 47% de los encuestados señalan estar satisfechos con el cuidado de parques y jardines. El 53% de los palmesanos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 29% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Palma de Mallorca muy por debajo de la media nacional del 62% y el 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 cuidado de parques y jardines, los servicios mejor valorados son el transporte público y el suministro de agua, ambos con el 42%; la recogida de basuras, con el 40% y, en último lugar, la limpieza viaria, que solo recibe un 37% de opiniones positivas frente a un 53% de negativas. Cabe señalar que ninguno de los servicios alcanza una satisfacción del 50%.

Respecto al **cuidado de parques y jardines**, el servicio mejor valorado con un 47%, el aspecto mejor considerado es el cuidado de las zonas verdes, con un 59% de opiniones positivas. Le sigue la calidad de las instalaciones, con un 51% y la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento, con un 51%.

En el **transporte público**, que satisface a un 42% de los palmesanos encuestados, lo más apreciado con un 56% de aceptación es el acceso a los barrios; le sigue el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 51% y la comodidad al realizar los trayectos con un 44% de satisfacción.

En el **suministro de agua**, que ha sido valorado por los ciudadanos con un 42% de satisfacción, los aspectos más apreciados son la presión, continuidad del servicio y buen funcionamiento del contador, con un 64% de satisfacción; el servicio de atención al cliente, con un 47%, y el servicio de alcantarillado con un 45%.

La **recogida de basuras** y la **limpieza viaria** son los servicios peor valorados con un 40% y un 37%, respectivamente. En la recogida de basuras, la frecuencia en el servicio es el aspecto mejor valorado con un 57%. Le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 46% y la atención al cliente cuando hay incidencias con un 37%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio peor considerado, recibe un 53% de opiniones negativas. Es la quinta ciudad que peor nota pone a este servicio de las 30 que han participado en la encuesta. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza, con un 41% de opiniones positivas. La limpieza de calles y aceras con un 62% de opiniones negativas y la limpieza de excrementos de mascotas, con un 61% son los aspectos que más insatisfacción generan.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"los datos revelan que la valoración de Palma de Mallorca de sus servicios públicos municipales es la peor de todos los encuestados y además manifiestan la más intensa sensación de deterioro en estos dos últimos años". "Sin duda la época de la encuesta, julio, ayuda a los malos resultados, pero tampoco es baladí señalar que la gestión de esos servicios es totalmente pública en el caso de Palma de Mallorca y probablemente las puntas de población estacional hacen difícil la gestión de los servicios en época vacacional sin la flexibilidad de que dispone el sector privado"*, añade Aurín.

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