

## OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

# El suministro de agua y la recogida de basura son los servicios públicos municipales mejor valorados por los gallegos

- El suministro de agua recibe un 69% de satisfacción, cifra ocho puntos por encima de la media española
- El transporte público el servicio con peor valoración ciudadana

**Madrid, 16 de agosto de 2017** – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Galicia según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 69% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de agua recibidos. De forma global, Galicia valora bien sus servicios (62% de satisfacción) a excepción del transporte público. El 21% se muestra descontento con los mismos.

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. En Galicia se ha centrado en las ciudades de Coruña y Vigo.

Tras el suministro de agua, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras y residuos con el 62%; el cuidado de parques, jardines y espacios públicos y la limpieza viaria con el 52% de aceptación, y en último lugar, el transporte público (47%), que recibe la tercera peor valoración de entre las comunidades encuestadas.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con 69% de satisfacción, un 87% de los encuestados valora la calidad del agua suministrada; le sigue la gestión (ausencia de cortes, presión...) con un 84% de satisfacción y el servicio de alcantarillado con el 66%.

La **recogida de basuras y residuos** consigue una nota de 62% de satisfacción. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 89% de aceptación; le sigue los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 74%. El servicio de contenedores de recogida selectiva obtiene un 34% de opiniones negativas.

La **conservación de espacios públicos** es el tercer servicio mejor valorado con un 52%. Los gallegos valoran con 59% de satisfacción la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos. Un 38% de los ciudadanos se queja de la poca presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos, así como un 36% de insatisfechos con el cuidado de las zonas verdes.

En cuanto a la **limpieza viaria**, los gallegos puntúan con un 52% de satisfacción este servicio. Valoran especialmente la dotación de los equipos para la prestación del servicio (61%), la limpieza de aceras y calles (58%), y la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza (56%). Destaca un 62% de insatisfacción por la limpieza de excrementos de mascotas.

En el **transporte público**, servicio que obtiene un 47% de satisfacción, situándose 12 puntos por debajo de la media nacional. A pesar de ser el servicio con peor valoración, un 33% de los ciudadanos opinan que está en proceso de mejora. Los aspectos más valorados son el estado y la limpieza de los vehículos, con un 75% de satisfacción y la comodidad con un 56%. En cuanto a insatisfacción, la relación calidad-precio encabeza la lista con un 42%.

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"la comunidad gallega valora bien sus servicios, casi todos ellos de gestión privada, a excepción del transporte público, que se sitúa como el tercero peor valorado de entre todas las comunidades encuestadas, destacando la negativa percepción de los coruñeses. Como casi siempre agua y recogida de basuras se sitúan como los servicios de los que los gallegos se sienten más satisfechos"*.

### **Sobre OSUR**

El Observatorio de Servicios Urbanos es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos 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 pondremos 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](http://www.osur.org)

### **Más información**

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