

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 Granada

- **El suministro de agua satisface a un 62% de los ciudadanos encuestados, siendo el aspecto más apreciado la calidad de la misma, con un 89%**
- **El transporte público, por la polémica metro ligero, y la limpieza viaria son los peor considerados**

Granada, 24 de agosto de 2017 – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Granada según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 62% de los encuestados señalan estar satisfechos con el suministro de agua. Asimismo, la mitad de los granadinos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 37% se muestran insatisfechos. Se trata de la segunda cifra más alta de insatisfacción de las 30 ciudades que participan en la encuesta. Granada se sitúa muy por debajo 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 58% de aceptación; el cuidado de parques y jardines con el 46%; la limpieza viaria, con el 44% y, en último lugar, el transporte público, que recibe un 39% de opiniones positivas y un 34% de negativas.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con un 62%, lo más apreciado es la calidad del agua suministrada, con un 89% de opiniones positivas. Le sigue la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 85% y el servicio de alcantarillado con un 62%.

En la **recogida de basuras**, que satisface a un 58% de los granadinos encuestados, el aspecto mejor considerado con un 85% de aceptación es la frecuencia del servicio de recogida; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 74% y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 61% de satisfacción.

En el **cuidado de parques y jardines**, que cuenta con un índice de satisfacción del 46%, los aspectos más apreciados son la calidad de las instalaciones, con un 57% de satisfacción; el equipamiento de los parques para distintas edades, con un 54%, y el cuidado de las zonas verdes con un 51%.

La **limpieza viaria** y el **transporte público** son los servicios peor valorados, con un 44% y un 39% de satisfacción respectivamente. En la limpieza viaria, la limpieza de parques e instalaciones públicas es el aspecto mejor valorado con un 56%. Le sigue la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza, con un 53% y la limpieza de aceras y calles con un 49%.

En cuanto al **transporte público**, recibe un 39% de opiniones positivas frente a un 34% de opiniones negativas. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 69% de opiniones positivas. El acceso a los barrios y la comodidad a la hora de realizar los trayectos, con un 47% y un 46% 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 Granada tiene el mismo orden de aceptación de sus servicios públicos que el conjunto del país, y se sitúa en la media para el suministro de agua y la recogida de basuras. Sin embargo, el conjunto de la valoración se hunde por la baja valoración de la limpieza viaria y el cuidado de los espacios públicos, pero sobre todo por el lastre que la bajísima valoración del metro o tranvía ligero supone para el transporte público, con el contrasentido de que Granada es la ciudad que considera que más ha mejorado su sistema de transporte en los últimos dos años. Una vez más se confunde la necesaria crítica racional con las emociones y la demagogia”*.

En su análisis, Aurín también añade que *“es interesante ver que en agua y recogida de basuras los factores de análisis de la gestión tienen resultados muy buenos y que es la valoración del contacto empresa-cliente, otro factor con alto componente emocional, la que rebaja las notas hasta la media nacional”*.

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