

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El transporte y la recogida de basuras, los servicios públicos municipales mejor valorados en L'Hospitalet

- **El transporte público satisface a un 69% de los ciudadanos encuestados, siendo lo más valorado el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 83%**
- **La limpieza viaria y el cuidado de parques y jardines son los peor considerados**

L'Hospitalet, 24 de agosto de 2017 – El transporte es el servicio público mejor valorado en L'Hospitalet 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 el servicio de transporte. Asimismo, el 63% de los hospitalenses están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 20% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a L'Hospitalet en valores muy similares a 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 transporte, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras, con el 63% de aceptación; el suministro de agua con el 56%; el cuidado de parques y jardines, con el 54% y, en último lugar, la limpieza viaria, que recibe un 48% de opiniones positivas frente a un 42% de negativas.

Respecto al **transporte público**, con un índice de satisfacción del 69%, lo más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos, así como la frecuencia de los horarios del metro/metro ligero/tranvía, con un 83% de opiniones positivas en ambos casos. Le sigue el acceso a los barrios con un 82%.

En la **recogida de basuras**, que satisface a un 63% de los ciudadanos de L'Hospitalet, el aspecto mejor considerado, con un 81% de aceptación, es la frecuencia del servicio de recogida; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 77% y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 72% de satisfacción.

En el **suministro de agua**, con un 56% de encuestados satisfechos, los aspectos más apreciados son la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 81% de satisfacción; el servicio de alcantarillado, con un 50%, y el servicio de atención al cliente de la empresa que presta el servicio con un 41%.

El **cuidado de parques y jardines** y la **limpieza viaria** son los servicios peor valorados con un 54% y un 48%, respectivamente. En el cuidado de parques y jardines, el equipamiento de los parques para distintas edades es el aspecto mejor valorado con un 59%. Le siguen la calidad de las instalaciones y el cuidado de las zonas verdes, ambos con un 58%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio que cuenta con una menor aceptación, recibe un 48% de opiniones positivas frente a un 42% de negativas. Lo que mejor consideran los ciudadanos de este servicio es la limpieza de parques e instalaciones públicas, con un 55% de satisfechos. La limpieza de los excrementos de mascotas y la limpieza de calles y aceras, con un 61% y un 46% de opiniones negativas respectivamente, son los aspectos que más insatisfacción generan.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"el detalle de los datos de L'Hospitalet muestra el impacto positivo que el tranvía o metro ligero ha tenido en la percepción del transporte público en la segunda ciudad de Cataluña. Como en casi todas las ciudades se aprecia también el esfuerzo por llegar a todos los barrios"*.

Aurín también destaca 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"*.

Por último, el ingeniero también destaca que *"la valoración sobre la gestión del agua se ve empañada por la habitual crítica en todas las ciudades de la cuenca mediterránea a la baja calidad del agua suministrada, en contraposición a la percepción de buena calidad en la cuenca atlántica"*.

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