

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El cuidado de parques y jardines, el suministro de agua y la limpieza viaria son los servicios públicos municipales mejor valorados por los navarros

- El cuidado de parques y jardines recibe un 83% de satisfacción
- Los servicios públicos municipales navarros están muy por encima de la media nacional

Madrid, 16 de agosto de 2017 – El cuidado de parques y jardines es el servicio público mejor valorado en Navarra según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 83% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de cuidado de parques y jardines recibidos. De forma global, Navarra es la segunda comunidad después del País Vasco donde los ciudadanos valoran hasta 21 puntos por encima de la media de satisfacción nacional. El 82% manifiesta estar satisfecho con sus servicios frente al 9% que 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 Navarra se ha centrado en la ciudad de Pamplona.

Tras el cuidado de parques y jardines, los servicios mejor valorados son el suministro de agua y la limpieza viaria, con el 82% de aceptación; la recogida de basuras y residuos, con el 75%; y en último lugar, el transporte público, que recibe un nivel de satisfacción del 67%.

Respecto al **cuidado de parques y jardines**, que es el servicio mejor valorado en Navarra con un 83% de satisfacción general. Lo mejor valorado del servicio con un 91% de aceptación, es el cuidado de las zonas verdes; le sigue la calidad de los parques y espacios públicos con un 86% de satisfacción y la frecuencia con las que se realizan las labores de mantenimiento con un 85%.

En el **suministro de agua** los navarros alcanzan 82% de satisfacción. Los aspectos más valorados son la calidad del agua con un 97% y la gestión (ausencia de cortes, presión...) con un 95%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, un 82% considera el servicio muy satisfactorio. Los navarros valoran especialmente la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (89%), y la limpieza de aceras y calles y la limpieza de parques y resto de instalaciones públicas con un 87% de satisfacción. Un 31% de los ciudadanos se declara insatisfecho con la limpieza de excrementos de mascotas.

La **recogida de basuras y residuos** ha acumulado un 75% de satisfacción de los navarros. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 95% de aceptación; le sigue la dotación de los equipos



para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 93% y el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 92% de aceptación general.

El **transporte público** es el servicio con más comentarios negativos, a pesar de ello acumula un 67% de satisfacción. Lo mejor valorado por los navarros es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público y el acceso de los barrios al servicio de transporte público ambos con un 87% de aprobación.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"Navarra tiene, en conjunto, los servicios públicos municipales mejor valorados de España por sus ciudadanos. De hecho, de los cinco servicios analizados, obtiene en 4 las máximas valoraciones, y en el restante, el transporte, se sitúa segunda sólo por detrás del País Vasco. Sus servicios son fundamentalmente de gestión privada, y a su excelencia, sin duda contribuye el alto nivel de renta de sus habitantes y un régimen foral que revierte adecuadamente en la calidad de vida de los ciudadanos."*

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

Más información

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