

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

# El transporte y suministro de agua son los servicios públicos municipales mejor valorados por los ciudadanos vascos

- **El transporte público recibe un 77% de satisfacción y lo más valorado es la limpieza de los vehículos con un 87%**
- **Los servicios públicos municipales vascos se sitúan 22 puntos por encima de la media nacional**

**Madrid, 16 de agosto de 2017** – El transporte es el servicio público mejor valorado en País Vasco según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 77% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de transporte recibidos. De hecho, **el País Vasco es la comunidad de España que más satisfecha está con sus servicios públicos municipales con un 83% de aceptación.**

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 el País Vasco se ha centrado en las ciudades de Vitoria y Bilbao.

Tras el transporte público los servicios mejor valorados son el suministro de agua con un 73%, el cuidado de parques y jardines con un 72%, y, en último lugar, la limpieza viaria y la recogida de basuras y residuos, con el 67% de aceptación.

El **transporte público** es el servicio que obtiene una puntuación más alta por parte de los ciudadanos vascos que le otorgan una valoración de un 77% de satisfacción, 18 puntos por encima de la media nacional situada en 59%. Lo mejor valorado por los vascos es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con un 87% y la comodidad con un 80%. Por el contrario, un 24% están insatisfechos con la relación calidad-precio del servicio.

En el **suministro de agua** con un 73%, los ciudadanos vascos otorgan 12 puntos por encima de la media de satisfacción general respecto al servicio. El aspecto más valorado es la calidad del agua con un 96% y la gestión (ausencia de cortes, presión...) con un 87%. El 77% está satisfecho con el servicio de alcantarillado.

Respecto al **cuidado de parques y jardines** un 72% de los encuestados expresan su satisfacción con el servicio situándolo 23 puntos por encima de la media nacional. Lo mejor valorado del servicio con un 80% de aceptación, es el cuidado de las zonas verdes; le sigue la calidad de los parques y espacios públicos con

un 77% de satisfacción. Por el contrario, un 19% está descontento con la presencia de personal de mantenimiento en las zonas públicas.

En cuanto a la **limpieza viaria**, los ciudadanos vascos muestran un grado de satisfacción del 67%, 23 puntos por encima de la media nacional. Valoran especialmente la limpieza de parques y resto de instalaciones públicas y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (76%), y destaca el descontento de un 52% de los encuestados con la limpieza de excrementos de mascotas.

La **recogida de basuras y residuos** registra 10 puntos por encima de la media nacional con un 67% de aceptación. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 87% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 85% de aceptación general y la dotación de los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 82%.

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, el País Vasco obtiene la mejor puntuación a la pregunta directa sobre la satisfacción global de todos los servicios públicos municipales. Pero analizados uno a uno sólo supera a Navarra en el transporte, manteniendo el segundo puesto en todos los demás a excepción de la limpieza viaria, donde son superados también por Asturias. En todos los servicios están muy por encima de la media, sin duda gracias a un alto nivel de inversión y a una adecuada mezcla de gestión pública y privada.

### **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