

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La recogida de basuras y el transporte, los servicios públicos municipales mejor valorados en Santa Cruz de Tenerife

- La gestión de los residuos recibe un 60% de opiniones favorables, siendo el aspecto más valorado la frecuencia del servicio, con un 84%
- La conservación de parques y jardines y la limpieza viaria son las prestaciones peor consideradas

Santa Cruz de Tenerife, 28 de agosto de 2017 – La recogida de basuras es el servicio público mejor valorado en Santa Cruz de Tenerife según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 60% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio de recogida de basuras. Respecto al conjunto de los servicios municipales, el 47% de los santacruceros están satisfechos con ellos, mientras que el 23% muestran una opinión negativa. Estas cifras sitúan a Santa Cruz como el segundo municipio que peor valora sus servicios de los 30 que han participado en la encuesta, solo por detrás de Jerez de la Frontera.

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 más de 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 la recogida de basuras, los servicios mejor valorados son el transporte público, con el 56% de aceptación; el suministro de agua con el 55%; la limpieza viaria, con el 40% y, en último lugar, el cuidado de parques y jardines, que recibe un 36% de opiniones positivas y un 44% de negativas.

Respecto a la **recogida de basuras**, el aspecto más apreciado con un 84% de aceptación es la frecuencia del servicio; le sigue la dotación de los equipos de recogida, con un 69% y el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 62% de satisfacción.

En el **transporte público**, que satisface a un 56% de los ciudadanos encuestados, los aspectos mejor considerados son el estado y la limpieza de los vehículos, con un 70% de opiniones positivas; la comodidad a la hora de realizar los trayectos, con un 67%, y la frecuencia de los horarios del metro/Metro Liger/Tranvía con un 62%.

En el **suministro de agua**, que recibe una valoración favorable de un 55% de los ciudadanos de Santa Cruz de Tenerife, lo más valorado es la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen

funcionamiento del contador, con el 70% de aceptación; le sigue la calidad del agua suministrada, con un 57% de opiniones positivas, y la factura que emite la empresa que presta el servicio, con un 53%.

La **limpieza viaria** y el **cuidado de parques y jardines** son los servicios peor valorados con un 40% y un 36%, respectivamente. En el caso de la limpieza viaria, los aspectos que cuentan con un mayor índice de satisfacción son la dotación y el equipamiento para la prestación del servicio, con un 51%; la limpieza de calles y aceras (46%) y la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza (43%).

En cuanto al **cuidado de parques y jardines**, con un 44% de opiniones negativas, la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos es el aspecto mejor valorado, con un índice de satisfacción del 42%. La presencia de personal de mantenimiento y el equipamiento de los parques para distintas edades, con un 50% y un 49% de opiniones negativas respectivamente, son los aspectos que generan mayor insatisfacción.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"los datos muestran una visión particularmente crítica de los ciudadanos de Santa Cruz con la limpieza de sus calles y con el cuidado de los parques y jardines. Los tres servicios de referencia -agua, recogida de basuras y transporte- aprueban, pero la percepción global de los encuestados sobre sus servicios es muy negativa, a diferencia de la alta valoración de los habitantes de las Palmas, la otra capital canaria"*.

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