

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La recogida de basuras y el suministro de agua, los servicios públicos municipales mejor valorados en Zaragoza

- **La recogida de basuras recibe un 63% de satisfacción y lo más valorado es la frecuencia del servicio con un 83%**
- **La conservación de parques y jardines y la limpieza viaria son los peor valorados**

Zaragoza, 24 de agosto de 2017 – La recogida de basuras es el servicio público mejor valorado en Zaragoza según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 63% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio de recogida de basuras. El 62% de los zaragozanos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que solo el 17% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Zaragoza ligeramente por encima de la media nacional, del 62% y el 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 la recogida de basuras, los servicios mejor valorados son el suministro de agua, con el 57% de aceptación; el transporte público con el 53%; la limpieza viaria, con el 53% y, en último lugar, el cuidado de parques y jardines, que recibe un 48% de opiniones positivas frente a un 32% de negativas.

Respecto a la **recogida de basuras**, el servicio mejor valorado con un 63%, el aspecto mejor considerado es la frecuencia del servicio, con un 83% de opiniones positivas. Le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 75% y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con un 75%.

En el **suministro de agua**, que recibe una puntuación de los ciudadanos de Zaragoza de un 57% de satisfacción, lo más apreciado con un 78% de aceptación es la buena gestión con ausencia de cortes, continuidad en la presión y buen funcionamiento del contador; le sigue el servicio de alcantarillado, con un 63% y la calidad del agua suministrada con un 58% de satisfacción.

En el **transporte público**, que cuenta con un 53% de zaragozanos satisfechos, los aspectos más apreciados son el estado y la limpieza de los vehículos, con un 58% de satisfacción; la frecuencia de los horarios del tranvía, con un 58%, y la relación calidad precio con un 54%.

La **limpieza viaria y el cuidado de parques y jardines** son los servicios peor valorados con un 53% y un 48%, respectivamente. En la limpieza viaria, la dotación y equipamiento para su prestación es el aspecto mejor valorado con un 63% y la frecuencia de las labores de limpieza y la limpieza de calles y aceras, ambas con un 61%.

En cuanto al **cuidado de parques y jardines**, el servicio peor valorado, recibe un 48% de opiniones positivas frente a un 32% de negativas. Prácticamente en la media nacional para este servicio. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es la calidad de las instalaciones, con un 56% de opiniones positivas. Le sigue el equipamiento de parques para distintas edades, con un 55% y el cuidado de las zonas verdes con un 50%.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“los datos revelan que los ciudadanos de Zaragoza muestran un nivel de satisfacción con los servicios públicos municipales muy similar al de la media nacional. La principal diferencia se encuentra en el alto grado de satisfacción de la recogida de basura, que en el caso de Zaragoza presta una empresa concesionaria. El controvertido servicio de parques y jardines se sitúa en el puesto 14 de 30 y con valores prácticamente en la media nacional. La limpieza viaria, uno de los servicios más criticados en casi todas las ciudades, está valorada por encima de la media por los zaragozanos”*.

Aurín añade que *“en la percepción de la gestión municipal de los últimos dos años se constata una gran polarización de la ciudadanía, ya que tanto los que opinan que los servicios han mejorado como los que dicen que han empeorado suman porcentajes por encima de 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