

## **OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS**

# **Los ciudadanos de Canarias empeoran su percepción sobre los servicios públicos municipales por culpa de la limpieza viaria**

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja que las opiniones favorables se reducen desde el 61% hasta el 51%**
- **La negativa evolución del servicio de limpieza viaria, con una caída del 10% en el número de satisfechos, ha contribuido a este resultado**
- **El suministro de agua es el servicio mejor valorado, con un incremento del índice de satisfacción del 8%**

**Canarias, 9 de agosto de 2018** – Canarias se sitúa 13 puntos por debajo de la media nacional en cuanto a la percepción de la calidad de los servicios municipales, siendo la segunda comunidad donde los ciudadanos perciben mayor deterioro global en sus servicios, a pesar de que considerados uno a uno solo la limpieza viaria sale perjudicada. El 51% manifiesta estar satisfecho con sus servicios, 10 puntos por debajo respecto al año pasado, según el II Barómetro de Satisfacción de Servicios Urbano realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. El suministro de agua vuelve a ser el servicio público mejor valorado en Canarias, con un 68% de satisfechos.

Los resultados de esta segunda edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual que busca reflejar la opinión de los servicios públicos municipales de los ciudadanos de las 30 poblaciones más pobladas del país: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Alcalá de Henares, Alicante, Badalona, Bilbao, Cartagena, Córdoba, A Coruña, Elche, Gijón, Granada, L'Hospitalet de Llobregat, 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.

Tras el suministro de agua, el servicio mejor considerado es la recogida de basuras y residuos con el 61% de aceptación; el transporte público con el 57%; el cuidado de parques y jardines e instalaciones deportivas con el 50%; y por último lugar, la limpieza viaria con el 41% de aceptación.

Por servicios, el **suministro de agua** obtiene la aprobación del 68% de los ciudadanos, 8 puntos más respecto al año pasado. Lo más valorado es la gestión operativa (ausencia de cortes, presión...) con un 66% de aceptación general; un 50% de satisfacción con la factura que emite la empresa; y, por último, el servicio de alcantarillado que no consigue llegar al aprobado con un 45% de satisfechos.

La **recogida de basuras y residuos** baja a segunda posición en esta edición con un índice de satisfacción del 61%, 4 puntos por debajo de la media nacional, aunque con una buena valoración en todos los apartados. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 78% de aceptación; seguido de la dotación y equipamientos con un 64%; y el servicio de contenedores para la recogida selectiva, que obtiene un 58%.

El **transporte público** consigue un 57% de aprobación frente al 24% de opiniones negativas. Entre los aspectos más valorados del servicio se encuentra la frecuencia de los horarios del metro ligero (80% de satisfacción); la limpieza y conservación de los vehículos de transporte público (74%); y la comodidad (66%). De hecho, es la relación calidad-precio, que no supera el 40% de aceptación, lo que hace penalizar la percepción del transporte.

La **conservación de espacios públicos** recibe un 50% de satisfacción consiguiendo llegar al aprobado en esta edición respecto al 44% del año pasado. La calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos es el aspecto mejor valorado con un 52%. Por el contrario, un 46% lamenta la falta de personal y mantenimiento.

La **limpieza viaria** es el servicio canario que menos opiniones positivas recibe, con tan sólo un 41% de los encuestados satisfechos frente al 51% de negativas. La presencia de excrementos de animales y la suciedad en las calles son los aspectos que producen un mayor descontento para los ciudadanos con un 64% y 50% respectivamente.

### **Declaraciones portavoz**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, en Canarias es reseñable que *"en esta nueva edición la percepción general ha bajado respecto el año pasado 10 puntos, de 61% al 51% de este año, a pesar de los buenos resultados que obtienen cada uno de los servicios a excepción de la limpieza viaria. El suministro de agua, la recogida de basuras y el transporte público son las prestaciones mejor valoradas y mejoran todas su nivel de satisfacción. Sin embargo, la limpieza viaria no ha conseguido llegar ni al aprobado y probablemente contamina la percepción del conjunto de los servicios."*

### **Sobre OSUR - AESP**

El Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR) es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos (AESP) 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 ponemos 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)

Twitter: [https://twitter.com/osur\\_observa](https://twitter.com/osur_observa)

### **Más información**

Gabinete de prensa OSUR

[prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org)

Telf. 662 579 506

Esta comunicación se le ha enviado a partir de los datos de contacto que Usted ha tenido la amabilidad de facilitarnos. Si desea cambiar su dirección de correo electrónico o no desea recibir nuestros mensajes informativos puede indicarlo enviando un e-mail a [prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org) poniendo en el asunto "DAR DE BAJA".

Más información en <https://www.osur.org/politica-de-privacidad/> . Su petición será efectiva en un período máximo de un mes.