

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Crece la satisfacción por los servicios públicos municipales de Canarias

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 registra un 59 % de satisfacción, 8 puntos por encima respecto al año pasado.**
- **Con este aumento, Canarias mejora significativamente su posición en la comparativa de las 13 comunidades analizadas, ya que en 2018 fue la segunda con peor valoración.**
- **El suministro de agua es el servicio mejor calificado con un 71 % de satisfacción, mientras que el peor valorado es la limpieza viaria con un 42 % de satisfechos.**

**Canarias, 30 de abril de 2019.** Canarias puntúa sus servicios públicos municipales con un 59 % de satisfacción, lo que supone una mejora de 8 puntos con respecto al Barómetro de 2018. Asimismo, Canarias registra este año un 18 % de insatisfacción, un 15 % menos de opiniones negativas a diferencia de la anterior encuesta. Estos son los datos extraídos del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. En línea con la mayoría de comunidades suspenden dos de los servicios analizados: limpieza viaria y conservación de espacios públicos.

El servicio más valorado por los canarios es el suministro de agua, le sigue la recogida de basuras y el transporte público. En líneas generales, Canarias obtiene resultados muy similares o incluso superiores al promedio nacional y, en la misma línea de la mayoría de comunidades, limpieza viaria y conservación de espacios públicos no llegan al aprobado.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es con 71 % el servicio con mayor satisfacción, asciende 3 puntos respecto el anterior Barómetro y se sitúa solo un 4 % por debajo de la media. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios, con un 12 %. A pesar de ello, el único aspecto analizado que consigue el aprobado es la gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) con 66 % de satisfechos.

El 62 % de los canarios se muestran satisfechos con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, solo 1 punto por encima del resultado registrado el año pasado, pero 3 puntos por encima de la media. El número de insatisfechos también desciende 8 puntos y registra 17 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras es el punto más valorado con 70 % de satisfechos, seguido por el servicio de contenedores para recogida selectiva con 54 %.

El servicio de **transporte público** recibe un 54 % de satisfacción, un 3 % menos que el año pasado, y por debajo de la media nacional que se sitúa en 57 %. El número de personas insatisfechas también se reduce a 17 %, 7 puntos menos que en el Barómetro anterior. El

aspecto más apreciado es la frecuencia de los horarios de metro, metro ligero y tranvía con 65 % de satisfechos y el estado de limpieza y conservación de los vehículos con 59 % de valoraciones positivas.

No consigue el aprobado la **conservación de espacios públicos** y **cuidado de zonas verdes** con solo 45 % de satisfacción, 5 puntos menos que el anterior Barómetro, a pesar de que obtiene 1 punto por encima de la media nacional. Baja también el número de insatisfechos es de 27 %, 13 puntos menos que el año anterior. Ningún aspecto de los analizados consigue el aprobado, no obstante, el más valorado es la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos con 48 % de satisfechos.

Por último, el servicio peor valorado es la **limpieza viaria** con 42 % de satisfechos, aunque mejora 1 punto más que el año pasado, y se sitúa 5 puntos por encima de la media nacional. En cuanto a insatisfechos, la cifra disminuye 19 puntos en relación con el Barómetro anterior y registra 32 %. Ninguno de los aspectos valorados consigue el aprobado, no obstante, el aspecto que genera más satisfacción es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria con 47 %.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *“Canarias mejora con respecto al anterior Barómetro, puntúa mejor en la satisfacción global de sus servicios municipales y consigue mejorar su posición en comparación con las 13 comunidades analizadas. No obstante, los gobiernos municipales canarios no pueden bajar la guardia ya que la satisfacción global se sitúa por debajo de los resultados del Barómetro de 2017 cuando obtuvo 61 % de satisfacción. El año pasado fue la penúltima en esta valoración global, por detrás de Andalucía, y este año se sitúa la quinta por la cabeza, superada por País Vasco, Navarra, Castilla y León y Galicia, una posición más lógica si se atiende al detalle de los distintos servicios. En ese análisis detallado por servicios, no se detectan grandes cambios con respecto al año pasado, no obstante, la buena calificación obtenida en el servicio de suministro de agua y la reducción de los insatisfechos consigue mejorar la nota en relación con el anterior Barómetro, situándose ligeramente por encima de la media”.*

### **Comparativa entre Comunidades Autónomas**

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de la encuesta realizada por Time Consultant a 5.500 personas y 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, Murcia, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, Alicante, Córdoba, Valladolid, Vigo, Gijón, L'Hospitalet de Llobregat, Vitoria, A Coruña, Granada, Elche, Oviedo, Terrassa, Badalona, Cartagena, Jerez de la Frontera, Sabadell, Móstoles, Santa Cruz de Tenerife, Pamplona y Alcalá de Henares. En base a estas encuestas se obtienen los resultados de 13 comunidades autónomas: Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco.

De las 13 comunidades analizadas, País Vasco se mantiene como la comunidad con mayor porcentaje de satisfechos (76 %) y menos insatisfechos (14 %); en segundo lugar, se mantiene también Navarra con el segundo mejor porcentaje de satisfechos (68 %) y de insatisfechos (17 %), logrando superar con creces la media nacional que está en 57 % de satisfacción y 20% de insatisfacción.

Por su parte, Baleares ocupa el peor puesto de la clasificación y se convierte en la única comunidad que no aprueba con 46 % de satisfacción, acercándose a los valores de 2017 cuando registró 43 % de satisfacción. Le siguen las comunidades de Aragón, que experimenta un descenso del 10 % en relación con el año pasado; y la Comunidad Valenciana, que baja hasta 12 puntos porcentuales en comparación con 2018. Andalucía fue la comunidad que peor resultado obtuvo el año pasado y este año mejora su posición aumentando 4 puntos porcentuales en satisfacción.

### **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