

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El cuidado y la limpieza de los espacios públicos preocupan a los españoles

- **La nueva encuesta del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un 57 % de ciudadanos satisfechos, la valoración más baja de los tres últimos años, lastrada por la pésima percepción de la limpieza viaria.**
- **Nuevamente el suministro de agua se convierte en el servicio público municipal mejor valorado en todas las CCAA, con una media del 75% de personas satisfechas, mientras que la limpieza viaria es la menos valorada con 37% de satisfacción.**
- **País Vasco, con 76 % de satisfacción, y Navarra, con 68 % de valoraciones positivas, se mantienen como las comunidades autónomas que lideran la percepción positiva hacia los servicios públicos municipales.**
- **Baleares es la que obtiene un menor porcentaje de satisfechos y la única que no consigue aprobar. Aragón, por su parte, es la comunidad que más empeora sus resultados, bajando 16 puntos la satisfacción.**

Madrid, 30 de abril de 2019. Los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** muestran una reducción en el índice de satisfacción global de los servicios municipales, pasando del 64 % de 2018 al 57 % este año. Asimismo, se registra un 20 % de personas insatisfechas, 2 puntos menos con respecto al año pasado. El suministro de agua se mantiene como el servicio público mejor valorado en España con 75 % de valoraciones positivas, 6 puntos por encima del anterior Barómetro, y solo un 11 % de personas insatisfechas.

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 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.

De acuerdo a los resultados, todos los servicios municipales, a excepción del suministro de agua, empeoran su percepción con respecto al Barómetro de 2018. Después del suministro de agua, la recogida de basuras con 58 % de satisfacción y el transporte público de 57 % son las prestaciones mejor valoradas. No consiguen aprobar los servicios de cuidado de zonas verdes y conservación de espacios públicos con 44 % de personas satisfechas, la prestación que registra la bajada más notable de 15 puntos, ni los de limpieza viaria, con solo un 37 % de valoraciones positivas.

Servicios públicos	Satisfechos 2019	Satisfechos 2018	% Variación
Suministro agua	75%	69%	+6%
Recogida basuras	58%	65%	-7%
Transporte público y movilidad	57%	64%	-7%
Conservación de espacios públicos: parques, jardines e instalaciones deportivas	44%	59%	-15%
Limpieza viaria	37%	48%	-11%

Si entramos al detalle pormenorizado por regiones, el 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.



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.

Aspectos mejor y peor valorados

Con un 75 % el **suministro de agua** es el servicio mejor valorado por los españoles, con más de 7 de cada 10 ciudadanos que se muestran satisfechos, y solo un 11 % de personas insatisfechas. Respecto a la edición anterior, se mantienen y suben ligeramente los aspectos más valorados del servicio: la gestión operativa del servicio (buen funcionamiento del contador, la presión, la continuidad del servicio...) con un 70 % de satisfacción, y la calidad del agua suministrada y el servicio de atención al cliente, ambos con un 58 % de satisfacción.

La **recogida de basuras y residuos** es el segundo puesto de servicios mejor valorados que baja 7 puntos en satisfacción en comparación con 2018. Registra un 58 % de ciudadanos satisfechos y 19 % de insatisfechos. Lo más valorado es la frecuencia del servicio de recogida de basuras con 69 % de opiniones positivas y el servicio de contenedores para recogida selectiva con 58 % de satisfechos, aunque ambos valores bajan en comparación con 2018.

En tercer lugar, el **transporte público y movilidad** obtiene una media de satisfacción del 57 %, lo que supone un descenso de 7 puntos con respecto al Barómetro de 2018 y un 2 % menos respecto a 2017. Los insatisfechos representan un 17 %, 7 puntos menos que el año pasado. El estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público es el aspecto más valorado con 59 % de satisfechos, pero baja 16 puntos respecto al año pasado; lo menos valorado es la fluidez del tráfico de vehículos con 35 % de satisfechos.

El **cuidado de zonas verdes y conservación de espacios públicos e instalaciones deportivas** ocupa el cuarto puesto por orden de valoración y no llega al aprobado: obtiene un 44 % de satisfacción, lo que representa la mayor caída con 15 puntos por debajo del Barómetro de 2018. En cuanto a insatisfechos, la cifra alcanza el 26 %. Ninguno de los aspectos analizados aprueba: el cuidado que se brinda a las zonas verdes obtiene la puntuación más alta con 44 % de satisfacción y el aspecto menos valorado es la presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos con 30 % de satisfechos.

A la cola se encuentra la **limpieza viaria**, que desciende 11 puntos con respecto al año pasado, anotando un 37 % de satisfechos, una cifra igual a los insatisfechos. Ningún aspecto analizado consigue aprobar, el que obtiene más alto porcentaje de satisfechos es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria con 43 %. Sin embargo, el aspecto menos valorado es la limpieza de los excrementos de mascotas con 20 % de satisfacción y 57 % de opiniones negativas.

En relación a los datos, Ramiro Aurín, director general de OSUR, sostiene: *"El Barómetro de 2019, realizado apenas dos meses antes de las próximas elecciones municipales, nos muestra la preocupación de los españoles en relación al cuidado de sus espacios públicos y a la limpieza viaria de sus ciudades. Calles y espacios públicos son la casa común de los ciudadanos, que la perciben desatendida por los responsables políticos municipales. Solo el suministro de agua, el servicio con más inercia por su propia naturaleza, mejora su percepción respecto a 2018. El resto de prestaciones empeoran, siendo especialmente preocupante el descenso de 15 puntos en la satisfacción de la conservación de espacios públicos y la bajada de 11 puntos en limpieza viaria. Las variaciones detectadas en la recogida de basuras y en el transporte público pueden*

considerarse, aunque tendenciales, dentro de lo normal en este tipo de encuestas. Estos datos nos muestran que, en general, los gestores municipales no han priorizado la excelencia de los servicios públicos entre sus objetivos, olvidando que esa es su principal razón de ser y así lo reclaman los ciudadanos. En cualquier caso, cada ayuntamiento es responsable de la opinión de sus propios habitantes, resultados que ofreceremos en los próximos días”.

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

Twitter: https://twitter.com/osur_observa

Más información

Gabinete de prensa OSUR
prensa@osur.org
Telf. 662 579 506