

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Alicante no aprueba a sus servicios públicos municipales

- En la nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR), los alicantinos se muestran más críticos que el año pasado, registrando un 10 % menos de satisfacción.
- El suministro de agua y el transporte público son los dos servicios mejor valorados, y los únicos que aprueban los alicantinos.
- La limpieza viaria es el servicio peor valorado con solo un 22 % de encuestados satisfechos y se sitúa 15 puntos por debajo de la media española.

**VIDEOGRÁFICO:** [https://www.youtube.com/watch?v=yERcRYm\\_c8k](https://www.youtube.com/watch?v=yERcRYm_c8k)

**Alicante, 7 de mayo de 2019.** Los servicios públicos municipales en la ciudad de Alicante satisfacen a un 49 % de ciudadanos, un 10 % menos respecto al año pasado, una cifra que se sitúa por debajo de la media española (57 %). Con estos datos, los servicios públicos alicantinos vuelven a niveles de 2017, donde solo el 48 % de los ciudadanos los valoraban positivamente. Así lo refleja el III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Destaca que todos los servicios muestran un descenso en la valoración con respecto al anterior año, solo aprueban el servicio de suministro de agua y transporte público.

La puntuación de todos los servicios municipales alicantinos analizados se sitúa por debajo de la media nacional. Asimismo, cabe destacar el descenso de la satisfacción en el servicio de conservación de parques, jardines y espacios públicos en 21 puntos porcentuales, y en transporte público en un 20 %.

Estos resultados posicionan a Alicante en el puesto 16, junto con Sabadell y Valencia, dentro del análisis de los 30 municipios españoles más poblados, bajando 3 puestos respecto a la edición anterior.

El servicio mejor valorado es el **suministro de agua** con un índice de aceptación del 61 %, . El aspecto más apreciado del servicio es la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con un 70 % de satisfechos, seguido por el servicio de atención al cliente de la empresa que presta el servicio, con un 45 % de aceptación.

El servicio de **transporte público** obtiene un 51 % de satisfacción, un aprobado muy justo y por debajo de la media nacional. De este servicio, destaca especialmente el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, con un 59 % de satisfacción, y la frecuencia de los horarios en los autobuses urbanos, con un 47 %.

Los alicantinos colocan en tercer puesto a la **recogida de basuras y residuos** que, con un 42 % de aceptación, no consigue el aprobado. Esto supone un 16 % menos que la media nacional. Sus aspectos mejor valorados son la frecuencia del servicio de recogida de basuras, con un 62 % de opiniones favorables, y la atención al cliente cuando hay incidencias, con un 56 %.

Le sigue el **cuidado de parques y jardines y conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos**, que obtiene un 30 % de satisfacción, lo que supone un 14 % menos que la media nacional. Los puntos peor valorados son la presencia de personal de mantenimiento y la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento en los parques y espacios públicos, ambos con solo un 25 % de satisfacción.

Finalmente, la **limpieza viaria** es el servicio peor valorado, con un 22 % de satisfacción, mientras que la media nacional de este servicio se sitúa en 37 %. Los alicantinos reprueban la limpieza de los excrementos de mascotas, con un 69 % de insatisfacción, y la limpieza de aceras y calles en su zona, con un 51 % de insatisfechos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"los servicios municipales han experimentado una importante retroceso de la satisfacción con respecto al año pasado, situándose 8 puntos por debajo del promedio nacional. Las turbulencias políticas del último año en perjuicio de la búsqueda de la mejor gestión de los servicios, no son sin duda ajenas a esta percepción crítica de los ciudadanos. El suministro de agua y el transporte público de Alicante se mantienen como los servicios mejor valorados, mientras el resto de servicios no llegan al aprobado. Son reseñables las bajadas de satisfacción del servicio conservación de zonas verdes y equipamientos deportivos con un sonoro suspenso y la de transporte público que aprueba por los pelos"*.

Los resultados de esta III edición del Barómetro son fruto de la encuesta realizada por Time Consultant a 5.500 personas con intención de reflejar la opinión respecto sus servicios públicos en los 30 municipios más poblados 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.

### **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