

OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El 68% de los barceloneses, satisfecho con sus servicios públicos municipales

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja que Barcelona es la sexta ciudad, de las 30 analizadas, con una mejor valoración de sus servicios**
- **El suministro de agua y la recogida de basura son las prestaciones más valoradas por los ciudadanos, con 7 de cada 10 satisfechos**
- **La limpieza viaria es el único servicio cuya apreciación cae hasta el 54 % de satisfechos, aunque se sitúa por encima de la media española**

Barcelona, 27 de agosto de 2018 – El 68 % de los vecinos de la ciudad de Barcelona se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, un 1 % más que el año pasado y 4 puntos porcentuales por encima de la media española. Son datos del II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos, impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El suministro de agua y la recogida de basuras son las prestaciones más valoradas, con un 70 % de encuestados satisfechos.

Los resultados de esta II edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual realizada a 5.137 personas. El estudio tiene como objetivo reflejar la opinión de los ciudadanos sobre sus servicios públicos en los 30 municipios más poblados 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.

Barcelona es la sexta ciudad, de las 30 analizadas, con una mejor valoración de los servicios públicos. La recogida de basuras y el transporte público son las prestaciones que más mejoran su percepción respecto al año anterior, con un 8 % y un 6 % más, respectivamente, de usuarios satisfechos respecto al año anterior. El único servicio que empeora es la limpieza viaria, que, pese a todo, se sitúa por encima de la media española.

En un análisis pormenorizado de cada servicio, el **suministro de agua** es el servicio público municipal que recibe más valoraciones positivas, con un 70% de satisfacción, un 2% más que el año pasado, y el que agrupa menos descontentos, el 12 %); los aspectos más apreciados son la buena gestión operativa (ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador), con un 76%; el servicio de alcantarillado con un 60% y la calidad del agua con un 57%.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"el grado de satisfacción de los barceloneses con sus servicios públicos es realmente positivo y aumenta con respecto a 2017, siempre por encima de la media nacional. El servicio mejor valorado es una vez más el suministro de agua, más satisfechos y menos descontentos, a pesar de ello el gobierno municipal quiere eliminar de la gestión al grupo que ha llevado a*

la ciudad a lo largo de 150 años hacia la excelencia y el reconocimiento mundial en lo que al ciclo integral del agua se refiere. Cuando la calidad y la eficiencia no son la vara de medir tenemos un problema”.

En cuanto a la **recogida de basuras**, sube 8 puntos respecto los datos del año anterior, y permanece como segunda prestación más apreciada. El aspecto mejor valorado es la frecuencia en la recogida, con un 76 % de opiniones positivas; le siguen el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 75 % y la dotación para la prestación del servicio con un 71 % de aceptación.

Los datos de Ipsos revelan que el **transporte público** satisface al 67 % de los barceloneses encuestados, un 6 % más que el año anterior. Lo más apreciado es frecuencia de los horarios del metro/metro ligero/tranvía, con un 78 %; el acceso de los barrios al transporte y el estado de la limpieza en los vehículos, marcan un 71 % y 70 %, respectivamente.

El **cuidado de parques y jardines** cuenta con un índice de satisfacción del 62 %. El aspecto mejor valorado es el cuidado que se brinda a las zonas verdes con un 62 % de satisfechos; le sigue la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos, con un 59 %, y el equipamiento de los parques para distintas edades con un 54 % de aprobación.

El servicio que menos puntúa (54 % de satisfacción) es la **limpieza viaria**, que, aunque empeora tres puntos porcentuales respecto al año pasado, se encuentra por encima de la media nacional (48 %). Los barceloneses muestran su insatisfacción con 62% de usuarios descontentos por la deficiente limpieza de excrementos de mascotas en sus calles, aunque la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, es el aspecto mejor valorado con un 63%.

Aurín añade "El servicio de limpieza viaria debería mejorar. Los barceloneses ven su ciudad más sucia. Una ciudad con más turistas cada día, necesita más recursos y sofisticación para mantenerse limpia. Sin perjuicio de admitir que, con respecto a los excrementos de mascotas, somos los ciudadanos los que deberíamos dar un paso adelante”.

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



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 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.