

OSUR LANZA II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Crece la satisfacción de los españoles con los servicios públicos municipales

- **La nueva encuesta del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un 64% de ciudadanos satisfechos por encima del 61% registrado el año anterior**
- **El suministro de agua vuelve a ser la prestación mejor valorada, 8 puntos más respecto al año pasado, mientras que los insatisfechos se reducen del 21% al 13%**
- **País Vasco y Navarra se mantienen como las comunidades autónomas con un mayor número de ciudadanos satisfechos con sus prestaciones locales mientras que Canarias empeora, quedando solo por delante de Andalucía**
- **Baleares experimenta el mayor incremento en la percepción de sus servicios públicos, aunque sigue estando muy a la cola del ranking**

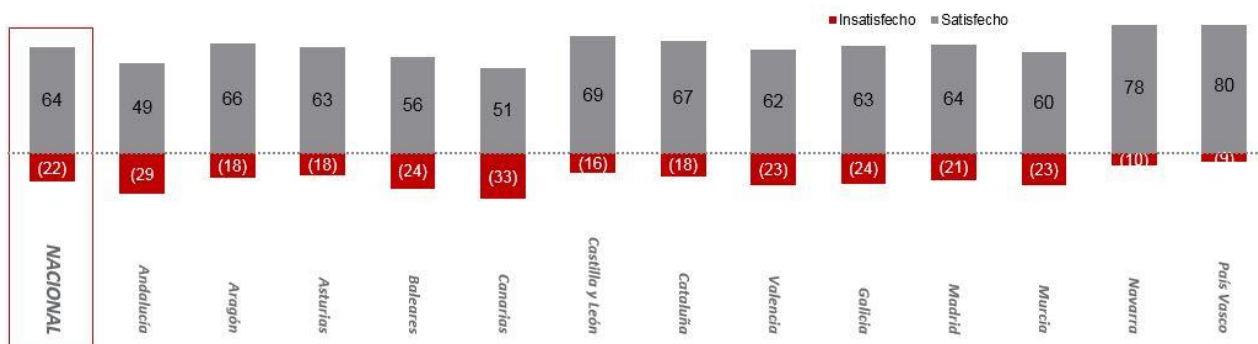
Madrid, 9 de agosto de 2018– Crece la satisfacción de los ciudadanos con el conjunto de los servicios municipales, según se desprende del II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. La encuesta, realizada por Ipsos a 5.137 personas, refleja un índice de satisfacción general del 64%, 3 puntos por encima del año pasado. El suministro de agua sigue siendo el servicio público mejor valorado en España e incluso mejora su percepción pasando del 61% al 69% de ciudadanos satisfechos, mientras que los ciudadanos insatisfechos se reducen 8 puntos respecto a la edición anterior, pasando del 21% al 13%.

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.

En esta edición, todos los servicios crecen en valoración respecto al año pasado. Tras el suministro de agua, los servicios mejor valorados por los ciudadanos son la recogida de basuras y residuos, con el 65% de aceptación; el transporte público y movilidad, con el 64% (pasando del segundo al tercer puesto respecto al año pasado); el cuidado de parques y jardines, espacios públicos y equipamientos deportivos, con el 59% de satisfacción (siendo éste el servicio que experimenta una mejora más destacada); y, por último, los servicios de limpieza viaria, que reciben un nivel de satisfacción de apenas 48% y se mantienen como los peor valorados.

Servicios públicos	Nº de satisfechos 2018	Nº de satisfechos 2017	% Variación
Suministro agua	69%	61%	+8%
Recogida basuras	65%	57%	+8%
Transporte público y movilidad	64%	59%	+5%
Conservación de espacios públicos: cuidado de parques, jardines e instalaciones deportivas	59%	49%	+10%
Limpieza viaria	48%	44%	+4%

Tal como se muestra en el gráfico, vascos (80% de satisfacción) y navarros (78%) continúan siendo los ciudadanos más satisfechos con sus servicios públicos municipales situándose muy por encima de la media española (64%). Las Comunidades Autónomas más descontentas con sus servicios son Andalucía, que no consigue llegar al aprobado (49%), Canarias (51%) y Baleares (56%).



Como variaciones significativas respecto al 2017, Baleares precisamente deja de situarse en el último puesto que ocupaba en 2017 y ha mejorado la opinión de sus ciudadanos en 13 puntos, hasta el 56%. En el lado opuesto, Canarias baja al penúltimo puesto de la clasificación tras decrecer el número de satisfechos en un 10% respecto a la primera edición del Barómetro.

Ramiro Aurín, director general de OSUR, sostiene que: "los datos de esta segunda edición del Barómetro reflejan una ligera mejora de la percepción de los servicios públicos a nivel general por parte de los españoles, lo que indica que los Ayuntamientos, en general, lo están haciendo bien. El suministro de agua, la recogida de basuras y el transporte público son las prestaciones mejor valoradas y en todas ellas crece el índice de satisfacción. Sin embargo, la limpieza viaria sigue siendo la asignatura pendiente, ya que ni la mitad de los ciudadanos les da un aprobado".

Aspectos mejor y peor valorados

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado por los españoles, cuenta con casi 7 de cada 10 ciudadanos satisfechos, sólo un 13% se muestra descontento. Este año se mantienen respecto a la edición anterior los aspectos más valorados del servicio: con un 69% de aceptación, la calidad general del servicio (buen funcionamiento del contador, la presión, la continuidad del servicio...); le sigue la calidad del agua suministrada, con el 59% y el servicio del alcantarillado, con un 53% de satisfacción.

La **recogida de basuras y residuos** pasa este año al segundo puesto de servicios mejor valorados, con un 65% de ciudadanos satisfechos. Lo más valorado sigue siendo la frecuencia de la recogida, con el 76% de la aceptación, seguida de la dotación y equipamiento para la prestación del servicio y el servicio de contenedores de recogida selectiva, ambos con un 67% de satisfacción.

En el **transporte público y movilidad**, que obtiene una media de satisfacción del 64% y una mejora en su percepción de 5 puntos respecto al año pasado, los aspectos más valorados son el estado y la limpieza de los vehículos, con un 75% de satisfacción; el acceso a los barrios y la frecuencia de horarios de metro y tranvía, ambos con un 65%.

La **conservación de espacios públicos y la limpieza viaria** vuelven a ser los servicios peor valorados en este segundo Barómetro, aunque cabe señalar que este año han incrementado sus índices de satisfacción, con un incremento de 10% más de satisfechos en el cuidado de parques y jardines y un 4% en limpieza viaria.

En el caso de **la conservación de espacios públicos** (parques, jardines e instalaciones deportivas) los ciudadanos aprecian la calidad de las instalaciones y el cuidado de zonas verdes con un 58% de satisfacción. No obstante, el 38% se siente insatisfecho por la poca presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos.

Por último, en relación a **la limpieza viaria**, hay que señalar que, aunque sube cuatro puntos respecto al año pasado, los españoles siguen encontrando sucias la mayoría de sus ciudades, sin conseguir el aprobado (48% de satisfechos). La presencia de excrementos de mascotas sigue siendo el aspecto que más molesta a los ciudadanos con un 67% de insatisfacción, seguido de la limpieza de aceras, con un 45% de opiniones negativas y un 40% de la poca frecuencia con las que se realizan las labores de limpieza de las calles.

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.