

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Los ciudadanos andaluces aprueban por la mínima a sus servicios públicos municipales

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja una mejora respecto al año pasado, subiendo 4 puntos y alcanzando un 53 % de satisfechos.**
- **El suministro de agua se convierte de nuevo en el servicio mejor valorado, con un 76 % de andaluces satisfechos, 10 puntos porcentuales más comparado con 2018.**
- **Andalucía, que en el anterior Barómetro obtuvo la peor calificación, consigue remontar y se sitúa en cuarta posición por la cola.**

Andalucía, 30 de abril de 2019. Los andaluces puntúan sus servicios públicos municipales con 53 % de satisfacción, lo que supone una leve mejoría de 4 puntos con respecto al Barómetro de 2018. No obstante, se sitúa por debajo de la media nacional que está en 57 %. En cuanto al número de insatisfechos, también se reduce en 7 puntos y baja hasta 22 %. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Andalucía obtiene la cuarta peor calificación de las 13 comunidades analizadas.

El servicio más valorado en Andalucía es el suministro de agua, le sigue el transporte público y la recogida de basuras. En la línea de la media nacional, no consiguen aprobar el servicio de conservación de espacios públicos y el de limpieza viaria. En esta última prestación, el número de insatisfechos (41 %) supera los satisfechos (31 %).

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es el servicio con mayor satisfacción, asciende 10 puntos respecto el anterior Barómetro. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con un 10 %, 6 puntos menos que en 2018. Lo que más se valora es la gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) con 69 % de satisfechos, seguida por la calidad de agua suministrada, con el 67 % de satisfacción.

Se recupera el servicio de **transporte público** que llega al 56 % de satisfacción, un 4 % más que el año pasado, y en la línea de la media nacional que se sitúa en 57 %. El número de personas insatisfechas se reduce a 17 %, 18 puntos menos que en el Barómetro anterior. Los aspectos más apreciados son el estado y la limpieza de los vehículos con un 55 % de opiniones positivas y el acceso a los barrios con un 51 %.

El 55 % de los andaluces se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, 3 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado. Eso sí, el número de insatisfechos también desciende, significativamente, pasando de 32 a 21 %. La frecuencia del

servicio de recogida de basuras es el aspecto mejor valorado con 69 % de satisfechos, le sigue la atención al cliente cuando hay incidencias con 56 % de valoraciones positivas.

La prestación que más baja, 14 puntos menos que el anterior Barómetro, es **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes**, que suspende este año con 40 % de satisfacción. El número de insatisfechos es de 26 %, 9 puntos menos que el año anterior. Ninguno de los aspectos analizados consigue el aprobado: el más valorado es el cuidado que se brinda a las zonas verdes con 40 % y el que menos valorado es la presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos con 27 %.

Por último, el servicio público peor valorado es la **limpieza viaria** con solo 31 % de satisfechos, 9 puntos menos que el año pasado. A pesar de ello, se registra una disminución en el número de insatisfechos, pasando de 57 en el anterior Barómetro a 41 % este año. No obstante, ningún aspecto consigue el aprobado: la limpieza de los excrementos de mascotas obtiene la peor valoración con 17 % de satisfechos y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio es el aspecto más valorado con 45 %.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Andalucía mejora su posición respecto al anterior Barómetro y se sitúa en cuarto lugar por la cola entre las 13 comunidades autónomas analizadas. El suministro de agua y el transporte público son los servicios que han permitido mejorar la posición y alcanzar el aprobado en satisfacción general de los servicios municipales. La opinión de los andaluces nos indica, al igual que la del conjunto del país, que hay dos servicios que, especialmente, requieren una mejora de la gestión y probablemente más inversión: limpieza viaria y conservación y cuidado de espacios públicos y zonas, fuertemente criticados por los ciudadanos. Por otra parte, hay que señalar la pésima puntuación que obtiene Jerez, 20 puntos por debajo de las demás ciudades analizadas en Andalucía".*

Comparativa por 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

Twitter: https://twitter.com/osur_observa

Más información

Gabinete de prensa OSUR

prensa@osur.org

Telf. 662 579 506