

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Los catalanes se muestran más insatisfechos con sus servicios públicos municipales

- El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja, en comparación con 2018, un descenso de 12 puntos en la satisfacción y un aumento de 8 puntos en insatisfacción.
- Todas las prestaciones registran peor calificación en relación con el anterior Barómetro, a excepción de suministro de agua que mantiene el 68 % de satisfacción.
- Catalunya obtiene el octavo lugar de las 13 comunidades analizadas, pese a que en el anterior Barómetro fue la cuarta mejor clasificada.

Catalunya, 30 de abril de 2019. Los catalanes aprueban por la mínima a sus servicios públicos municipales con 55 % de satisfacción, lo que supone un empeoramiento de 12 puntos con respecto al Barómetro de 2018. La cifra se sitúa, además, un 2% por debajo de la media nacional que está en 57 %. En cuanto al número de insatisfechos, aumenta 8 puntos pasando de 18 a 26 %. Estas son algunas de las conclusiones del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

Todos los servicios públicos catalanes analizados disminuyen la satisfacción respecto al anterior Barómetro, solo se salva el suministro de agua que mejora la calificación. El servicio más valorado en la comunidad catalana es el suministro de agua, seguido por el transporte público y la recogida de basuras. En la línea de la media nacional, suspenden el servicio de conservación de espacios públicos y el de limpieza viaria, servicio en el que el número de insatisfechos (38 %) supera los satisfechos (31 %).

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es el servicio que se valora de forma más positiva con el 68 % de catalanes satisfechos, y un 13 % de insatisfechos, porcentajes que se mantienen respecto al anterior Barómetro. La gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) obtiene un alto nivel de satisfacción, llegando al 69 % de opiniones favorables, seguido por el servicio de atención al cliente con 62 %.

El **transporte público** recibe un 60 % de satisfacción, un 10 % menos que el año pasado, pero se mantiene por encima de la media nacional, la cual se sitúa en 57 %. El número de personas insatisfechas se reduce a 13 %, 2 puntos menos que en el Barómetro anterior. Los aspectos más apreciados son la frecuencia de los horarios de metro, metro ligero y tranvía con 63 % de satisfacción y el acceso a los barrios del transporte público con 57 % de opiniones favorables.

El 52 % de los catalanes se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, 8 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado y un 6% por debajo de

la media nacional. Pero también el número de ciudadanos críticos desciende pasando de 32 a 21 %. La atención al cliente cuando hay incidencias, con 62 % de valoraciones positivas, y la frecuencia del servicio de recogida de basuras, con 60 % de satisfechos, son los puntos mejor valorados.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes**, no ha alcanzado el aprobado este año, consiguiendo solo un 39 % de satisfacción, lo que supone 23 puntos menos que el anterior Barómetro y un 5 % por debajo del promedio nacional. El número de insatisfechos vuelve a ser por segundo año de un 26 %. Ninguno de los aspectos analizados consigue el aprobado: los más valorados son el cuidado que se brinda a las zonas verdes y la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos, ambos con un 36 % de catalanes satisfechos.

Por último, el servicio peor valorado es la **limpieza viaria**, en la que el 38% de descontentos supera al 31 % de satisfechos, 21 puntos menos que el año pasado y 6 puntos por debajo de la media nacional. Ningún aspecto consigue el aprobado: la limpieza de los excrementos de mascotas obtiene la peor valoración con un escaso 16 % de satisfechos y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio es el aspecto más valorado con 41 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Las ciudades catalanas analizadas empeoran notablemente sus resultados con respecto al año pasado, no solo baja un 12 % en satisfacción global, sino que, en comparación con las 13 comunidades analizadas, desciende de la cuarta a la octava posición. También empeora sus resultados globales si lo comparamos con el Barómetro de 2017 cuando registró 64 % de satisfacción global. Solo agua y transporte público aguantan el tipo, y solo este último puntúa por encima de la media nacional. Con respecto al año pasado, todos los servicios bajan su calificación, menos el suministro de agua que se mantiene igual. Los catalanes muestran, en líneas generales, un malestar de fondo respecto a la gestión de sus servicios públicos municipales".*

Comparativa entre 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