

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La Comunidad Valenciana empeora la valoración de sus servicios municipales, pero alcanza el aprobado

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja un descenso respecto al año pasado, perdiendo 12 puntos y bajando hasta el 50 % de satisfacción.**
- **Todos los servicios analizados empeoran la calificación respecto a 2018 y, en concordancia con el promedio nacional, limpieza viaria y conservación de espacios públicos suspenden.**
- **El suministro de agua es el servicio mejor valorado con un 65 % de valencianos satisfechos, transporte público y recogida de basuras aprueban con un 51 %.**

Comunidad Valenciana, 30 de abril de 2019. La Comunidad Valenciana valora sus servicios públicos municipales con un 50 % de satisfacción, lo que supone una importante bajada de 12 puntos con respecto al anterior Barómetro. La cifra se sitúa, además, por debajo de la media nacional que está en 57 %. En cuanto al número de insatisfechos, se mantiene como en 2018 en un 23 %. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

Todos los servicios públicos analizados empeoran sus resultados con respecto al año pasado. El que obtiene una mejor valoración por los valencianos es el suministro de agua, le sigue el transporte público y la recogida de basuras. Como ocurre en la mayoría de comunidades analizadas, no consiguen aprobar el servicio de conservación de espacios públicos y el de limpieza viaria. En esta última, el número de insatisfechos (41 %) supera los satisfechos (34 %).

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es el servicio con mayor satisfacción, repitiendo prácticamente los resultados del año pasado, y se sitúa 10 puntos por debajo del promedio nacional. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con un 16 %. Lo que más se valora es la gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) con 60 % de satisfechos, le sigue el servicio de atención al cliente con 54 % de satisfacción.

El **transporte público** recibe un 51 % de satisfacción, un 14 % menos que el año pasado, y 6 puntos por debajo de la media, que está en 57 %. El número de personas insatisfechas se reduce a 21 %, 3 puntos menos que en el Barómetro anterior. El único aspecto analizado que consigue el aprobado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos con un 57 % de

satisfacción. Los aspectos con menos satisfacción son la frecuencia de los horarios de metro, metro ligero, tranvía y la fluidez del tráfico de vehículos con un 34 % de satisfacción.

También el servicio de **recogida de basuras y residuos** registra el 51 % de satisfacción de los valencianos, 14 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado y 7 puntos por debajo del promedio nacional. El número de insatisfechos también desciende pasando del 27 al 22 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras es el punto más valorado con 65 % de satisfechos, le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva con 56 % de valoraciones positivas.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** con un 40 % de satisfacción no alcanza este año el aprobado, lo que supone 18 puntos menos que el anterior Barómetro y se posiciona un 4 % por debajo de la media nacional. El número de insatisfechos es de 32 %, 2 puntos más que el año anterior. Ninguno de los aspectos analizados consigue el aprobado: el aspecto peor valorado es la presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos con solo un 29 % de satisfacción.

Por último, el servicio que genera mayor insatisfacción entre los valencianos es la **limpieza viaria** con un 34 % de satisfechos, 13 puntos menos que el año pasado. En cuanto al número de insatisfechos se sitúa en un 41 %, cifra que supera el número de satisfechos. En este ámbito, suspenden todos los aspectos analizados: la limpieza de los excrementos de mascotas obtiene la peor valoración con un 19 % de satisfechos y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio es el aspecto más valorado con un 38 %.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"La Comunidad Valenciana registra un notable descenso de la satisfacción global con respecto al año pasado, también aumenta el número de insatisfechos. Todos los servicios analizados reflejan un empeoramiento con bajas considerables en las opiniones favorables de hasta un 18 %. La Comunidad Valenciana es, junto con Aragón, la peor calificada de las 13 comunidades analizadas. La limpieza viaria se lleva la palma de la percepción negativa de los ciudadanos. Así pues, los valencianos están reclamando a sus gobiernos municipales una mejora significativa en la gestión de los servicios públicos, que no se refleja en los programas electorales, más centrados en discusiones ideológicas".*

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