

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

A Coruña suspende cuatro de los cinco servicios encuestados

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja el suspenso todos los servicios menos el agua.**
- **Se han reducido desde el 59% al 51% el número de personas satisfechas con la globalidad de los servicios municipales.**
- **El suministro de agua es el único servicio público municipal que obtiene el aprobado con un índice de satisfacción del 68 %.**

VIDEOGRÁFICO: <https://www.youtube.com/watch?v=Yb7yfAeIDzE>

A Coruña, 7 de mayo de 2019 – La satisfacción de los ciudadanos de A Coruña con respecto a sus servicios públicos municipales ha decaído levemente, pasando del 59 % al 51 %, un resultado que los sitúa por debajo de la media nacional (57 %). Son algunas conclusiones del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. El servicio mejor valorado es el suministro de agua que, de hecho, es el único que aprueba, con un 68 % de satisfacción.

Todos los servicios municipales han registrado una disminución en la satisfacción de los coruñeses con respecto al Barómetro de 2018. Estos resultados posicionan a A Coruña en el puesto 14 dentro de la comparativa de las 30 ciudades analizadas, bajando 1 puesto respecto a la edición anterior.

Analizando en detalle cada servicio, el **suministro de agua** es el servicio público municipal mejor valorado por los coruñeses y cuenta con el 68 % de aceptación, mientras que la media nacional del servicio se sitúa en 75 %. Los aspectos más apreciados son la gestión del servicio (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...) y el servicio de atención al cliente de la empresa que presta el servicio con un 71 % y un 67 % de valoraciones positivas, respectivamente.

Por orden de satisfacción, le sigue el servicio de **transporte público** que los coruñeses puntúan con un 48 % de opiniones positivas. El aspecto mejor valorado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con un 63 % de satisfechos, mientras que el aspecto peor valorado es la frecuencia de paso del metro, metro ligero y tranvía con un 17 % de satisfacción.

La **recogida de basuras y residuos** obtiene una satisfacción del 45 %, por debajo de la media nacional que se sitúa en 58. Los aspectos mejor valorados por los coruñeses son la frecuencia de la recogida con el 55 % de aceptación y la atención al cliente cuando hay incidencias con un 53 % de aprobación.

En cuanto al **cuidado de parques y jardines y conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos** registra un 38 % de satisfacción frente al 59 % del Barómetro de 2018, es decir, registra una reducción importante de 21 puntos. Los coruñeses suspenden todos los aspectos analizados de este servicio: valoran especialmente el cuidado que se brinda a las zonas verdes y el equipamiento de los parques para distintas edades, ambos aspectos reciben el 42 % de aceptación. Por el contrario, el aspecto más criticado es la presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos con un 26 % de satisfacción.

Finalmente, la **limpieza viaria** es el servicio peor valorado con solo un 29 % de personas satisfechas. Este año la media nacional se sitúa 8 puntos por encima, es decir, en 37 %. Lo más apreciado es la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona con un 37 % de aceptación. No obstante, un 66 % de personas se muestran insatisfechas con la limpieza de los excrementos de mascotas.

Ramiro Aurín, director general de OSUR, señala: *"El tercer Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos revela que los servicios públicos municipales de A Coruña consiguen un aprobado global muy ajustado y un suspenso generalizado de los ciudadanos coruñeses, a excepción del servicio del suministro de agua, a los servicios encuestados. Claro toque de atención al gobierno municipal: hay que volver a poner el foco en la calidad de la gestión"*.

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una 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.

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