

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Por tercer año consecutivo, Bilbao es el municipio más satisfecho con sus servicios públicos municipales

- Según la nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR), la ciudad encabeza de nuevo la comparativa con un 80 % de satisfacción.
- Los cinco servicios municipales estudiados están entre las mejores notas de los 30 municipios analizados.
- Destaca la diferencia respecto a la media nacional en los servicios que están peor valorados: limpieza viaria y conservación de espacios públicos.

VIDEOGRÁFICO: <https://youtu.be/k02NYOAcwA>

**Bilbao, 9 de mayo de 2019.** El 80 % de los bilbaínos están satisfechos con el conjunto de los servicios públicos municipales, mientras que solo el 9 % se muestran insatisfechos. Estas cifras mantienen a Bilbao en el primer lugar de la comparativa de ciudades, tanto por la cifra más alta de satisfacción, como por la más baja de insatisfacción. Todos los servicios reciben muy buena valoración situándose entre los primeros de todos los municipios analizados, de acuerdo a las cifras del III Barómetro de Satisfacción realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

Los servicios transporte público; recogida de basuras y residuos; limpieza viaria y conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos reciben la mejor puntuación de los 30 municipios analizados. Por su parte, suministro de agua recibe la segunda mejor nota de la comparativa. Estos resultados sitúan a Bilbao como la ciudad que mejor puntúa a sus servicios municipales, le sigue, a cierta distancia, Vitoria-Gasteiz (71 % de satisfacción) y Vigo (70 %).

El servicio mejor valorado es el **suministro de agua** con un 89 % de satisfacción, un 10 % más que el año pasado y un 14 % por encima de la media nacional. Este resultado es, después de Madrid, el segundo mejor de todos los municipios analizados. La calidad del agua es el aspecto mejor valorado, con un 92 % de satisfacción, seguido por la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con un 80 % de valoración.

La segunda prestación mejor valorada es **recogida de basuras** con un 83 % de satisfacción y un 3 % de insatisfechos, ambos resultados representan las mejores puntuaciones de los 30 municipios más poblados de España. En satisfacción respecto a este servicio, Bilbao se sitúa 25 puntos por encima de la media nacional. El aspecto mejor valorado es la frecuencia del servicio de recogida de basuras, con un 81 % de satisfacción, y, en segundo lugar, la dotación y

equipamiento para la prestación del servicio (camiones, papeleras, equipos, contenedores), con un 77 % de opiniones favorables.

Por orden de valoración, le sigue el **transporte público** con un 79 % de aceptación y la mejor puntuación de la muestra analizada. La media nacional, en este caso, se sitúa en 57 %. Lo más apreciado es la frecuencia de los horarios del metro, metro ligero, tranvía, con un 85 %, seguido por el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 84 % de aceptación.

Un 75 % de los bilbaínos se muestran satisfechos con la **limpieza viaria**, mientras que solo un 7 % manifiestan estar insatisfechos, ambas las mejores puntuaciones de los 30 municipios analizados. En este caso, la puntuación de Bilbao está 38 puntos por encima de la media nacional (37 % de satisfacción). La frecuencia con la que realizan las labores de limpieza de vías es el aspecto mejor valorado, con un 77 %, aspecto que seguramente debe influir en que Bilbao ostente uno de los porcentajes más elevados de satisfacción en la limpieza de los excrementos de mascotas, con un 29 %.

Por último, el **cuidado de parques y jardines** satisface al 73 % de los bilbaínos y desagrada a un 7 %. También en este caso son los mejores resultados de todas las ciudades analizadas. El promedio de satisfacción en este servicio es de 44 %, por lo que Bilbao se sitúa un 29 % por encima de la media global. El punto mejor considerado es el cuidado que se brinda a las zonas verdes, con un índice del 70 % de aceptación. En segundo lugar, la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos, con un 68 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Bilbao se convierte en la ciudad de referencia dado que revalida, por tercer año consecutivo, el título de municipio con mayor satisfacción con sus servicios públicos municipales. Con su 80 % de satisfacción, se sitúa 23 puntos por encima del promedio nacional; por otra parte, la media nacional de insatisfechos se sitúa en 21 % mientras que en Bilbao se reduce a solo un 9 %. Pero más importante que esa opinión global son las extraordinarias notas que los bilbaínos otorgan a cada uno de los servicios analizados en profundidad. Todo un ejemplo de éxito en la gestión municipal que se manifiesta en el orgullo de sus habitantes. Enhorabuena"*, agrega el portavoz de OSUR.

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una encuesta realizada por Time Consultant a 5.500 personas que busca reflejar la opinión de los ciudadanos acerca de sus servicios públicos en los 30 municipios más poblados 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](http://www.osur.org)

Twitter: [https://twitter.com/osur\\_observa](https://twitter.com/osur_observa)

**Más información**

Gabinete de prensa OSUR

[prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org)

Telf. 662 579 506