

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Elche puntúa con un 60% de satisfacción sus servicios públicos municipales liderados por el agua

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) sitúa la percepción de los mismos en Elche por encima de la media nacional.**
- **Los servicios mejor valorados son el suministro de agua, con un 72 %, y el transporte público, con 65 % de satisfechos.**
- **Únicamente el servicio público municipal de suministro de agua mejora su resultado con respecto al año pasado.**

VIDEOGRÁFICO: https://www.youtube.com/watch?v=YLjKDXLP2_g

Elche, 7 de mayo de 2019. El 60 % de los ciudadanos de Elche se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, una cifra que representa un 3 % por encima de la media nacional, pero un descenso de 6 puntos porcentuales con respecto al año pasado, de acuerdo a los datos del estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Todos los servicios, a excepción del suministro de agua, empeoran su satisfacción si se compara con el Barómetro de 2018; no obstante, todos obtienen una valoración por encima de la media nacional.

El servicio mejor valorado es el suministro de agua con un 72 % de valoraciones positivas, seguido por el transporte público (65 %) y la recogida de basuras (63 %). El único ámbito que no llega al aprobado con un 48 % de satisfechos es limpieza viaria, una nota que, sin embargo, se sitúa por encima del promedio nacional.

Los resultados del Barómetro de 2019 posicionan a Elche, junto con Madrid y Murcia, en el puesto 8 en la comparativa de las 30 ciudades analizadas, descendiendo un puesto respecto a la edición anterior.

En un análisis pormenorizado, el servicio público municipal mejor valorado es el **suministro de agua** con un 72 % en satisfacción, cifra que mejora un 3 % respecto el anterior . Los aspectos mejor valorados son la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...) y el servicio de atención al cliente de la empresa que presta el servicio, ambos con un 63 % de satisfacción.

En segundo lugar, el **transporte público** aprueba con un 65 % de ilicitanos satisfechos, un 8 % por encima de la media nacional. Lo más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos con un 66 % de opiniones positivas, lo cual supone un 26 % menos que el año

pasado. Le sigue la frecuencia de los horarios en los autobuses urbanos, con un 59 % de satisfacción.

La **recogida de basuras** recibe un 63 % de opiniones favorables, 5 puntos por encima del promedio nacional. Lo que mejor valoran los ilicitanos de este servicio público municipal es la frecuencia del servicio de recogida de basuras con 75 % de satisfacción y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de recogida de basuras y residuos (camiones, papeleras, equipos, contenedores), con un 61 %.

El 58 % de los ciudadanos de Elche encuestados se sienten satisfechos con el **cuidado de parques y jardines y la conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos**, un 14 % por encima de la media nacional. El aspecto que mejor valoran es el cuidado que se brinda a las zonas verdes, con un 63 % de satisfechos y la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos, con un 56 % de valoración positiva.

Por último, la **limpieza viaria** es el servicio municipal que genera mayor insatisfacción y el único que no llega al aprobado con un 48 % de opiniones favorables, pero que sin embargo se sitúa 11 puntos por encima de la media nacional. La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipo, personal) es el punto más valorado con un 53 % de satisfacción. Por el contrario, el peor valorado es la limpieza de los excrementos de mascotas con un 29 % de satisfechos y un 52 % de insatisfechos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Los ilicitanos se muestran satisfechos con sus servicios públicos municipales. La valoración general se sitúa por encima de la media nacional y, en el análisis pormenorizado de servicios, todos puntúan notablemente, liderados por el suministro de agua que obtiene el mejor resultado. El único suspenso, que es la limpieza viaria, se sitúa al borde del aprobado y por encima de la media nacional"*.

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una encuesta realizada por Time Consultant a un total de 5.500 personas y refleja la opinión de los servicios públicos municipales en las 30 ciudades 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