

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

L'Hospitalet de Llobregat baja 3 puntos la satisfacción por sus servicios municipales, pero está en línea con la media nacional

- La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) aprueba con un 58 % de satisfacción, un leve descenso global en relación al año pasado.
- Solo el suministro de agua mejora su valoración con respecto a 2018 y destaca la drástica bajada de 29 puntos en conservación de zonas verdes y espacios públicos.

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

L'Hospitalet de Llobregat, 7 de mayo de 2019. El 58 % de los ciudadanos de L'Hospitalet de Llobregat se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, una cifra que representa un 1 % por encima de la media nacional y un descenso de 3 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.

El servicio mejor valorado es el suministro de agua con un 71 % de satisfechos, le sigue el transporte público con 70 % y la recogida de basuras con 62 %. Ni limpieza viaria ni conservación de zonas verdes y espacios públicos alcanzan el aprobado.

Los resultados del Barómetro de 2019 posicionan a L'Hospitalet de Llobregat, junto con Barcelona, Móstoles y Sevilla, en el puesto 9 en la comparativa de las 30 ciudades analizadas.

En un análisis pormenorizado, el servicio mejor valorado es el **suministro de agua** con un 71 % en satisfacción, cifra que mejora un 7 % respecto el anterior. Los aspectos mejor valorados son la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...) con 66 % de opiniones favorables, y el servicio de atención al cliente de la empresa que presta el servicio con un 63 % de satisfacción.

En segundo lugar, el **transporte público** aprueba con un 70 % de hospitalenses satisfechos, un 13 % por encima de la media nacional y un 5 % menos que el año anterior. Lo más apreciado es el acceso de los barrios al servicio de transporte público con 62 % de opiniones positivas, seguido por la frecuencia de paso del metro, metro ligero, tranvía (sin incluir trenes de cercanías) con un 59 % de satisfacción.

La **recogida de basuras** recibe un 62 % de opiniones positivas, 4 puntos por encima del promedio nacional. Lo que mejor valoran los ciudadanos de L'Hospitalet de este servicio es la

atención al cliente cuando hay incidencias que satisface al 68 % de ciudadanos, seguido por el servicio de contenedores para la recogida selectiva con 62 % de opiniones favorables.

No consigue el aprobado el **cuidado de parques y jardines y la conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos** que, con 44 % de satisfechos, obtiene la misma puntuación que la media nacional. Ninguno de los aspectos analizados consigue aprobar, no obstante, lo que más satisface a los ciudadanos es el cuidado que se brinda a las zonas verdes con 42 % de satisfacción y la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos con 38 % de opiniones favorables.

Por último, la **limpieza viaria** es el servicio menos valorado con un 35 % de satisfacción y se sitúa 2 puntos por debajo del promedio nacional. No obstante, el número de insatisfechos (34 %) está por debajo de la media nacional (37 %). Ningún aspecto consigue el aprobado, sin embargo, el aspecto mejor valorado es la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona con 49 % de opiniones favorables. En contraste, pero como en el resto de ciudades analizadas, la limpieza de los excrementos de mascotas es el ítem con menos satisfechos con solo un 10 %.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Los ciudadanos de L'Hospitalet manifiestan un empeoramiento respecto al año pasado y también respecto al Barómetro de 2017. Pese a que, transporte público, recogida de basuras y, sobre todos, el suministro de agua puntúan bien, la nota en limpieza viaria y conservación de espacios públicos deja mucho que desear y aunque se mantienen dentro de la tónica nacional, muestran la crítica percepción ciudadana del aspecto y limpieza de sus calles y espacios públicos, lo que debería hacer reflexionar al gobierno municipal sobre donde poner el foco en la gestión de los servicios municipales".*

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una encuesta realizada por Time Consultant a un total de 5.500 personas que 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