

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Madrid penaliza con 7 puntos menos de satisfacción sus servicios municipales, pero se mantiene por encima de la media nacional

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja un empeoramiento del 7 % respecto al año pasado, situándose en 60 % de satisfechos.**
- **Madrid es, junto con Elche y Murcia, la octava ciudad en la comparativa de los 30 municipios más poblados de España.**
- **A excepción del suministro de agua, que obtiene la mejor nota del ranking, todas las prestaciones empeoran su resultado respecto al anterior Barómetro.**

VIDEOGRÁFICO: <https://www.youtube.com/watch?v=8c3zqxtUtJk>

Madrid, 7 de mayo de 2019. La capital de España puntúa sus servicios públicos municipales con 60 % de satisfacción, lo que supone un descenso del 7 % respecto al Barómetro de 2018. Una cifra que la sitúa 3 puntos por encima de la media nacional que está en 57 %. En cuanto al número de insatisfechos desciende 2 puntos llegando a 18 %. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

El servicio mejor valorado en Madrid es el suministro de agua, servicio que ostenta la mejor calificación del total de 30 municipios analizados. Destaca la baja satisfacción que obtiene el servicio de limpieza viaria con solo 28 % de opiniones favorables. A excepción de la limpieza viaria, el resto de servicios se sitúan por encima del aprobado.

Estos resultados sitúan a Madrid octava en la comparativa de las 30 ciudades analizadas, una posición que comparte con Elche y Murcia.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es con un 91 % el servicio con mayor satisfacción y obtiene la mejor puntuación de las 30 ciudades analizadas. La cifra asciende un 14 % respecto al anterior Barómetro y se sitúa 16 puntos por encima de la media. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con solo un 3 %, 8 puntos menos que en 2018. Lo que más se valora es la calidad del agua que les es suministrada con 90 % de satisfacción, seguido por la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...) con 81 % de opiniones favorables.

El **transporte público** es el segundo servicio por orden de valoración con 65 % de satisfacción, un 7 % menos que el año pasado y 8 puntos por encima de la media nacional que

se sitúa en 57 %. El número de personas insatisfechas se reduce a 18 %, 2 puntos menos que en el Barómetro anterior. El aspecto más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con 69 % de satisfacción, y el acceso de los barrios al servicio de transporte público con 61 % de opiniones favorables.

El 60 % de los madrileños se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, 2 puntos por encima de la media nacional. El número de insatisfechos desciende pasando de 29 a 21 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras con 72 % de satisfacción, y la atención al cliente cuando hay incidencias con el 63 % de opiniones favorables, son los puntos mejor valorados por los madrileños.

En cuarto lugar, no alcanza el aprobado la **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** con el 46 % de madrileños satisfechos, prácticamente en la media nacional. La cifra supone 12 puntos menos que el anterior Barómetro. El número de insatisfechos es del 35 %, 9 puntos por encima del promedio nacional. Solo consigue aprobar la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos con el 50 % de madrileños satisfechos.

La **limpieza viaria** obtiene muy baja calificación con 28 % de satisfechos, 9 puntos por debajo de la media nacional. El número de insatisfechos supera los satisfechos alcanzando el 51 %, 14 puntos por encima de la media nacional. Ningún aspecto analizado consigue llegar al aprobado, en la línea con el resto de ciudades, la limpieza de los excrementos de mascotas con 20 % de satisfechos es el aspecto peor valorado.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Los madrileños reducen la satisfacción respecto a sus servicios públicos municipales, de hecho, la cifra de satisfacción global es la peor de los últimos tres años. El servicio de suministro de agua obtiene una nota extraordinaria, apoyándose sobre todo en la calidad del agua y en la buena gestión del Canal de Isabel II. El resto de prestaciones empeora, de acuerdo con la percepción de los madrileños. Cabe destacar la baja satisfacción que registra el servicio de limpieza viaria, incluso por debajo de la media nacional. Los madrileños están expresando la desaprobación de la gestión municipal de la limpieza de sus calles y del cuidado de sus espacios públicos, aspectos muy sensibles que penalizan la valoración global, y que a tenor de las cifras, parece que se han desatendido en los últimos años".*

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 (AESPP) 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