

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Vigo se coloca en el podio de la valoración global de sus servicios públicos municipales con la cifra más baja de insatisfechos

- El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 registra en Vigo un 70 % de satisfacción, y solo un 9% de insatisfechos.
- Todos los servicios consiguen el aprobado y se sitúan por encima de la media, destacando la limpieza viaria 32 puntos por encima del promedio nacional.
- El suministro de agua es el servicio mejor valorado.

VIDEOGRÁFICO: <https://youtu.be/RwR1EzSNhMc>

Vigo, 9 de mayo de 2019. Un 70 % de los vigueses se muestran satisfechos con sus servicios públicos municipales, 13 puntos por encima de la media nacional. Con respecto a 2018, Vigo mejora un 2 %, una subida a tener en cuenta dado que la mayoría de ciudades analizadas bajan la valoración en comparación con el anterior Barómetro. En cuanto al número de insatisfechos, Vigo ostenta la mejor calificación con solo un 9 %, mientras que la media se sitúa en 20 %. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

El servicio más valorado en Vigo es el suministro de agua, seguido por la recogida de basuras y la limpieza viaria. En este último servicio, es sorprendente el buen resultado obtenido que se ubica 32 puntos por encima de la media nacional.

Estos resultados sitúan a Vigo en tercer lugar dentro de la comparativa de 30 ciudades analizadas, solo superada por Bilbao (80 % de satisfacción) y Vitoria (71 % de satisfacción). Ascende, por lo tanto, dos puestos respecto al anterior Barómetro. Pero es la primera en cuanto al menor número de insatisfechos.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con un 78 %, el servicio que genera mayor satisfacción, subiendo un 9 % respecto el anterior Barómetro y situándose 3 puntos por encima del promedio nacional. Lo que más se valora es la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con un 71 % de satisfechos, seguido por el servicio de alcantarillado de su zona de residencia (olores y desbordamiento cuando llueve), con el 65 % de opiniones favorables.

El 73 % de los vigueses se muestran satisfechos con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, un 15 % por encima de la media nacional. La frecuencia del servicio de recogida de

basuras, con un 82 % de satisfacción, es el aspecto mejor valorado. Le sigue la atención al cliente cuando hay incidencias, con un 68 % de opiniones favorables.

En tercer lugar, la **limpieza viaria** registra un 69 % de satisfechos, un espectacular 32 % por encima de la media global. En cuanto a insatisfechos, la cifra se sitúa en 16 %, 21 puntos por debajo del promedio nacional. La limpieza de aceras y calles en su zona es el aspecto mejor valorado, con un 59 % de satisfechos, seguido por la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona, que cuenta con un 57 % de valoraciones positivas.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** obtiene este año un 59 % de satisfacción, lo que la sitúa 15 puntos por encima de la media nacional. El equipamiento de los parques para distintas edades, con un 64 % de opiniones favorables, es el aspecto mejor valorado, seguido por la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos, con el 62 % de aceptación.

El servicio que peor puntúa es el **transporte público**, con un 54 % de viganeses satisfechos, misma nota con respecto al año pasado y 3 puntos menos que la media nacional. La buena noticia es que baja el número de insatisfechos del 40 al 19 % en comparación con el año 2018. El aspecto mejor valorado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, con un 74 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"La valoración global de los viganeses de sus servicios públicos municipales, la tercera mejor nota en satisfacción y el número de insatisfechos más bajo de todas las ciudades analizadas, expresa una alta estima e identificación con el funcionamiento actual de su ciudad. La mejora en la satisfacción global es una cifra especialmente reseñable dado que la media nacional en 2019 ha bajado. Destaca la buena puntuación de los servicios de suministro de agua, recogida de basuras, pero, sobre todo, en limpieza viaria, un servicio que suspende la mayoría de ciudades estudiadas y que en Vigo obtiene un notable, con 32 puntos por encima de la media española".*

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de la 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, Vigo, 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