

IV BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Tras la pandemia, los españoles constatan, entre el entusiasmo y la indiferencia, el buen funcionamiento de los servicios públicos municipales

- La nueva encuesta del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un 63 % de ciudadanos satisfechos.
- Nuevamente el suministro de agua se convierte en la prestación mejor valorada en casi todas las ciudades, con una media del 74 % de ciudadanos satisfechos.
- El cuidado de espacios públicos y la limpieza viaria siguen los últimos, aunque mejoran mucho y quedan cerca de la recogida de basuras y el transporte público.
- Oviedo, A Coruña y Jerez se estrenan en el podio, mientras que Alcalá de Henares destaca en la última posición. Aumenta la indiferencia en las ciudades más satisfechas antes de la pandemia.

Madrid, 1 de septiembre de 2022-. Los resultados del IV Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos, impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**, muestran un aumento en el índice de satisfacción global de los servicios municipales, pasando de un 57 % registrado en el año 2019, al 63 % de este 2022. También se reduce, en 4 puntos porcentuales, la cifra de personas insatisfechas . Hay una disminución general de las posiciones más críticas, y aumentan los muy positivos y los indiferentes, estos últimos sobre todo en las ciudades con tradicionales buenos resultados.

El suministro de agua se mantiene como el servicio público mejor valorado en España, con 74 % de valoraciones positivas y solo un 11 % de personas insatisfechas.

Los resultados de esta cuarta edición del Barómetro son fruto de la encuesta realizada por ODC a 5.210 personas con el fin de reflejar la opinión de los ciudadanos de 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.

De acuerdo con los resultados, hay una mejoría generalizada de los servicios municipales, especialmente los servicios de cuidado de zonas verdes y conservación de espacios públicos y de limpieza viaria, que pasan del 37 % de valoraciones positivas, al 55 y 52 %, respectivamente.

Servicios públicos	Satisfechos 2019	Satisfechos 2022	% Variación
Suministro agua	75%	74 %	-1 %
Recogida basuras	58%	60 %	+2 %
Transporte público y movilidad	57%	60 %	+3 %
Conservación de espacios públicos: parques, jardines e instalaciones deportivas	37 %	55 %	+18 %
Limpieza viaria	37%	52 %	+15 %

Aspectos mejor y peor valorados

Con un 74 %, el **suministro de agua** es el servicio mejor valorado por los españoles. Más de 7 de cada 10 personas se muestran satisfechas, y solo un 11 % expresa su insatisfacción. Respecto a la edición anterior, se mantienen los aspectos más valorados del servicio: la gestión operativa (buen funcionamiento del contador, la presión, la continuidad del servicio, etc.), y la calidad del agua suministrada.

En segundo lugar, el servicio de **transporte público y movilidad** obtiene una media de satisfacción del 60 %, 3 puntos porcentuales más que en el anterior

barómetro de 2019. Las personas insatisfechas representan un 16 %, 1 punto porcentual menos que el 2019. El estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público y la frecuencia de los autobuses, son los aspectos mejor valorados, con 59 % de personas satisfechas, aunque baja 13 puntos porcentuales con respecto a los resultados del 2019. La fluidez del tráfico de vehículos y el precio también mejoran, y se acercan mucho al aprobado.

La **recogida de basuras y residuos** obtiene un 60 % de opiniones positivas y un 18 % de usuarios insatisfechos. Lo más apreciado por los usuarios la frecuencia del servicio de recogida de basuras y el servicio de contenedores para recogida selectiva.

El **cuidado de zonas verdes y la conservación de espacios públicos e instalaciones deportivas** ocupa el cuarto puesto, por orden de valoración, y sube 18 puntos porcentuales, hasta los 55. La cifra de personas insatisfechas mejora, del 26 % de 2019, al 21 % actual. La puntuación más alta, con 55 % de satisfacción, la obtiene la calidad de las instalaciones, pero el resto de los aspectos examinados se mueven alrededor del 45 % de personas satisfechas y muchas menos insatisfechas (-20 %).

A la cola se encuentra la **limpieza viaria**, a pesar de que sube 15 puntos porcentuales con respecto al año 2019, anotando un 52 % de personas satisfechas, y un 27 % de insatisfechas, 10 puntos porcentuales menos que en el anterior barómetro. Todos los ítems oscilan entre el 43 y el 51 % de satisfacción ciudadana, y la mitad de personas descontentas, a excepción, claro está, del más invariablemente negativo de todos los resultados de la encuesta desde 2017: la limpieza de los excrementos de mascotas, con un 29 % de satisfacción y un 46 % de opiniones negativas.

En relación con los datos, Francisco Caamaño, Presidente de OSUR, considera que: “El Barómetro de 2022, el primero realizado después de la pandemia, nos muestra cómo ésta ha influido en la opinión de los españoles

sobre los servicios públicos municipales, quienes constatan, ya con entusiasmo, ya con normalidad, que cuando más han hecho falta han funcionado, lo que ha rebajado las críticas, y ha provocado fenómenos interesantes como, por ejemplo, que Jerez de la Frontera haya pasado de la última, a la segunda posición en la percepción de los servicios públicos por parte de los jerezanos, sin demérito, claro está, de los esfuerzos que ha hecho el Ayuntamiento para mejorarlos. En definitiva, se tiene más conciencia de nuestro nivel de servicios, muy remarcables en general, y se hace una crítica, en general, más constructiva.

Resulta significativo que el cuidado de los espacios públicos y la limpieza viaria hayan mejorado hasta el aprobado, aunque aún les quede camino por andar. Con todo, la preocupación por el estado de la casa común, que son las calles, parques y plazas de nuestras ciudades, apunta al incremento de la conciencia cívica sobre la atención y cuidado de los espacios. El suministro de agua, el servicio con más inercia por su propia naturaleza, sigue teniendo la mejor percepción, y es bueno que así sea, pues afecta a la gestión de un recurso tan valioso como escaso. También la recogida de basuras y el transporte público se mantienen en un adecuado nivel de aceptación ciudadana.

No debemos olvidar que la gestión de los servicios públicos es una tarea compleja y en permanente evolución, por lo que conseguir la excelencia es un objetivo difícil de alcanzar, que exige conocimiento, dedicación y exigencia permanentes. En OSUR pensamos que es necesario que los responsables de los servicios públicos municipales tengan una visión de la percepción que de estos tiene la ciudadanía, que les ayude a orientar su acción y mejorar la calidad de los mismos. En los próximos días ofreceremos el detalle del estudio.”

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.