

V BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Las inversiones en año electoral mejoran la percepción de los servicios públicos municipales

- La nueva encuesta del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un 74% de ciudadanos satisfechos. La percepción de todos los servicios estudiados mejora en relación al barómetro anterior.
- Nuevamente el suministro de agua se convierte en la prestación mejor valorada en casi todas las ciudades, con una media del 81 % de ciudadanos satisfechos.
- El transporte público mantiene segundo lugar, seguido de cerca por el cuidado de parques, jardines y espacios públicos, la recogida de basuras y la limpieza viaria, que mejoran significativamente.
- Gijón, Vigo, Pamplona, Oviedo, Tenerife y Zaragoza, se sitúan por encima del 90% de satisfacción, mientras que Palma de Mallorca destaca en la última posición, seguida por Alcalá de Henares.

Madrid, 18 de mayo de 2023-. Los resultados del V 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 63 % registrado en el año 2022, al 74 % de este 2023. Se reduce, en 3 puntos porcentuales, la cifra de personas insatisfechas, pero sobre todo se constata una fuerte transición de los indiferentes hacia posiciones de percepción positiva de los servicios.

El suministro de agua se mantiene como el servicio público mejor valorado en España, con 81% de valoraciones positivas y solo un 10 % de personas insatisfechas.

Los resultados de esta quinta 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 55 % y 53% de valoraciones positivas, al 70% y 65 %, respectivamente.

Servicios públicos	Satisfechos 2022	Satisfechos 2023	% Variación
Suministro agua	74%	81 %	+7 %
Recogida basuras	60%	68 %	+8 %
Transporte público y movilidad	60%	78 %	+18 %
Conservación de espacios públicos: parques, jardines e instalaciones deportivas	55 %	70 %	+15 %

Limpieza viaria	52%	65 %	+13 %
-----------------	-----	------	-------

Aspectos mejor y peor valorados

Con un 81 %, el **suministro de agua** es el servicio mejor valorado por los españoles. Más de 8 de cada 10 personas se muestran satisfechas, y solo un 10 % 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 78 %, 18 puntos porcentuales más que en el anterior barómetro de 2019. Las personas insatisfechas representan un 11 %, 5 puntos porcentuales menos que el 2019. El estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, la frecuencia de los autobuses, y la disponibilidad de asientos son los aspectos mejor valorados, en el entorno del 80% de personas satisfechas, con un aumento significativo con respecto a los resultados del 2022. La fluidez del tráfico de vehículos y el precio también mejoran, y superan el aprobado.

La **recogida de basuras y residuos** obtiene un 68 % de opiniones positivas, aunque los usuarios insatisfechos aumentan hasta el 21%. Lo más apreciado por los usuarios la frecuencia del servicio de recogida de basuras y el servicio de contenedores para recogida selectiva., todos en el entorno del 70%

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 70. La cifra de personas insatisfechas mejora levemente, del 21 % de 2022, al 20 % actual. La puntuación de los

aspectos examinados se mueven alrededor del 70 % de personas satisfechas y sobre el 20% de insatisfechas.

A la cola se encuentra la **limpieza viaria**, a pesar de que sube 13 puntos porcentuales con respecto al año 2022, anotando un 65% de personas satisfechas, y un 27 % de insatisfechas, mismo resultado que en el anterior barómetro. Todos los ítems oscilan alrededor de los 67 puntos de satisfacción ciudadana, y 25 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 50 % de satisfacción y un 39 % de opiniones negativas, que a pesar de todo es el mejor de la serie histórica.

En relación con los datos, Francisco Caamaño, Presidente de OSUR, considera que: “Los resultados del Barómetro de 2023 reflejan el hecho de haberse celebrado la encuesta en año electoral, pues permiten apreciar el esfuerzo desarrollado por los distintos gobiernos locales orientado a mejorar los servicios públicos y su percepción ciudadana. Un esfuerzo que ha tenido un resultado positivo y generalizado, hasta el punto de haber cambiado la tendencia de aquellas personas que, en el año 2022, se decantaban por la indiferencia.

Se consolida al alza la valoración ciudadana en lo que concierne al cuidado de los espacios públicos y la limpieza viaria. Una mayor preocupación municipal por el estado las calles, parques y plazas de nuestras ciudades que se debe, en buena medida, a un incremento de la conciencia cívica sobre la atención y el cuidado de los espacios públicos compartidos.

El suministro de agua, el servicio con más inercia por su propia naturaleza, sigue teniendo la mejor valoración, y es bueno que así sea, pues afecta a la gestión de un recurso tan valioso como escaso, profundamente condicionado por los efectos de la sequía y el cambio climático.

La recogida de basuras y el transporte público también se mantienen en un excelente nivel de aceptación. Una muy buena noticia, pues no debemos olvidar

que la gestión de los servicios públicos es una tarea compleja y en permanente evolución lo que, para alcanzar la excelencia, requiere intensificar el conocimiento, la dedicación y procurar la complicitad y participación ciudadana.

En OSUR pensamos que es necesario que los responsables de los servicios públicos municipales dispongan de un indicador orientativo acerca de su percepción y valoración ciudadana. 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 los servicios municipales. Queremos unos servicios públicos de calidad porque, a su través, se defiende la igualdad y se hace posible una convivencia ciudadana democrática y estable. Como primer nivel de gobierno, los municipios prestan los servicios más directamente vinculados a la vida diaria de la ciudadanía. Por eso, en OSUR centramos nuestros análisis en constatar cómo se prestan los servicios de limpieza, transportes, agua, iluminación y otros servicios que dependen de los Ayuntamientos.

Más información

www.osur.org

https://twitter.com/osur_observa

Comunicación OSUR

comunicacion@osur.org

Telf. 606388441