

## II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

### Vitoria-Gasteiz, en el *top 3* de las ciudades satisfechas con sus servicios públicos

- **La II edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) arroja que Vitoria-Gasteiz se encuentra un 14 % por encima del índice de satisfacción medio en España, con un 78 % de encuestados satisfechos con los servicios públicos municipales**
- **El suministro de agua y el transporte público se mantienen como los servicios mejor valorados por los vitorianos, con índices de satisfacción del 79 % y el 77 % respectivamente**
- **Mejora notablemente la valoración de los servicios de cuidado de parques y jardines y limpieza viaria con un 9 % y un 8 % más de ciudadanos satisfechos, respectivamente**

**Vitoria-Gasteiz, 27 de agosto de 2018** – Un 78 % de los vitorianos se muestra satisfecho con sus servicios públicos, según resultados del II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Los resultados de la encuesta efectuada por Ipsos revelan que los vecinos de Vitoria-Gasteiz sitúan la valoración de los servicios muy por encima del índice medio de satisfacción en España (64 %) y la ciudad se mantiene como la tercera de entre 30 analizadas, solo superada por Bilbao y Pamplona.

Los resultados de esta segunda edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual a 5.137 personas que busca reflejar la opinión de los ciudadanos sobre sus servicios públicos en los 30 municipios más poblados del país: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Alcalá de Henares, Alicante, Badalona, Bilbao, Cartagena, Córdoba, A Coruña, Elche, Gijón, Granada, L'Hospitalet de Llobregat, Jerez de la Frontera, Móstoles, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Pamplona, Sabadell, Santa Cruz de Tenerife, Terrassa, Valladolid, Vigo y Vitoria-Gasteiz.

Los servicios que han registrado las mejoras más importantes con respecto al año pasado son el cuidado de parques y jardines y la limpieza viaria, con incrementos en los índices de satisfacción de un 9 % y un 8 % respectivamente. La opinión sobre el suministro de agua aumenta cuatro puntos porcentuales en niveles satisfacción, en tanto la recogida de basuras y el transporte público suben 3 puntos porcentuales.

Analizando en detalle cada prestación, el **suministro de agua** es el mejor considerado y se mantiene en primera posición con un 79 % de ciudadanos satisfechos. Lo que mejor puntuación obtiene, con un 83 % de satisfacción es la calidad del agua; seguida de la gestión operativa (averías, presión...) con un 76 % y, por último, el servicio del alcantarillado con un 71 % de aceptación.

Respecto al **transporte público**, este servicio cuenta con un 3 % más de encuestados satisfechos respecto al año pasado, y su valoración se sitúa por encima de la media española (77 % de aceptación en Vitoria-Gasteiz frente al 64 % en España). Lo mejor valorado por los vitorianos son el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con un 92 % de opiniones positivas; la frecuencia horaria de metro con un 81 % y, la comodidad con un 74 % de satisfacción.

Respecto al **cuidado de parques y jardines**, también es notable una mejora respecto al anterior barómetro y se sitúa muy por encima de la media nacional (75 % de satisfechos con respecto al 59 % en España). Los vitorianos valoran especialmente la disponibilidad, estado y equipamiento de las instalaciones deportivas con un 82 % de aceptación; luego, el cuidado que se brinda a las zonas verdes con un 81 % y, la calidad de los parques y espacios públicos con un 80 % de satisfacción.

En cuanto a la **limpieza viaria**, que satisface a un 68 % de los vitorianos, los aspectos mejor valorados son la frecuencia en el servicio, con un 79 %; la limpieza de calles y aceras con un 78 %; y la dotación y equipamientos para la prestación con un 77 %. Cabe destacar que este año el número de insatisfechos en este servicio ha bajado en un 10 %.

Finalmente, la **recogida de basuras y residuos** que baja una posición respecto al Barómetro de 2017 obtiene una media de satisfacción del 67 % y se sitúa prácticamente en los mismos valores que el año pasado. Los aspectos mejor valorados por los vitorianos son el servicio de contenedores para recogida selectiva, con el 80 % de aceptación, así como la frecuencia de la recogida, con el 78 % de aceptación.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"en el caso de Vitoria-Gasteiz, como en Bilbao y Pamplona, se repiten los excelentes resultados de 2017 en cuanto a la percepción que los ciudadanos tienen de sus servicios públicos. En esta edición se mantienen como la tercera ciudad del ranking. En un contexto que roza la excelencia, los servicios de limpieza viaria y recogida de basuras y residuos son los que aún tienen margen de mejora."*

### **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](http://www.osur.org)

Twitter: [https://twitter.com/osur\\_observa](https://twitter.com/osur_observa)

### **Más información**

Gabinete de prensa OSUR

[prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org)

Tel. 662 579 506

Esta comunicación se le ha enviado a partir de los datos de contacto que Usted ha tenido la amabilidad de facilitarnos. Si desea cambiar su dirección de correo electrónico o no desea recibir nuestros mensajes informativos puede indicarlo enviando un e-mail a [prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org) poniendo en el asunto "DAR DE BAJA".

Más información en <https://www.osur.org/politica-de-privacidad/> . Su petición será efectiva en un período máximo de un mes.