

## **OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS**

# **Sevilla se queda por debajo de la media española en satisfacción por los servicios públicos municipales**

- **La II edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja que la satisfacción de los sevillanos con sus servicios públicos mejora ligeramente este año con respecto al 2017, pasando del 56 % al 59 % usuarios satisfechos, una cifra aún por debajo de la media española.**
- **El suministro de agua y la recogida de basuras son los servicios públicos mejor valorados en el municipio, con índices de satisfacción del 65 % y 59 %, respectivamente, también por debajo de la media nacional.**
- **Cae un 5 % la valoración del transporte público y sin llegar al aprobado mejora la opinión sobre el cuidado de parques y jardines, con un 8 % más de satisfechos respecto al año anterior.**

**Sevilla, 27 de agosto de 2018** – Crece ligeramente la satisfacción de los sevillanos con los servicios públicos municipales, según el II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. El 59 % de los vecinos de esta ciudad valoran de forma positiva los servicios municipales, un 3 % más que el pasado 2017, y aún 5 puntos porcentuales por debajo de la media española. El cuidado de parques y jardines crece en niveles de satisfacción, con un 49 % de aceptación aunque sigue sin llegar al aprobado. El transporte público es el único servicio que decae en la valoración de los sevillanos, con un 55 % de encuestados satisfechos.

Los resultados de esta II edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual realizada por Ipsos a 5.137 personas. El estudio tiene como objetivo 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.

Pese a la ligera mejora en el índice global, Sevilla retrocede en el ranking de ciudades por la valoración de sus servicios públicos, situándose en el puesto 22, del 20 que ocupó en el I Barómetro.

En un análisis detallado de cada servicio, el **suministro de agua** y **la recogida de basura** son los mejor valorados por los encuestados, con índices de satisfacción del 65 % y 59 %, respectivamente.

En el servicio de **suministro de agua**, el índice de satisfacción mejora tres puntos porcentuales. Los aspectos mejor considerados de esta prestación son la calidad del agua suministrada con el 67 % de satisfacción, y la gestión operativa (ausencia de cortes, presión...) con un 62 % de satisfechos.

Respecto a la **recogida de basuras y residuos**, la ciudad se sitúa 6 puntos porcentuales por debajo de la valoración media de los españoles (65 %). Los aspectos mejor valorados por los sevillanos son la frecuencia de la recogida, con el 73 % de aceptación, el servicio de contenedores para recogida selectiva y el equipamiento para la prestación del servicio (camiones, etc.), ambos con un 61 %.

Los sevillanos puntúan con un 55 % de satisfacción el **transporte público**, nueve puntos porcentuales por debajo de la media española (64 %). Este es el único servicio que decae en niveles de satisfacción, en este caso, 5 puntos porcentuales. Los aspectos con más valoraciones positivas en esta prestación son el estado y conservación de los vehículos (70 %); el acceso de los barrios al servicio con un 58%, y la frecuencia en los horarios de autobuses urbanos, con un 54 % de opiniones positivas.

Con relación al **cuidado de parques y jardines y la conservación de espacios públicos** no ha conseguido aprobar y recibe un 49 % de opiniones positivas y un 39 % de negativas. En Sevilla aprecian, especialmente, el equipamiento de los parques para distintas edades y la calidad de las instalaciones y los parques públicos, ambos con un 50 % de aceptación. En cambio, los datos reflejan la crítica hacia la escasa presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos con un 54 % de insatisfacción.

No logra el aprobado el servicio de **limpieza viaria**, el peor valorado, que cuenta con un 43 % de satisfacción y un 54 % de usuarios descontentos. Lo que más aprecian los sevillanos de este servicio son: los equipos para la prestación del mismo (54 %). Destaca el alto grado de insatisfacción en todos los apartados del servicio pero en particular con la limpieza de excrementos de mascotas con un 81 % de valoraciones negativas.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"los resultados son pobres para la capital andaluza. El barómetro nos muestra gran número de insatisfechos incluso en los servicios que aprueban, y que en la limpieza viaria llega hasta el 54 % de descontentos. Ni tan siquiera agua y recogida de basuras, que encabezan las preferencias de los sevillanos, se acercan a la media española de satisfacción"*.

## **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)

Telf. 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.