

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Aprueban en satisfacción todos los servicios municipales públicos de Asturias

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 sitúa Asturias en el podio junto, con País Vasco y Navarra, de las comunidades cuyos ciudadanos aprueban todos los servicios municipales analizados.**

El suministro de agua se posiciona como el servicio mejor valorado, con un 84 % de asturianos satisfechos, seguido por el transporte público que registra la segunda mejor nota del ranking de comunidades.

Asturias, 30 de abril de 2019. Asturias concede una puntuación media a los 5 servicios públicos municipales analizados del 66 % de satisfacción, aunque curiosamente a la pregunta directa sobre los servicios municipales en general, sin especificar cuales, se produce un descenso de 7 puntos con respecto al Barómetro de 2018. En cambio en el análisis pormenorizado vemos que los asturianos valoran de forma muy positiva sus servicios públicos municipales, siendo una de las tres comunidades que consigue el aprobado en todas las prestaciones de servicios y unas magníficas valoraciones. Estas son algunas de las conclusiones extraídas del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

Si comparamos con el anterior Barómetro, cambian los servicios mejor valorados y se reubican en distinto orden de satisfacción. A la cabeza se sitúa este año el suministro de agua, le sigue el transporte público y la recogida de basuras. Todas las prestaciones puntúan por encima de la media nacional, destacando sobre todo el servicio de limpieza viaria que obtiene 21 puntos más que el promedio nacional y conservación de espacios públicos que registra un 19 % más que la media nacional.

En un análisis pormenorizado, se registra un mayor aprecio por el **suministro de agua** que, con 84 %, el servicio con mayor satisfacción asciende 8 puntos respecto el anterior Barómetro y un 7 % por encima de la media. También es destacable el hecho que el número de insatisfechos sea el más bajo de todos los servicios con un 2 %, 4 puntos menos que en 2018. Lo que más se valora es la calidad de agua suministrada con el 79 % de satisfacción y la gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) con 75 % de opiniones positivas.

Se recupera de forma significativa el **transporte público** que recibe un 68 % de satisfacción, un 9 % más que el año pasado, y por encima de la media nacional que se sitúa en 57 %. El número de personas insatisfechas se reduce a 9 %, 13 puntos menos que en el Barómetro anterior. El aspecto más apreciado, con diferencia, es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, con un 72 % de ciudadanos satisfechos.

Desciende notablemente respecto a 2018 el servicio de **recogida de basuras y residuos** aunque mantiene una buena puntuación. El 65 % de los asturianos se muestra satisfecho con la prestación, 14 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado, pero 7 puntos por encima de la media nacional. El número de insatisfechos también desciende 2 puntos situándose en 12 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras es el punto más valorado con 73 % de satisfechos, le sigue la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con 64 % de opiniones positivas.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** alcanza este año el 63 % de satisfacción, lo que supone 19 puntos por encima de la media nacional y 7 puntos menos que el anterior Barómetro. También desciende respecto a 2018 el número de insatisfechos pasando de 19 a 13 %. Los aspectos que mejor puntúan los asturianos son el cuidado que se brinda a las zonas verdes con 60 % y la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos con 56 %.

Por último, el servicio peor valorado es la **limpieza viaria** con 58 % de satisfechos que, aunque baja 14 puntos respecto al año pasado, se ubica 21 puntos por encima de la media nacional. En cuanto a insatisfechos, la cifra disminuye 2 puntos en relación con el Barómetro anterior y marca 18 %. Los aspectos más valorados son la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria con 65 % de satisfechos y la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona con 61 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Asturias vuelve a destacar en los resultados de nuestra encuesta de satisfacción. Estos resultados la suben al podio de las comunidades, junto con País Vasco y Navarra, que consiguen el aprobado en todos sus servicios. Hay que destacar especialmente la buena calificación obtenida en limpieza viaria y en conservación de espacios públicos, los dos servicios que de forma generalizada peor puntúan los ciudadanos en toda España."*

"Es también reseñable que, de las dos ciudades referentes, con modelos de gestión diferenciados, uno público, Gijón, y otro privado, Oviedo, ambas aprueban todos los servicios analizados con muy buena nota, demostrando que la buena gestión es posible con ambos modelos, y que tiene que ver con cierta cultura ciudadana y política", concluye el portavoz de OSUR.

Comparativa por Comunidades Autónomas

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, Vitoria, A Coruña, Granada, Elche, Oviedo, Terrassa, Badalona, Cartagena, Jerez de la Frontera, Sabadell, Móstoles, Santa Cruz de Tenerife, Pamplona y Alcalá de Henares. En base a estas encuestas se obtienen los resultados de 13 comunidades autónomas: Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco.

De las 13 comunidades analizadas, País Vasco se mantiene como la comunidad con mayor porcentaje de satisfechos (76 %) y menos insatisfechos (14 %); en segundo lugar, se mantiene también Navarra con el segundo mejor porcentaje de satisfechos (68 %) y de insatisfechos (17 %), logrando superar con creces la media nacional que está en 57 % de satisfacción y 20% de insatisfacción.

Por su parte, Baleares ocupa el peor puesto de la clasificación y se convierte en la única comunidad que no aprueba con 46 % de satisfacción, acercándose a los valores de 2017 cuando registró 43 % de satisfacción. Le siguen las comunidades de Aragón, que experimenta un descenso del 10 % en relación con el año pasado; y la Comunidad Valenciana, que baja hasta 12 puntos porcentuales en comparación con 2018. Andalucía fue la comunidad que peor resultado obtuvo el año pasado y este año mejora su posición aumentando 4 puntos porcentuales en 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

Twitter: https://twitter.com/osur_observa

Más información

Gabinete de prensa OSUR

prensa@osur.org

Telf. 662 579 506