

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Los vascos se mantienen a la cabeza en satisfacción por sus servicios municipales

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 registra un 76 % de satisfacción, 4 puntos por debajo del Barómetro de 2018 y 7 puntos por debajo del correspondiente a 2017.**
- **País Vasco se mantiene en primera posición en la comparativa de las 13 comunidades analizadas, seguido por Navarra que registra 68 % de satisfacción.**
- **El suministro de agua sigue siendo el servicio con mayor satisfacción, aunque, los cinco servicios analizados obtienen las mejores calificaciones del estudio.**

País Vasco, 30 de abril de 2019. Los vascos puntúan sus servicios públicos municipales con 76 % de satisfacción, lo que supone un descenso de 4 puntos con respecto al Barómetro de 2018. Asimismo, País Vasco registra este año un 14 % de insatisfacción, un 5 % más de opiniones negativas en relación con la anterior encuesta. Estas son algunas de las conclusiones extraídas del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Estas cifras demuestran un suave descenso desde las registradas en el Barómetro de 2017 (83 % de satisfacción y 9 % de insatisfacción). Los vascos siguen liderando los resultados en comparación con el resto de comunidades autónomas analizadas.

El servicio más valorado por los vascos es el suministro de agua que, junto con recogida de basuras, mejora su resultado en comparación con el anterior Barómetro. Los ámbitos con peor percepción por parte de los ciudadanos vascos son la conservación de espacios públicos y la limpieza viaria que, no obstante, registran un 20 % más de satisfacción que el promedio nacional. Destaca el servicio de conservación de espacios públicos, que baja 12 puntos respecto a 2018, sin que los resultados sean preocupantes.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con un 87 %, el servicio con mayor satisfacción y el segundo mejor resultado de la comparativa. Esta cifra representa el aumento de un 8 % respecto el anterior Barómetro y se sitúa un 12 % por encima de la media nacional. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con un 6 %. El aspecto más valorado es la calidad del agua con un 90 % de opiniones favorables y la gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) con el 82 % de satisfechos.

El 77 % de los vascos se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, el mejor resultado de las 13 comunidades analizadas. La cifra se sitúa 2 puntos por encima del resultado registrado el año pasado, y 19 puntos por encima de la media nacional. El número de insatisfechos disminuye 6 puntos y registra un 8 %. La frecuencia del servicio de

recogida de basuras es el punto más valorado, con 78 % de satisfechos, le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con 71 % de opiniones favorables.

El servicio de **transporte público** consigue un 73 % de satisfacción y es también la mejor cifra registrada en la comparativa con el resto de comunidades. El resultado supone un 7 % menos que el año pasado, pero se sitúa 16 puntos por encima de la media nacional que se está en el 57 %. El número de personas insatisfechas asciende al 11 %, 3 puntos más que en el Barómetro anterior. El aspecto más valorado es la frecuencia de los horarios de metro, metro ligero y tranvía con un 76 % de opiniones favorables, seguido por el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con un 74 % de ciudadanos satisfechos.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** obtiene un 65 % de satisfacción, la segunda mejor nota de las 13 comunidades analizadas. La cifra se sitúa 21 puntos por encima de la media nacional, pero es un 12 % menos que el anterior Barómetro. El número de insatisfechos es de 11 %, 2 puntos menos que el año anterior. Los aspectos más valorados son la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos con un 63 % de opiniones favorables y el cuidado que se brinda a las zonas verdes con el 61 % de satisfechos.

Por último, con una satisfacción del 64 % se encuentra **limpieza viaria**, también en este caso la segunda mejor nota del ranking. Una calificación 27 puntos por encima de la media nacional, que es del 37 %, pero 8 puntos menos que el anterior Barómetro. También baja el número de insatisfechos, pasando de 20 a 15 %. La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria es el aspecto más valorado con un 65 % de satisfacción.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"El País Vasco sigue siendo la comunidad a la cabeza tanto en satisfacción global como en la mayoría de las prestaciones municipales analizadas al detalle. Sin duda las generosas dotaciones presupuestarias se dejan notar en la calidad de los servicios. En cuanto a la limpieza las ciudades vascas se salvan con nota de la quema como todas las ciudades cantábricas y atlánticas a excepción de A Coruña"*, concluye el portavoz de OSUR.

Comparativa entre 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