

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Cae la satisfacción por los servicios municipales de Pamplona, pero logra mantenerse entre las mejores ciudades

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 muestra unos excelentes resultados para Pamplona a pesar de la bajada en la satisfacción global de 10 puntos respecto al año pasado y un incremento de los insatisfechos.**
- **Pamplona es la cuarta ciudad con mejor calificación global, solo superada por Bilbao, Vitoria y Vigo, y la segunda por detrás de Bilbao si analizamos las valoraciones de cada uno de los servicios.**

**Pamplona, 30 de abril de 2019.** La capital de Navarra puntúa sus servicios públicos municipales con un 68 % de satisfacción, lo que, siendo una nota excelente, supone un descenso del 10 % respecto al Barómetro de 2018. A pesar de esta bajada, se sitúa 11 puntos por encima de la media nacional, que está en el 57 %. En cuanto al número de insatisfechos, también empeora pasando del 10 % al 15 %. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

El servicio más valorado en Pamplona es el suministro de agua, seguido por la recogida de basuras con la segunda mejor puntuación de las 30 ciudades analizadas. Todas las prestaciones consiguen un aprobado con buena nota, muy por encima del promedio nacional, pero la gran mayoría de servicios analizados empeoran su calificación con respecto a 2018.

Estos resultados sitúan a Pamplona en cuarto lugar en cuanto a satisfacción global, superada por Bilbao (80 % de satisfacción), Vitoria (71 % de satisfacción) y Vigo (70 % de satisfacción). No obstante, este año desciende dos posiciones en relación con el Barómetro de 2018, cuando se colocó segunda, por detrás de Bilbao.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con un 87 %, el servicio con mayor satisfacción, ascendiendo un 12 % respecto el anterior Barómetro. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con un 7 %, 2 puntos más que en 2018. Lo que más se valora es la calidad del agua que les es suministrada con el 80 % de satisfacción, seguido por la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con 79 % de satisfechos.

El 77 % de los pamploneses se muestran satisfechos con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, 9 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado, pero 19 puntos por encima de la media nacional. La cifra de satisfacción es el segundo mejor registro, por detrás de Bilbao, de las 30 ciudades analizadas. El número de insatisfechos aumenta pasando de 2 a

12 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras, junto con el servicio de contenedores para recogida selectiva (papel, vidrio, etc.), son los aspectos mejor valorados con un 76 % de satisfacción.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** obtiene este año un 70 % de satisfacción, lo que supone 10 puntos menos que el anterior Barómetro, pero un 26 % más que la media nacional, que se sitúa en el 44 %. El número de insatisfechos es del 12 %, 2 puntos más que el año anterior. El cuidado que se brinda a las zonas verdes con un 70 % de satisfechos es el punto más valorado, seguido por la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos con un 62 % de opiniones favorables.

El **transporte público** es el cuarto servicio por orden de valoración positiva con un 68 % de satisfacción, un 9 % menos que el año pasado, y 11 puntos por encima de la media nacional, que está en 57 %. El número de personas insatisfechas se reduce al 16 %, 2 puntos menos que en el Barómetro anterior. El aspecto más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con un 74 % de satisfacción.

La **limpieza viaria** registra el 65 % de satisfechos, 14 puntos menos que el año pasado, pero un 28 % por encima del promedio nacional. En cuanto a insatisfechos, la cifra se sitúa en 12 %, 1 punto menos que en el Barómetro anterior. La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria es el aspecto mejor valorado con un 62 % de satisfechos, seguido por la limpieza de parques y resto de instalaciones públicas con el 60 % de valoraciones positivas.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"En líneas generales, los pamploneses valoran muy positivamente sus servicios públicos municipales, pese a que la satisfacción global baja 10 puntos. No obstante, hay que señalar que esta valoración se sitúa también muy por debajo de la cifra registrada en 2017, cuando Pamplona alcanzó el 82 % de opiniones favorables, lo que indica una cierta tendencia a la baja".*

*"El análisis detallado de las prestaciones nos muestra muy buenos resultados, siempre por encima de la media nacional. Especialmente reseñable es la cifra de satisfechos obtenida en limpieza viaria y en conservación de espacios públicos, ámbitos que suspenden en la mayoría de ciudades analizadas y que, en el caso de Pamplona, están más de un 25 % por encima del promedio. También es destacable el servicio de recogida de basuras que, pese a bajar la nota en relación con el anterior Barómetro, obtiene la segunda mejor valoración comparado con el resto de ciudades y solo superada por Bilbao",* concluye el portavoz de OSUR.

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.

## **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