

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Zaragoza reduce 16 puntos la satisfacción respecto sus servicios públicos municipales

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja un empeoramiento de la percepción global de los servicios municipales respecto al año pasado, con una disminución del 16% del número de satisfechos y un aumento de los insatisfechos.**
- **El suministro de agua es el único servicio que mejora el porcentaje de satisfacción pasando del 64 % al 72 %.**
- **La conservación de espacios públicos, la limpieza viaria y el transporte público no consiguen alcanzar el aprobado.**

Zaragoza, 30 de abril de 2019. Zaragoza aprueba por los pelos la calidad de sus servicios públicos municipales con 50 % de satisfacción, lo que supone un pronunciado descenso del 16 % con respecto al Barómetro de 2018. Una cifra que la sitúa por debajo de la media nacional que está en 57 %. En cuanto al número de insatisfechos también empeora pasando del 18 % al 24 %. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

El servicio mejor valorado en Zaragoza es el suministro de agua, seguido por la recogida de basuras, las únicas prestaciones que consiguen el aprobado. El servicio de agua es el único que mejora con respecto al año pasado, el resto registra peores resultados. Destaca la mala puntuación del servicio de cuidado de zonas verdes y conservación de espacios públicos, 10 puntos por debajo de la media nacional.

Estos resultados posicionan a Zaragoza en el puesto número 15, bajando 5 puestos con respecto al año pasado, dentro de la comparativa de las 30 ciudades analizadas.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con un 72 %, el servicio que genera una mayor satisfacción entre los ciudadanos, el único que asciende respecto el anterior Barómetro y lo hace en un 8 %. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con un 10 %, 3 puntos menos que en 2018. Lo que más se valora es la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...) con un 71 % de opiniones positivas, seguido por el servicio atención al cliente con el 62 % de satisfacción.

El 67 % de los zaragozanos se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, 6 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado, pero 9 puntos por encima de la media nacional. El número de insatisfechos también desciende pasando del 15 % al 11 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras es el punto más valorado con un 77 % de satisfechos, seguido por el servicio de contenedores para recogida selectiva (papel, vidrio, etc.), con 67 % de valoraciones positivas.

El **transporte público** es el tercer servicio por orden de valoración y no alcanza el aprobado: consigue un 49 % de satisfacción, un 12 % menos que el año pasado, y se coloca por debajo de la media nacional, que se sitúa en 57 %. El número de personas insatisfechas se reduce al 21 %, 5 puntos menos que en el Barómetro anterior. Los aspectos más apreciados son la frecuencia de paso del metro, metro ligero, tranvía (sin incluir trenes de cercanías) con un 53 % y el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con un 52 %.

La **limpieza viaria** registra un 39 % de satisfechos, 14 puntos menos que el año pasado, y 32 % de insatisfechos, cifra que disminuye 6 puntos en relación con el Barómetro anterior. Suspende en todos los aspectos analizados: la limpieza de los excrementos de mascotas obtiene la peor valoración con 20 % de satisfechos, mientras que la limpieza de aceras y calles en su zona y la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona son los puntos mejor valorados con 45 %.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** obtiene este año un 34 % de satisfacción, lo que supone 21 puntos menos que el anterior Barómetro. El número de insatisfechos es del 30 %, 2 puntos menos que el año anterior. Tampoco en este caso ningún aspecto analizado consigue el aprobado, siendo los menos valorados la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento y la disponibilidad, el estado y equipamiento de las instalaciones deportivas, con solo un 27 % de satisfechos.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Los zaragozanos que consideran aceptables el global de sus servicios municipales apenas llegan a la mitad. Y cuando les preguntamos por cada uno de los servicios, solo abastecimiento de agua y recogida de basuras obtienen el reconocimiento positivo de los ciudadanos. El resto de servicios analizados, cuidado de zonas verdes y espacios públicos, limpieza viaria y transporte público, son severamente censurados por la opinión de los zaragozanos. Otro ayuntamiento que no tiene entre sus prioridades la supervisión y la gestión rigurosas",* 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



Twitter: https://twitter.com/osur_observa

Más información

Gabinete de prensa OSUR

prensa@osur.org

Telf. 662 579 506