

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Baja 10 puntos la satisfacción de los barceloneses por sus servicios públicos municipales

- La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja que Barcelona obtiene un 58 % de satisfacción por sus servicios.
- Todos los servicios reducen su satisfacción con respecto al año pasado, siendo la limpieza viaria la que más desciende en 22 puntos porcentuales.
- Suministro de agua y transporte público son las prestaciones más valoradas por los ciudadanos.

**VIDEOGRÁFICO:** <https://youtu.be/KSW60oqdgw>

**Barcelona, 9 de mayo de 2019.** El 58 % de los vecinos de la ciudad de Barcelona se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, un 10 % menos que el año pasado. En cuanto al número de insatisfechos, se mantiene prácticamente igual que el año pasado con 15 %. Son datos del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos, impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

Los servicios de suministro de agua y transporte público son los únicos que alcanzan el aprobado de los barceloneses con 68 % y 58 % de satisfechos. Cabe destacar que todos los servicios menos el abastecimiento de agua, que se mantiene, empeoran la calificación respecto al año pasado, pero la limpieza viaria es la prestación que se lleva la palma, con 22 puntos porcentuales menos.

Estos resultados posicionan a Barcelona en el puesto 9, junto con L'Hospitalet de Llobregat, Móstoles y Sevilla, dentro de la comparativa de las 30 ciudades analizadas, descendiendo 4 puestos respecto a la edición anterior.

En un análisis pormenorizado de cada servicio, el **suministro de agua** es, una vez más, el servicio público municipal que recibe más valoraciones positivas, con un 68 % de satisfacción. Los aspectos más apreciados son la buena gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador), con un 71 %, y el servicio de atención al cliente de la empresa que presta el servicio, con un 69 %.

Por orden de valoración, los datos muestran que el **transporte público** satisface al 58 % de los barceloneses encuestados, un 9 % menos que el año anterior. Es la única prestación puntuada por encima de la media nacional la cual se sitúa en el 57 %. Lo más apreciado es frecuencia de los horarios del metro/metro ligero/tranvía, con un 67 %; el aspecto menos apreciado es la fluidez del tráfico de vehículos, con un 27 % de satisfacción.

En cuanto a la **recogida de basuras y residuos**, obtiene un 54 % de satisfacción. El promedio nacional se sitúa en el 58 %. El aspecto mejor valorado es la frecuencia del servicio de recogida de basuras, con un 64 % de satisfacción y la atención al cliente cuando hay incidencias, con un 60 % de valoración.

El **cuidado de parques y jardines y conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos** cuenta con un índice de satisfacción del 42 %, un 2 % menos que el promedio nacional. Los aspectos menos valorados son la presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos y la disponibilidad, el estado y equipamiento de las instalaciones deportivas con solo un 25 % de satisfacción.

El servicio que menos puntúa es la **limpieza viaria**: con un 32 % de satisfacción se sitúa 5 puntos por debajo de la media nacional que ya es muy baja (37 %). Los barceloneses muestran su descontento, con 55 % de usuarios insatisfechos, con la limpieza de excrementos de mascotas. El aspecto mejor valorado es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipo, personal), con un 43 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *“Los barceloneses muestran con razón su preocupación por la limpieza y el aspecto de las calles y los espacios públicos. La segunda ciudad más poblada de España, con aproximadamente 14 millones de turistas al año, necesita una gestión correcta de los recursos para mantenerse limpia. Un aspecto que se tiene que valorar, especialmente en un momento en el que el concurso para la nueva concesión del servicio está sobre la mesa. En lugar de invertir más y mejor en esas carencias ampliamente reconocidas, el gobierno municipal se ha dedicado a perseguir al servicio mejor valorado, una vez más, el suministro de agua, con más satisfechos y menos descontentos que en ediciones anteriores. En cuanto a la fluidez del tráfico tiene el dudoso honor de ser la tercera ciudad peor considerada al respecto por sus ciudadanos. Frente a eso la propuesta es bajar la velocidad en toda la ciudad a 30 Km/h, lo que obviamente acentuará el problema. En definitiva, Barcelona camina en dirección contraria a la excelencia en la gestión de los servicios públicos”.*

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una encuesta realizada por Time Consultant a 5.500 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, 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