

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Los granadinos aprueban sus servicios municipales gracias al agua y a la recogida de basuras

- En la nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) los servicios municipales alcanzan el 53 % de satisfacción global, subiendo 5 puntos con respecto al año pasado.
- El suministro de agua mejora su excelente resultado del 2018, pero los demás servicios reducen la satisfacción con respecto al año pasado.
- Los servicios de transporte público, limpieza viaria y cuidado de parques no llegan al aprobado.

VIDEOGRÁFICO: [https://www.youtube.com/watch?v=RYLLEKCYR\\_w](https://www.youtube.com/watch?v=RYLLEKCYR_w)

**Granada, 7 de mayo de 2019.** Granada consigue el aprobado de sus servicios públicos municipales con un 53 % de satisfacción, lo que supone un 5 % más con respecto al año pasado, pero se trata de una cifra que no consigue alcanzar el promedio nacional (57 %). Así lo recogen los datos del III Barómetro de Satisfacción de Servicios Urbanos realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Granada puntúa con una nota alta (80 % de satisfacción) y por encima de la media el servicio de suministro de agua.

Así pues, excepción hecha del suministro de agua, todos los servicios reducen su porcentaje de satisfacción con respecto al año pasado, en lo que ha sido la tónica dominante en la encuesta de este año. Asimismo, se destaca que el servicio de transporte público obtiene el porcentaje más alto de insatisfechos de los 30 municipios analizados con un 26 %. Pese a estos resultados, y como la satisfacción global mejora, Granada asciende 5 puestos la comparativa de las 30 ciudades analizadas, alcanzando la decimotercera posición.

Analizando en detalle cada servicio, el **suministro de agua** es el que más satisface a los granadinos con un 80 % de opiniones favorables, 5 puntos por encima del resultado de 2018. La cifra se sitúa también 5 puntos por encima de la media nacional. Los aspectos que mejor valoran los ciudadanos es la calidad del agua con el 82 % de valoraciones positivas, seguido de la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador) con un 70 % de aprobación.

El segundo servicio por orden de valoración es la **recogida de basuras y residuos** con un 63 %, una cifra 4 puntos por debajo del resultado del año pasado, pero que se sitúa un 5 % por encima de la media española. La frecuencia del servicio es el aspecto mejor valorado con el 72 % de aceptación, seguido por la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de

recogida de basuras y residuos (camiones, papeleras, equipos, contenedores) con un 64 % de opiniones positivas.

No consigue el aprobado el **transporte público** con un 44 % de satisfacción, descendiendo 6 puntos con respecto al Barómetro anterior y situándose un 13 % por debajo del promedio nacional. Ningún aspecto de los analizados alcanza el aprobado, no obstante, el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público es el aspecto mejor valorado con un 48 % de satisfacción. La fluidez del tráfico de vehículos es el ítem menos valorado con un 28 % de satisfechos y un 43 % de insatisfechos.

Le sigue el servicio de **limpieza viaria** con prácticamente las mismas opiniones positivas que negativas. Con respecto al año pasado, reduce el número de satisfechos pasando de 45 % al 37 %, en línea con la media nacional. En cuanto a los insatisfechos, también disminuye pasando de 49 a 35 %. La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipo, personal) es el aspecto mejor valorado con un 52 % de satisfacción. Por el contrario, y de acuerdo con la tónica nacional, la limpieza de los excrementos de mascotas es el aspecto peor valorado con solo un 19 % de opiniones favorables.

El servicio peor valorado es **cuidado de las zonas verdes y conservación de espacios públicos**, con el mismo porcentaje de personas satisfechas que insatisfechas (un 30 %). En cuanto al número de personas satisfechas, supone un 14 % menos que el promedio nacional. Ninguno de los aspectos valorados dentro de este servicio consigue el aprobado y destaca que la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento en los parques y espacios públicos es el ítem que recibe menos satisfechos con solo 24 %.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"En Granada los servicios de suministro de agua y recogida de basuras, que reciben una valoración por encima del promedio nacional, tiran de la valoración global, que este año alcanza el aprobado. En contraposición, transporte público, limpieza viaria y cuidado de parques se sitúan por debajo de la media nacional. Hay que mejorar, sin duda, la limpieza de las calles y la conservación de parques, jardines y espacios públicos, unas prestaciones que defraudan a la gran mayoría de los ciudadanos, en una ciudad como Granada, de las más hermosas de España, y donde el turismo tiene un papel económico relevante".*

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una encuesta realizada por Time Consultant a un total de 5.500 personas que refleja la opinión de los servicios públicos municipales en las 30 ciudades 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