

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Los servicios públicos municipales de Jerez obtienen por tercer año consecutivo la peor valoración

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un 30 % de satisfacción, una leve mejoría de 2 puntos respecto al año pasado.**
- **Los servicios municipales de Jerez obtienen la peor puntuación, tanto en satisfechos como insatisfechos, de las 30 ciudades analizadas.**
- **El suministro de agua es el único servicio que alcanza el aprobado con un 61 % de satisfacción. La limpieza viaria y conservación de espacios públicos detentan las peores calificaciones de España.**

**VIDEOGRÁFICO:** <https://youtu.be/4RFHQ0Srt4>

**Jerez de la Frontera, 9 de mayo de 2019.** Jerez de la Frontera se convierte en la ciudad con el peor porcentaje de satisfacción respecto a sus servicios públicos municipales con solo un 30 % y, a su vez, obtiene el mayor número de insatisfechos con un 37 %. Por lo tanto, los jerezanos críticos superan a los satisfechos. No obstante, las cifras suponen una mejoría con respecto al año pasado: sube 2 puntos en satisfacción y baja 17 puntos la insatisfacción. Son los resultados obtenidos del III Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

La media nacional en satisfacción global de servicios públicos municipales se sitúa en el 57 %, 27 puntos por encima de los resultados de Jerez, mientras que el promedio nacional de insatisfacción es 20 %, 17 puntos por debajo de la puntuación registrada por los jerezanos. Por ese motivo, los resultados obtenidos mantienen a Jerez a la cola de la comparativa de las 30 ciudades analizadas.

Cabe destacar que las prestaciones de transporte público y suministro de agua mejoran sus resultados tanto en satisfacción como en opiniones desfavorables. Recogida de basuras se mantiene igual en satisfacción, pero reduce las valoraciones negativas. Por otra parte, el servicio de limpieza viaria y el cuidado de parques y conservación de espacios públicos empeoran respecto al año pasado y obtienen la peor calificación de todos los municipios españoles estudiados.

En el análisis pormenorizado de servicios, el **suministro de agua** se mantiene como la mejor prestación y la única que alcanza el aprobado con el 61 % de satisfacción, lo que supone un 6 % más que el año pasado. El aspecto que más satisface es la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con el 64 % de satisfacción, y le sigue la calidad del agua que le es suministrada, con un 55 % de opiniones favorables.

Por orden de valoración encontramos el servicio de **recogida de basuras y residuos**, que suspenden con un 43 % de opiniones positivas (misma cifra que el año pasado, pero 15 puntos por debajo de la media) y 32 % de insatisfacción (15 puntos de mejora con respecto al año pasado). Lo más valorado es la frecuencia del servicio, con un 58 % de aceptación, y la atención al cliente cuando hay incidencias, con un 52 % de encuestados satisfechos.

En cuanto al **transporte público**, solo el 37 % de los jerezanos se muestra satisfecho con el servicio, un 20 % por debajo de la media nacional, pero 8 puntos por encima del resultado de 2018. No hay ningún aspecto del servicio que consiga el aprobado. Los aspectos que reciben mayor crítica por los jerezanos son el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público y la fluidez del tráfico de vehículos con solo un 22 % de satisfacción.

El **cuidado de parques y jardines** y **conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos** obtiene un 29 % de satisfacción, un porcentaje que es superado por el número de insatisfechos, que alcanza el 42 %. Estas dos cifras convierten al servicio de la ciudad en el peor puntuado de las 30 ciudades analizadas y muy lejos del promedio nacional que se sitúa en 44 % de satisfacción y 26 % de insatisfacción. Ningún aspecto del servicio obtiene el aprobado. Los aspectos más criticados son la presencia de personal de mantenimiento, con solo un 13 % de opiniones positivas, y la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento, con un 17 % de aceptación.

El servicio peor valorado es la **limpieza viaria** con solo un 16 % de satisfechos, 11 puntos menos que el año pasado y 21 puntos por debajo de la media nacional. También en este caso los insatisfechos, con un 62 %, superan las opiniones favorables y se convierte en el servicio peor valorado de todo el Barómetro de 2019. En la línea del resto de ciudades, la limpieza de los excrementos de mascotas es el aspecto peor valorado, con un 13 % de satisfechos y 71 % de insatisfechos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Tremendos los resultados de Jerez de la Frontera, que no consigue mejorar su posición con respecto al año pasado. Solo consigue el aprobado el servicio de suministro de agua con una nota aceptable, que no sirve para compensar el resultado general dado que las prestaciones de limpieza viaria y cuidado de parques y jardines puntúan pésimo, clasificándose también como los peores resultados de los 30 municipios analizados. Es cierto que la herencia recibida por el actual gobierno municipal era nefasta, pero 4 años después solo el servicio de abastecimiento de agua ha salido de la oscuridad y es aceptado por los ciudadanos al tiempo que no grava las cuentas municipales. Algo nuevo y urgente hay que hacer la gestión del transporte, la limpieza, la conservación de espacios públicos y la recogida de basuras. Jerez se lo merece".*

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