

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Las Palmas de Gran Canaria mejora la percepción de sus servicios públicos municipales

- La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) muestra una mejora en la satisfacción global de las prestaciones municipales, subiendo 14 puntos con respecto al año pasado.
- El servicio mejor valorado es el suministro de agua que alcanza el 74 % de satisfechos y un 13 % de insatisfechos.

VIDEOGRÁFICO: <https://www.youtube.com/watch?v=ojaM0w6JRYw>

Las Palmas de Gran Canaria, 7 de mayo de 2018. Las Palmas de Gran Canaria mejora su opinión con respecto a los servicios públicos municipales y alcanza el 61 % de satisfacción, 14 puntos por encima del resultado del año pasado y un 4 % por encima de la media nacional. Estos son los datos recogidos en el III Barómetro de Satisfacción de Servicios Públicos realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Las Palmas mejora también su porcentaje de insatisfechos pasando de 35 % en 2018 a un 21 % este año.

Pese a que la satisfacción global ha mejorado, los servicios de recogida de basuras; limpieza viaria y cuidado de parques y jardines registran caídas en la percepción de los encuestados. Los dos últimos servicios mencionados no llegan al aprobado, pero se acercan a la media nacional. Estos resultados permiten a Las Palmas de Gran Canaria ascender hasta el puesto 7 de la comparativa de las 30 ciudades analizadas, escalando 12 posiciones respecto al Barómetro de 2018.

En un análisis pormenorizado de los servicios, **suministro de agua** puntúa como el mejor servicio público municipal con 74 % de valoraciones positivas, mejorando un 3 % el resultado de 2018. El aspecto más apreciado es la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...) con un 71 % de aceptación, seguido por la factura que emite la empresa y el servicio de atención al cliente, ambos con un 51 % de satisfacción.

En segundo lugar, la **recogida de basuras y residuos** satisface a un 60 % de los ciudadanos encuestados, 4 puntos por debajo del resultado de 2018, pero 2 puntos por encima de la media. Lo más valorado de este servicio es la frecuencia del servicio con el 68 % de aprobación.

Un 59 % de los palmenses se muestran satisfechos con el servicio de **transporte público**, 7 puntos más que el año pasado y un 2 % superior a la media nacional. El estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público es el aspecto mejor valorado con un 58 %

de satisfacción y la frecuencia de los horarios en los autobuses urbanos con 53 % de opiniones favorables.

Con respecto al servicio de **limpieza viaria**, registra 41 % de satisfechos. Pese a no aprobar, la nota se sitúa 4 puntos por encima de la media nacional. Este año disminuye el número de insatisfechos pasando de 48 % en 2018 al 31 %. El aspecto más apreciado por los ciudadanos es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipo, personal) con 50 % de satisfechos, en contraste, la limpieza de los excrementos de mascotas es el punto peor valorado con 25 % de opiniones favorables.

Por último, el **cuidado de zonas verdes y conservación de espacios públicos e instalaciones deportivas** cuenta con un 40 % de satisfacción, a diferencia del año pasado no consigue el aprobado y se sitúa 4 puntos por debajo de la media nacional. Los palmenses están descontentos con todos los aspectos valorados, es la disponibilidad, el estado y equipamiento de las instalaciones deportivas el ítem que recibe menos satisfechos (35 %).

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Los ciudadanos de Las Palmas de Gran Canaria mejoran significativamente la percepción global de sus servicios públicos municipales y lo que es más importante, reducen el número de insatisfechos. . Cabe destacar que todos los servicios, a excepción del cuidado de zonas verdes y conservación de espacios públicos, obtienen mejor nota que la correspondiente a la media nacional. No obstante, cuando entramos a valorar de forma detallada las prestaciones, el servicio de limpieza viaria y el cuidado de parques y jardines suspenden y empeoran su satisfacción con respecto al año pasado. Los resultados indican un esfuerzo por mejorar reconocido por la opinión pública, pero que necesita ser sostenido para conseguir una excelencia más global".*

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

Twitter: https://twitter.com/osur_observa



Más información

Gabinete de prensa OSUR

prensa@osur.org

Telf. 662 579 506