

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Los malagueños aprueban sus servicios públicos municipales con el 54% de satisfacción

- En la nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR), la satisfacción por los servicios municipales se rebaja 3 puntos respecto al año pasado y se sitúa por debajo del promedio nacional.
- Los servicios de transporte público, suministro de agua y recogida de basuras mantienen y mejoran su nota respecto al anterior Barómetro.
- Como en la mayoría de ciudades, limpieza viaria y conservación de espacios públicos no consiguen llegar al aprobado.

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

Málaga, 7 de mayo de 2019. Málaga aprueba a sus servicios públicos municipales con un 54 % de satisfacción, a pesar de que esta valoración supone un 3 % menos que el año pasado y que los ubica por debajo del promedio nacional (57 % de aceptación). Así lo recogen los datos del III Barómetro de Satisfacción de Servicios Urbanos realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. El servicio que obtiene mejor calificación es el suministro de agua que, no obstante, no alcanza la media nacional.

Transporte público es el único servicio que obtiene una puntuación por encima del promedio nacional. Limpieza viaria y conservación de espacios públicos no aprueban y son los únicos servicios que, en comparación con el año pasado, empeoran su calificación. Con estos resultados, y debido a que las puntuaciones de las ciudades analizadas han bajado de forma generalizada, Málaga se sitúa en el puesto 12, ascendiendo dos posiciones respecto al año al Barómetro de 2018.

Analizando en detalle cada servicio, el **suministro de agua** es el que más satisface a los malagueños, con un 72 % de satisfacción: mejora 9 puntos su resultado respecto al anterior análisis. Los aspectos mejor valorados por los encuestados: gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador), con un 62 % de aprobación, y el servicio atención al cliente de la empresa que presta el servicio, con 60 % de opiniones favorables.

El segundo servicio por orden de valoración es el **transporte público**, con un 63 % de satisfacción, que se mantiene con el mismo resultado que en 2018, pero está un 6 % por debajo del promedio nacional. El estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público es el aspecto más valorado, con 61 % de satisfacción. Le sigue el acceso de los barrios al servicio de transporte público, con 59 % de opiniones favorables.

Un 57 % de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, una cifra que mejora 3 puntos el resultado del año pasado y que se sitúa prácticamente en la media española. La frecuencia del servicio es el aspecto mejor valorado, con el 68 % de aceptación, seguido por el acceso de los barrios al servicio de transporte público, con un 61 % de opiniones positivas.

El servicio de **cuidado de las zonas verdes y conservación de espacios públicos** obtiene un 44 % de satisfacción, por lo tanto, no consigue aprobar este año. En cuanto al número de personas insatisfechas, también baja este año pasando de 33 a 22 %. Ninguno de los aspectos analizados dentro de este servicio consigue el aprobado, pero destaca que la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento y la presencia de personal de mantenimiento son los ítems con menor reconocimiento, con solo 32 %.

Por último, encontramos el servicio de **limpieza viaria**, con más opiniones negativas (44 % de insatisfacción) que positivas (30 % de satisfacción). Con respecto al año pasado, reduce el número de satisfechos pasando de 32 % al 30 %, mientras que la media nacional está en 37 %. En cuanto a los insatisfechos, también disminuye pasando de 64 a 44 %. Pese a que ningún aspecto analizado aprueba, la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipo, personal) es el punto mejor valorado, con un 43 % 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 21 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Pese a que Málaga aprueba sus servicios públicos municipales, cabe destacar que la satisfacción global ha ido bajando de forma progresiva desde el Barómetro de 2017 cuando consiguió 62 % de satisfacción. A pesar de que transporte público, suministro de agua y recogida de basuras obtienen buenas puntuaciones y en la línea de la media nacional, podemos decir que el malestar de los malagueños con la calidad de sus servicios públicos municipales sigue creciendo, aunque probablemente haya que focalizar ese malestar en los servicios de limpieza viaria y conservación de espacios públicos. Los políticos locales deberían tomar cartas en el asunto antes de que sea demasiado tarde, máxime en una ciudad donde el turismo es tan importante".*

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