

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Sigue descendiendo la satisfacción por los servicios municipales de Móstoles, pero consigue el aprobado

- La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) registra un descenso de 6 puntos en la satisfacción global con relación al año pasado.
- Todos los servicios, a excepción de suministro de agua, empeoran su valoración con respecto a 2018.
- Destaca la drástica caída de 19 puntos en la satisfacción de los servicios de limpieza viaria y conservación de espacios públicos.

VIDEOGRÁFICO: <https://youtu.be/Vx5IcMrxekM>

**Móstoles, 9 de mayo de 2019.** El 58 % de los ciudadanos de Móstoles se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, una cifra que se sitúa un 1 % por encima de la media nacional, pero supone un descenso de 6 puntos porcentuales con respecto al año pasado, de acuerdo a los datos del estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Todos los servicios, a excepción del suministro de agua, empeoran su satisfacción si se compara con el Barómetro de 2018.

El servicio mejor valorado es el suministro de agua, con un 85 % de satisfechos. Le sigue la recogida de basuras, con un 64 %, y el transporte público, con el 59 %. Ni limpieza viaria ni conservación de zonas verdes y espacios públicos alcanzan el aprobado, a pesar de que se sitúan en línea con el promedio nacional.

Los resultados del Barómetro de 2019 posicionan a Móstoles, junto con Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat y Sevilla, en el puesto 9 en la comparativa de las 30 ciudades analizadas, en el mismo puesto que consiguió en la edición anterior.

En un análisis pormenorizado, el servicio mejor valorado es el **suministro de agua** con un 85 % en satisfacción, cifra se sitúa 10 puntos por encima de la media nacional. Los aspectos mejor valorados son la calidad del agua, con un 81 % de satisfacción, seguido por la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con el 74 % de opiniones favorables.

En segundo lugar, la **recogida de basuras** recibe un 64 % de satisfechos, 6 puntos por encima del promedio nacional, pero un 9 % menos que el año pasado. Lo que mejor valoran los ciudadanos de Móstoles de este servicio es la frecuencia del servicio de recogida de basuras, con un 75 % de ciudadanos satisfechos, seguido por la dotación y equipamiento para la

prestación del servicio de recogida de basuras y residuos (camiones, papeleras, equipos, contenedores), con el 61 % de opiniones favorables.

Un 59 % de los mostoleños aprueban el **transporte público**, un 2 % por encima de la media nacional, pero un 3 % menos que el año anterior. Lo más apreciado es el acceso de los barrios al servicio de transporte público, con un 59 % de opiniones positivas, seguido por el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, con un 53 % de satisfacción.

No consigue el aprobado el **cuidado de parques y jardines y la conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos**, con el 40 % de satisfechos, 4 puntos por debajo de la media nacional. Ninguno de los aspectos analizados consigue aprobar, no obstante, lo que más satisface a los ciudadanos es el equipamiento de los parques para distintas edades, con el 44 % de satisfacción y la calidad de las instalaciones, con un 41 % de opiniones favorables.

También un 40 % de satisfacción obtiene la **limpieza viaria**, 3 puntos por encima del promedio nacional. Ningún aspecto consigue el aprobado, sin embargo, aunque el mejor valorado es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipo, personal), con el 45 % de opiniones favorables. En contraste, pero como en el resto de ciudades analizadas, la limpieza de los excrementos de mascotas es el ítem con menos satisfechos, con solo un 17 %.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Los ciudadanos de Móstoles se muestran más críticos con sus servicios municipales en comparación con los resultados del año pasado y también respecto al Barómetro de 2017. El suministro de agua, la recogida de basuras y transporte público puntúan bien, mientras que limpieza viaria y conservación de espacios públicos no consiguen llegar al aprobado, como en la mayoría de las ciudades estudiadas. No es fácil gestionar una ciudad como Móstoles, tan sometida a la gravedad de Madrid, pero hay que enfocar la acción a la calidad de vida de los ciudadanos y a la eficiencia de los recursos disponibles. Esperemos que todo mejore la próxima legislatura".*

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