

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Sevilla mantiene su satisfacción por los servicios públicos municipales

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) mantiene con un 58% (1 punto menos) la satisfacción global respecto al año pasado.**
- **Suministro de agua y transporte público son los únicos servicios que mejoran su puntuación respecto a 2018 y se mantienen por encima de la media nacional. Espacios públicos y limpieza viaria suspenden.**

**VIDEOGRÁFICO:** <https://youtu.be/ogeY3AXzF9M>

**Sevilla, 9 de mayo de 2019.** El 58 % de los ciudadanos de Sevilla se muestran satisfechos con los servicios públicos municipales, una cifra que se sitúa un 1 % por encima de la media nacional, de acuerdo a los datos del estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. En cuanto al número de insatisfechos, la cifra baja un 5 % respecto a 2018, situándose en el 23 %, algo por encima de la media.

El servicio mejor valorado es el suministro de agua, con un 81 % de satisfechos; a distancia, le siguen transporte público y recogida de basuras, los tres servicios que consiguen aprobar. La limpieza viaria y la conservación de zonas verdes y espacios públicos suspenden y se sitúan por debajo del promedio nacional.

Los resultados del Barómetro de 2019 posicionan a Sevilla, junto con Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat y Móstoles, en el puesto 9 en la comparativa de las 30 ciudades analizadas. Debido al descenso generalizado en la satisfacción de la mayoría de ciudades analizadas, Sevilla consigue escalar 4 puestos.

En un análisis pormenorizado, el servicio mejor valorado es el **suministro de agua**, con un 81 % en satisfacción, cifra que registra una mejora de un 16 % respecto el anterior Barómetro y se sitúa 6 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 71 % de opiniones favorables.

Un 58 % de los sevillanos aprueban el **transporte público**, un 1 % por encima de la media nacional y un 3 % más que el año anterior. Los aspectos más apreciados son el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, con un 59 % de satisfacción, y el acceso de los barrios al servicio de transporte público, con el 54 % de aceptación.

En tercer lugar, la **recogida de basuras** recibe un 54 % de opiniones favorables, 4 puntos por debajo del promedio nacional y un 5 % menos que el año pasado. Lo más apreciado es la frecuencia del servicio de recogida de basuras con un 69 % de satisfacción, seguido por la

atención al cliente cuando hay incidencias, con un 54 % de ciudadanos contentos con el servicio.

No consigue el aprobado el **cuidado de parques y jardines y la conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos**, con el 37 % de satisfechos, 7 puntos por debajo de la media nacional. Ninguno de los aspectos analizados consigue aprobar; no obstante, lo que más satisface a los ciudadanos es la calidad de las instalaciones, con un 39 % de opiniones favorables, y el equipamiento de los parques para distintas edades, con un 38 % de aceptación.

Un 32 % de sevillanos valora positivamente la **limpieza viaria**, 5 puntos por debajo del promedio nacional. Ningún aspecto consigue el aprobado; sin embargo, el aspecto mejor valorado es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipo, personal), con un 44 % de opiniones favorables. En contraste, pero como en el resto de ciudades analizadas, la limpieza de los excrementos de mascotas es el punto con menos satisfechos, con solo un 13 %.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Los ciudadanos de Sevilla mantienen su línea de opinión en relación a sus servicios municipales. Suministro de agua, transporte público y recogida de basuras puntúan bien, pero la nota en limpieza viaria y conservación de espacios públicos no alcanza el aprobado y se sitúa por debajo de la media nacional, grave en una ciudad reconocidamente hermosa y turística como Sevilla. Estos dos servicios sufren en toda Andalucía, aunque también en las ciudades mediterráneas, la percepción crítica de sus ciudadanos, sin que nadie intente poner remedio seriamente".*

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