

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La percepción de los servicios públicos municipales se degrada en Terrassa 10 puntos respecto al año pasado

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja que un 55 % de los egarenses se muestra satisfecho con sus servicios públicos municipales, por un 20% de insatisfechos.**
- **Solo transporte público y suministro de agua consiguen el aprobado de entre los cinco servicios analizados.**

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

Terrassa, 9 de mayo de 2019. Terrassa puntúa sus servicios públicos municipales con un 55 % de satisfacción, lo que supone un descenso del 10 % con respecto al Barómetro de 2018. Una cifra que la sitúa 2 puntos por debajo de la media nacional que está en 57 %. Por otra parte, un 20 % de los ciudadanos egarenses se muestra insatisfecho. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

Todos los servicios empeoran su percepción respecto al anterior Barómetro, destacan las caídas en los servicios de conservación de zonas verdes y espacios públicos y en limpieza. Solo consiguen aprobar suministro de agua y transporte público. Estos resultados posicionan a Terrassa en el puesto número 11, bajando 3 puestos con respecto al año pasado, dentro de la comparativa de las 30 ciudades analizadas.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con un 67 %, el servicio con mayor satisfacción, pese a que baja 3 puntos respecto al 2018 y se sitúa 8 puntos por debajo de la media nacional. En cuanto a insatisfechos, el servicio registra la peor nota de los municipios analizados, con un 20 %. Lo que más se valora es la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con un 72 % de satisfechos, y el servicio de atención al cliente, con un 57 % de satisfechos.

El **transporte público** es el segundo servicio por orden de mejor valoración y obtiene un 57 % de satisfacción, la misma nota que la media nacional. El aspecto mejor valorado es el acceso de los barrios al servicio del transporte público, con el 52 % de satisfacción.

En tercer lugar y sin conseguir llegar al aprobado encontramos la **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes**, que obtiene este año un 39 % de satisfacción. La cifra se sitúa un 5 % por debajo de la media nacional. Suspende en todos los aspectos analizados, siendo el mejor valorado el grado de cuidado de las zonas infantiles, con el 37 % de opiniones favorables.

Más preocupante es el resultado del servicio de **recogida de basuras y residuos**, 12 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado y 24 puntos menos que la media nacional, pues solo el 34 % de los egarenses se muestran satisfechos. El número de insatisfechos (39 %), supera las opiniones favorables y se sitúa 20 puntos por encima de la media nacional. La atención al cliente cuando hay incidencias es el aspecto mejor valorado con un 66 % de satisfacción.

Por último, la **limpieza viaria** consigue solo un 24 % de satisfechos, 13 puntos por debajo de la media nacional. El número de insatisfechos (44 %), supera las opiniones favorables y se sitúa 7 puntos cifra por encima de la media nacional. Aunque no aprueba ningún aspecto analizado, la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipo, personal) es lo más valorado, con un 39 % de opiniones favorables. La limpieza de los excrementos de mascotas es el punto que recibe menos opiniones positivas, con solo un 14 %.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Las convulsiones políticas y el año electoral han provocado una posición más crítica, respecto de los servicios públicos, de los ciudadanos de Terrassa que vuelve a dar un paso atrás y registra valores por debajo de la media nacional. A pesar del cambio de alcalde, ni las energías económicas ni las políticas se han dirigido a lo que importa a los egarenses. Todos los servicios públicos analizados han empeorado su nota respecto al año pasado. La limpieza viaria y la conservación de zonas verdes y espacios públicos son los servicios que más han decepcionado a los egarenses en línea con la mayoría de ciudades analizadas. Más grave resulta, en la comparación, la negativa valoración de la recogida de basuras, en una ciudad donde hay un cierto síndrome de suciedad".*

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de la encuesta realizada por Time Consultant a 5.500 personas y que busca reflejar la opinión de los servicios públicos municipales de los ciudadanos de las 30 poblaciones 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