

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Valencia suspende en servicios públicos municipales

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja un notable descenso en Valencia pasando de 63 % a 49 % en el número de ciudadanos satisfechos.**
- **La satisfacción de todos los servicios se sitúa por debajo de la media nacional. A excepción de suministro de agua, el resto de servicios analizados empeoran la calificación respecto al anterior Barómetro.**

VIDEOGRÁFICO: https://youtu.be/Ka-vJf_jgpY

Valencia, 9 de mayo de 2019. El 49 % de los ciudadanos de Valencia se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, un suspenso que se sitúa por debajo del promedio nacional, que está en el 57 %, según el III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos Municipales impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

Esta bajada en las puntuaciones de Valencia provoca que el municipio se sitúe en el puesto 16 dentro de la comparativa de las 30 ciudades analizadas, descendiendo 6 puestos respecto a la edición anterior. Comparte la decimosexta posición con las ciudades de Alicante y Sabadell. Los datos de Valencia muestran que el suministro de agua y recogida de basuras son los únicos servicios públicos municipales que los encuestados aprueban.

El servicio mejor valorado es el **suministro de agua**, con un 64 % de satisfacción, que mejora un 4 % su resultado respecto al año pasado, aunque aún por debajo de la media nacional. Los aspectos mejor valorados son el servicio de atención al cliente, con un 56 % de encuestados satisfechos y la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador), con el 55 % de opiniones favorables.

En segundo lugar, el 52 % de los valencianos se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, una cifra que supone un 6 % por debajo de la media nacional. El aspecto mejor valorado es la frecuencia del servicio de recogida de basuras, con un 64 % de opiniones favorables, seguido por el servicio de contenedores para recogida selectiva, con el 59 % de satisfacción.

No consigue aprobar el servicio municipal de **transporte público**, que registra un 48 % de satisfechos, una cifra que supone una bajada de 10 puntos respecto la percepción del anterior Barómetro y 9 puntos menos respecto al promedio nacional. La cifra de insatisfechos es de 26 %, la peor cifra registrada dentro de la comparativa de las 30 ciudades. Los aspectos mejor valorados son el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, con un 54 % de aceptación y el acceso de los barrios al servicio de transporte público, con el 46 % de opiniones favorables.

El servicio de **cuidado de parques y jardines y conservación de espacios públicos** obtiene un 40 % de usuarios satisfechos. El resultado se sitúa 4 puntos por debajo de la media nacional. Ningún aspecto consigue llegar al aprobado; el punto más valorado es el equipamiento de los parques para distintas edades, con el 44 % de satisfacción.

Solo un 35 % de los valencianos se muestra satisfecho con la **limpieza viaria** y se sitúa 2 puntos por debajo de la media nacional. Ningún aspecto consigue llegar al aprobado y la limpieza de los excrementos de mascotas es el aspecto peor valorado, con solo un 19 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"En Valencia, como en todas las ciudades analizadas, el abastecimiento de agua es el servicio mejor valorado y el que mejor resiste a lo largo del tiempo, incluso en un año electoral, en el que los ciudadanos de toda España parecen mostrarse más críticos. De hecho es el único servicio que ha mejorado. Por otra parte la ciudad registra este año un resultado global muy preocupante que, sin duda, debe hacer reflexionar al equipo de gobierno municipal por una gestión de los servicios públicos que no satisface a sus ciudadanos y que ha ido empeorando desde el primer Barómetro de 2017, y que se sitúa 8 puntos por debajo de una media nacional, que es la más baja de los tres Barómetros realizados. En el detalle debemos destacar que la calificación de todos los servicios analizados se sitúan por debajo del promedio global".*

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una encuesta a 5.500 ciudadanos que busca reflejar la opinión de los ciudadanos de las 30 regiones más pobladas del país respecto a sus servicios públicos municipales: 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