

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## La Comunidad de Madrid empeora 7 puntos la valoración por sus servicios públicos Municipales

- El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja un 57 % de satisfacción en la comunidad de Madrid, por debajo del 64 % registrado el año pasado, lastrada por los suspensos de limpieza viaria y conservación de espacios públicos.
- La Comunidad de Madrid se sitúa en sexto lugar en comparación con las 13 comunidades analizadas, manteniendo su posición respecto a 2018.
- El suministro de agua registra la mejor valoración.

**Madrid, 30 de abril de 2019.** Los madrileños se muestran más críticos con sus servicios públicos municipales, puntuándolos con un 57 % de satisfacción, lo que supone una reducción de 7 puntos con respecto al Barómetro de 2018. En cambio las opiniones negativas en la Comunidad de Madrid permanecen sensiblemente iguales que en la anterior encuesta. Estos son los datos extraídos del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Los servicios de conservación de espacios públicos y la limpieza viaria suspenden en satisfacción y acumulan un gran número de insatisfechos.

El servicio más valorado por los madrileños es el suministro de agua, que obtiene la mejor puntuación de las 13 comunidades analizadas. A excepción del servicio de agua, el resto de prestaciones empeoran sus resultados con respecto a 2018. Destaca la baja calificación obtenida en limpieza viaria con 29 % de satisfacción, una cifra que se sitúa 8 puntos por debajo de la media nacional, de por si paupérrima.

Con el mejor porcentaje de satisfacción de las 13 comunidades, el **suministro de agua** con 89 % de opiniones favorables, asciende 15 puntos respecto el anterior Barómetro y se sitúa un 14 % por encima de la media. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con un 4 %. La calidad del agua con 86 % de satisfacción es el aspecto mejor valorado, le sigue la gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) con 78 % de madrileños satisfechos.

El 61 % de los encuestados se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, 4 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado, pero 3 puntos por encima de la media. El número de insatisfechos también desciende 7 puntos y llega al 20 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras es el aspecto mejor valorado con 71 % de satisfechos; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva y la atención al cliente cuando hay incidencias, ambos con 59 % de opiniones positivas.

El servicio de **transporte público** obtiene un 60 % de satisfacción, un 2 % menos que el año pasado pero 3 puntos por encima de la media nacional, que se sitúa en el 57 %, . El número de personas insatisfechas es del 19 %, 5 puntos menos que el año anterior. El aspecto más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos con un 63 % de valoraciones positivas y la frecuencia de los horarios de metro, metro ligero y tranvía con un 57 % de opiniones favorables.

No consigue el aprobado la **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** con un 44 % de satisfacción, mismo porcentaje que la media nacional, pero 11 puntos por debajo del resultado de 2018. El número de insatisfechos es del 33 %, el peor porcentaje de las 13 comunidades analizadas. Ningún aspecto de los analizados consigue el aprobado, no obstante, el aspecto más valorado es el cuidado que se brinda a las zonas verdes con un 46 % de opiniones positivas.

Por último, **limpieza viaria** es el aspecto peor valorado con solo un 29 % de ciudadanos satisfechos, 15 puntos menos que el año pasado, y 8 puntos por debajo de la media nacional. La cifra de insatisfechos es del 48 %, la segunda peor nota de las 13 comunidades incluidas en el estudio. Ninguno de los aspectos valorados consigue el aprobado, el punto con menos porcentaje de satisfechos es la limpieza de los excrementos de mascotas con solo 19 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"La suciedad de sus calles es para los ciudadanos de la comunidad madrileña una lacra y así lo manifiestan hasta el 48% de los encuestados. Una vez más la proverbial calidad del agua de la comunidad empuja al servicio hasta la mejor calificación de las 13 comunidades analizadas y al menor número de insatisfechos. La opinión recogida sobre el resto de prestaciones requiere la atención de los gobiernos municipales. Muy lamentable la baja valoración obtenida en limpieza viaria que, con solo 29 % de opiniones positivas, se sitúa por debajo de la media nacional, que ya de por sí es muy baja. Llama la atención el elevado número de insatisfechos con sus servicios públicos, con la excepción del suministro de agua, cifras para que los Ayuntamientos reflexionen sobre la necesidad de mejorar la gestión de los servicios que peor funcionan"*, concluye el portavoz de OSUR.

### **Comparativa entre Comunidades Autónomas**

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. En base a estas encuestas se obtienen los resultados de 13 comunidades autónomas: Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco.

De las 13 comunidades analizadas, País Vasco se mantiene como la comunidad con mayor porcentaje de satisfechos (76 %) y menos insatisfechos (14 %); en segundo lugar, se mantiene también Navarra con el segundo mejor porcentaje de satisfechos (68 %) y de insatisfechos (17

%), logrando superar con creces la media nacional que está en 57 % de satisfacción y 20% de insatisfacción.

Por su parte, Baleares ocupa el peor puesto de la clasificación y se convierte en la única comunidad que no aprueba con 46 % de satisfacción, acercándose a los valores de 2017 cuando registró 43 % de satisfacción. Le siguen las comunidades de Aragón, que experimenta un descenso del 10 % en relación con el año pasado; y la Comunidad Valenciana, que baja hasta 12 puntos porcentuales en comparación con 2018. Andalucía fue la comunidad que peor resultado obtuvo el año pasado y este año mejora su posición aumentando 4 puntos porcentuales en satisfacción.

### **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