

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Galicia mantiene la satisfacción por sus servicios municipales públicos

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 registra un 61 % de satisfacción, manteniendo estables los resultados desde 2017.**
- **Galicia sube en comparación con las 13 comunidades analizadas, pasando del séptimo lugar en 2018 a la cuarta posición en el actual Barómetro.**
- **El suministro de agua es el servicio mejor calificado con 73 % de satisfacción, mientras que el peor valorado es la conservación de espacios públicos con 49 % de satisfechos.**

**Galicia, 30 de abril de 2019.** Los ciudadanos gallegos puntúan sus servicios públicos municipales con 61 % de satisfacción, lo que supone un leve descenso de 2 puntos con respecto al Barómetro de 2018. Asimismo, Galicia reduce el número de personas insatisfechas, llegando al 22 %, con una variación del 2 % respecto al año anterior. Estos son los datos extraídos del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Estas cifras son muy similares también a las registradas en el Barómetro de 2017 (62 % de satisfacción y 21 % de insatisfacción), los gallegos mantienen, por lo tanto, la percepción respecto a sus servicios públicos municipales.

El servicio mejor valorado por los gallegos es el suministro de agua, el único que mejora su resultado en comparación con el anterior Barómetro. Los peor valorados son la conservación de espacios públicos y el transporte público. El aprobado en limpieza viaria, un servicio que suspende en el promedio nacional, se debe a que el magnífico resultado de Vigo compensa el pésimo de A Coruña. En contraste, cabe señalar la calificación en transporte público que se sitúa por debajo de la media global y el drástico descenso en satisfacción del servicio de recogida de basuras, que a pesar de todo aprueba bien.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con el 73 %, el servicio con mayor satisfacción, ascendiendo 2 puntos respecto el anterior Barómetro, pero todavía un 2 % por debajo de la media. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios, registrando un 11 %. El aspecto más valorado es la gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) con 71 % de satisfechos y la calidad del agua con 64 % de opiniones favorables.

El 60 % de los gallegos se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, aunque se registra una importante bajada de 15 puntos por debajo del resultado de 2018, pero se ubica 2 puntos por encima de la media. El número de insatisfechos aumenta 2 puntos y llega al 13 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras es el punto más

valorado con 70 % de satisfechos, le sigue la atención al cliente cuando hay incidencias con 60 % de opiniones favorables.

El servicio de **transporte público** aprueba por la mínima con un 51 % de satisfacción, un 5 % menos que el año pasado, y 6 puntos por debajo de la media nacional, que se sitúa en 57 %. Igualmente destaca que el número de personas insatisfechas se reduce a 21 %, 15 puntos menos que en el Barómetro anterior. El único aspecto que consigue el aprobado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con 69 % de satisfechos. El punto que obtiene menos opiniones favorables es la frecuencia de los horarios de metro, metro ligero y tranvía con un escaso 17 %.

La satisfacción del 51 % en **limpieza viaria** es, como ya hemos dicho, engañosa, pues el resultado en la comunidad gallega está polarizado entre los muy buenos de Vigo, con la segunda mejor calificación nacional, y A Coruña que suspende y acentúa su tendencia negativa, y se sitúa entre los peores y baja la media regional. Ninguno de los aspectos valorados consigue el aprobado, no obstante, los ítems con más satisfechos son la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza y la limpieza de aceras y calles, ambos con 48 % de satisfacción.

No consigue el aprobado la **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** con 49 % de satisfacción, 5 puntos por encima de la media nacional, pero un 11 % menos que el anterior Barómetro. El número de insatisfechos es de 24 %, 1 punto menos que el año anterior. Los aspectos más valorados son el equipamiento de los parques para distintas edades con 54 % de satisfechos y la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos con 51 % de opiniones favorables.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Los resultados gallegos son difíciles de homogeneizar como comunidad, pues sus dos ciudades de referencia, Vigo y A Coruña, se comportan de manera dispar. Así, mientras Vigo muestra una compacta y cuidadosa política de servicios públicos municipales que la sitúa entre las ciudades mejor valoradas, A Coruña a evolucionado en sentido contrario a lo largo de la legislatura, alcanzando unos resultados globalmente malos"*.

### **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