

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Palma de Mallorca suspende a sus servicios públicos municipales

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja que solo un 47 % de los mallorquines se muestra satisfecho con sus servicios públicos municipales.**
- **El suministro de agua es el servicio mejor valorado con 63 %, no obstante, registra el mayor número de insatisfechos con un 20 %.**
- **La conservación de espacios públicos, la limpieza viaria y la recogida de basuras suspenden estrepitosamente.**

**Palma de Mallorca, 30 de abril de 2019.** Mallorca puntúa sus servicios públicos municipales con un 47 % de satisfacción global, lo que supone un descenso del 9 % con respecto al Barómetro de 2018. Una cifra que la sitúa 10 puntos por debajo de la media nacional que está en un 57 %. En cuanto al número de insatisfechos también empeora pasando del 24 % al 31 %. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

El servicio mejor valorado en Palma de Mallorca es el suministro de agua, seguido por el transporte público, los únicos ámbitos que consiguen el aprobado. Solo el servicio de agua consigue mejorar con respecto al año pasado; el resto registra peores resultados. Destaca la mala puntuación del servicio de limpieza viaria, con solo un 22 % de mallorquines satisfechos, 15 puntos por debajo de la media nacional.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con un 63 %, el servicio con mayor satisfacción y el único que asciende respecto al anterior Barómetro (+5 %). No obstante, el servicio se sitúa 12 puntos por debajo de la media nacional, que está en el 75 %. 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 56 % de satisfechos y el aspecto peor valorado es la factura que emite la empresa que presta el servicio, con solo un 28 % de satisfechos.

El **transporte público** es el segundo servicio por orden de mejor valoración y obtiene un 52 % de satisfacción, aunque supone un 8 % menos que el año pasado, y se ubica 5 puntos por debajo de la media nacional. El número de personas insatisfechas se reduce a 21 %, 5 puntos menos que en el Barómetro anterior. A pesar del aprobado justo a la pregunta general sobre el transporte, ninguno de los aspectos analizados en detalle obtiene el aprobado, así, los aspectos peor valorados con la frecuencia de paso del metro, metro ligero o tranvía (sin incluir trenes de cercanías), con solo un 22 % de satisfechos, y la fluidez del tráfico de vehículos, con un 27 %.

Por orden de valoración, pero sin llegar al aprobado, encontramos el servicio de **recogida de basuras y residuos** con un 44 % en satisfacción, 7 puntos por debajo del resultado registrado el año pasado y 14 puntos por debajo de la media nacional. El número de insatisfechos registra la peor nota de las ciudades analizadas, con un 40 %, mientras que el promedio nacional es del 19 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras es el punto mejor valorado, con un 64 % de satisfechos.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** obtiene este año un 38 % de satisfacción, lo que supone una drástica caída de 18 puntos respecto al anterior Barómetro y que se coloque 6 puntos por debajo de la media nacional. El número de insatisfechos es del 29 %, 3 puntos menos que el año anterior. Suspenso en todos los aspectos analizados, siendo los peor valorados la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento (26 % de satisfechos) y la presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos (27 %).

La **limpieza viaria** consigue solo un 22 % de satisfechos, 21 puntos menos que el año pasado y 15 puntos menos que la media nacional. El número de insatisfechos (55 %), supera las opiniones favorables y se sitúa 18 puntos por encima de la media nacional. Ningún aspecto consigue el aprobado y la limpieza de los excrementos de mascotas es el que obtiene la peor valoración con un 15 %.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Palma de Mallorca vuelve a dar un paso atrás y registra valores por debajo de la media nacional tanto en la percepción global como en el detalle de los distintos servicios. Particularmente dramática y negativa es la opinión de los mallorquines sobre la gestión municipal de la limpieza viaria, la conservación de espacios públicos y la recogida de basuras, los tres servicios muy por debajo de la media nacional y particularmente sensibles en un municipio donde el turismo es pieza básica de la economía. Solo la gestión del agua tiene un resultado digno. Mucha ideología y poca gestión".*

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](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