

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Todos los servicios públicos municipales de Valladolid empeoran su valoración

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 refleja un deterioro de la calificación global respecto al año pasado, disminuye el número de satisfechos y aumentan los insatisfechos.**
- **Se observa una bajada en la satisfacción de todos los servicios públicos municipales, pero solo suspende la conservación de zonas verdes y espacios públicos que pasa del 67 % en 2018 al 46 %.**

**Valladolid, 30 de abril de 2019.** Los vallisoletanos puntúan sus servicios públicos municipales con 64 % de satisfacción, lo que supone un descenso del 5 % con respecto al Barómetro de 2018. Una cifra que, no obstante, se sitúa por encima de la media nacional, que está en 57 %. En cuanto al número de insatisfechos también empeora pasando de 16 % a 23 %. Estos son los resultados del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**.

Todas las prestaciones obtienen más críticas por parte de los ciudadanos bajando su porcentaje en satisfacción, solo con la excepción del transporte público que logra mantener el mismo porcentaje que el año pasado. En línea con lo que ocurre en el resto de ciudades analizadas, el servicio que obtiene mejor valoración es el suministro de agua, le sigue la recogida de basuras y el transporte público. Todas las prestaciones consiguen aprobar, excepto la conservación de zonas verdes y espacios públicos.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es con un 68 % el servicio con mayor satisfacción, no obstante, baja un 3 % respecto al año pasado y se sitúa 7 puntos por debajo de la media nacional. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con un 11 %. Lo que más se valora es la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...) con 65 % de satisfechos, le sigue el servicio atención al cliente con el 61 % de opiniones favorables. En cambio, los vallisoletanos se muestran críticos y suspenden la factura que emite la empresa pública que presta el servicio.

El 61 % de los vallisoletanos se muestran satisfechos con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, aunque bajan 5 puntos respecto al resultado registrado el año pasado, y se colocan 3 puntos por encima de la media nacional. El número de insatisfechos también desciende pasando del 24 al 19 %. La frecuencia del servicio de recogida de basuras es el aspecto más valorado con un 77 % de satisfechos, le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva (papel, vidrio, etc.) con un 55 % de valoraciones positivas.

El **transporte público** es el tercer servicio por orden de valoración con el 59 % de satisfacción, el mismo porcentaje que en el anterior Barómetro, pero un 2 % por debajo de la media nacional. El número de personas insatisfechas se reduce al 14 %, 12 puntos menos que

en el Barómetro anterior. El aspecto más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con un 63 %. En contraste, el punto peor valorado es la fluidez del tráfico de vehículos con el 37 % de satisfechos.

La prestación **limpieza viaria** obtiene el 51 % de opiniones positivas, una cifra que, pese a bajar 15 puntos respecto al anterior Barómetro, se sitúa ampliamente por encima de la media nacional. Los aspectos más valorados por los vallisoletanos son la limpieza de aceras y calles en su zona y la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona, ambas con un 53 %.

Por último, la **conservación de espacios públicos** y **cuidado de zonas verdes** es la única prestación que no consigue aprobar con un 46 % de satisfechos. A pesar de ello, consigue colocarse 2 puntos por encima de la media nacional, que se sitúa en 44 %. El número de insatisfechos es del 18 %, 3 puntos menos que el año anterior. El cuidado que se brinda a las zonas verdes es el aspecto más valorado con un 57 % de satisfechos, en contraste, la disponibilidad, el estado y equipamiento de las instalaciones deportivas es el punto peor valorado con un 27 % de satisfechos.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Pese a que a la satisfacción global ha disminuido y ha aumentado la insatisfacción general con relación al año pasado, Valladolid se mantiene en un aprobado razonable, por encima de la media nacional y con buenas notas en el análisis detallado de casi todos los servicios"*.

*"El suministro de agua, servicio que está municipalizado desde 2017, continua siendo el servicio más valorado como antes de la remunicipalización, aunque es la única prestación que se sitúa por debajo de la media nacional y que empeora su calificación respecto al anterior Barómetro. El servicio de conservación de espacios públicos es el único que no consigue el aprobado, pero se sitúa por encima del promedio nacional, aunque representa un descenso muy significativo en la satisfacción respecto al año pasado"*, concluye el portavoz de OSUR.

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