

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Vitoria-Gasteiz se mantiene como la segunda mejor ciudad en valoración de sus servicios públicos municipales

- El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 registra un 71 % de satisfacción, 7 puntos menos respecto al año pasado.
- Pese a la bajada en comparación con 2018, la calificación de Vitoria-Gasteiz solo es superada por Bilbao.
- Todas las prestaciones analizadas aprueban y se sitúan por encima del promedio nacional.

VIDEOGRÁFICO: <https://youtu.be/QUhFJji12Q8>

Vitoria-Gasteiz, 9 de mayo de 2019. Un 71 % de los vitorianos se muestran satisfechos con sus servicios públicos municipales, lo que supone un descenso del 7 % respecto al Barómetro de 2018. A pesar de esta bajada, se sitúa 14 puntos por encima de la media nacional, que está en el 57 %. En cuanto al número de insatisfechos, Vitoria-Gasteiz ostenta una de las mejores calificaciones con solo un 11 %, mientras que la media global se sitúa en el 20 %. 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 Vitoria-Gasteiz es el suministro de agua, seguido por la recogida de basuras y el transporte público. Todas las prestaciones consiguen un aprobado con buena nota, muy por encima del promedio nacional, pese a que algunos servicios empeoran su calificación con respecto a 2018.

Estos resultados sitúan a Vitoria-Gasteiz en segundo lugar dentro de la comparativa de 30 ciudades analizadas, solo superada por Bilbao, que obtiene el 80 % de satisfacción. Se mantiene, por lo tanto, en la misma posición respecto al anterior Barómetro.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con un 85 %, el servicio que genera mayor satisfacción, ascendiendo un 6 % respecto el anterior Barómetro y situándose 10 puntos por encima del promedio nacional. Lo que más se valora es la calidad del agua que les es suministrada, con el 87 % de satisfacción, seguido por la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con un 84 % de satisfechos.

El 71 % de los vitorianos se muestran satisfechos con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, un 13 % por encima de la media nacional y 4 puntos superior al resultado registrado el año pasado. La frecuencia del servicio de recogida de basuras, con un 74 % de satisfacción,

es el aspecto mejor valorado, seguido por el servicio de contenedores para recogida selectiva (papel, vidrio, etc.), con un 68 % de opiniones favorables.

En tercer lugar, un 66 % de los vitorianos se muestran satisfechos con el **transporte público**, un 11 % menos que el año pasado, pero 9 puntos por encima de la media nacional. El aspecto más apreciado es la frecuencia de paso del metro, metro ligero y tranvía, con un 64 % de satisfacción, seguido por el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, con un 62 % de opiniones positivas.

La **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes** obtiene este año un 55 % de satisfacción, lo que supone una drástica caída de 20 puntos respecto al anterior Barómetro, pero un 11 % más que la media nacional. La calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos, con un 58 % de opiniones favorables, es el aspecto mejor valorado, seguido por el cuidado que se brinda a las zonas verdes, con un 50 % de aceptación.

Por último, la **limpieza viaria** registra un 51 % de satisfechos, 17 puntos menos que el año pasado, pero un 14 % por encima del promedio nacional. En cuanto a insatisfechos, la cifra se sitúa en 24 %, 2 puntos más que en el Barómetro anterior. La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria es el aspecto mejor valorado, con un 52 % de satisfechos, seguido por la limpieza de parques y resto de instalaciones públicas, con el 50 % de valoraciones positivas.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"En líneas generales, los vitorianos valoran muy positivamente sus servicios públicos municipales, pese a que la nota registrada este año es inferior a las anotadas en los dos anteriores Barómetros. Debido en parte a que la satisfacción en la mayoría de las ciudades analizadas ha disminuido de forma generalizada, Vitoria-Gasteiz se sigue manteniendo en las primeras posiciones del ranking, solo superada por la otra ciudad vasca analizada: Bilbao. Cabe reseñar que todos los servicios analizados consiguen aprobar y se sitúan, además, por encima de la media nacional. Dos características que muy pocas ciudades detentan. Por poner un apunte, los servicios de limpieza viaria y conservación de zonas verdes y espacios públicos, ambos con aprobados justos, podrían reforzarse para mejorar la percepción de los ciudadanos de Vitoria-Gasteiz".*

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-Gasteiz, 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