

Los servicios públicos municipales en la comunidad de Valencia

Contenido

Introducción	4
Satisfacción general y evolución	4
Detalle por servicio	5
Suministro de Agua	5
Satisfacción con el suministro de agua	5
Percepción de la evolución del servicio	5
La calidad del agua que le es suministrada	6
El servicio de alcantarillado en su zona de residencia	7
La factura de la empresa que emite el servicio.....	7
Servicio de limpieza.....	8
Satisfacción general	8
Evolución del servicio	8
Limpieza de las aceras y calles de su zona	9
Limpieza de parques y otras instalaciones públicas	9
Limpieza de los excrementos de las mascotas.....	10
La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipos, personal).....	10
La frecuencia con la que se realizan labores de limpieza en su zona	11
Parques, jardines y otros espacios públicos.....	12
Satisfacción general	12
Evolución del servicio	12
La calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos	13
El cuidado que se brinda a las zonas verdes	13
El grado de cuidado de las zonas infantiles.....	14
El equipamiento de los parques para distintas edades	14
La presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos	14
La frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento en los parques y espacios públicos	15
El estado y equipamiento de las instalaciones deportivas	15
Recogida de residuos y basuras	16
Satisfacción general	16
Evolución	16
Frecuencia del servicio de recogida de basuras.....	17
La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de recogida de basuras y residuos (camiones, papeleras, equipos, contenedores)	17

Transporte.....	18
Satisfacción general	18
Evolución	18
La frecuencia de los horarios en los autobuses urbanos	19
El estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público	19
El acceso de los barrios al servicio de transporte público	20
Se encuentra sitio sentado para realizar los trayectos de forma cómoda.....	20
La relación calidad – precio.....	21
La frecuencia de los horarios del metro /Metro Ligero/ Tranvía (sin incluir trenes de cercanías)	21
La fluidez del tráfico de vehículos privados	22
Conclusiones y Recomendaciones	22
Conclusiones comparativas.....	23
General.....	23
Agua.....	23
Servicio de limpieza.....	23
Parques, jardines y otros espacios públicos.....	23
Recogida de Residuos.....	24
Transporte.....	24
Conclusiones por ciudad	24
Headlines.....	24
Detalle por ciudad	25
Recomendaciones	29

Introducción

En el verano de 2021, cuando ya parece vislumbrarse el fin que la pandemia Covid 19, el Observatorio de Servicios Públicos Urbanos (OSUR) <https://www.osur.org/>, ha conducido una nueva versión del Estudio que ya ha realizado en 2017 y 2019, sobre la percepción de los Servicios Públicos Urbanos -limpieza, recogida de residuos, agua, transporte y parques y jardines.

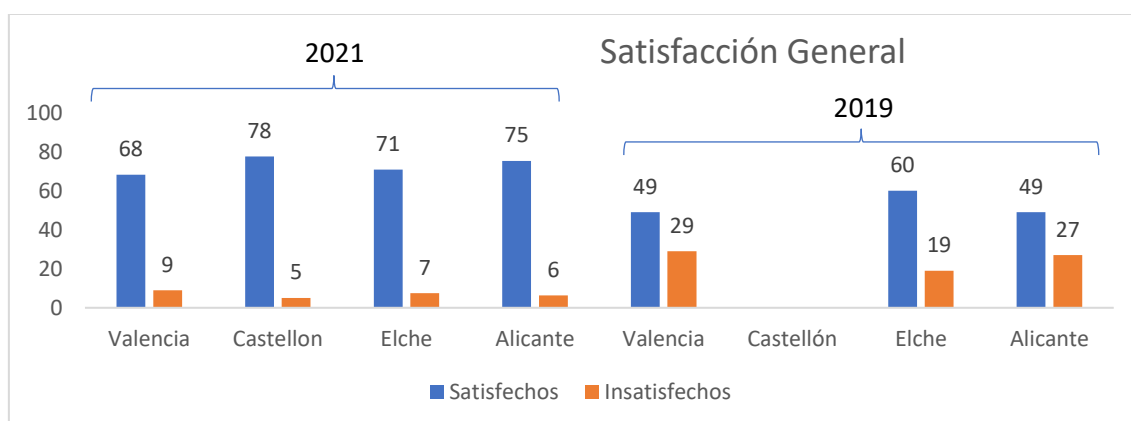
En este documento nos vamos a interesar por las cuatro ciudades más grandes de la Comunidad Valenciana -Valencia, Alicante, Elche y Castellón (esta entra por primera vez en el estudio, por tanto, no disponemos de datos comparativos).

Las encuestas se han hecho por teléfono, 70% teléfonos móviles y 30% teléfonos fijos. En Valencia hemos realizado 800 entrevistas y 600 en cada uno de las otras tres ciudades. Las muestras, con cuotas de sexo y edad, son representativas de la población residente en cada una de las ciudades con una antigüedad mínima de 2 años. El error muestral o intervalo de confianza para $p/q=.5$ y un nivel de confianza de .95 es de 3.5 en Valencia y de 4.0 en el resto de las ciudades. Las llamadas se han realizado en el mes de Julio de 2021.

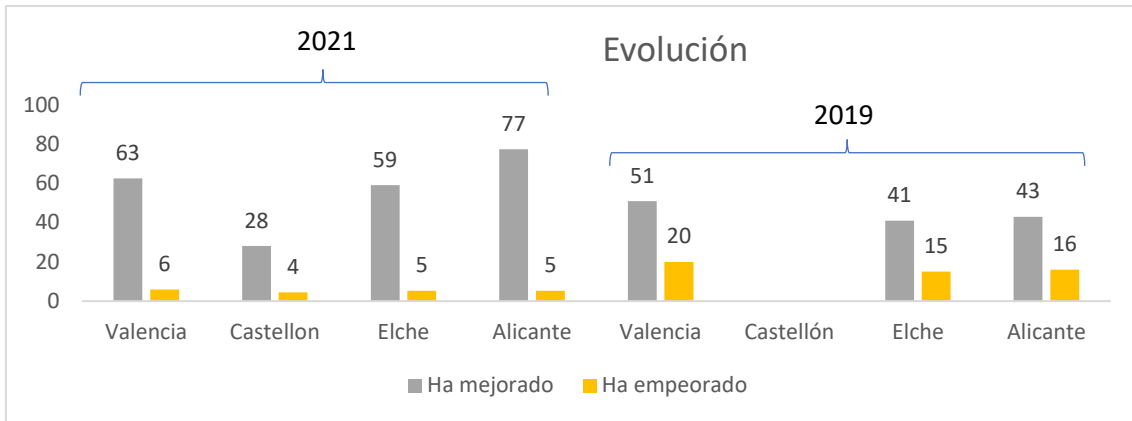
Satisfacción general y evolución

El estudio comienza con dos preguntas sobre la satisfacción con los servicios públicos urbanos y su evolución, en general, sin precisar el servicio concreto y a continuación entra en el detalle de cada uno de los servicios concretos.

Como puede apreciarse la satisfacción general ha mejorado substancialmente en estos dos años; como después veremos esa también es la tónica general para cada uno de los servicios.



Lógicamente, la evolución de la satisfacción general es consecuente con la percepción de que los servicios han mejorado. La percepción de mejora ha sido especialmente grande en Alicante.



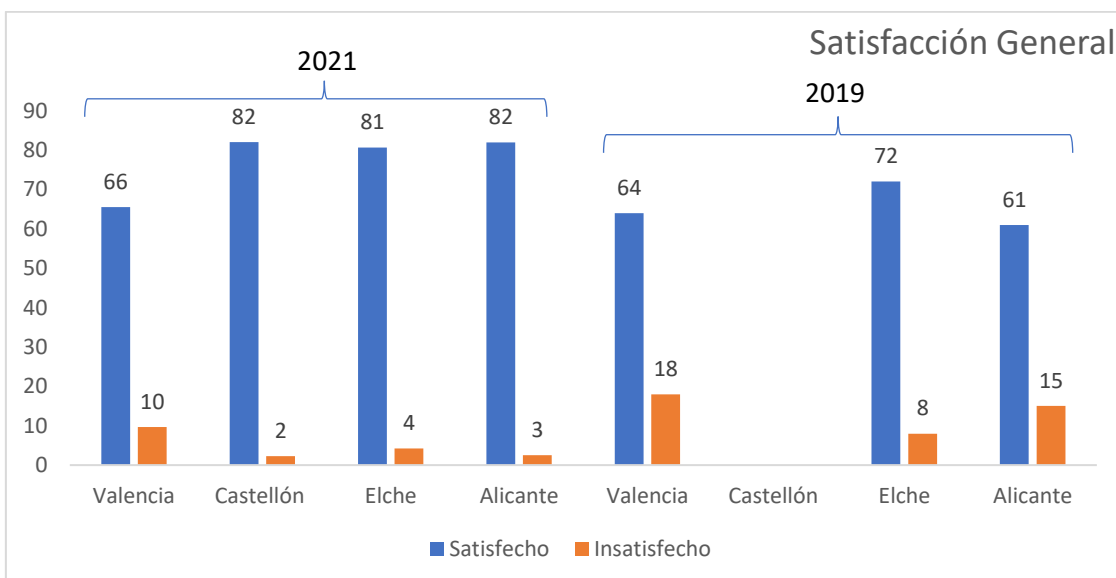
Detalle por servicio

Para cada servicio se han realizado una serie de preguntas específicas, adaptadas a cada tipo de servicio.

Suministro de Agua

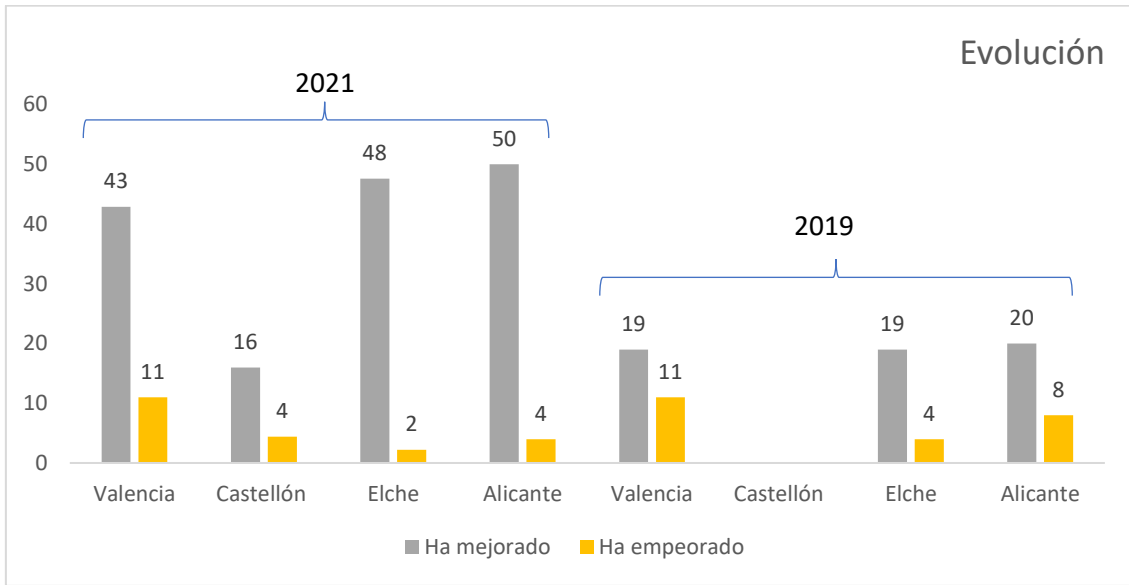
Satisfacción con el suministro de agua

La satisfacción con el suministro de agua es muy alta, salvo en el Municipio de Valencia, que, pese a una ligera mejora en estos dos años, aparece a una gran distancia del resto de las ciudades. El incremento de la satisfacción ha sido especialmente notorio en Alicante.



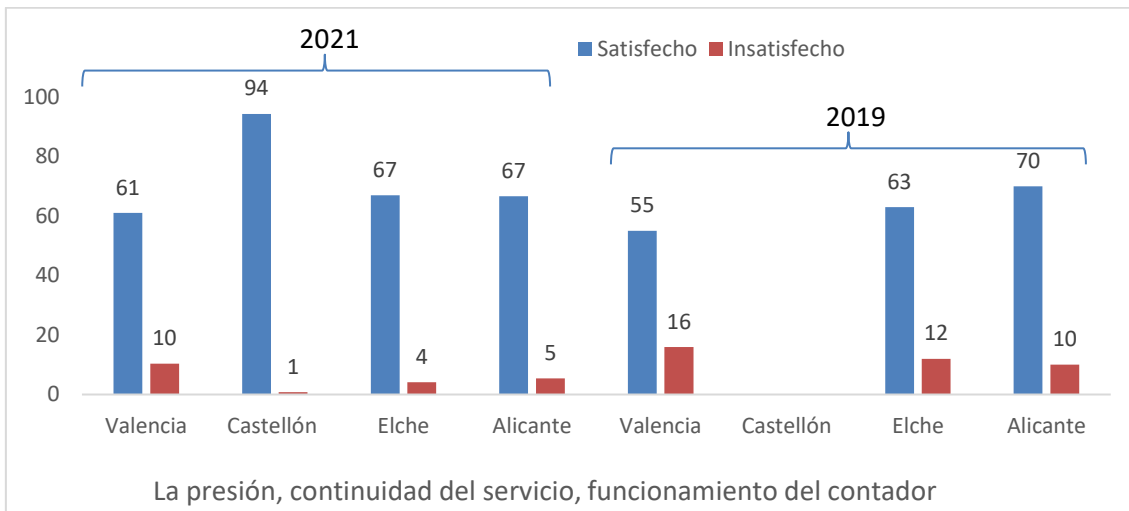
Percepción de la evolución del servicio

Se percibe que el servicio de suministro de agua ha mejorado, en todas las ciudades para las que disponemos de datos, pero especialmente en Alicante.



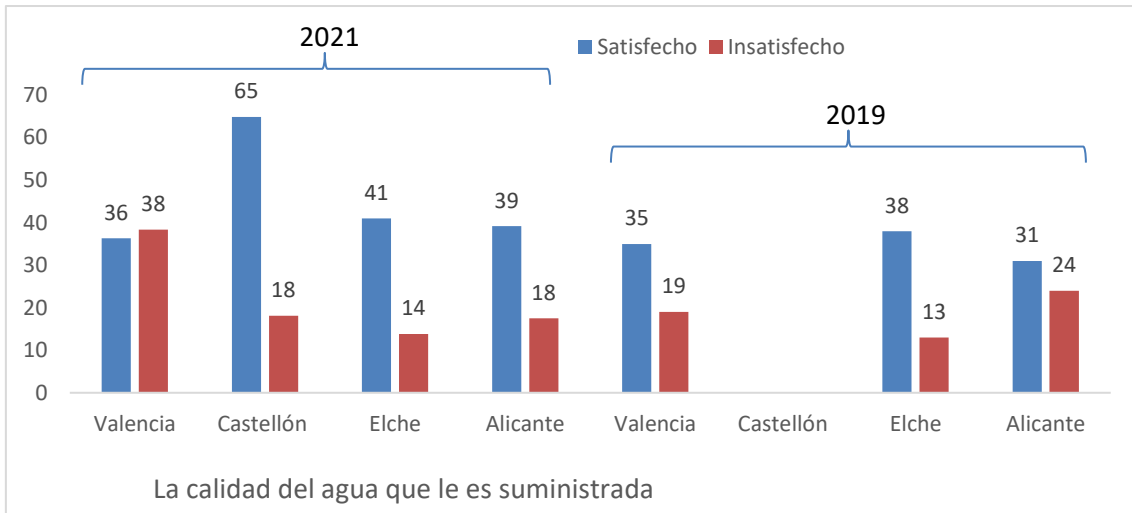
La presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador

Castellón destaca sobre todas las demás ciudades en la presión, continuidad del servicio y funcionamiento del contador.



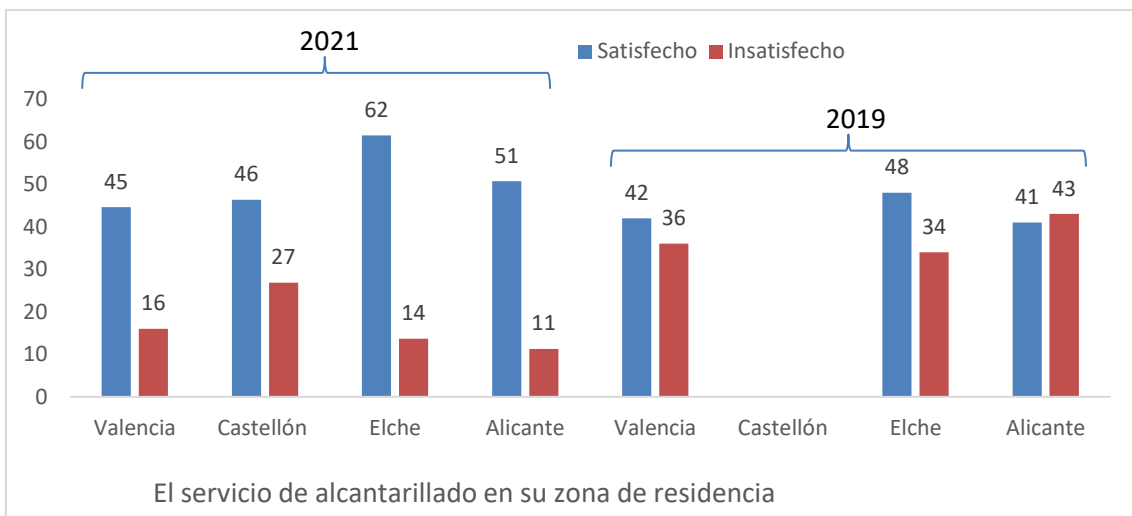
La calidad del agua que le es suministrada

La satisfacción con la calidad del agua es muy superior en Castellón que en el resto de las ciudades. En Valencia los insatisfechos con la calidad del agua prácticamente se han doblado.



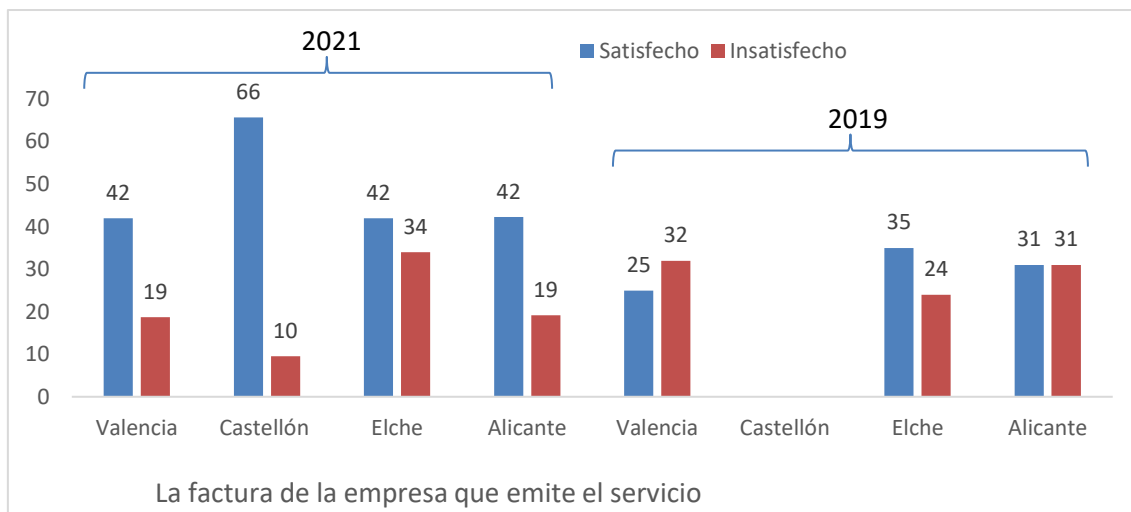
El servicio de alcantarillado en su zona de residencia

Elche destaca en la satisfacción con el alcantarillado.



La factura de la empresa que emite el servicio

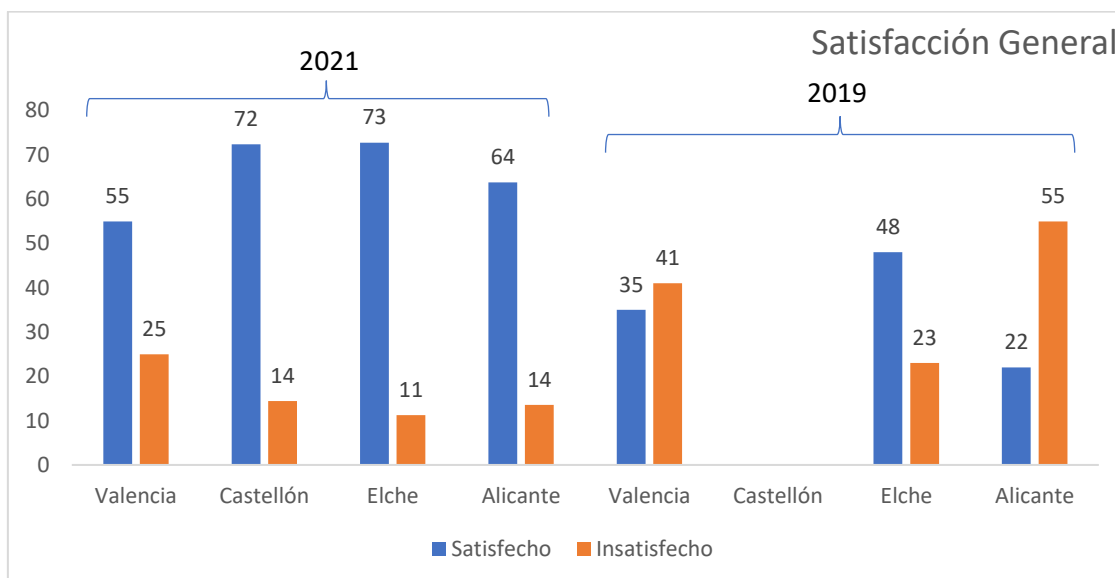
Castellón destaca sobre las demás ciudades. Ha mejorado especialmente la satisfacción con la factura en la ciudad de Valencia.



Servicio de limpieza

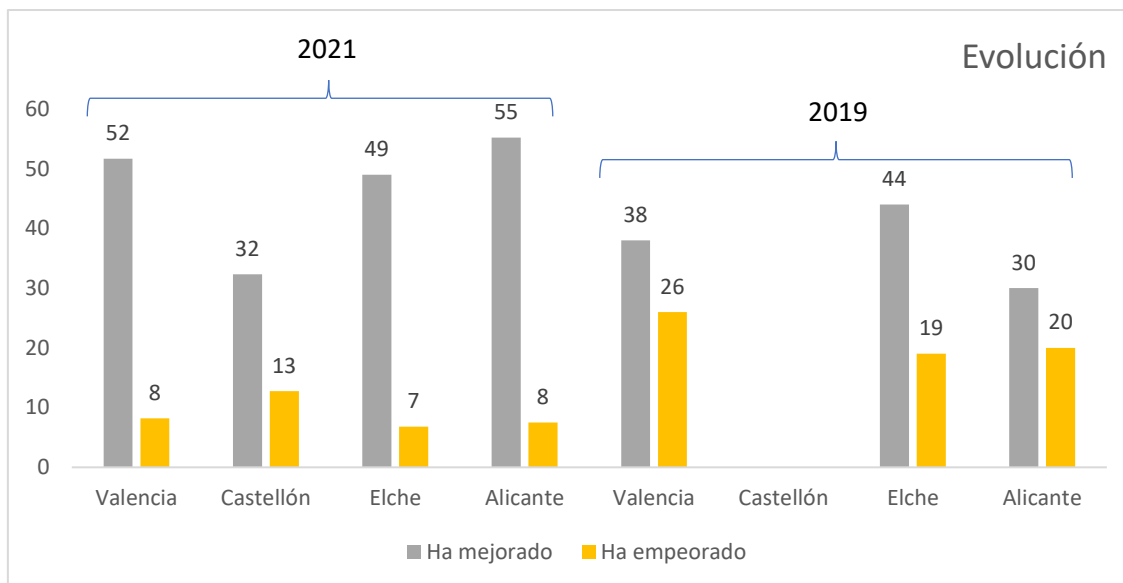
Satisfacción general

En todas las ciudades, donde es posible comparar, ha aumentado la satisfacción con el servicio de limpieza, pero su incremento ha sido especialmente grande en Alicante.



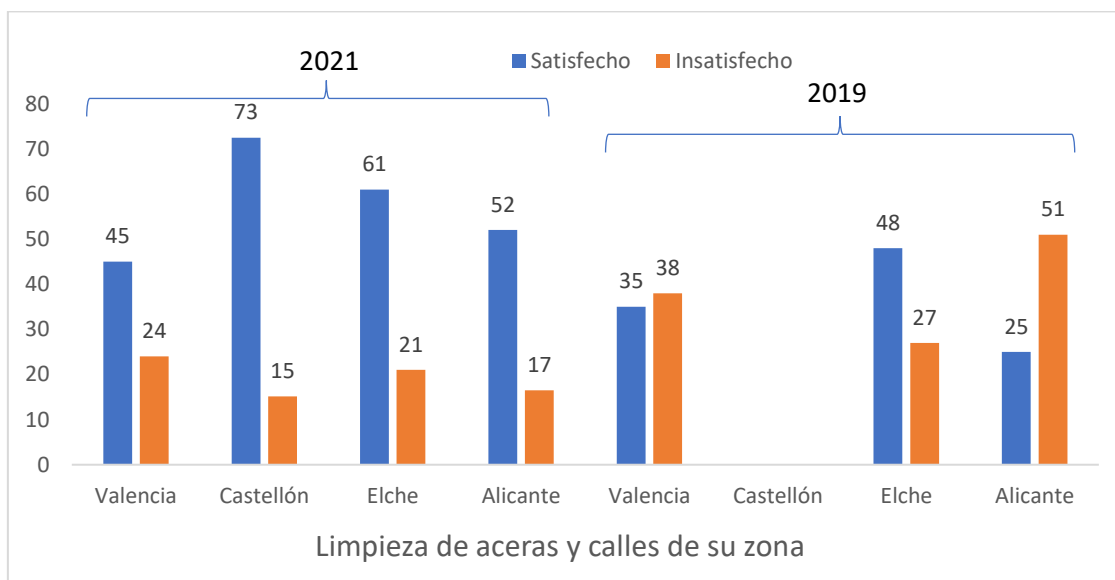
Evolución del servicio

En todas las ciudades, donde es posible comparar, se percibe una mejora en el servicio de limpieza. Especialmente notoria es la mejora en Alicante.



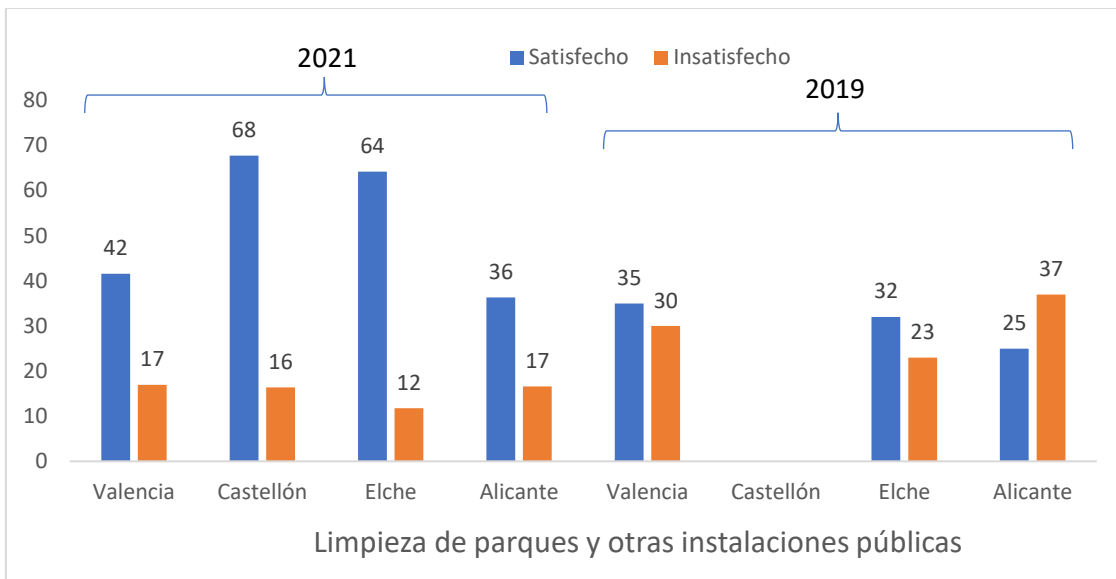
Limpieza de las aceras y calles de su zona

Si bien los habitantes de Castellón son los más satisfechos con la limpieza de aceras y calles de su zona, Alicante es la ciudad donde la percepción de la mejora entre 2019 y 2021 es más notoria.



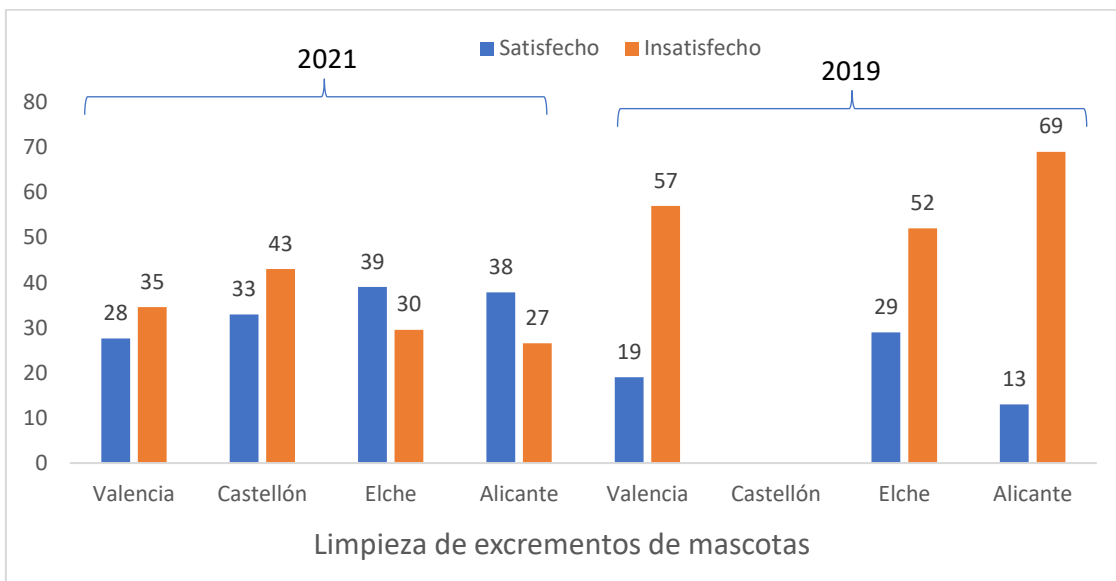
Limpieza de parques y otras instalaciones públicas

Si bien tanto Castellón cuenta con una población más satisfecha en relación a la limpieza de parques y otras instalaciones públicas, tanto en Elche como en Alicante, no solo han aumentado el número de satisfechos, sino que, sobre todo, se ha disminuido el número de insatisfechos.



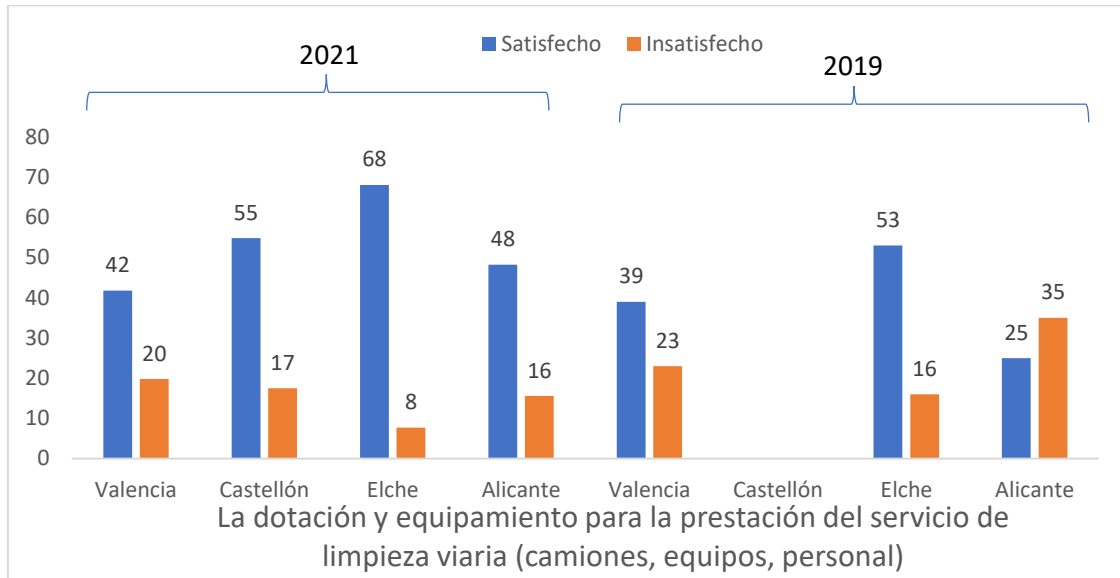
Limpieza de los excrementos de las mascotas

Se aprecian notoria reducción de los insatisfechos en todas las ciudades, esta reducción es especialmente notoria en Alicante y Elche, donde los satisfechos superan a los insatisfechos.



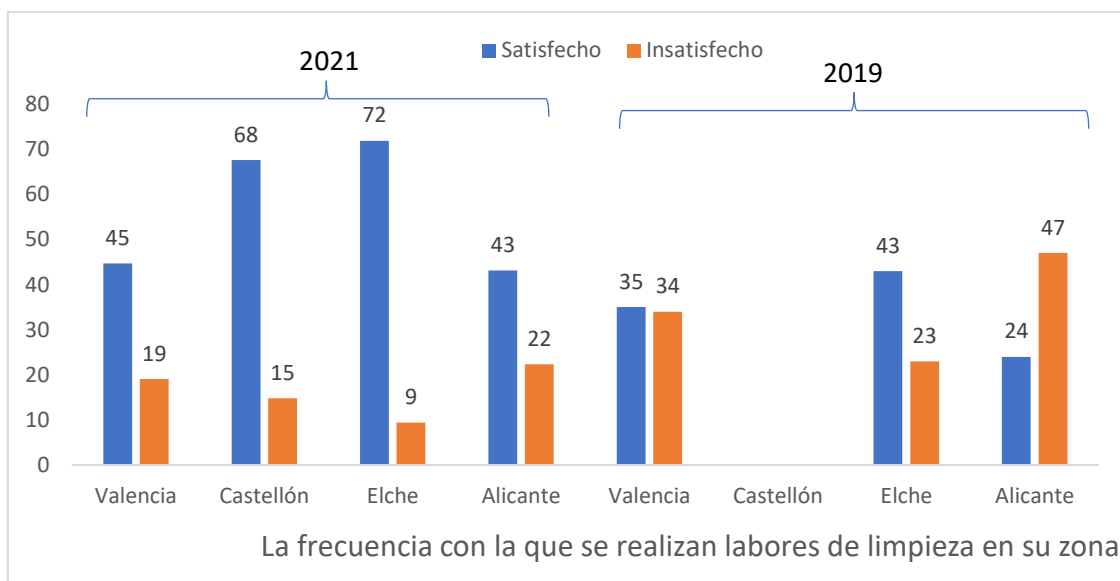
La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria (camiones, equipos, personal)

Las mejoras de la satisfacción que venimos observando en Alicante (y también en Elche) pueden ser explicadas en parte por la percepción de que la dotación y el equipamiento para la prestación del servicio de limpieza ha mejorado.



La frecuencia con la que se realizan labores de limpieza en su zona

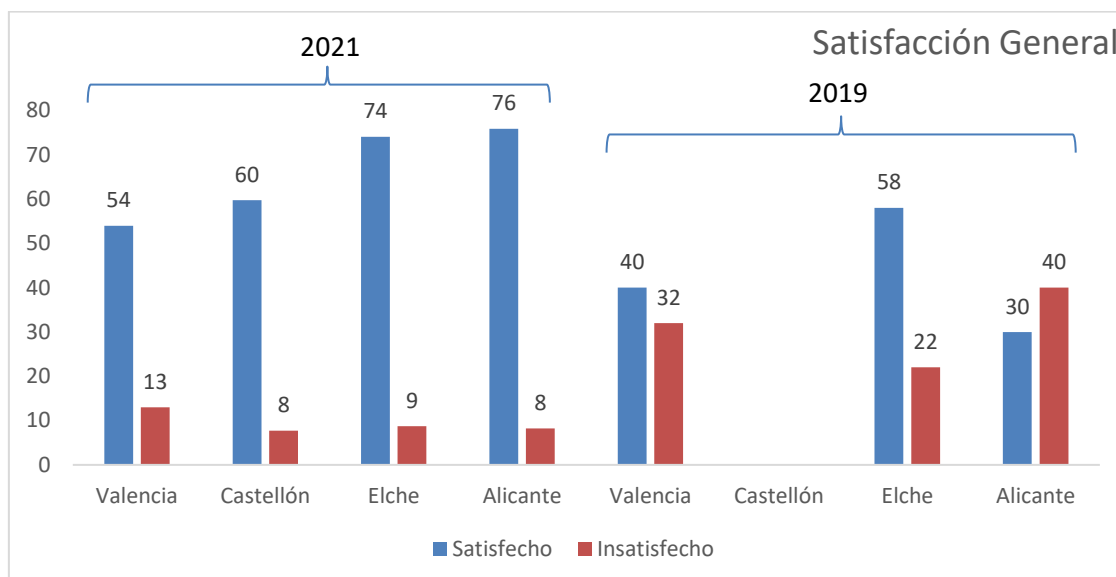
Las personas satisfechas con la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza en su zona, han aumentado en todas las ciudades donde es posible comparar, pero el incremento es especialmente grande en Elche y en Alicante.



Parques, jardines y otros espacios públicos

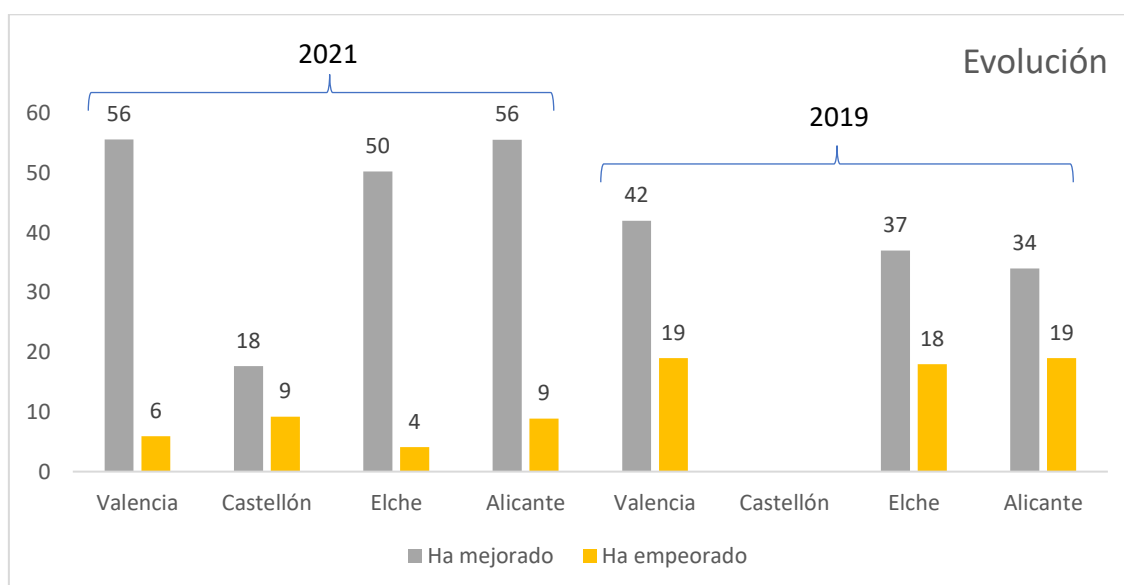
Satisfacción general

La satisfacción con los parques, jardines y otros espacios públicos ha mejorado en todas partes, pero especialmente en Alicante.



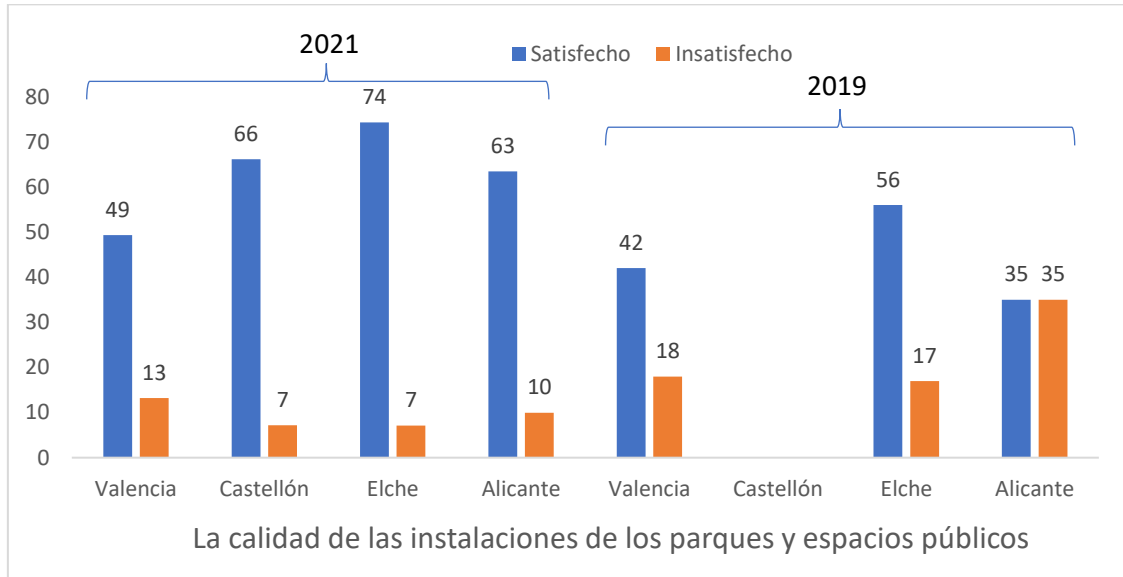
Evolución del servicio

En todas las ciudades donde hay datos comparativos, se ha percibido evolución positiva en el servicio; la mejora ha sido especialmente importante en Alicante.



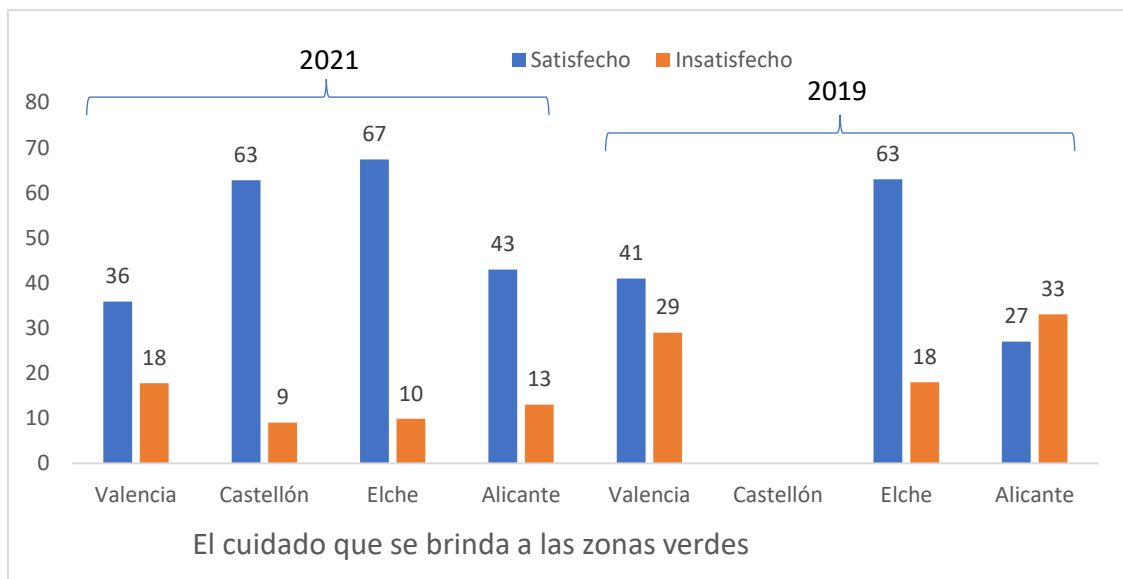
La calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos

La percepción de la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos ha mejorado especialmente en Alicante. Los habitantes de Elche son los más satisfechos.



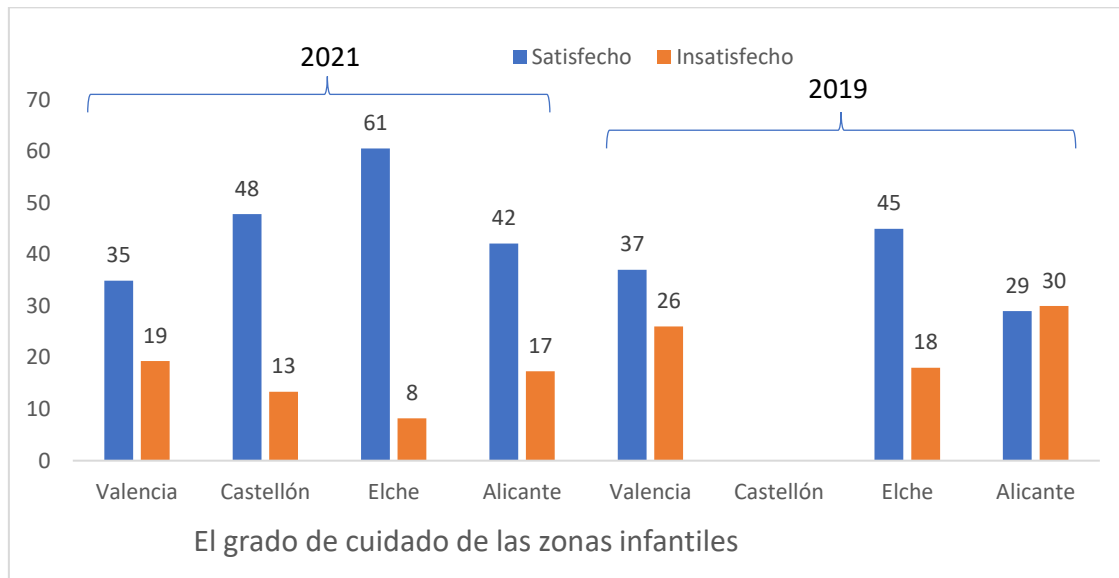
El cuidado que se brinda a las zonas verdes

Elche continúa liderando en 2021 la satisfacción con el cuidado que se brinda a las zonas verdes. La mejora más notoria en la satisfacción ha tenido lugar en Alicante.



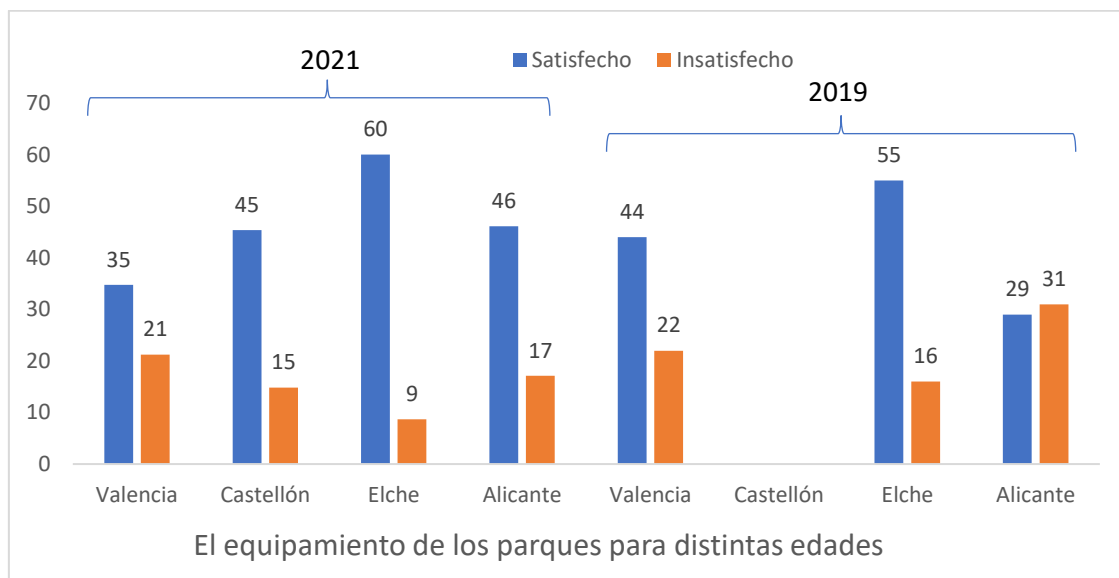
El grado de cuidado de las zonas infantiles

Elche lidera la satisfacción con el cuidado de las zonas infantiles. En Alicante es donde se ha producido el mayor incremento de los satisfechos.



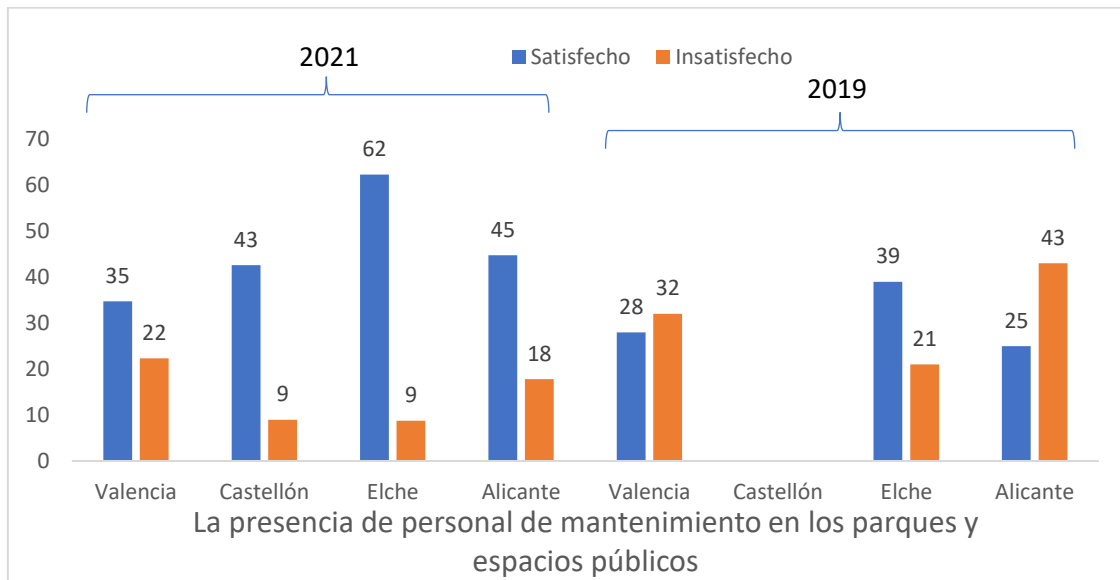
El equipamiento de los parques para distintas edades

Alicante es la ciudad donde más han crecido los satisfechos con el equipamiento de los parques para distintas edades. Elche sigue siendo la ciudad con más satisfechos. Se aprecia un cierto retroceso en la cantidad de satisfechos en la ciudad de Valencia.



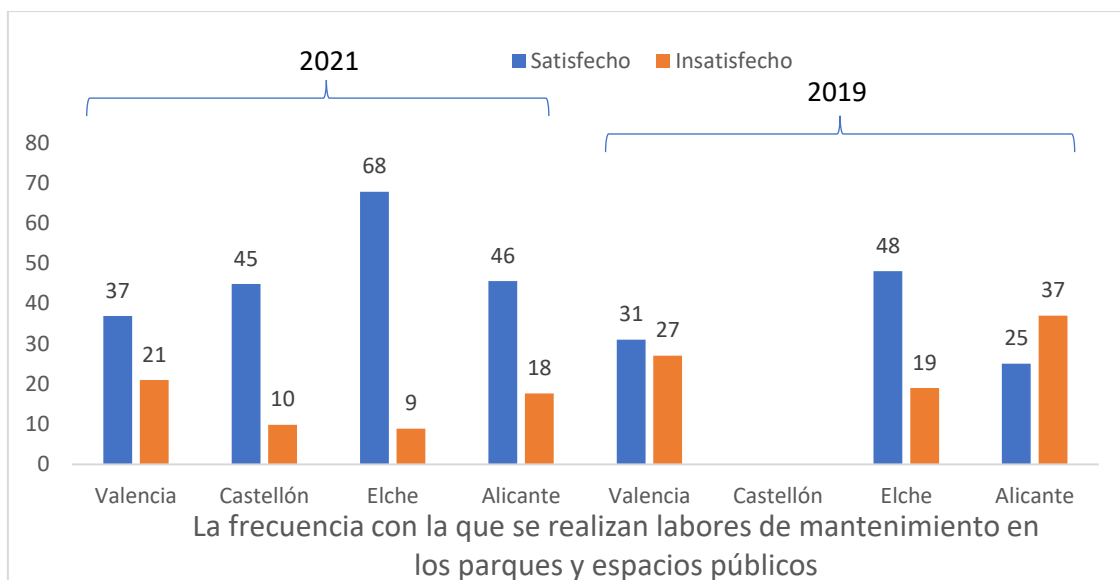
La presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos

Tanto en Elche como en Alicante han aumentado significativamente las personas satisfechas con la presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos.



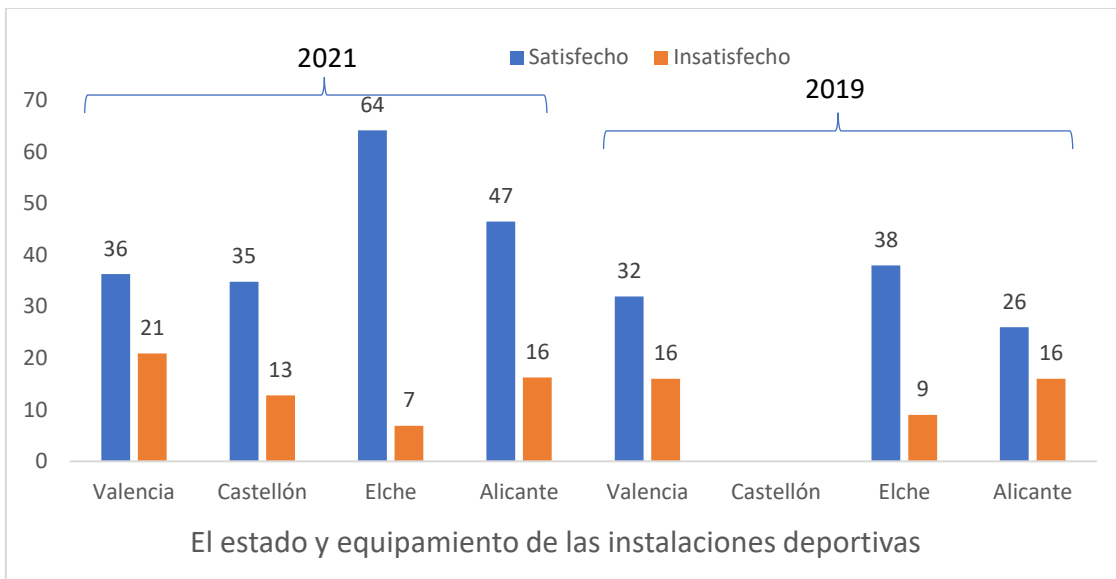
La frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento en los parques y espacios públicos

En Elche y en Alicante han aumentado las personas satisfechas con la frecuencia de las labores de mantenimiento en los parques y espacios públicos.



El estado y equipamiento de las instalaciones deportivas

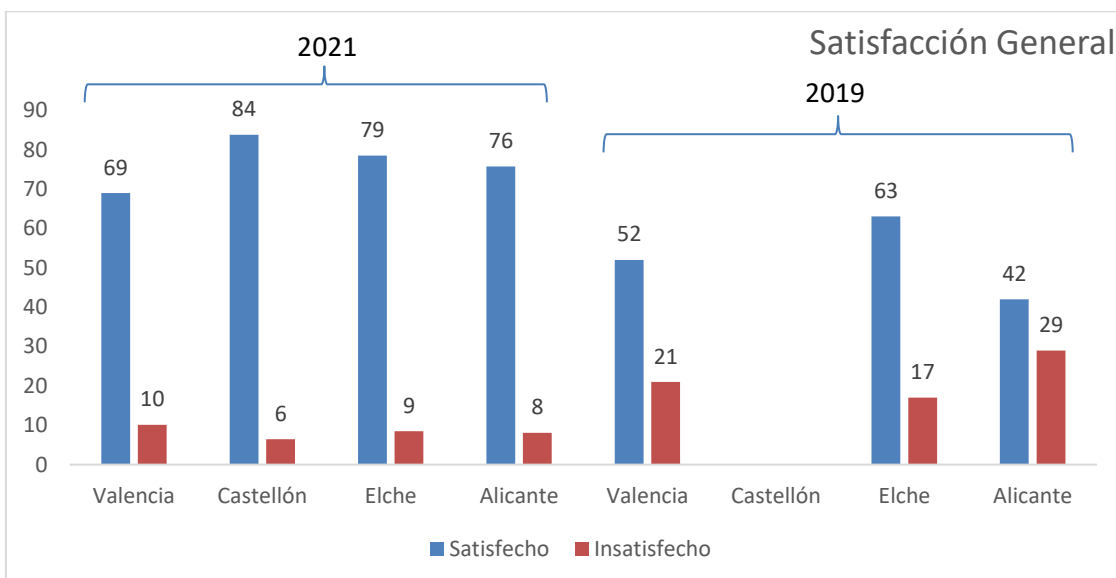
En Elche y en Alicante han crecido los satisfechos con el estado y equipamiento de las instalaciones deportivas.



Recogida de residuos y basuras

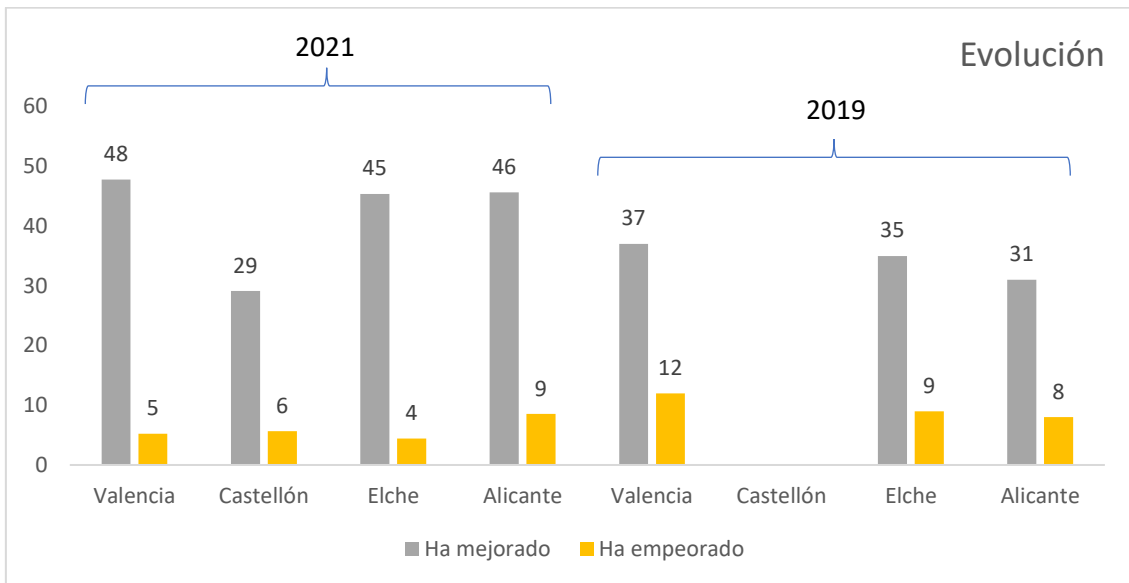
Satisfacción general

La satisfacción global con el servicio de recogida de residuos y basuras ha mejorado en todas las ciudades, pero especialmente en Alicante. Castellón es la ciudad donde más personas satisfechas con este servicio podemos encontrar.



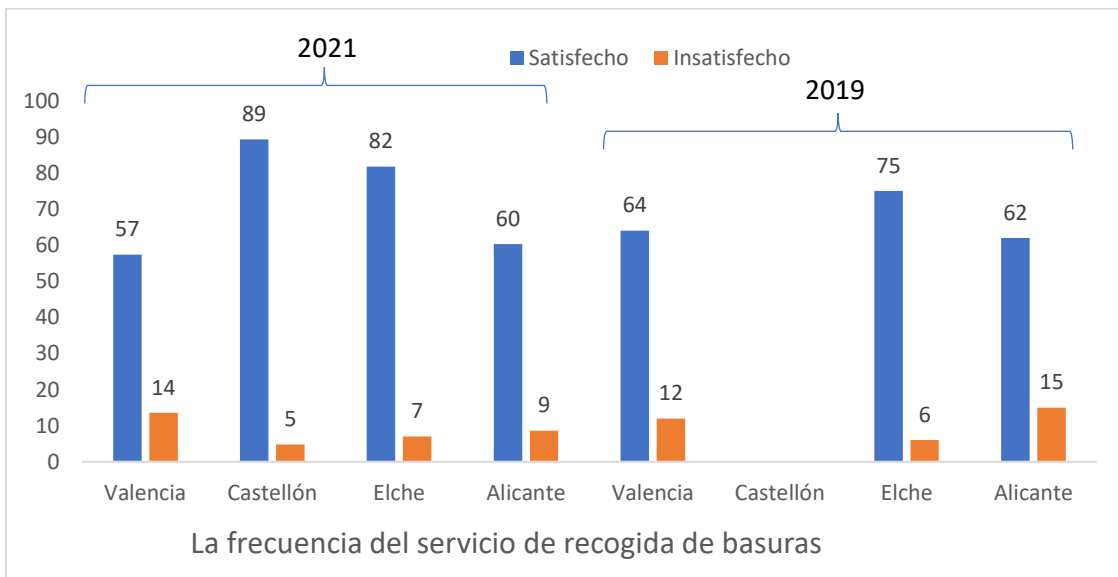
Evolución

El servicio de recogida de basuras y residuos ha evolucionado positivamente en Elche y Alicante y negativamente en Valencia.



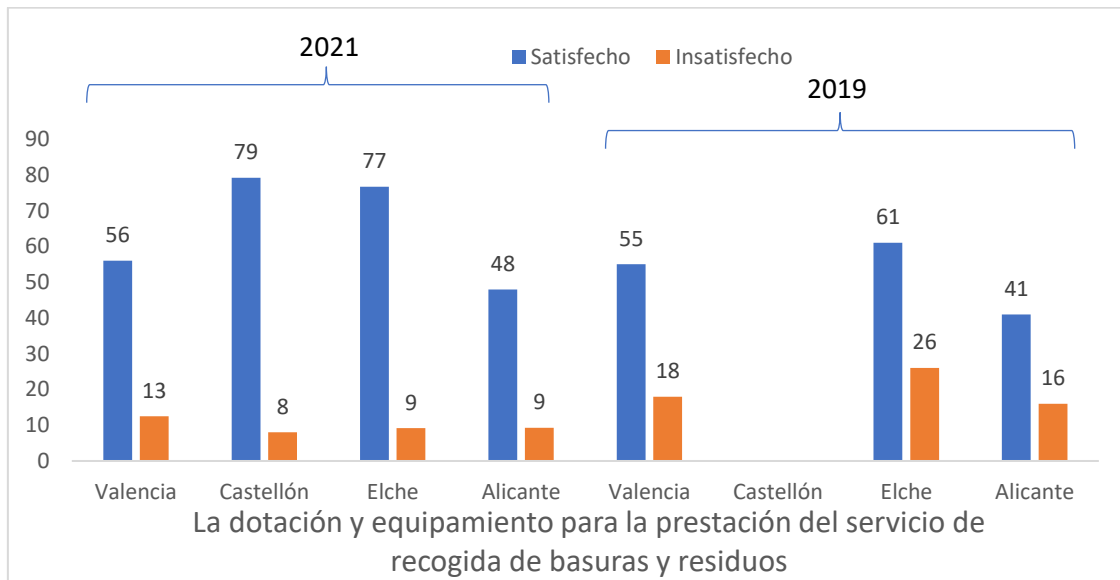
Frecuencia del servicio de recogida de basuras

La satisfacción con la frecuencia del servicio de recogida de basuras es muy alta en Castellón y Elche.



La dotación y equipamiento para la prestación del servicio de recogida de basuras y residuos (camiones, papeleras, equipos, contenedores)

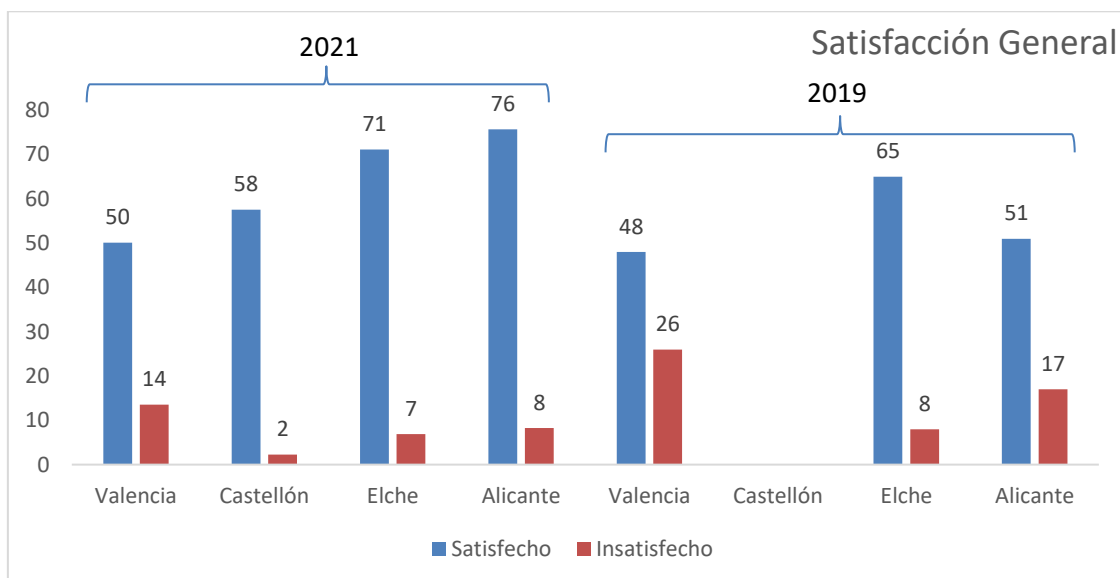
Castellón y Elche son las ciudades con más personas satisfechas con la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de recogida de residuos.



Transporte

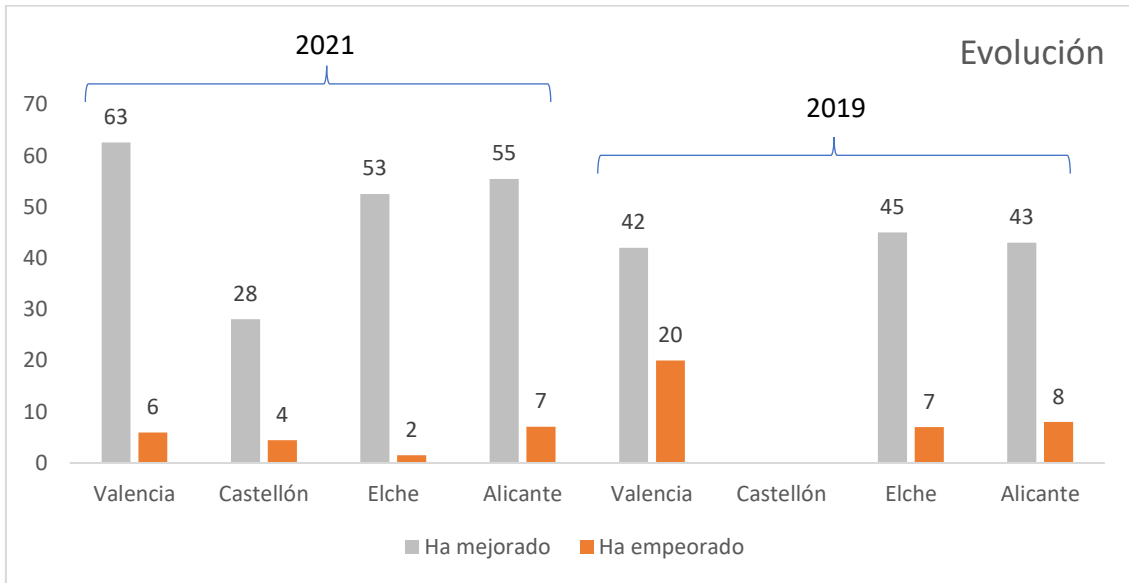
Satisfacción general

Alicante es la ciudad donde las personas satisfechas con el transporte han crecido más en los últimos dos años.



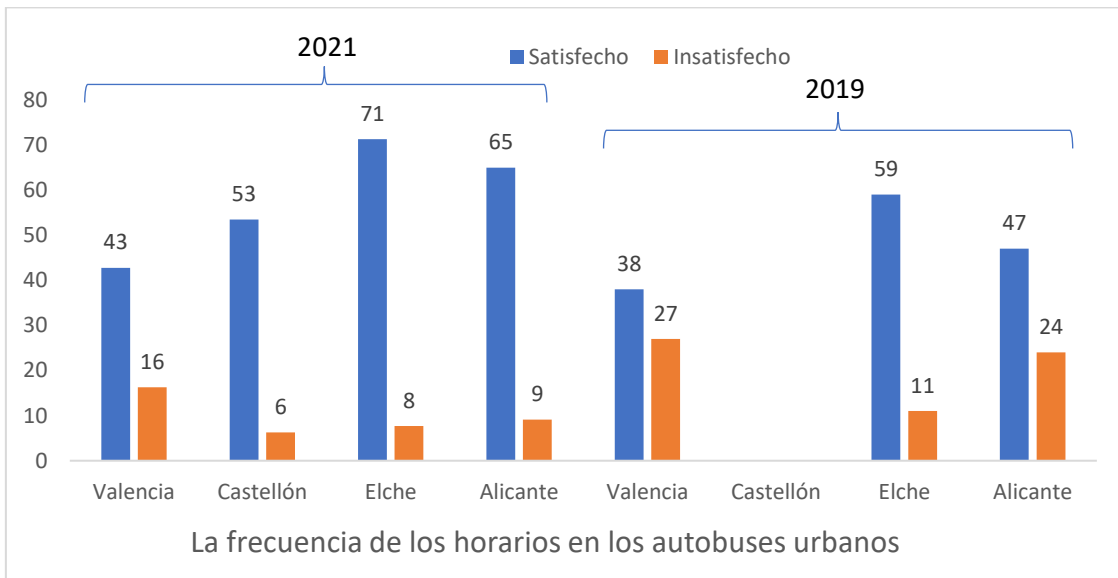
Evolución

Valencia es la ciudad donde más mejora se percibe en la evolución del servicio de transporte público.



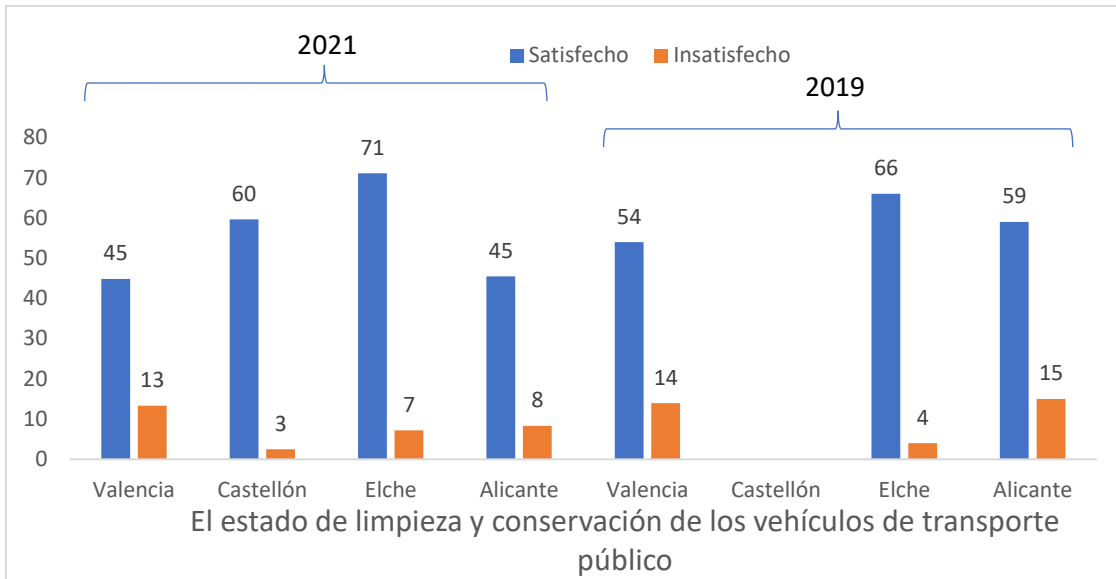
La frecuencia de los horarios en los autobuses urbanos

En Alicante es la ciudad donde más han crecido las personas satisfechas con los horarios de los autobuses urbanos.



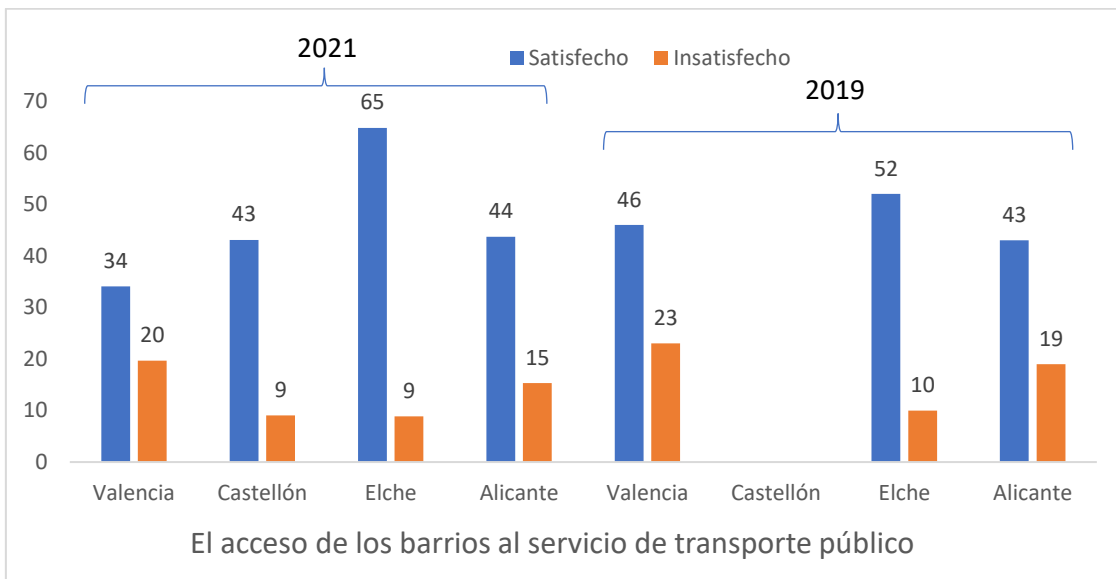
El estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público

Alicante es la ciudad donde más han crecido las personas satisfechas con el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público.



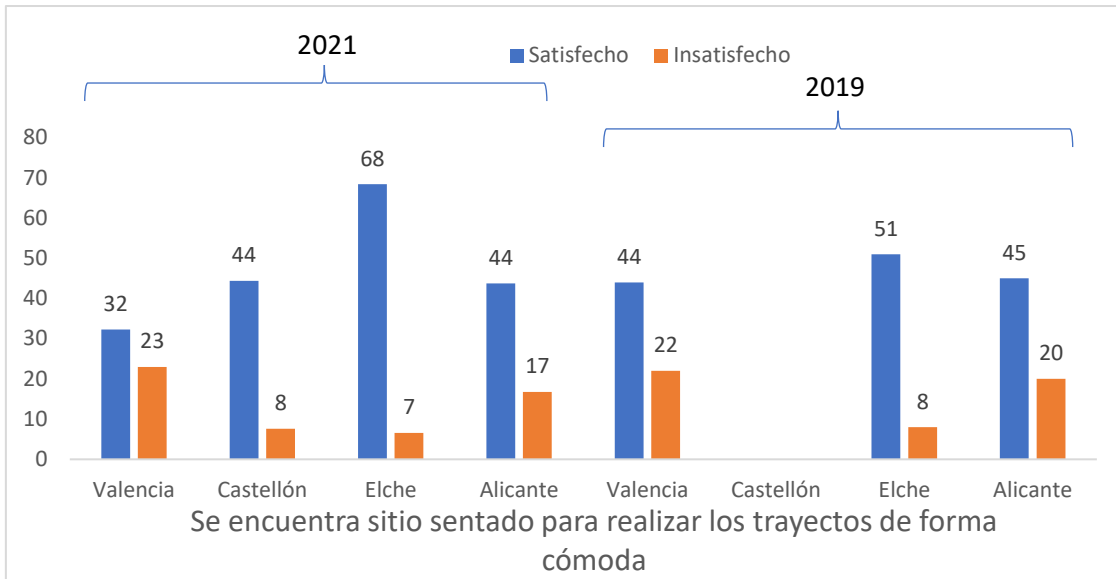
El acceso de los barrios al servicio de transporte público

En Valencia han disminuido las personas satisfechas con el acceso de los barrios al servicio de transporte público; en cambio en Elche han aumentado.



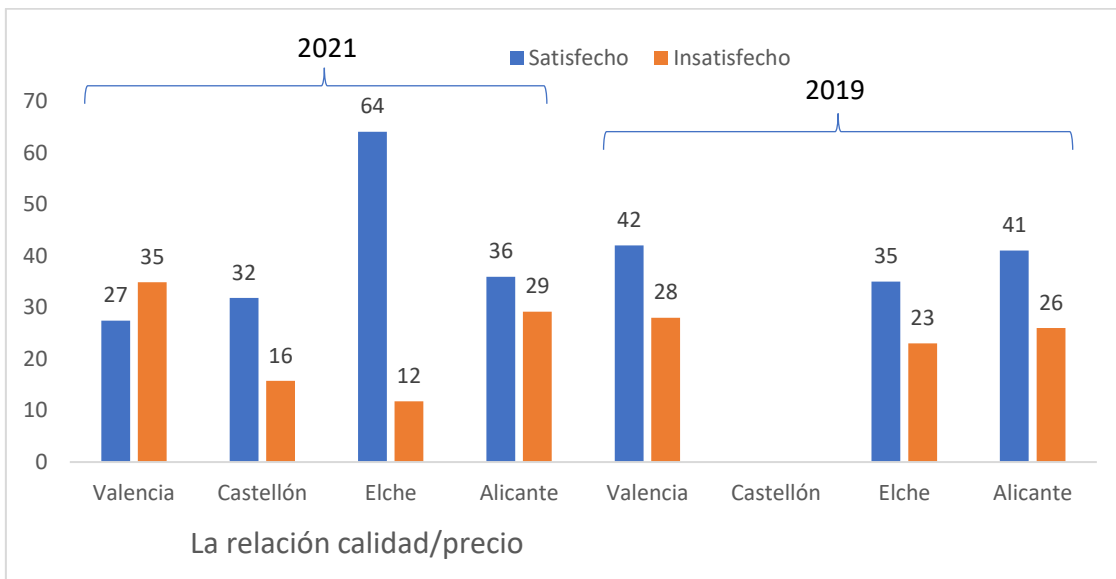
Se encuentra sitio sentado para realizar los trayectos de forma cómoda

En Elche han aumentado las personas satisfechas con la comodidad en los trayectos; en cambio en Valencia han disminuido.



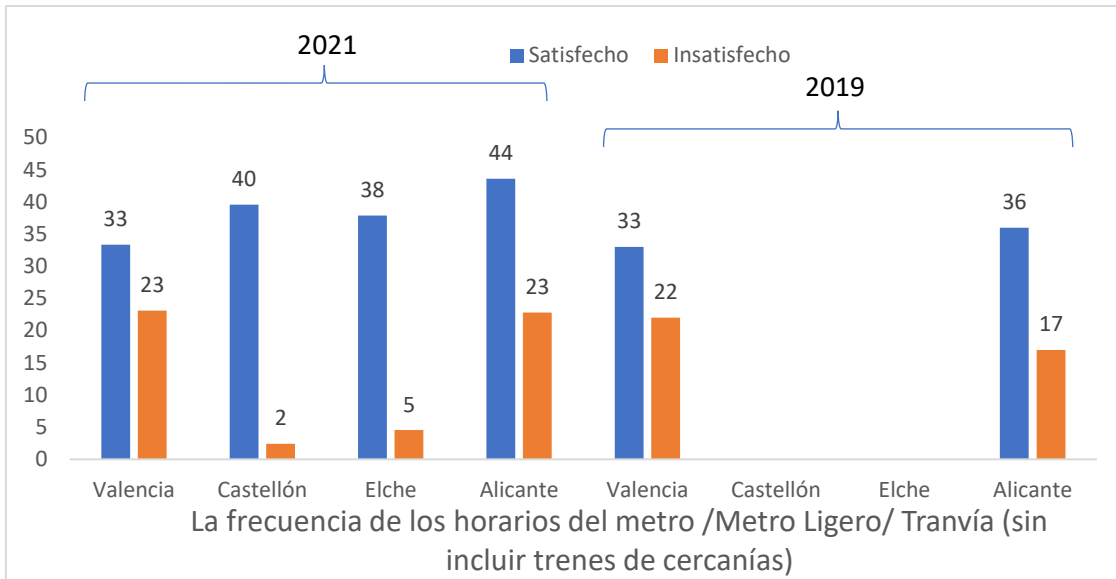
La relación calidad – precio

En Elche han aumentado las personas satisfechas con la relación calidad-precio del transporte público; en cambio en Valencia han disminuido.



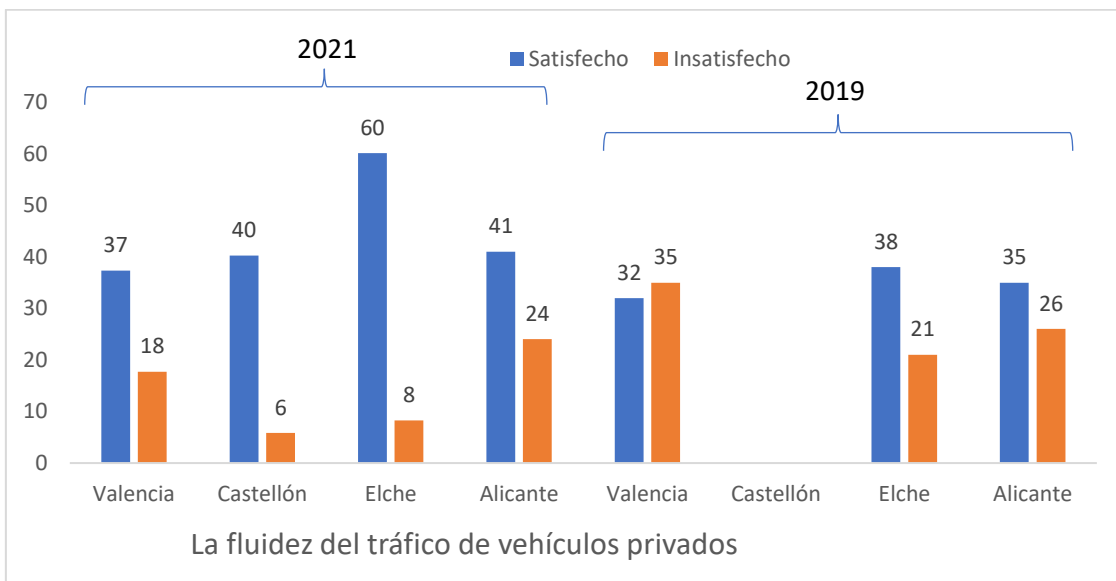
La frecuencia de los horarios del metro /Metro Ligero/ Tranvía (sin incluir trenes de cercanías)

Alicante lidera la satisfacción con la frecuencia de horarios de otros medios de transporte distintos del autobús y el tren de cercanías.



La fluidez del tráfico de vehículos privados

En Elche han aumentado los satisfechos con la fluidez del tráfico de vehículos privados; en Valencia han disminuido los insatisfechos.



Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones comparativas

General

En general la percepción de los servicios públicos municipales de las cuatro ciudades más grandes de la Comunidad Valenciana ha mejorado en el período que va desde 2019 a 2021.

La mejora es especialmente notoria en Alicante y Elche.

Aparte de las inversiones en los servicios, los más de 18 meses de pandemia con todas las restricciones de movilidad asociados, han debido influir en esa mejora de percepción: menos movilidad supone menos presión sobre los servicios públicos municipales -limpieza, parques y jardines y transportes notoriamente- y mayor facilidad operativa para los prestatarios de los servicios (i.e. los camiones de recogida de basuras han podido funcionar con menos obstáculos).

Agua

El servicio esencial de suministro de agua es de todos los servicios el mejor valorado en todas las ciudades, aunque con diferencias notorias: Valencia esta unos 15 puntos por debajo del resto de las ciudades en satisfechos con este servicio. Es muy notoria la mejora en la satisfacción que ha tenido lugar en Alicante. Castellón sobre sobresale sobre todas las demás ciudades en el servicio de agua: presión y continuidad, calidad del agua y factura; solamente en el alcantarillado, Elche y Alicante la superan.

Servicio de limpieza

Castellón y Elche ocupan los primeros lugares en la satisfacción general con el servicio de limpieza. Todas las ciudades han mejorado en la satisfacción con este servicio, pero la mejora ha sido especialmente notoria en el caso de Alicante. Alicante partía de una situación claramente negativa, donde los insatisfechos superaban a los satisfechos y donde ocupaba la última posición en todos los indicadores en las cuatro ciudades. Sin duda las inversiones realizadas en esta ciudad en el período considerado han tenido un impacto claramente positivo, de modo que Alicante ha dejado la última posición, que pasa a ser ocupada por Valencia en todos los indicadores, excepto limpieza de parques y frecuencia de limpieza en la zona de residencia. Castellón y Elche lideran en todos los indicadores. La limpieza de los excrementos de las mascotas, continúa siendo el servicio que más insatisfacción genera, incluso en Castellón, donde los insatisfechos superan a los satisfechos. Parece evidente que ninguno de los Ayuntamientos está acertando con el tratamiento de este problema, que requiere, con independencia de la frecuencia de limpieza y la existencia de espacios acondicionados, la responsabilidad en primer término, recogiendo el excremento, del propietario de la mascota.

Parques, jardines y otros espacios públicos

La satisfacción con los parques y jardines ha mejorado en todas las ciudades; la mejora en Alicante ha sido especialmente grande. Elche es la ciudad que lidera en satisfacción en todas

las dimensiones: calidad de instalaciones, cuidado de las zonas verdes, cuidado de zonas infantiles, equipamiento de parques para distintas edades, presencia de personal de mantenimiento, frecuencia de mantenimiento y estado de las instalaciones deportivas.

Recogida de Residuos

Castellón lidera un servicio con un buen desempeño en todas las ciudades. Alicante, aunque con mejoras substanciales, ocupa la última posición, por detrás incluso de Valencia en dotación y equipamiento para la recogida de basuras y residuos.

Transporte

Alicante lidera los satisfechos con este servicio, con una substancial mejora sobre dos años antes. Valencia es la ciudad donde más mejora en el servicio se ha percibido. Pero dimensión a dimensión es Elche la ciudad donde podemos encontrar más satisfechos: frecuencia de horarios, estado de limpieza, acceso de los barrios al transporte, disponibilidad de plazas sentado, relación calidad-precio y fluidez del tráfico privado. La frecuencia de los horarios de tranvía es la dimensión que menos satisfechos aporta; Alicante está en cabeza, pero con diferencias pequeñas.

Conclusiones por ciudad

Headlines

Valencia

Valencia mejora, pero se sitúa a la cola de las capitales valencianas.

La recogida de basuras el servicio más valorado.

Castellón

Los castellonenses los más satisfechos con sus servicios municipales.

La recogida de basuras el más valorado.

Elche

En Elche muy buena percepción de los servicios públicos, liderados por el agua.

Alicante

Alicante, la capital valenciana que más ha mejorado desde 2019.

El agua el servicio más valorado

Detalle por ciudad

Valencia

Ha mejorado en prácticamente todos los indicadores. Pese a ello, de las cuatro ciudades más grandes de la Comunidad Valenciana, ocupa el último lugar en peso de las personas satisfechas con los servicios públicos municipales sobre el total de residentes en el Municipio.

El servicio en el que *mejor desempeña* es en la recogida de basuras y residuos con 69% satisfechos y en el suministro de agua con 66% satisfechos; en los que *peor desempeña* es el transporte con 50% satisfechos; parques y jardines con 54% satisfechos y limpieza con 55% satisfechos, están entre ambos extremos.

En el suministro de **agua**, los ciudadanos de Valencia están poco satisfechos con la calidad del agua que les es suministrada, superando los insatisfechos (38%) a los satisfechos (36%). La presión y continuidad del servicio es la dimensión con la que están más satisfechos (61%); factura (42% satisfechos) y el alcantarillado (45% satisfechos), están en medio.

En la **limpieza**, los ciudadanos de Valencia están especialmente poco satisfechos con la limpieza de los excrementos de las mascotas, pues los insatisfechos (35%) superan a los satisfechos (28%). En el resto de las dimensiones, los valores se mueven en valores muy próximos entre sí: 45% satisfechos con la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza en su zona, 45% satisfechos con la limpieza de calles y aceras, 42% satisfechos con la limpieza de parques y jardines y 42% satisfechos con la dotación y equipamiento para la limpieza.

En **parques, jardines u otros espacios públicos**, entre los residentes en Valencia hay pocos satisfechos con todas las dimensiones, con valores muy próximos entre sí (entre 35 y 37%): la frecuencia con las que se realizan labores de mantenimiento en los parques y espacios públicos (37% satisfechos), estado y equipamiento de las instalaciones deportivas (36% satisfechos), grado de cuidado de las zonas verdes (36% satisfechos), la presencia de personal de mantenimiento en los parques y jardines (35% satisfechos) el equipamiento de los parques para las distintas edades (35% satisfechos) y el grado de cuidado de las zonas infantiles (35% satisfechos). En cambio, la valoración general de la calidad de las instalaciones concita más satisfechos (49%); por tanto, parece que la causa de la insatisfacción tiene que ver más con las operaciones que con las instalaciones (que también, si se compara con las otras ciudades de la Comunidad Autónoma).

En **recogida de residuos y basuras**, las dos dimensiones medidas -frecuencia de la recogida y dotación y equipamiento- aparecen con un porcentaje de satisfechos similar, 57% y 56% respectivamente.

En **transporte**, la dimensión en la que peor desempeña es la relación calidad-precio, pues los insatisfechos (35%) superan los satisfechos (27%). Encontrar espacio sentado es la siguiente

dimensión en la que peor desempeña con 32% satisfechos, seguido por la frecuencia de horarios del metro (33% satisfechos) encontrar espacio sentado (34% satisfechos) y la fluidez del tráfico privado (37% satisfechos). En estado de limpieza y conservación (45% satisfechos) y frecuencia de horarios (43% satisfechos) el desempeño mejora algunos puntos porcentuales.

Castellón

Castellón, ciudad que medimos por primera vez, es la ciudad de la Comunidad Valenciana donde encontramos más satisfechos con los servicios públicos municipales (78%). El servicio mejor valorado es la recogida de basuras y residuos con 84% satisfechos, seguido por el agua (82%), (con valores idénticos a los que obtiene este servicio en Alicante (82%) y Elche (81%)). A cierta distancia viene el servicio de limpieza con 72% satisfechos; parques y jardines con 60% satisfechos y transporte con 58% satisfechos son los servicios en los que peor desempeña.

En el servicio de **agua**, destaca el valor muy alto en presión y continuidad del servicio con 94% satisfechos. La factura 66% satisfechos y la calidad del agua, 65% satisfechos vienen a continuación. Desempeña mal en servicio de alcantarillado con 46% satisfechos -al nivel de Valencia- pero con más insatisfechos (27%).

En el servicio de **limpieza**, destaca limpieza de aceras y calles con 73% satisfechos -el valor más alto de todas las ciudades de la Comunidad de Valencia estudiadas- limpieza de parques y otras instalaciones públicas con 68% satisfechos y frecuencia con la que se realizan labores de limpieza con 68% satisfechos. A una cierta distancia le siguen la dotación y equipamiento para la limpieza con 55% satisfechos. El peor valor es la limpieza de excrementos de mascotas donde esta incluso peor que Valencia en insatisfechos (43%) y algo mejor en satisfechos (33%).

En **parques, jardines y otros espacios públicos**, Castellón ocupa, con 60% satisfechos, el tercer lugar de las cuatro ciudades estudiadas -solamente supera a Valencia-. En estado y equipamiento de las instalaciones deportivas con 35% satisfechos, incluso por detrás de Valencia. Desempeña mejor en calidad de las instalaciones 66% satisfechos y cuidado de zonas verdes con 63% satisfechos. A una cierta distancia aparecen el grado de cuidado de las zonas infantiles con 48% satisfechos, equipamiento de los parques para las distintas edades con 45% satisfechos, frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento 45% satisfechos y presencia de personal de mantenimiento 43% satisfechos.

En **recogida de residuos y basuras**, Castellón desempeña bien. Lidera tanto la satisfacción global (84% satisfechos) como cada uno de las dimensiones medidas en detalle: frecuencia en de la recogida con 89% satisfechos, dotación y equipamiento con 79% satisfechos.

En **transporte**, Castellón ocupa el tercer lugar, solo superando a Valencia. El peor desempeño es en la relación calidad-precio con 32% satisfechos. A continuación, viene la frecuencia de los horarios con 40% satisfechos y fluidez del tráfico 40% satisfechos, seguidos por acceso de los barrios al transporte con 43% satisfechos, asientos libres para realizar cómodamente sentado el trayecto 44% satisfechos. La frecuencia de horarios con 53% satisfechos y el estado de limpieza y conservación con 60% satisfechos aparecen algo mejor.

Elche

Aunque en satisfacción general, Elche ocupa el tercer lugar, en la mayor parte de los servicios desempeña bien, ocupando entre las cuatro ciudades más grandes de la Comunidad Valenciana la primera posición -servicio de limpieza con 73% satisfechos- o la segunda -servicio de agua con 81% satisfechos, recogida de basuras y residuos con 79% satisfechos, parques, jardines y otros espacios públicos con 74% satisfechos y transporte con 71% satisfechos.

En **agua**, aparece en segunda posición en la presión y continuidad con 67% satisfechos, en primera posición en alcantarillado 62% satisfechos. Los valores de calidad con 41% de satisfechos son algo inferiores al igual que la satisfacción con la factura donde aparece un 42% satisfechos, pero con bastantes insatisfechos (34%).

En servicio de **limpieza**, los valores de Elche se mueven entre el 72% satisfechos con frecuencia con la que se realizan labores de limpieza en su zona, 68% satisfechos con dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza viaria, 64% satisfechos con limpieza de parques y otras instalaciones públicas y el 61% satisfechos con limpieza de aceras y calles. Como en el resto de las ciudades, los satisfechos con limpieza de excrementos de mascotas (39%) están veinte puntos porcentuales más abajo.

En el servicio de **parques, jardines y otros espacios públicos**, los valores se mueven en un margen de 15 puntos porcentuales, entre el 74% satisfechos con la calidad de las instalaciones, 68% satisfechos con la frecuencia con la que se realizan labores de mantenimiento en los parques y espacios públicos, 67% satisfechos con cuidado que se brinda a las zonas verdes, 64% satisfechos con estado y equipamiento de las instalaciones deportivas, 62% satisfechos con la presencia de personal de mantenimiento en los parques y espacios públicos, 61% satisfechos grado de cuidado de las zonas infantiles y 60% satisfechos equipamiento de los parques para distintas edades.

En el servicio de **recogida de residuos y basuras**, los valores se mueven en un margen de cinco puntos, entre el 82% satisfechos con la frecuencia de recogida de basuras y el 77% satisfechos con dotación y equipamiento para la prestación del servicio.

En **transporte**, Elche desempeña bien en comparación con el resto de las ciudades de la Comunidad Autónoma de Valencia; de hecho, ocupa el primer lugar en todas las dimensiones, salvo en la frecuencia de horarios de tranvía, donde ocupa la tercera posición entre las cuatro ciudades, solo por delante de Valencia. Los valores se mueven entre el 71% satisfechos con la frecuencia de horarios de los autobuses urbanos, 71% satisfechos con el estado de limpieza y conservación de los vehículos del transporte público, 68% satisfechos con encontrar sitio sentado para realizar los trayectos cómodamente, 65% satisfechos en el acceso de los barrios al servicio de transporte público, 64% satisfechos en la relación calidad-precio, 60% satisfechos con la fluidez del transporte privado (veinte puntos porcentuales por delante de las otras ciudades medidas). La satisfacción, como se ha mencionado más arriba, con la frecuencia de los horarios del tranvía es más baja: 38% satisfechos.

Alicante

Alicante es la ciudad que más progreso ha realizado en el bienio 2019-2021, pues partiendo de la última posición en satisfacción general, con valores similares a los de Valencia, ha ganado

posiciones hasta situarse en el segundo lugar, con 75% satisfechos y en el servicio de agua aparece en cabeza, empatada con Castellón, con 82% satisfechos. Pero es en el servicio de limpieza donde la progresión es más notoria, pues ha pasado de la situación de 2019, donde los insatisfechos (55%) era muchos más que los satisfechos (22%) a otra situación en la cual los satisfechos representan el 64% y los insatisfechos el 14%. Recorrido similar ha realizado en parques, jardines y otros espacios públicos: ha pasado de los datos del 2019, donde los insatisfechos (40%) superaban a los satisfechos (30%) -el peor dato de las tres ciudades de la Comunidad Valenciana medidas ese año-, a liderar la satisfacción en 2021 con 76% satisfechos con la limpieza. La progresión también ha sido muy notoria en recogida de residuos, donde los satisfechos han pasado del 42% en 2019 a 76% en 2021. En la misma línea se ha movido el servicio de transporte, con el cual se ha pasado de 51% de satisfechos en 2019 a 76% satisfechos en 2021.

En el servicio de **agua**, la presión y continuidad aporta 67% satisfechos, el alcantarillado 51% satisfechos, la factura 42% satisfechos y la calidad de agua 39% satisfechos.

En el servicio de **limpieza**, en todas las dimensiones se invierte la relación entre insatisfechos y satisfechos observada en 2019, pues mientras en ese año, aquellos eran más que estos, en 2021, los satisfechos son más que los insatisfechos. Aunque el peso de los satisfechos es todavía moderado -52% satisfechos con limpieza de aceras y calles en su zona, 48% satisfechos con dotación y equipamiento para la prestación del servicio, 43% satisfechos con la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza en su zona, 38% satisfechos con la limpieza de excrementos de las mascotas y 36% limpieza de parques y otras instalaciones públicas- el progreso tal y como muestra la reducción de los insatisfechos, ha sido muy notorio.

En **parques, jardines y otras instalaciones públicas**, el progreso ha sido igualmente notorio, pues se pasa de la situación en 2019, donde los insatisfechos (40%) superaban a los satisfechos (30%) a otra en la cual estos llegan al 76%. Le sigue a una cierta distancia la calidad de instalaciones de parques y jardines 63% satisfechos. El resto de las dimensiones se mueven en un estrecho margen de 5 puntos porcentuales: estado y equipamiento de las instalaciones deportivas 47% satisfechos, frecuencia de las labores de mantenimiento de parques y espacios públicos 46% satisfechos, equipamiento de los parques para distintas edades 46% satisfechos, presencia del personal de mantenimiento 45% satisfechos, cuidado que se brinda a las zonas verdes 43% satisfechos y grado de cuidado de las zonas infantiles 42% satisfechos.

En **recogida de residuos y basuras**, la mejora ha sido substancial, pues los satisfechos pasan del 42% en 2019 al 75% en 2021. Pero no todas las dimensiones se han movido en la misma dirección: mientras que la frecuencia de recogida con 60% satisfechos en 2021 empeora ligeramente respecto a 2019 (62%), la dotación y equipamiento con 48% satisfechos en 2021 mejora respecto a 2019 (41% satisfechos).

En **transporte**, la mejora ha sido substancial: los satisfechos aumentan 25 puntos porcentuales en 2021 respecto a 2019 (76% y 51% satisfechos respectivamente), situando a la ciudad de Alicante en cabeza de las cuatro ciudades de la Comunidad Valenciana analizadas. Esta evolución es algo paradójica, porque en varias dimensiones empeora o se mantiene igual. Parece que son la frecuencia de horarios de los autobuses urbanos con 65% satisfechos (18 puntos porcentuales más que en 2019), la frecuencia de los horarios del tranvía con 44% satisfechos y la fluidez del transporte privado (41% satisfechos) los que tiran hacia arriba de la satisfacción. En cambio, estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público 45% satisfechos - empeora respecto a 2019 (59% satisfechos), relación calidad-precio 36% satisfechos -algo peor

que en 2019 (41% satisfechos), acceso de los barrios al servicio de transporte público 44% satisfechos -similar al 2019 (43% satisfechos) y se encuentra sitio sentado 44% satisfechos -similar al 2019 (45% satisfechos).

Recomendaciones

Aunque en todas las ciudades se aprecian mejoras en la percepción de los servicios, seguramente motivadas, aparte de por las inversiones y reorganizaciones de los servicios, por la menor presión que ha supuesto la pandemia -menos movilidad y menos turismo-, el margen para la mejora es substancial. En el caso de Valencia, el recorrido de mejora es importante en todos los servicios. En otras ciudades, las oportunidades son mas diversas, porque en algunos servicios desempeñan realmente bien y en otros no tan bien. En cualquier caso, en la mayoría de los servicios aun hay recorrido para alcanzar la excelencia.