

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

El agua repite en la Comunidad de Murcia como servicio más valorado y globalmente se reducen los insatisfechos

- **El Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) de 2019 muestra un descenso en la satisfacción general, lastrada por la valoración de Cartagena, situándose en un 56 % de opiniones favorables, prácticamente en la media nacional.**
- **Murcia se coloca séptima en la comparativa de las 13 comunidades analizadas, mejorando su posición de 2018 en la que fue décima.**
- **El suministro de agua es el servicio mejor valorado. El servicio de transporte público suspende y ostenta la peor cifra de insatisfechos, con un 22 %.Y de forma menos sorpresiva suspenden también la conservación de espacios públicos y la limpieza viaria.**

Murcia, 30 de abril de 2019. Murcia puntúa sus servicios públicos municipales con un 56 % de satisfacción, lo que supone una reducción de 4 puntos con respecto al Barómetro de 2018. Asimismo, la comunidad murciana registra este año un 20 % de insatisfacción, un 3 % menos de opiniones negativas a diferencia de la anterior encuesta. Estos son los datos extraídos del III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Suspenden tres de los servicios analizados: transporte público, limpieza viaria y conservación de espacios públicos.

El servicio mejor valorado por los murcianos es el suministro de agua, seguido de la recogida de basuras. Ninguna otra prestación analizada consigue alcanzar el aprobado. Destaca la baja calificación obtenida en transporte público que se sitúa 16 puntos por debajo de la media nacional.

En un análisis pormenorizado, el **suministro de agua** es, con un 69 %, el servicio que registra una mayor satisfacción, ascendiendo 9 puntos respecto el anterior Barómetro. El número de insatisfechos es el más bajo de todos los servicios con un 15 %. La gestión operativa (ausencia de cortes, presión, continuidad del servicio...) con 64 % de satisfechos es el aspecto más valorado por los murcianos, le sigue el servicio de atención al cliente con 51 % de opiniones favorables.

El 63 % de los murcianos se muestra satisfecho con el servicio de **recogida de basuras y residuos**, 1 punto por debajo del resultado registrado el año pasado, pero 5 puntos por encima de la media. El número de insatisfechos también desciende 9 puntos y llega al 17 %. A la frecuencia del servicio de recogida de basuras es el aspecto más valorado con un 73 % de

satisfechos, le sigue la dotación y equipamiento para la prestación del servicio con 54 % de opiniones positivas.

No consigue el aprobado la **conservación de espacios públicos y cuidado de zonas verdes**, con un 45 % de satisfacción, 8 puntos menos que el anterior Barómetro, pero, sin embargo, 1 punto por encima de la media nacional y en sexta posición entre las 30 ciudades encuestadas. El número de insatisfechos es de 27 %, por lo que consigue reducirse un 14 % respecto al anterior año. Ningún aspecto de los analizados consigue el aprobado. No obstante, los aspectos más valorados son el cuidado que se brinda a las zonas verdes y el equipamiento de los parques para distintas edades con el 43 % de opiniones positivas.

La **limpieza viaria** registra un 42 % de satisfechos, 3 puntos menos que el año pasado, pero 5 puntos por encima de la media nacional, situándose en la sexta posición absoluta. En cuanto a insatisfechos, la cifra disminuye 10 puntos en relación con el Barómetro anterior y se ubica en un 36 %. El servicio suspende en todos los puntos valorados, no obstante, el ítem con más satisfechos es la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona con un 47 %.

Por último, el servicio peor valorado es **transporte público** que recibe un 41 % de satisfacción, una cifra que contrasta con la media nacional que se sitúa en 57 % y que supone un 4 % menos que el año pasado. El número de personas insatisfechas es del 22 %, la peor cifra registrada en las 13 comunidades analizadas. El aspecto más apreciado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos con un 53 % de valoraciones positivas.

Para Ramiro Aurín, Director General de OSUR: *"Los murcianos están más críticos con sus servicios públicos municipales, no obstante, las cifras globales se sitúan dentro de la media nacional. Las dos ciudades de referencia, Murcia y Cartagena, tienen un comportamiento similar en los aspectos positivos, el suministro de agua y la recogida de basuras, los dos servicios mejor valorados, y que sorprendentemente son los que más presiones de tipo ideológico han recibido en el último tiempo por parte de los Ayuntamientos. Los murcianos están lanzando un toque de atención a sus gobiernos locales para que mejoren su gestión en las prestaciones de limpieza viaria y conservación de espacios públicos, igual que en el resto de España. Más preocupante por lo infrecuente es la desastrosa la opinión de los murcianos con respecto al transporte público, un servicio que en la mayoría de comunidades puntúa bien y que, en el caso de Murcia, suspende con solo 41 % de satisfechos y un preocupante 22 % de insatisfechos"*.

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

Twitter: https://twitter.com/osur_observa

Más información

Gabinete de prensa OSUR

prensa@osur.org

Telf. 662 579 506