

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La recogida de basuras y el suministro de agua, los servicios públicos municipales mejor valorados en Murcia

- **La recogida de basuras satisface a un 58% de los encuestados, siendo el aspecto más valorado la frecuencia del servicio, con un 81%**
- **El transporte público y la limpieza viaria son los peor valorados**

Murcia, 24 de agosto de 2017 – La recogida de basuras es el servicio público mejor valorado en Murcia según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 58% de los encuestados señalan estar satisfechos con el servicio de recogida de basuras. Asimismo, el 52% de los murcianos están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 25% se muestran insatisfechos, unas cifras que sitúan a Murcia bastante por debajo de la media nacional del 62% y el 21% respectivamente.

El Barómetro OSUR es la primera encuesta de carácter anual centrada en medir los índices de satisfacción y la evolución de la valoración ciudadana, en su rol de contribuyentes y usuarios, de los servicios públicos municipales en nuestro país. La muestra de alta representatividad y fiabilidad nacional, autonómica y local contempla residentes en las 30 ciudades más pobladas del país (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Alcalá de Henares, Alicante, Badalona, Bilbao, Cartagena, Córdoba, La Coruña, Elche, Gijón, Granada, L'Hospitalet, Jerez de la Frontera, Móstoles, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Pamplona, Sabadell, Santa Cruz de Tenerife, Terrassa, Valladolid, Vigo y Vitoria) correspondientes a 13 comunidades autónomas, con 5.262 encuestados de 18 a 79 años en el mes de julio de este año. El desarrollo técnico ha sido realizado por IPSOS, bajo la dirección de los expertos de OSUR.

Tras la recogida de basuras, los servicios mejor valorados son el suministro de agua, con el 54% de aceptación; el cuidado de parques y jardines y la limpieza viaria, ambos con el 43%, y en último lugar, el transporte público, que solo recibe un 40% de opiniones positivas frente a un 32% de negativas. Este resultado sitúa a la ciudad como la cuarta que peor puntúa este servicio de las 30 en las que se ha realizado la encuesta.

Respecto a la **recogida de basuras**, el servicio mejor valorado con un 58%, el aspecto mejor considerado es la frecuencia del servicio, con un 81% de opiniones positivas. Le sigue la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 67% y el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 62%.

En el **suministro de agua**, que recibe una puntuación de los ciudadanos de Murcia de un 54% de satisfacción, lo más apreciado con un 74% de aceptación es la buena gestión con ausencia de cortes, continuidad en la presión y buen funcionamiento del contador; le sigue la calidad del agua suministrada, con un 55% y el servicio de alcantarillado con un 52% de satisfacción.

En el **cuidado de parques y jardines**, que satisface a un 43% de los encuestados, los aspectos más apreciados son la calidad de las instalaciones, con un 52% de satisfacción; el equipamiento de los parques para distintas edades, con un 47%, y el cuidado de las zonas verdes con un 43%.

La **limpieza viaria y el transporte público** son los servicios peor valorados con un 43% y un 40%, respectivamente. En la limpieza viaria, la dotación y equipamiento para su prestación es el aspecto mejor valorado con un 50%. Le sigue la limpieza de calles y aceras, con un 48% y la limpieza de parques e instalaciones públicas con un 46%.

En cuanto al **transporte público**, recibe un 40% de opiniones positivas frente a un 32% de negativas. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 58% de insatisfechos. El acceso a los barrios con un 51% de opiniones negativas y la relación calidad/precio, con un 48% son los aspectos que más insatisfacción generan.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, los datos revelan que *“la ciudad de Murcia aparece como una de las más críticas con sus servicios públicos municipales. De hecho, sólo la recogida de basuras alcanza la media nacional situándose el suministro de agua en segundo lugar, gracias a la buena valoración de la gestión, que se ve penalizada por la percepción negativa de la atención al cliente y de la factura, aspectos que le bajan la media final. Murcia es sin duda, la región española con más estrés hídrico y con una garantía de suministros más precaria. A pesar de ello, gracias a los esfuerzos de los sectores público y privado, el recurso acaba llegando siempre y manteniendo el pulso económico y vital de la región, por lo que la valoración de este servicio debiera ser alta, por lo difícil del esfuerzo global realizado. Si se redujera la eficiencia del actual sistema, el estrés de la gestión del agua traspasaría a la economía y las personas”*.

Aurín añade que *“la limpieza de calles y espacios públicos junto con el transporte obtienen en la ciudad de Murcia de la peores notas de las 30 poblaciones encuestadas y ofrece una visión fuertemente crítica de los ciudadanos respecto a la calidad de su entorno y a su accesibilidad. A subrayar que el mejor (recogida de basuras) y uno de los peores (limpieza viaria) pertenecen a la misma concesión”*.

Sobre OSUR

El Observatorio de Servicios Urbanos es el referente en la promoción y la protección de los servicios municipales que pueden y deben ser excelentes por la financiación indirecta y directa que todos los ciudadanos ejercen como usuarios y contribuyentes. Los expertos del Observatorio constituyen un centro de pensamiento, un grupo de seguimiento y una comunidad de exigencia para asegurar la mejora constante y evitar el deterioro de los niveles de servicio alcanzados en los últimos años en nuestro país, y potenciando la concienciación institucional sobre el rol, la prioridad y la transparencia en su gestión. Las sociedades y las economías modernas demuestran su bienestar, su progreso y su madurez desde los niveles de valoración de los servicios municipales de sus ciudadanos.

Más información: www.osur.org

Más información

Gabinete de prensa OSUR
prensa@osur.org
Telf. 662 579 506