

## **OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS**

# **Crece la satisfacción en Murcia con los servicios públicos municipales**

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja una mejora de la valoración frente a la del año pasado, pasando del 52 % al 60 % de personas satisfechas y registrando una evolución positiva en todos los servicios**
- **La recogida de basuras, el cuidado de parques y jardines y el suministro de agua son los servicios públicos municipales mejor valorados por los murcianos, mientras que transporte público -aunque mejora- no logra el aprobado**
- **Destaca, con respecto al pasado año, la mejoría de la opinión acerca del cuidado de zonas verdes, con un 21 % más de satisfechos respecto al año anterior y la reducción de insatisfechos en el abastecimiento de agua, desde 30 % al 13 %**

**Murcia, 21 de agosto de 2018** – Seis de cada diez murcianos se muestran satisfechos con los servicios públicos municipales de la ciudad, un 8 % más que el año pasado, aunque aún por debajo de la media española, que se sitúa en el 64 % de ciudadanos satisfechos. Así se refleja en el II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. Todos los servicios públicos han crecido en valoración, especialmente en el caso del cuidado de parques y jardines, que ha pasado del suspenso a lograr un 64 % de murcianos satisfechos.

Los resultados de esta segunda edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual elaborada por Ipsos a 5.137 personas que busca reflejar la opinión de los servicios públicos municipales de los habitantes de las 30 ciudades más pobladas del país: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Alcalá de Henares, Alicante, Badalona, Bilbao, Cartagena, Córdoba, A Coruña, Elche, Gijón, Granada, L'Hospitalet de Llobregat, 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.

La ciudad de Murcia se sitúa en el puesto número 20 de las 30 analizadas, mejorando 3 puestos respecto al año anterior. Por detrás del servicio de recogida de basuras y residuos, y el cuidado de parques y jardines; el suministro de agua es la prestación mejor valorada (6 de cada diez ciudadanos satisfechos), seguido de la limpieza viaria, que se sitúa por encima de la media española. El único servicio que no logra el aprobado es el transporte, con solo un 46 % de satisfechos.

En un análisis detallado de cada servicio, la **recogida de basuras y residuos**, que obtiene una media de satisfacción del 67 %, un 9 % más que el año pasado, ocupa el primer lugar. Los aspectos más valorados son la frecuencia de la recogida, con el 81% de aceptación; le sigue el equipamiento para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 71 %, y el servicio de contenedores con un 66 %.

Con relación al **cuidado de parques y jardines y la conservación de espacios públicos**, ha conseguido aprobar con un 64 % de satisfacción frente al 43 % del Barómetro de 2017, situándose entre los diez mejores. En Murcia valoran, especialmente, el equipamiento de los parques para distintas edades con un 60 % de aceptación; el cuidado de las zonas verdes (59 %) y la frecuencia con la que se realizan

Respecto al **suministro de agua**, que también sube el número de satisfechos en un 6 %, alcanzando el 60 %, los aspectos más apreciados del servicio son la gestión operativa (ausencia de cortes, presión...), con un 65 % de satisfechos y el servicio de alcantarillado, con un 46 %. Sin embargo, lo realmente destacado es la disminución de insatisfechos a menos de la mitad que en 2017.

La **limpieza viaria** recibe un 52 % de valoraciones positivas, siendo este índice superior a la media española (con 48 % de satisfacción). Lo más apreciado son los equipos para la prestación del servicio (66 %); la frecuencia de la limpieza (61 %) y la frecuencia de las labores (60 %).

El mayor descontento se produce con el **transporte público**, con un 46 % de satisfechos y un 45 % de encuestados críticos con el servicio. Se sitúa así muy por debajo de la media española, con un 64 % de satisfacción en este apartado. Los aspectos más valorados son el estado y conservación de los vehículos (67 % de satisfacción) y la comodidad (63 %). En cambio, el punto que más insatisface a este municipio es la relación calidad/precio con un 63 % de valoraciones negativas. Aquí resulta sustantivo el incremento de descontentos en trece puntos hasta igualar prácticamente a los satisfechos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"Murcia se acerca a la media nacional en el índice de satisfacción, pero supera la media de insatisfechos, lo que muestra que las opiniones están enfrentadas dentro de la misma ciudad. La búsqueda de confrontación ideológica en lugar del análisis funcional alrededor de los servicios sin duda distorsiona la percepción ciudadana de algo tan importante para nuestra vida cotidiana. Lo que peor valoran los murcianos es el transporte público, que en varios aspectos ha estado en el centro de la controversia. En positivo, el cuidado de parques y jardines ha aumentado más de 20 puntos y los descontentos con el agua se reducen más de la mitad. De las 30 ciudades que entran en el estudio, Murcia se encuentra en la mitad de la lista en la mayoría de los servicios, lo que debería desdramatizar las reflexiones al respecto."*

### **Sobre OSUR - AESP**

El Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR) es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos (AESPP) 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

Esta comunicación se le ha enviado a partir de los datos de contacto que Usted ha tenido la amabilidad de facilitarnos. Si desea cambiar su dirección de correo electrónico o no desea recibir nuestros mensajes informativos puede indicarlo enviando un e-mail a [prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org) poniendo en el asunto "DAR DE BAJA".

Más información en <https://www.osur.org/politica-de-privacidad/>. Su petición será efectiva en un período máximo de un mes.