

### III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

## Cartagena suspende en servicios públicos municipales, bajando 13 puntos su satisfacción

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja en Cartagena un notable descenso pasando de 61 % a 48 % en el número de ciudadanos satisfechos.**
- **Solo el suministro de agua, servicio mejor valorado, y la recogida de basuras, aprueban el examen de los ciudadanos**

**VIDEOGRÁFICO:** <https://www.youtube.com/watch?v=cPNxZY0TRao>

**Cartagena, 7 de mayo de 2019.** Solo un 48 % de cartageneros se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, un 13% menos respecto al año pasado, según el III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos Municipales impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. El suspenso de Cartagena se sitúa por debajo del promedio nacional que está en 57 %. Los datos revelan suministro de agua y recogida de basuras son los servicios públicos municipales mejor valorados por los cartageneros.

Estos resultados posicionan a Cartagena en el puesto 17 dentro de la comparativa de las 30 ciudades analizadas, descendiendo 6 puestos respecto a la edición anterior.

El servicio mejor valorado es el **suministro de agua** con un 69 % de satisfacción, con el aumento de un 8 % con respecto al año pasado. La gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador) es el aspecto más apreciado por los encuestados satisfechos.

Le sigue el servicio de **recogida de basuras y residuos** que recibe un 65 % de valoraciones positivas, una cifra que se sitúa 7 puntos por encima del promedio nacional y que supone un 3 % más que el año pasado. El aspecto mejor valorado es la frecuencia del servicio de recogida de basuras con un 72 % de satisfechos, le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva (papel, vidrio, etc.) y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de recogida de basuras y residuos (camiones, papeleras, equipos, contenedores), ambos con 57 % de opiniones favorables. Por el contrario, el ítem peor valorado es el tiempo de respuesta ante incidencias que recibe un 27 % de satisfechos.

En tercer lugar, encontramos el servicio municipal de **transporte público** que no aprueba con un 46 % de satisfechos, pese a subir un 2 % con respecto al año pasado. Queda también a bastante distancia del promedio nacional, que se sitúa en 57 %. Ningún aspecto consigue llegar al aprobado, aunque el mejor valorado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos

de transporte público con un 48 % de satisfechos, mientras que, no a mucha diferencia, el aspecto peor valorado es la relación calidad/precio con solo un 34 % de valoraciones positivas.

Respecto al **cuidado de parques y jardines y conservación de espacios públicos**, Cartagena obtiene un 32 % de usuarios satisfechos, lo que supone 12 puntos menos que la media nacional. El servicio registra, además, una cifra superior de insatisfechos con un 37 %. Analizando los aspectos de este ámbito al detalle, ninguno consigue alcanzar el aprobado y todos reciben muy baja valoración, destacando la disponibilidad, el estado y equipamiento de las instalaciones deportivas que solo recibe un 21 % de satisfechos.

La **limpieza viaria** es el servicio público municipal peor valorado con solo un 30 % de usuarios satisfechos, lo que supone un 8 % menos en comparación con el año pasado y 7 puntos por debajo de la media nacional. La cifra de insatisfechos también es superior alcanzando los 43 % de insatisfechos. El aspecto más apreciado es la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona con un 40 % de satisfacción; el aspecto menos valorado es la limpieza de los excrementos de mascotas con un 16 % de opiniones positivas.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"Los ciudadanos de Cartagena están lanzando un claro mensaje de alerta a su gobierno municipal puntuando con un 13 % menos sus servicios públicos municipales. Sin duda, la utilización política que los representantes de la ciudad hacen de los servicios públicos municipales acaba crispando la percepción ciudadana. Se mantiene la tendencia del año pasado, los servicios de limpieza viaria y cuidado de parques y jardines y conservación de espacios públicos, siguen siendo los peor valorados que, lejos de mejorar, disminuyen los porcentajes de ciudadanos satisfechos. En cuanto al transporte público, el servicio no llega a la aprobación y se sitúa 11 puntos por debajo de la media nacional.*

*Y, curiosamente, el servicio denostado por los políticos, el de abastecimiento de agua, es nuevamente el mejor valorado por los ciudadanos cartagineses. Me temo que alguien debería ponerse de cara a la pared",* añade el portavoz de OSUR.

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una encuesta a 5.500 ciudadanos que busca reflejar la opinión de los ciudadanos de las 30 regiones más pobladas del país respecto a sus servicios públicos municipales: 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.

### **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](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