

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Murcia mantiene un 60% de satisfacción por sus servicios públicos municipales

- **La nueva edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) registra el mismo porcentaje de opiniones favorables que el año 2018, a pesar de que la media nacional ha empeorado.**
- **Rompiendo con la tendencia de la mayoría de ciudades analizadas, el servicio peor valorado es transporte público, con solo 39 % de opiniones favorables.**
- **El abastecimiento de agua es el único servicio que mejora su resultado con respecto al año pasado.**

VIDEOGRÁFICO: <https://www.youtube.com/watch?v=BLfD5SinE6I>

Murcia, 7 de mayo de 2019. El 60 % de los ciudadanos de Murcia se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, misma puntuación que en 2018 y una cifra que los posiciona un 3 % por encima de la media nacional, de acuerdo a los datos del estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**. A pesar de ello, todos los servicios, a excepción del suministro de agua, empeoran su satisfacción si se compara con el Barómetro de 2018.

Los servicios mejor valorados son suministro de agua, recogida de basuras y conservación de espacios públicos, no obstante, ninguno alcanza el 70 % de satisfacción. No llegan el aprobado la limpieza viaria y el transporte público. Este año, debido a que las puntuaciones del global de las ciudades analizadas han bajado de forma generalizada, los murcianos se han mantenido: los resultados del Barómetro de 2019 colocan a Murcia, junto con Elche y Madrid, en el puesto 8 en la comparativa de las 30 ciudades estudiadas, ascendiendo cuatro puestos respecto a la edición anterior.

En un análisis pormenorizado, el servicio mejor valorado es el **suministro de agua** con un 69 % en satisfacción, cifra que mejora un 9 % respecto el anterior Barómetro y se sitúa 6 puntos por debajo de la media nacional. Los aspectos mejor valorados son la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), con 65 % de satisfacción y el servicio de atención al cliente, con un 54 % de opiniones favorables.

Un 62 % de los murcianos encuestados se muestran satisfechos con la **recogida de basuras**, 4 puntos por encima del promedio nacional, pero un 5 % menos que el año pasado. Lo que mejor valoran los murcianos de este servicio es la frecuencia del servicio de recogida de basuras, con 74 % de satisfacción.

En tercer lugar, **el cuidado de parques y jardines y la conservación de espacios públicos y equipamientos deportivos** registra un 50 % de satisfacción, 14 puntos por debajo de la calificación recibida en 2018, pero un 6 % por encima de la media nacional. Ningún aspecto

analizado consigue llegar al aprobado, no obstante, el cuidado que se brinda a las zonas verdes y el equipamiento de los parques para distintas edades, ambos con un 48 % de valoración positiva.

La **limpieza viaria** no llega al aprobado y recibe un 47 % de satisfacción, 5 puntos menos que el año pasado, aunque cabe destacar que se sitúa 10 puntos por encima del promedio nacional. La frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona es el aspecto mejor valorado, con 51 % de opiniones favorables.

Por último, solo el 39 % de los ciudadanos de Murcia se sienten satisfechos con el **transporte público**, un 7 % menos que el año anterior y 18 puntos por debajo de la media nacional. Además, el servicio murciano registra el peor resultado de insatisfechos con un 26 % de opiniones negativas. El único aspecto analizado que aprueba es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público, con 55 % de opiniones positivas.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR: *"En valoración general, Murcia mantiene su percepción positiva, repitiendo el 60 % de 2018 y superando el 52 % de satisfacción de 2017. Estos resultados todavía tienen más mérito si tenemos en cuenta que el promedio nacional ha bajado de 64 % el anterior Barómetro a 57 % de satisfacción este año. No obstante, los murcianos han expresado manifiestamente su descontento con respecto al servicio de transporte público, con una diferencia drástica de 18 puntos respecto a la media nacional. Un servicio que aprueba en la mayoría de municipios analizados y que, sin duda, el gobierno municipal debe prestarle atención porque lleva tres Barómetros consecutivos suspendiendo mientras que el promedio nacional siempre alcanza el aprobado".*

Los resultados de esta tercera edición del Barómetro son fruto de una encuesta realizada por Time Consultant a un total de 5.500 personas y refleja la opinión de los servicios públicos municipales en las 30 ciudades 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.

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