

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La recogida de basura y el suministro de agua son los servicios públicos municipales mejor valorados por los murcianos

- **La recogida de basura recibe un 57% de satisfacción y lo más valorado es la frecuencia del servicio con un 85%**
- **El único servicio que iguala la media nacional es la recogida de basuras. El resto de servicios analizados están por debajo**

Madrid, 16 de agosto de 2017 – La recogida de basura 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 57% de los encuestados señalan estar satisfechos con los servicios de recogida de basura recibidos. De forma global, Murcia, junto a Andalucía y Baleares, se encuentra entre las tres comunidades con peor percepción de sus servicios públicos municipales. A pesar de ello, el 53% manifiesta estar satisfecho con sus servicios frente al 26% que se muestra descontento con los mismos.

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. En la región de Murcia se ha centrado en la ciudad de Murcia.

Tras la recogida de basuras, los servicios mejor valorados son el suministro de agua, con el 55% de aceptación; el transporte público con un 45% (la peor valoración de España en esta categoría), el cuidado de parques, jardines y espacios públicos con el 45% de aceptación, y en último lugar, los servicios de limpieza viaria, que reciben un nivel de satisfacción de apenas el 42%, todos ellos por debajo de la media nacional.

La **recogida de basuras y residuos**, con una satisfacción del 57% iguala la media española. Lo más valorado es la frecuencia de la recogida, con el 85% de aceptación; le sigue los equipos para la prestación del servicio (camiones, etc.) con un 65% y el servicio de contenedores de recogida selectiva, con el 63% de aceptación general.

Respecto al **suministro de agua** es el segundo servicio mejor valorado por los murcianos con un 55%, seis puntos por debajo de la media estatal. Lo mejor valorado del servicio con un 77% de satisfacción, es la gestión (ausencia de cortes, presión...); le sigue el alcantarillado, con un 55% de satisfacción y la calidad de agua suministrada, con el 54%.

En el **transporte público**, los murcianos puntúan el satisfacción con 45%, la cifra de su categoría más baja de España. Los aspectos más valorados son el estado y la limpieza de los vehículos con un 65% y la comodidad de los mismos con un 55%. Un 38% está insatisfecho con el acceso de los barrios al transporte público, y un 37% no valora positivamente la relación calidad-precio.

Respecto a la **conservación de espacios públicos** sólo un 45% de los encuestados está satisfecho con el servicio. El 51% de los murcianos encuestados aprueban la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos. Por el contrario, un 44% de los ciudadanos suspende el cuidado de las zonas verdes y un 43% de los ciudadanos se queja de la falta de personal y de la poca frecuencia en el mantenimiento.

En cuanto a la **limpieza viaria**, es el único servicio en el que las opiniones negativas (47%) superan a las positivas (42%). Los murcianos valoran especialmente la dotación de los equipos que realizan la limpieza (53%) y suspenden la limpieza de los excrementos de mascotas con un 64%.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“la comunidad de Murcia aparece como la tercera más crítica con sus servicios públicos municipales. De hecho, sólo la recogida de basuras alcanza la media nacional situándose el suministro de agua en segundo lugar, pero lejos de la media. 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”.*

Sobre OSUR

El Observatorio de Servicios Urbanos es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos 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 pondremos 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

Más información

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