

OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

La recogida de basuras y el suministro de agua son los servicios públicos municipales mejor valorados en Cartagena

- **La recogida de basuras recibe un 58% de opiniones positivas, siendo el aspecto más valorado la frecuencia del servicio de recogida, con un 85%**
- **La limpieza viaria y el transporte público son los peor valorados**

Cartagena, 24 de agosto de 2017 – La recogida de basuras es el servicio público mejor valorado en Cartagena 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 la recogida de basuras. De forma global, el 57% de los cartageneros están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 23% se muestran insatisfechos. Con estos resultados Cartagena se sitúa por debajo de la media nacional del 62% y 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 53% de aceptación; el cuidado de parques y jardines con el 41%; el transporte público, con el 40% y, en último lugar, la limpieza viaria, que recibe un 40% de opiniones positivas y un 47% de negativas.

Respecto a la **recogida de basuras**, el servicio mejor valorado con un 58%, el aspecto mejor considerado es la frecuencia del servicio de recogida, con un 85% de opiniones positivas. Le sigue la dotación y el equipamiento para la prestación del servicio, con un 71% y el servicio de contenedores para recogida selectiva con un 70%.

En el **suministro de agua**, con el que un 53% de los ciudadanos de Cartagena se muestran satisfechos, lo más apreciado es la buena gestión con ausencia de cortes, buena presión y funcionamiento del contador, con un 76% de aceptación; le sigue el servicio de alcantarillado, con un 61% y la buena calidad del agua suministrada con un 55%. Solo la valoración de la factura aleja al servicio del notable.

En el **cuidado de parques y jardines**, que ha sido valorada favorablemente por un 41% de los ciudadanos, los aspectos más apreciados son la calidad de las instalaciones, con un 49% de personas satisfechas; el cuidado que se brinda a las zonas verdes, con un 47%, y el grado de cuidado de las zonas infantiles con un 42%.

El **transporte público** y la **limpieza viaria** son los servicios peor valorados, ambos con un 40% de encuestados satisfechos. En el transporte público, el estado de limpieza y conservación de los vehículos es el aspecto mejor valorado con un 57%. Le siguen la comodidad a la hora de realizar los trayectos, con un 52% y el acceso a los barrios, con un 42%. Las quejas se centran en la insuficiente frecuencia del servicio.

En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio con más opiniones negativas, recibe un 40% de opiniones positivas frente a un 47% de opiniones negativas. Lo que mejor valoran los ciudadanos de este servicio es la dotación y equipamiento para la realización de la prestación, con un 55% de opiniones positivas. La limpieza de los excrementos de mascotas y la limpieza de parques e instalaciones públicas, con un 58% y un 53% de opiniones negativas respectivamente, son los aspectos que más insatisfacción generan.

Declaraciones portavoz.

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *"es destacable, en primera instancia, la discrepancia de 12 puntos entre la valoración global de los servicios y el promedio de su valoración pormenorizada. Probablemente no es ajena a esta incongruencia la polémica mediática desatada desde el Ayuntamiento al respecto de las remunicipalizaciones. Así la recogida de basuras es valorada igual que la media nacional.*

Aurín añade que *"en segunda posición, la gestión y la operación del agua obtiene una muy buena valoración (76% de satisfechos), pero el rotundo suspenso (30%) otorgado a la lectura de la factura condiciona la nota final. Destaca que siendo idénticas las facturas de Cartagena y Murcia, la valoración de la misma es un 30% inferior por parte de los cartageneros. Evidentemente la presión política en Cartagena ha conseguido alterar la percepción de muchos ciudadanos. En esa misma línea los cartageneros son mucho más críticos que la mayoría con espacios públicos, transporte y limpieza viaria".*

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