



## **EVALUACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN CIUDADANOS**

Exposición de motivos:

Las administraciones públicas comprometen buena parte de sus recursos en la contratación de empresas y profesionales que gestionan por ellas los servicios que son de su competencia.

En un Estado de Bienestar, los criterios de selección y mantenimiento de las empresas no pueden ser tan solo de carácter economicista. Las administraciones públicas no son como las empresas, puesto que en la mayoría de ocasiones no eligen dónde actuar en función del potencial beneficio sino que en la mayoría de ocasiones trabajan en ámbitos y sectores por obligación normativa o simplemente para cubrir necesidades acuciantes de los ciudadanos. De hecho, tanto en años de bonanza como de crisis, las administraciones locales vienen completando en buena medida políticas públicas de todo tipo, incluidas las de carácter social.

La falta de instrumentos de evaluación del funcionamiento y de medición de la satisfacción de los ciudadanos en la práctica de gestión o de gobierno dificulta la capacidad para mejorar nuestras actuaciones como administración municipal.

Actualmente, el Ayuntamiento de Calahorra dedica 2.779.460 de euros en el vigente presupuesto a trabajos con profesionales y otras empresas. Esto supone un 31,85 % del capítulo de gasto corriente y un 13,13 % del total presupuestado. Este gasto es superior al capítulo de inversiones y, si fuera un capítulo aparte, sería el tercero de mayor envergadura.

Recientemente, hemos visto cómo el Ayuntamiento de Calahorra ha sufrido problemas diversos con el desempeño de determinados servicios municipales (CPM «La Planilla»; Teatro Ideal; Recogida de Residuos, entre otros). Muchos de estos problemas se producen porque no evaluamos el desempeño de las empresas que prestan el servicio y la satisfacción de los ciudadanos que lo utilizan. De esta forma no solo se ignora la opinión de los ciudadanos, sino que también se subestima la propia capacidad de una administración municipal como agente transformador y gestor de nuestro Estado de Bienestar.

Cabe recordar, además, que la cesión de la gestión de un determinado servicio público no libera al Ayuntamiento de su responsabilidad. Esto convierte a este tipo de instrumentos en elementos necesarios para mejorar la capacidad de rendir cuentas y la transparencia por parte de esta o cualquier otra administración pública.



El Ayuntamiento de Calahorra posee escasa información estandarizada sobre esta materia (si es que posee alguna), por lo que, pensando en el interés general, el grupo socialista plantea el siguiente

#### ACUERDO

Instar a la Alcalde, a su Junta de Gobierno y a este Pleno a que, en el ejercicio de sus respectivas competencias, introduzcan en los futuros procesos de contratación de servicios un mecanismo de evaluación del desempeño de los contratos y de la satisfacción de los usuarios con el fin de mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento de Calahorra.

Introducir estos mecanismos como condición obligatoria y esencial para la prestación del servicio, adecuado al objeto del contrato de tal manera que forme parte del proyecto de gestión.

Elisa Garrido Jiménez

Portavoz del Grupo Municipal Socialista