

OSUR LANZA EL II BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Crece la satisfacción en Alcalá de Henares con los servicios públicos municipales

- **La II edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja una mejora de la valoración general frente a la del año pasado, pasando del 50 % al 61 % de encuestados satisfechos, una cifra aún por debajo de la media española**
- **El suministro de agua y la recogida de basuras se mantienen como los servicios públicos municipales mejor valorados por los vecinos, con índices de satisfacción del 71 % y el 60 %, respectivamente**
- **Destaca la mejora de la valoración del cuidado de parques y jardines, que consigue el aprobado y limpieza viaria sigue siendo la asignatura pendiente, con un 64 % de encuestados insatisfechos**

Alcalá de Henares, 27 de agosto de 2018 – El 61 % de los ciudadanos de Alcalá de Henares se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, un 11% más que el año pasado. Pese a esta mejora, los servicios siguen estando valorados ligeramente por debajo de la media española, que es de un 64 % de satisfechos. Así lo recoge el II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**, que refleja una mejora en todos los servicios, salvo en la limpieza, que sigue sin alcanzar el aprobado.

Los resultados de esta II edición del Barómetro son fruto de una encuesta anual efectuada por Ipsos a 5.137 personas con la intención de reflejar la opinión de los ciudadanos sobre sus servicios públicos en los 30 municipios más poblados del país: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Alcalá de Henares, Alicante, Badalona, Bilbao, Cartagena, Córdoba, A Coruña, Elche, Gijón, Granada, L'Hospitalet de Llobregat, 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.

El suministro de agua y la recogida de basuras se mantienen como los servicios urbanos mejor valorados, con un 71 % y un 60 % de ciudadanos satisfechos. Sin embargo, la variación más destacada respecto al año anterior la registra el cuidado de parques y jardines, con un 13 % más de opiniones positivas respecto al año anterior. Todo ello ha permitido a la ciudad situarse en el puesto 19 dentro del ranking de las 30 ciudades analizadas, escalando así 6 puestos respecto a la edición anterior.

En el análisis detallado por prestaciones, el **suministro de agua** se consolida como mejor servicio en la ciudad con un 8 % más de usuarios satisfechos respecto al año anterior. Los aspectos más apreciados son la calidad de agua suministrada con el 71 % de satisfacción y la gestión operativa (presión, averías, continuidad del agua...) con un 68 %.

En segundo lugar se encuentra la **recogida de basuras y residuos**, donde también crece el número de satisfechos en un 4 %, llegando a una media de satisfacción del 60 %. Sin embargo, se sitúa por debajo de la valoración media de los españoles (65 %). Los aspectos más valorados por los alcalaínos son el servicio de contenedores para recogida selectiva, con el 72 % de aceptación, la frecuencia del servicio de

El **transporte público**, con un 54 % de satisfechos, se encuentra ocho puntos porcentuales por encima del índice de 2017. Los aspectos mejor valorados son el estado de limpieza y conservación de los vehículos (78 % de satisfacción); seguido de la comodidad en los trayectos (63 %) y el acceso de los barrios al servicio (55%).

En relación al **cuidado de parques y jardines** y la **conservación de espacios públicos** ha conseguido aprobar con un índice de satisfechos del 50 % frente al 37 % del Barómetro de 2017. En Alcalá de Henares no consiguen el aprobado, ni la calidad de las instalaciones en los parques y espacios públicos con el 48 % de aceptación, ni el cuidado de las zonas verdes con un 47 %.

Finalmente, la percepción sobre la **limpieza viaria** empeora con un 64 % de insatisfechos, frente a los 55 % de la pasada edición. Lo más apreciado es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio de limpieza (49 %) y la limpieza de parques y del resto de instalaciones (40 %). Aunque cabe destacar que la limpieza de excrementos es el aspecto peor valorado en este apartado e insatisface al 81% de alcalaínos.

Para Ramiro Aurín, director general de OSUR, *"los datos nos indican que Alcalá de Henares – que recordemos que está reconocida como Patrimonio de la Humanidad- es una de las ciudades más insatisfechas con el servicio de limpieza viaria. En relación con el Barómetro del año pasado, el grado de descontento ha ido en aumento situándose muy por encima de la media nacional, con un 64% de ciudadanos que creen que este servicio debe mejorar con carácter de urgencia. También se sitúa por encima de la media negativa el transporte público y el mantenimiento de parques y jardines, a pesar que ambos servicios han pasado del suspenso al aprobado. El servicio del agua, sí es valorado positivamente en un 71 % de los casos. En resumen, teniendo en cuenta la evolución positiva, con excepción del servicio de limpieza viaria, podríamos hablar de vaso medio lleno en lugar de medio vacío"*.

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

Esta comunicación se le ha enviado a partir de los datos de contacto que Usted ha tenido la amabilidad de facilitarnos. Si desea cambiar su dirección de correo electrónico o no desea recibir nuestros mensajes informativos puede indicarlo enviando un e-mail a prensa@osur.org poniendo en el asunto "DAR DE BAJA".

Más información en <https://www.osur.org/politica-de-privacidad/> . Su petición será efectiva en un período máximo de un mes.