

## **OSUR LANZA EL PRIMER BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS**

# **Suministro de agua y recogida de basuras, los servicios públicos municipales mejor valorados en Alcalá de Henares**

- **El suministro de agua recibe un 63% de opiniones positivas, siendo el aspecto más valorado la calidad de la misma, con un 84%**
- **La limpieza viaria y el cuidado de parques y jardines son los peor valorados**

**Alcalá de Henares, 28 de agosto de 2017** – El suministro de agua es el servicio público mejor valorado en Alcalá de Henares según el estudio realizado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)** a través de una encuesta efectuada por Ipsos. El 63% de los encuestados señalan estar satisfechos con el suministro de agua. El 50% de los complutenses están satisfechos con el conjunto de los servicios municipales, mientras que el 28% se muestran insatisfechos. Estas cifras sitúan a Alcalá muy 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 el suministro de agua, los servicios mejor valorados son la recogida de basuras, con el 56% de aceptación; el transporte público con el 46%; el cuidado de parques y jardines, con el 37% y, en último lugar, la limpieza viaria, que recibe solo un 32% de opiniones positivas frente a un 55% de negativas.

Respecto al **suministro de agua**, el servicio mejor valorado con un 63%, el aspecto mejor considerado es la calidad del agua suministrada, con un 84% de opiniones positivas. Le sigue la buena gestión con ausencia de cortes, presión y buen funcionamiento del contador, con un 83% y el servicio de alcantarillado con un 51%.

En la **recogida de basuras**, que satisface a un 56% de los ciudadanos de Alcalá de Henares, lo más apreciado es la frecuencia del servicio de recogida, con un 77% de aceptación; le sigue el servicio de contenedores para recogida selectiva, con un 75% y la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 57% de satisfacción.

En el **transporte público**, con un índice de satisfacción del 46%, los aspectos mejor considerados son el acceso a los barrios, con un 62% de encuestados satisfechos; el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un 60%, y la comodidad a la hora de realizar los trayectos con un 43%.

El **cuidado de parques y jardines** y la **limpieza viaria** son los servicios peor valorados, con un 37% y un 32% de encuestados satisfechos respectivamente. En el cuidado de parques y jardines, el mantenimiento de las zonas verdes es el aspecto mejor valorado con un 43%. Le sigue el equipamiento de los parques para distintas edades, con un 42% y la calidad de las instalaciones, con un 39%.

En cuanto a la **limpieza viaria**, el servicio peor valorado, recibe un 32% de opiniones positivas frente a un 55% de opiniones negativas. Lo que mejor valoran los ciudadanos es la dotación y equipamiento para la prestación del servicio, con un 44% de satisfechos. La limpieza de excrementos de mascotas y la limpieza de calles y aceras, con un 79% y un 54% respectivamente de opiniones negativas, son los aspectos que más insatisfacción generan.

### **Declaraciones portavoz.**

Para el Director General de OSUR, Ramiro Aurín, *“los datos muestran que Alcalá de Henares se encuentra entre las poblaciones más descontentas de España en relación a la limpieza de sus calles y al cuidado de sus espacios públicos, lo que en una ciudad patrimonio de la humanidad es llamativo si no grave. Además, sus habitantes opinan en un 37% y 24% respectivamente, que ambos servicios han empeorado en los últimos dos años. El abastecimiento de agua está valorado por encima de la media, como en toda la comunidad de Madrid, y la recogida de basuras, a pesar de empeorar en los últimos dos años, se mantiene en segunda posición cerca de la media nacional de aceptación”.*

### **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](http://www.osur.org)

### **Más información**

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