

III BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS URBANOS

Suspenden los servicios públicos municipales de Alcalá de Henares con la segunda peor nota

- La III edición del Barómetro del Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) refleja una drástica bajada de 17 puntos en la valoración general con respecto al año pasado, registrando solo 44 % de encuestados satisfechos.
- Destaca la baja satisfacción por el servicio de limpieza viaria con solo un 24 % de los encuestados satisfechos.
- El transporte público registra la peor nota de todos los municipios analizados, en contraposición, el suministro de agua es el servicio público municipal mejor valorado con un extraordinario 85 % de satisfacción.

VIDEOGRÁFICO: <https://youtu.be/-vf5TDWEQhg>

Alcalá de Henares, 9 de mayo de 2019. Solo el 44 % de los ciudadanos de Alcalá de Henares se muestra satisfecho con los servicios públicos municipales, 13 puntos por debajo de la media nacional que está en 57 %. Es el municipio, junto con Badalona, con el segundo peor porcentaje de satisfacción del total de 30 ciudades analizadas, solo por encima de Jerez. Estos son los resultados recogidos en el III Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el **Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR)**, que refleja un empeoramiento en la satisfacción de todos los servicios, a excepción del servicio de suministro de agua.

El transporte público, con solo el 34 % de satisfacción, obtiene la peor nota de toda la comparativa de ciudades. El suministro de agua y la recogida de basuras son los únicos servicios que llegan al aprobado.

Estos resultados posicionan a Alcalá de Henares, junto con Badalona, en el penúltimo puesto en la comparativa de las 30 ciudades analizadas, descendiendo 9 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 85 % de usuarios satisfechos, un 14 % más respecto al año anterior y 10 puntos por encima de la media nacional. Los aspectos más apreciados son la calidad de agua suministrada y la gestión operativa (presión, continuidad del servicio, funcionamiento del contador...), ambos conceptos con un 71 % de satisfacción.

En segundo lugar por valoración de los usuarios, y con distancia respecto al primero, se encuentra el servicio de **recogida de basuras y residuos**, con un 58 % de satisfacción. Misma puntuación que el promedio nacional, no obstante, disminuye un 2 % respecto al

anterior Barómetro. El aspecto más valorado por los alcalaínos es la frecuencia del servicio de recogida de basuras, con un 59 % de satisfacción.

El servicio de **transporte público** no llega al aprobado con solo un 34 % de satisfechos. Es el servicio que obtiene la satisfacción más baja de las 30 ciudades analizadas, muy por debajo del promedio nacional, que se sitúa en 57 %. El aspecto más valorado es el estado de limpieza y conservación de los vehículos de transporte público con un 41 % de satisfacción; sin embargo, el aspecto menos valorado es la fluidez del tráfico de vehículos, con solo un 14 % de satisfacción, el peor de todas las ciudades estudiadas.

También con un 34 % de satisfacción puntúa el servicio de **cuidado de parques y jardines y conservación de espacios públicos y equipamientos**. La media nacional se encuentra 10 puntos por encima, en el 44 %. El aspecto más valorado dentro de este servicio es el cuidado que se brinda a las zonas verdes, con un 41 % de satisfacción. Por otra parte, el aspecto menos valorado es la calidad de las instalaciones de los parques y espacios públicos, con solo un 21 % de satisfacción.

Finalmente, la percepción sobre la **limpieza viaria** es la que obtiene peor resultado con un 24 % de satisfacción, una disminución de 8 puntos porcentuales frente a la pasada edición y 13 puntos por debajo de la media nacional (37 %). Lo más apreciado es la frecuencia con la que se realizan labores de limpieza de vías en su zona, con un 29 % de opiniones favorables. En la tónica del resto de ciudades, el aspecto menos valorado es la limpieza de los excrementos de mascotas, con solo un 14 % de satisfechos y un 70 % de insatisfechos.

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 la segunda ciudad con peor nivel de satisfacción de los 30 municipios analizados. Alcalá no puede permitirse unos resultados tan desastrosos que no dejan lugar a dudas de la mala gestión de los servicios públicos de responsabilidad municipal relativos a la limpieza y aspecto de sus calles y espacios públicos, pero su condición de ciudad monumental hace que otras instancias tomen cartas en el asunto, al menos de forma proactiva. Los alcalaínos ya han expresado su descontento y preocupación por la dejadez del gobierno municipal en la gestión de algunos servicios y la necesidad de tomar medidas urgentes para cambiar esta tendencia: ¿hay alguien escuchando?"*, manifiesta el portavoz de OSUR.

Los resultados de esta III edición del Barómetro son fruto de la encuesta realizada por Time Consultant a 5.500 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, Murcia, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, Alicante, Córdoba, Valladolid, Vigo, Gijón, L'Hospitalet de Llobregat, Vitoria, A Coruña, Granada, Elche, Oviedo, Terrassa, Badalona, Cartagena, Jerez de la Frontera, Sabadell, Móstoles, Santa Cruz de Tenerife, Pamplona y Alcalá de Henares.

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