



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA SOBRE GESQUART,
La empresa pública de servicios
de Quart de Poblet.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE GESQUART

La empresa Gesquart, dentro de su plan de comunicación anual, decidió llevar a cabo una encuesta en Quart de Poblet, una herramienta muy útil para obtener la opinión global de la ciudadanía con diferentes preguntas sobre la limpieza viaria de nuestro municipio, incluyendo también preguntas sobre el estado de las calzadas, y entorno de contenedores , tareas que actualmente no tiene encomendada la empresa GESQUART. Ésta encuesta se realizó a los ciudadanos y ciudadanas, entre los meses de diciembre de 2023 y enero de éste año 2.024. La toma de datos se realizó en lugares de paso de gente, y de forma voluntaria, por ejemplo en la Fira de Nadal, en el mercado ambulante y en el centro de convivencia San Onofre, entre otros.

Objetivo:

El propósito es conocer la percepción de las personas que comparten nuestro entorno sobre el estado de limpieza de las calles, plazas, parques , pipicanes, entorno de los colegios etc.. Realizamos un número representativo de encuestas en todo el municipio para analizar la situación de limpieza. Nuestro objetivo es fomentar la participación de todos y todas las personas residentes en nuestro municipio para realizar programas de mejora continua, reconociendo la responsabilidad individual en el cuidado del espacio público. Como parte de este esfuerzo, distribuimos artículos promocionales, como dispensadores de bolsas antibacterianas, mochilas, maletines portadocumentos, gorras, bolígrafos y toallas.

Fira de Nadal organizada por el Ayuntamiento de Quart de Poblet





Encuestas realizadas en el mercado ambulante



Imágenes realizadas en el Centro de Convivencia San Onofre



Se han realizado un total de 401 encuestas. La encuesta fue diseñada por GESQUART y se distribuyó en seis apartados;

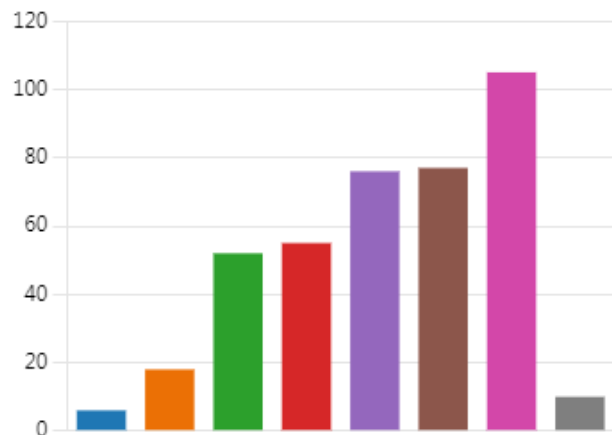
- En primer lugar, se dividió por zonas el municipio. Las vecinas y vecinos confirmaron su zona de residencia. Ésta división se llevó a cabo de esta manera, para conocer en detalle la opinión de los ciudadanos y ciudadanas sobre la limpieza cercana a su residencia. Como se puede apreciar en la gráfica de barras donde el mayor número de personas encuestadas con un 26% residen en la zona de la cebollera (105 personas), un 19% de las personas encuestadas (77 personas) son de la zona de primero de mayo y alrededores y en la tercera posición en la gráfica, un 19% que realizaron la encuesta vive en el centro del pueblo (76 personas). Un 13% residen cerca del Colegio Riu Turia (55 personas). Otro 13% (52 personas) viven por la zona de la Avenida de San Onofre y un 4% (18 personas) son de la avenida

de Madrid y Barrio San Jeronimo. Con un menor número de personas encuestadas no residen en Quart de Poblet 2% (10 personas) y 1% residen en el Barrio del Cristo (6 personas)

1. Zona de Quart de Poblet en la que vive

[Más detalles](#)

● Barrio del Cristo	6
● Avd. de Madrid y Bº San Jeronimo	18
● Avenida San Onofre	52
● Rio Turia	55
● Centro del Pueblo	76
● Primero de Mayo y alrededores	77
● Cebollera	105
● NO vivo en Quart	10



- El siguiente gráfico circular, que corresponde a la segunda pregunta realizada a los ciudadanos y ciudadanas, representa el rango de edad de los encuestados. La mayoría de personas que han contestado esta encuesta sobre la limpieza viaria, son mayores de 65 años, siendo un 36%, 148 personas. El 33% corresponde a personas entre 46 y 65 años y le sigue un 19%, los encuestados con edades entre 30 y 45 años. Sólo el 4% de los ciudadanos encuestados eran menores de 18 años.

2. Edad

[Más detalles](#)

● <18 años	22
● 18 - 29 años	20
● 30-45 años	77
● 46-65 años	134
● >65 años	148



- Distribución de los participantes en la encuesta, por sexo. De éste gráfico se desprende que el mayor porcentaje de encuestados fueron mujeres, un 62% (248 mujeres), y en menor medida hombres, 37% (151 hombres). Para obtener diferentes puntos de vista y obtener mejores resultados.

3. Sexo

[Más detalles](#)

● Hombre	151
● Mujer	248
● Otras	0



No todos los residentes percibimos la situación actual de la misma manera, por lo que las siguientes preguntas se centran en los lugares cercanos a su hogar. Utilizamos una escala de evaluación del uno al cinco, donde uno indica muy insatisfactorio y cinco muy satisfactorio, para medir el nivel de satisfacción con la limpieza de aceras, plazas y parques, áreas de pipicanes, entorno de los colegios y recogida de hojas caducas. Muchos de los ciudadanos y ciudadanas encuestadas han valorado positivamente la limpieza en las diferentes zonas. La opinión general sobre las mismas tiene una valoración alta entre los 4 y 5 puntos.

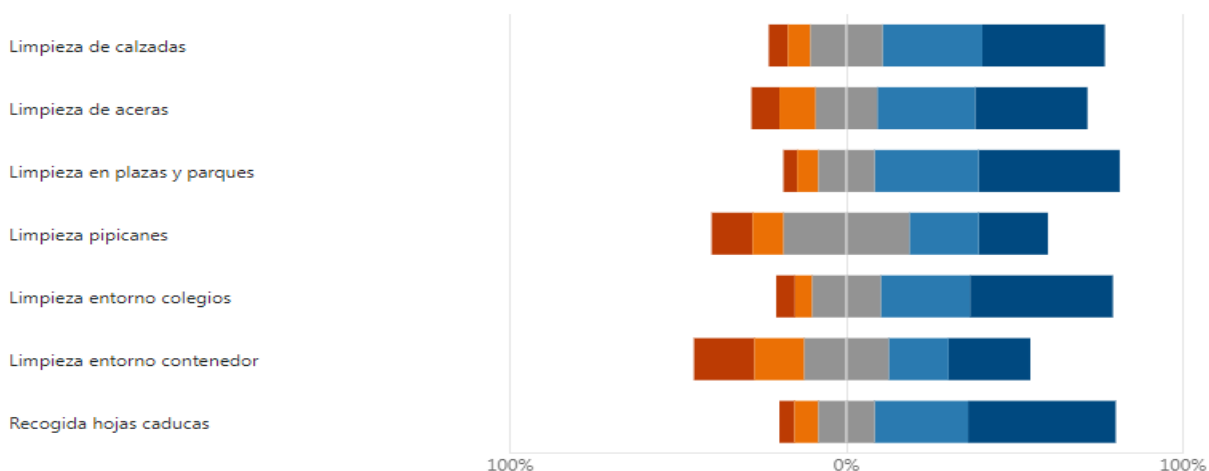
Además se han realizado preguntas de tareas que actualmente no tiene encomendada la empresa GESQUART, como son la limpieza de las calzadas y entorno de los contenedores. Se ha querido tener una visión global del estado de la limpieza viaria para conocer los puntos débiles de la misma a mejorar.

Siendo la limpieza del entorno de los contenedores el peor puntuado, esta tarea corresponde a una empresa externa, el 18% de las vecinas y vecinos encuestados puntúan muy mal sobre esto.

4. Indíquenos su valoración personal en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mal y 5 muy bien, sobre

[Más detalles](#)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



- El 34% de las personas encuestadas conocen la empresa Gesquart y su página web, es la quinta pregunta que se les hizo a los vecinos y vecinas. También, se les preguntó si eran conocedores de la forma que tenían de ponerse en contacto con la empresa, de poner incidencias, sugerencias y quejas. Además, se les preguntó si habían tenido la oportunidad de trabajar en la empresa, algún familiar o conocido, para conocer además su experiencia.

5. ¿Conoce la página web de Gesquart?

[Más detalles](#)

● Sí 137
● No 262



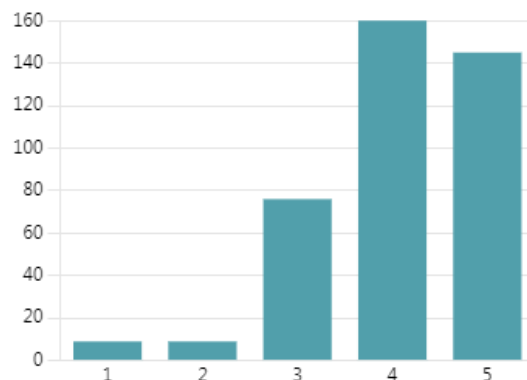
- Para finalizar la encuesta, se pidió a los ciudadanos que valorasen de manera global el servicio que presta Gesquart, utilizando la conocida escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfactorio y cinco muy satisfactorio. De forma mayoritaria, han valorado positivamente el servicio que presta Gesquart, entorno a un 76% de las personas encuestadas han respondido entre 4 y 5, teniendo un 4,06 de promedio en la clasificación. También, se les dió la oportunidad de dar su opinión acerca de qué es lo que se podría mejorar.

6. Valore de manera global el servicio que presta Gesquart, donde 1 es deficiente y 5 muy eficiente.

[Más detalles](#)

Información

4.06
Clasificación promedio



CONCLUSIONES

La realización de la encuesta muestra un compromiso por parte de la empresa Gesquart para conocer la opinión de los residentes de Quart de Poblet sobre la limpieza viaria y otros aspectos relacionados.

La encuesta se llevó a cabo de manera sistemática, utilizando una muestra representativa de la población y realizando la toma de datos en lugares concurridos y de forma voluntaria, lo que podría garantizar una amplia participación.

La mayoría de los encuestados son personas mayores de 65 años, seguidas por personas de entre 46 y 65 años, lo que sugiere una mayor participación de la población mayor en la encuesta.

Aunque en general la opinión sobre la limpieza viaria es positiva, existen áreas de mejora identificadas, como la limpieza del entorno de los contenedores, que recibió críticas negativas por parte de un 18% de los encuestados.

Una proporción significativa de los encuestados conoce la empresa Gesquart y su página web, así como los canales de contacto con la empresa, lo que indica un cierto grado de conciencia sobre el proveedor de servicios de limpieza viaria en el municipio, no obstante la mayoría de las personas encuestadas NO conocían GESQUART.

Sin embargo la mayor parte de las personas encuestadas valoraron positivamente el servicio de limpieza viaria prestado por Gesquart, lo que sugiere un grado generalizado de satisfacción entre los residentes.

En resumen, la encuesta parece haber sido una herramienta útil para recopilar información sobre la percepción de la ciudadanía sobre la limpieza viaria en Quart de Poblet, así como para identificar áreas de mejora y satisfacción en el servicio proporcionado por Gesquart.