

ENCUESTA DE CALIDAD año 2018

Funeraria

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Nuestro personal trabajó	112	66%	53	31%	4	2%	0	0%	0	0%
Fuimos rápidos en las gestiones	117	70%	42	25%	5	3%	3	2%	0	0%
Fuimos eficaces en la realización del servicio	117	68%	49	29%	3	2%	2	1%	0	0%
Respetuosa manipulación del fallecido	96	66%	47	32%	1	1%	1	1%	1	1%
Vehículos fúnebres	114	69%	49	30%	2	1%	0	0%	0	0%
Total	556	68%	240	29%	15	2%	6	1%	1	0%

Nuestras Salas de Velatorio

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Comodidad del Mobiliario Decoración	62	35%	69	39%	35	20%	4	2%	5	3%
Presentación Fallecido	96	57%	68	40%	2	1%	2	1%	0	0%
Limpieza	102	58%	69	39%	4	2%	0	0%	0	0%
Con los complementos necesarios	85	50%	71	42%	12	7%	3	2%	0	0%
Iluminación	98	55%	77	44%	1	1%	1	1%	0	0%
Espacio	90	52%	77	44%	5	3%	2	1%	0	0%
Climatización de la sala	86	49%	71	40%	13	7%	6	3%	1	1%
Aseo	98	56%	69	39%	7	4%	0	0%	1	1%
Total	717	52%	571	41%	79	6%	18	1%	7	1%

Que le parece mejor

Salas abiertas 24 h.

Salas abiertas 8 mañana a 12 noche

Total

95 59%

66 41%

161 100%

Nuestro Cementerio

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Limpieza y cuidado	106 64%	58 35%	1 1%	0 0%	0 0%
Instalaciones adecuadas y en buen uso	103 64%	59 36%	0 0%	0 0%	0 0%
Sensación de tranquilidad	104 63%	56 34%	5 3%	0 0%	0 0%
Buena señalización de patios, secciones, aseos, etc.	90 55%	66 40%	8 5%	0 0%	0 0%
Total	403 61%	239 36%	14 2%	0 0%	0 0%

La inhumación del fallecido

La realizamos correctamente

Si	No
141 98%	3 2%

Le molestamos con nuestros trabajos en este momento de intimidad

14 10% 122 90%

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Nuestro personal trabajó.	114 73,55%	39 25,16%	2 1,29%	0 0,00%	0 0,00%

Nuestro Crematorio

Sala del adiós

Respetuosa presentación y manipulación del fallecido

Mobiliario/Decoración

Limpieza

Total

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	83 66%	41 33%	0 0%	1 1%	0 0%
Mobiliario/Decoración	67 54%	52 42%	4 3%	0 0%	0 0%
Limpieza	73 60%	49 40%	0 0%	0 0%	0 0%
Total	223 60%	142 38%	4 1%	1 0%	0 0%

Qué destino cree más adecuado para las cenizas?

Inhumarlas en cementerio	29	25%
Depositarlas en un recinto/jardín en el cementerio	42	36%
Conservarlas en casa	16	14%
Inhumarlas/depositarlas fuera del cementerio	0	0%
Otros	30	26%
Total	117	100%

Nuestro Espacio de Ceremonias

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Realización de la ceremonia	79	48%	73	44%	7	4%	0	0%	6	7%
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	95	59%	62	39%	2	1%	1	1%	1	1%
Espacio	74	46%	73	46%	10	6%	1	1%	2	2%
Mobiliario	64	40%	84	53%	9	6%	1	1%	2	3%
Limpieza	83	52%	75	47%	2	1%	0	0%	0	0%
Iluminación	80	50%	79	49%	2	1%	0	0%	0	0%
Megafonía	68	44%	69	45%	12	8%	2	1%	2	3%
Total	543	48%	515	46%	44	4%	5	0%	13	2%

Nuestra Cafetería

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
El personal ¿trabajó con rapidez y eficacia?	64	36%	88	50%	18	10%	5	3%	1	1%
Calidad comidas/bebidas	49	28%	88	51%	25	15%	9	5%	1	1%
Variedad comidas/bebidas	43	26%	83	51%	29	18%	8	5%	0	0%
Precios	41	24%	92	54%	25	15%	10	6%	2	1%
Limpieza	58	34%	99	58%	12	7%	2	1%	1	1%
Iluminación	62	36%	104	61%	2	1%	1	1%	1	1%
Mobiliario/decoración	43	26%	101	62%	18	11%	2	1%	0	0%
Aseos	47	30%	90	58%	9	6%	5	3%	4	3%

Total

407 30% | 745 56% | 138 10% | 42 3% | 10 1%

Que le parece mejor Que este abierto las 24 horas 93 62%
de 8.00 de la mañana a 12 de 57 38%

Nuestro Personal

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Le trató con cortesía educación y calidez	131 72%	46 25%	4 2%	0 0%	0 0%
Trabajó con entusiasmo, rapidez y eficacia	125 69%	49 27%	4 2%	1 1%	1 1%
Disponía de aquella información que Ud. Necesitaba	122 68%	53 29%	3 2%	1 1%	1 1%
Se sintió Ud. Siempre, orientado y atendido	118 66%	53 29%	6 3%	2 1%	1 1%
En general, cómo valora Ud. a nuestro personal	125 69%	49 27%	5 3%	0 0%	1 1%
<u>Total</u>	621 69%	250 28%	22 2%	4 0%	4 0%

En general

	Muy Bien	Bien	Regular	Alg.Mal	Compl.Mal
¿Somos puntuales?	115 66%	56 32%	2 1%	1 1%	1 1%
Relación calidad/precio	44 28%	80 50%	23 14%	8 5%	5 9%
	SI		NO		
¿El aparcamiento es suficiente?	54 32%		114 68%		
¿El transporte público es adecuado?	101 71%		42 29%		
¿Los accesos al cementerio son cómodos y rápidos?	142 86%		24 14%		
Total	297 62%		180 38%		