

## ENCUESTA DE CALIDAD año 2016

Encuestas enviadas **1.954**                      Recibidas **212**                      Índice de reversión **10,85%**

### Funeraria (Clientes de Funeraria EMUCESA)

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Nuestro personal trabajó	34	68%	14	28%	0	0%	1	2%	1	2%
Fuimos rápidos en las gestiones	35	71%	12	24%	2	4%	0	0%	0	0%
Fuimos eficaces en la realización del servicio	34	68%	15	30%	0	0%	0	0%	1	2%
Respetuosa manipulación del fallecido	37	76%	11	22%	0	0%	0	0%	1	2%
Vehículos fúnebres	27	60%	17	38%	1	2%	0	0%	0	0%
	167	69%	69	28%	3	1%	1	0%	3	1%

### Funeraria (Clientes de otras Funerarias)

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Nuestro personal trabajó	82	60%	51	38%	2	1%	0	0%	1	1%
Fuimos rápidos en las gestiones	73	54%	56	42%	3	2%	1	1%	1	1%
Fuimos eficaces en la realización del servicio	79	59%	50	38%	2	2%	1	1%	1	1%
Respetuosa manipulación del fallecido	86	66%	43	33%	0	0%	0	0%	2	2%
Vehículos fúnebres	70	63%	39	35%	1	1%	0	0%	1	1%
	390	60%	239	37%	8	1%	2	0%	6	1%

### Nuestras Salas de Velatorio

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Comodidad del Mobiliario Decoración	78	40%	71	36%	34	17%	5	3%	7	4%
Presentación Fallecido	111	54%	84	41%	7	3%	1	0%	1	0%
Limpieza	126	61%	77	37%	2	1%	1	0%	0	0%
Con los complementos necesarios	103	51%	86	43%	10	5%	1	0%	1	0%
Iluminación	109	53%	88	43%	7	3%	3	1%	0	0%
Espacio	111	53%	86	41%	7	3%	3	1%	1	0%
Climatización de la sala	88	42%	96	46%	18	9%	6	3%	0	0%
Aseo	121	60%	77	38%	3	1%	1	0%	1	0%
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>52%</b>	<b>665</b>	<b>41%</b>	<b>88</b>	<b>5%</b>	<b>21</b>	<b>1%</b>	<b>11</b>	<b>1%</b>

Que le parece mejor	Salas abiertas 24 h.	99	53%
	Salas abiertas 8 mañana a 12 noche	89	47%
	<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

## Nuestro Cementerio

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Limpieza y cuidado	117	59%	77	39%	4	2%	0	0%	1	1%
Instalaciones adecuadas y en buen uso	104	51%	94	46%	6	3%	0	0%	1	0%
Sensación de tranquilidad	122	62%	70	36%	2	1%	1	1%	1	1%
Buena señalización de patios, secciones, aseos, etc.	93	48%	79	41%	20	10%	2	1%	1	1%
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>55%</b>	<b>320</b>	<b>40%</b>	<b>32</b>	<b>4%</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>

La inhumación del fallecido	Si		No	
La realizamos correctamente	163	99%	2	1%
Le molestamos con nuestros trabajos en este momento de intimidad	20	13%	135	87%

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Nuestro personal trabajó.	120 64,17%	62 33,16%	4 2,14%	1 0,53%	0 0,00%

## Nuestro Crematorio

<u>Sala del adiós</u>	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	80 58%	53 39%	2 1%	1 1%	1 1%
Mobiliario/Decoración	66 51%	60 46%	4 3%	0 0%	0 0%
Limpieza	75 58%	54 42%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>Total</b>	<b>221 56%</b>	<b>167 42%</b>	<b>6 2%</b>	<b>1 0%</b>	<b>1 0%</b>

### Qué destino cree más adecuado para las cenizas?

Inhumarlas en cementerio	35 29%
Depositarlas en un recinto/jardín en el cementerio	37 31%
Conservarlas en casa	17 14%
Inhumarlas/depositarlas fuera del cementerio	0 0%
Otros	30 25%
<b>Total</b>	<b>119 100%</b>

## Nuestro Espacio de Ceremonias

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Realización de la ceremonia	95 48%	87 44%	10 5%	4 2%	2 2%
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	108 57%	81 43%	0 0%	0 0%	1 1%
Espacio	84 43%	89 46%	15 8%	4 2%	2 2%
Mobiliario	75 39%	100 52%	12 6%	3 2%	2 2%
Limpieza	106 #¡REF!	85 44%	2 1%	1 1%	1 1%
Iluminación	90 47%	98 51%	1 1%	0 0%	2 2%
Megafonía	82 44%	92 49%	9 5%	1 1%	2 2%

<b><u>Total</u></b>	<b>640</b>	<b>48%</b>	632	47%	49	4%	13	1%	12	2%
---------------------	------------	------------	-----	-----	----	----	----	----	----	----

## Nuestra Cafetería

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
El personal ¿trabajó con rapidez y eficacia?	77	40%	87	45%	22	11%	5	3%	1	1%
Calidad comidas/bebidas	56	29%	95	48%	36	18%	5	3%	4	2%
Variedad comidas/bebidas	45	24%	87	46%	47	25%	11	6%	0	0%
Precios	36	19%	99	51%	46	24%	10	5%	2	1%
Limpieza	67	#¡REF!	112	57%	9	5%	4	2%	3	2%
Iluminación	66	34%	115	59%	10	5%	4	2%	0	0%
Mobiliario/decoración	57	#¡REF!	103	52%	32	16%	2	1%	3	2%
Aseos	58	33%	94	53%	18	10%	6	3%	1	1%
<b><u>Total</u></b>	<b>462</b>	<b>30%</b>	<b>792</b>	<b>52%</b>	<b>220</b>	<b>14%</b>	<b>47</b>	<b>3%</b>	<b>14</b>	<b>1%</b>

## Nuestro Personal

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Le trató con cortesía educación y calidez	148	71%	54	26%	4	2%	0	0%	2	1%
Trabajó con entusiasmo, rapidez y eficacia	133	65%	64	31%	4	2%	3	1%	2	1%
Disponía de aquella información que Ud. Necesitaba	129	63%	66	32%	4	2%	2	1%	3	1%
Se sintió Ud. Siempre, orientado y atendido	131	64%	62	30%	4	2%	6	3%	2	1%
En general, cómo valora Ud. a nuestro personal	140	67%	58	28%	6	3%	1	0%	3	1%
<b><u>Total</u></b>	<b>681</b>	<b>66%</b>	<b>304</b>	<b>29%</b>	<b>22</b>	<b>2%</b>	<b>12</b>	<b>1%</b>	<b>12</b>	<b>1%</b>

## En general

	Muy Bien	Bien	Regular	Alg.Mal	Compl.Mal
¿Somos puntuales?	126 62%	71 35%	4 2%	0 0%	1 0%
Relación calidad/precio	54 30%	88 48%	32 17%	2 1%	7 11%

	SI	NO
¿El aparcamiento es suficiente?	48 24%	149 76%
¿El transporte público es adecuado?	99 59%	69 41%
¿Los accesos al cementerio son cómodos y rápidos?	149 75%	49 25%
<b>Total</b>	<b>296 53%</b>	<b>267 47%</b>

¿Qué formas de pago prefiere?

Contado	33 19%	Ingreso entidad financiera	72 42%
Tarjeta. Crédito	62 36%	Cheque conformado	3 2%
Otras			

¿Tiene seguro de decesos?

	Si	No
	123 66%	63 34%
Compañía:		
Ocaso		13 11%
Santa Lucía	47 38%	
Mapfre		5 4%
Norte Hispania		1 1%
Preventiva		1 1%
Otros		17 14%