

## ENCUESTA DE CALIDAD año 2019

### Funeraria

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Nuestro personal trabajó	139	79%	36	20%	1	1%	0	0%	1	1%
Fuimos rápidos en las gestiones	129	74%	42	24%	3	2%	0	0%	1	1%
Fuimos eficaces en la realización del servicio	130	74%	44	25%	0	0%	0	0%	1	1%
Respetuosa manipulación del fallecido	138	79%	34	20%	2	1%	0	0%	0	0%
Vehículos fúnebres	104	71%	42	29%	1	1%	0	0%	0	0%
	640	75%	198	23%	7	1%	0	0%	3	0%

### Nuestras Salas de Velatorio

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Comodidad del Mobiliario Decoración	79	42%	68	36%	27	14%	8	4%	8	4%
Presentación Fallecido	108	57%	72	38%	3	2%	3	2%	3	2%
Limpieza	117	63%	64	34%	2	1%	2	1%	2	1%
Con los complementos necesarios	92	50%	78	42%	13	7%	0	0%	2	1%
Iluminación	110	58%	75	39%	5	3%	0	0%	1	1%
Espacio	103	54%	74	39%	11	6%	1	1%	1	1%
Climatización de la sala	98	52%	64	34%	22	12%	5	3%	1	1%
Aseo	114	61%	66	35%	5	3%	2	1%	1	1%
<b>Total</b>	<b>821</b>	<b>54%</b>	<b>561</b>	<b>37%</b>	<b>88</b>	<b>6%</b>	<b>21</b>	<b>1%</b>	<b>19</b>	<b>1%</b>

Que le parece mejor

Salas abiertas 24 h.	94	55%
Salas abiertas 8 mañana a 12 noche	77	45%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

## Nuestro Cementerio

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Limpieza y cuidado	122 69%	51 29%	1 1%	1 1%	1 1%
Instalaciones adecuadas y en buen uso	116 67%	54 31%	3 2%	1 1%	0 0%
Sensación de tranquilidad	128 73%	46 26%	1 1%	0 0%	1 1%
Buena señalización de patios, secciones, aseos, etc.	101 58%	62 35%	10 6%	2 1%	0 0%
<b>Total</b>	<b>467 67%</b>	<b>213 30%</b>	<b>15 2%</b>	<b>4 1%</b>	<b>2 0%</b>

	Si	No
La inhumación del fallecido	143 97%	4 3%
La realizamos correctamente		
Le molestamos con nuestros trabajos en este momento de intimidad	17 12%	128 88%

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Nuestro personal trabajó.	123 72,78%	44 26,04%	1 0,59%	0 0,00%	1 0,59%

## Nuestro Crematorio

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
<b>Sala del adiós</b>					
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	94 72%	35 27%	1 1%	0 0%	0 0%
Mobiliario/Decoración	82 66%	43 34%	0 0%	0 0%	0 0%
Limpieza	88 70%	38 30%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>Total</b>	<b>264 69%</b>	<b>116 30%</b>	<b>1 0%</b>	<b>0 0%</b>	<b>0 0%</b>

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

Inhumarlas en cementerio	37 29%
Depositarlas en un recinto/jardín en el cementerio	41 33%
Conservarlas en casa	24 19%
Inhumarlas/depositarlas fuera del cementerio	0 0%
Otros	24 19%
<b>Total</b>	<b>126 100%</b>

## Nuestro Espacio de Ceremonias

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Realización de la ceremonia	100	56%	61	34%	12	7%	4	2%	3	3%
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	119	67%	56	32%	1	1%	1	1%	0	0%
Espacio	94	53%	73	41%	8	5%	1	1%	0	0%
Mobiliario	91	52%	78	44%	6	3%	1	1%	0	0%
Limpieza	106	60%	71	40%	0	0%	0	0%	0	0%
Iluminación	100	57%	75	43%	1	1%	0	0%	0	0%
Megafonía	93	54%	69	40%	7	4%	2	1%	1	1%
<b>Total</b>	<b>703</b>	<b>57%</b>	<b>483</b>	<b>39%</b>	<b>35</b>	<b>3%</b>	<b>9</b>	<b>1%</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>

## Nuestra Cafetería

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
El personal ¿trabajó con rapidez y eficacia?	73	42%	77	44%	18	10%	2	1%	4	2%
Calidad comidas/bebidas	49	28%	104	60%	20	11%	0	0%	1	1%
Variedad comidas/bebidas	47	27%	105	61%	19	11%	0	0%	1	1%
Precios	40	23%	112	64%	20	11%	2	1%	1	1%
Limpieza	59	33%	96	54%	19	11%	2	1%	1	1%
Iluminación	66	38%	101	57%	7	4%	1	1%	1	1%
Mobiliario/decoración	49	28%	103	59%	22	13%	1	1%	1	1%
Aseos	52	33%	91	57%	14	9%	2	1%	1	1%
<b>Total</b>	<b>435</b>	<b>31%</b>	<b>789</b>	<b>57%</b>	<b>139</b>	<b>10%</b>	<b>10</b>	<b>1%</b>	<b>11</b>	<b>1%</b>

Que le parece mejor Que este abierto las 24 horas **85** **55%**  
de 8.00 de la mañana a 12 de la no **69** **45%**

## Nuestro Personal

Le trató con cortesía educación y calidez  
 Trabajó con entusiasmo, rapidez y eficacia  
 Disponía de aquella información que Ud. Necesitaba  
 Se sintió Ud. Siempre, orientado y atendido  
 En general, cómo valora Ud. a nuestro personal  
**Total**

Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
150 79%	36 19%	3 2%	0 0%	1 1%
147 78%	40 21%	1 1%	0 0%	1 1%
137 73%	48 26%	1 1%	0 0%	1 1%
138 74%	45 24%	2 1%	1 1%	1 1%
148 80%	34 18%	1 1%	1 1%	2 1%
720 77%	203 22%	8 1%	2 0%	6 1%

## En general

¿Somos puntuales?  
 Relación calidad/precio

Muy Bien	Bien	Regular	Algo Mal	Compl. Mal
137 74%	45 24%	2 1%	0 0%	0 0%
60 37%	77 47%	24 15%	2 1%	1 2%

¿El aparcamiento es suficiente?  
 ¿El transporte público es adecuado?  
 ¿Los accesos al cementerio son cómodos y rápidos?  
**Total**

SI	NO
56 33%	114 67%
114 73%	42 27%
150 86%	24 14%
320 64%	180 36%

¿Qué formas de pago prefiere?

Contado	30 20%	Ingreso entidad financiera	43 29%
Tarjeta. Crédito	74 50%	Cheque conformado	1 1%
Otras			

¿Tiene seguro de decesos?

Si	126 73%	No	47 27%
Compañía:			
Ocaso	22 17%		
Santa Lucía	54 43%		
Mapfre	4 3%		
Preventiva	1 1%		
Otros	16 13%		