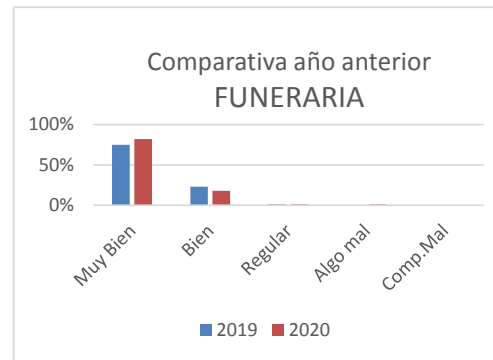


ENCUESTA DE CALIDAD AÑO 2020

Funeraria

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Nuestro personal trabajó	123	79%	32	21%	0	0%	1	1%	0	0%
Fuimos rápidos en las gestiones	126	81%	28	18%	1	1%	0	0%	0	0%
Fuimos eficaces en la realización del servicio	127	82%	28	18%	0	0%	0	0%	0	0%
Respetuosa manipulación del fallecido	130	85%	23	15%	0	0%	0	0%	0	0%
Vehículos fúnebres	108	82%	23	18%	0	0%	0	0%	0	0%
	614	82%	134	18%	1	0%	1	0%	0	0%

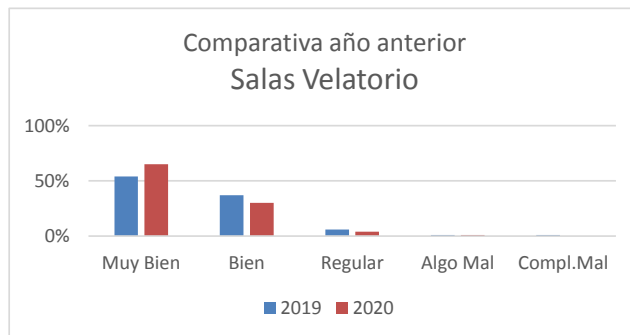


Nuestras Salas de Velatorio

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Comodidad del Mobiliario Decoración	87 54%	50 31%	18 11%	4 2%	3 2%
Presentación Fallecido	110 72%	43 28%	0 0%	0 0%	0 0%
Limpieza	117 74%	39 25%	2 1%	1 1%	0 0%
Con los complementos necesarios	94 59%	52 33%	10 6%	1 1%	1 1%
Iluminación	111 69%	48 30%	3 2%	0 0%	0 0%
Espacio	109 67%	49 30%	5 3%	0 0%	0 0%
Climatización de la sala	96 59%	50 31%	14 9%	1 1%	1 1%
Aseo	114 70%	47 29%	1 1%	0 0%	0 0%
Total	838 65%	378 30%	53 4%	7 1%	5 0%

Qué le parece mejor

Salas abiertas 24 h.	88 57%
Salas abiertas 8 mañana a 12 noche	66 43%
Total	154 100%

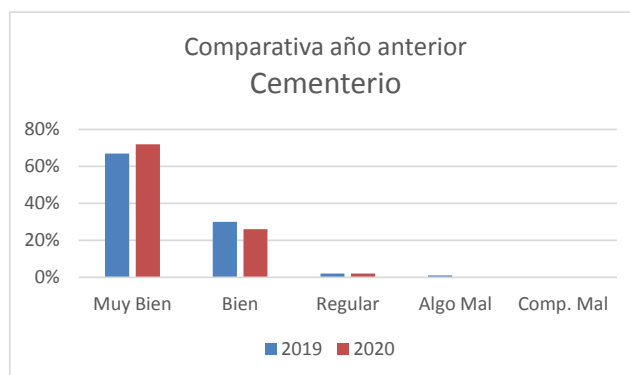


Nuestro Cementerio

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Limpieza y cuidado	121 76%	37 23%	1 1%	0 0%	0 0%
Instalaciones adecuadas y en buen uso	109 71%	43 28%	1 1%	0 0%	0 0%
Sensación de tranquilidad	117 75%	36 23%	2 1%	0 0%	0 0%
Buena señalización de patios, secciones, aseos, etc.	103 66%	46 30%	6 4%	0 0%	0 0%
Total	450 72%	162 26%	10 2%	0 0%	0 0%

	Si	No
La inhumación del fallecido	133 98%	3 2%
La realizamos correctamente		
Le molestamos con nuestros trabajos en este momento de intimidad	20 15%	110 85%

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Nuestro personal trabajó.	129 85,43%	22 14,57%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%



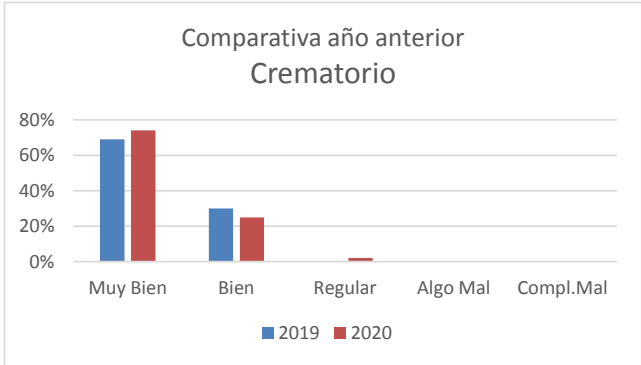
Nuestro Crematorio

Sala del adiós

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	97 78%	27 22%	0 0%	0 0%	0 0%
Mobiliario/Decoración	85 71%	33 28%	2 2%	0 0%	0 0%
Limpieza	88 74%	31 26%	0 0%	0 0%	0 0%
Total	270 74%	91 25%	2 1%	0 0%	0 0%

Qué destino cree más adecuado para las cenizas?

Inhumarlas en cementerio	40	38%
Depositarlas en un recinto/jardín en el cementerio	34	32%
Conservarlas en casa	15	14%
Inhumarlas/depositarlas fuera del cementerio	0	0%
Otros	16	15%
Total	105	100%



Nuestro Espacio de Ceremonias

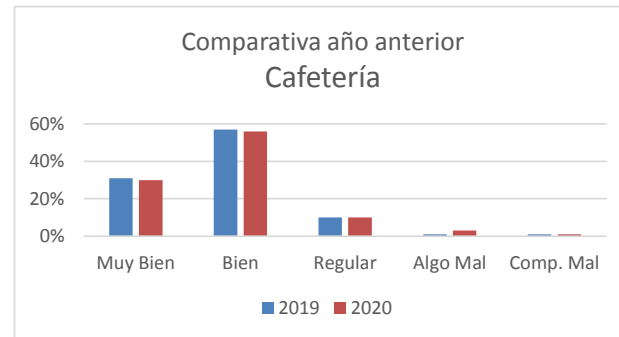
	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Realización de la ceremonia	101 65%	48 31%	2 1%	3 2%	2 2%
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	117 75%	37 24%	2 1%	0 0%	0 0%
Espacio	100 64%	50 32%	5 3%	1 1%	0 0%
Mobiliario	93 61%	53 35%	6 4%	1 1%	0 0%
Limpieza	111 71%	45 29%	1 1%	0 0%	0 0%
Iluminación	106 68%	46 29%	3 2%	0 0%	1 1%
Megafonía	91 60%	46 30%	10 7%	4 3%	0 0%
Total	719 66%	325 30%	29 3%	9 1%	3 0%



Nuestra Cafetería

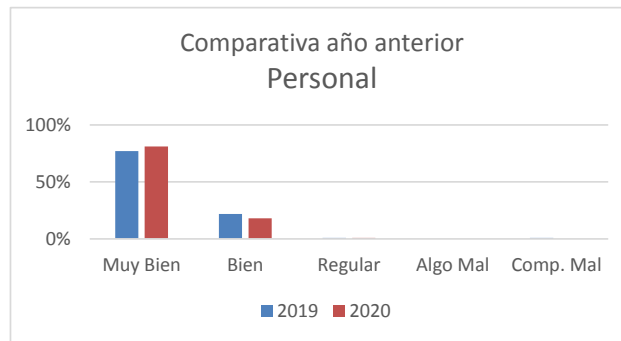
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
El personal ¿trabajó con rapidez y eficacia?	65	47%	59	43%	10	7%	2	1%	2	1%
Calidad comidas/bebidas	54	39%	68	50%	13	9%	1	1%	1	1%
Variedad comidas/bebidas	47	36%	70	53%	13	10%	0	0%	1	1%
Precios	47	35%	74	55%	9	7%	3	2%	2	1%
Limpieza	65	47%	64	46%	7	5%	1	1%	1	1%
Iluminación	61	45%	66	49%	7	5%	1	1%	1	1%
Mobiliario/decoración	52	38%	70	51%	12	9%	2	1%	1	1%
Aseos	51	41%	66	53%	5	4%	1	1%	1	1%
Total	442	41%	537	50%	76	7%	11	1%	10	1%

Que le parece mejor	Que este abierto las 24 horas	78	61%
	de 8.00 de la mañana a 12 de la no	49	39%



Nuestro Personal

	Muy Bien	Bien	Regular	Algo mal	Compl. Mal
Le trató con cortesía educación y calidez	137 82%	28 17%	2 1%	0 0%	0 0%
Trabajó con entusiasmo, rapidez y eficacia	137 82%	29 17%	1 1%	1 1%	0 0%
Disponía de aquella información que Ud. Necesitaba	132 79%	33 20%	1 1%	0 0%	1 1%
Se sintió Ud. Siempre, orientado y atendido	135 80%	31 18%	0 0%	0 0%	2 1%
En general, cómo valora Ud. a nuestro personal	137 82%	27 16%	1 1%	2 1%	0 0%
Total	678 81%	148 18%	5 1%	3 0%	3 0%



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%
----	---------	----	--------