

Resultados Encuesta de Calidad Anual

Ejercicio 2022

FUNERARIA
EMUCESA

Funeraria										
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Nuestro personal trabajó	110	79%	26	19%	1	1%	0	0%	2	1%
Fuimos rápidos en las gestiones	102	73%	33	24%	3	2%	1	1%	0	0%
Fuimos eficaces en la realización del servicio	106	76%	29	21%	4	3%	0	0%	0	0%
Respetuosa manipulación del fallecido	113	85%	17	13%	0	0%	1	1%	2	2%
Vehículos fúnebres	88	75%	28	24%	0	0%	0	0%	1	1%
<u>Total</u>	519	78%	133	20%	8	1%	2	0%	5	1%

Nuestras Salas de Velatorio										
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Comodidad del Mobiliario Decoración	74	50%	44	30%	15	10%	5	3%	10	7%
Presentación Fallecido	102	69%	36	24%	7	5%	0	0%	2	1%
Limpieza	123	80%	28	18%	1	1%	0	0%	1	1%
Con los complementos necesarios	87	45%	97	50%	7	4%	2	1%	1	1%
Iluminación	108	71%	44	29%	0	0%	0	0%	1	1%
Espacio	114	77%	31	21%	1	1%	1	1%	1	1%
Climatización de la sala	98	66%	39	26%	7	5%	1	1%	4	3%
Decoración	60	61%	37	37%	1	1%	0	0%	1	1%
Aseo	81	81%	16	16%	2	2%	0	0%	1	1%
Horario	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%
<u>Total</u>	850	66%	373	29%	41	3%	9	1%	22	2%

Que le parece mejor	Salas abiertas 24 h.	70	51%
	Salas abiertas 8 mañana a 12 noche	68	49%
	<u>Total</u>	138	100%

Nuestro Cementerio										
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Limpieza y cuidado	50	79%	11	17%	1	2%	0	0%	1	2%
Instalaciones adecuadas y en buen uso	53	78%	14	21%	0	0%	0	0%	1	1%
Sensación de tranquilidad	54	84%	8	13%	1	2%	0	0%	1	2%
Buena señalización de patios, secciones, aseos, etc.	48	75%	13	20%	2	3%	0	0%	1	2%
Jardinería y ornamentos	17	85%	3	15%	0	0%	0	0%	0	0%
Tto. Selectivo de residuos	12	60%	8	40%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	234	78%	57	19%	4	1%	0	0%	4	1%

		Si		No	
La inhumación del fallecido	La realizamos correctamente	117	98%	3	3%
	Le molestamos con nuestros trabajos en	9	7%	113	93%

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Nuestro personal trabajó.	97	75,19%	30	23,26%	1	0,78%	0	0,00%	1	0,78%

Nuestro Espacio de cremación										
Sala del adiós	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	76	79%	17	18%	2	2%	1	1%	0	0%
Instalaciones	70	73%	25	26%	1	1%	0	0%	0	0%
Limpieza	76	78%	20	21%	1	1%	0	0%	0	0%
Espacios para destino cenizas	27	60%	16	36%	0	0%	1	2%	1	2%
Total	222	77%	62	21%	4	1%	1	0%	0	0%

¿Qué destino cree más adecuado para las cenizas?			
Inhumarlas en cementerio	28	28%	
Depositarlas en un recinto/jardín en el cementerio	22	22%	
Conservarlas en casa	14	14%	
Inhumarlas/depositarlas fuera del cementerio	16	16%	
Otros	19	19%	
<u>Total</u>	99	100%	

Nuestro Espacio de Ceremonias										
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Realización de la ceremonia	76	56%	41	30%	14	10%	3	2%	2	2%
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	94	68%	40	29%	3	2%	0	0%	1	1%
Espacio	82	59%	50	36%	6	4%	0	0%	1	1%
Mobiliario	71	51%	58	42%	8	6%	0	0%	1	1%
Limpieza	94	68%	43	31%	0	0%	0	0%	1	1%
Iluminación	83	60%	52	38%	2	1%	0	0%	1	1%
Megafonía	70	53%	46	35%	13	10%	2	2%	1	1%
<u>Total</u>	570	59%	330	34%	46	5%	5	1%	8	1%

Nuestra Cafetería										
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
El personal ¿trabajó con rapidez y eficacia?	43	44%	41	42%	6	6%	4	4%	4	4%
Calidad comidas/bebidas	33	35%	49	53%	9	10%	1	1%	1	1%
Variedad comidas/bebidas	32	35%	49	54%	8	9%	1	1%	1	1%
Precios	28	29%	50	53%	11	12%	3	3%	3	3%
Limpieza	38	40%	46	49%	8	9%	1	1%	1	1%
Iluminación	39	41%	51	54%	2	2%	1	1%	1	1%
Mobiliario/decoración	34	36%	52	55%	5	5%	2	2%	2	2%
Aseos	32	38%	41	49%	5	6%	3	4%	3	4%
Total	279	38%	379	51%	54	7%	16	2%	16	2%

Que le parece mejor	Que esté abierto las 24 horas	69	63%
	de 8.00 de la mañana a 12 de la noche	41	37%

Nuestro Personal										
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Le trató con cortesía educación y calidez	121	83%	22	15%	2	1%	0	0%	1	1%
Trabajó con entusiasmo, rapidez y eficacia	109	80%	25	18%	2	1%	0	0%	1	1%
Disponía de aquella información que Ud. Necesitaba	107	78%	26	19%	3	2%	0	0%	1	1%
Se sintió Ud. Siempre, orientado y atendido	114	78%	31	21%	0	0%	1	1%	1	1%
En general, cómo valora Ud. a nuestro personal	117	80%	27	18%	1	1%	1	1%	1	1%
Total	568	80%	131	18%	8	1%	2	0%	5	1%

En general	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
¿Somos puntuales?	114	77%	30	20%	3	2%	0	0%	1	1%
Relación calidad/precio	56	42%	58	43%	16	12%	2	1%	2	3%
Aparcamiento	19	19%	29	29%	36	36%	12	12%	4	11%
Transporte	18	23%	45	57%	12	15%	1	1%	3	5%

	SI		NO	
¿Los accesos al cementerio son cómodos y rápidos?	48	80%	12	20%

¿Qué formas de pago prefiere?		
Contado	19	16%
Tarjeta. Crédito	52	44%
Otras	14	12%
Ingreso entidad financiera	32	27%
Cheque conformado	1	1%

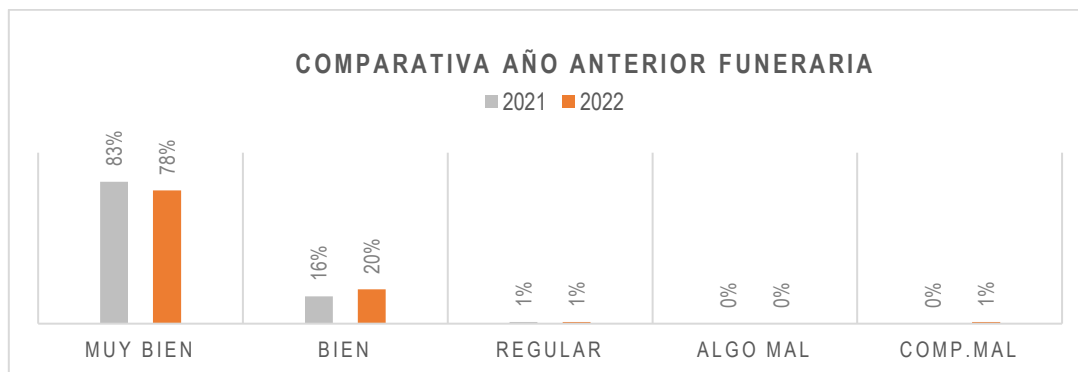
¿Tiene seguro de decesos?	Si		No	
	90	71%	37	29%

Compañía:

Ocaso	15	17%
Santa Lucía	40	44%
Mapfre	7	8%
Preventiva	2	2%
Almudena	3	3%
Otros	13	14%

Del informe del programa de calidad, realizado durante el ejercicio 2022, se pueden extraer los siguientes datos:

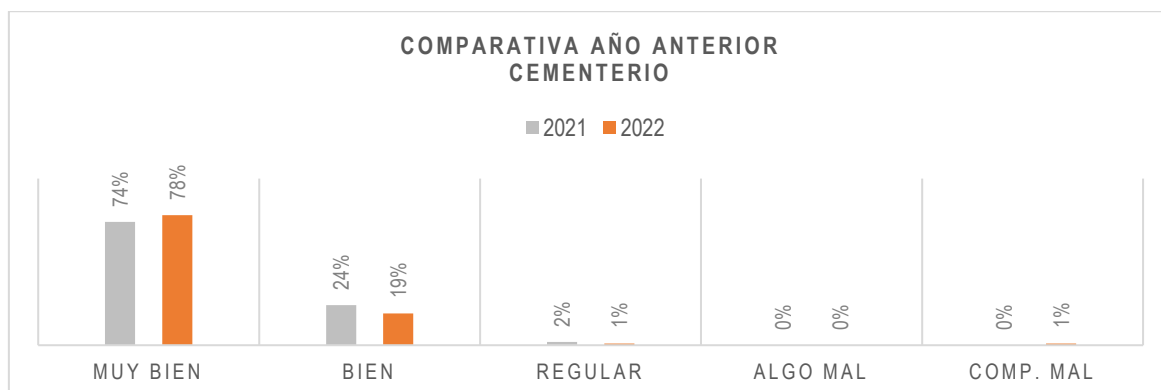
- a) **Funeraria:** Estudio realizado sobre más de 667 encuestas válidamente recibidas, que demuestran que el servicio fue valorado por el 78% de los encuestados con la máxima puntuación, un 20% como bien, un 1% como regular y 1% como completamente mal. Destaca la respetuosa manipulación del fallecido y la profesionalidad del personal de Emucesa. La comparativa respecto al año anterior es:



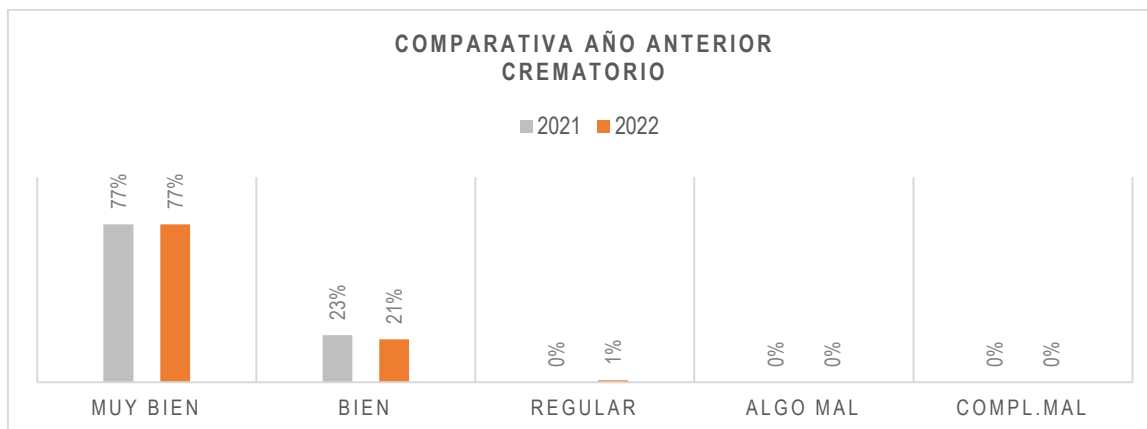
- b) **Salas Velatorio:** En este apartado, se han recibido 1295 encuestas válidas, y del informe se extrae que en general han sido valoradas como muy buenas en un 66% de los casos, como buenas en un 29%, como regulares un 3% y como algo mal o mal en un 3% de los casos. Destacan de forma positiva la limpieza de las salas y zonas aledañas así como el aseo. Durante el ejercicio 2023 se realizarán una serie de mejoras, en cuanto al retapizado y cambio de tela del mobiliario, que esperamos mejoren la calidad percibida. La comparativa respecto el año anterior es:



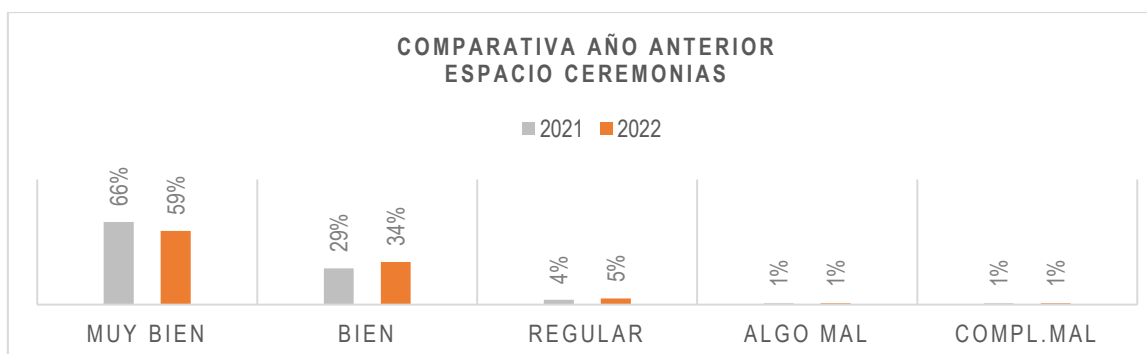
- c) **Cementerio:** Respecto del servicio de Cementerio, y sobre 658 encuestas válidamente recibidas, se valora dicho servicio como muy bueno en el 78% de los casos, como bueno en el 19%, regular 1% y completamente mal el 1%. Destacan la jardinería, la sensación de tranquilidad y la correcta inhumación del fallecido por parte del personal. La comparativa respecto el año anterior es:



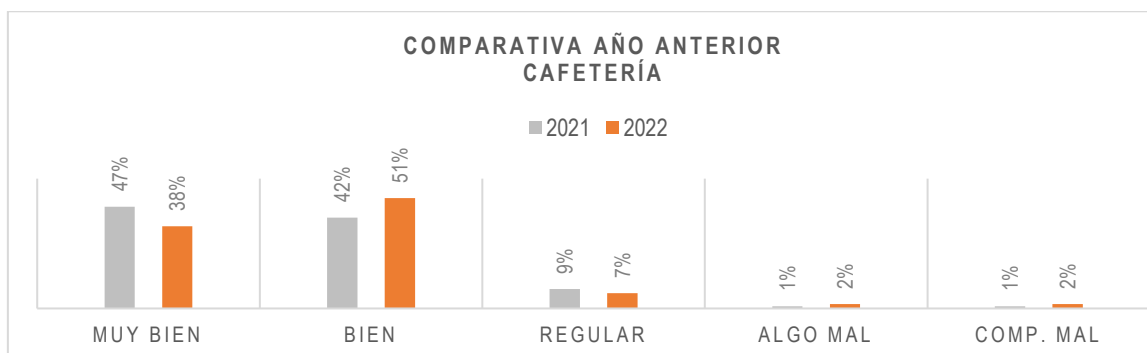
- d) **Horno Crematorio:** El informe se ha realizado sobre un muestreo válido de 388 encuestas valorándose como muy bueno el servicio en el 77% de los casos, como bueno en el 21% y regular el 1%. En este servicio, el aspecto mejor valorado es la respetuosa presentación y manipulación del fallecido así como la limpieza. La comparativa respecto el año anterior es:



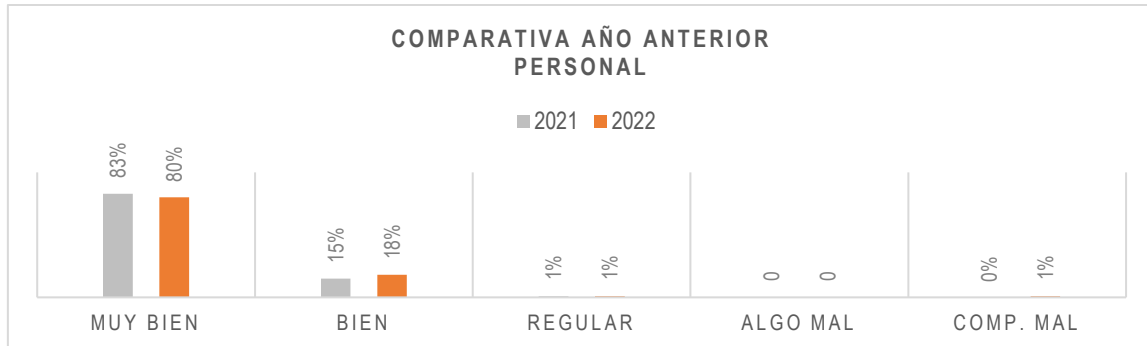
- e) **Espacios de Ceremonias:** Este servicio se ha analizado sobre más de 959 encuestas válidas, que indican que la calidad del mismo ha sido valorada en un 59% como muy buena, en un 34% como buena, en un 6% como regular o mala y en 1% como muy mala. Como aspectos positivos a destacar encontramos la respetuosa presentación y manipulación del fallecido y el propio espacio de ceremonias. La comparativa respecto el año anterior es:



- f) **Cafetería:** Sobre un total de casi 854 encuestas válidamente realizadas, se ha constatado la valoración del servicio como muy buena en un 38% de los casos, como buena en un 51%, y como regular, mala o muy mala en el 12% restante. Es el servicio que mayor margen de mejora presenta. Estos aspectos son el mobiliario, los precios y el personal de cafetería. Como aspectos positivos encontramos la limpieza y la rapidez y eficacia del personal. La comparativa respecto el año anterior es:



- g) **Personal:** Respecto del personal de Emucesa y de los ciudadanos de Granada, y sobre un total de 714 encuestas válidas recibidas, se desprende que la valoración ha sido a lo largo de 2021 muy buena en el 80% de los casos, buena en el 18%, y regular o mal en el 2% restante, destacando aspectos como la cortesía, educación, calidez, el entusiasmo, la rapidez y la eficacia. La comparativa respecto el año anterior es:



- h) **Resumen general:** Como resumen general, se puede calificar el servicio ofrecido por Emucesa a los ciudadanos de Granada como altamente satisfactorio, destacando el trabajo de todo el personal al servicio de la empresa, la limpieza de sus instalaciones y del cementerio, así como la relación calidad/precio del servicio ofertado, si bien la mejora de algunos aspectos y sugerencias relacionados con las ceremonias y el servicio de cafetería, ayudarán a tratar de conseguir en el futuro que la calidad del servicio sea lo más adecuada posible para el ciudadano.