

Resultados Encuesta de Calidad Anual

Ejercicio 2024

FUNERARIA
EMUCESA

Funeraria	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Nuestro personal trabajó	127	85%	17	11%	3	2%	1	1%	2	1%
Fuimos rápidos en las gestiones	132	85%	19	12%	3	2%	1	1%	1	1%
Fuimos eficaces en la realización del servicio	118	83%	20	14%	3	2%	0	0%	2	1%
Respetuosa manipulación del fallecido	153	85%	22	12%	2	1%	1	1%	2	1%
Vehículos fúnebres	93	74%	29	23%	1	1%	0	0%	3	2%
Total	623	83%	107	14%	12	2%	3	0%	10	1%

Nuestras Salas de Velatorio	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Comodidad del Mobiliario Decoración	69	58%	33	28%	10	8%	6	5%	1	1%
Presentación Fallecido	99	69%	35	24%	3	2%	4	3%	3	2%
Limpieza	98	75%	26	20%	2	2%	2	2%	2	2%
Con los complementos necesarios	70	58%	32	26%	13	11%	5	4%	1	1%
Iluminación	92	71%	34	26%	2	2%	0	0%	2	2%
Espacio	91	70%	32	25%	4	3%	1	1%	2	2%
Climatización de la sala	70	56%	42	34%	10	8%	2	2%	1	1%
Decoración	69	53%	50	39%	6	5%	1	1%	3	2%
Aseo	96	72%	33	25%	3	2%	0	0%	2	1%
Horario	97	73%	31	23%	2	2%	0	0%	2	2%
Total	851	66%	348	27%	55	4%	21	2%	19	1%

Que le parece mejor	Salas abiertas 24 h.	73	59%
	Salas abiertas 8 mañana a 12 noche	50	41%
	Total	123	100%

Nuestro Cementerio

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Limpieza y cuidado	96	73%	32	24%	1	1%	0	0%	2	2%
Instalaciones adecuadas y en buen uso	89	71%	35	28%	0	0%	0	0%	2	2%
Sensación de tranquilidad	95	75%	29	23%	1	1%	0	0%	2	2%
Buena señalización de patios, secciones, aseos, etc.	76	64%	35	29%	5	4%	0	0%	3	3%
Jardinería y ornamentos	84	67%	37	29%	2	2%	1	1%	2	2%
Tto. Selectivo de residuos	73	63%	37	32%	2	2%	1	1%	2	2%
Total	513	70%	205	28%	3	0%	2	0%	13	2%

La inhumación del fallecido

	Si		No	
La realizamos correctamente	105	100%	0	0%
Le molestamos con nuestros trabajos en este momento de intimidad	9	9%	96	91%

Nuestro personal trabajó.

	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
88	81%	19	18%	0	0%	1	1%	0	0%	

Espacio de cremación

Sala del adiós	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	125	87%	18	13%	0	0%	0	0%	1	1%
Instalaciones	97	75%	30	23%	2	2%	0	0%	1	1%
Limpieza	96	81%	22	18%	0	0%	0	0%	1	1%
Espacios para destino cenizas	54	68%	20	25%	2	3%	2	3%	1	1%
Total	372	79%	90	19%	4	1%	2	0%	4	1%

Nuestro Espacio de Ceremonias		Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Realización de la ceremonia	79	58%	35	26%	11	9%	2	1%	10	11%	
Respetuosa presentación y manipulación del fallecido	127	78%	34	21%	0	0%	0	0%	1	1%	
Espacio	85	65%	36	28%	6	5%	1	1%	2	2%	
Mobiliario	67	59%	43	38%	1	1%	2	2%	1	1%	
Limpieza	96	69%	41	29%	0	0%	0	0%	2	2%	
Iluminación	89	65%	42	31%	4	3%	1	1%	1	1%	
Megafonía	65	52%	37	29%	16	13%	3	2%	5	6%	
Total	608	64%	268	28%	38	4%	9	1%	22	3%	

Nuestra Cafetería		Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
El personal ¿trabajó con rapidez y eficacia?	83	58%	37	26%	17	12%	6	4%	1	1%	
Calidad comidas/bebidas	70	48%	52	36%	14	10%	5	3%	5	5%	
Variedad comidas/bebidas	39	33%	56	47%	13	11%	7	6%	3	5%	
Precios	36	29%	68	55%	11	9%	4	3%	4	7%	
Limpieza	42	37%	58	50%	12	11%	1	1%	2	4%	
Iluminación	44	36%	68	56%	7	6%	2	2%	1	2%	
Mobiliario/decoración	25	23%	64	58%	15	14%	4	4%	2	5%	
Aseos	30	28%	60	56%	10	10%	4	4%	3	6%	
Total	369	37%	463	47%	99	10%	33	3%	21	5%	

Que le parece mejor

Que esté abierto las 24 horas	73	65%
de 8.00 de la mañana a 12 de la noche	40	35%

Nuestro Personal										
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo mal		Compl. Mal	
Le trató con cortesía educación y calidez	110	82%	22	16%	0	0%	1	1%	1	1%
Trabajó con entusiasmo, rapidez y eficacia	105	81%	21	16%	1	1%	2	2%	1	1%
Disponía de aquella información que Ud. Necesitaba	123	85%	19	13%	1	1%	0	0%	1	1%
Se sintió Ud. Siempre, orientado y atendido	127	82%	23	15%	3	2%	1	1%	1	1%
En general, cómo valora Ud. a nuestro personal	167	87%	21	11%	1	1%	2	1%	1	1%
Total	632	84%	106	14%	6	1%	6	1%	5	1%

En general										
	Muy Bien		Bien		Regular		Algo Mal		Compl. Mal	
¿Somos puntuales?	166	51%	123	38%	34	10%	1	0%	1	1%
Relación calidad/precio	68	45%	54	36%	24	16%	2	1%	4	4%
Aparcamiento	24	18%	40	30%	40	35%	10	8%	18	24%
Transporte	42	26%	56	35%	56	36%	2	1%	3	3%

	SI	NO
¿Los accesos al cementerio son cómodos y rápidos?	58 84%	11 16%

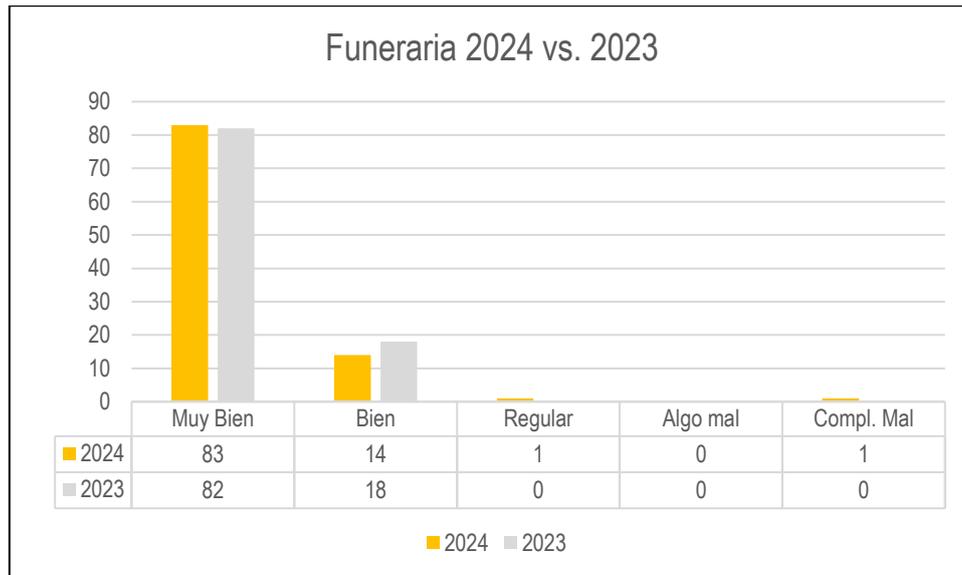
¿Qué formas de pago prefiere?		
Contado	9	9%
Tarjeta. Crédito	34	35%
Ingreso entidad financiera	41	42%
Cheque conformado	1	1%
Otras	12	12%

¿Tiene seguro de decesos?		
Si	64	60%
No	42	40%

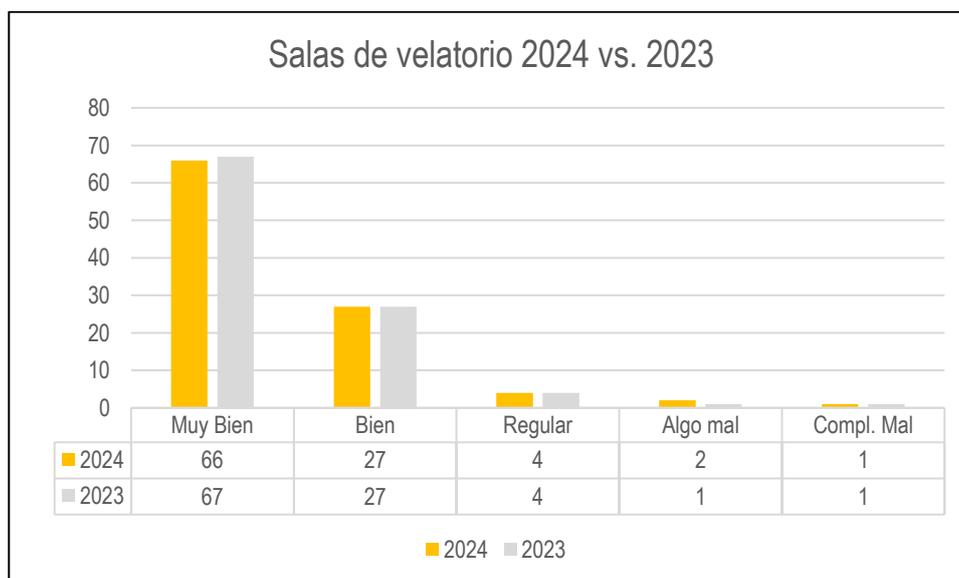
Compañía:		
Ocaso	6	10%
Santa Lucía	28	46%
Mapfre	3	5%
Preventiva	6	10%
Almudena	7	11%
Otros	11	18%

Del informe del programa de calidad, realizado durante el ejercicio 2024, se pueden extraer los siguientes datos:

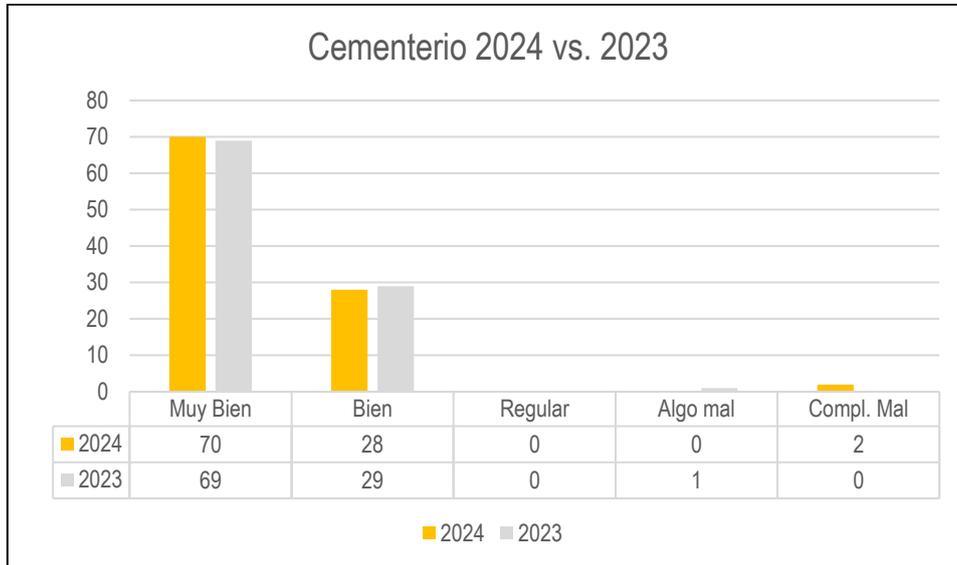
- a) **Funeraria:** Estudio realizado sobre más de 475 encuestas válidamente recibidas, que demuestran que el servicio fue valorado por el 83% de los encuestados con la máxima puntuación, un 14% como bien, en 1% como regular y no obteniendo resultados en las escalas de algo mal o completamente mal. Destaca la respetuosa manipulación del fallecido y la profesionalidad del personal de Emucesa. La comparativa respecto al año anterior es:



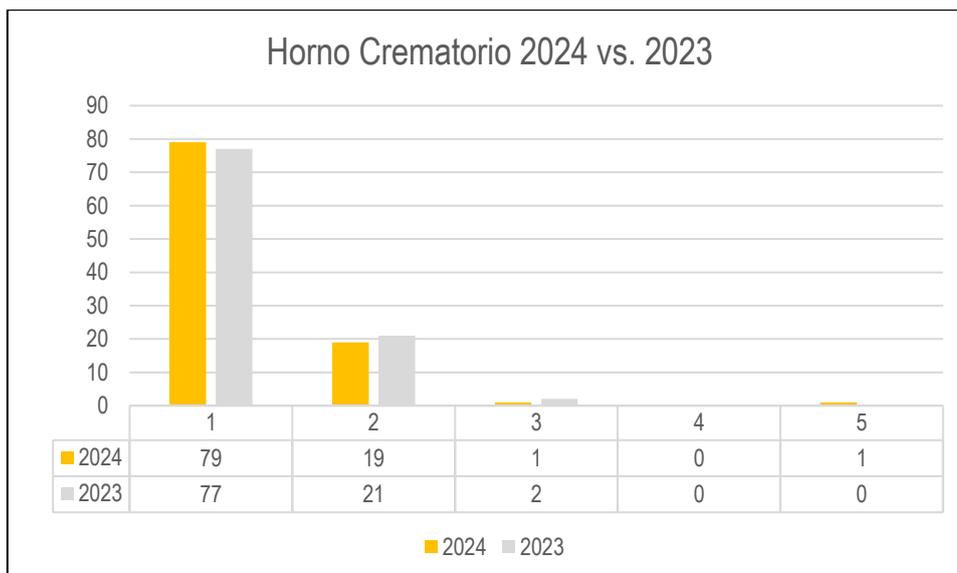
- b) **Salas Velatorio:** En este apartado, se han recibido 851 encuestas válidas, y del informe se extrae que en general han sido valoradas como muy buenas en un 66% de los casos, como buenas en un 27%, como regulares un 4% y como algo mal o mal en un 3% de los casos. Destacan de forma positiva la presentación del fallecido, el horario, la limpieza de las salas y zonas aledañas, así como el aseo. La comparativa respecto el año anterior es:



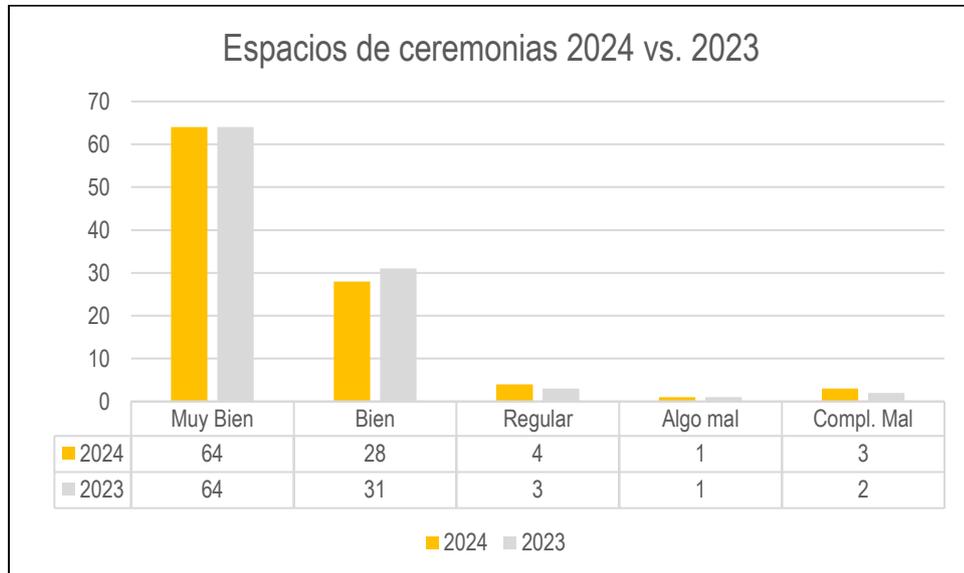
- c) **Cementerio:** Respecto del servicio de Cementerio, y sobre 513 encuestas válidamente recibidas, se valora dicho servicio como muy bueno en el 70% de los casos, como bueno en el 28%, como regular en el 1%, algo mal o completamente mal en el 2%. Destacan la jardinería, la sensación de tranquilidad, la limpieza y el cuidado. Aspecto a destacar es la correcta inhumación del fallecido en el 100% de los casos y la excelente puntuación del personal en el 88%. La comparativa respecto el año anterior es:



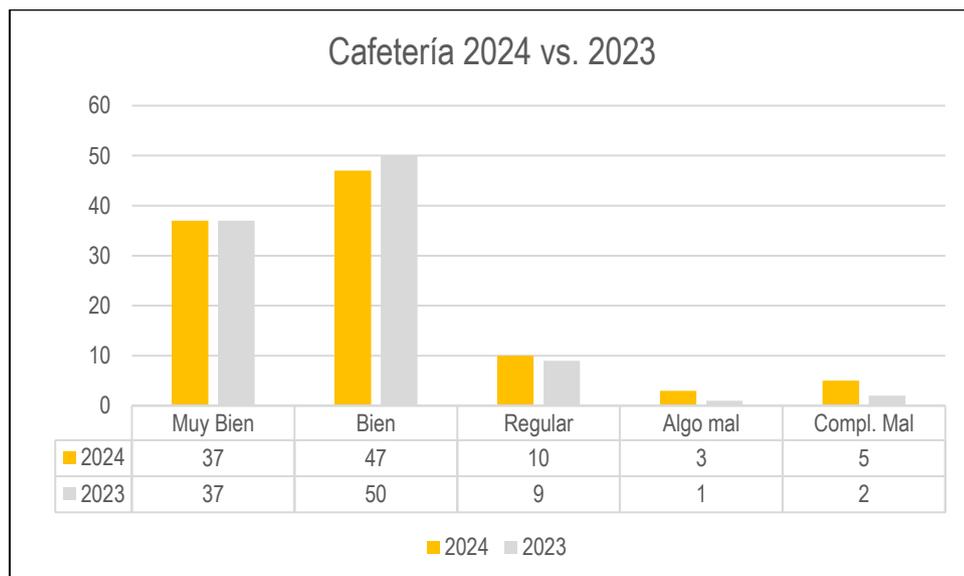
- d) **Horno Crematorio:** El informe se ha realizado sobre un muestreo válido de 372 encuestas valorándose como muy bueno el servicio en el 79% de los casos, como bueno en el 19% y en el resto de casos en el 3% restante. En este servicio, el aspecto mejor valorado es la respetuosa presentación y manipulación del fallecido, así como la limpieza. La comparativa respecto el año anterior es:



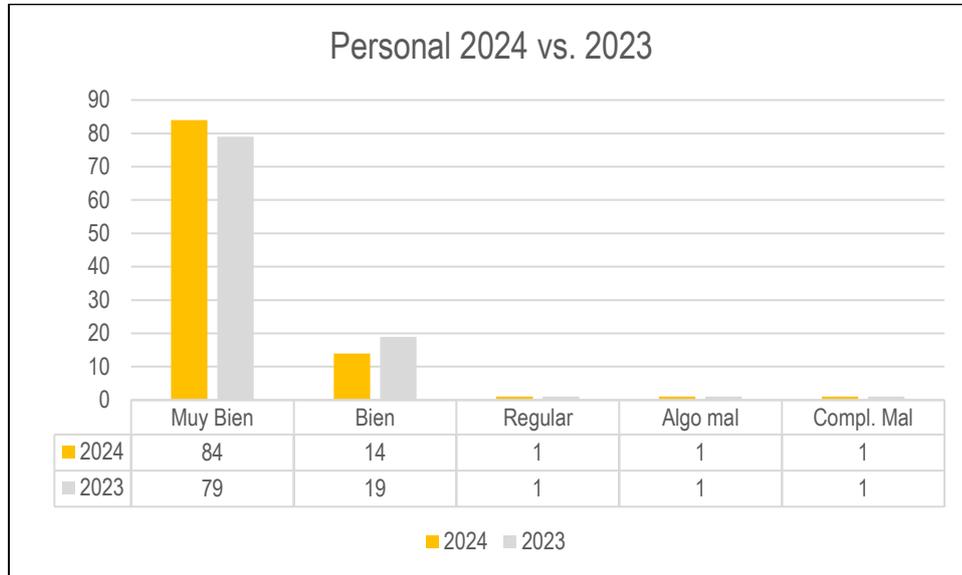
- e) **Espacios de Ceremonias:** Este servicio se ha analizado sobre más de 608 encuestas válidas, que indican que la calidad del mismo ha sido valorada en un 64% como muy buena, en un 28% como buena, en un 4% en el resto de los casos. Como aspectos positivos a destacar encontramos la limpieza del espacio y la correcta manipulación y presentación del fallecido. La comparativa respecto el año anterior es:



- f) **Cafetería:** Sobre un total de 369 encuestas válidamente realizadas, se ha constatado la valoración del servicio como muy buena en un 37% de los casos, como buena en un 47%, y como regular, mala o muy mala en el 18% restante. Es el servicio que mayor margen de mejora presenta. Como aspectos positivos encontramos la calidad de la comidas y bebidas así como el personal del servicio. 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 632 encuestas válidas recibidas, se desprende que la valoración ha sido a lo largo de 2024 muy buena en el 84% de los casos, buena en el 14%, y regular o mal en el 3% 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, se puede calificar el servicio de Emucesa como excelente, destacando el trabajo del personal de contratación, cementerio, funeraria, limpieza y jardinería. Las áreas de mejora identificadas nos permitirán fijar los objetivos y actuaciones a corto y medio plazo.

Granada 19 de marzo de 2024