

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION "DOS MINUTOS" PARA USUARIOS DEL SERVICIO FUNERARIO DE NEVASA

<b>FECHA DE REALIZACION:</b>	ENERO - DICIEMBRE 2021
<b>MEDIO DE REALIZACION:</b>	EN NUESTRAS INSTALACIONES
<b>SUJETOS:</b>	USUARIOS SF NEVASA
<b>ENCUESTAS VALIDAS:</b>	11

### 1.- Datos personales

HOMBRE	6	60%
MUJER	4	40%
MENOS DE 30 AÑOS:	0	0%
ENTRE 30 Y 50 AÑOS:	0	0%
ENTRE 50 Y 70 AÑOS:	10	91%
MAS DE 70 AÑOS:	1	9%

### Parentesco con el fallecido:

HIJO/A	8	73%
PADRE/MADRE	0	0%
NIETO/A	0	0%
HERMANO/A	0	0%
SOBRINO/A	1	9%
CONYUGE	0	0%
OTROS FAMILIARES	2	18%
AMIGO/A	0	0%
NO CONTESTA	0	0%

### 2.- Servicios utilizados:

Sala Tanatorio	11	100%
Inhumación	6	55%
Incineración	6	55%

### 3.- Cementerio en el que se procederá a la inhumación:

Las Contiendas	8	73%
El Carmen	2	18%
Otros de la provincia	1	9%
Otras provincias	0	0%
Parque El Salvador	0	0%
Ninguno	0	0%

### 4.- ¿Tenía la persona que ha fallecido póliza de decesos o tenía contratado el Servicio Funerario en Plan Prevenir de Nevasa?

Póliza de Decesos:	6	50%
Servicio Funerario en Plan Prevenir de Nevasa:	5	42%
Ninguno:	1	8%

#### 5.- ¿Es la primera vez que utiliza nuestros Tanatorios?

Si	4	36%
No	7	64%

#### 6.- ¿Por qué motivo optó por utilizar los servicios de NEVASA como Funeraria Municipal?

Ya había utilizado nuestros servicios otra ocasión	4	33%
A través de una Compañía de Decesos	0	0%
Tenía contratado el Plan Prevenir de Nevasa	5	42%
Publicidad	0	0%
Prensa		#¡DIV/0!
Radio		#¡DIV/0!
Guías		#¡DIV/0!
Internet		#¡DIV/0!
Vallas-Autobuses		#¡DIV/0!
Por recomendación otra persona	1	8%
Por ser la Funeraria Municipal	0	0%
Cercanía instalaciones de Las Contiendas	0	0%
Instalaciones Tanatorio Las Contiendas	2	17%
Por casualidad	0	0%

#### 7.- Valoración de nuestras Salas Tanatorio y Servicio Funerario

ELEMENTOS SUGERIDOS	SATISFACCION PROMEDIO
Entorno	9,32
Situación Geográfica	8,64
Amplitud Sala Tanatorio	9,55
Confort sala tanatorio	9,32
Decoración y mobiliario	8,41
Limpieza de la Sala Tanatorio	9,32
Rapidez en el Servicio Funerario	9,55
El personal respondió a sus necesidades	9,55
Trato cálido y personal	9,55
Relación calidad-precio	9,00
Servicio de cafetería	8,41
<b>MEDIA</b>	<b>9,14</b>
<i>Escala 0-10</i>	

#### 8.- ¿Recomendaría usted los servicios de NEVASA a otras personas, que necesiten hacer uso de funeraria o cementerios?

SI	10	100%
----	----	------

NO 0 0%

**9.- ¿Sabía usted que NEVASA trabaja con un sistema de calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001?**

SI 5 45%  
NO 6 55%

**10.- ¿Le parece positiva la realización de ésta labor de control de calidad por parte de nuestro servicio de atención al cliente?**

SI 10 83%  
NO 0 0%  
INDIFERENTE 2 17%

**9.- ¿Tiene usted algún comentario que nos pueda servir para mejorar nuestro servicio e instalaciones?**

#### **COMENTARIOS**

Completamente satisfechos. Gracias

Gracias por todo

Muchas gracias

Buen servicio. Gracias

#### **QUEJAS**

Falta indicación clara desde la A60