



# INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS

**Periodo: 2020**





## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

LA METODOLOGÍA NPS

RESULTADOS OBTENIDOS EN 2020





## INTRODUCCIÓN

Servicios Funerarios de Madrid (SFM) es la empresa municipal de servicios funerarios y cementerios del Ayuntamiento de Madrid.

Ofrecemos un servicio integral que engloba todo el proceso funerario de forma directa y sin intermediarios: desde el asesoramiento previo, aviso en el momento del fallecimiento, velatorio, inhumación, incineración o traslado, hasta las gestiones posteriores y duelo, apoyándonos en una dilatada experiencia y un amplio catálogo de servicios con los que personalizar y cubrir las necesidades que puedan surgir en torno al fallecimiento.

## INSTALACIONES SFM

Gestionamos las siguientes instalaciones:

2 tanatorios	Tanatorio M-30
	Tanatorio Sur

14 cementerios	Nuestra Sra. de la Almudena	Sur
	Civil	Aravaca
	Canillejas	Canillas
	Fuencarral	El Pardo
	Carabanchel Alto	Villaverde
	Hebreo	Cristo Del Pardo
	Barajas	Vallecas

2 crematorios	Nuestra Sra. de la Almudena
	Sur-Carabanchel



## COMPROMISO Y VALORES SFM

Nuestro compromiso es ofrecer a las familias y personas que lo necesiten los servicios necesarios para despedir a sus seres queridos, con una atención personal y cercana, con la máxima profesionalidad y mediante un servicio de calidad avalado por la certificación ISO 9001.

Nuestros valores se fundamentan en el servicio y la protección a las familias y personas que han sufrido un fallecimiento.

Nuestros principios y valores se basan en:

Vocación de Servicio

Transparencia

Responsabilidad Social

Profesionalidad

Innovación

Respeto al Medio Ambiente

Cercanía y Respeto

Con el objetivo de asegurar la calidad en la prestación de nuestros servicios, resulta imprescindible conocer la valoración que las familias y personas que los han tenido que utilizar hacen de los mismos.

Para ello, en 2020 hemos utilizado como principal metodología de medición de la satisfacción de nuestros usuarios el sistema NPS.





## LA METODOLOGÍA NPS

El Net Promoter Score (NPS) es una metodología de medición de la satisfacción de los clientes o usuarios y constituye una alternativa a las encuestas clásicas.

La metodología consiste en obtener la auténtica impresión de los clientes respecto al servicio recibido, sin un riesgo de sesgo o parcialidad.

Se basa en una pregunta principal: *en una escala del 0 al 10 hasta qué punto recomendarían el servicio*, y otra pregunta dinámica en función de la respuesta a la primera, en la que se preguntan sobre los aspectos que podríamos mejorar, o sobre los aspectos que más valora del servicio.



**¿En caso de necesidad, hasta que punto recomendaría nuestros servicios?**

Nos ayuda a clasificar a los clientes en 3 tipos:



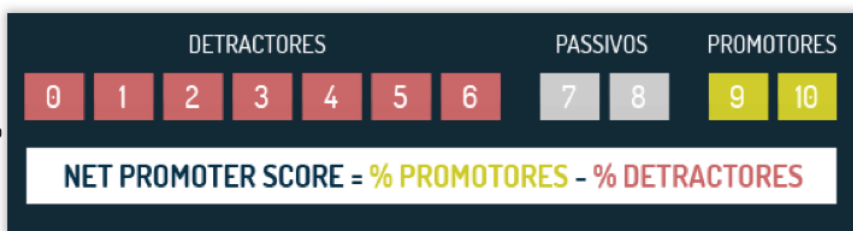
**Detractores:** De 0 a 6  
Clientes insatisfechos que desaconsejarán sus productos o servicios. En claro riesgo



**Pasivos:** De 7 a 8  
Clientes que no dirán nada positivo o negativo. Riesgo moderado



**Promotores:** De 9 a 10  
Clientes que recomendarán sus productos y servicios. Riesgo muy bajo



Y conocer los motivos de su valoración:



**Por favor indique el motivo o motivos de su insatisfacción**



**Por favor indique el motivo o motivos por los que recomendaría nuestros productos/servicios**

Con la información que nos aportan los usuarios, gestionamos los aspectos disconformes con el servicio prestado, introduciendo correcciones en los procesos e informando a los clientes a la vez que les agradecemos la valiosa información proporcionada que nos ayuda a lograr la mejora continua de nuestros servicios.



## RESULTADOS OBTENIDOS EN EL AÑO 2020

En 2020 emitimos casi 7000 encuestas -mayoritariamente a través de llamadas telefónicas- a los usuarios que habían utilizado uno de nuestros Tanatorios municipales.

Las llamadas se realizaron unos 10 días después de realizado el servicio; en caso de no responder a la llamada, se remitió vía- mail un cuestionario de valoración con el mismo contenido que la encuesta telefónica.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TASA DE RESPUESTA

2020			
	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta
	<b>6.717</b>	<b>4.478</b>	<b>67%</b>

2019			
	Encuestas Realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta
	4.876	3.345	68,70%

Como se puede observar, el índice de respuesta ha sido de un 67%; aunque ligeramente más bajo que el del año anterior, sigue indicando un alto interés de los usuarios por ofrecer una valoración sobre un servicio esencial y sumamente delicado para ellos.

Todas las encuestas se realizaron entre enero y diciembre, interrumpiéndose durante parte del mes de marzo y los meses de abril y mayo debido a las especiales circunstancias provocadas por la pandemia del Sars-Covi19, que obligó a las autoridades sanitarias -entre otras medidas- a cerrar los velatorios y a restringir la presencia de personas en el momento de la despedida tanto en cementerios como crematorios.

Durante dichos meses sustituimos las llamadas de valoración del servicio por llamadas donde informábamos a las familias sobre los recursos de apoyo y acompañamiento psicológico que SFM puso a su disposición para ayudar a afrontar la especialmente difícil situación.



## VALORACION: NOTA MEDIA

En 2020, los usuarios de SFM nos otorgaron la siguiente valoración media:

NOTA MEDIA 2020
<b>9,034</b>

### Tanatorio M-30

2020	
NOTA MEDIA	9,08
ENCUESTAS REALIZADAS	4703
RESPUESTAS OBTENIDAS	3186
INDICE DE RESPUESTA	67,74%

### Tanatorio Sur

2020	
NOTA MEDIA	8,91
ENCUESTAS REALIZADAS	1901
RESPUESTAS OBTENIDAS	1292
INDICE DE RESPUESTA	67,96%

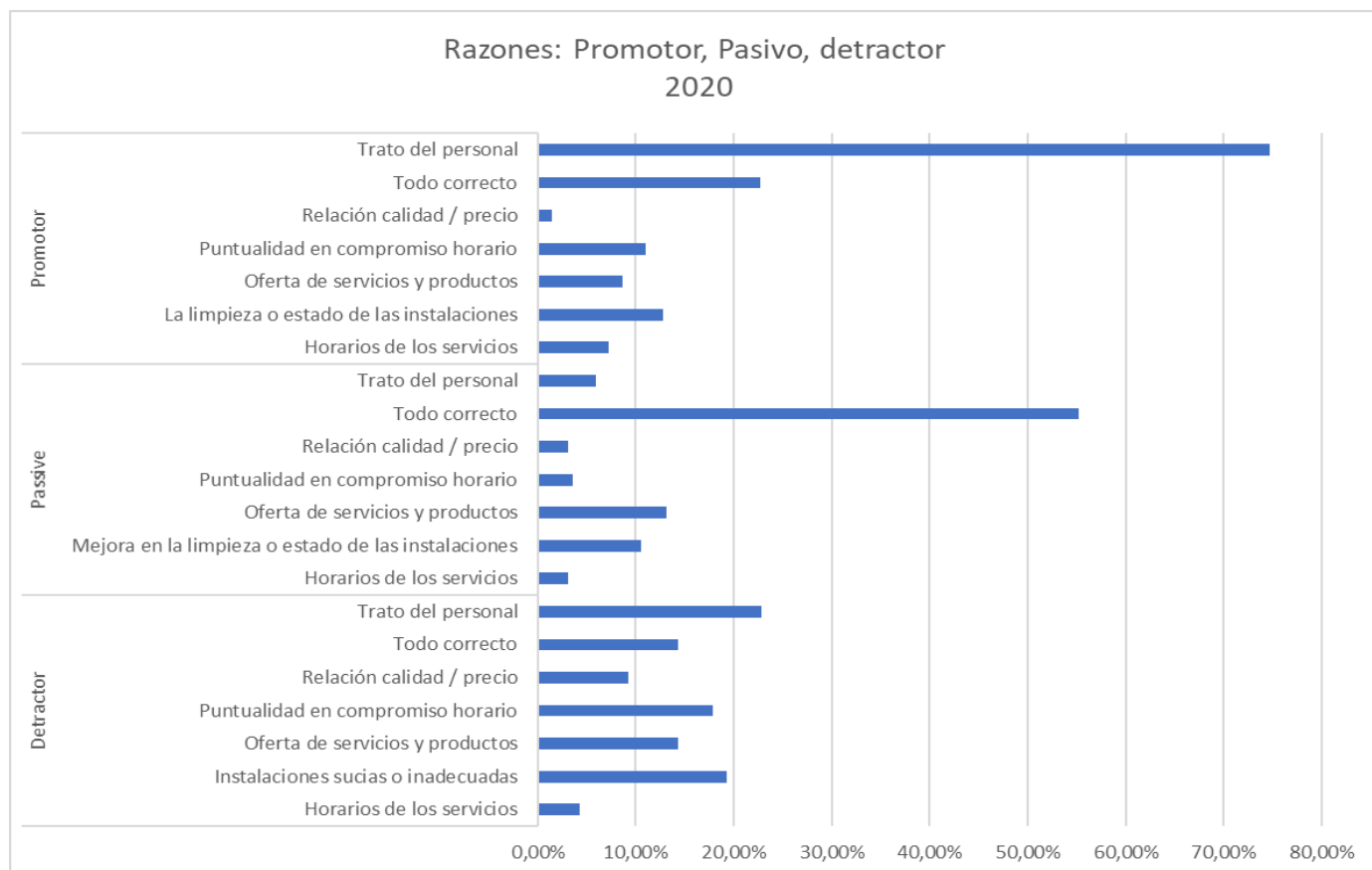
2019	
NOTA MEDIA	9,06
ENCUESTAS REALIZADAS	3526
RESPUESTAS OBTENIDAS	2417
INDICE DE RESPUESTA	68,54%

2019	
NOTA MEDIA	8,93
ENCUESTAS REALIZADAS	1316
RESPUESTAS OBTENIDAS	928
INDICE DE RESPUESTA	70,51%

A pesar de que 2020 ha sido un año en el que hemos tenido que modificar ciertos procesos operativos y de atención a los usuarios que ha traído como consecuencia, entre otros aspectos, una exhaustiva y cambiante implementación de medidas preventivas que en ocasiones han podido ralentizar ciertos procesos, de importantes limitaciones así como de restricciones de aforos y de incremento de tramitaciones telemáticas, etc., **hemos conseguido que nuestro esfuerzo por mantener nuestra calidad de servicio se traduzca en una puntuación media de algo más de 9 puntos, prácticamente igual a la del año anterior. En términos de la propia metodología NPS se considera que esta calificación está dentro de los parámetros de excelencia.**



## PROMOTORES, PASIVOS Y DETRACTORES: Razones



En cuanto a las motivaciones podemos concluir que, entre el grupo de **promotores** destaca como aspecto más valorado el **trato del personal** de SFM, que alcanza un porcentaje del **74,73% (más de 2300 usuarias u usuarios)**. Estas personas han dado una valoración entre 9 y 10 puntos al servicio recibido.

Las personas que nos otorgan una puntuación de 7 u 8 expresan en el **55%** de los casos que **todo ha estado correcto**, mientras que los comentarios que apuntan mejoras están relacionados con ciertas instalaciones y oferta de servicios.

Los usuarios que no recomendarían nuestro servicio (295 personas del total de personas entrevistadas) indican como motivos de su percepción situaciones relacionadas con el trato del personal, instalaciones sucias o inadecuadas y puntualidad en compromiso horario.

No obstante, la tercera opinión más repetida entre los comentarios de todas las personas que responden a la encuesta, independientemente de puntuación, es la expresión "todo correcto" incluso entre personas que puntúan con un 5 o menos lo han indicado en un 22,7% de los casos.