

INFORME
SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DE NUESTROS SERVICIOS

Periodo: 2021

ÍNDICE

- INTRODUCCIÓN
- LA METODOLOGÍA NET PROMOTER SCORE (NPS)
- RESULTADOS OBTENIDOS EN 2021
- VALORACIÓN: NOTA MEDIA
- MOTIVOS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

□ INTRODUCCIÓN

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

Ofrecemos un servicio 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	Ntra. Sra. de la Almudena	Sur
	Civil	Aravaca
	Canillejas	Canillas
	Fuencarral	El Pardo
	Carabanchel Alto	Villaverde
	Hebreo	Cristo de El Pardo
	Barajas	Vallecas

2 crematorios	Ntra. Sra. de la Almudena
	Sur-Carabanchel

Con el objetivo de asegurar la calidad en la prestación de nuestros servicios resulta imprescindible conocer la valoración de las familias que los han utilizado.

Para ello, en 2021 hemos recurrido a la metodología de medición mediante el sistema NPS para conocer la opinión de las usuarios y usuarios de SFM.

□ LA METODOLOGÍA NET PROMOTER SCORE (NPS)

NPS es una metodología de medición de la satisfacción de clientes o usuarios que constituye una alternativa a las encuestas clásicas. Consiste en obtener la auténtica impresión respecto al servicio recibido, sin 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 preguntamos sobre los aspectos que podríamos mejorar o sobre los aspectos que más valoran de los servicios recibidos.



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

Nos ayuda a clasificar a los clientes en 3 tipos:



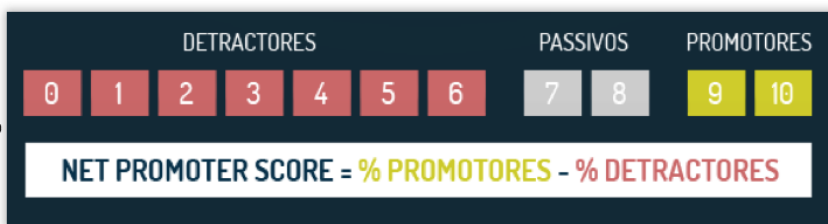
Detractores: De 0 a 6
Clientes insatisfechos que desaconsejarán sus productos o servicios. En claro riesgo



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

▪ **¿Por qué sólo 2 preguntas?**

- ✓ **Aumenta el índice de respuesta** (30% ratio medio de respuesta NPS vs 3% resto estudios satisfacción)
- ✓ **Mejora la calidad de las respuestas** (disminuye los efectos de la "fatiga" de respuesta e incluso el riesgo de abandono del mismo)

Con la información que nos aportan las encuestas, 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 2021

En 2021 emitimos cerca de 7000 encuestas a personas que habían solicitado un servicio en uno de nuestros tanatorios municipales. Mayoritariamente el canal más utilizado fue el telefónico.

Las llamadas se realizaron aproximadamente 10 días después de realizado el servicio; en caso de no responder a la llamada se remitió por correo electrónico un cuestionario de valoración, con el mismo contenido que la encuesta telefónica.

TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TASA DE RESPUESTA

Muestra 2021		
Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta
6.644	5.354	81%

Muestra 2020		
Encuestas Realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta
6.713	4.478	67%

En 2021 la tasa de respuesta ha sido un 13% superior a la de 2020. En 2020 la campaña había sido irregular debido a las especiales circunstancias provocadas por la pandemia del COVID-19; por este motivo, durante unos meses se suspendieron las encuestas sobre calidad del servicio.

Muestra 2021			
Canal	Encuestas realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta
Llamadas	6.320 (95%)	5.065 (95%)	79%
Mail	324 (5%)	289 (5%)	89%

El canal mayoritario es el telefónico; sorprende la elevada tasa de respuesta en el caso del correo electrónico (89%)



Muestra 2021			
Centro	Encuestas Realizadas	Encuestas Contestadas	Tasa de Respuesta
M30	4.756 (72%)	3.830 (72%)	80%
SUR	1.888 (28%)	1.524 (28%)	81%

La muestra está compuesta mayoritariamente por usuarios del Tanatorio M30, en correlación con los servicios prestados durante este periodo. La tasa de respuesta es ligeramente superior en el caso del Tanatorio Sur.

□ VALORACIÓN: NOTA MEDIA

NOTA MEDIA 2021
9,1

En términos de la propia metodología NPS se considera que esta calificación está dentro de los parámetros de excelencia.

Nota Media	
2020	2020 vs 2021
9,0	+ 0,1

Analizado por tanatorio, la nota media del Tanatorio M30 es ligeramente superior a la obtenida por el Tanatorio Sur, y ambas han crecido con respecto al mismo periodo del año pasado, en la misma medida:

Nota Media			
Centro	2021	2020	2021 vs 2020
M30	9,1	9,0	+ 0,1
SUR	9,0	8,9	+ 0,1

Por otro lado, aquellos usuarios a los que les hemos prestado el servicio de Cementerio o Crematorio lo valoran con la siguiente nota media:

Nota Media 2021	
Cementerios	Crematorios
9,1	9,2

La puntuación es muy similar en ambos grupos de instalaciones, y se sitúa dentro de un parámetro de excelencia.

La nota media de valoración de los usuarios a los que les hemos prestado conjuntamente el servicio de Crematorio y el de Cementerio, en aquellas ocasiones en las que han decidido, tras la incineración, inhumar la urna en alguno de nuestros cementerios:

Nota Media 2021
Crematorios + Cementerios
9,2

Desde el último trimestre de 2021, hemos realizado otra encuesta a los usuarios exclusivamente del servicio de cementerios y crematorios (servicios procedentes, realizados por otras empresas funerarias). Esta campaña -que se realiza en formato papel y por envío postal- se reanudó tras haber estado suspendida desde febrero 2020, debido a la situación de pandemia sanitaria.

La tasa de respuesta media se sitúa en un 14%. Aunque baja, la tasa es aceptable y se explica por el medio utilizado (correo postal).

Encuestas Enviadas	Encuestas Recibidas	Tasa de Respuesta
1.082	153	14%

Los usuarios encuestados durante el año 2021 han otorgado una puntuación de 8,8 y 8,7 sobre 10 para los crematorios y cementerios, respectivamente. Aplicando analogía con NPS, esa puntuación nos situaría dentro niveles altos, próximo a puntuaciones propias de promotores del servicio.

CREMATORIOS	CEMENTERIOS
8,8	8,7

☐ MOTIVOS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN 2021



Se indican como motivos de insatisfacción situaciones relacionadas con la oferta de servicios y productos, el trato del personal y la adecuación de las instalaciones. En este epígrafe se sitúan 131 usuarios/usuarios, que representan un 2,4% de los entrevistados.

Las personas que puntúan con 7 y 8 (1.246 personas, lo que supone un 23% del total) expresan en más del 50% de los casos que **todo ha estado correcto**, mientras que los comentarios que apuntan mejoras están relacionados con ciertas instalaciones y oferta de servicios.

En cuanto a las motivaciones del grupo de los promotores (personas que puntúan con 9 y 10) podemos concluir que **destaca como aspecto más valorado el trato del personal de SFM**, que alcanza un porcentaje superior al 70%.

En este grupo se sitúan unos **4000 entrevistados que representa un 75% de las personas entrevistadas**.