

# **INFORME DE RECOLLIDA DE LES NECESSITATS, LES EXPECTATIVES I LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL 2017**



## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ</b>	
<b>2. ENQUESTES PRESENCIALS</b>	
3.1 Dades de la recollida d'enquestes	
3.2 Dades sociodemogràfiques	
3.3 Informació recollida en relació amb la satisfacció	
3.4 Importància	
3.5 Valoració general del servei	
3.6 Quant al qüestionari	
3.7 Observacions	
3.8 CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUANTITATIVA	
<b>3. ENQUESTES EN LÍNIA</b>	
4.1 Dades de la recollida d'enquestes	
4.2 Dades sociodemogràfiques	
4.3 Informació recollida en relació amb la satisfacció	
4.4 Importància	
4.5 Valoració general del servei	
4.6 Quant al qüestionari	
4.7 Observacions	
4.8 CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA QUANTITATIVA	
<b>4. CONCLUSIONS GENERALS</b>	
<b>ANNEXOS</b>	

## 1. INTRODUCCIÓ

El projecte de la **Carta de compromisos de l'Empresa Funerària Municipal (EFM)**, començat l'any **2014**, és conseqüència del compromís de l'Ajuntament de Palma de treballar per a millorar la qualitat dels seus serveis.

Respecte de la metodologia de treball utilitzada l'any 2017 per a la recollida de necessitats, expectatives i satisfacció dels usuaris, s'han desenvolupat enquestes **presencials i en línia durant tot l'any**. La resposta ha estat novament molt baixa, com malauradament és habitual cada any, sense que els esforços de revisió de l'enquesta hagin donat la resposta desitjada. Aquest informe en recull els resultats, però la mostra no és suficient per a poder extreure'n conclusions definitives.

En primer lloc, pel que fa a les **enquestes presencials**, el personal de l'EFM ha repartit l'enquesta **general**, que s'entrega amb la factura, amb un termini de realització durant el 2017. S'han recollit 12 enquestes. Això implica que la mostra no és suficient.

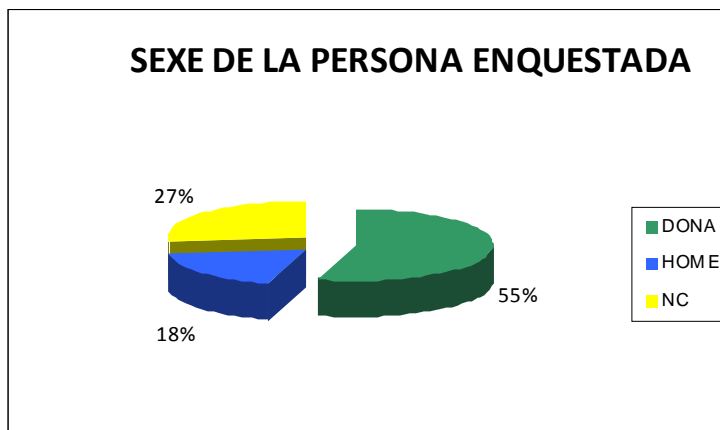
Respecte de les enquestes enviades **per correu electrònic per a emplenar en línia (Google Drive)**, se n'han enviades 180 a les persones usuàries. S'han rebut 84 enquestes emplenades. La mostra, en aquest cas, ja és suficient per a prendre decisions sobre el servei, encara que les aportacions són d'interès.

## 2. ENQUESTES PRESENCIALS

### 2.1 Dades de la recollida d'enquestes

S'han recollit 12 enquestes presencials d'un total de 1.860 usuaris de 2017.

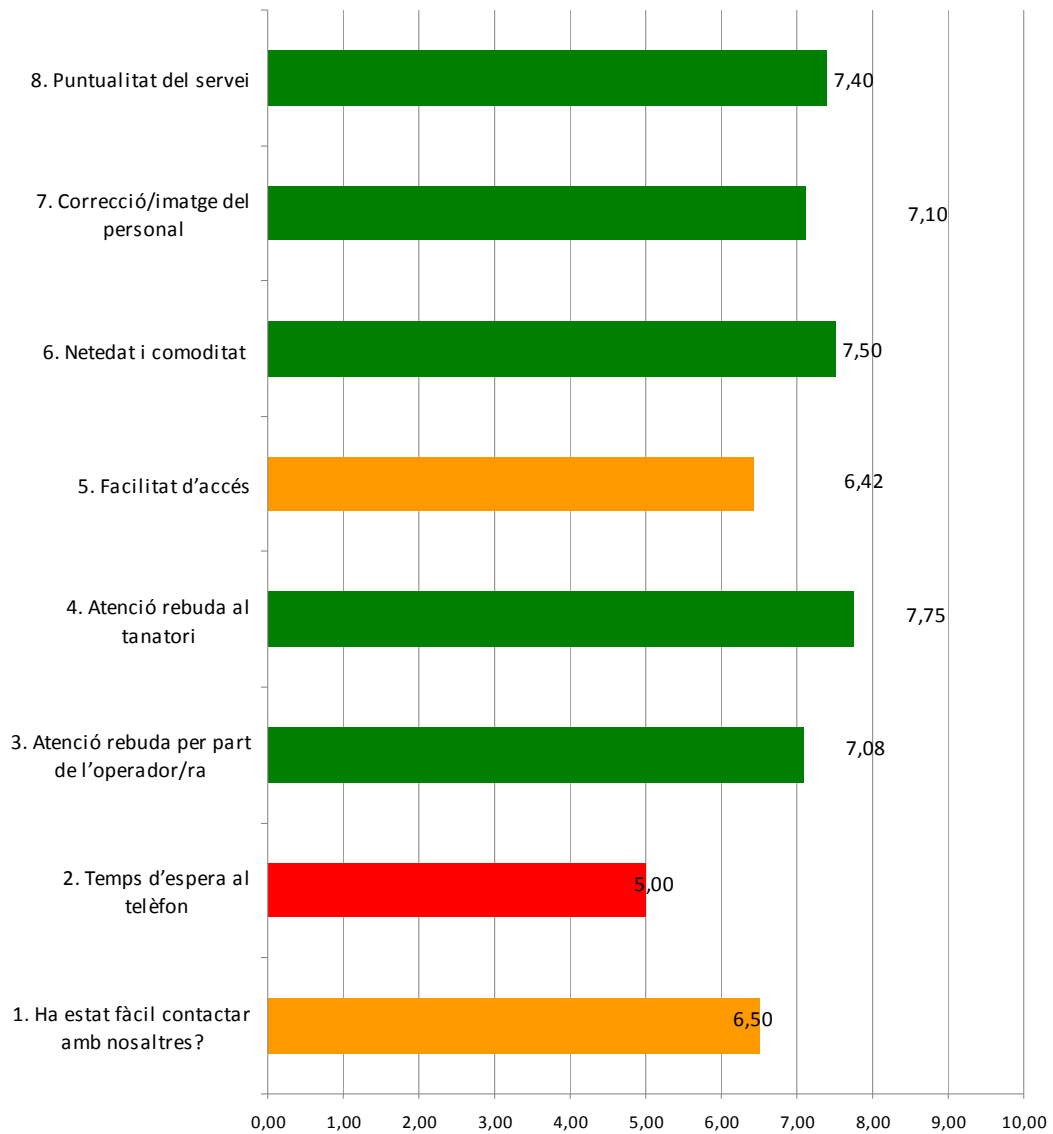
### 2.2 Dades sociodemogràfiques



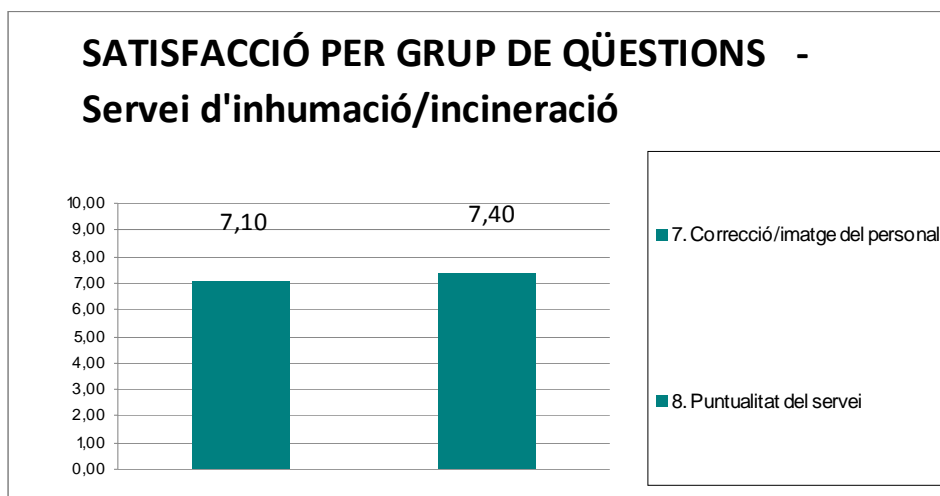
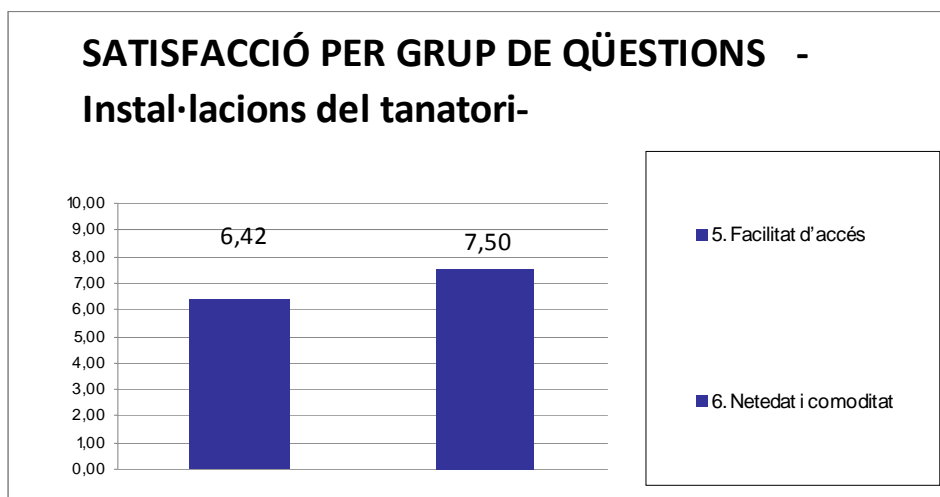
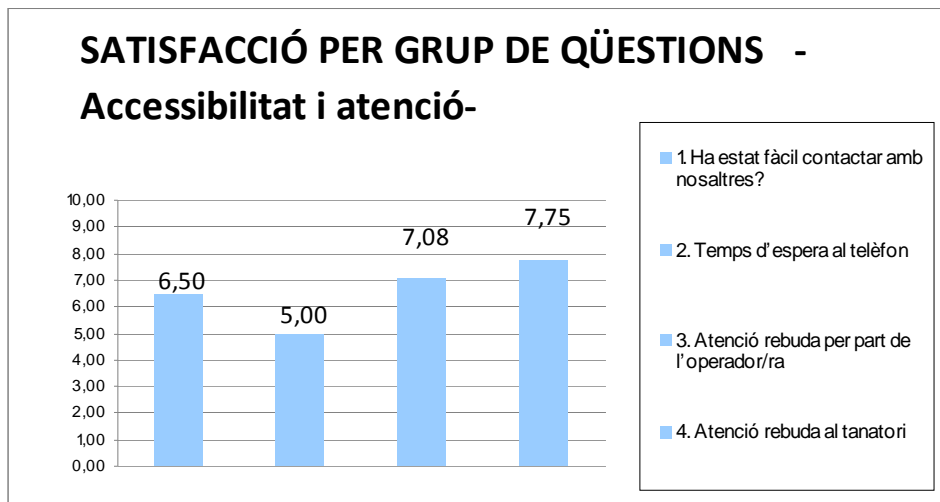
### 2.3 Informació recollida en relació amb la satisfacció

**Satisfacció mitjana per pregunta**

**SATISFACCIÓ EN GENERAL DE TOTES LES PERSONES USUÀRIES (MITJANA)**

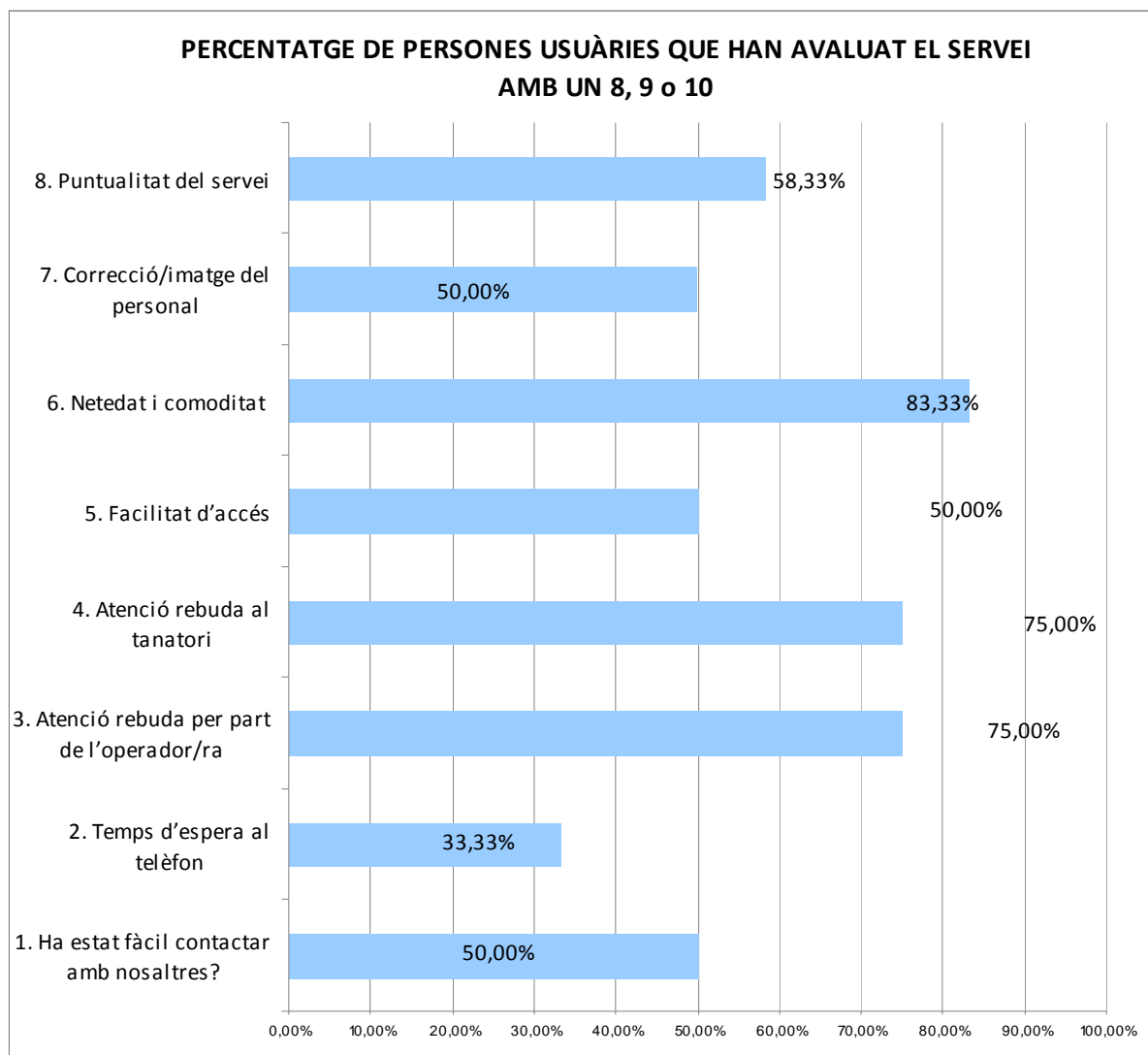


Satisfacció mitjana per grup de preguntes



**Percentatge de persones que han avaluat la pregunta amb un 8 o més**

La mostra no és suficient. A les qüestions 7 i 8, tan sols han contestat les persones que ho han fet per a Son Valentí.



**2.4. Importància**

Els aspectes més importants per als usuaris són l'atenció per part de totes les persones participants al procés i el temps d'espera.

### 2.5. Valoració general del servei

El servei s'ha valorat amb un 6,86.

### 2.6. Quant al qüestionari

Pel que fa al qüestionari, s'ha avaluat amb un 4,33, però no hi ha cap informació relativa a les raons per les quals aquestes dues persones l'hi han valorat.

### 2.7. Observacions

Tan sols hi ha un comentari relatiu al Tanatori de San Valentí: “No hay wifi, horario cafetería insuficiente, no llegar autobús hasta tanatorio”.

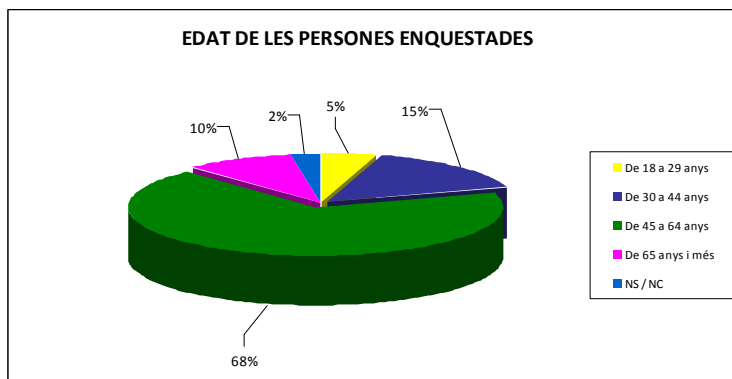
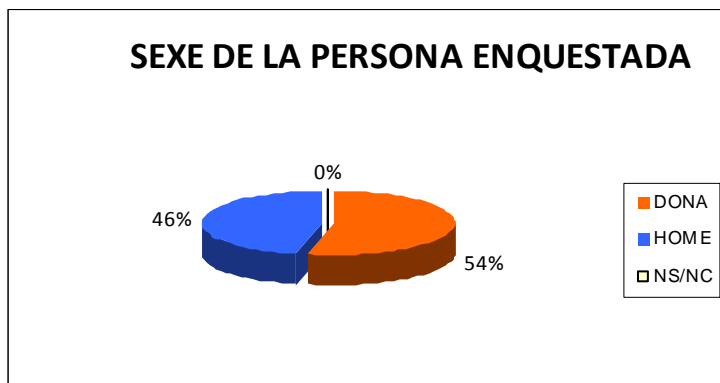


### 3. ENQUESTES EN LINIA

#### 3.1. Dades de la recollida d'enquestes

S'han recollit 84 enquestes presencials d'un total de 180 d'enviades als usuaris, el 2017.

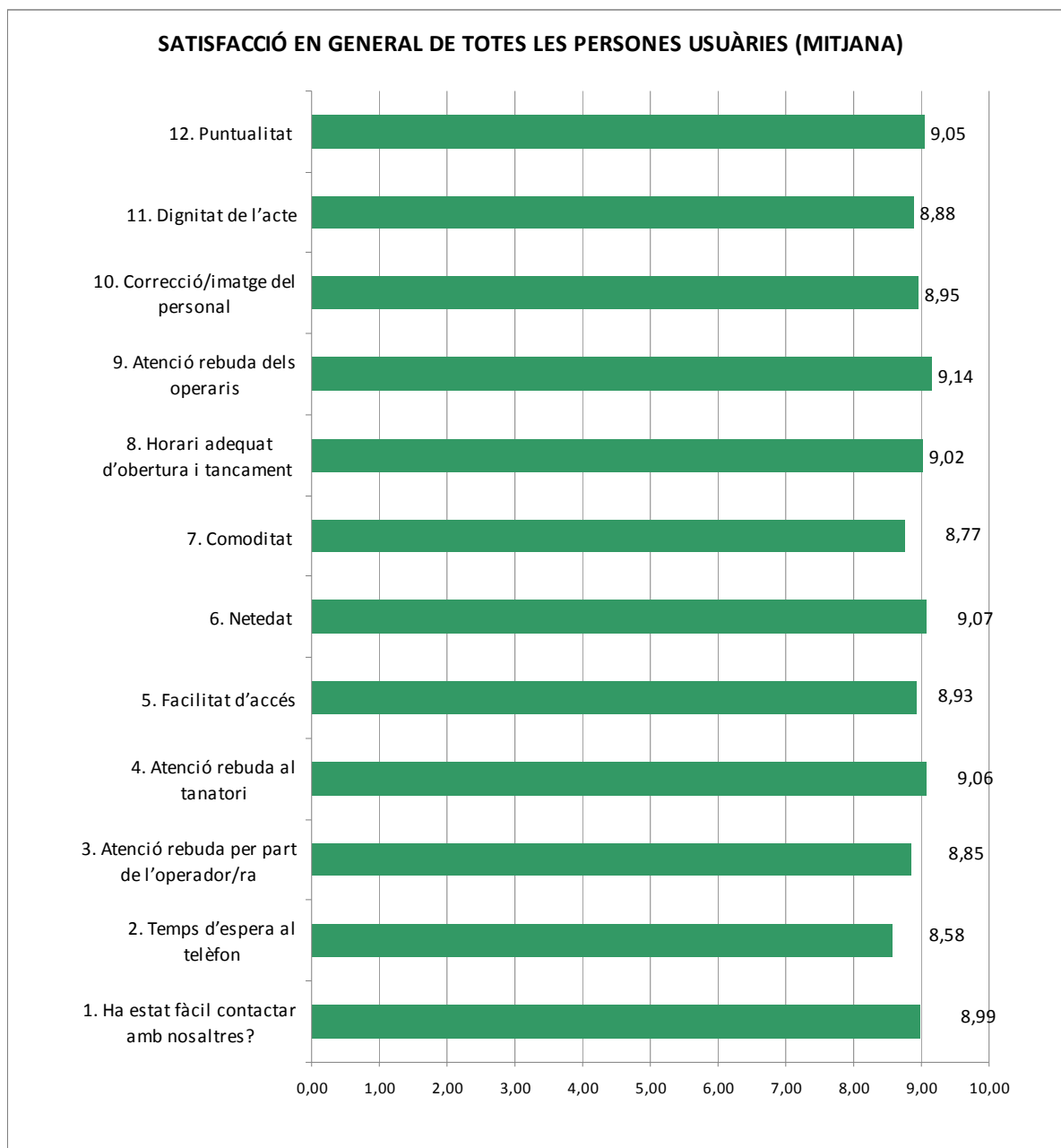
#### 3.2. Dades sociodemogràfiques



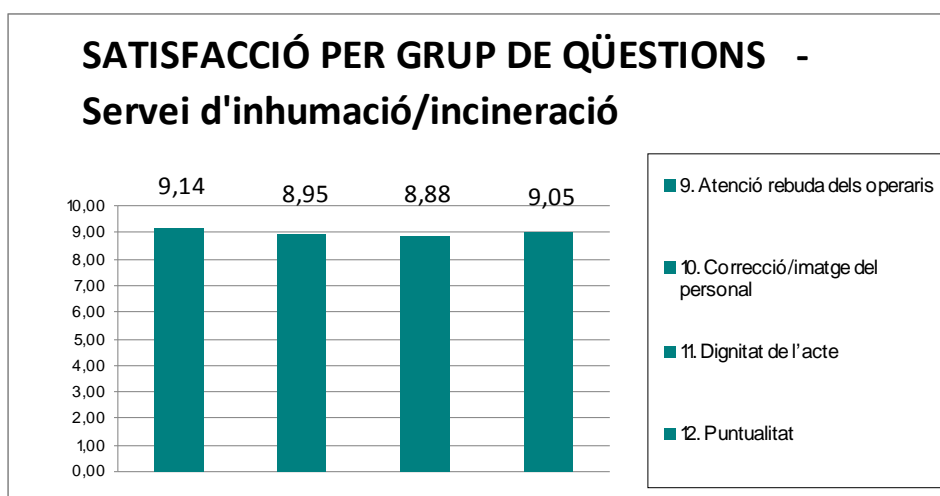
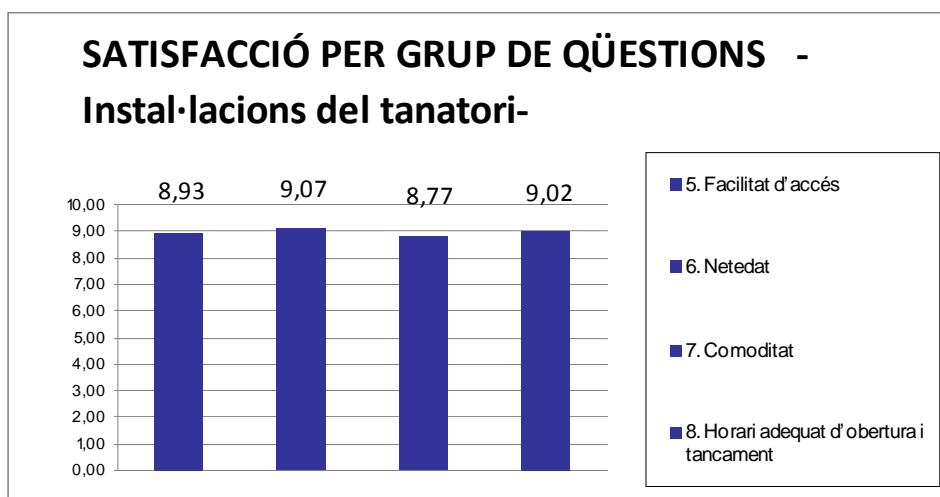
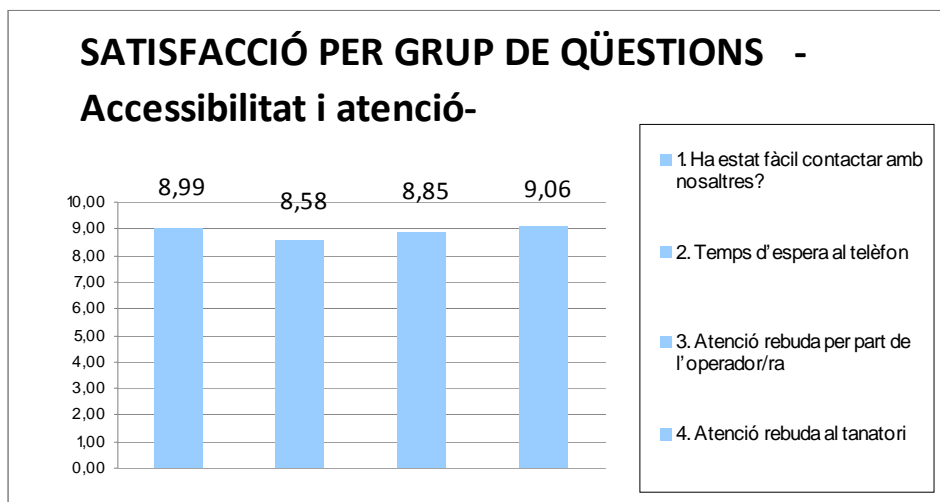
### 3.3. Informació recollida en relació amb la satisfacció

#### Satisfacció mitjana per pregunta

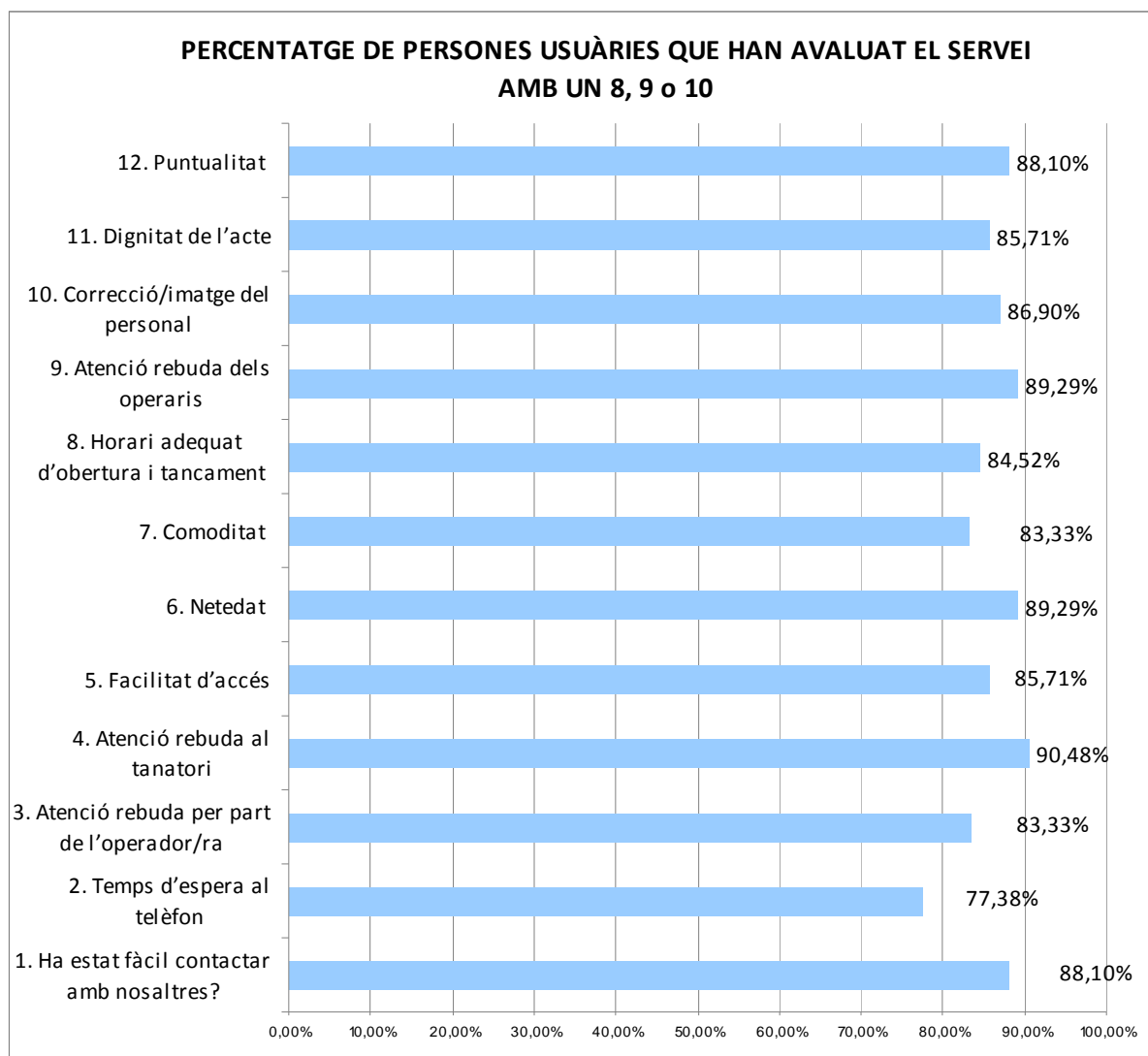
En general, la satisfacció dels usuaris és elevada. Hi destaquen l'atenció rebuda dels usuaris, la netedat i l'atenció rebuda al tanatori.



Satisfacció mitjana per grup de preguntes



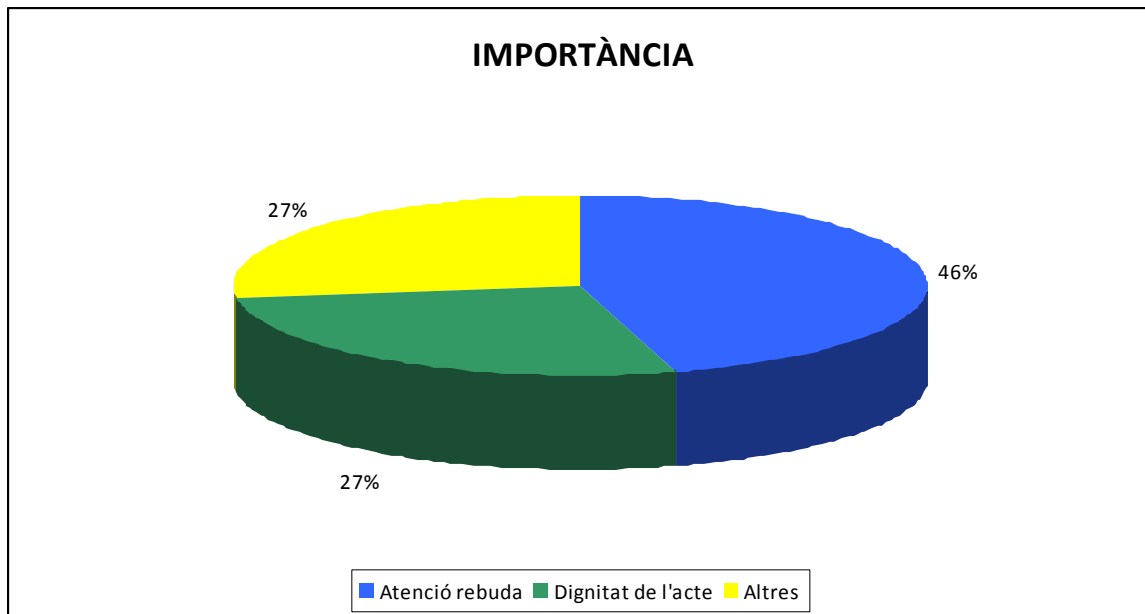
**Percentatge de persones que han avaluat la pregunta amb un 8 o més**



### 3.4. Importància

De les 33 persones que han contestat la pregunta, la majoria ha avaluat com a més important l'atenció rebuda.

Han sorgit 3 propostes d'aspectes importants no recollits o no expressats com a l'enquesta: discreció, saber fer i respondre als correus enviats.



### 3.5. Valoració general del servei

El servei s'ha valorat amb una mitjana de 8,79 sobre 10.

### 3.6. Quant al qüestionari

Pel que fa al qüestionari, s'ha avaluat amb un 8,76.

Les persones usuàries han proposat incloure-hi els següents aspectes:

- Qüestions sobre la contraprestació
- Aspectes més puntuals com preparació del cos, qualitat dels materials, el funeral, etc.
- Un comentari amable a l'inici de l'enquesta relatiu a la pèrdua de l'ésser estimat.

### 3.7 Observacions

Les observacions són les següents:

- "Els accesos al tanatori de Bon Sosec, no és que estiguin mal senyalitzats, és que NO estan senyalitzats. L'accessibilitat quant als indicadors a l'autovia i la carretera és molt, molt, millorable.
- Abans que tot, el nostre més sincer i carinyós agraïment al Sr. Xxx, que va fer de tot una experiència única, afectuosa i molt respectuosa. La dignitat i l'afecte amb què es va preocupar que tot estigués bé i l'amabilitat de la resta del personal varen aconseguir que uns moments tan durs es tornassin una experiència preciosa; molt més del que podríem haver demanat. Només tenim paraules d'agraïment i carinyo.

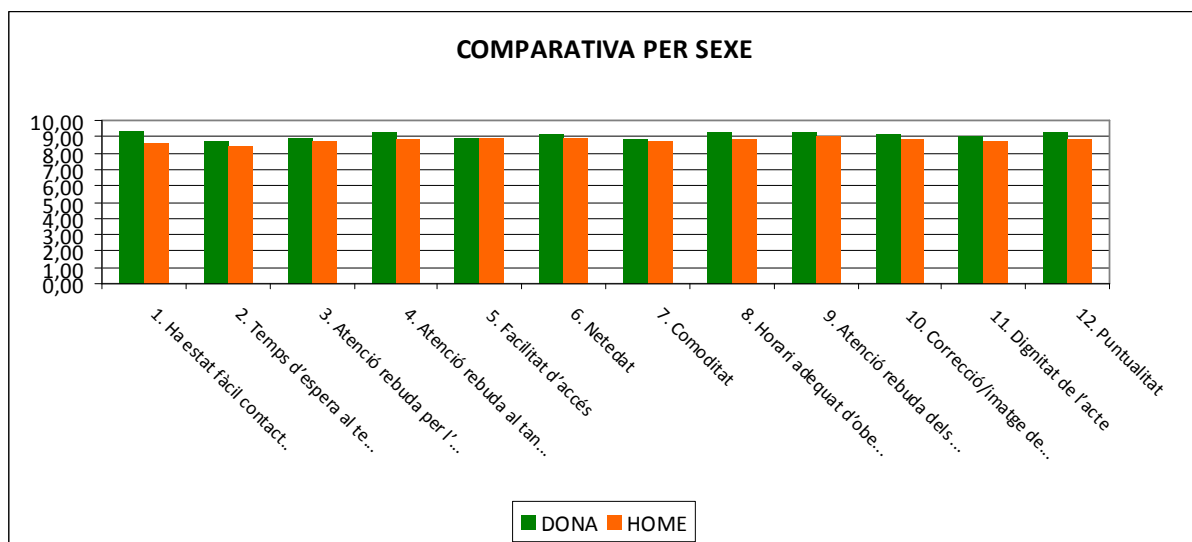
- Essent que anar al tanatori suposa que hi hagut un familiar mort i això es dolorós, reconforta el tracte rebut. Molt agraït.
- S'hauria de poder fer tot en un sol dia
- Quiero resaltar una aneodota que para mi fue muy importante . A mi padre se le quitó el bigote cuando se habia indicado previamente que solo era necesario afeitarse. Cabe decir que con el bigote había estado casi toda la vida. Evidentemente fue un error.
- Lo único que consideramos que se tiene que mejorar es el servicio de capilla, ya que teniamos previsto un responso y el capellan no lleo a tiempo, de hecho no se hizo.
- La atención a todos los niveles es muy correcta, sin embargo el precio resulta excesivo. Teniendo en cuenta que se trata de un servicio que se debe abonar de forma obligatoria -o te decantas por el enterramiento o por la incineración-, el precio del mismo tendría que ser mucho más reducido y/o a cargo de la administración.
- El respeto y el trato por parte de los trabajadores es excepcional. Desde mi punto de vista, me impresiona la entereza con la que se me atendió y la profesionalidad.
- No habiendo hecho tanatorio, a la hora de la incineración no se dispuso de una habitación para que la familia pudiera despedirse adecuadamente del difunto y sólo se nos dio unos pocos minutos.
- Felicitar a la empresa que selecciona a sus operarios
- Cuidar las conversaciones de los empleados que están a la entrada del velatorio y oficinas, porque los ocasionales usuarios de estos servicios los escuchamos y pueden dar una mala imagen, que os perjudica a vosotros mismos. Aunque de cara a los familiares el trato fue correctísimo. Creo que lo a mi familia le ha fallado por segunda vez en el tema del entierro en sí, se nota que los operarios no reciben la misma formación en duelo y saber tratar a la gente en esos momentos. Se agradecería más tacto y que no actúen como simples obreros realizando un trabajo de albañilería siempre con demasiadas prisas.
- No se atendieron correctament las indicaciones de vestuario del fallecido.
- En la entrevista en son espases, me sentí un poco presionada a la hora de decidir y elegir las cosas. Acababa de morir mi marido y aunque todo está muy bien preparado y haya mucho tacto, quizás sentí que tenía que ser rápida y me sentí presionada.
- Dar las gracias a la Sra . xxx por su buen servicio y saber estar
- Estuve a punto de denunciar. mi estado me lo impidió. la preparación del cuerpo (mujer joven 42) fue imperdonable. un trabajo espantoso. nadie me advirtió de lo que nos íbamos a encontrar, siendo tan obvio. un mal trago que no olvidaremos nunca. abominable e impresentable.
- Se confundieron de difunto y nos cambiaron a mi padre por una señora
- Hicimos un acto en la capilla, que resultó bastante caro, y no quedamos contentos con el servicio ya que el sonido no fue muy bueno y no todos los asistentes escucharon bien lo que se decía al micro.
- Esperamos que el personal que realiza este excelente trabajo esté cuidado y remunerado por la empresa pública como merece. Es un trabajo difícil y en ocasiones puede resultar desalentador. Todo el personal nos trató con sumo cuidado y tacto, con una sonrisa acogedora y palabras muy respetuosas.
- La excelente atención recibida y el inmejorable trato humano del personal que te atiende en tan funestos momentos

- Agradecemos mucho la atención profesional y la amabilidad de la perdosa de la EFM que nos ayudo a organizarlo todo en un principio, fué un detalle que agradecemos mucho el que luego también se acercase en el velatorio a preguntarnos si todo estaba correcto, en momentos así se agradece.”

## 4. COMPARATIVES

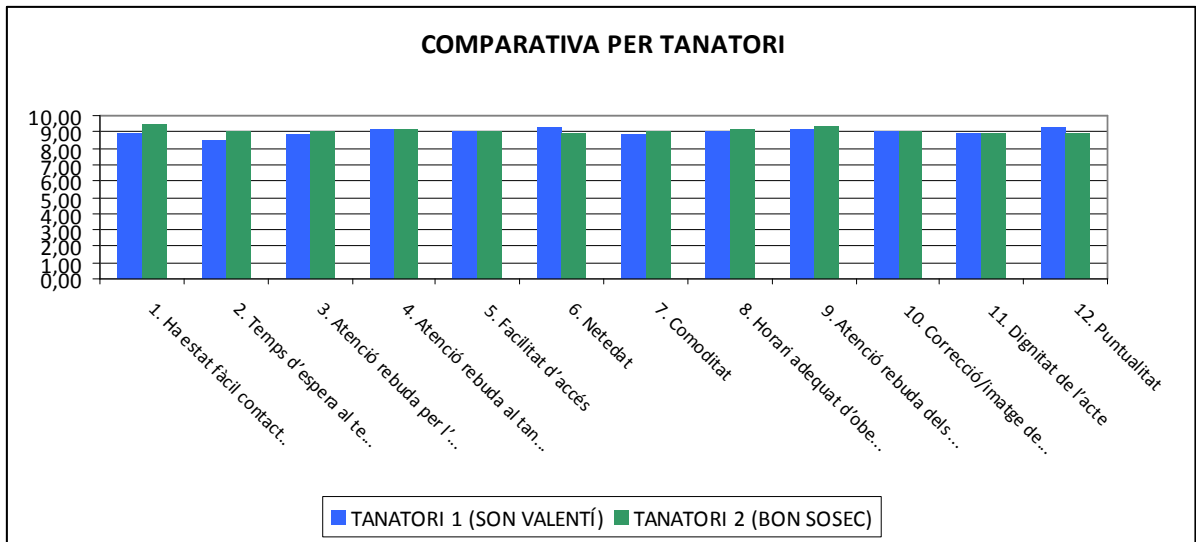
### COMPARATIVA PER SEXE

Les valoracions són molt semblants.



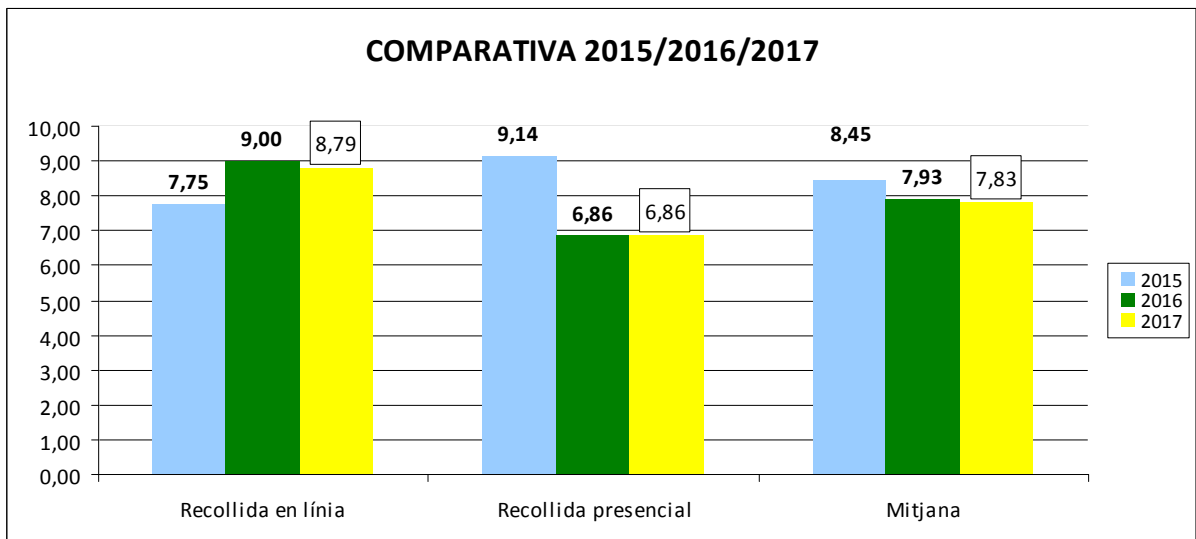
### COMPARATIVA DE SATISFACCIÓ PER TANATORI

Les valoracions són molt semblants.



**COMPARATIVA DE SATISFACCIÓ GENERAL 2015/2016/2017**

Encara que les valoracions són semblants, la mostra no és suficient a les enquestes presencials per a fer-ne una valoració.





## 5. CONCLUSIONS GENERALS

S'observen algunes incidències que es poden millorar i que depenen de nosaltres, com les que existeixen entre el que diu l'expedient i el que finalment es fa; d'altres són alienes a nosaltres. Estam en procés de millorar tots els procediments, i assumir els canvis no es tan ràpid com seria desitjable.

Es detecta la necessitat de dur a terme una formació del personal d'atenció al públic per a recordar-li que s'està en un lloc sensible i que, encara que és el seu dia a dia, els nostres usuaris arriben aquí molt afectats.

Sembla que en general els usuaris surten satisfets de l'atenció rebuda i del servei. Quan hi ha qualque error nostre i es detecta a temps, s'hi tracta de donar una solució immediatament. L'espera al telèfon és una deficiència que es detecta amb certa freqüència. En la mesura del que és possible, s'intentarà pal·liar la dita situació per a poder donar atenció a tots els usuaris.

## ANNEX 1. ENQUESTA PRESENCIAL –SON VALENTÍ–

HO HA D'EMPLENAR L'AJUNTAMENT

DATA

NÚM. D'ENQUESTA

### INTRODUCCIÓ

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que entren els serveis de l'EFM, per a millorar-ne la qualitat. Us demanem que hi col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

### DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Sexe:

### VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us demanem que valoreu la vostra satisfacció pel que fa als nostres **serveis**. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

Qüestions	SATISFACCIÓ
<b>ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ</b>	
1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Temps d'espera al telèfon	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Atenció rebuda per part de l'operador/ra	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Atenció rebuda al tanatori	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
<b>INSTAL·LACIONS DEL TANATORI</b>	
5. Facilitat d'accés	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6. Netedat i comoditat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
<b>SERVEI D'INHUMACIÓ (enterrament)/INCINERACIÓ</b>	
7. Correcció/imatge del personal	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8. Puntualitat del servei	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

### IMPORTÀNCIA

Quins tres aspectes dels indicats trobau que són més importants i en quin ordre?

VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI – de 0 a 10; 0 és la puntuació més baixa i, 10, la més alta–

### OBSERVACIONS GENERALS

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10; el 0 és la puntuació més baixa i, el 10, la més alta.

Què canviariu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

Gràcies per la vostra col·laboració

## **ANNEX 2. ENQUESTA PRESENCIAL –BON SOSEC–**

HO HA D'EMPLENAR L'AJUNTAMENT

DATA

NÚM. D'ENQUESTA

### **INTRODUCCIÓ**

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que empen els serveis de l'EFM, per a millorar-ne la qualitat. Us demanam que hi col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

### **DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES**

Sexe:

### **VALORACIÓ DEL SERVEI**

A continuació us demanam que valoreu la vostra satisfacció pel que fa als nostres **serveis**. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

<b>Qüestions</b>	<b>SATISFACCIÓ</b>
<b>ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ</b>	
1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Temps d'espera al telèfon	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Atenció rebuda per part de l'operador/ra	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Atenció rebuda al tanatori	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
<b>INSTAL·LACIONS DEL TANATORI</b>	
5. Facilitat d'accés	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
<b>SALES DE VETLA</b>	
6. Netedat i comoditat	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

### **IMPORTÀNCIA**

Quins tres aspectes dels indicats trobau que són més importants i en quin ordre?

**VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI** – de 0 a 10; 0 és la puntuació més baixa i, 10, la més alta–

### **OBSERVACIONS GENERALS**

Per favor, valoreu aquest qüestionari del 0 al 10; el 0 és la puntuació més baixa i, el 10, la més alta.

Què canviariéu, eliminaríeu o afegiríeu al qüestionari?

Gràcies per la vostra col·laboració

## ANNEX 3. ENQUESTA EN LÍNIA

**Empresa Funerària Municipal.  
AJUNTAMENT DE PALMA. 2017.**

Aquesta enquesta té la finalitat de conèixer les expectatives dels usuaris que empen els serveis de l'EFM, per a millorar-ne la qualitat. Us demanem que hi col·laboreu i cinc minuts del vostre temps. Gràcies.

\*Obligatorio

**DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES**

**Sexe \***  
Elige ▼

**Edat**  
Elige ▼

**Nacionalitat**  
Tu respuesta

**TANATORI ON ES VA REBRE EL SERVEI**  
Elige ▼

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

A continuació us demanem que valoreu la vostra satisfacció pel que fa als nostres serveis. El 0 és la qualificació més baixa; és a dir, n'estau molt insatisfet/ta, i el 10 és la qualificació més alta i significa que n'estau completament satisfet/ta.

**ACCESSIBILITAT I ATENCIÓ**

**1. Ha estat fàcil contactar amb nosaltres?**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Molt satisfet / a

**2. Temps d'espera al telèfon**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Molt satisfet / a

**3. Atenció rebuda per l'operador/ra**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Molt satisfet / a

**4. Atenció rebuda al tanatori**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Molt satisfet / a

**INSTAL·LACIONS DEL TANATORI**

**5. Facilitat d'accés**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Molt satisfet / a

**6. Netedat**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Molt satisfet / a

7. Comoditat

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

8. Horari adequat d'obertura i tancament

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

SERVEI D'INHUMACIÓ (enterrament)/INCINERACIÓ

9. Atenció rebuda dels operaris

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

10. Correcció/imatge del personal

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

11. Dignitat de l'acte

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

12. Puntualitat

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

IMPORTÀNCIA

Quins aspectes dels abans esmentats trobau que són més importants i en quin ordre?

Tu respuesta

VALORACIÓ GENERAL

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

OBSERVACIONS GENERALS

Hí ha res més que vulgueu afegir?

Tu respuesta

VALORACIÓ DEL QÜESTIONARI

Per favor valorau aquest qüestionari del 0 al 10, sent 0 la puntuació més baixa i 10, la més alta.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt satisfet / a

Què canviariu o eliminariu del qüestionari? Què hi afegiríeu?

Tu respuesta

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.