



Encuesta de satisfacción: CLIENTES

Fecha: 05/02/2008

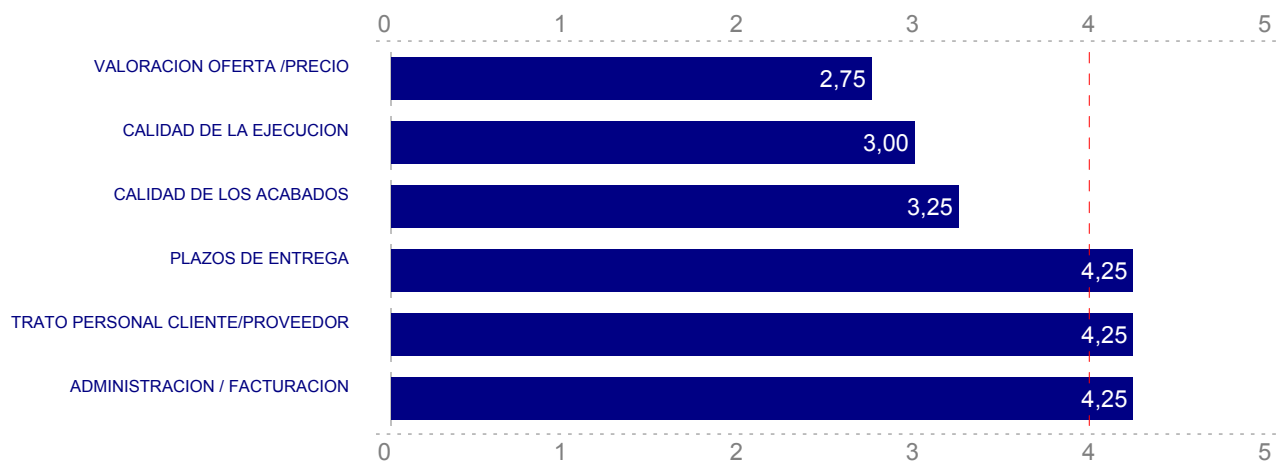
Método de realización de la encuesta

Este año se ha optado por hacer la encuesta por vía telefónica, el responsable de Administración se encargará de realizar dicha encuesta y de comunicar la documentación al responsable para que la documente en el software

Criterio de selección de encuestados

Este año optamos por realizar las encuestas a los clientes principales de la organización. Son aquellos que representan el 80% de la facturación, pero son el 20% de nuestros clientes

Promedio de la valoración de cada una de las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción





Promedio de la valoración de cada uno de los clientes encuestados





Valoración global de la satisfacción de los clientes encuestados



Media de satisfacción: **3,63**

Resumen de los datos obtenidos de la encuesta

	VALORACION OFERTA /PRECIO	CALIDAD DE LA EJECUCION	CALIDAD DE LOS ACABADOS	PLAZOS DE ENTREGA	TRATO PERSONAL CLIENTE/PROVEEDOR	ADMINISTRACION / FACTURACION	Total
CLIENTE 1	5	5	5	5	5	5	5,00
CLIENTE 2	2	2	2	3	3	3	2,50
CLIENTE 3	2	3	4	4	4	4	3,50
CLIENTE 4	2	2	2	5	5	5	3,50
Total	2,75	3,00	3,25	4,25	4,25	4,25	3,63

Conclusiones

Tras revisar el informe de encuesta de satisfacción y analizar detenidamente sus resultados, 3,63 como media de satisfacción, no estamos contentos con los resultados, ya que solamente uno de nuestros clientes supera el nivel mínimo de calidad que nos hemos impuesto, que es 4.

Esta encuesta nos da pie para realizar acciones de mejora e intentar elevar el grado de satisfacción de nuestros clientes.



Comentarios de los encuestados

CLIENTE 1

ADMINISTRACION / FACTURACION

EN GENERAL ESTAMOS MUY CONTENTOS CON EL PRODUCTO Y SERVICIO PRESDADO POR LA ORGANIZACIÓN

CLIENTE 2

VALORACION OFERTA /PRECIO

EN CUANTO A LA RELACIÓN PRECIO CALIDAD NOS PARECE ALGO EXCESIVO

CALIDAD DE LOS ACABADOS

LOS TRABAJADORES DEJARON LA ZONA LLENA DE ESCOMBROS AL FINALIZAR LOS TRABAJOS

CLIENTE 3

CALIDAD DE LA EJECUCION

FALTA DE PROFESIONALIDAD

Acciones de mejora asociadas

Asunto	Responsable	Estado	Fecha de cierre
MEJORA DE SATISFACCIÓN CONSTRUCTORA CANSAR	CARLOS GÓMEZ	Pendiente	11/02/2009
MEJORA DE SATISFACCIÓN CLIENTE PROMOMUR	ROSA LÓPEZ ANDRÉS	Pendiente	10/03/2009