



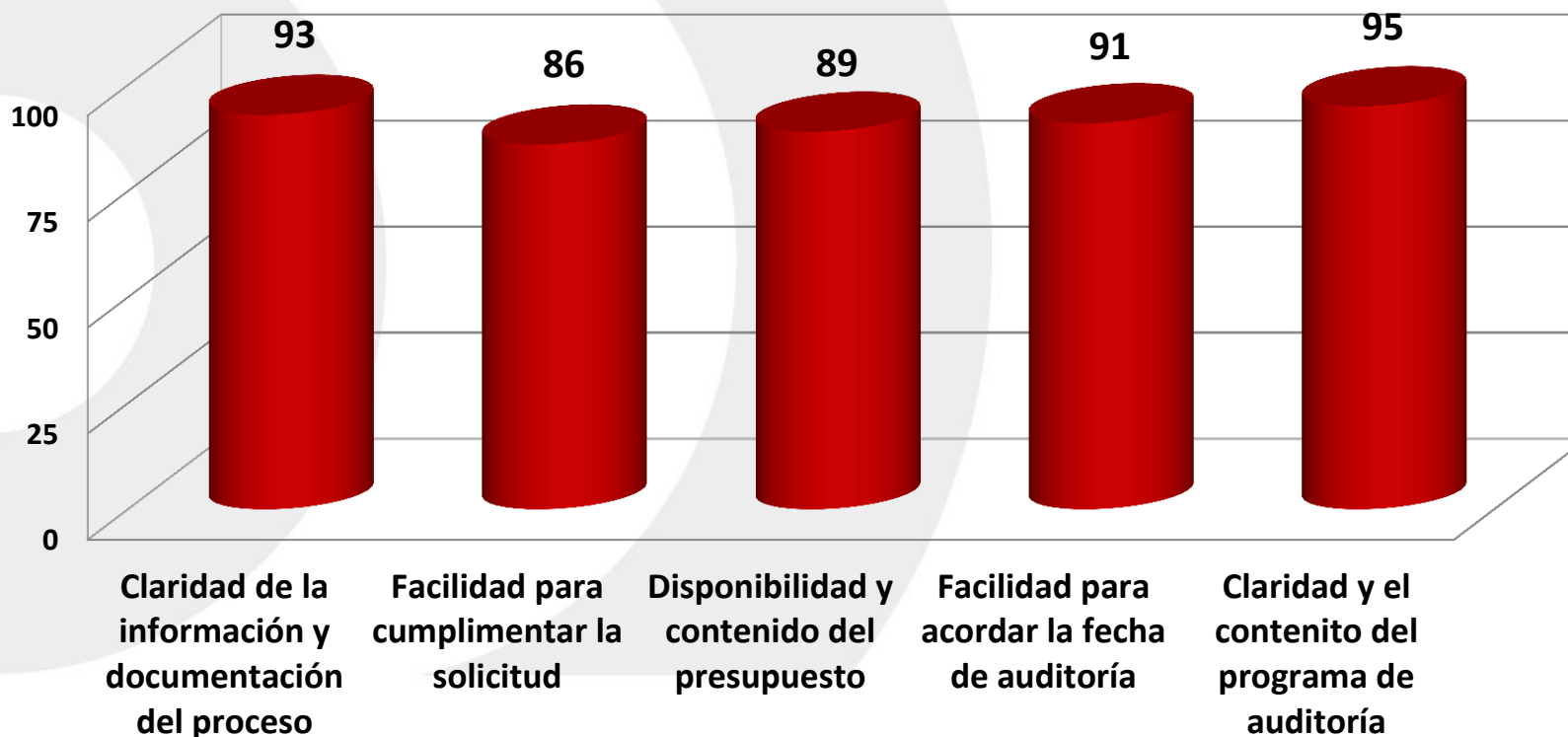
Valoración de la Calidad del Servicio 2015



VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 2015

Aspectos previos a la evaluación

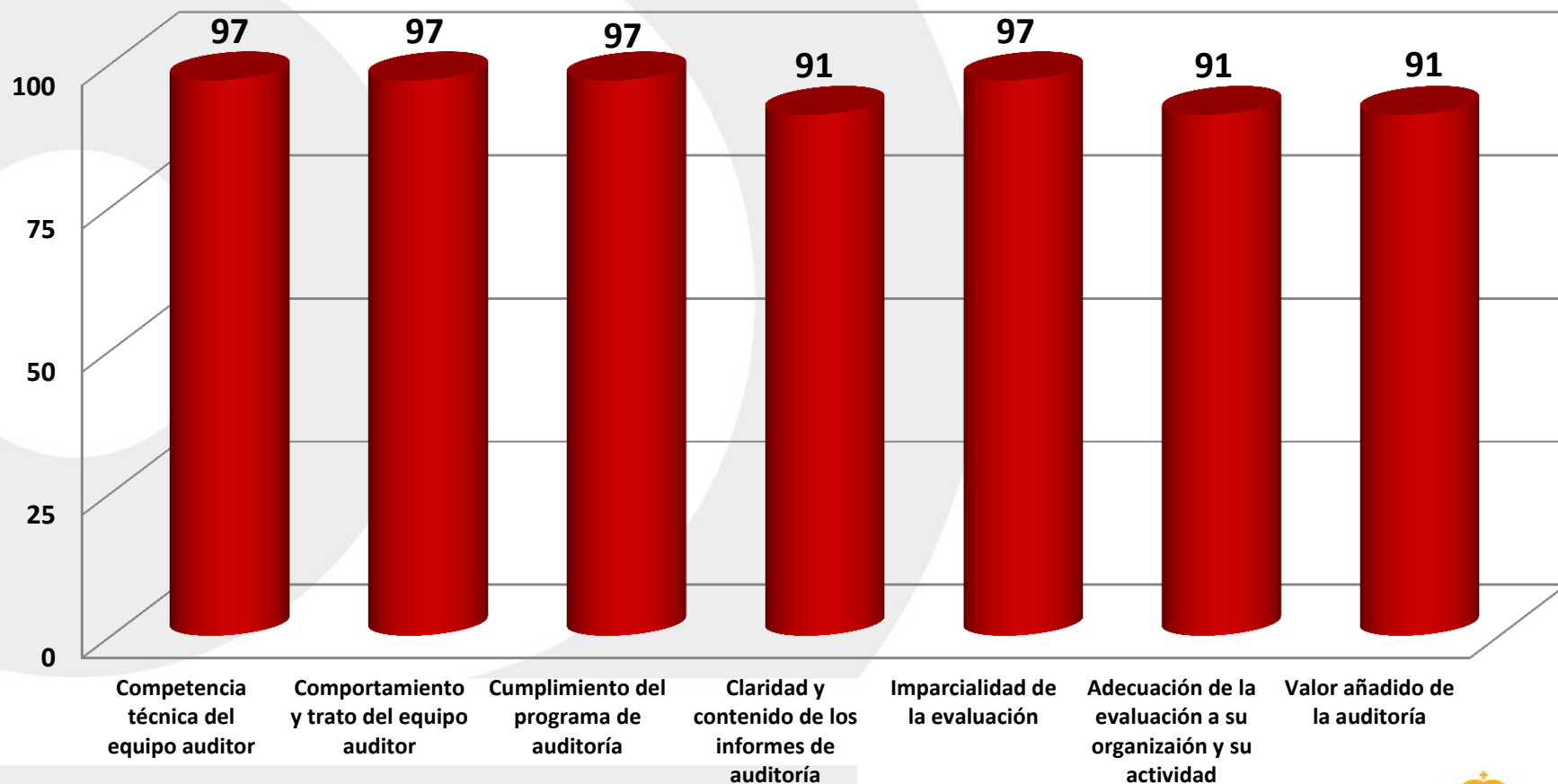
(clientes satisfechos y muy satisfechos)



VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 2015

Auditorías

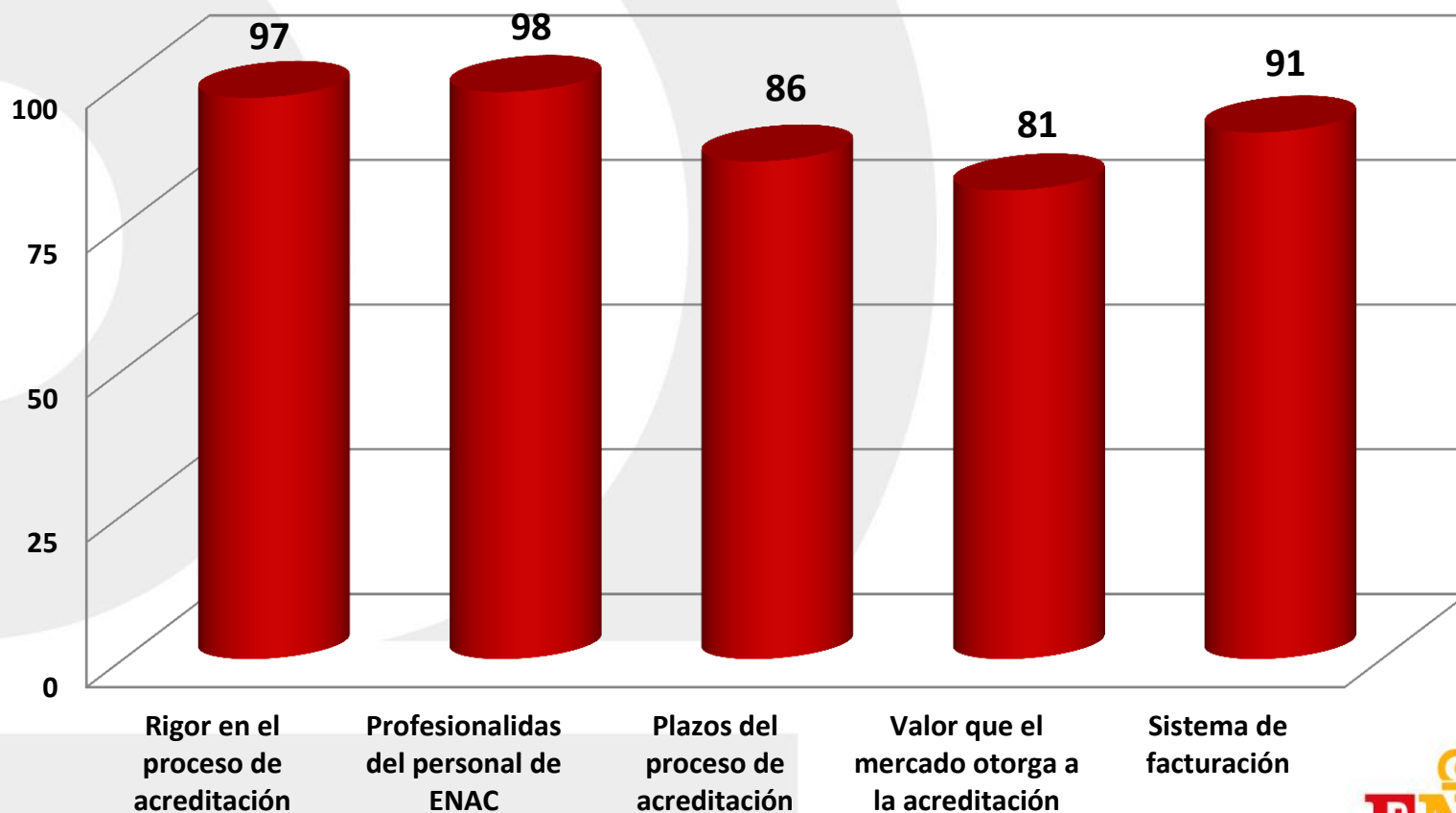
(% clientes satisfechos + muy satisfechos)



VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 2015

Otros aspectos del servicio

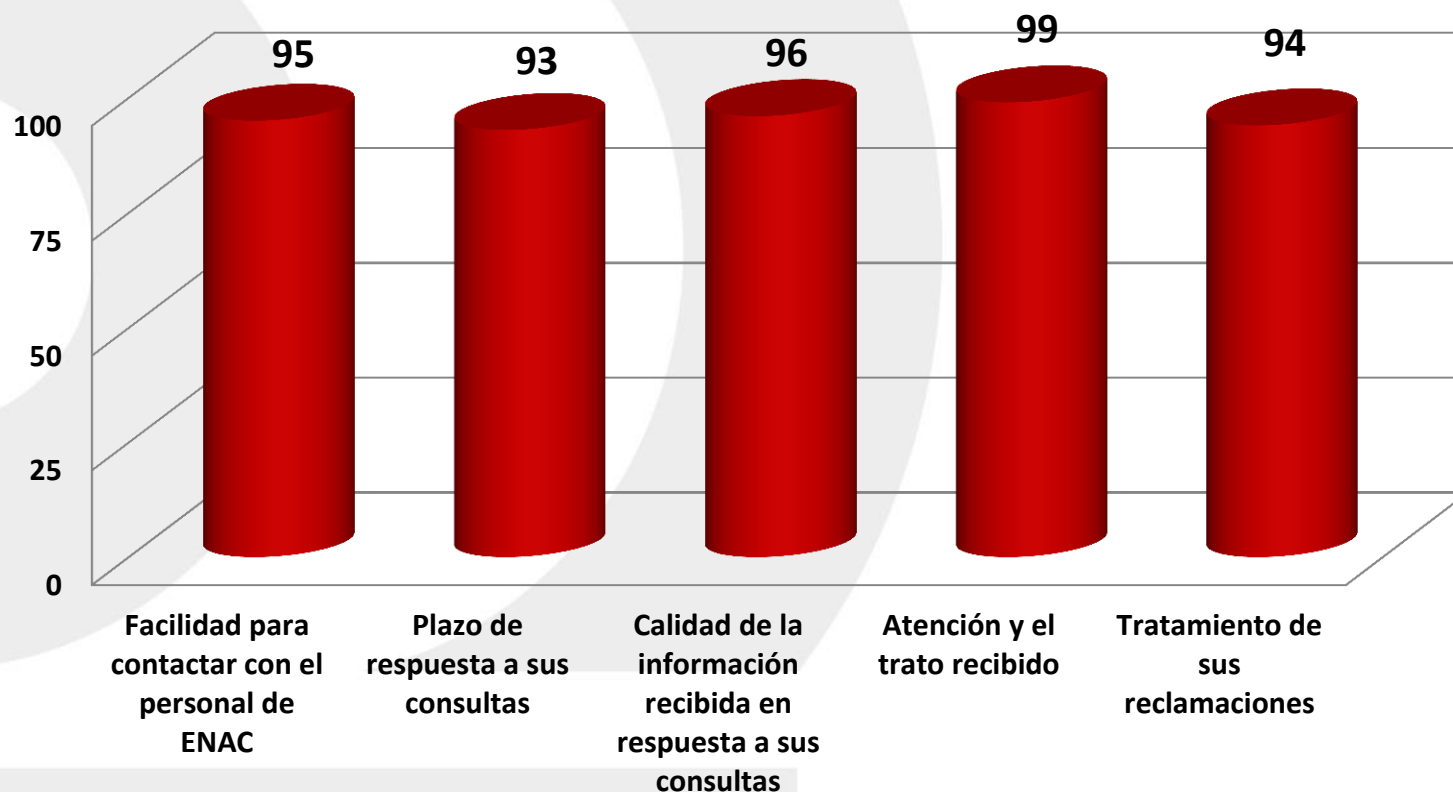
(% clientes satisfechos + muy satisfechos)



VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 2015

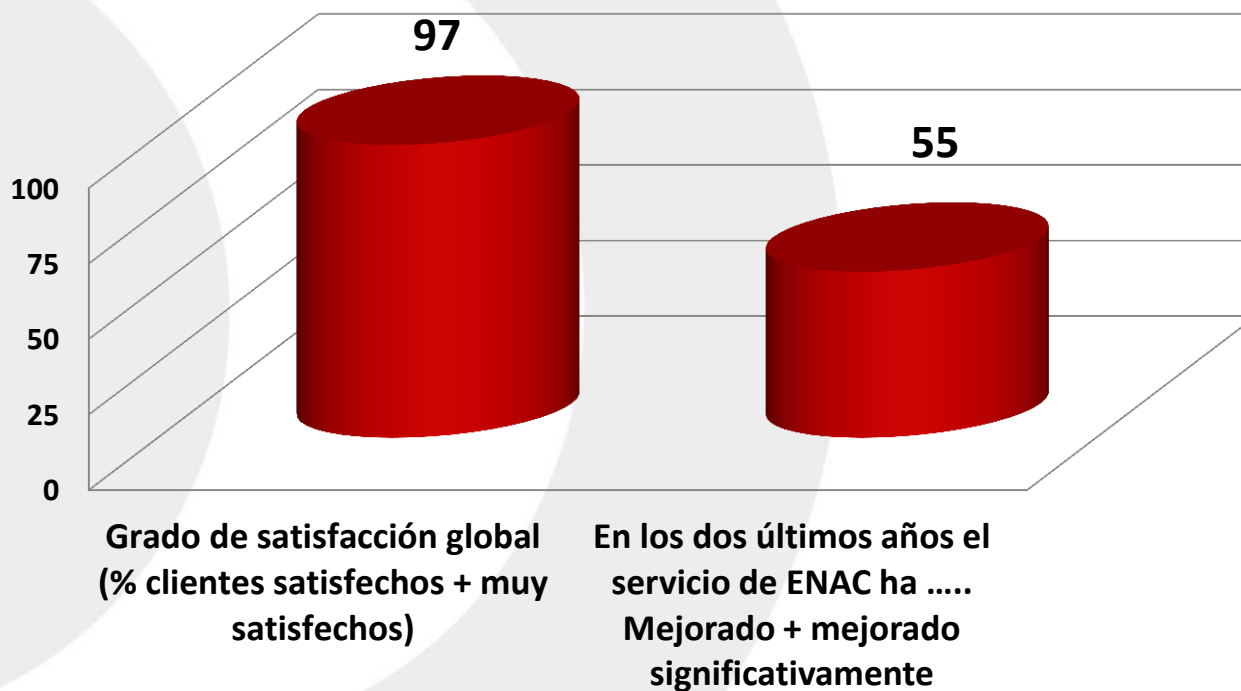
Atención al cliente

(% clientes satisfechos + muy satisfechos)



VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 2015

Valoración Global



Ficha de la encuesta

Encuestas convocadas: 1426 (periodo enero-diciembre 2015)

Respuestas recibidas: 585 (índice de respuesta del 41 %)

Encuesta electrónica.