

**RESUMEN DATOS ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO 2006  
MAILING SOLUTIONS**

Objeto: realización de encuesta de nivel de servicio a clientes más importantes  
 Censo: 50 clientes representando el 87% de la facturación de Mailing Solutions  
 Datos: 44 encuestas contestadas, que suponen un 80,64% de la facturación

	% Consideran el servicio como Bueno o Muy Bueno	% Consideran el servicio como Suficiente	% Consideran el servicio como Regular o Malo
<b>ANALISIS DE RESULTADOS.</b>			
Información sobre la entrada de materiales.	87,50	7,50	5,00
Control de stock	71,05	26,32	2,63
Tratamiento y controles de calidad con sus ficheros	75,68	24,32	0,00
Evaluación de Muelle	78,95	10,53	10,52
Calidad en el manipulado de los envíos	90,00	10,00	0,00
Calidad en la impresión de los envíos	86,84	13,16	0,00
Calidad en el ensobrado	87,81	9,76	2,43
Tiempos de los procesos	61,91	30,95	7,14
Asesoramiento técnico	88,37	6,98	4,65
Tiempos de respuesta a sus peticiones	90,90	6,83	2,27
Indice General de satisfacción con nuestro servicio	95,46	2,27	2,27
Valoración calidad - precio	74,42	25,58	0,00

Destaca como porcentajes más altos en Satisfacción, lo consideran "**Bueno o Muy bueno**" los conceptos referentes a:

- Tiempos de Respuesta a sus peticiones con un 90,90%
- Calidad en Manipulado de los envíos con un 90,00%

Los porcentajes más altos en consideración de un servicio como "**Regular o Malo**", se han obtenido en:

- Evaluación de Muelle con un 10,52%
- Tiempos de Procesos con un 7,14%

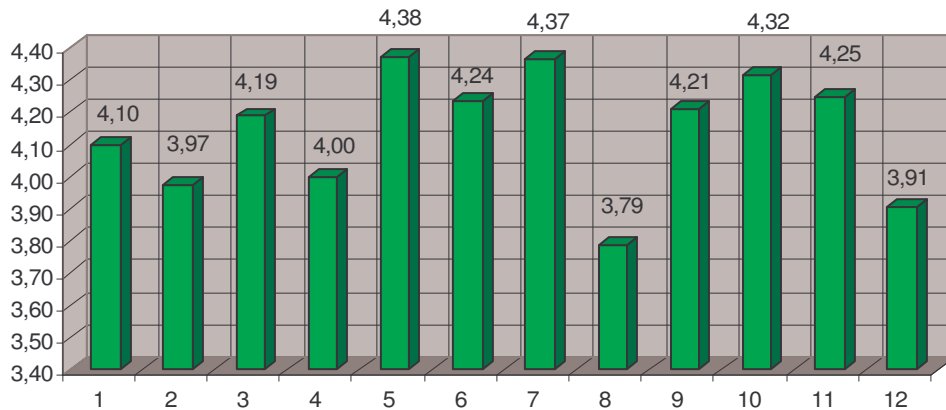
El **Índice General de Satisfacción con nuestro servicio**

- lo consideran "Bueno o Muy bueno" un 95,46%.

La **Valoración Calidad - Precio**

- lo consideran como "Bueno o Muy bueno" un 74,42%

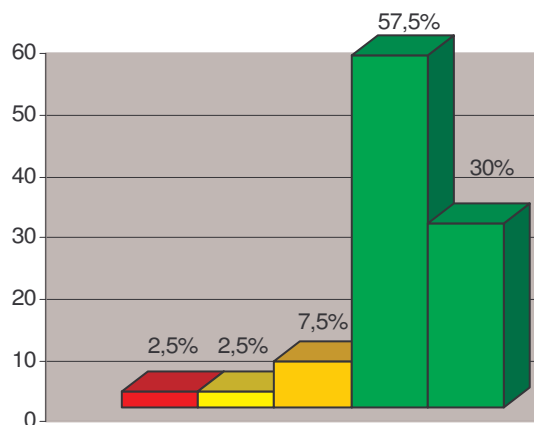
**RESULTADOS GENERALES**



- 1.- Información sobre la entrada de los materiales.
- 2.- Control de stock.
- 3.- Sobre los mecanismos y controles de calidad que realizamos con sus ficheros.
- 4.- Evaluación de MUELLE.
- 5.- Calidad en el manipulado de envios.
- 6.- Calidad en la impresión.
- 7.- Calidad de ensobrado.
- 8.- Tiempos de los procesos.
- 9.- Asesoramiento técnico.
- 10.- Tiempo de respuesta a sus peticiones.
- 11.- ¿CUÁL ES EL ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN CON NUESTRO SERVICIO?.
- 12.- ¿QUÉ VALORACIÓN LE DA A PDM EN LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO?

**RESULTADOS POR PREGUNTAS**

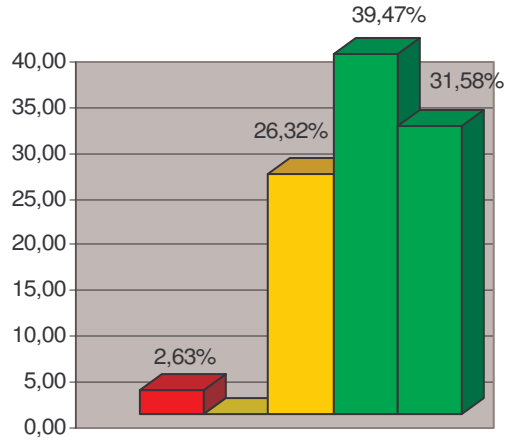
**INFORMACIÓN SOBRE LA ENTRADA DE MATERIALES**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

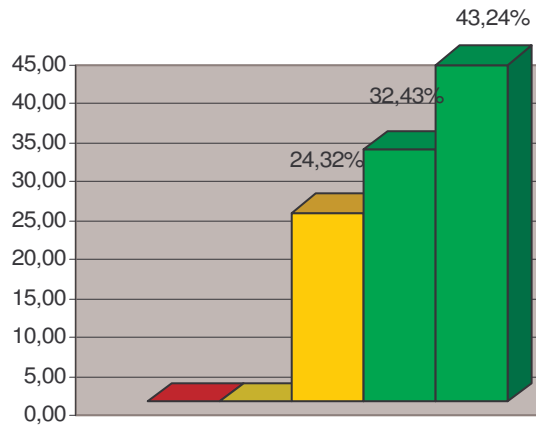
**CONTROL DE STOCK**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

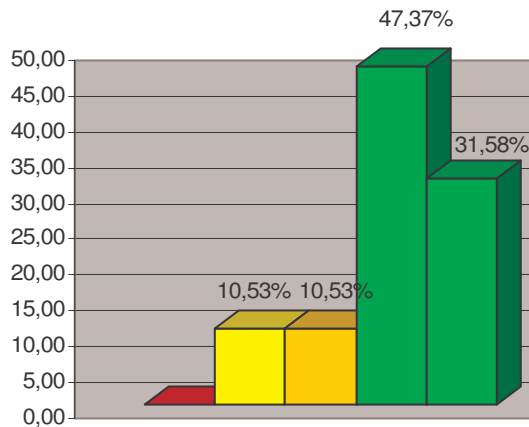
**TRATAMIENTOS Y CONTROLES DE CALIDAD CON SUS FICHEROS**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

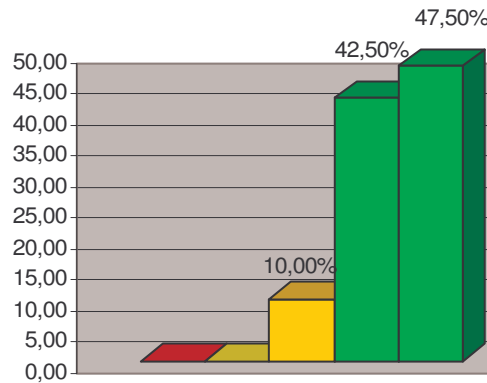
**EVALUACIÓN DE MUELLE**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

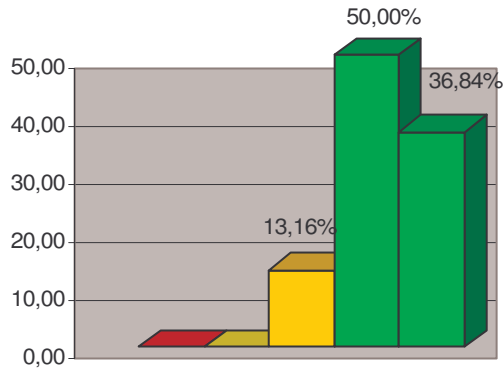
**CALIDAD EN EL MANIPULADO DE LOS ENVÍOS**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

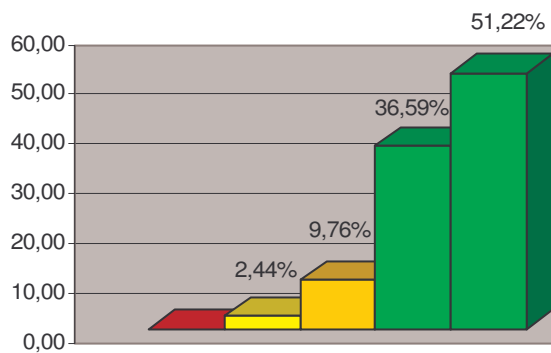
**CALIDAD EN LA IMPRESIÓN DE LOS ENVÍOS**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

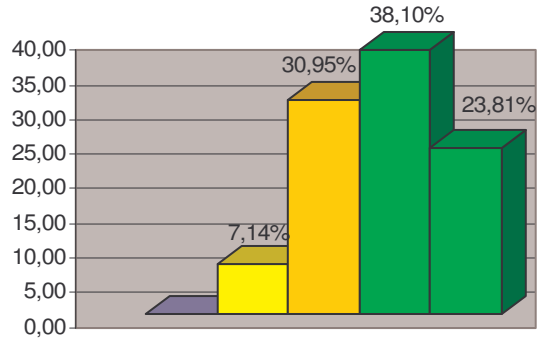
**CALIDAD EN EL ENSOBRADO**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

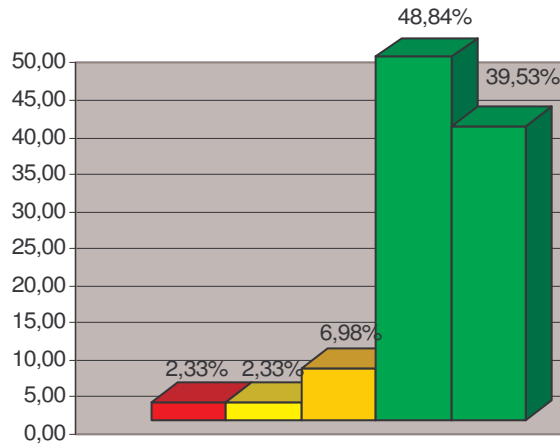
**TIEMPOS DE LOS PROCESOS**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

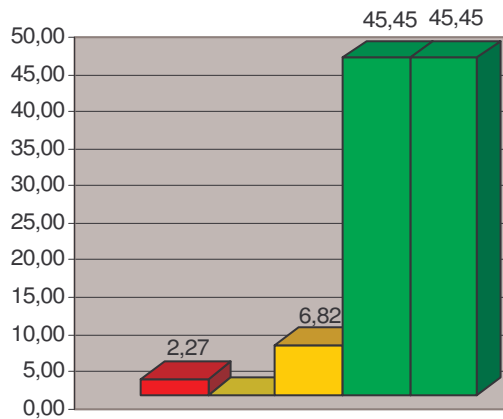
**ASESORAMIENTO TECNICO**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

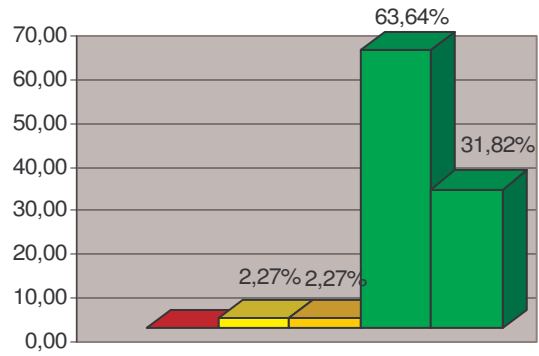
**TIEMPOS DE RESPUESTA A SUS PETICIONES**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

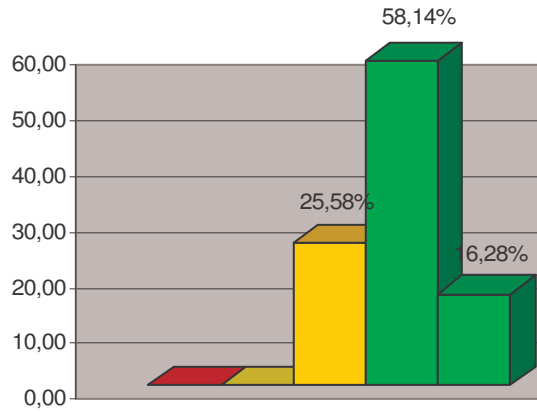
**INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN CON  
NUESTRO SERVICIO**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.

**VALORACIÓN CALIDAD PRECIO**



**VALORACIÓN**

1 Malo. 2 Regular. 3 Suficiente. 4 Bueno. 5 Muy Bueno.