

2014

J.M.Luengo
CALIDAD LUMBRE

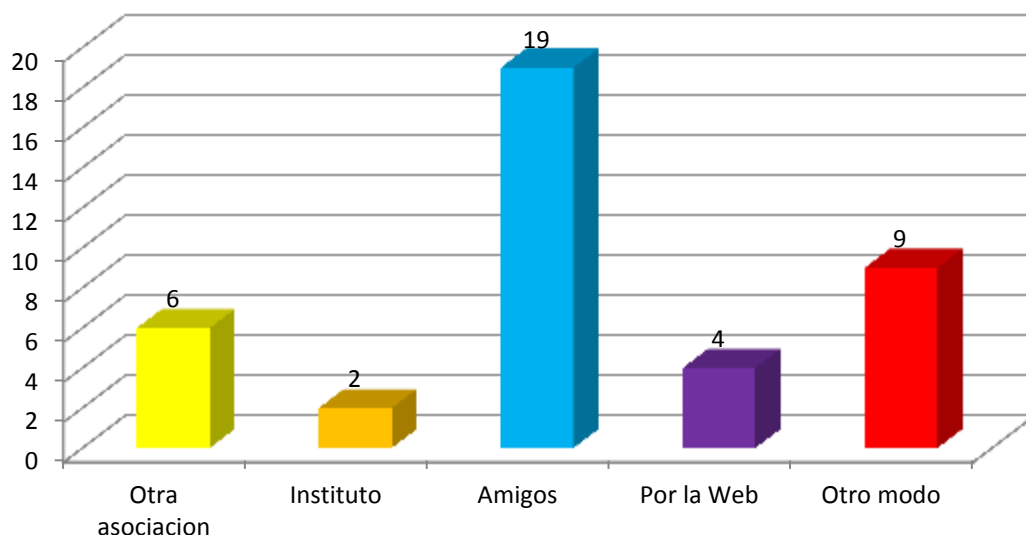
Elaborado con fecha 2 de julio de 2014

[ENCUESTA A CLIENTES EXTERNOS: DESTINATARIOS Y/O PADRES DE CHIC@S]

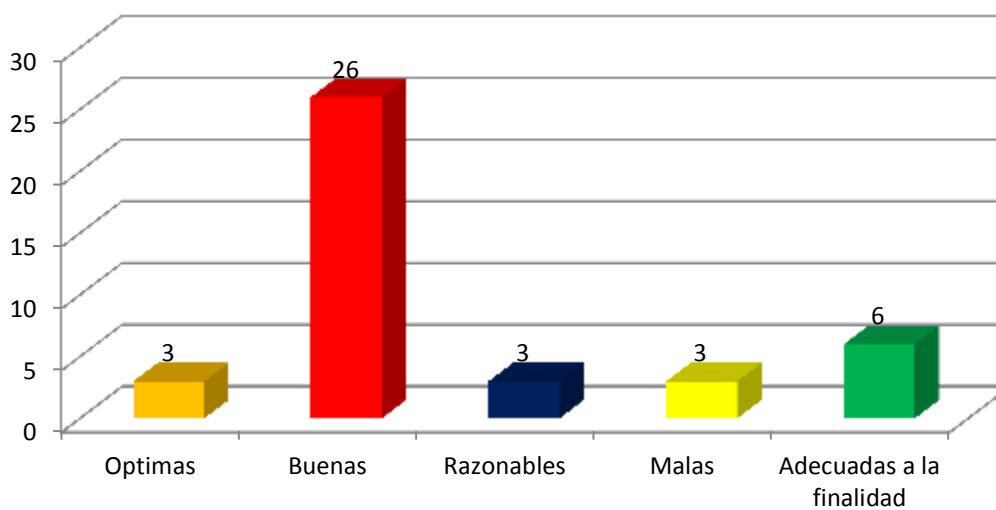
Se presentan los resultados de la encuesta de Calidad a clientes externos.

RESULTADOS ENCUESTAS CLIENTES EXTERNOS ASOCIACION LUMBRE

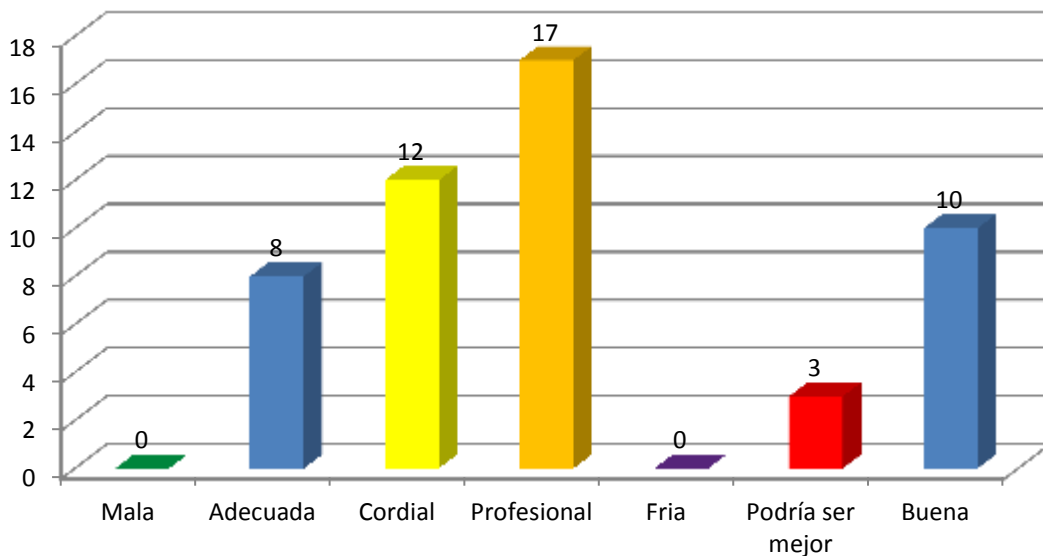
¿Cómo has llegado a Lumbre?



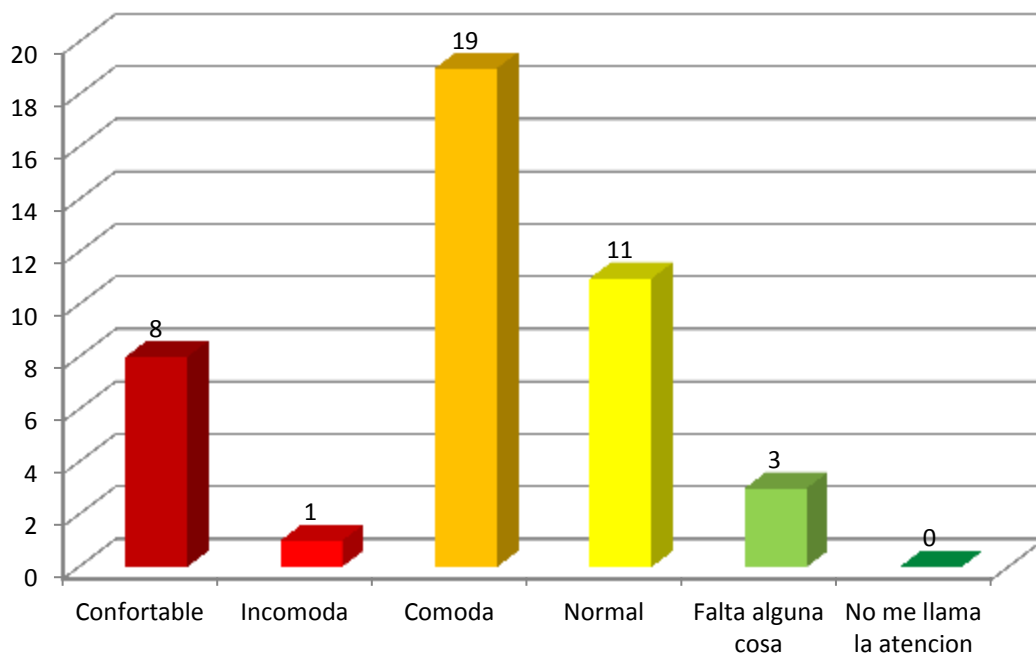
¿Cómo crees que son nuestras instalaciones?



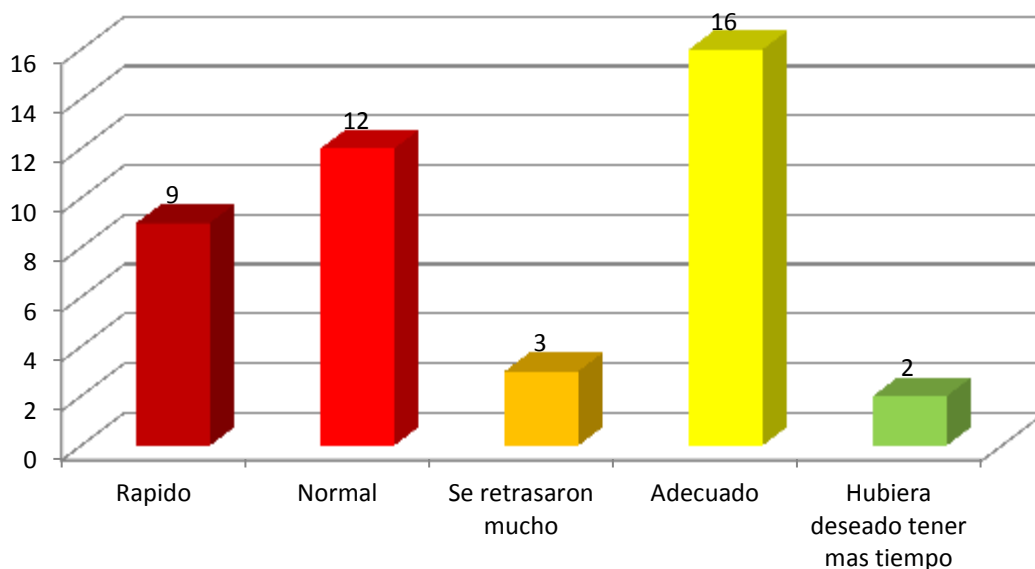
¿Cómo fue la atención que le han dispensado?



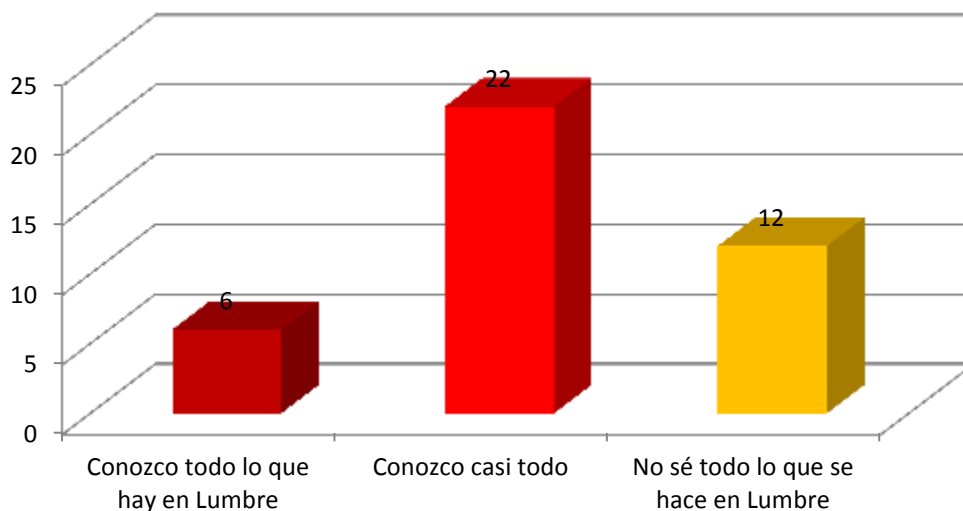
¿En cuanto a la acogida, como califica nuestro sala de recepción?



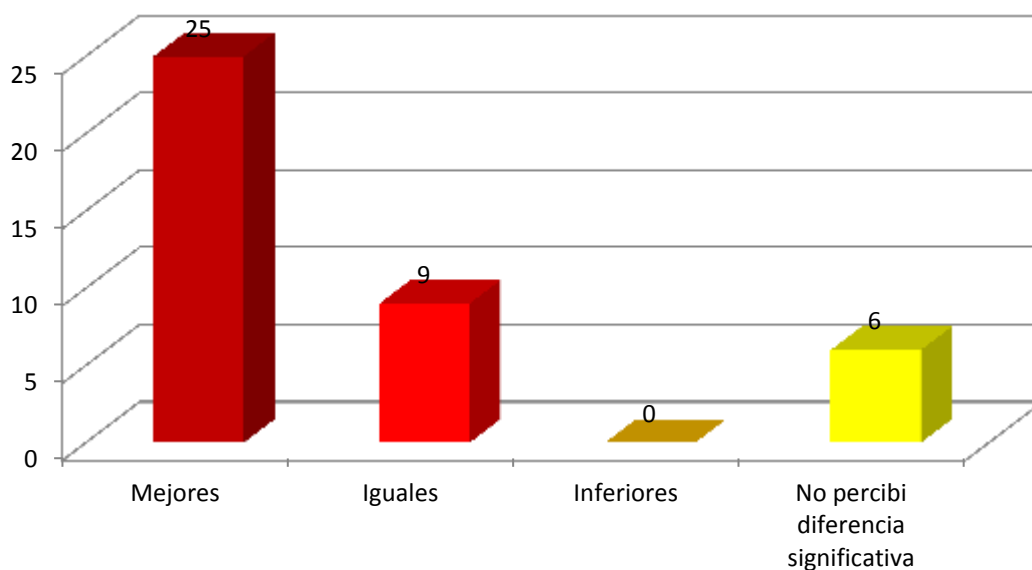
¿En cuanto a la duracion de la acogida inicial, como clasifica el servicio?



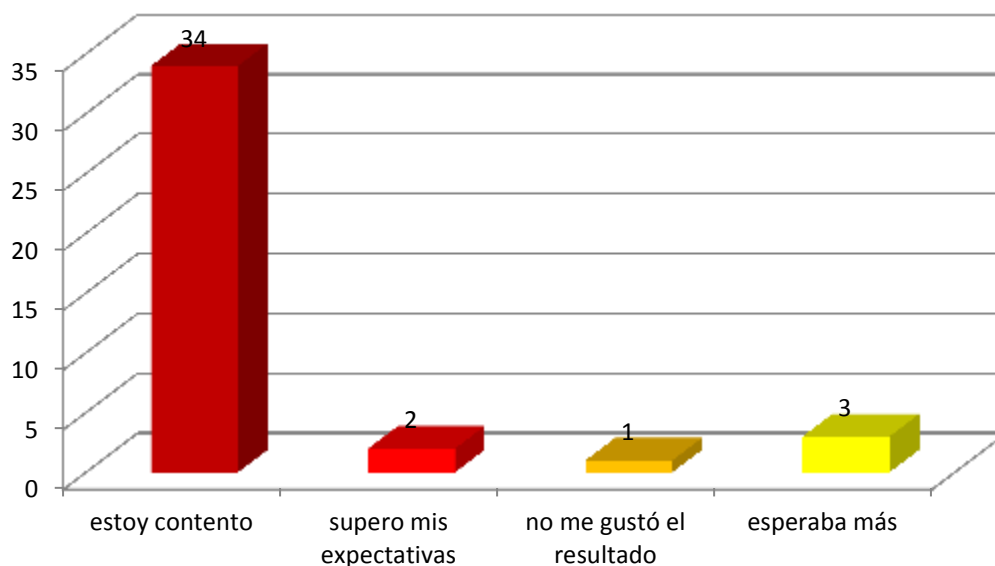
¿Como usuario, conoces las posibilidades que te ofrece Lumbre, sus actividades y proyectos?



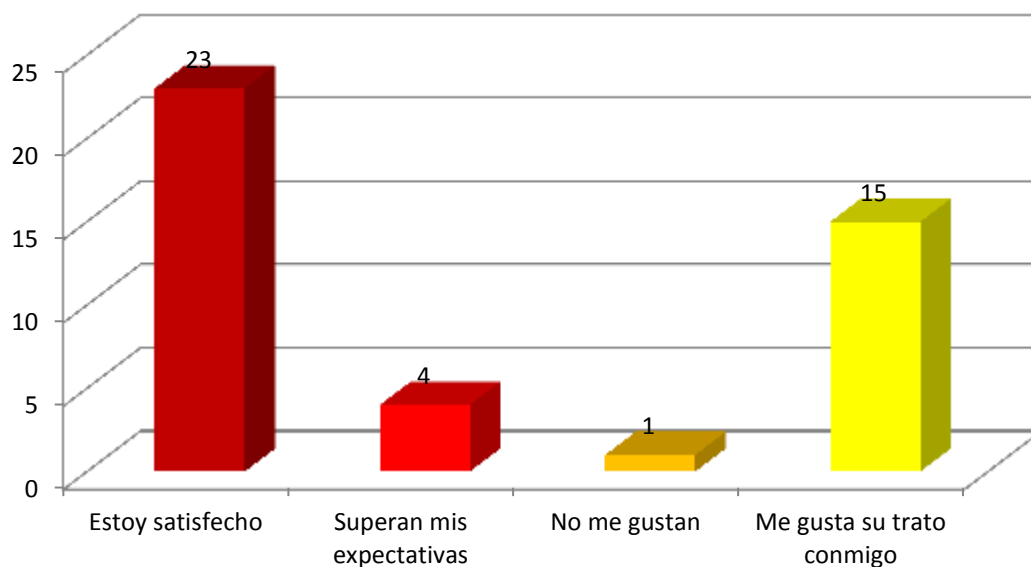
Si nos comparas con otro colegio, centro, asociacion,... que le haya atendido antes, ¿Cómo somos?



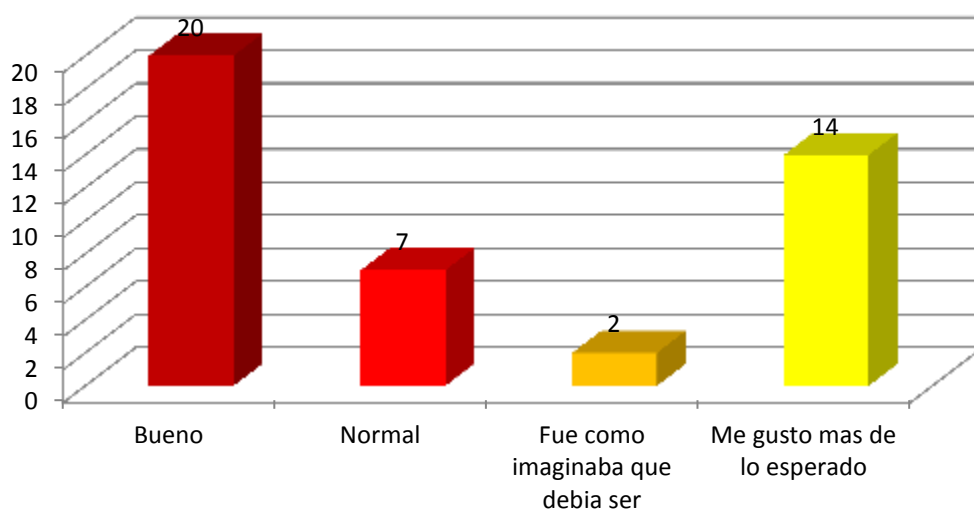
En lo relacionado a los resultados de nuestro trabajo (has aprendido, encontrado ofertas, mejorado en los estudios,...).



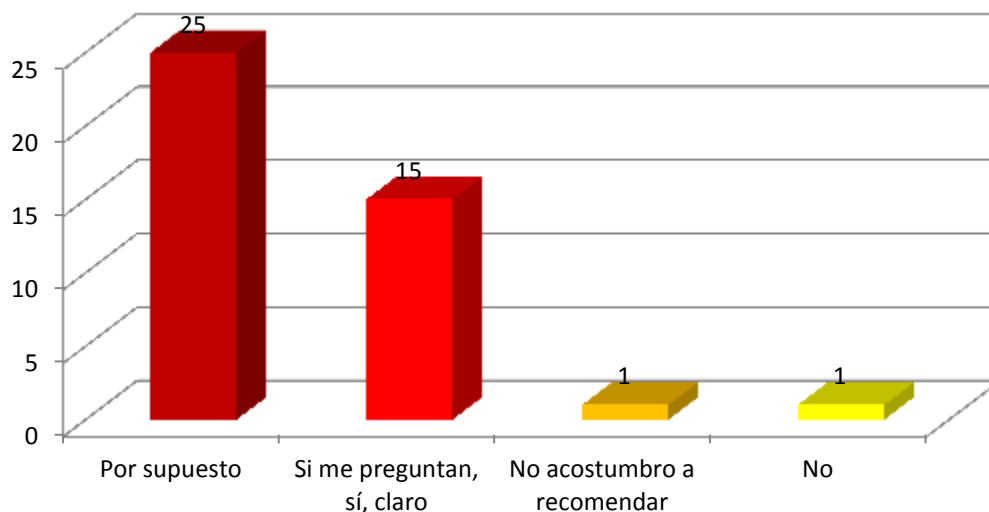
Respecto a los trabajadores de Lumbre, en general



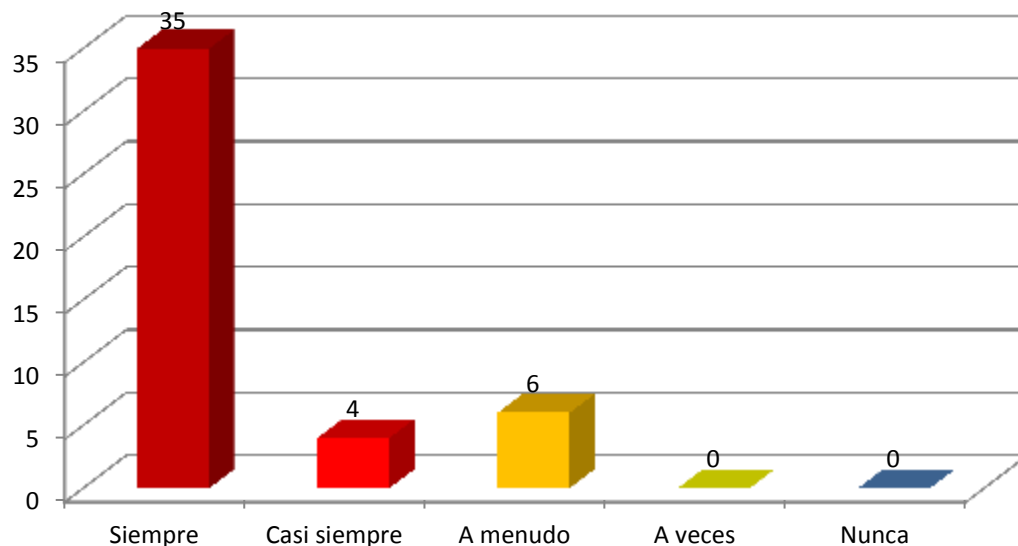
Por lo que esperaba, el trabajo de la entidad lumbre (clases, cursos, actividades,...) se clasifica como:



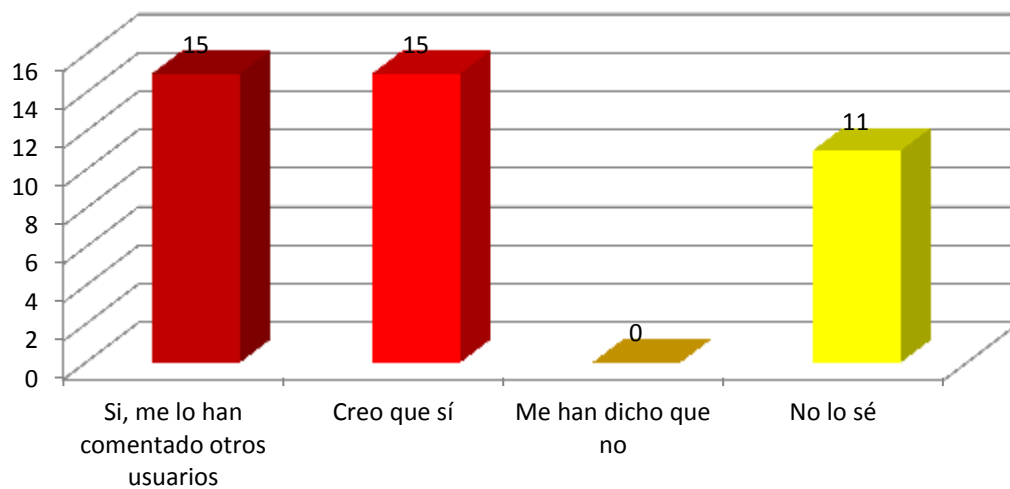
En general, ¿recomendarías nuestros servicios a amigos o conocidos?



El personal de lumbre se muestra dispuesto a ayudarle:



Cree que la opinion que tienen otros usuarios de Lumbre es buena



A tener en cuenta:

- Espacio muestral, **n = 40 usuarios**. Se incluyen destinatarios de diversos proyectos.
- Se pueden señalar varias respuestas en cada pregunta.
- La encuesta es anónima.
- En general, la percepción de nuestros clientes externos es bastante o muy positiva como puede verse en las graficas.
- Se incluye por último una copia de la encuesta a rellenar.

ASOCIACIÓN LUMBRE

Rellena esta sencilla encuesta. Puedes marcar todas las casillas que quieras en cada pregunta.

¿Cómo has llegado a Lumbre?:

- por otra asociación por el instituto por un amigo por la web por otro modo

¿Cómo crees que son nuestras instalaciones (aulas, servicios, zonas comunes, clases,...)?:

- óptimas buenas razonables malas adecuadas a la finalidad a la que se destinan

¿Cómo es la atención que has recibido durante el tiempo que has estado con nosotros?

- mala adecuada cordial profesional fría buena podía ser mejor

En cuanto a la acogida, ¿cómo clasificas nuestra sala de recepción y la antesala (sala de espera)?:

- confortable incómoda cómoda normal falta alguna cosa no me llamó la atención

En cuanto a la duración de la acogida inicial (reunión o entrevista), ¿cómo clasifica el servicio?

- rápido normal se retrasaron mucho adecuado hubiera deseado tener más tiempo

Como usuario, conoces las posibilidades que te ofrece Lumbre, sus actividades y proyectos

- conozco todo lo que hay en Lumbre conozco casi todo no se todo lo que hace Lumbre

Si nos compararas con otro centro, colegio o asociación que te haya atendido antes, ¿Cómo somos?

- mejores iguales inferiores no percibí diferencia significativa.

En lo relacionado a los resultados de nuestro trabajo (has aprendido, has encontrado ofertas de empleo, has mejorado en los estudios, te has divertido en ocio, o lo han hecho tus hijos/as):

- estoy contento superé mis expectativas no me gustó el resultado esperaba más

Respecto a los trabajadores de Lumbre, en general:

- estoy satisfecho superan mis expectativas no me gustan me gusta su trato conmigo

Por lo que esperaba, el trabajo de la entidad Lumbre (clases, cursos, actividades, tareas, talleres, acompañamientos, apoyo,...) se clasifica como:

- bueno normal fue como imaginaba que debería ser me gustó más de lo esperado

En general, ¿recomendarías nuestros servicios a tus amigos y conocidos?

- por supuesto sí me preguntan, sí claro no acostumbro a hacer recomendaciones no

El personal de Lumbre se muestra dispuesto a ayudarte

- siempre casi siempre a menudo a veces nunca

¿Cree que la opinión que tienen otros usuarios del Servicio de Lumbre es buena

- sí, me lo han comentado otros usuarios creo que sí me han dicho que no no lo sé

Puedes decirnos algo que nos ayude a mejorar, por favor. ¡¡Estaremos muy agradecidos de intentarlo!!
