



# responder

CIF G-28790582  
C/Alejandrina Morán, 19  
28047 MADRID  
Tel: 91 479 71 14  
email: [responder@asociacionser.org](mailto:responder@asociacionser.org)



OBRA SOCIAL DE LA ASOCIACIÓN SER

Madrid, 1 Marzo de 2011

Estimados clientes:

En el mes de enero de 2011 se realizó una encuesta de calidad a todos los clientes de Responder, para hacer un estudio acerca de la calidad en el servicio de lavandería, en el centro de Alejandrina Morán.

En dicha encuesta se preguntaban sobre varias cuestiones. Cada preguntaba se puntuaba con: Bastante Bueno, Muy Bueno, Bueno, Regular y Malo.

Otras se puntuaban con un SI o NO y al final se encontraba un apartado donde se aceptaban sugerencias para mejorar nuestro servicio.

Después de analizar los resultados de estas encuestas se concluye lo siguiente:

- Podemos decir que en todas las cuestiones generales el nivel de satisfacción es alto. Con un porcentaje del 80% en muy bueno.
- En lo relacionado con la limpieza de la ropa, el porcentaje es del 94% bueno.
- Con el planchado de la ropa el porcentaje es un 88% bueno.
- El doblaje de la ropa de manera correctamente, el porcentaje es de un 98%, SI.
- El porcentaje de la eliminación de olores en las prendas es un 95%.
- En lo referente al servicio de entrega y recogida de manera adecuada el porcentaje es de un 100% SI.
- El trato de nuestro repartidor ha sido valorado con un porcentaje de 95% adecuado y correcto.
- Y para cualquier trámite de facturas y albaranes, la resolución de problemas desde el departamento de administración esta valorado con un porcentaje del 100% buena.
- En el apartado de sugerencias se destacan el buen servicio y se comentan sugerencias como marcar las prendas de vestir para que las personas de los centros identifiquen rápidamente cual es su prenda de vestir.

Desde el Centro Especial de Empleo "Responder", agradecemos sinceramente vuestra colaboración para que nuestro servicio siga mejorando día a día.

Les recordamos que estamos a su disposición siempre que tengan algún tipo de duda o sugerencia.

Recibid un cordial saludo.

Fdo: Aurelio González Romera  
Gerente