

## RESULTADOS AÑO 2015.

### ENCUESTA CALIDAD

1.- ¿ Se demora más de 48 horas la entrega de la documentación que debe recibir su empresa de POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS desde su solicitud?

- nunca
- frecuentemente
- alguna vez
- siempre

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO:98.90%

2.- ¿ Se demora más de 48 horas la respuesta a sus consultas telefónicas o por medios electrónicos que debe recibir su empresa de POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS desde su solicitud ?

- nunca
- frecuentemente
- alguna vez
- siempre

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO:99.5%



3.- ¿ Se demora más de 72 horas la atención presencial que debe recibir su empresa de POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS desde su solicitud ?

- nunca
- frecuentemente
- alguna vez
- siempre
- 

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO:100%

4.- Puntúe su satisfacción de 0 a 10 las soluciones propuestas respecto de las consultas planteadas a POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS

- comprensión
- veracidad
- fiabilidad
- adecuación a la cuestión planteada

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO: 93.40%

5.- Puntúe su satisfacción de 0 a 10 la información recibida respecto del estado de las gestiones encomendadas a POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS. Trámites judiciales, recursos administrativos etc.)

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO:93.1%



6.- Puntúe su satisfacción de 0 a 10 la satisfacción con la atención telefónica del personal POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS respecto de

- amabilidad
- rapidez
- eficacia

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO:94.20%

7.- Puntúe su satisfacción de 0 a 10 respecto de

- calidad de la documentación trasladada.
- Fiabilidad de la documentación trasladada.

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO: 94.30%

8.-Valore de 0-10 que aspecto es el mas importante para Vd. De los servicios que le ofrecemos

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO: 95.70%

9.- Comente los aspectos que considere que se deban mejorar en la gestión recibida por su empresa de POVEDA CONSULTORES Y ABOGADOS.



10.-Comente sus expectativas valorando de 0-10 respecto de los servicios que nos demanda sobre:

- Puntualidad en la recepción de documentación
- Fiabilidad en la solución obtenida
- Demora en la solución a las cuestiones planteadas
- Amabilidad en el trato
- Comprensión en la solución aportada

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO: 94.3%

**PROMEDIO CUMPLIMIENTO TOTAL :**  
**90.00 %**

