

# Medición y seguimiento de la calidad

En 2022 realizamos más de 183.500 encuestas dirigidas a evaluar la calidad percibida por nuestros clientes en nuestros distintos ámbitos de actividad. Medir la satisfacción en los principales momentos y puntos de interacción en un ejercicio de autoevaluación continua nos permite mejorar nuestros servicios y procesos.



## Auto

En 2022 realizamos más de 99.000 encuestas de satisfacción. La valoración del servicio global fue de 4,4 sobre 5, siendo de 4,5 en el ámbito de la contratación, 4,4 en la gestión de cartera y de 4,4 en los servicios de prestaciones relacionados con un siniestro.



## Hogar

En cuanto a la satisfacción con los servicios relativos al seguro de hogar, se realizaron encuestas a más de 41.000 clientes. La valoración del servicio global fue de 4,3 sobre 5, siendo de 4,3 en el proceso de contratación, 4,3 en los servicios de cartera y 4,1 en el caso de los servicios de prestaciones relativos a un siniestro.



## Vida Riesgo

En 2022 se realizaron más de 7.800 encuestas sobre el servicio recibido en distintas interacciones relativas a los seguros de vida riesgo. La valoración global del servicio fue de 4,6 sobre 5.



## Salud

SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, en 2022 continuó realizando sus encuestas de satisfacción al cliente que permitieron obtener información relevante para el diseño y lanzamiento de iniciativas orientadas a la mejora de procesos, productos y servicios que permitan realizar una atención al cliente más efectiva y satisfactoria.

Los centros médicos de Adeslas Salud, así como las clínicas dentales de Adeslas Dental cuentan asimismo con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorías de verificación.



## Autoclub

En 2022 realizamos más de 31.500 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub, obteniendo una valoración global media de 4,5 sobre 5. Por otro lado, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 93% de las solicitudes.

Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015. Acorde con este sistema de calidad, los servicios prestados desde Autoclub se supervisan a través del seguimiento y control de un cuadro de mando de más de 70 indicadores internos y de la realización de auditorías internas y externas. Además, Autoclub tiene definidos controles externos, basados en la técnica del "cliente misterioso", que permiten conocer la efectividad de los procesos, controlar la gestión de la red de proveedores y las áreas de mejora en la prestación de los servicios.



## Ahorro e inversión

La valoración de los clientes de ahorro e inversión relativos a los contactos relacionados con nuestros seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión fue de 4,7 sobre 5. Se realizaron más de 4.200 encuestas en 2022.



**Mutua Madrileña cuenta con la marca de garantía Madrid Excelente que concede la Comunidad de Madrid. El sello certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas.**

## Índice de satisfacción

