

Medición satisfacción 2025

En Mutua Universal medir el nivel de satisfacción de los mutualistas es uno de los ejes principales para asegurar la calidad de nuestros servicios, junto a la gestión diaria de las quejas, las reclamaciones y los agradecimientos. En el mes de mayo se inició la 8ª edición, que se viene efectuando bienalmente, desde el año 2007.

Resultados de la encuesta realizada

8,24 (*)

Grado de satisfacción con la prestación del servicio 2025

(*) Con 1.267 Mutualistas encuestados los resultados son estadísticamente representativos.

Encuesta Mutualista 2023:
Satisfacción Global **8,54**

Colectivo	Muestra	On line	Telefónicas	Total
Autónomos	367	168	214	382
Empresas PM	284	284	0	284
Asesorías	372	272	104	376
GGCC	150	46	53	99
Empresas No PM	109	85	41	126
TOTAL	1282	855	412	1267

- Se **mantienen niveles de satisfacción elevados**, 3 décimas inferior a la última edición.
- Altos niveles de satisfacción en los **colectivos de asesorías** (satisfacción 8,41) y empresas tipificadas como **grandes cuentas** (satisfacción 8,29).
- Los **servicios mejor valorados** son: el trato de los interlocutores y su capacidad de resolución. Así como la Imagen y usabilidad Zona Privada y la utilidad del doc. de asociación de la APP