

# **CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

Estudio de satisfacción de personas usuarias del Servicio de Comida  
a Domicilio

Enero 2019

# Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Solicitud e ingreso en el programa.....	5
2. Cumplimiento de objetivos y notoriedad.....	7
3. Impacto en la calidad de vida de la persona usuaria.....	10
4. Estructura organizativa del servicio.....	14
5. Valoración de los/las profesionales.....	21
6. Relación calidad precio.....	24
7. Reclamaciones .....	26
8. Experiencia .....	29
9. Valoración global del servicio.....	31
10. Datos de clasificación.....	36

# 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Personas beneficiarias del Servicio de Comida a Domicilio incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (1675 registros, 1443 números de teléfono).

### Tamaño y error muestral

701 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del 2,71% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

### Selección de informantes

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

### Fechas de recogida de la información

Del 28 de noviembre al 27 de diciembre

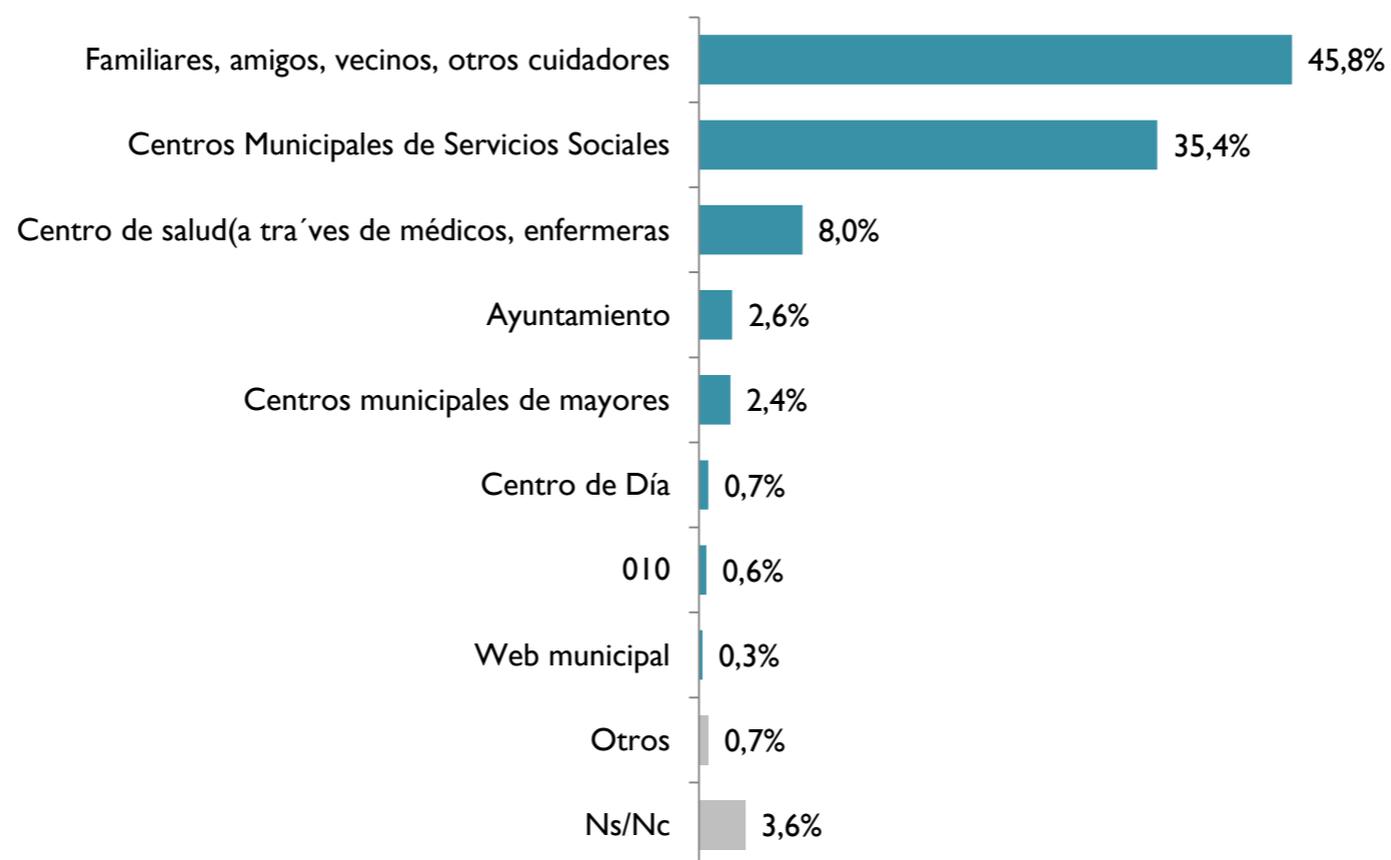
### Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

# I.Solicitud e ingreso en el programa

## Vías de conocimiento del servicio

¿Cómo conoció usted el Servicio de Comida a Domicilio?

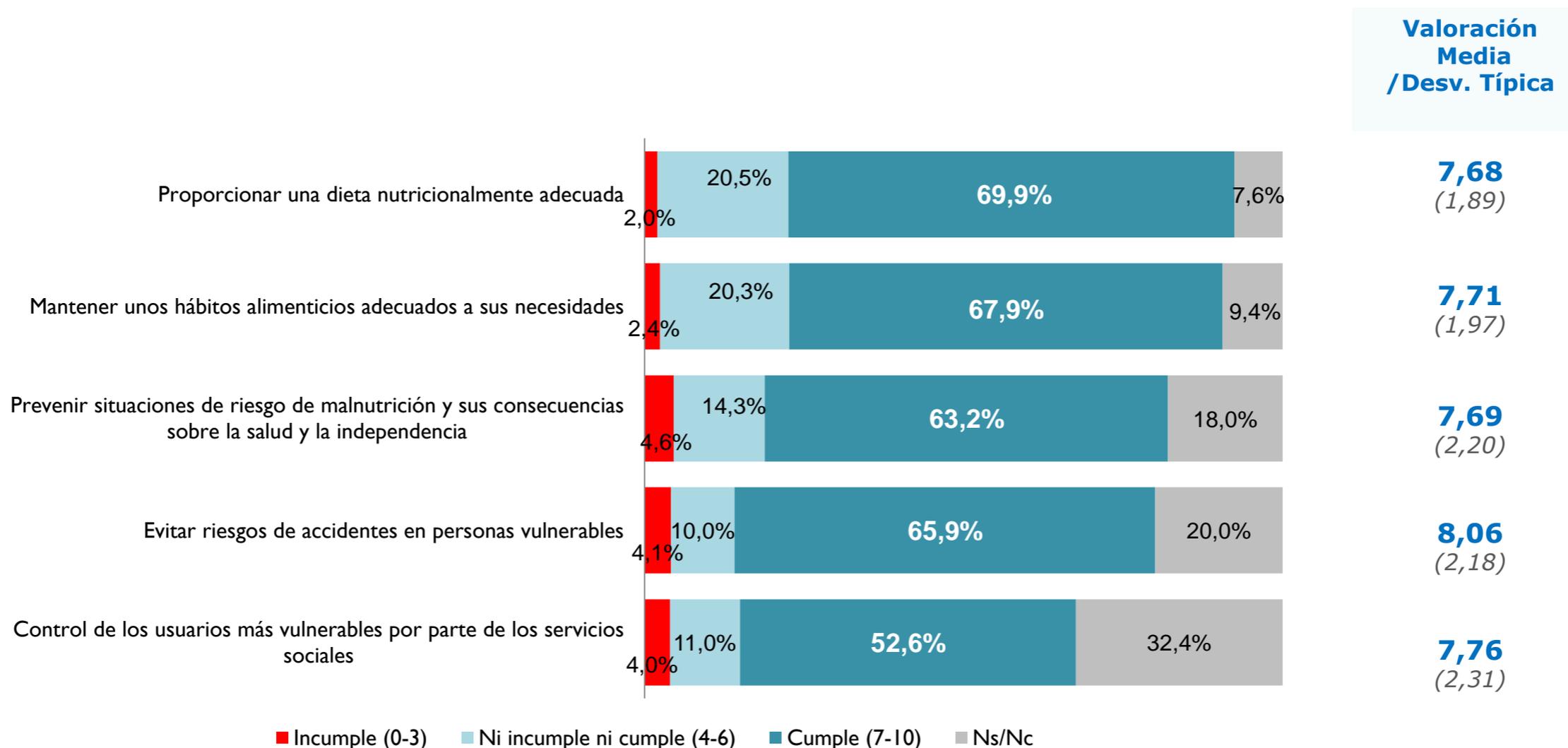


Base=701

## 2. Cumplimiento de objetivos y Notoriedad

# Cumplimiento objetivos del Servicio de Comida a Domicilio

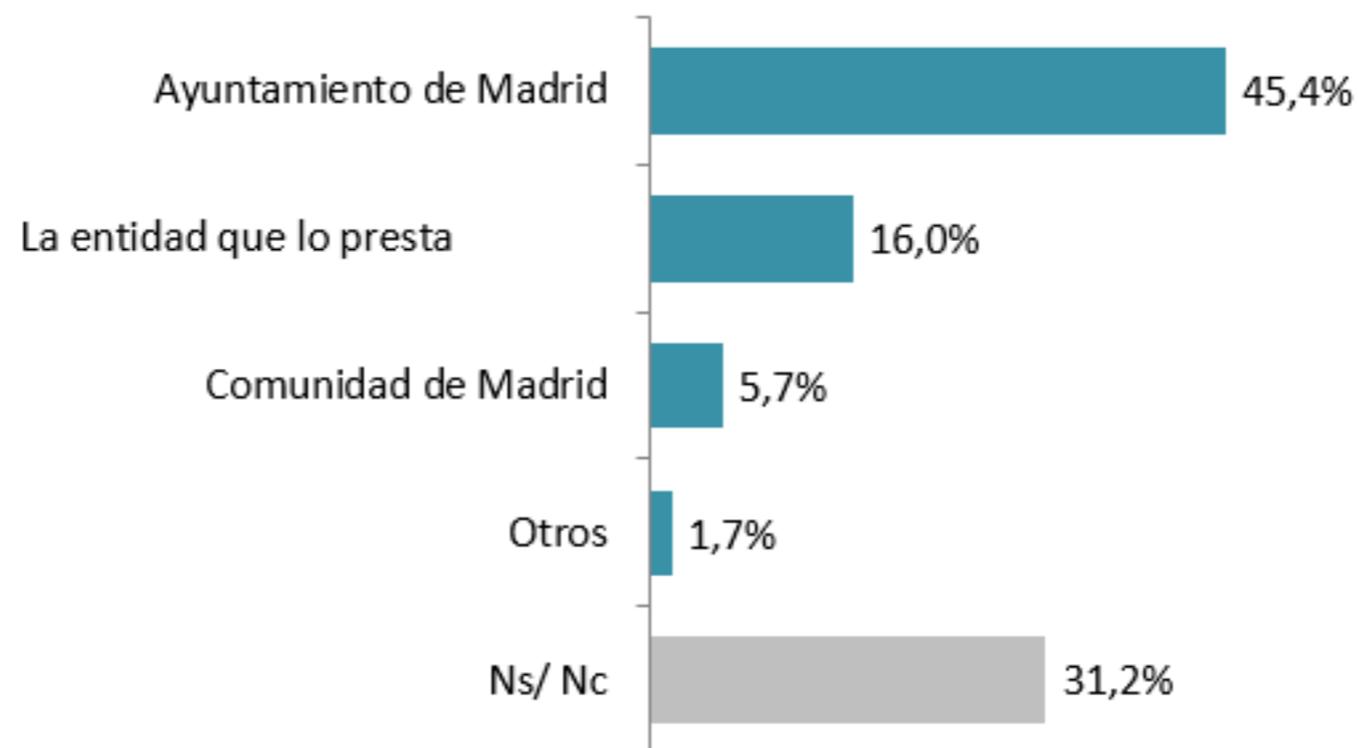
¿En qué medida cree usted que el Servicio de Comida a Domicilio cumple los siguientes objetivos?



Base=701

# Gestión del Servicio de Comida a Domicilio

¿Quién cree usted que gestiona este servicio?

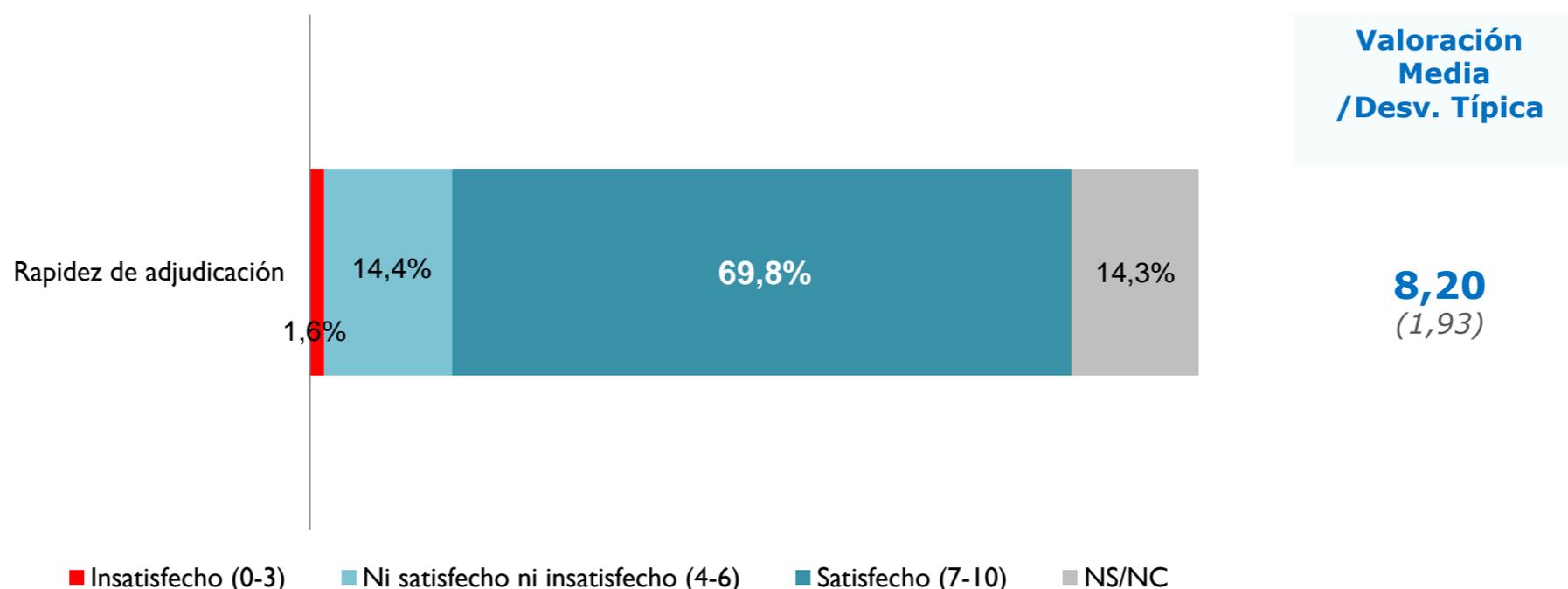


Base=701

# 3. Impacto en la calidad de vida de la persona usuaria y/o de su familia

# Satisfacción con la rapidez de adjudicación del Servicio de Comida a Domicilio

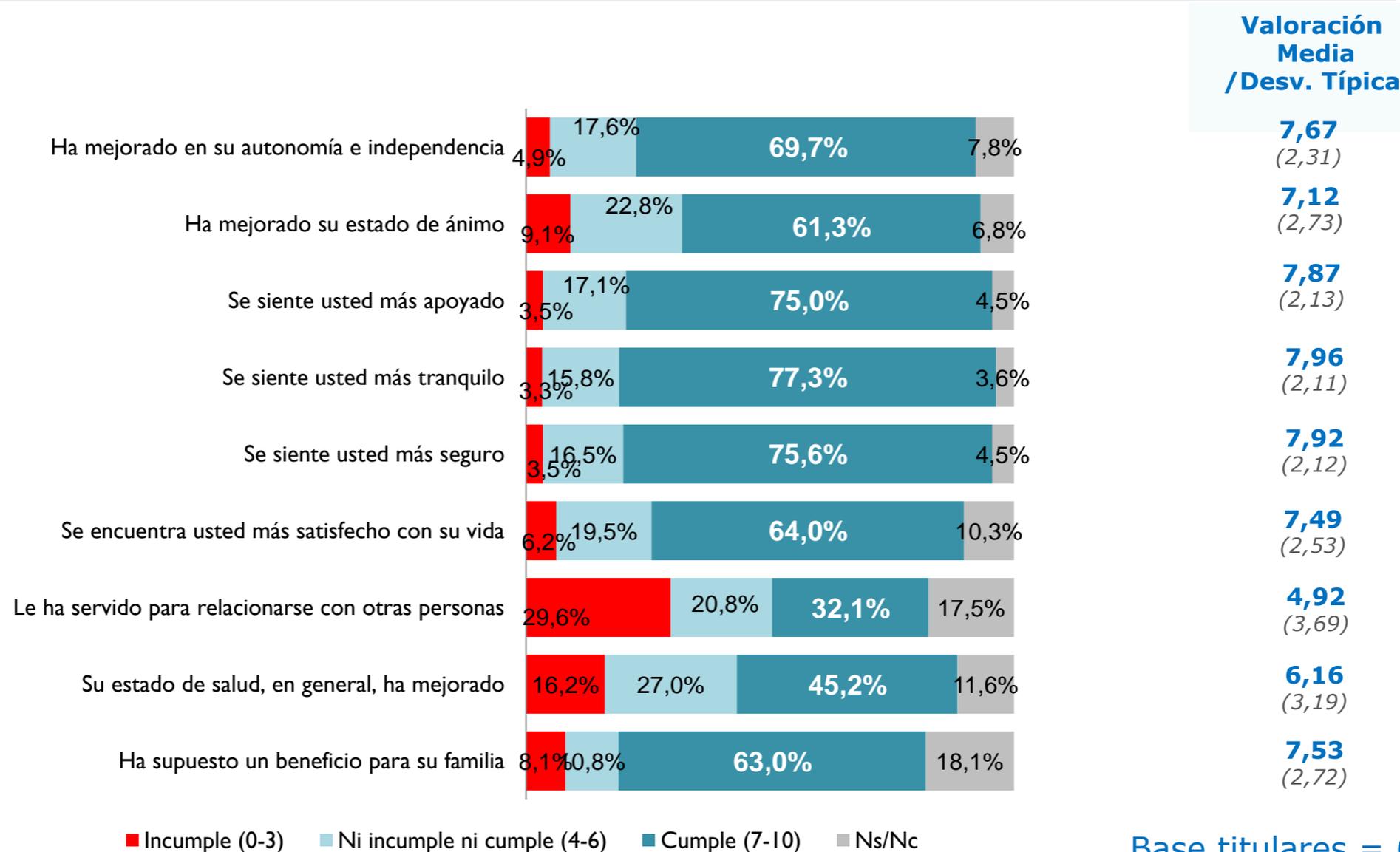
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Comida a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación?



Base 2018=701

# Influencia del Servicio de Comida a Domicilio en la vida cotidiana de las personas usuarias

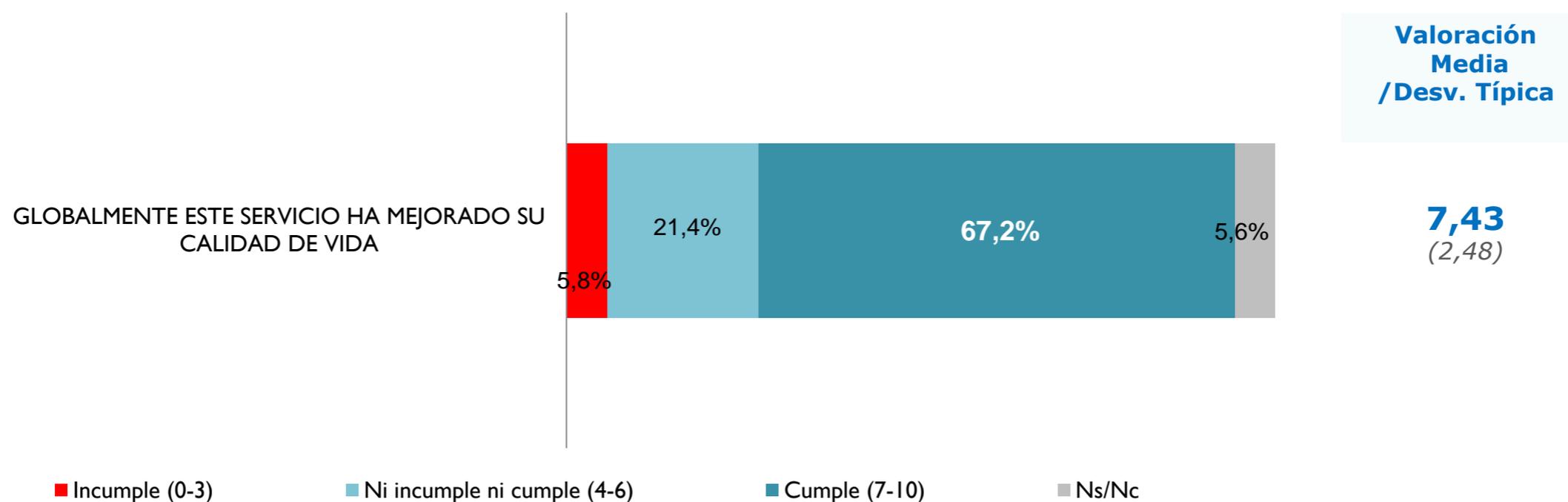
A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Servicio de Comida a Domicilio



Base titulares = 692

# Influencia del Servicio de Comida a Domicilio en la vida cotidiana de las personas usuarias

## Valoración Global

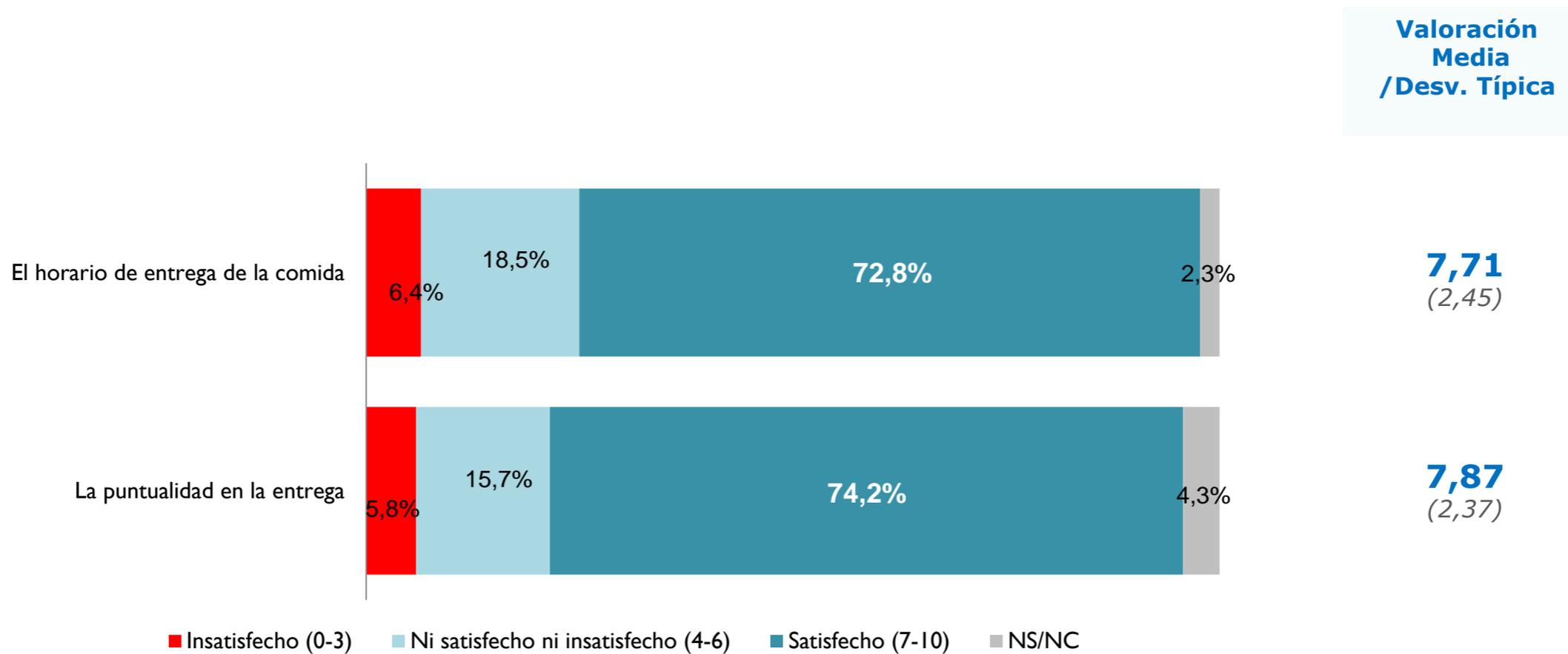


Base 2018 = 692

## 4. Estructura organizativa del servicio

# Características del reparto

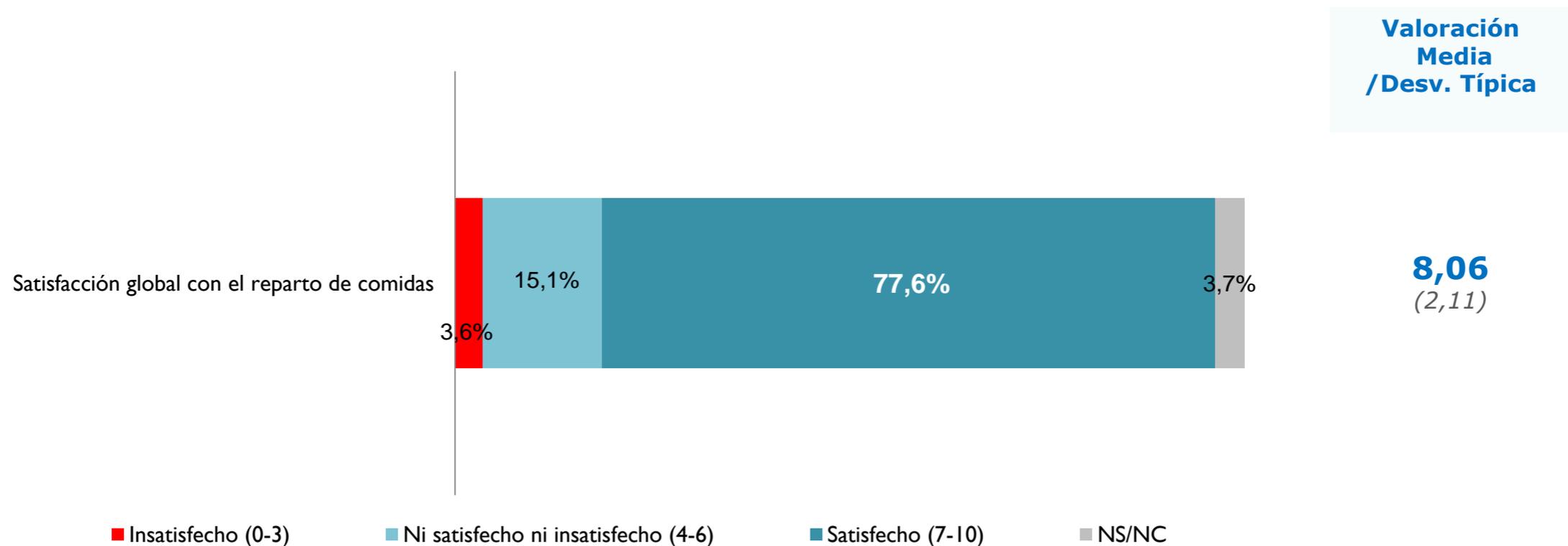
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a los repartos de comida



Base=701

# Características del reparto

## Valoración Global con el reparto de la comida

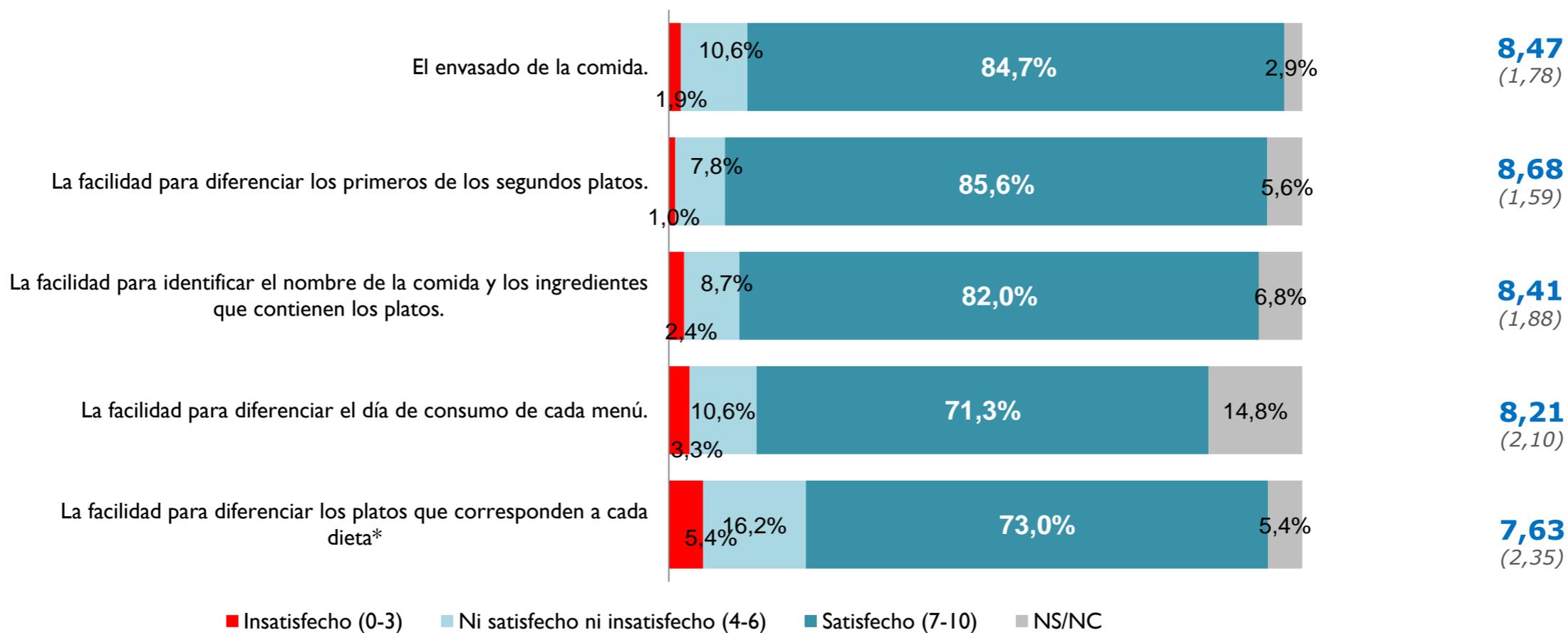


Base 2018 = 692

# Presentación y envasado de la comida

Valore el modo en que es envasada y etiquetada la comida

**Valoración Media /Desv. Típica**



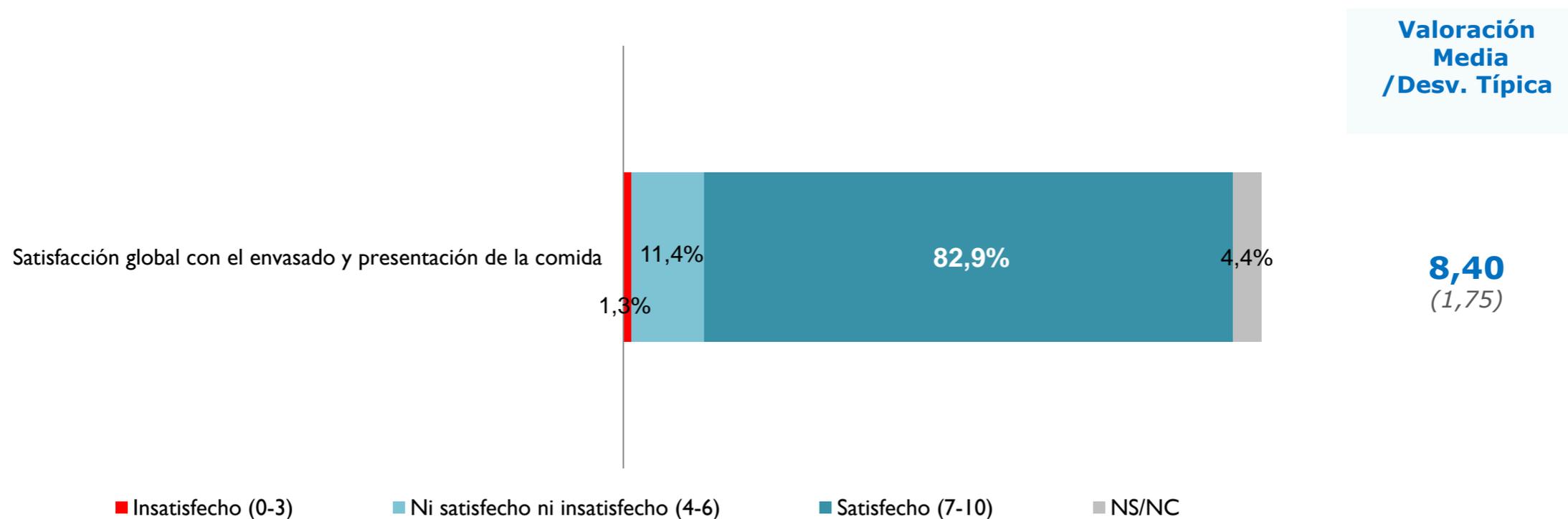
Base=701  
\*Base=37

\*37 casos de domicilios con más de un comensal y diferentes dietas



# Presentación y envasado de la comida

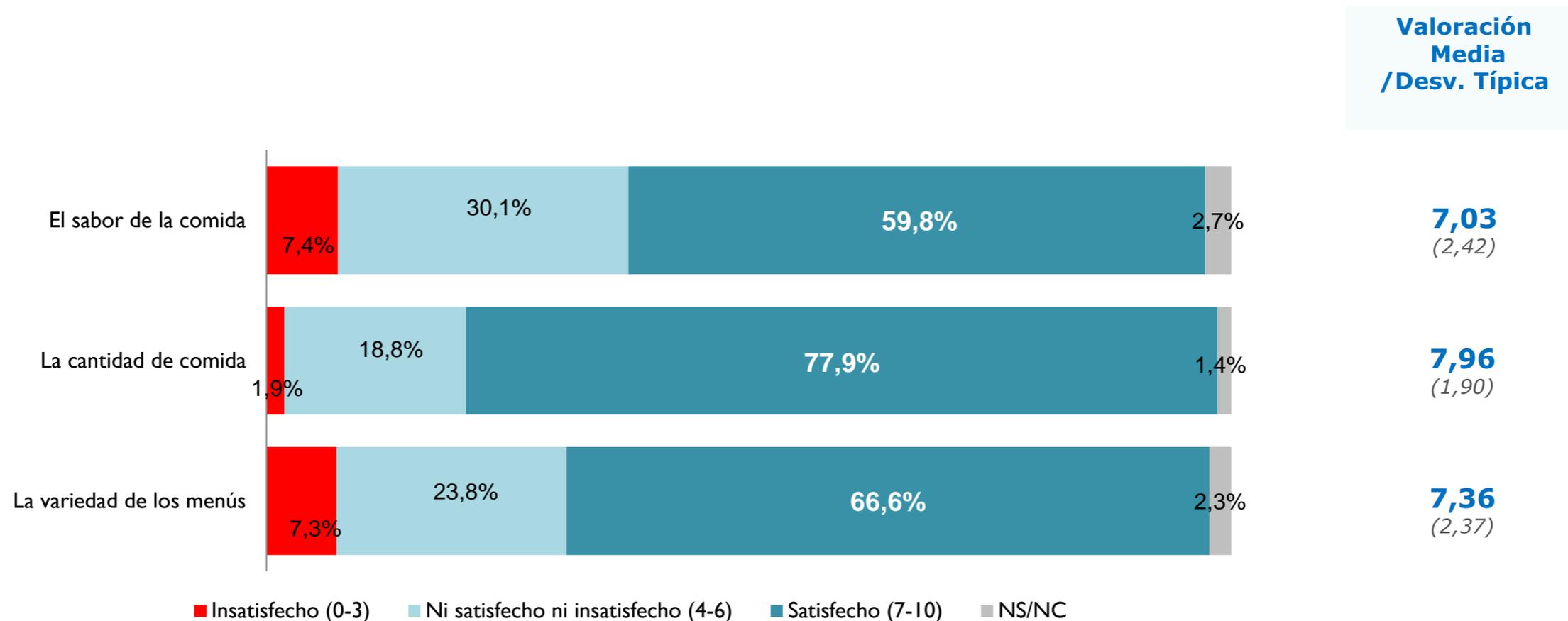
## Valoración Global con el envasado y etiquetado de la comida



Base 2018 = 701

# Composición y calidad de los menús

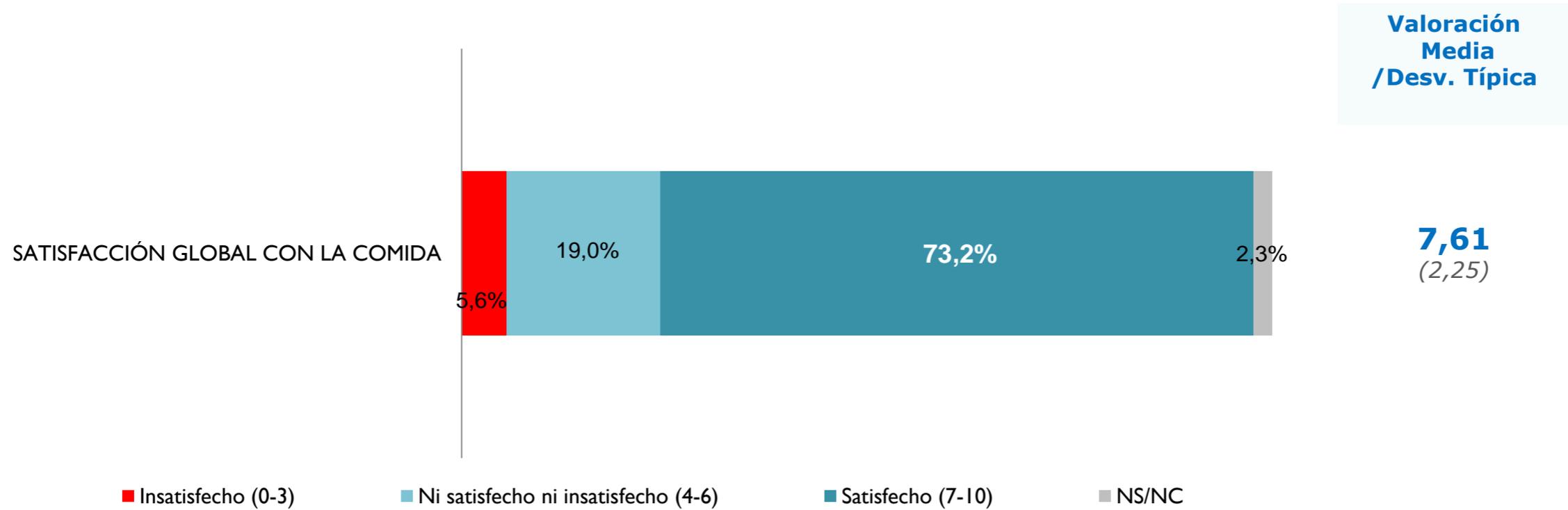
Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la comida que recibe



Base=701

# Composición y calidad de los menús

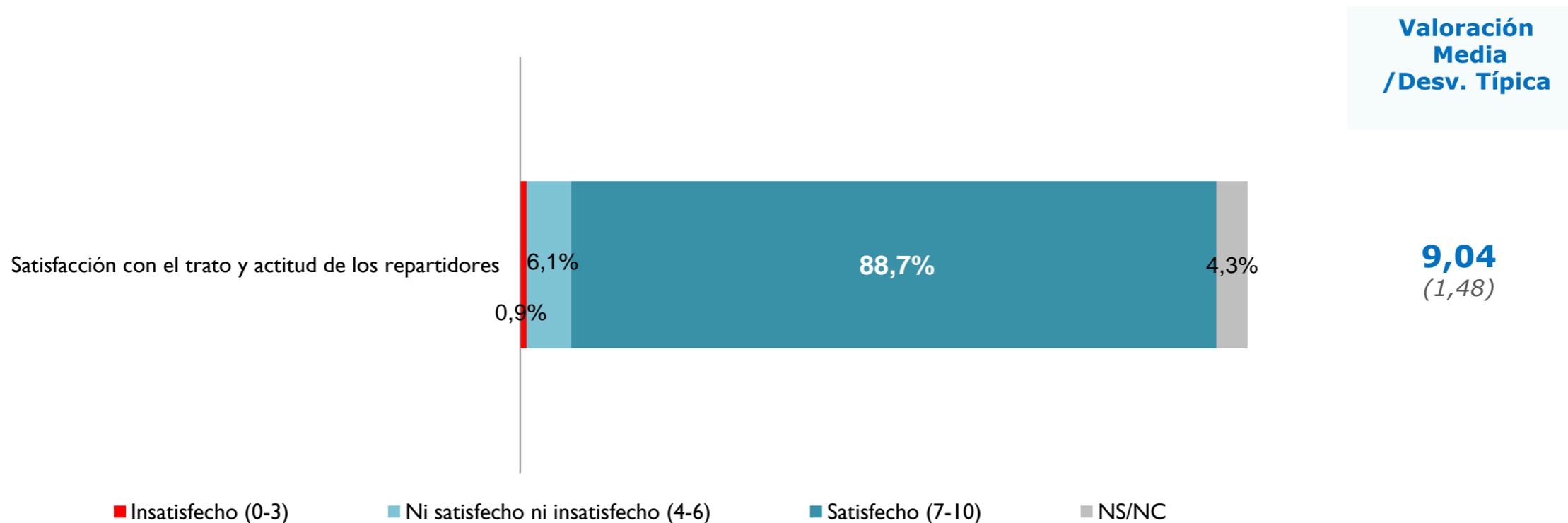
## Satisfacción Global con la comida



## 5. Valoración de los/las profesionales

# Profesionales que desarrollan la actividad: REPARTIDORES/AS

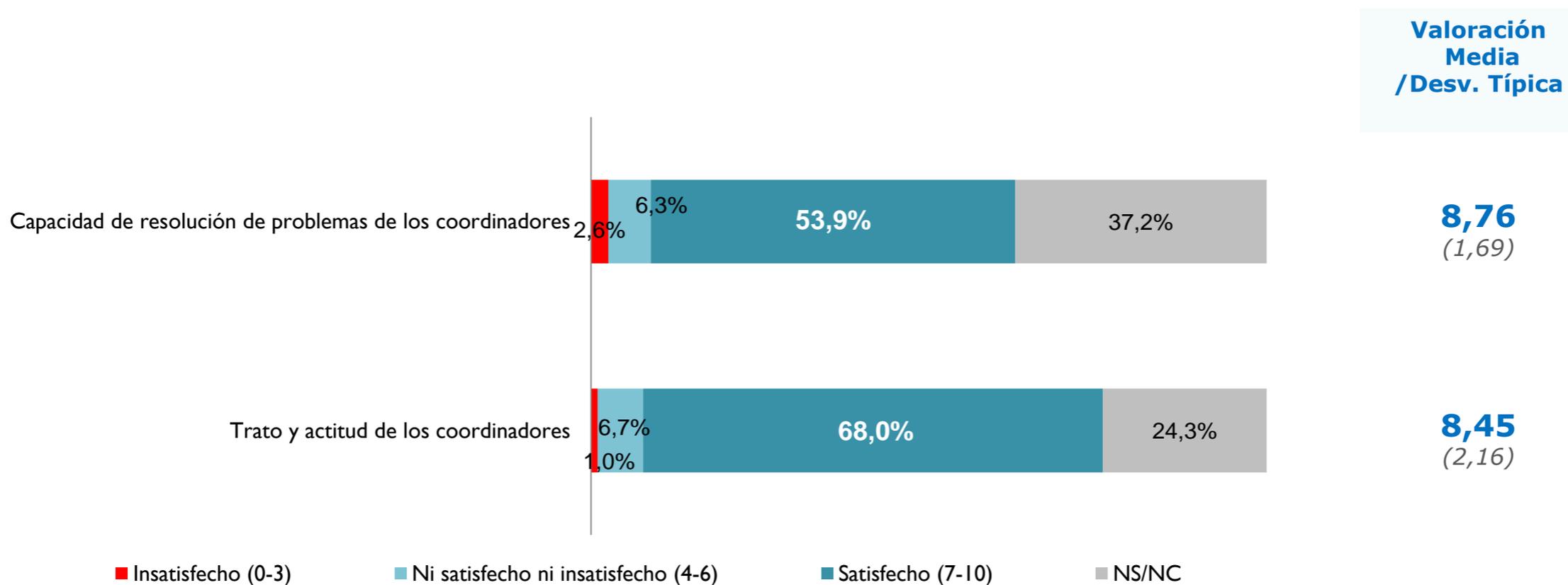
Valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los/las REPARTIDORES/AS que habitualmente le llevan la comida



Base=701

# Profesionales que desarrollan la actividad: COORDINADORES/AS

Valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los COORDINADORES/AS que desarrollan la actividad

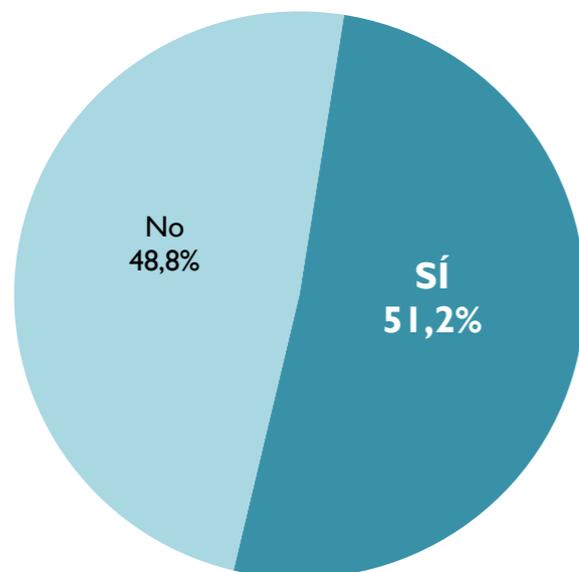


Base=701

## 6. Relación Calidad-Precio

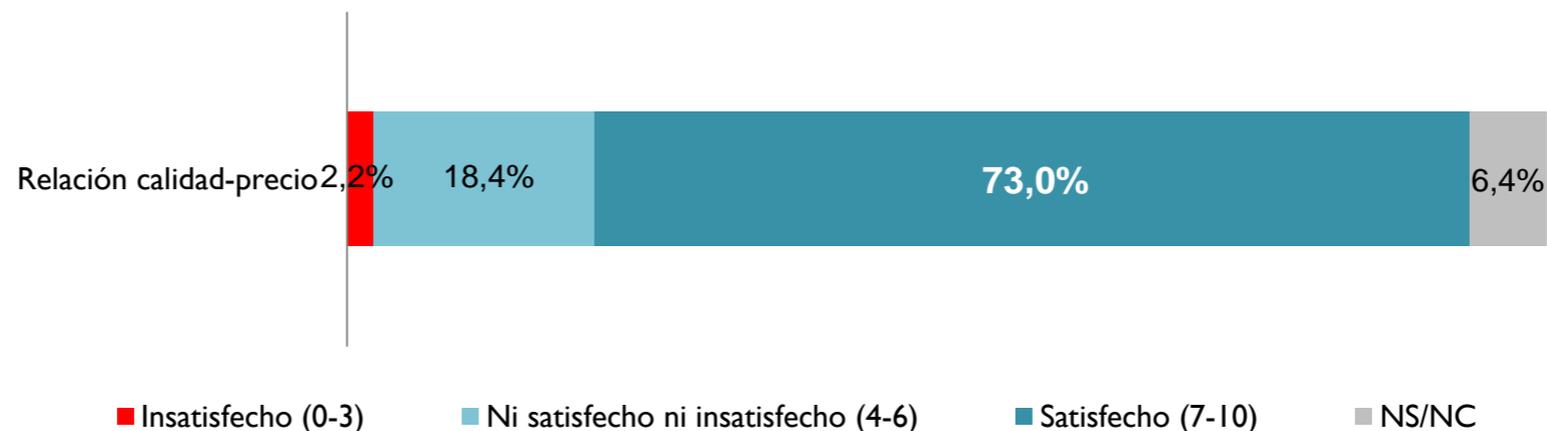
# Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del Servicio de Comida a Domicilio?



Base 2018 = 701

Valore la relación calidad-precio del servicio



Valoración Media /Desv. Típica

**7,88**  
(2,05)

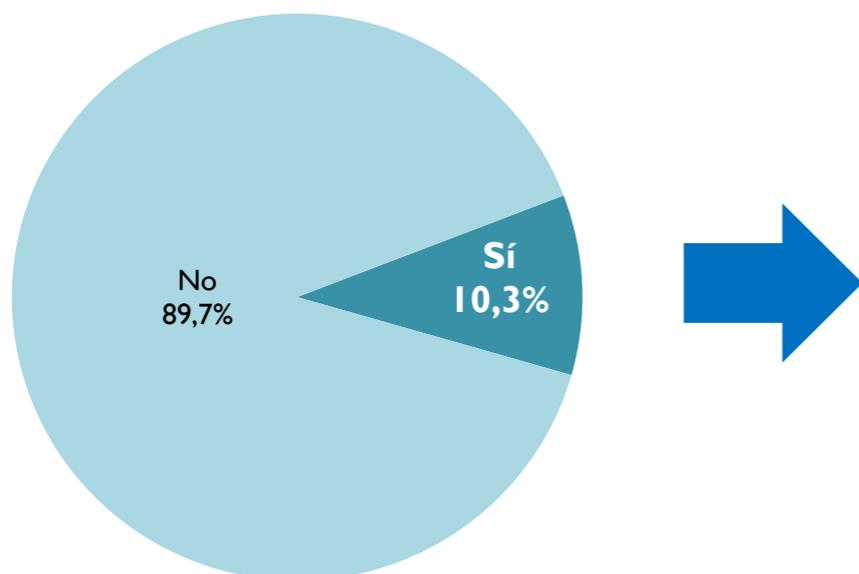
Base = 359

# 7. Reclamaciones

# Quejas / Reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?

Base 2018 = 701



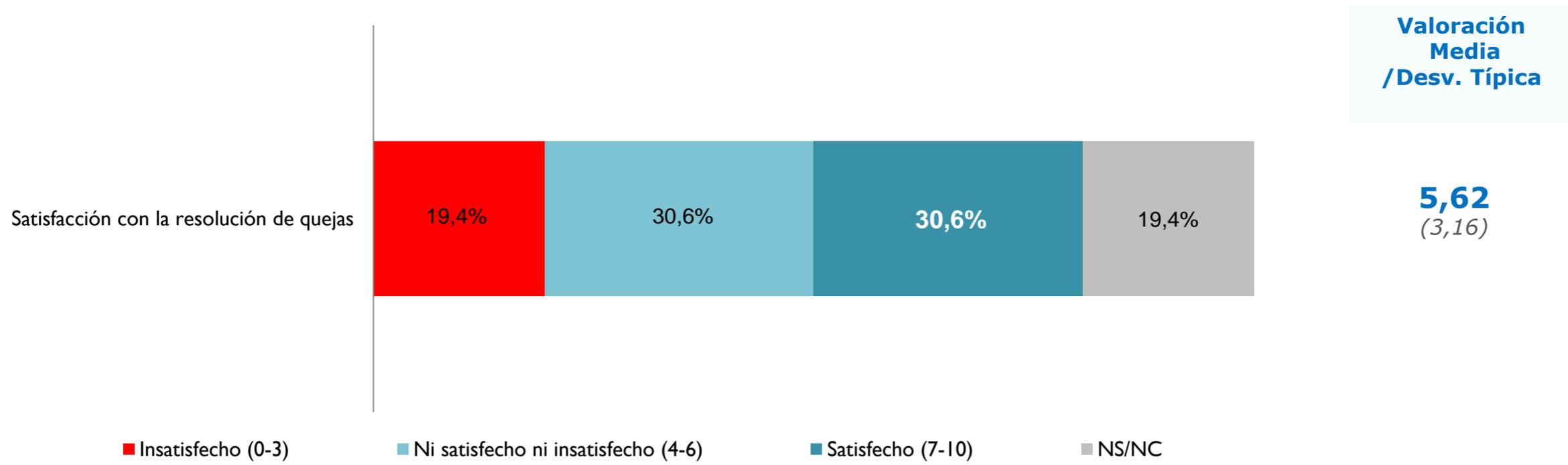
¿Cuál?



Base = 72

# Quejas / Reclamaciones

Valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas

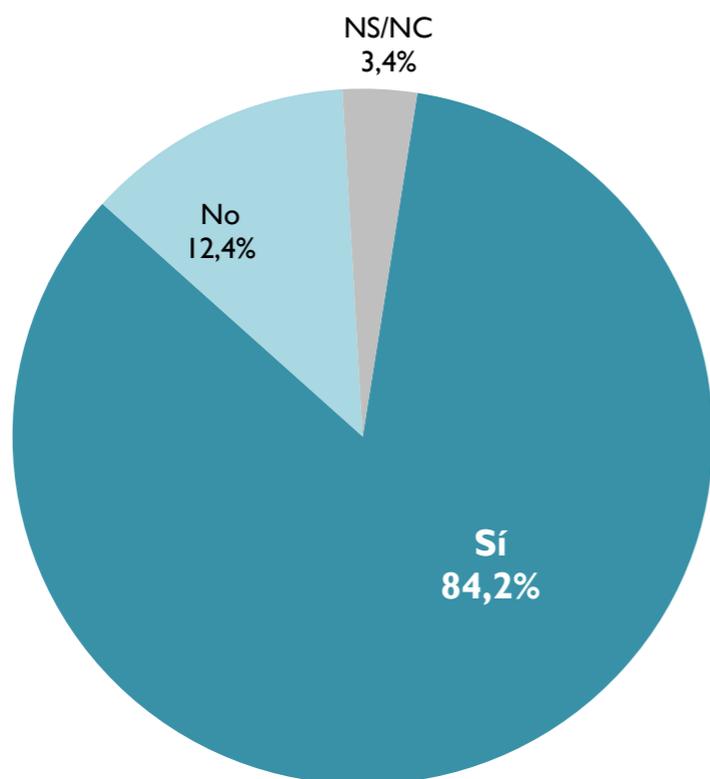


Base= 72

## 8. Experiencia

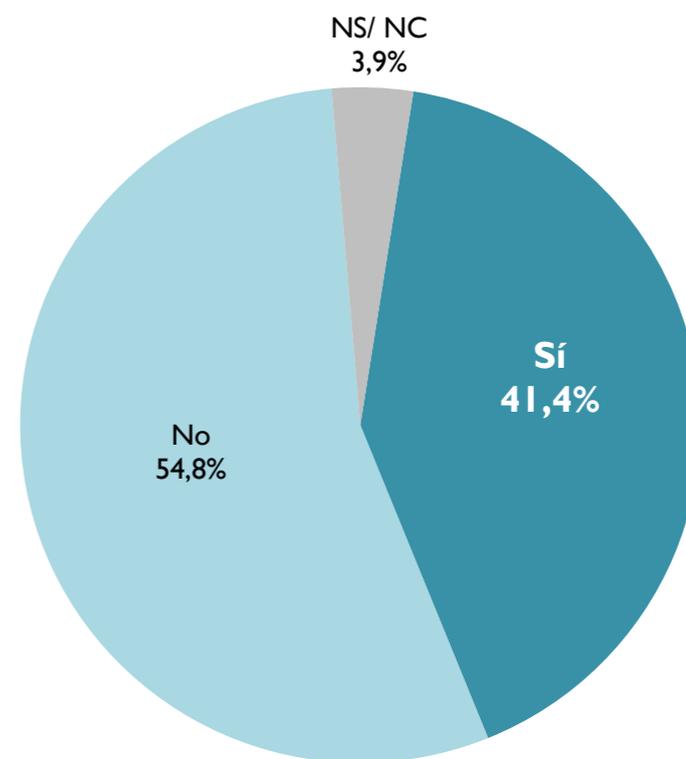
## Influencia del servicio

¿Cree que recibir el Servicio de Comida a Domicilio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base 2018 = 701

En su caso, ¿Recibir el Servicio de Comida a Domicilio ha evitado su ingreso en una residencia?

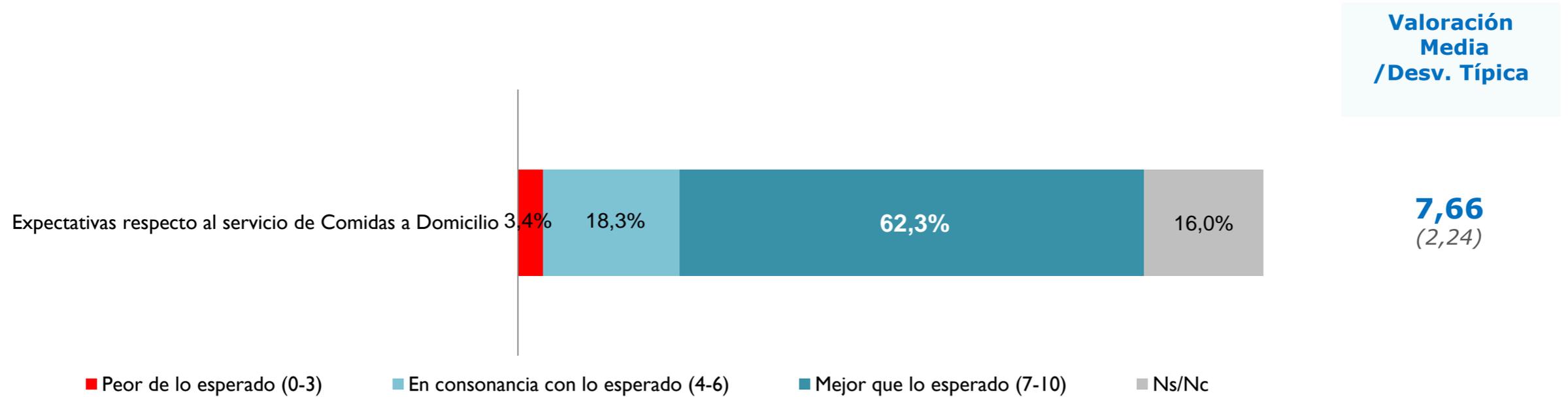


Base 2018 = 701

## 9. Valoración global del servicio

# Cobertura de expectativas

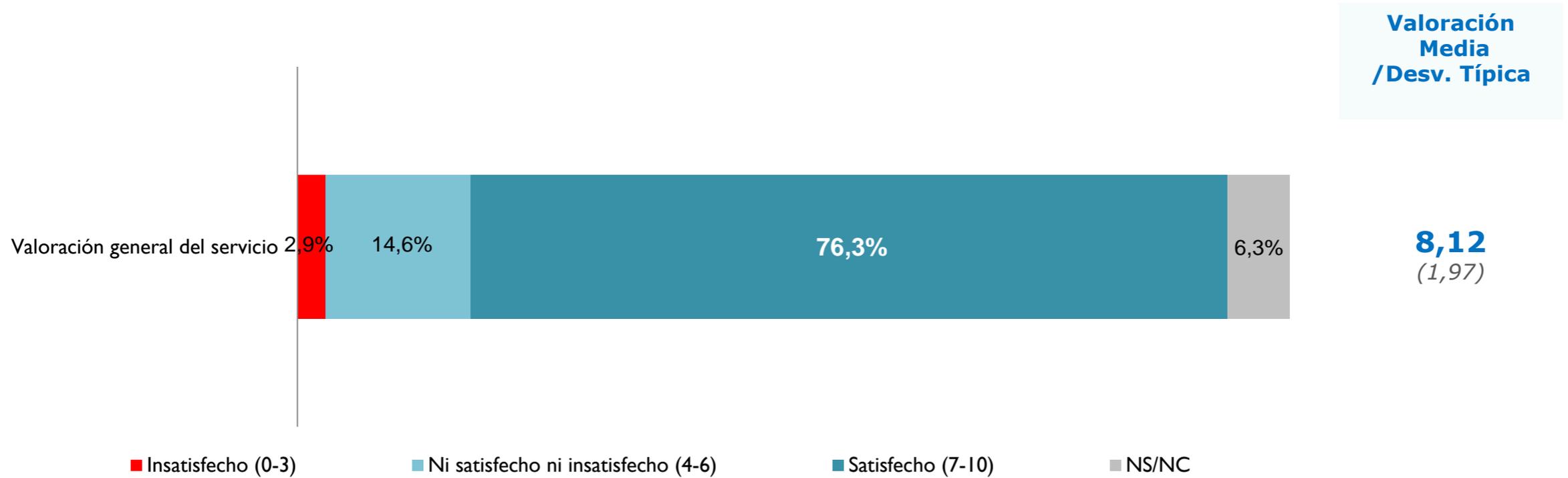
Valore lo que usted esperaba del servicio



Base=701

# Satisfacción global

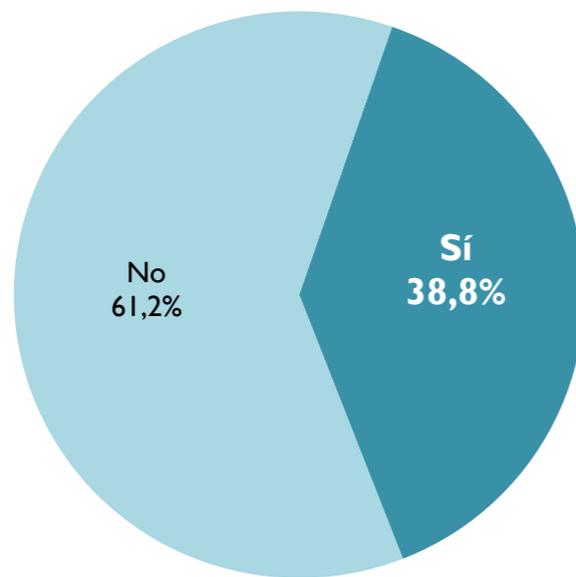
## Valoración Global con el servicio



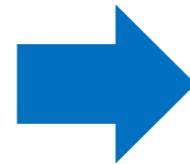
Base 2018 = 701

# Sugerencias de mejora

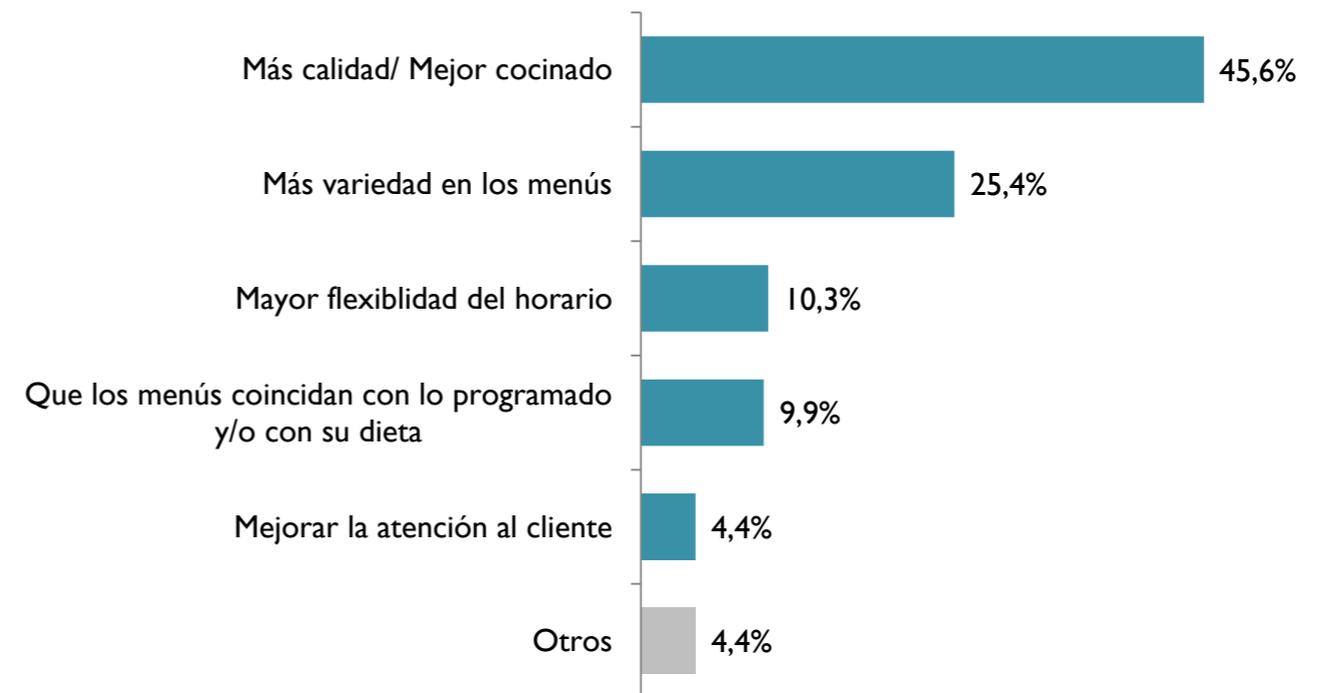
¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio?



Base 2018 = 701



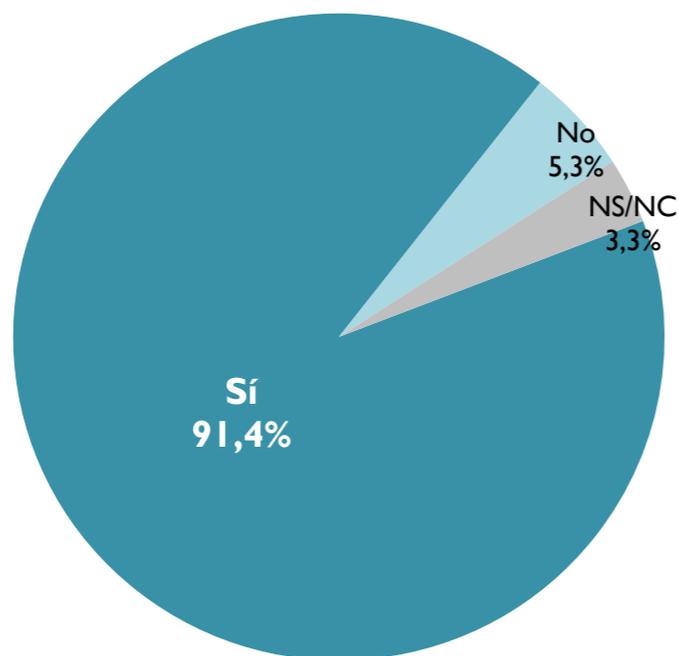
¿Cuál?



Base 2018 = 272

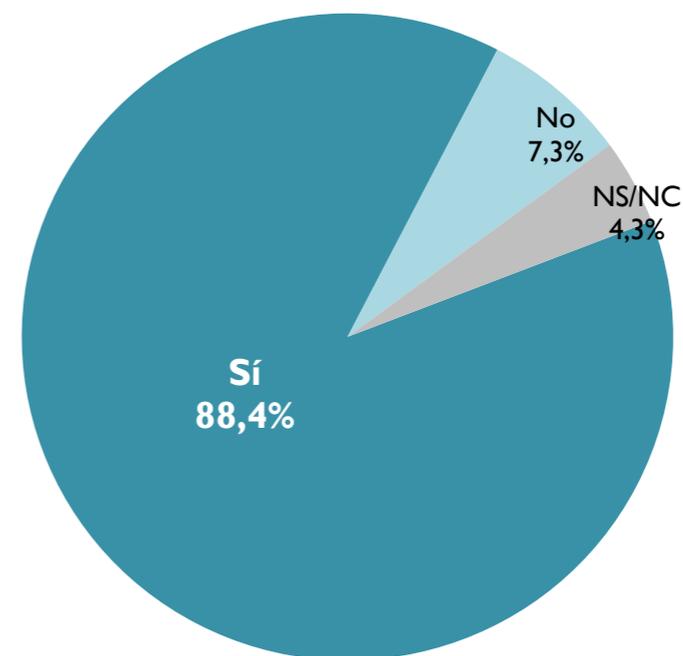
# Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



Base 2018 = 701

¿Recomendaría usted este servicio?

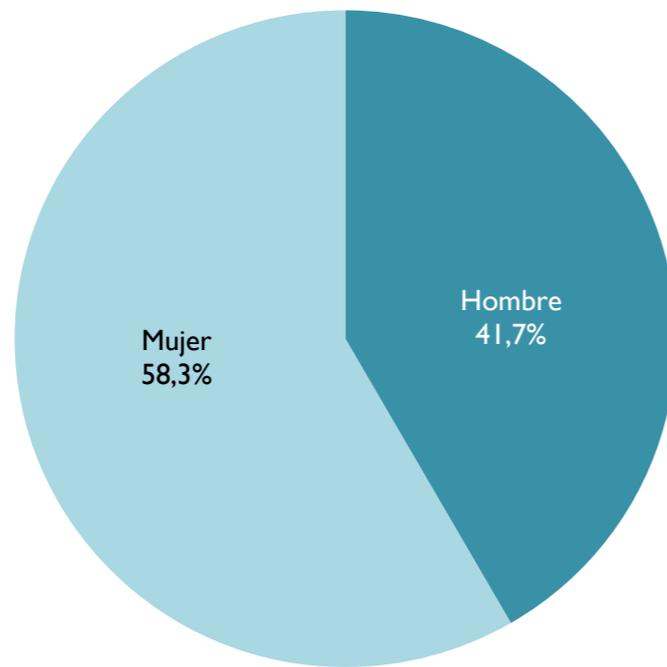


Base 2018 = 701

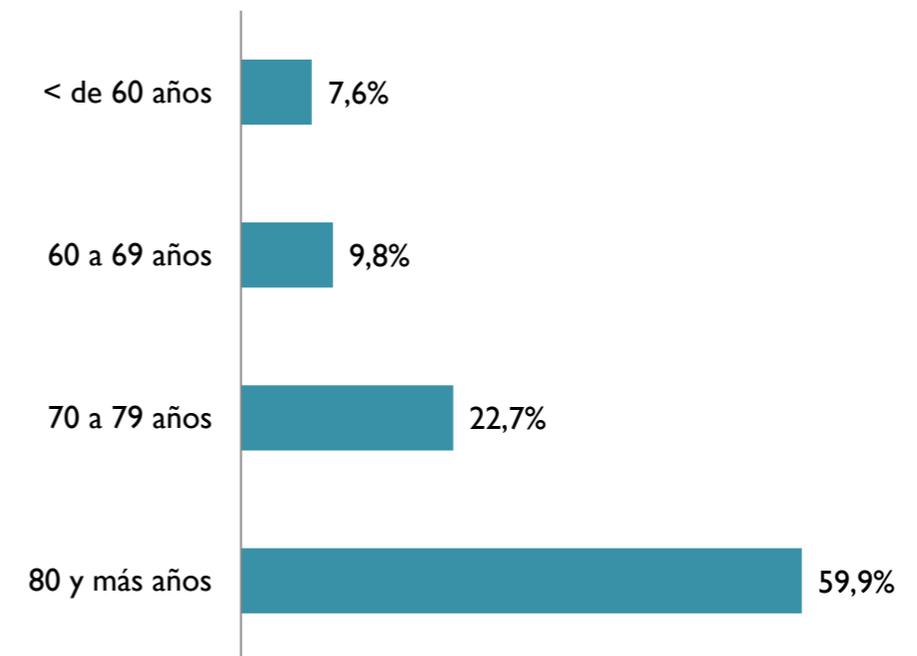
# 10. Datos de clasificación

## Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



### Edad del titular del servicio



Base = 701

