

**Mucho
por contar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por enseñar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por ofrecer**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por amar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

 familias, igualdad y
bienestar social | **MADRID**

Servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Comidas a Domicilio
Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Mayo 2022



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Indicadores de impacto	4
2. Organización y prestación	9
3. Equipo de profesionales	22
4. Valoración global del servicio	25
5. Matriz de actuación estratégica	31
6. Matriz de lealtad	35
7. Datos de clasificación	37

Ficha Técnica.

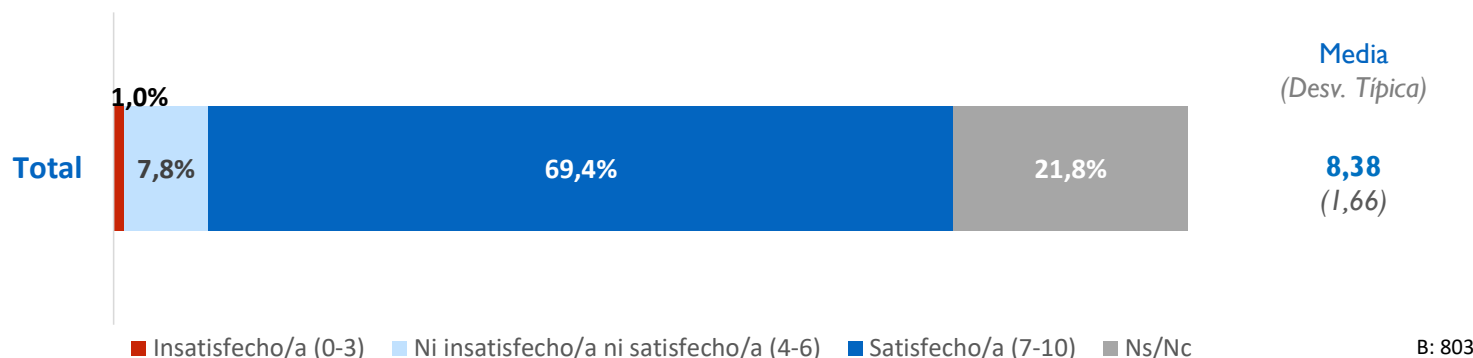
UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Comidas a Domicilio incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	803 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,8% (para un intervalo de confianza 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:	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
FECHAS DE CAMPO:	Del 16 al 25 de mayo de 2022
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es

Indicadores de impacto.

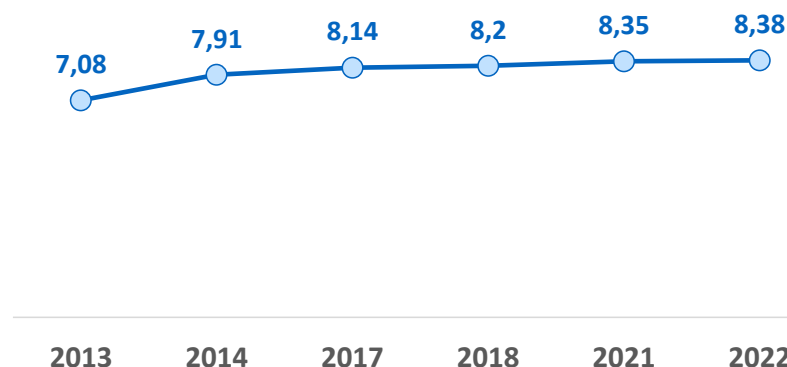
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.

Rapidez de adjudicación.

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio hasta que le notificaron su adjudicación?



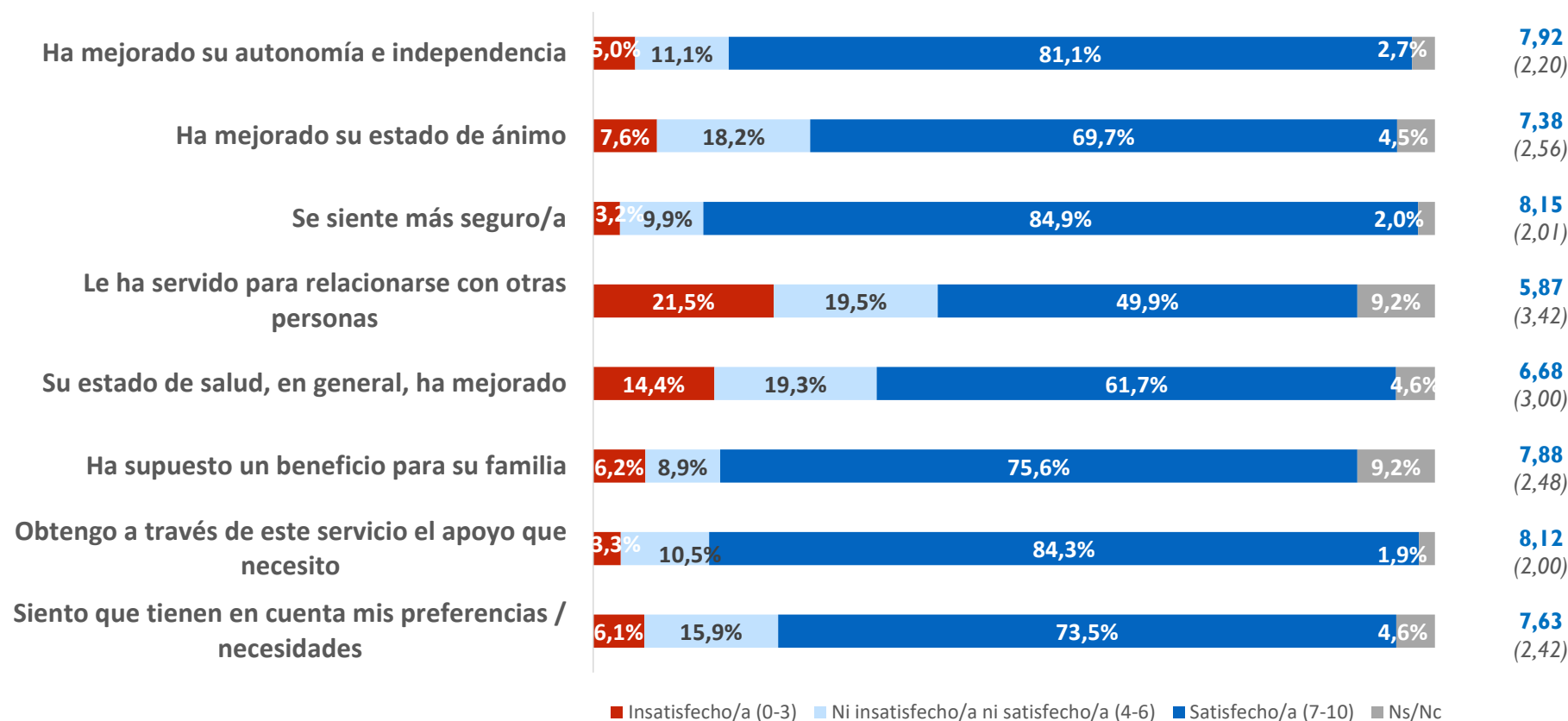
	2013	2014	2017	2018	2021	2022
Media	7,08	7,91	8,14	8,20	8,35	8,38
% de valoraciones 7-10	-	-	-	69,8%	71,3%	69,4%
Base	-	733	588	701	801	803



Influencia en personas usuarias (I).

P.3.1 a P.3.8- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.

Media
(Desv. Típica)



B: 803

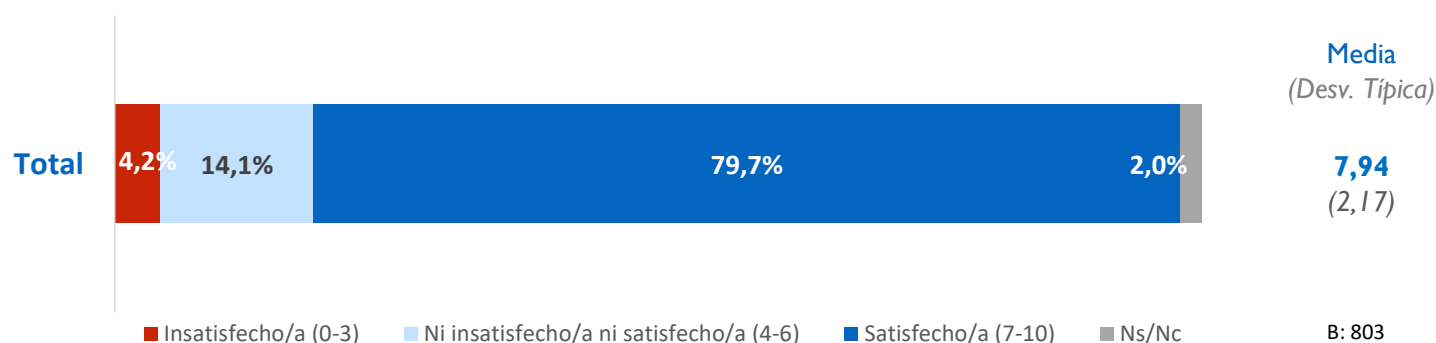
Influencia en personas usuarias (II).

P.3.1 a 3.8 - Evolución (valores medios).

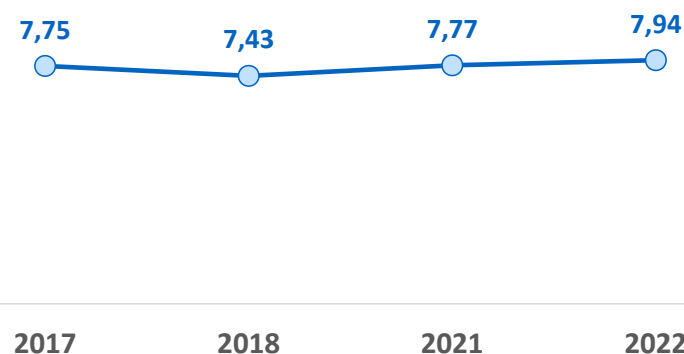
	2014	2017	2018	2021	2022
8.1- Ha mejorado su autonomía e independencia	7,61	7,79	7,67	7,70	7,92
8.2- Ha mejorado su estado de ánimo	7,35	7,47	7,12	7,31	7,38
8.3- Se siente más seguro/a	7,97	8,06	7,92	8,24	8,15
8.4- Le ha servido para relacionarse con otras personas	6,64	5,9	4,92	4,64	5,87
8.5- Su estado de salud, en general, ha mejorado	7,14	6,8	6,16	6,33	6,68
8.6- Ha supuesto un beneficio para su familia	7,78	7,75	7,53	7,64	7,88
8.7- Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	-	-	-	8,07	8,12
8.8- Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	-	7,24	7,63

Influencia en personas usuarias (III).

P.3.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



	2017	2018	2021	2022
Media	7,75	7,43	7,77	7,94
% de valoraciones 7-10	-	67,2%	74,8%	79,7%
Base	588	701	801	803





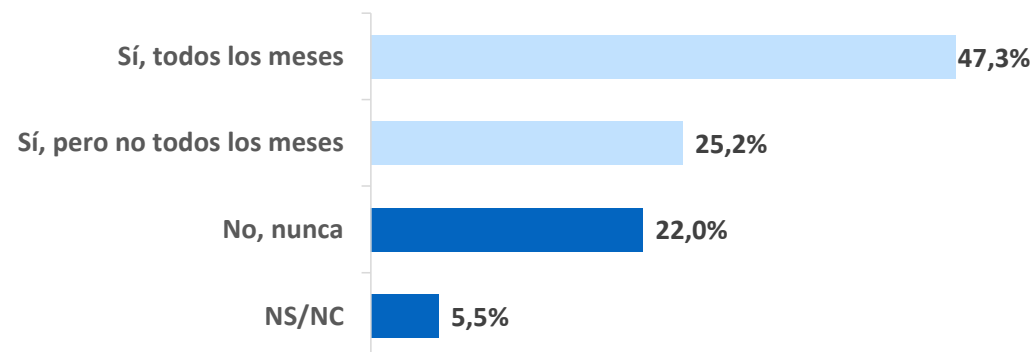
Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Comidas a Domicilio.

Información (I).

P.7- ¿Le entregan mensualmente una hoja con la previsión de los menús que consumirá durante el mes?

Entrega de la hoja de previsión del menú mensual.



B: 803

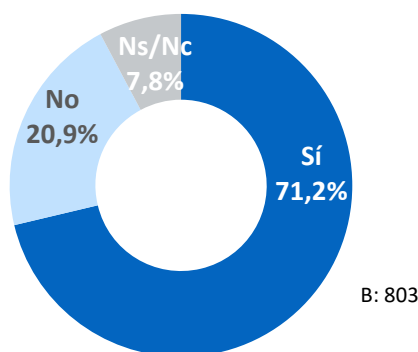
	2013	2014	2017	2018	2021	2022
% reciben la hoja (ocasional o mensualmente)	81,2%	91,3%	70,3%	83,6%	73,9%	72,5%
% no reciben la hoja	3,2%	5,0%	24,0%	13,7%	22,1%	27,5%
Base	658	733	588	701	801	803

Información (II).

P.10- ¿Al inicio del servicio le facilitaron información sobre el modo de calentar y usar los platos?

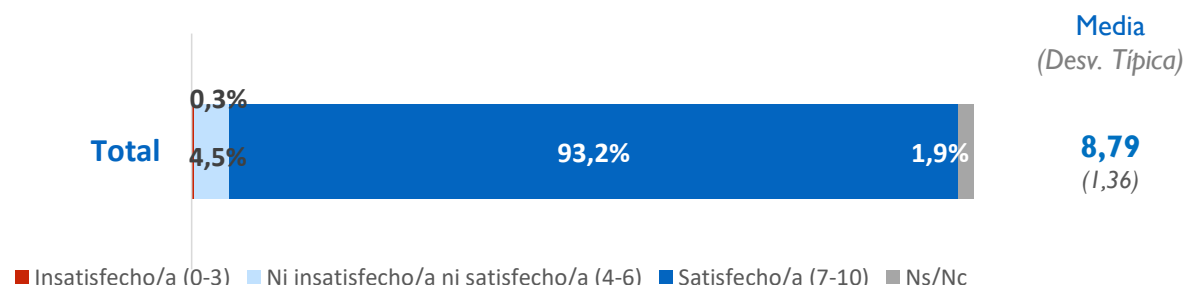
P.10.1- Satisfacción con la información recibida sobre el modo de calentar y usar los platos.

Información del modo de uso.



B: 803

Satisfacción con la información recibida.

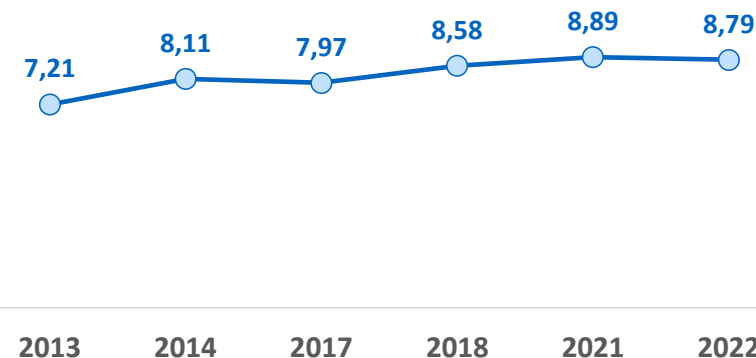


Media
(Desv. Típica)

8,79
(1,36)

B: 572

	2013	2014	2017	2018	2021	2022
% han recibido información	-	-	-	67,6%	68%	71,2%
% no han recibido información	-	-	-	24,3%	21,6%	20,9%
Media	7,21	8,11	7,97	8,58	8,89	8,79
% de valoraciones 7-10	-	-	-	85,9%	91,9%	93,2%
Base	658	733	588	701	801	803

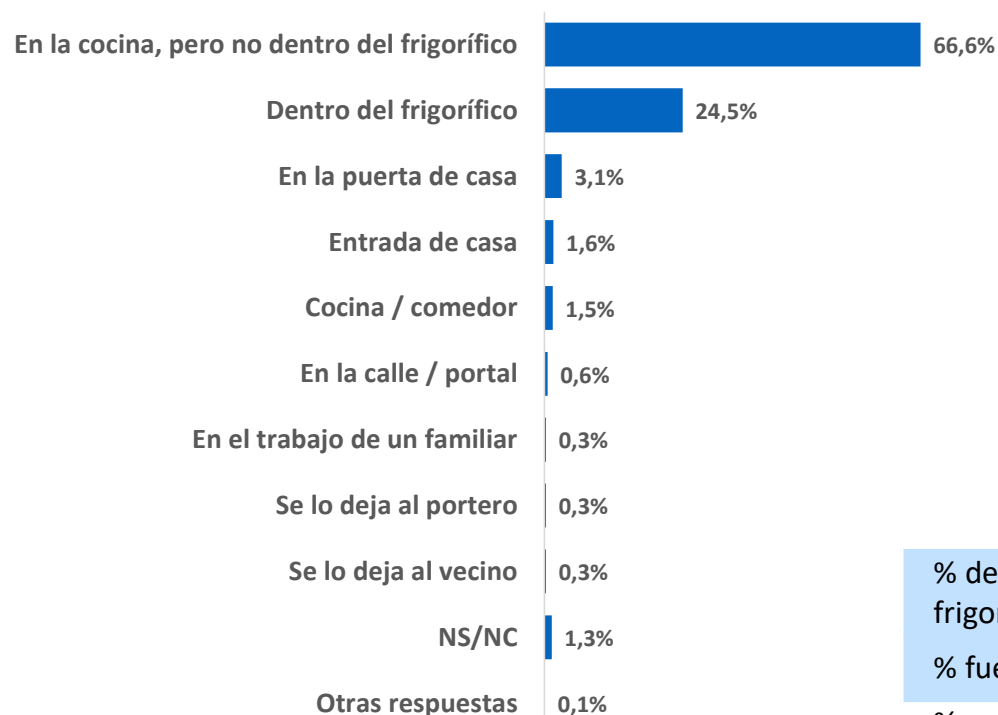


El reparto de la comida (I).

P.4- De manera habitual, ¿dónde deja la comida el/la repartidor/a?

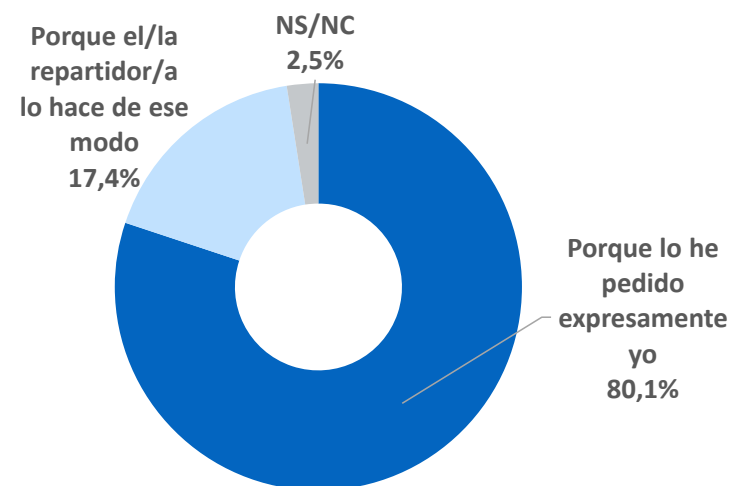
P.4.1- La razón por la que la comida no se guarde en el frigorífico es...

Lugar de depósito de la comida.



B: 800

Motivo de depósito fuera del frigorífico.



B: 597

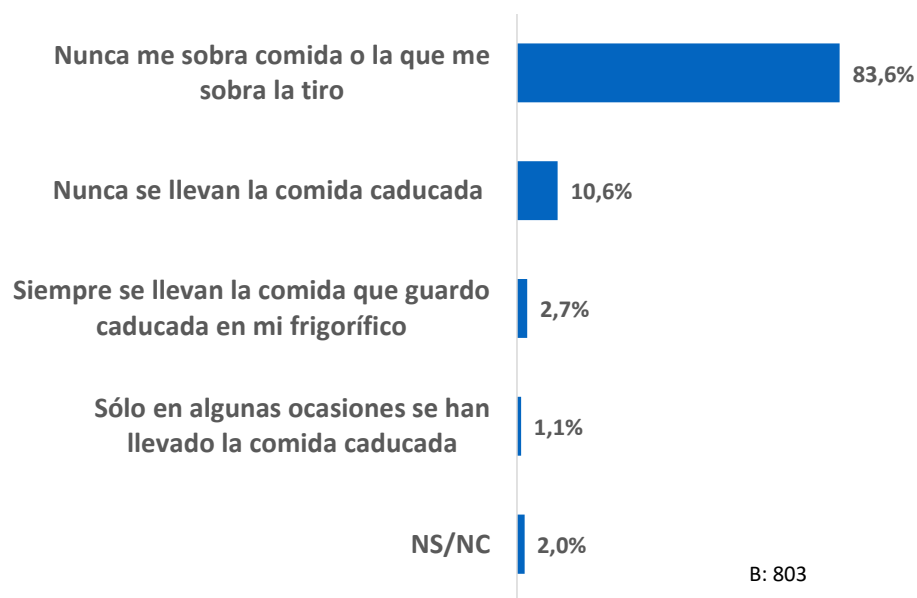
	2013	2014	2017	2018	2021	2022
% dentro del frigorífico	48,8%	63,6%	55,6%	38,5%	25,5%	24,5%
% fuera del frigorífico	49,1%	36,3%	42,8%	61,1%	74,5%	75,5%
% petición beneficiario/a	86,4%	96,2%	72,7%	71,3%	69,7%	80,1%
% repartidor/a	-	-	-	26,6%	28,6%	17,4%

El reparto de la comida (II).

P.5- Una de las funciones del servicio es recoger los alimentos entregados en días anteriores y que hayan caducado, ¿puede decirme sí esto ocurre en su caso?

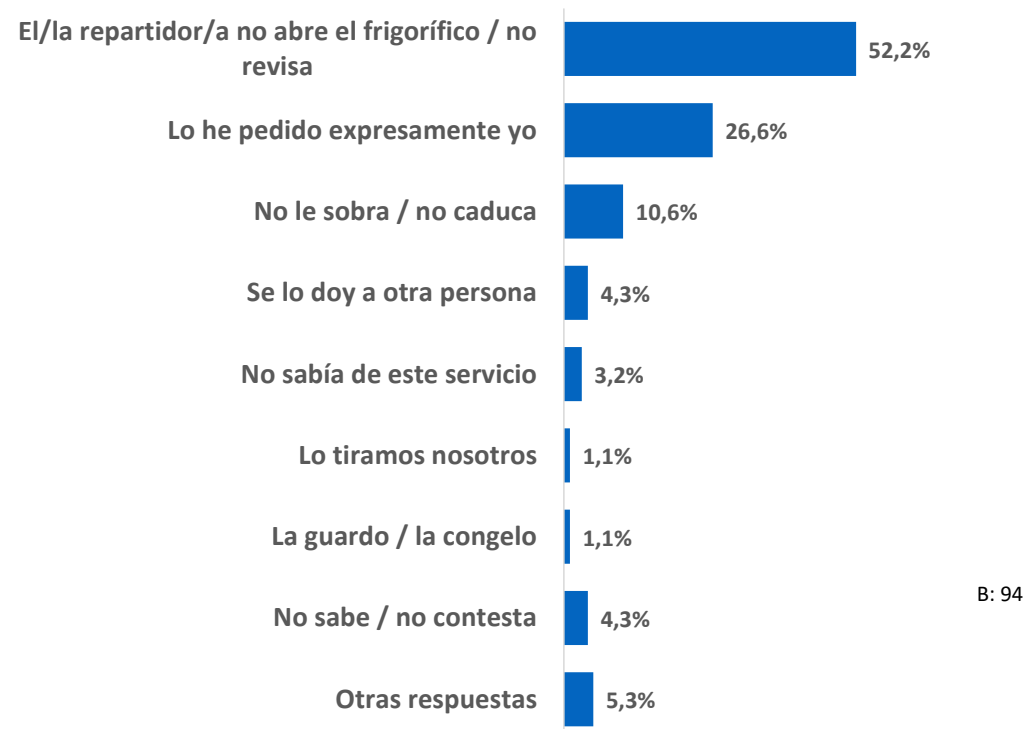
P.5.1- La razón por la que no se llevan la comida caducada es...

Recogida de comida caducada.



	2018	2021	2022
% nunca se la llevan	4%	11,9%	10,6%
% siempre se la llevan	2,7%	3,9%	2,7%

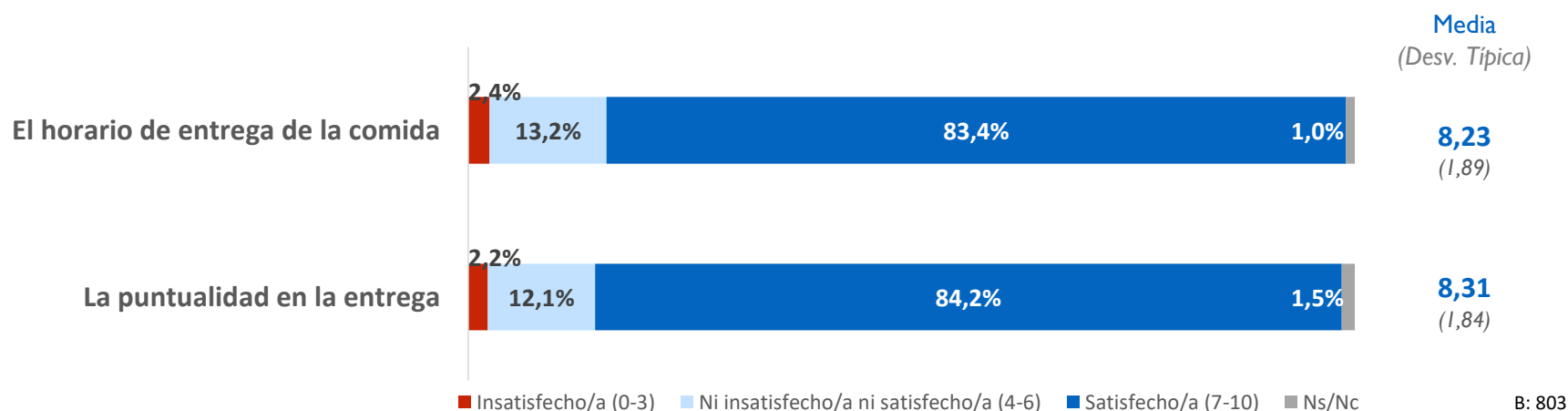
Motivo de la no recogida.



	2018	2021	2022
% petición beneficiario/a	32,6%	20,6%	26,6%
% repartidor/a no revisa	32,6%	16,5%	52,2%

El reparto de la comida (III).

P.6.1 a P.6.2– Satisfacción con aspectos clave del reparto de la comida.

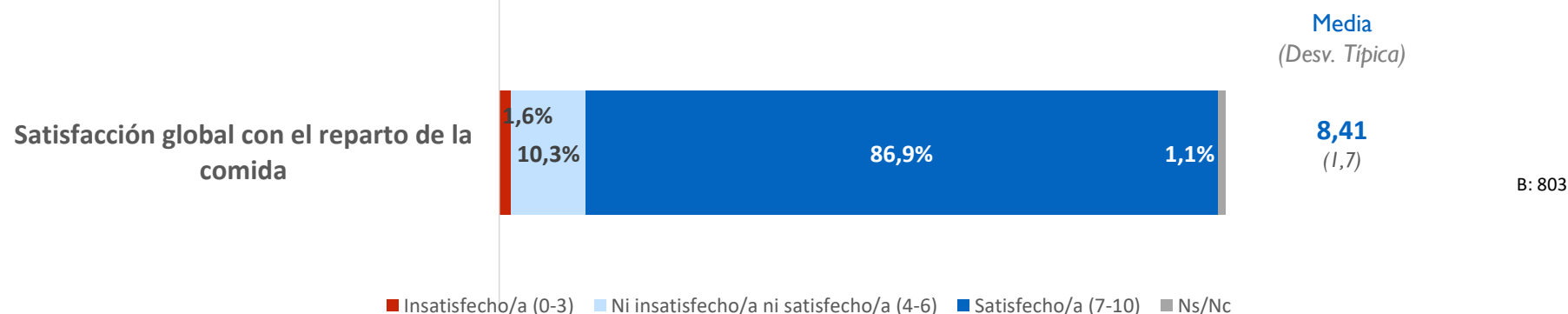


	2014	2017	2018	2021	2022
11.1. El horario de entrega de la comida	7,93	7,86	7,71	8,42	8,23
11.2. La puntualidad en la entrega	7,9	7,95	7,87	8,60	8,31

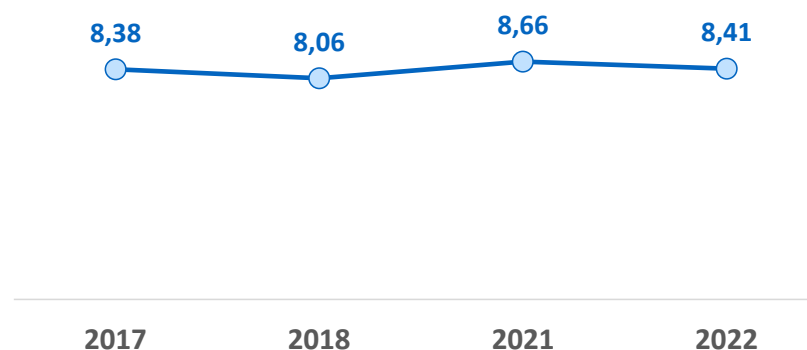


El reparto de la comida (IV).

P.6.3- Satisfacción general con el reparto de comidas.

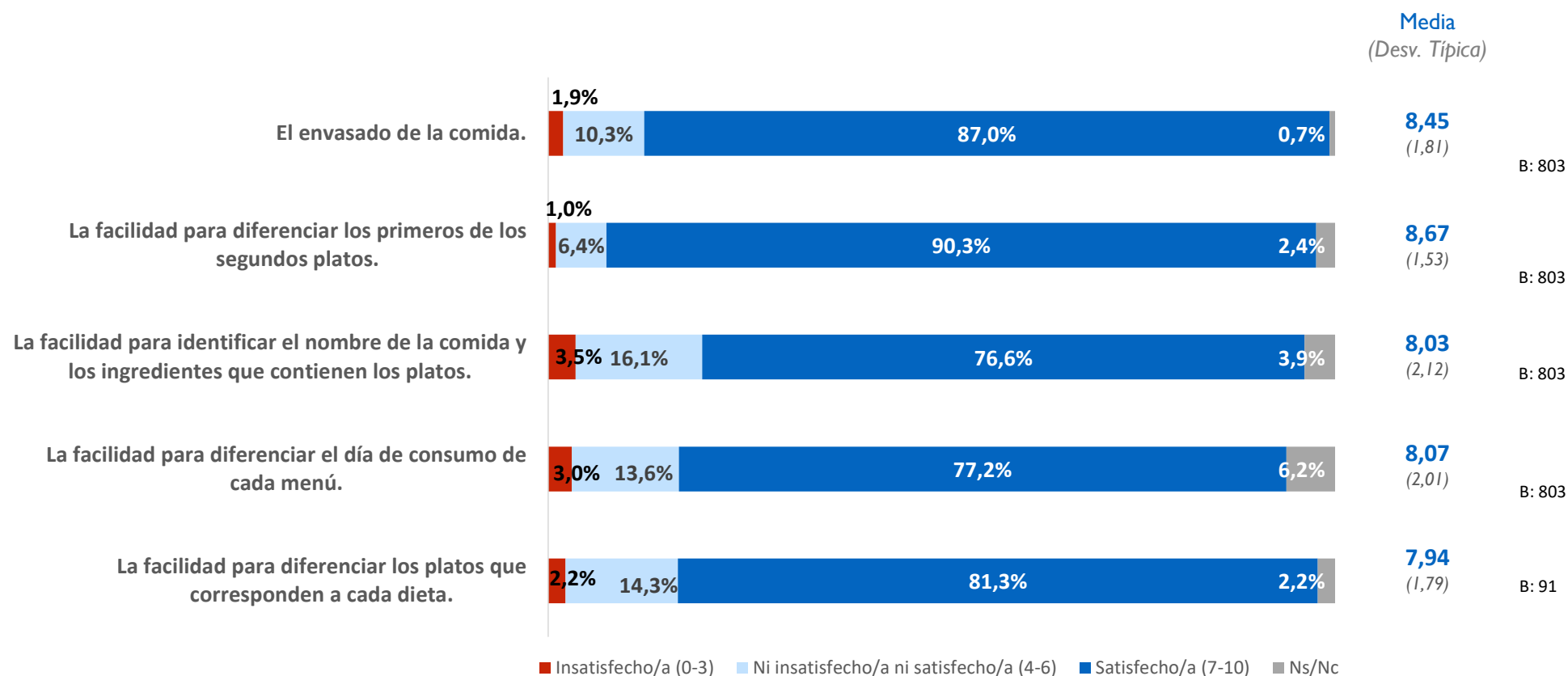


	2017	2018	2021	2022
Media	8,38	8,06	8,66	8,41
% de valoraciones 7-10	-	77,6%	88,5%	86,9%
Base	588	701	801	803



Presentación de la comida (I).

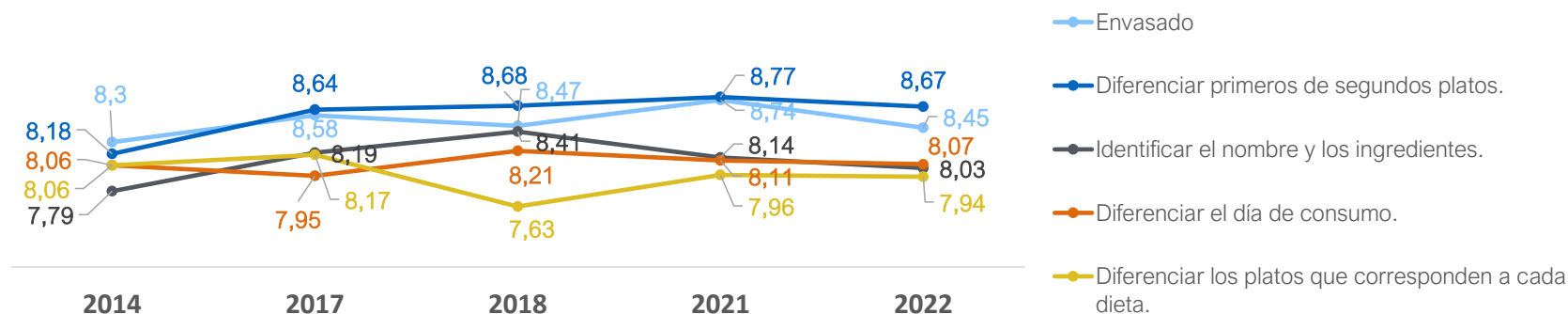
P.8.1 a 8.4 y 8.6 – Valoración del modo en que es envasada y etiquetada la comida.



Presentación de la comida (II).

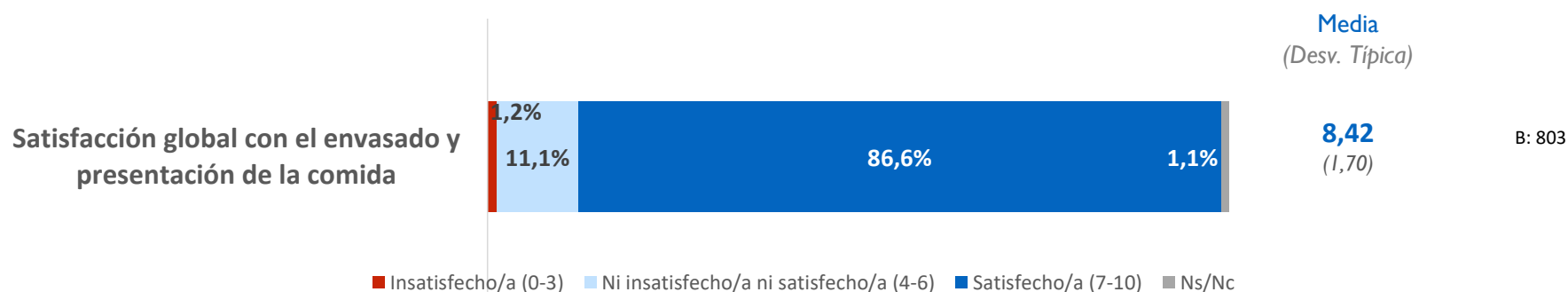
P.8.1 a 8.4 y 8.6 – Valoración del modo en que es envasada y etiquetada la comida.

	2014	2017	2018	2021	2022
8.1. El envasado de la comida.	8,3	8,58	8,47	8,74	8,45
8.2. La facilidad para diferenciar los primeros de los segundos platos.	8,18	8,64	8,68	8,77	8,67
8.3. La facilidad para identificar el nombre de la comida y los ingredientes que contienen los platos.	7,79	8,19	8,41	8,14	8,03
8.4. La facilidad para diferenciar el día de consumo de cada menú.	8,06	7,95	8,21	8,11	8,07
8.6. La facilidad para diferenciar los platos que corresponden a cada dieta.	8,06	8,17	7,63	7,96	7,94

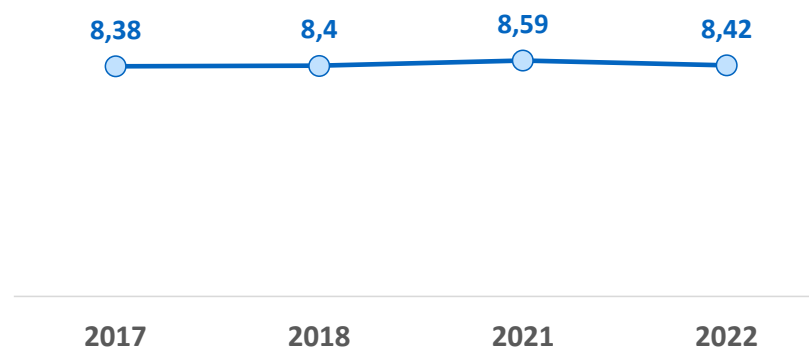


Presentación de la comida (III).

P.8.5- Satisfacción global con el envasado y presentación de la comida.

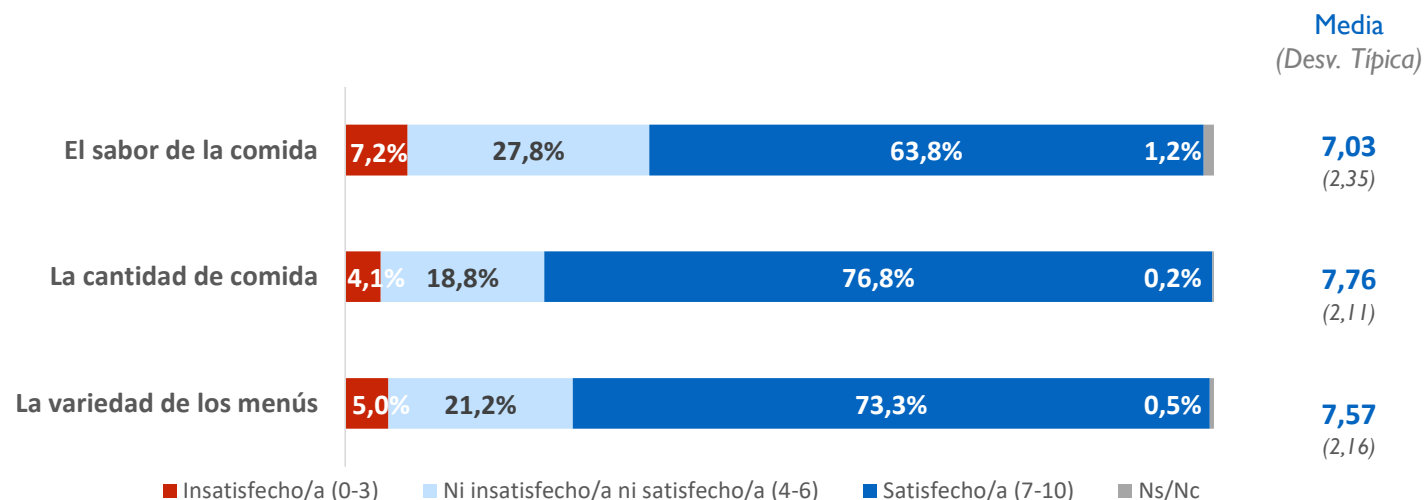


	2017	2018	2021	2022
Media	8,38	8,4	8,59	8,42
% de valoraciones 7-10	-	82,9%	87,9%	86,6%
Base	588	701	801	803



Los menús (I).

P.9.1 a 9.3 – Valoración de aspectos referentes a la calidad y variedad de la comida.



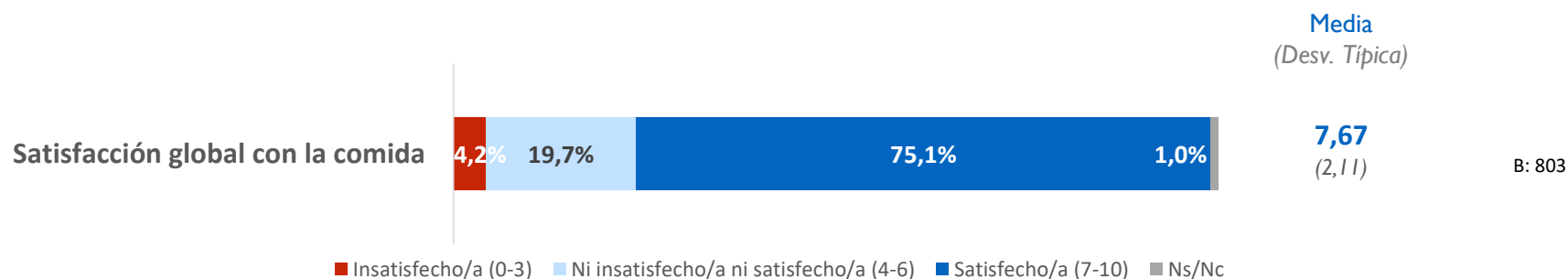
B: 803

	2014	2017	2018	2021	2022
14.1. El sabor de la comida.	7,00	6,74	7,03	7,09	7,03
14.2. La cantidad de comida	7,71	7,72	7,96	7,99	7,76
14.3. La variedad de los menús	7,36	7,34	7,34	7,64	7,57

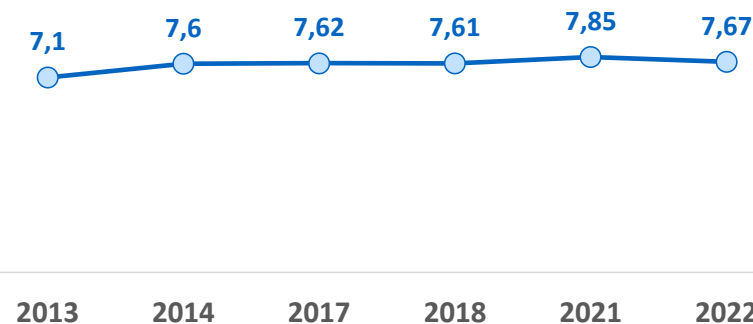


Los menús (II).

P.9.4- Satisfacción global con la comida.



	2013	2014	2017	2018	2021	2022
Media	7,10	7,60	7,62	7,61	7,85	7,67
% de valoraciones 7-10	-	-	-	73,2%	77%	75,1%
Base	-	733	588	701	801	803

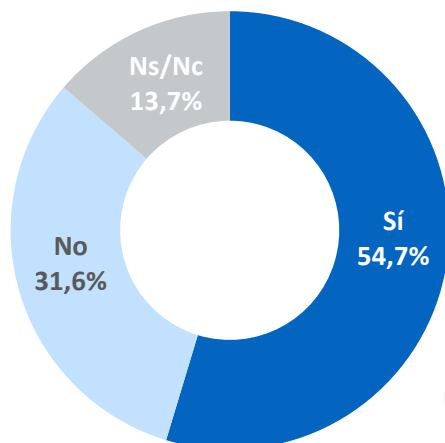


Menús especiales.

P.9.b- ¿Podría decirme sí le han hecho entrega de un menú diferente y especial en el día de su cumpleaños?

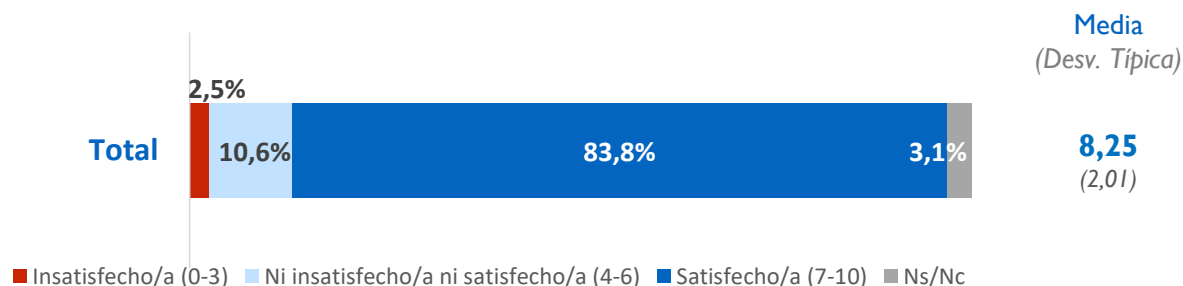
P.9.c- Satisfacción con el menú especial que ha recibido.

Entrega “menú cumpleaños”



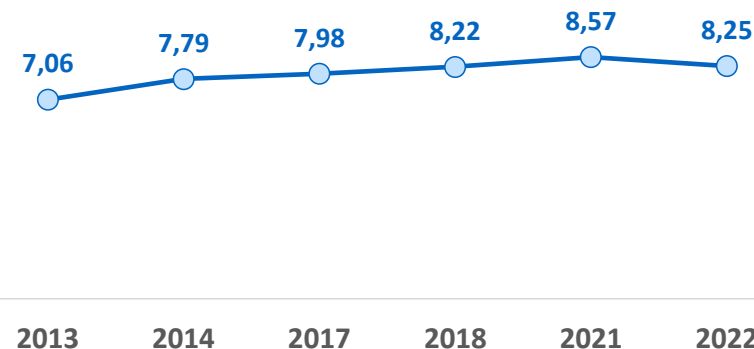
B: 655

Satisfacción con el “menú cumpleaños”



B: 358

	2013	2014	2017	2018	2021	2022
% han recibido menú	-	-	-	25,1%	59,1%	54,7%
% no han recibido menú	-	-	-	62,3%	28,7%	31,6%
Media	7,06	7,79	7,98	8,22	8,57	8,25
% de valoraciones 7-10	-	-	-	73,3%	85,2%	83,8%
Base	-	-	-	522	492	803



Equipo de profesionales.

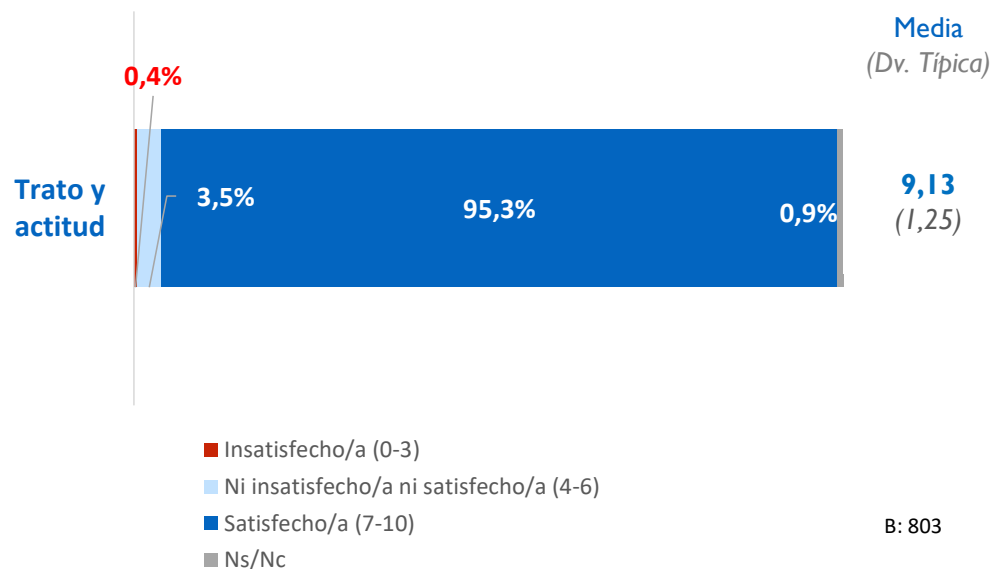
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.

Profesionales (I).

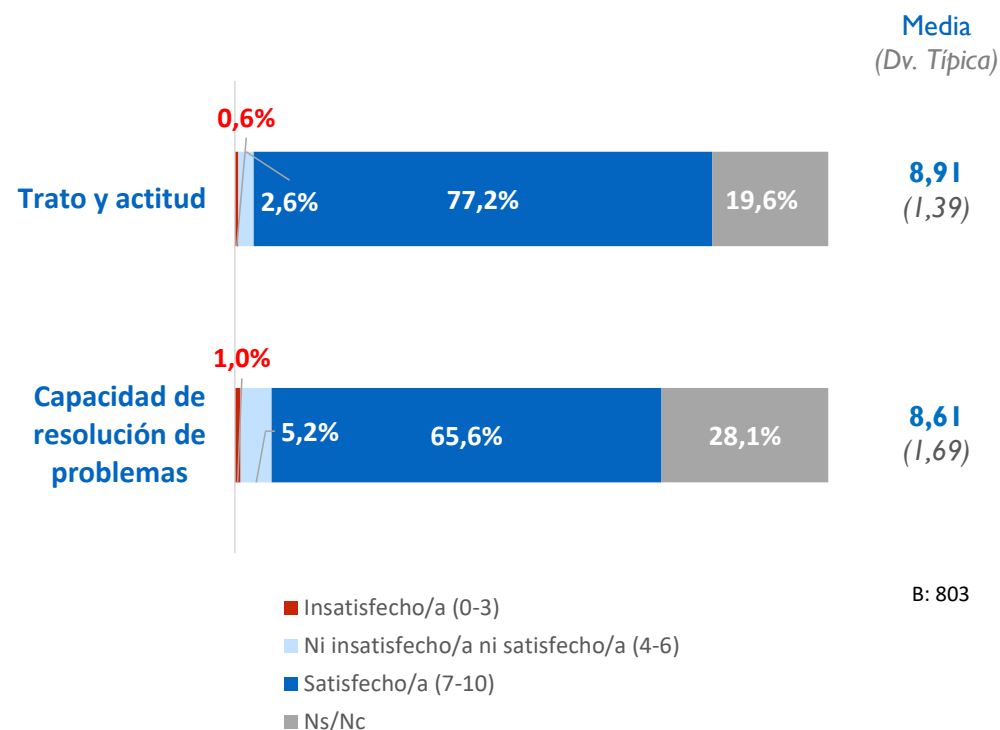
P. 11- Valore su grado de satisfacción con el trato y actitud de los/as repartidores/as que habitualmente llevan la comida.

P. 12. Valore su grado de satisfacción con los/as coordinadores/as del servicio.

Repartidores/as.



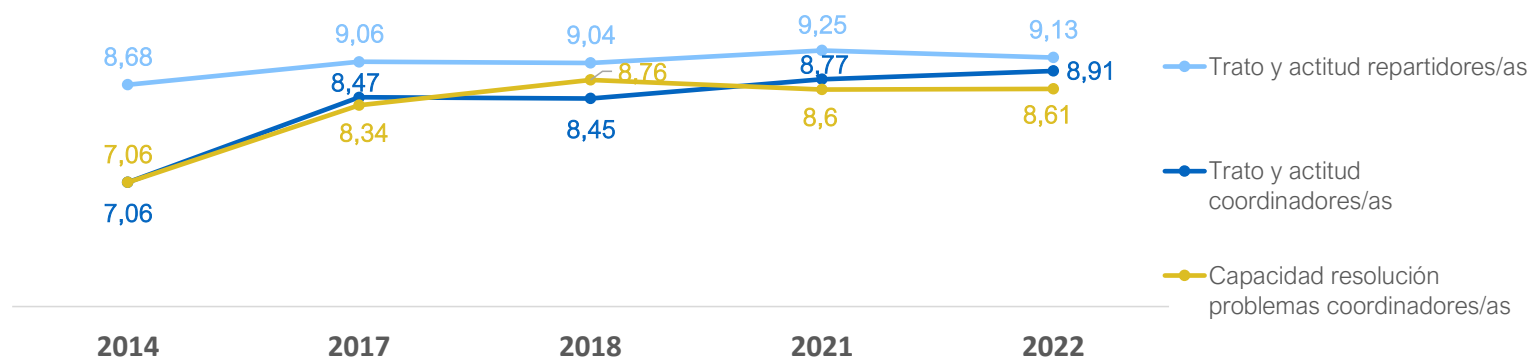
Coordinadores/as.



Profesionales (II).

P. 11 y P. 12 – Evolución.

		2014	2017	2018	2021	2022
Trato y actitud repartidores/as	Media	8,68	9,06	9,04	9,25	9,13
Trato y actitud repartidores/as	% valoraciones 7-10	-	-	88,7%	94,1%	95,3%
Trato y actitud coordinadores/as	Media	7,06	8,47	8,45	8,77	8,91
Trato y actitud coordinadores/a	% valoraciones 7-10	-	-	68%	68,2%	77,2%
Capacidad de resolución de problemas coordinadores/as	Media	7,06	8,34	8,76	8,60	8,61
Capacidad de resolución de problemas coordinadores/as	% valoraciones 7-10	-	-	53,9%	58,7%	65,6%
Base		733	588	701	801	803

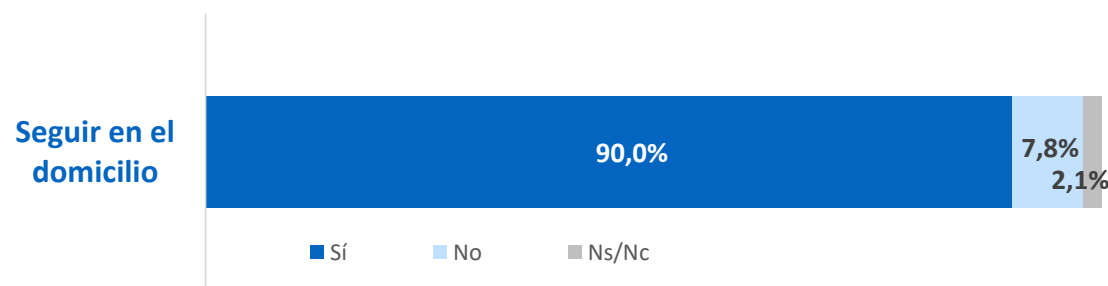


Valoración global del servicio.

Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.

Continuidad en el domicilio.

P.14- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



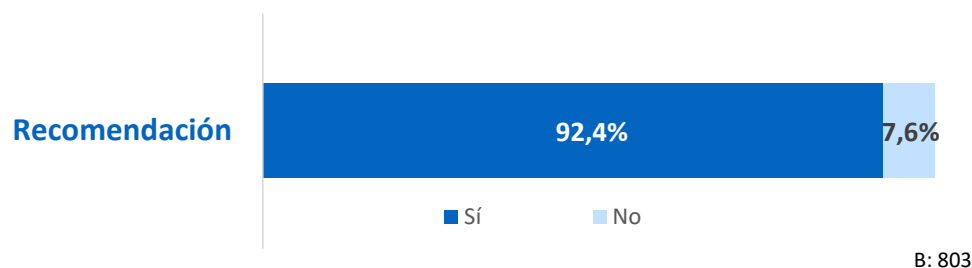
B: 803

	2013	2014	2017	2018	2021	2022
% seguir en el domicilio	83,3%	91,3%	87,9%	84,2%	88,1%	90%
Base	658	733	588	701	801	803

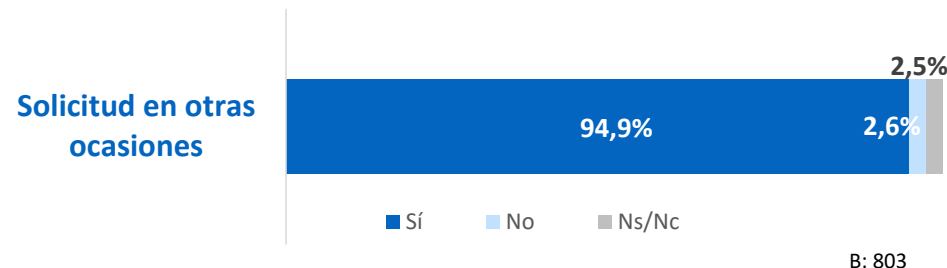
Fidelidad.

P.17- ¿Recomendaría usted este servicio? // P.17.b- ¿Por qué no?
P.16- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuera posible?

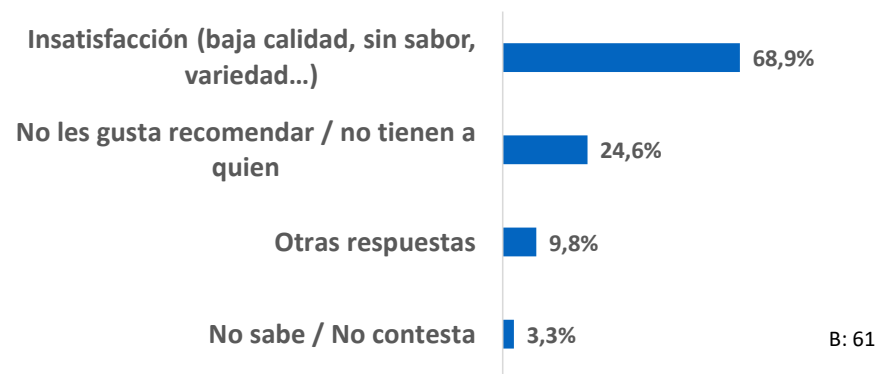
Recomendación a otras personas.



Solicitud del servicio en otras ocasiones.



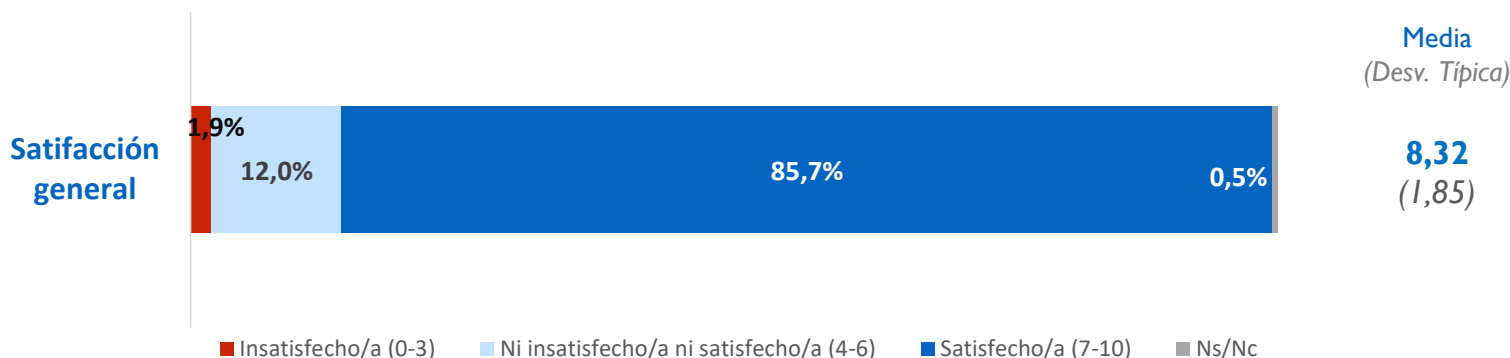
Motivos por los que no se recomienda.



	2014	2017	2018	2021	2022
% recomendación	94,0%	90,3%	88,4%	92,1%	92,4%
% solicitud en otras ocasiones	96,5%	90,6%	91,4%	94,1%	94,9%
Base	733	588	701	801	803

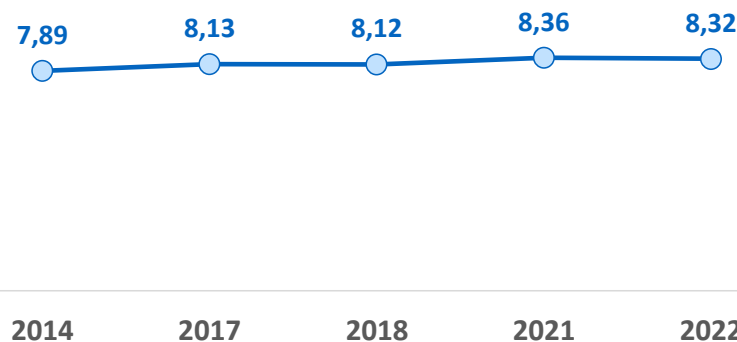
Valoración global.

P.13- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



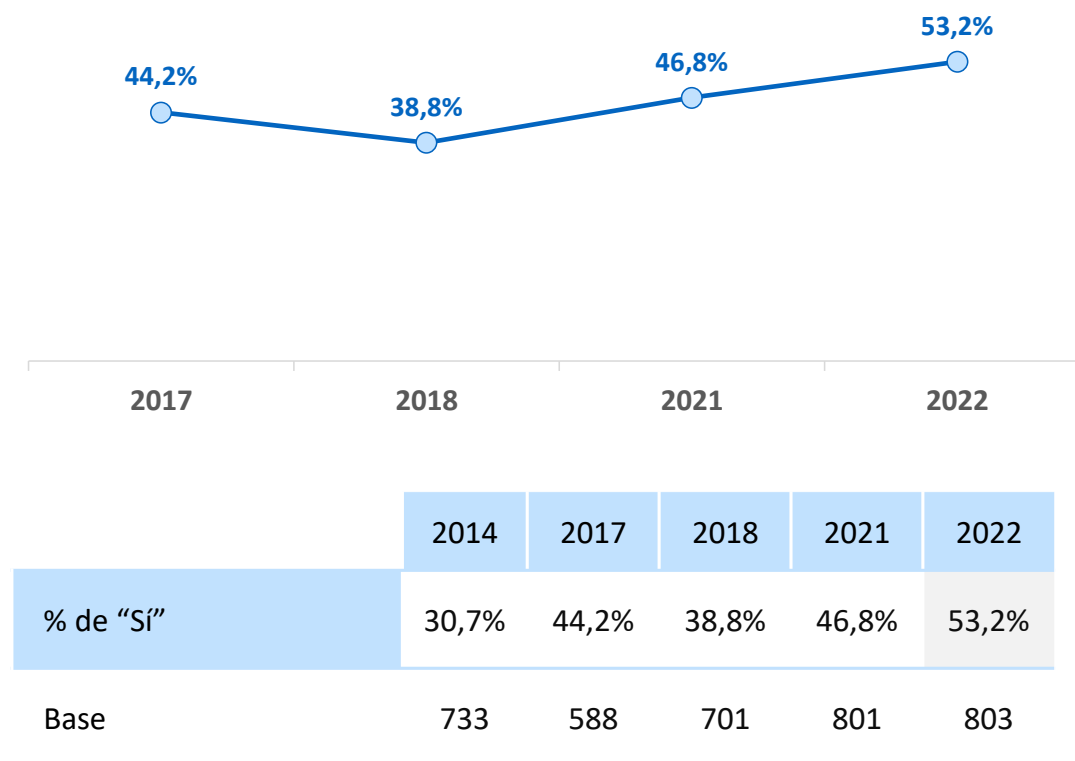
B: 803

	2014	2017	2018	2021	2022
Media	7,89	8,13	8,12	8,36	8,32
% valoraciones 7-10	-	-	76,3%	84,4%	85,7%
Base	733	588	701	801	803



Sugerencias (I).

P. 15- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



Sugerencias (II).

P.15.b- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).



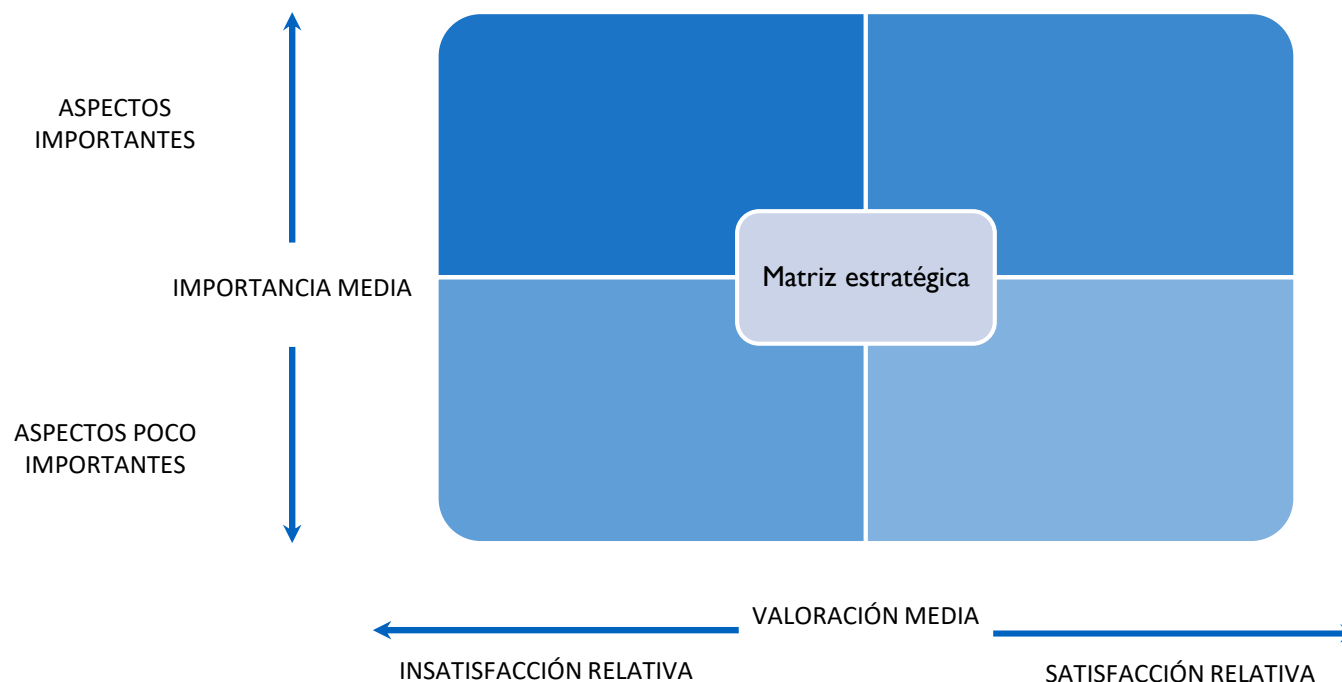
B: 427

Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

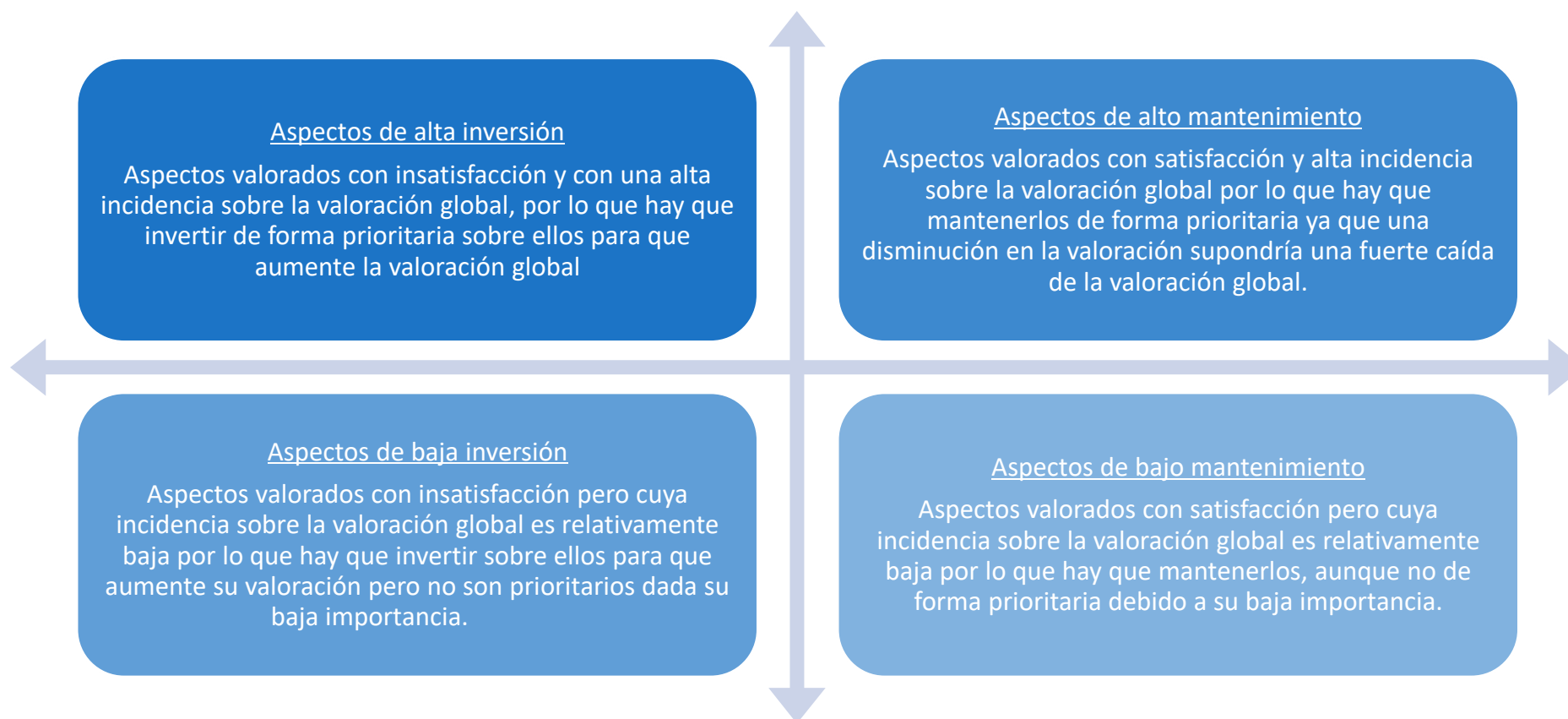
Matriz de actuación (I).

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global del servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10.



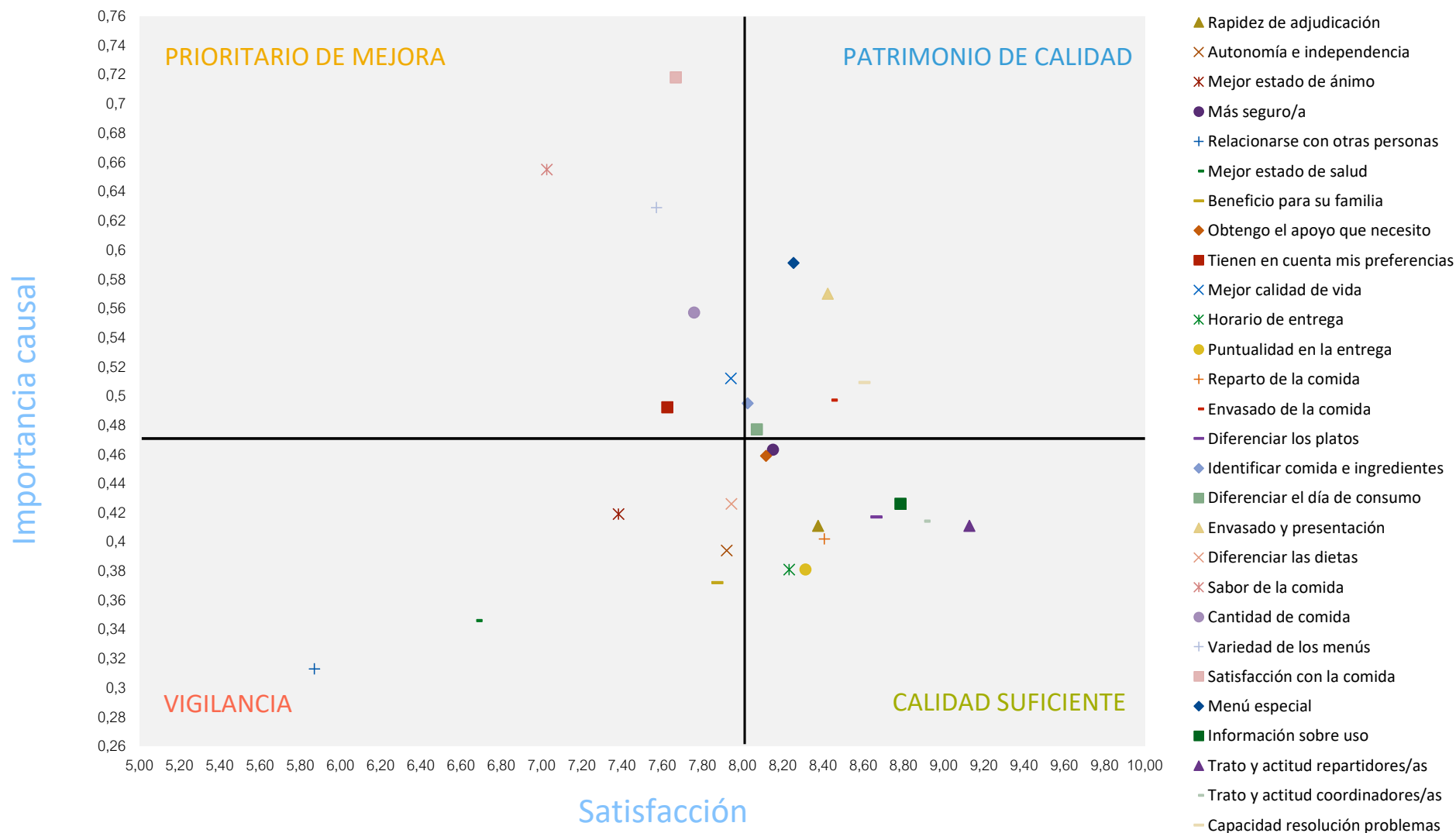
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

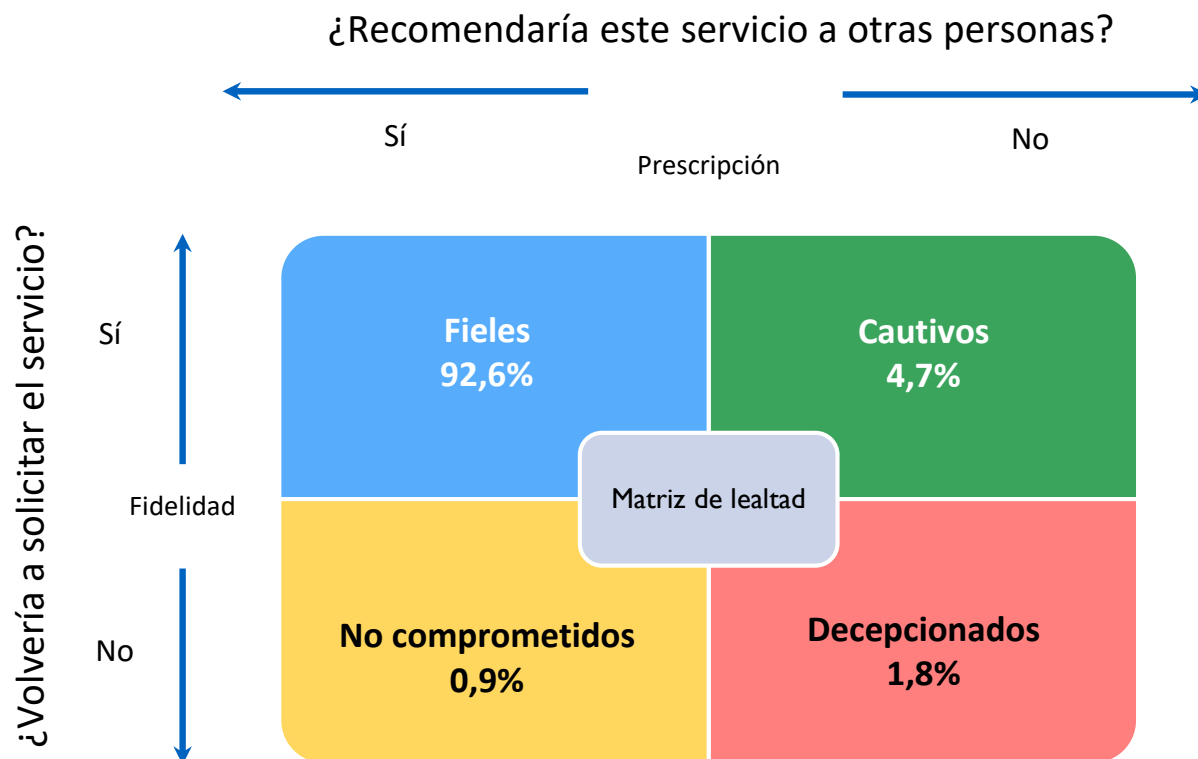
Resultados 2022:



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

Lealtad.



Fieles: recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

Cautivos: Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 115 (Excluidos Ns/Nc)

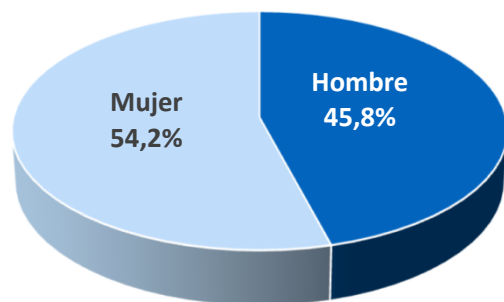
Datos de clasificación.

Clasificación sociodemográfica, de salud y
de estilo de vida de las personas
entrevistadas.

Sexo y edad.

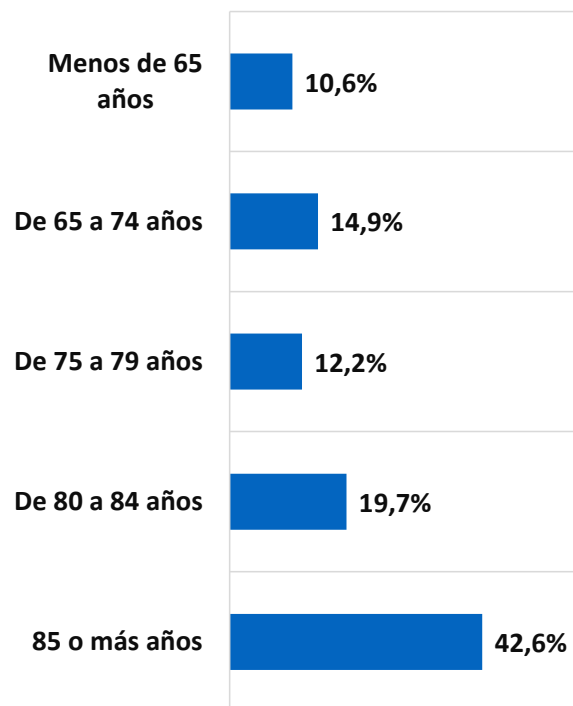
Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



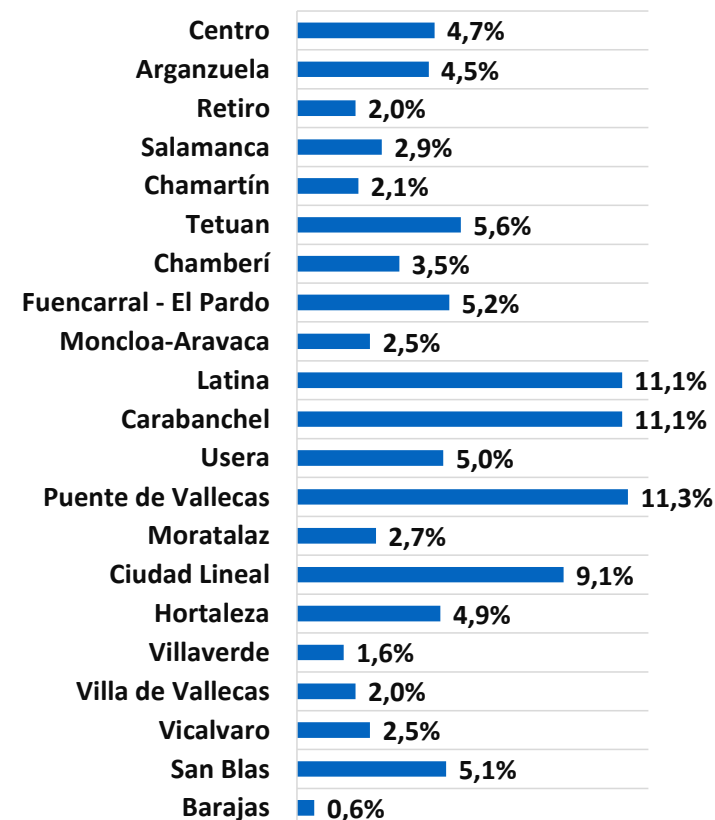
B: 803

Rango de edad



B: 803

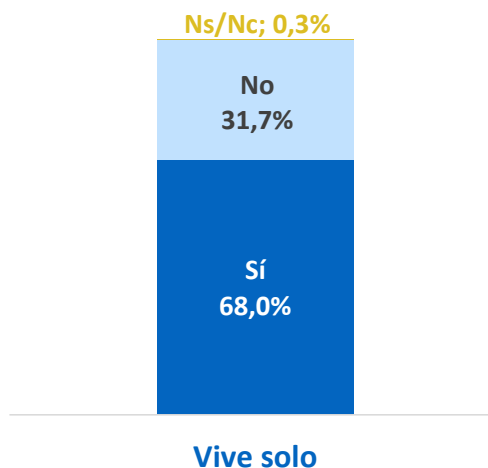
Distrito



B: 803

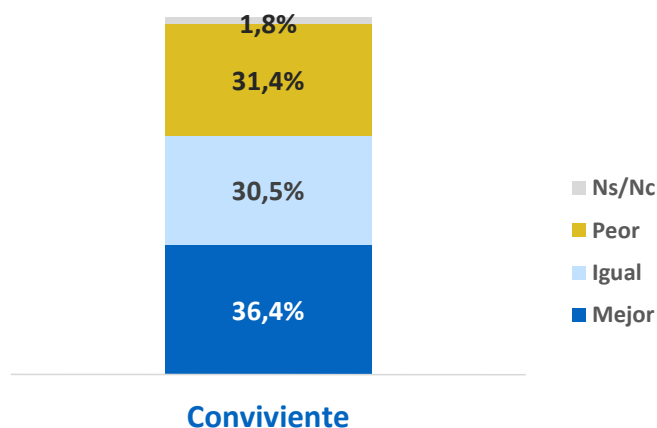
Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 694

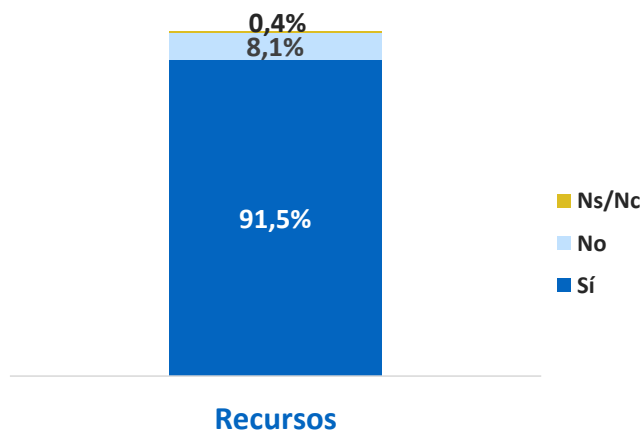
C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



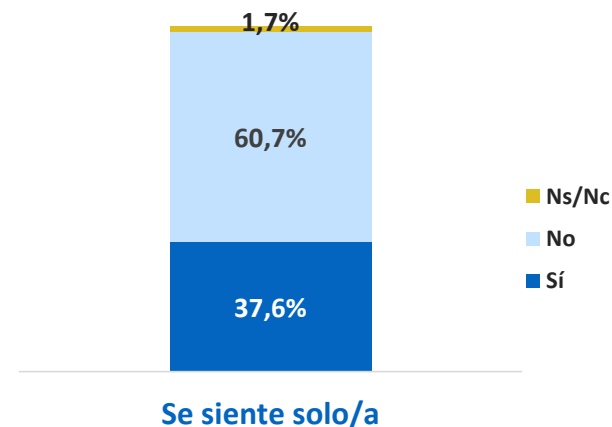
B: 220

Personas usuarias o beneficiarias (II).

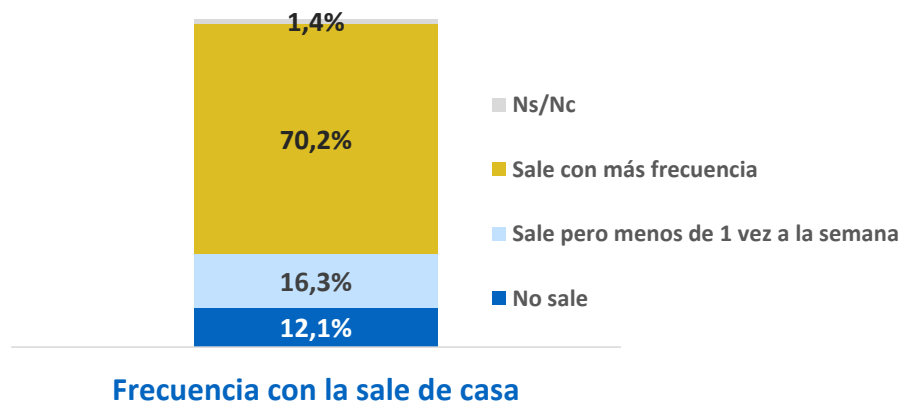
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.6- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



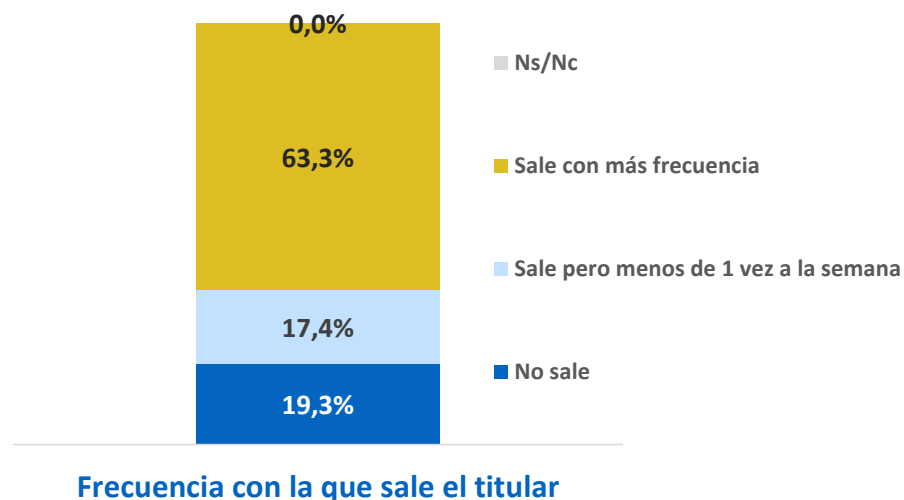
C.5- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 694

Personas cuidadoras o convivientes.

C.5b- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale el titular del servicio de su domicilio?

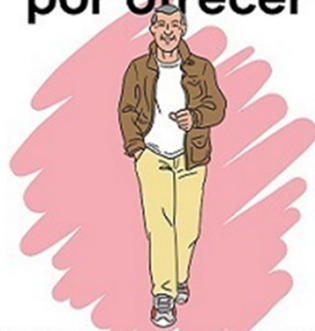


B: 109



MADRID

**Mucho
por ofrecer**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por enseñar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por amar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por contar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

