

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



políticas sociales,
familia e igualdad

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





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Indicadores de impacto	4
2. Organización y prestación.....	8
3. Equipo de profesionales.....	20
4. Valoración global del servicio.....	22
5. Datos de clasificación.....	29





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 Prevención de la Soledad no Deseada con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	850 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,9% (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 1 al 22 de diciembre de 2025
AUTORÍA DEL INFORME:	More than research https://moretr.com/





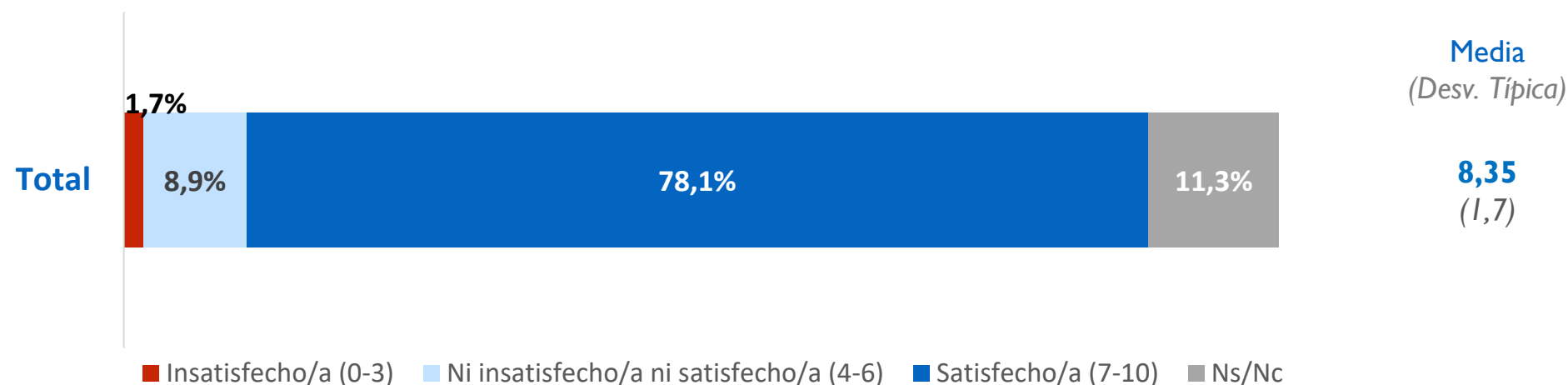
Indicadores de impacto.

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?

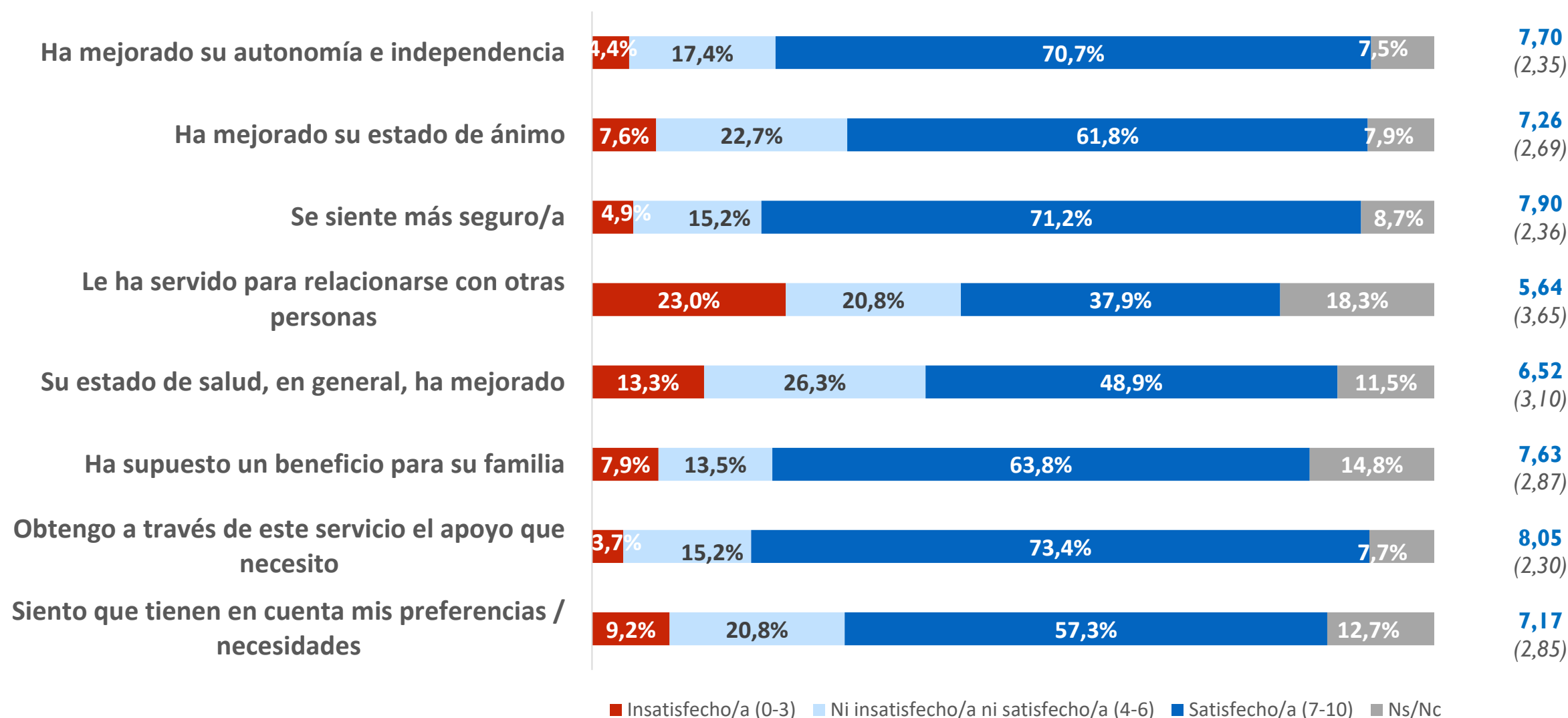


B: 292

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.

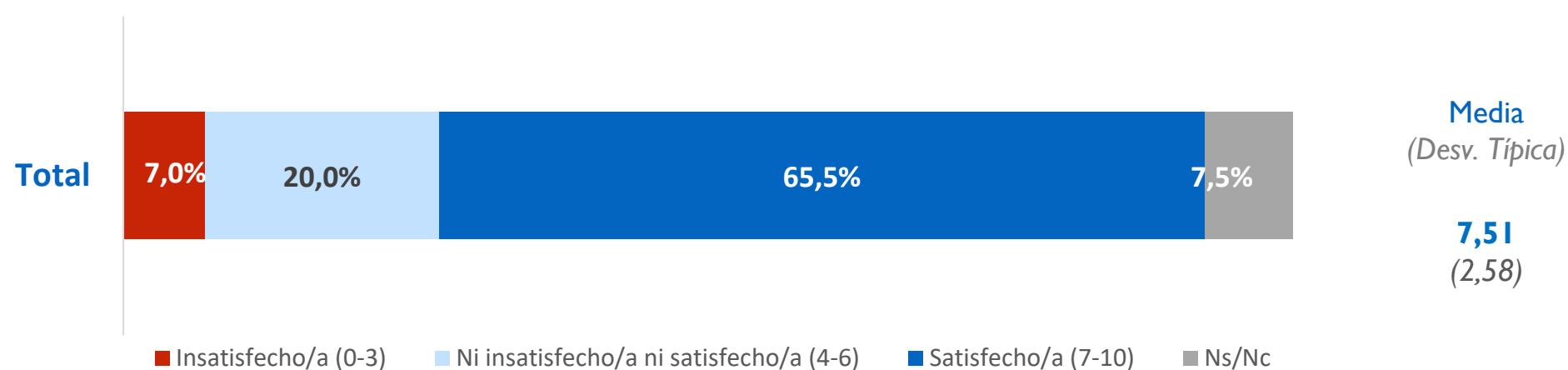
Media
(Desv. Típica)



B: 730

Influencia en personas usuarias (III).

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



B: 730



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.

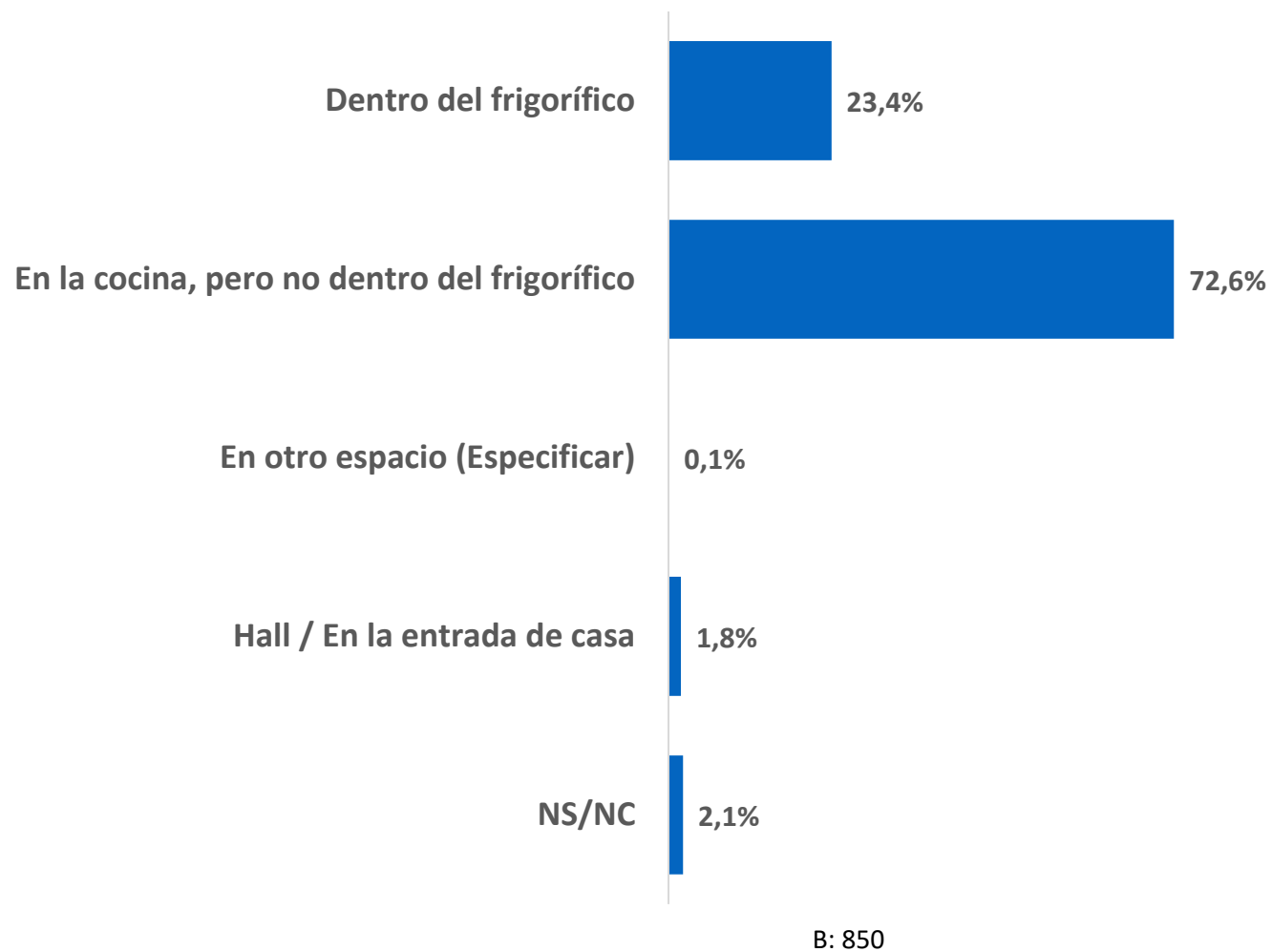


El reparto de la comida (I).

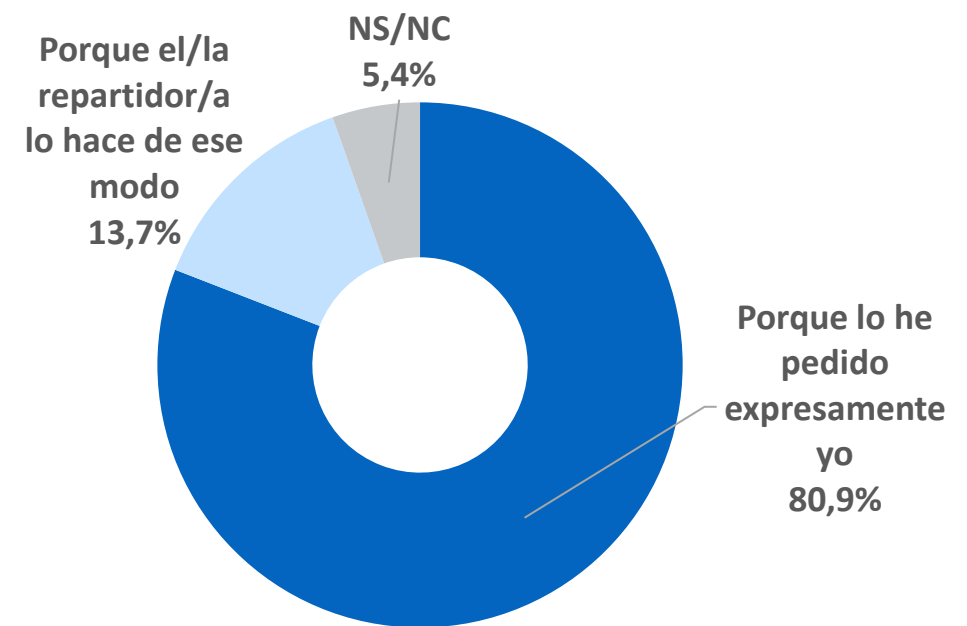
P.4- De manera habitual, ¿dónde deja la comida el/la repartidor/a?

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

Lugar de depósito de la comida.



Motivo de depósito fuera del frigorífico.



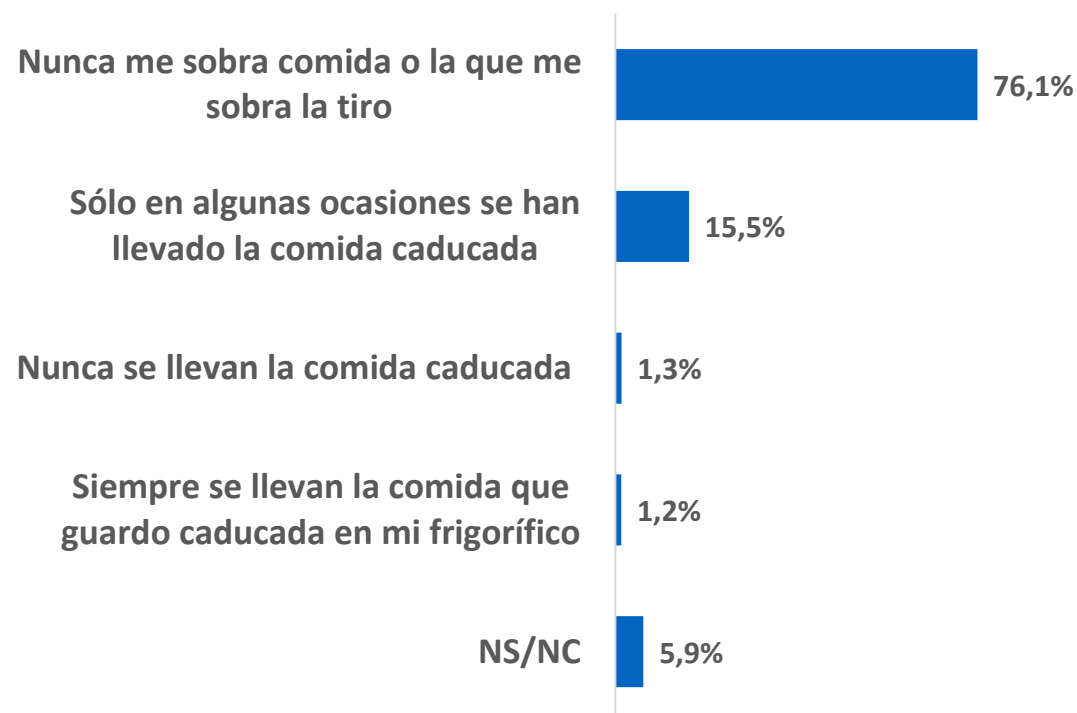
B: 634

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?

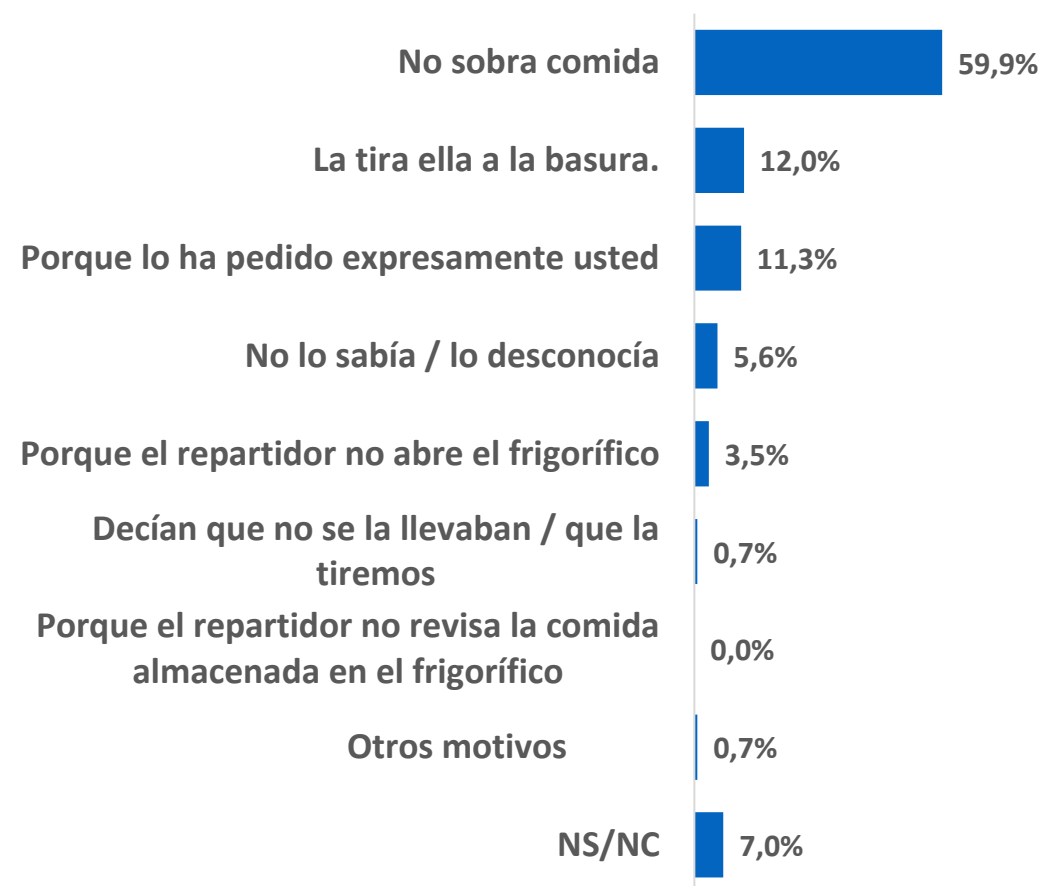
P.5a- La razón por la que no se llevan la comida caducada es...

Recogida de comida caducada.



B: 850

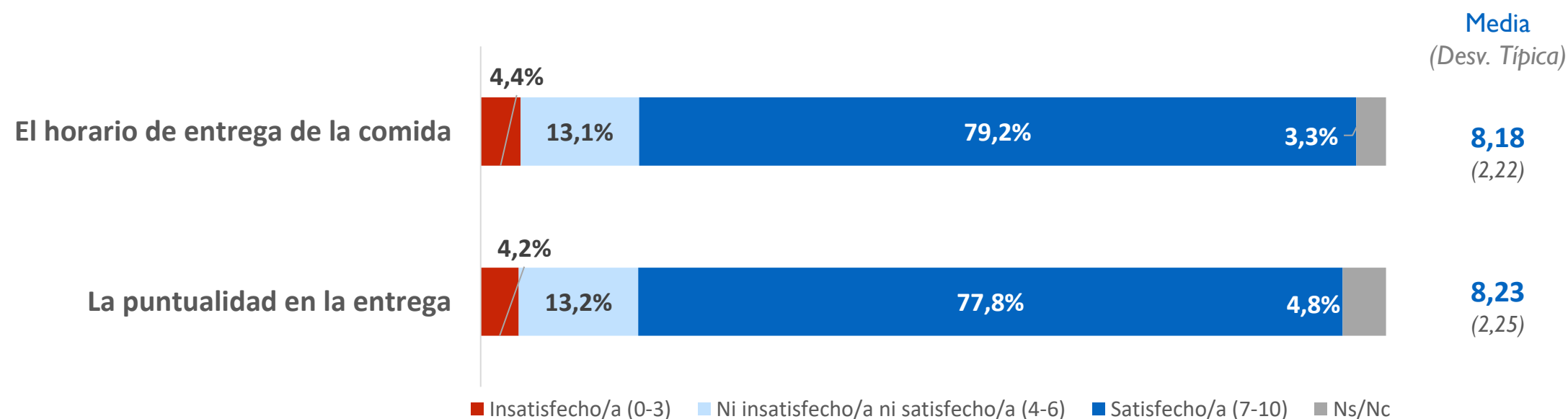
Motivo de la no recogida.



B: 142

El reparto de la comida (III).

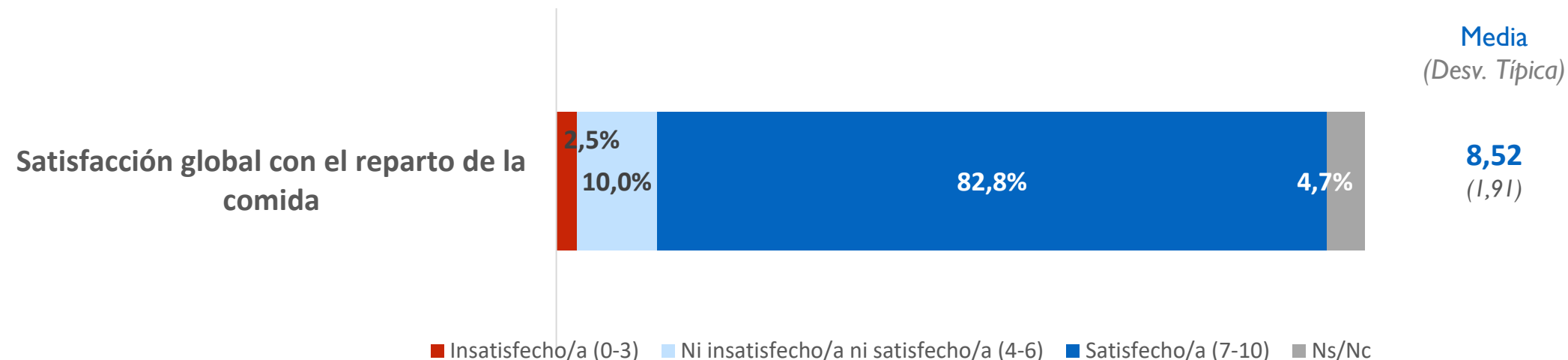
P.6.1 a P.6.2– Satisfacción con aspectos clave del reparto de la comida.



B: 850

El reparto de la comida (IV).

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

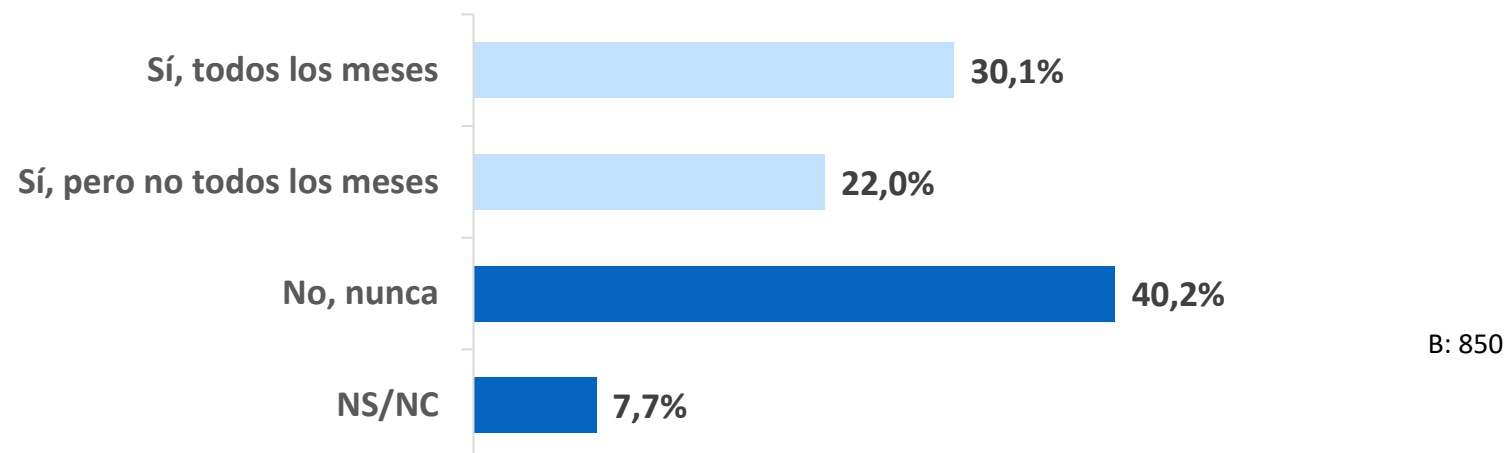


B: 850

Información.

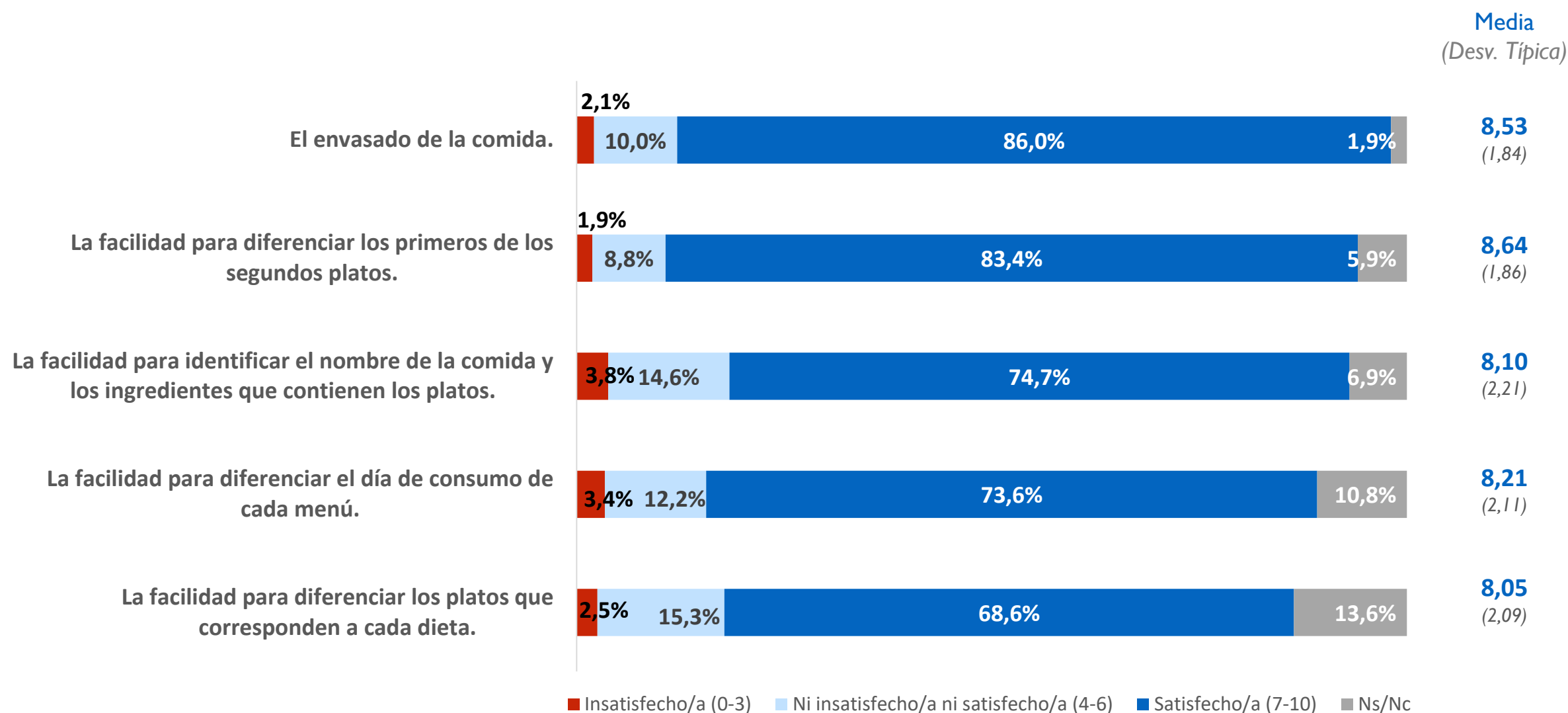
P.7- ¿Le entregan mensualmente una hoja con la previsión de los menús que consumirá durante el mes?

Entrega de la hoja de previsión del menú mensual.



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.



B: 850



Presentación de la comida (III).

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

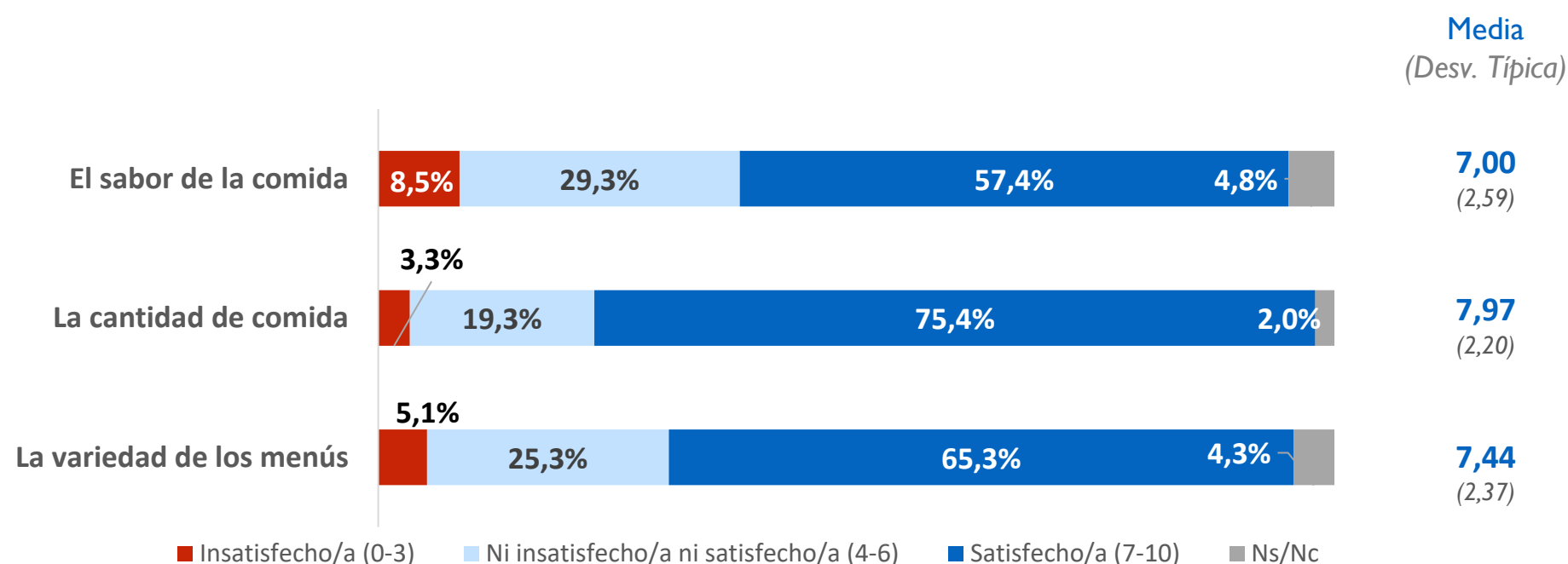


B: 850



Los menús (I).

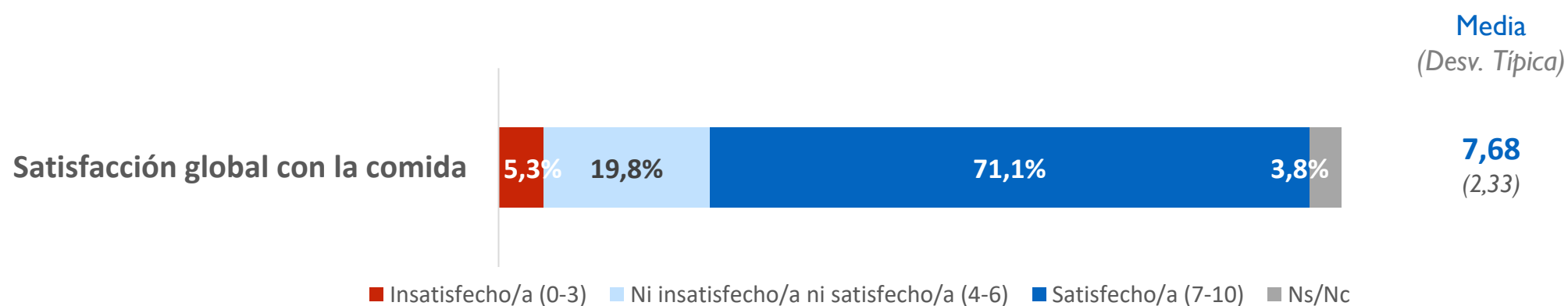
P.9.1 a 9.3 – Valoración de aspectos referentes a la calidad y variedad de la comida.



B: 850

Los menús (II).

P.9.4- Satisfacción global con la comida.



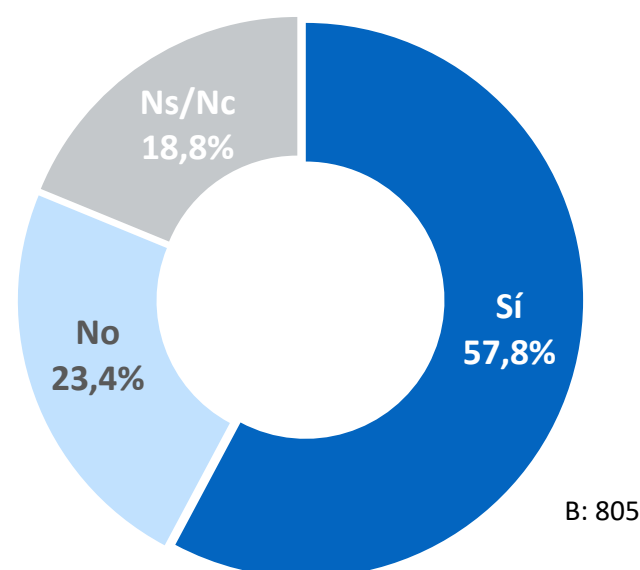
B: 850

Menús especiales.

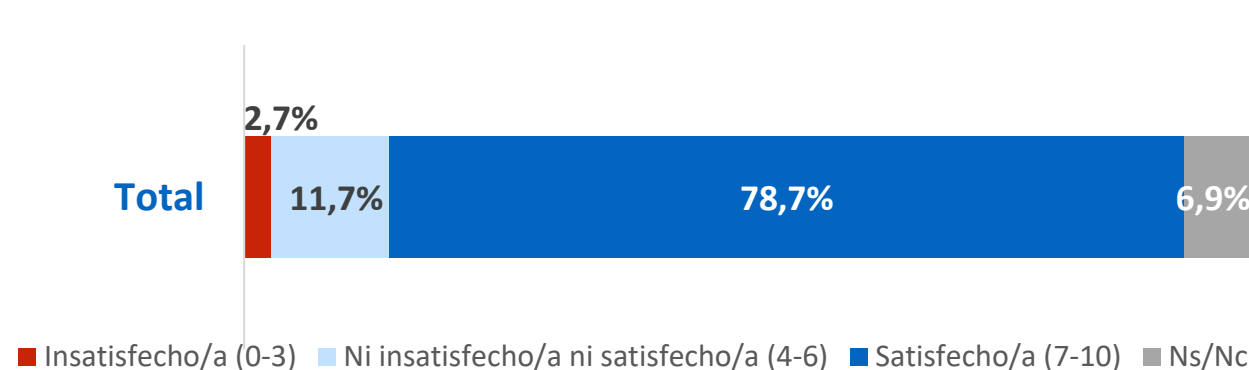
P.10- ¿Podría decirme sí le han hecho entrega de un menú diferente y especial en el día de su cumpleaños?

P.10a- Satisfacción con el menú especial que ha recibido.

Entrega “menú cumpleaños”



Satisfacción con el “menú cumpleaños”



Media
(Desv. Típica)

8,30
(2,05)

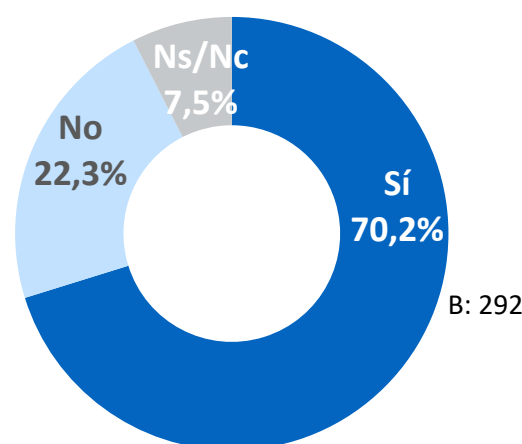
B: 188

Información (II).

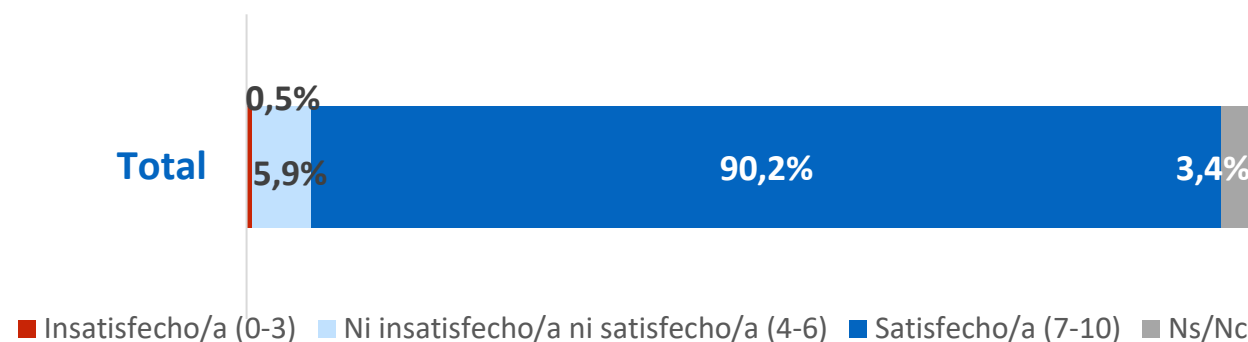
P.11- ¿Al inicio del servicio le facilitaron información sobre el modo de calentar y usar los platos?

P.11.a- Satisfacción con la información recibida sobre el modo de calentar y usar los platos.

Información del modo de uso.



Satisfacción con la información recibida.



Media
(Desv. Típica)

8,94
(1,39)

B: 205



Equipo de profesionales.

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

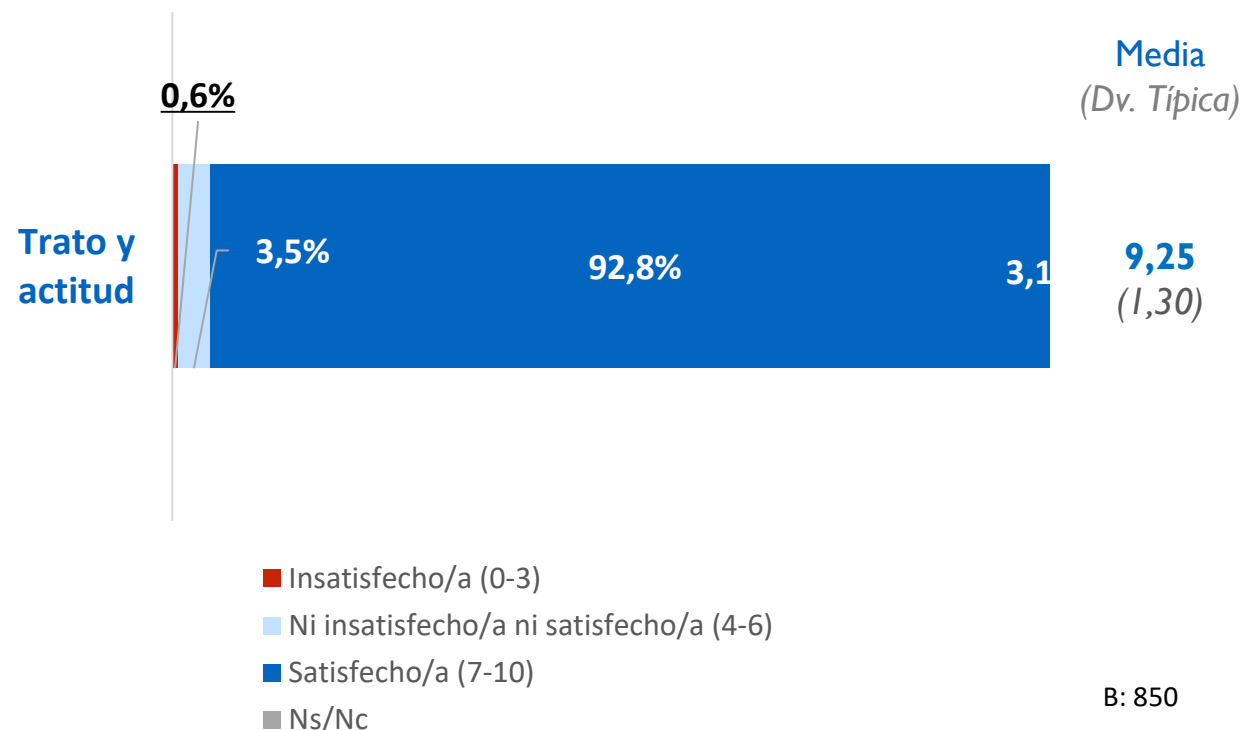


Profesionales (I).

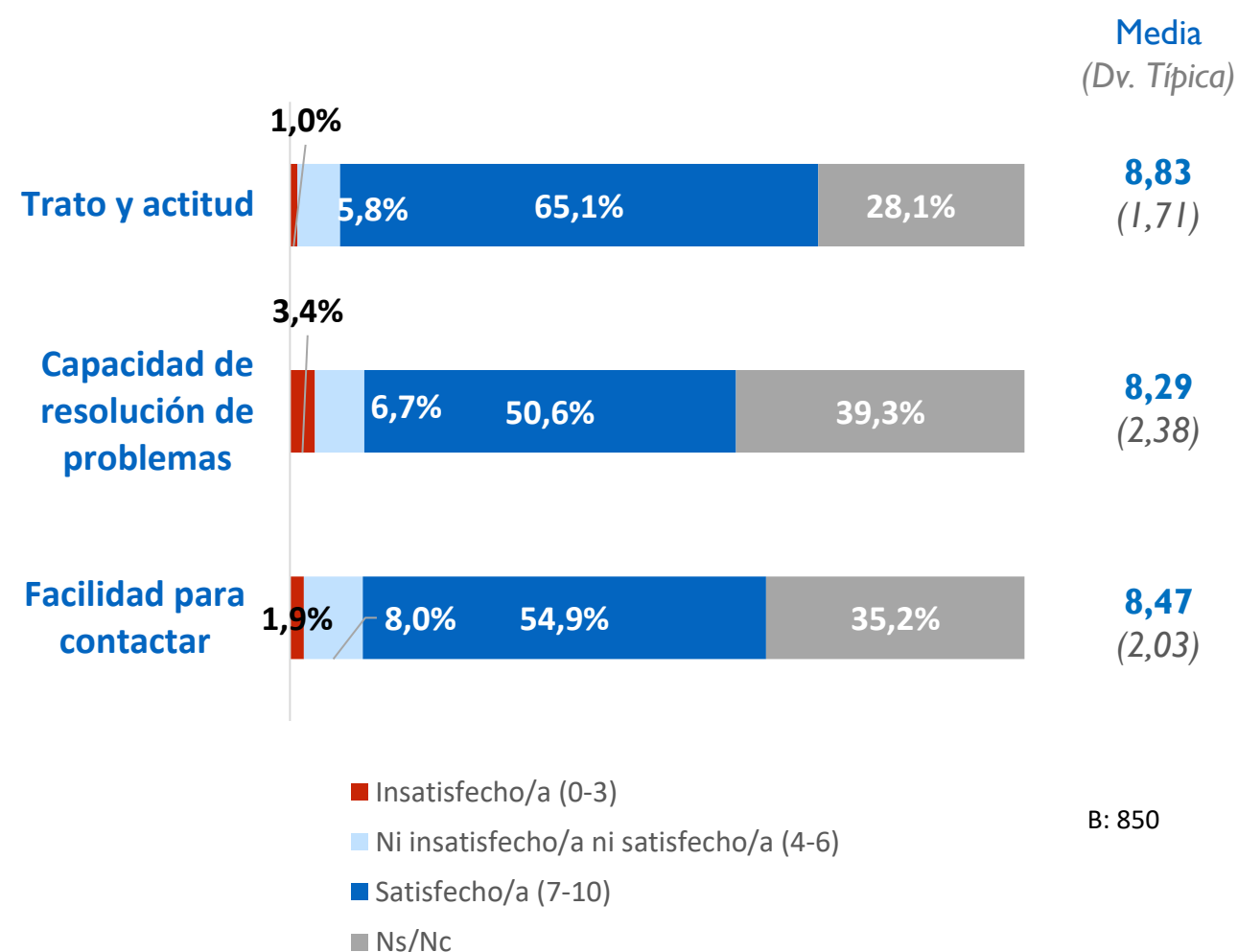
P. 12- Valore su grado de satisfacción con el trato y actitud de los/as repartidores/as que habitualmente llevan la comida.

P. 13. Valore su grado de satisfacción con los/as coordinadores/as del servicio.

Repartidores/as.



Coordinadores/as.





Valoración global del servicio.

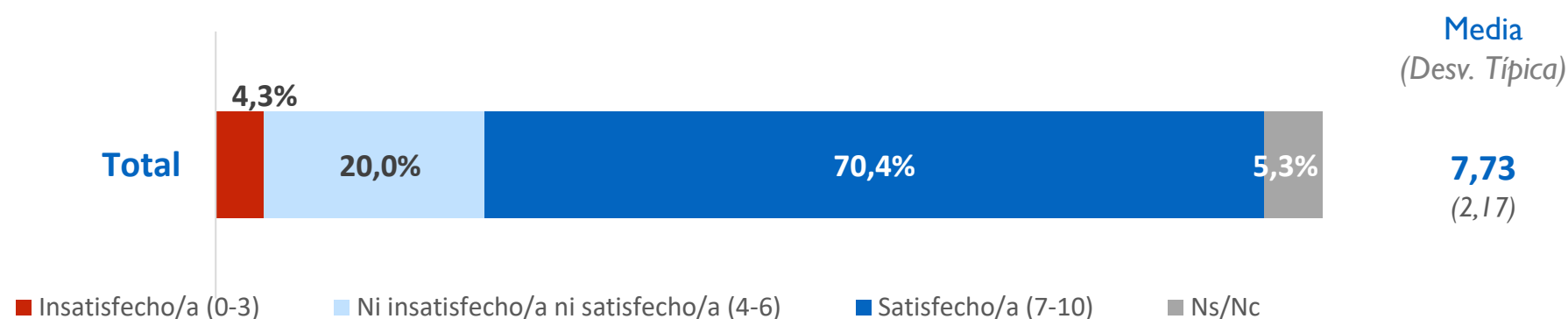
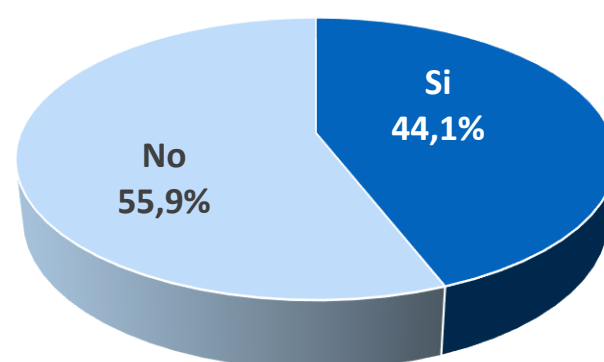
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.



Relación calidad-precio.

P.14.- Conoce el coste del servicio recibido
P.14.a- Relación calidad-precio del servicio recibido

Conoce el coste del Servicio

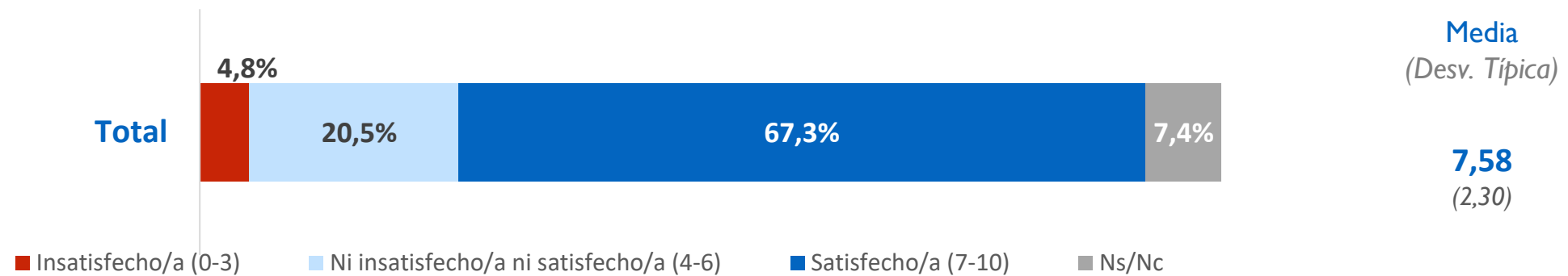


B: 850



Cobertura de expectativas.

P.15- Cobertura de expectativas del servicio de Comidas a Domicilio

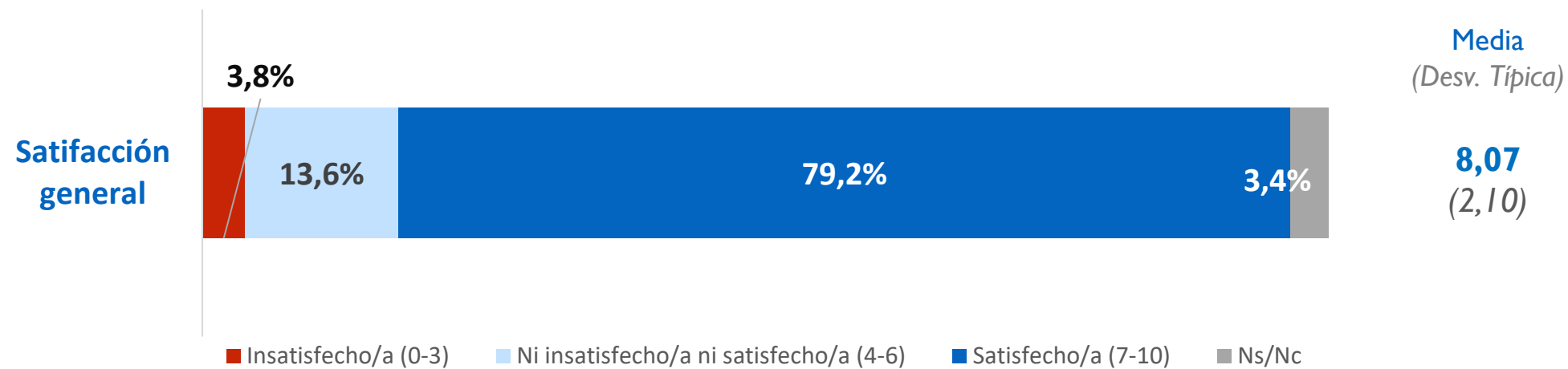


B: 850



Valoración global.

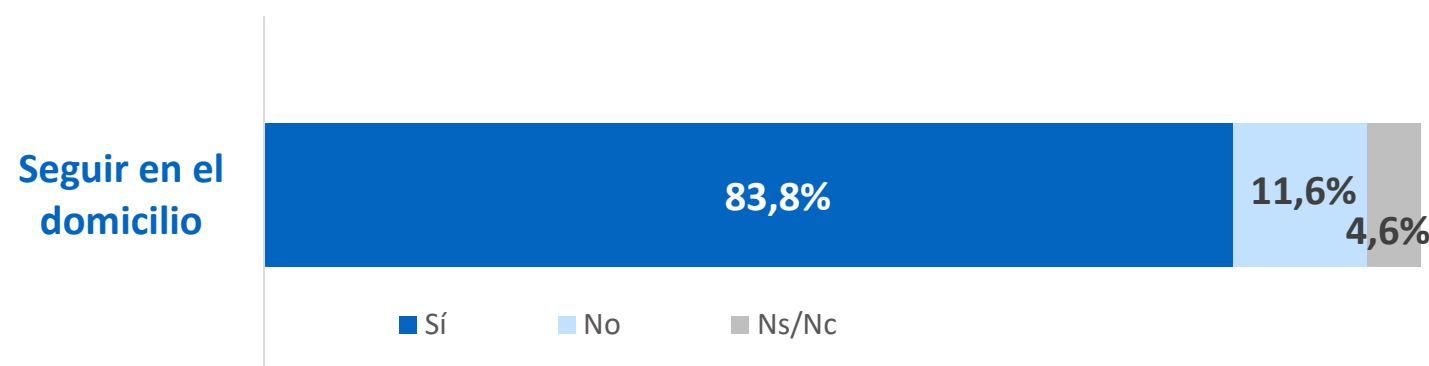
P.16- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



B: 850

Continuidad en el domicilio.

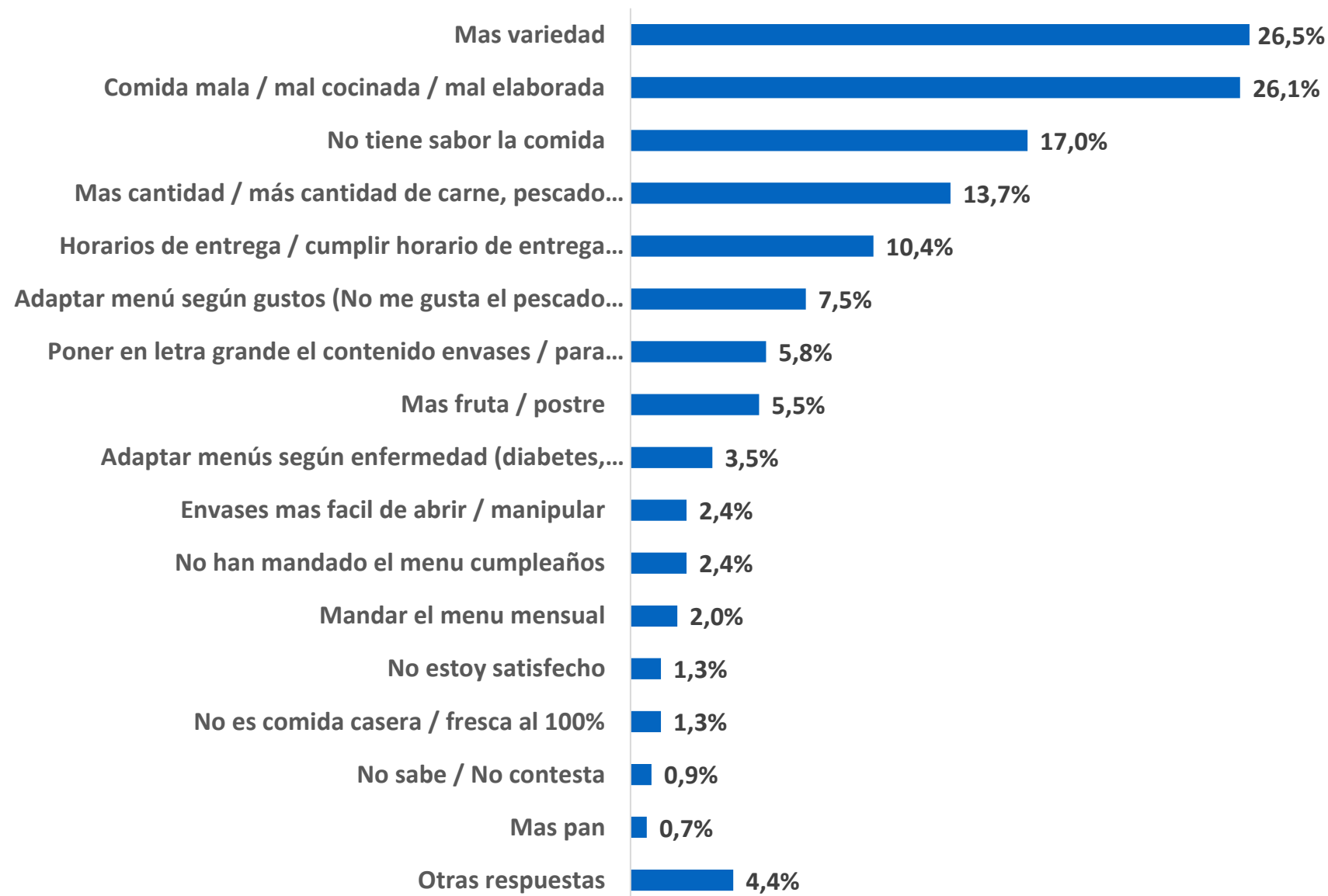
P.17- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



B: 850

Sugerencias (II).

P.18.b- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

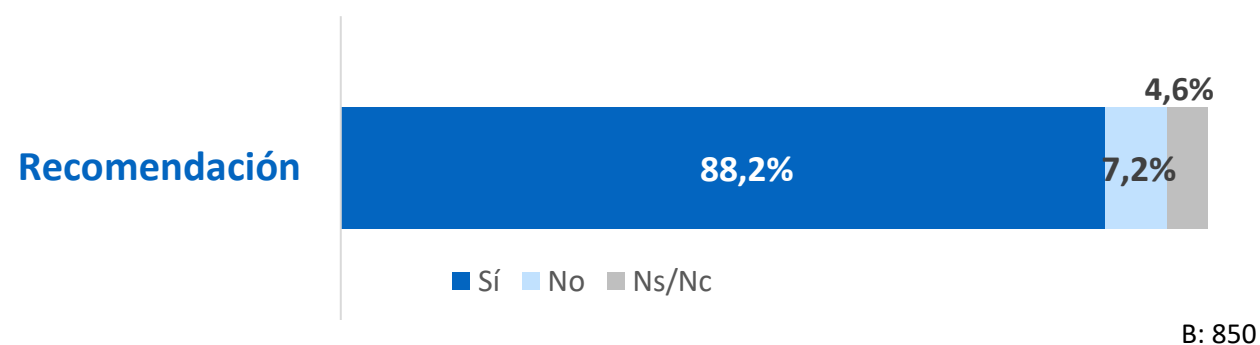


B: 452

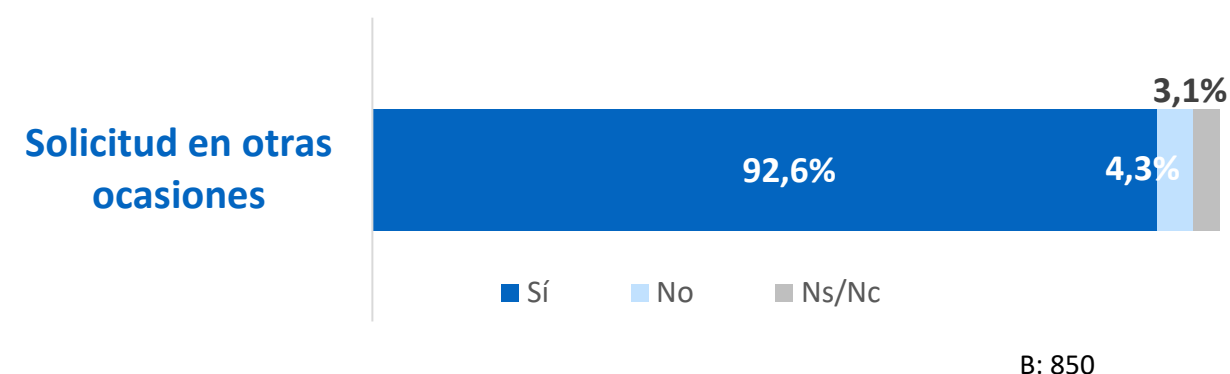
Fidelidad.

P.20- ¿Recomendaría usted este servicio? // P.20b- ¿Por qué no?
P.19- ¿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.





Datos de clasificación.

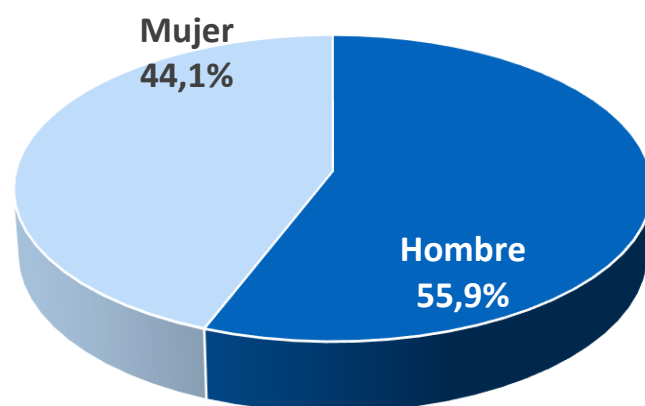
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



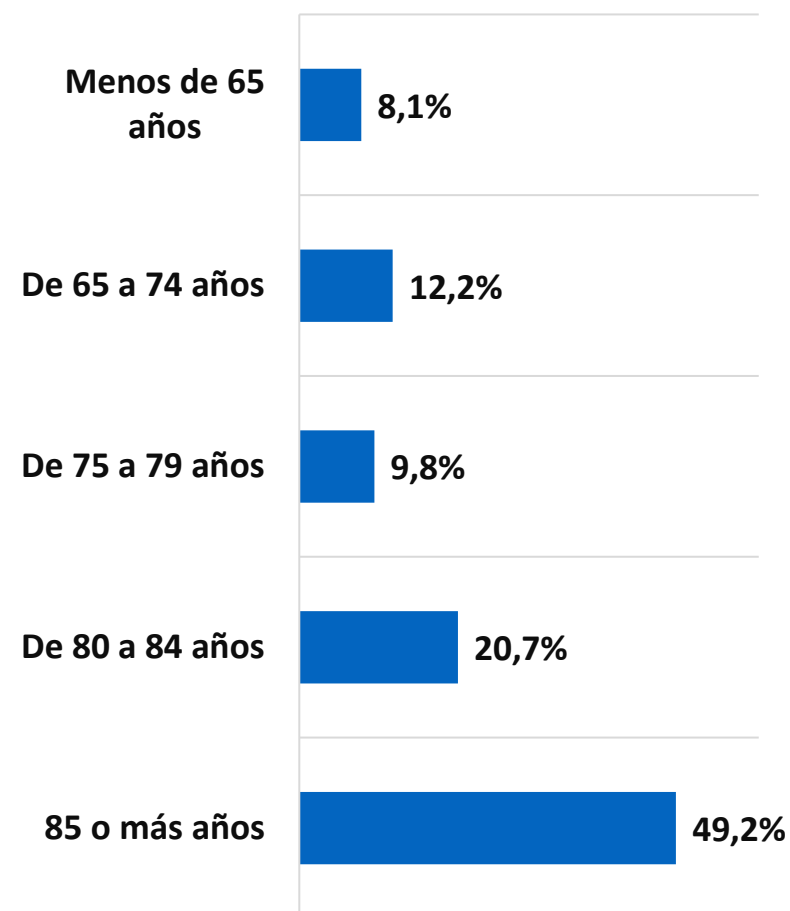
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



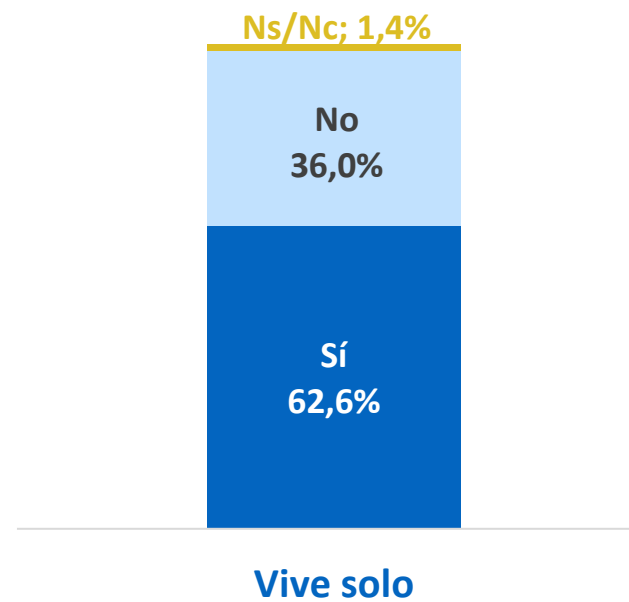
Rango de edad



B: 850

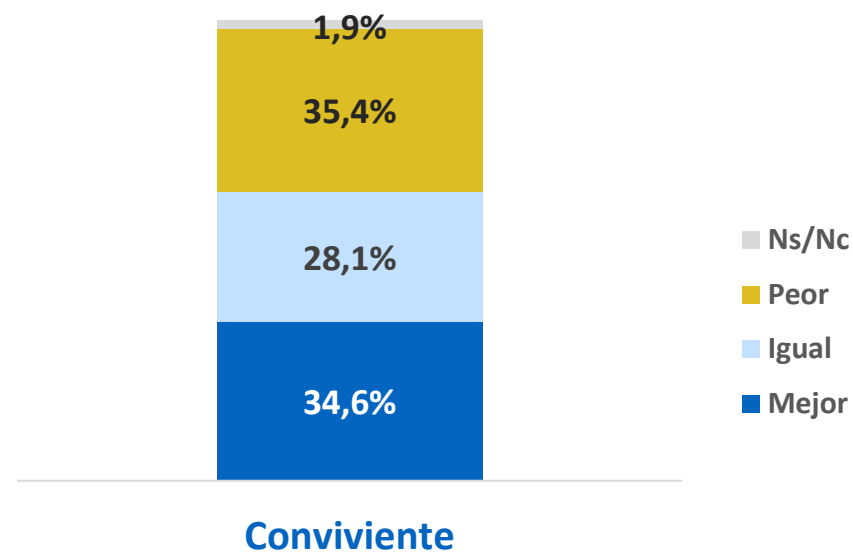
Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 730

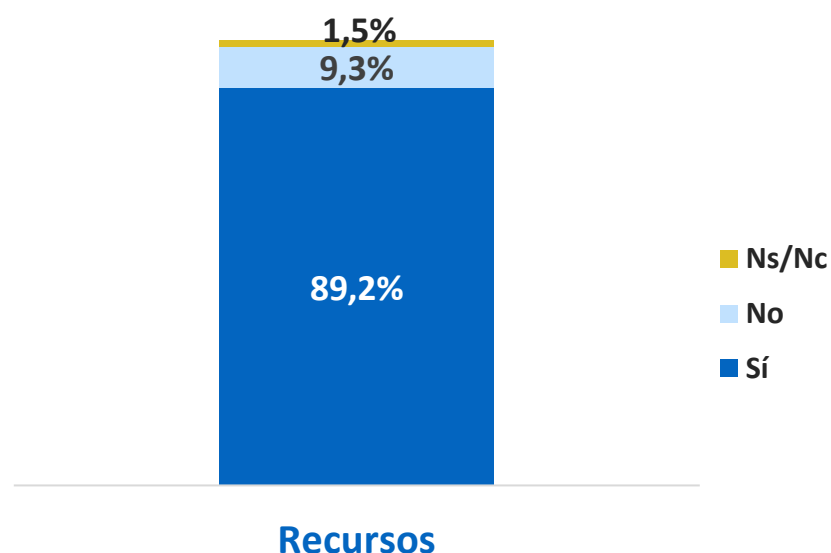
C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



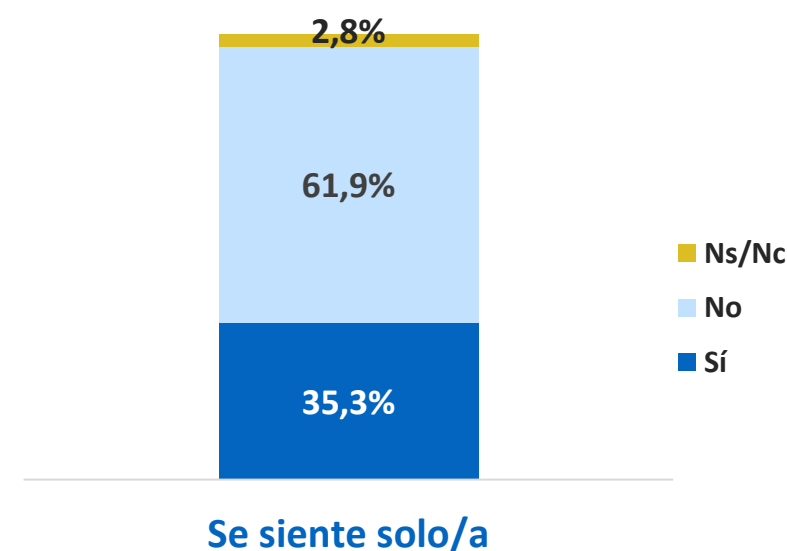
B: 263

Personas usuarias o beneficiarias (II).

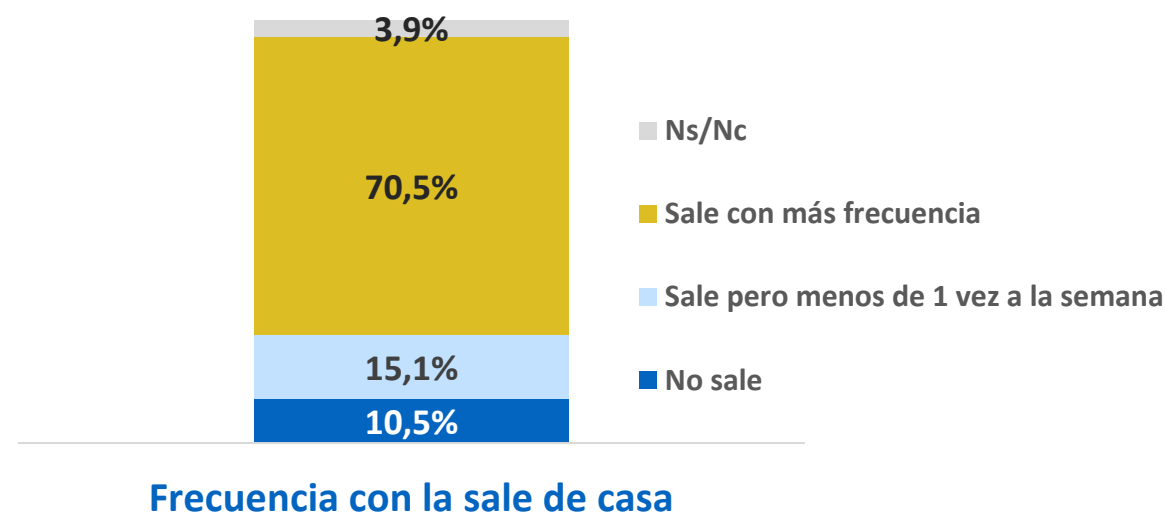
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



C.6- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 730

**Mucho
por amar**



**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**

**Mucho
por enseñar**



**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**

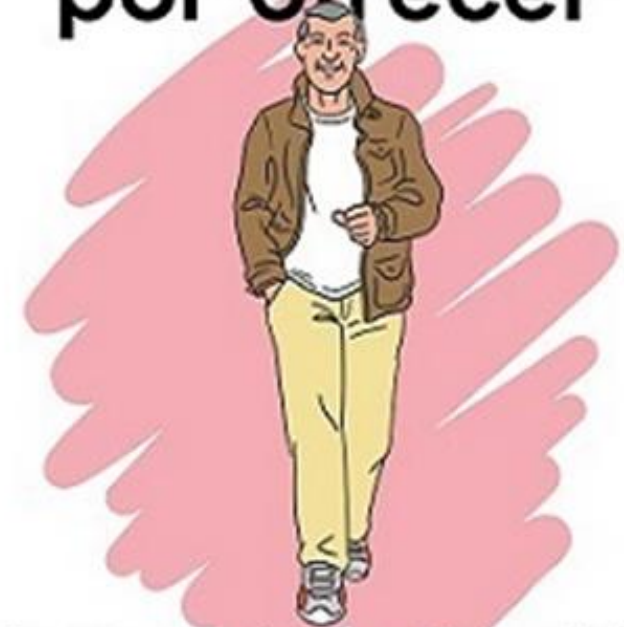


**Mucho
por contar**



**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**

**Mucho
por ofrecer**



**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**



MADRID