



**iMADRID!**

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES**

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

## **Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Comidas a Domicilio**

***Diciembre 2012***



# Índice

---

- 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra***
- 1. Indicadores claves de impacto en la calidad de vida del usuario***
- 2. Indicadores claves de gestión estratégica***
- 3. Indicadores claves de gestión de calidad de los recursos sociales para mayores***
- 4. Indicadores claves de fidelización y captación de nuevos usuarios***
- 5. Sugerencias de mejora***



---

# 0. FICHA TÉCNICA Y CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

# 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

---

## ▪ UNIVERSO

Beneficiarios del Servicio de Comidas a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono ( 1.408 registros)

## ▪ TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL

658 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,85% (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 usuarios.

## ▪ TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI

## ▪ FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

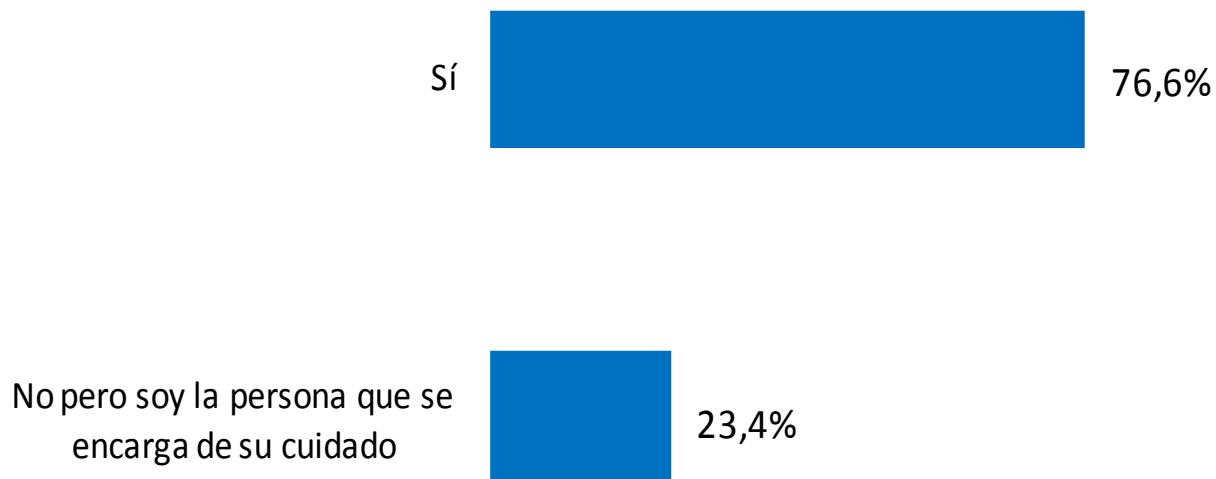
Del 15 al 19 de diciembre de 2012

## ▪ TRABAJO REALIZADO POR:

QUOTA RESEARCH, S.A  
[www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)

## 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Es usted la persona beneficiaria del Servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?

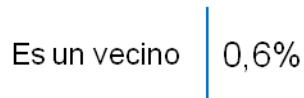
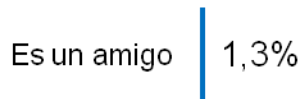


**Base =658**

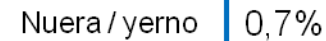
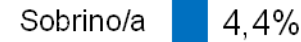
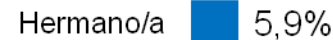
# 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

**¿Qué relación tiene usted con el usuario del Servicio?**

**¿Concretamente, ¿qué parentesco tiene con el usuario del servicio?**



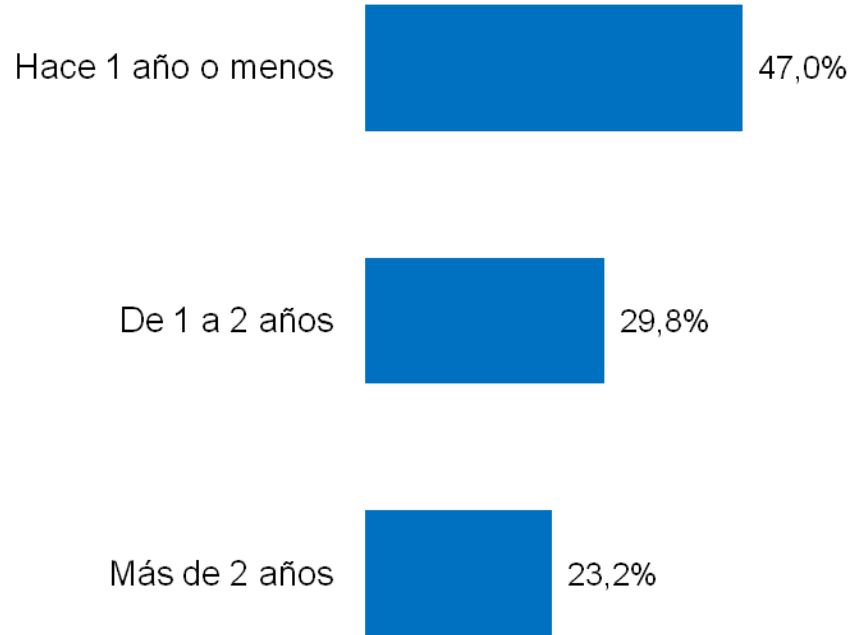
**Base = 154**



**Base = 135**

# 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

## ¿Desde hace cuánto tiempo hace de uso del Servicio?



**Base = 658**



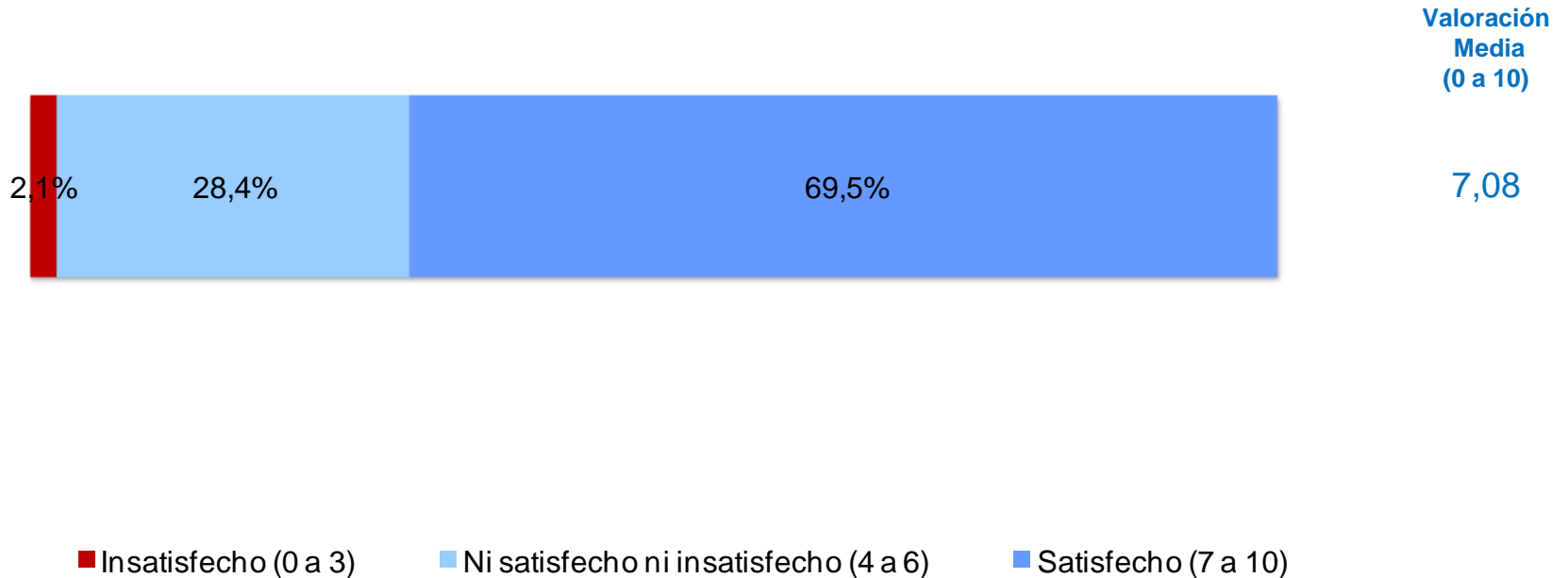
---

# I. INDICADORES CLAVES DE IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL USUARIO



# 1.1 Rapidez de adjudicación

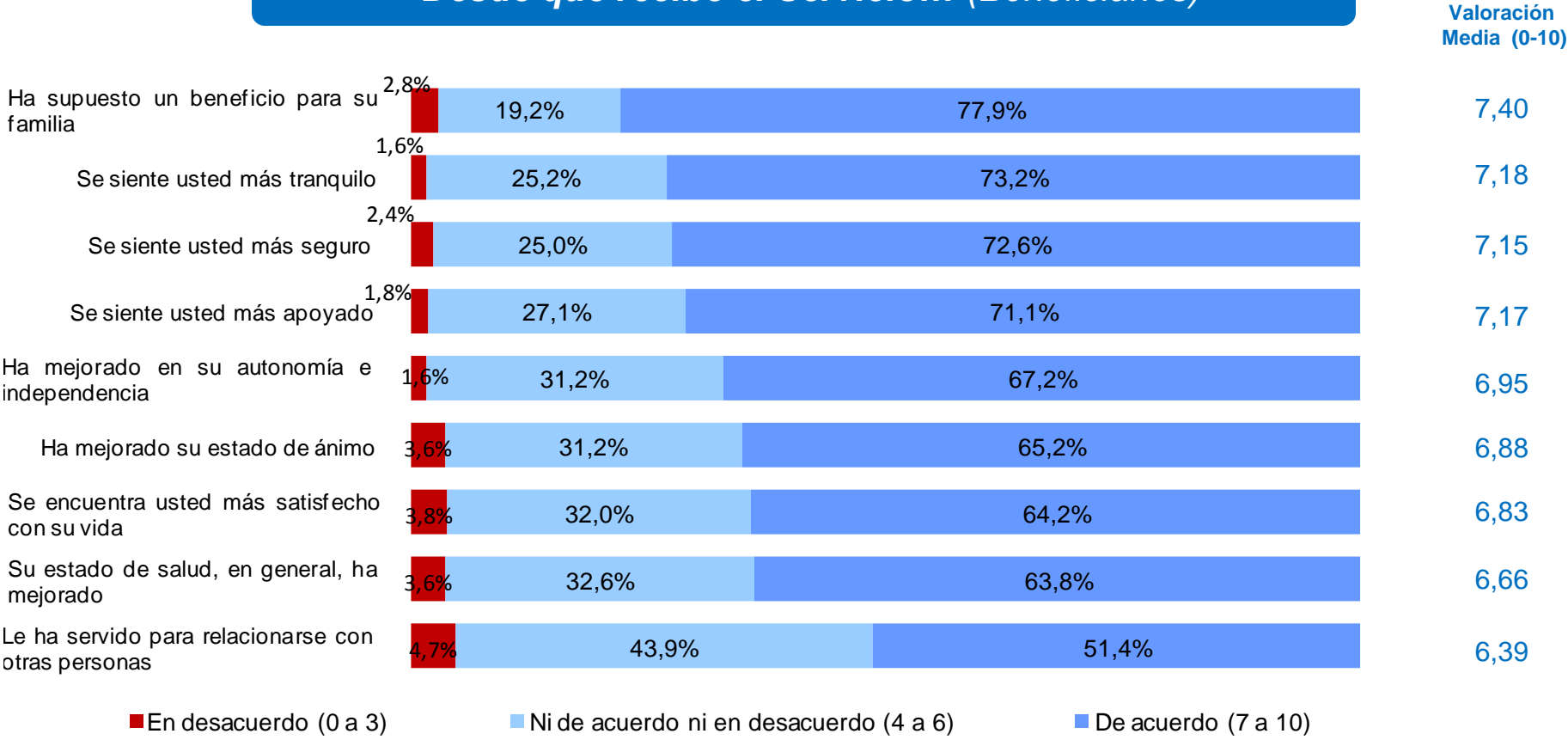
**¿Cuál es su grado de satisfacción con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio hasta que le notificaron su adjudicación?**



**Base = 581**

# 1.2 Influencia del Servicio

## Desde que recibe el Servicio... (Beneficiarios)

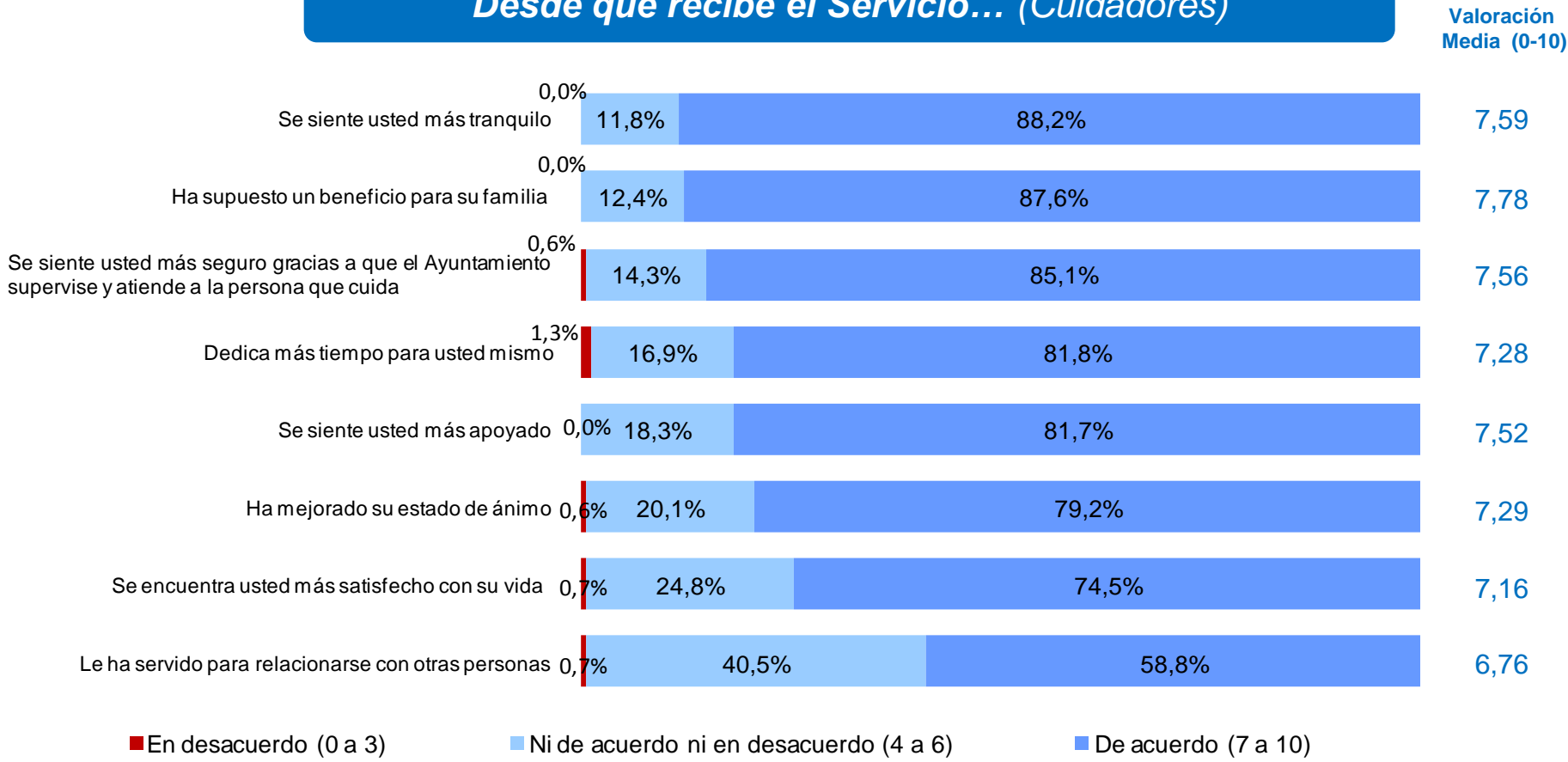


**Base = 504**



## 1.2 Influencia del Servicio

### Desde que recibe el Servicio... (Cuidadores)



**Base = 154**

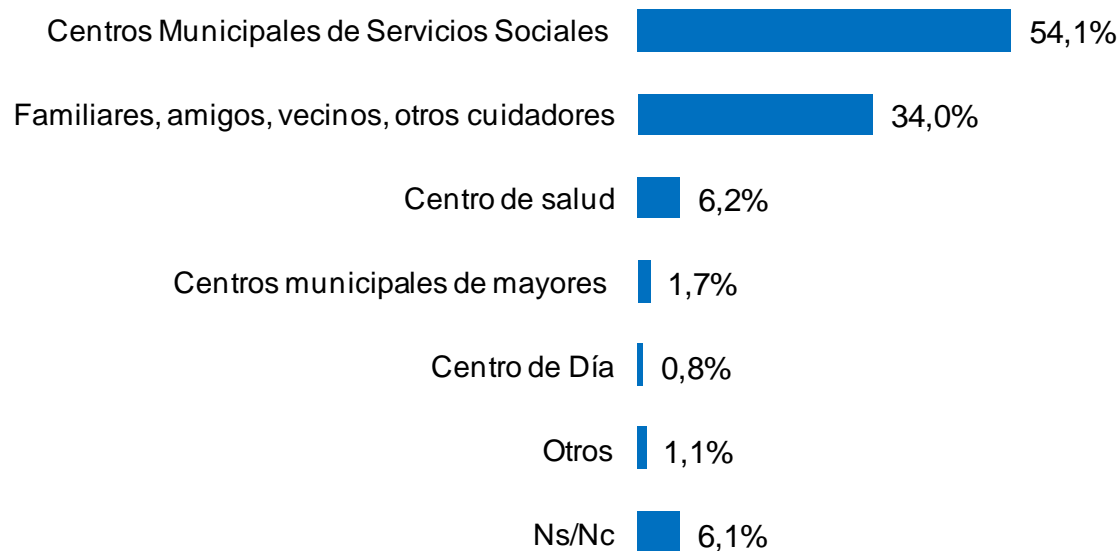


---

## II. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

## 2.1 Conocimiento del Servicio

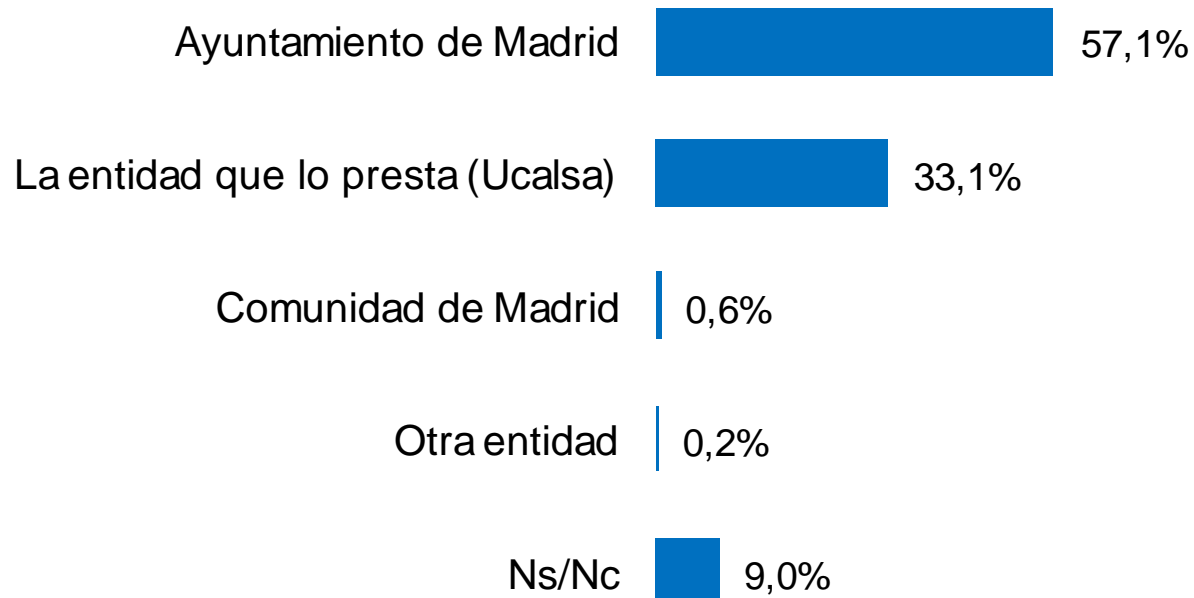
### ¿A través de quién conoció el Servicio?



**Base = 658**  
**(Respuesta múltiple)**

## 2.2 Adhesión al Servicio

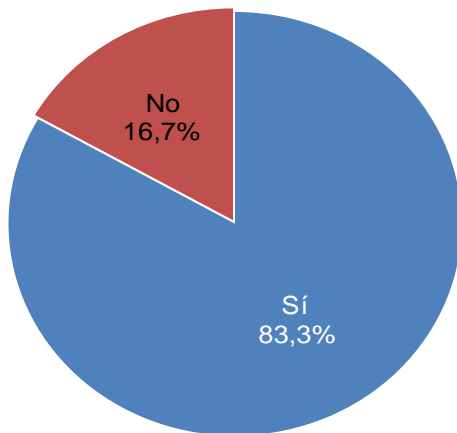
*Qué organismo cree usted que gestiona el Servicio?*



**Base = 658**

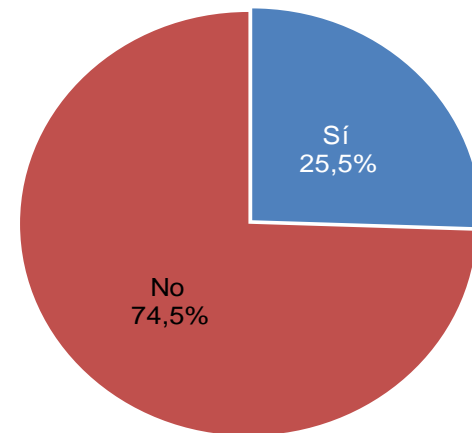
## 2.3 Influencia en la institucionalización

*¿Cree usted que el apoyo del Servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?*



Base = 658

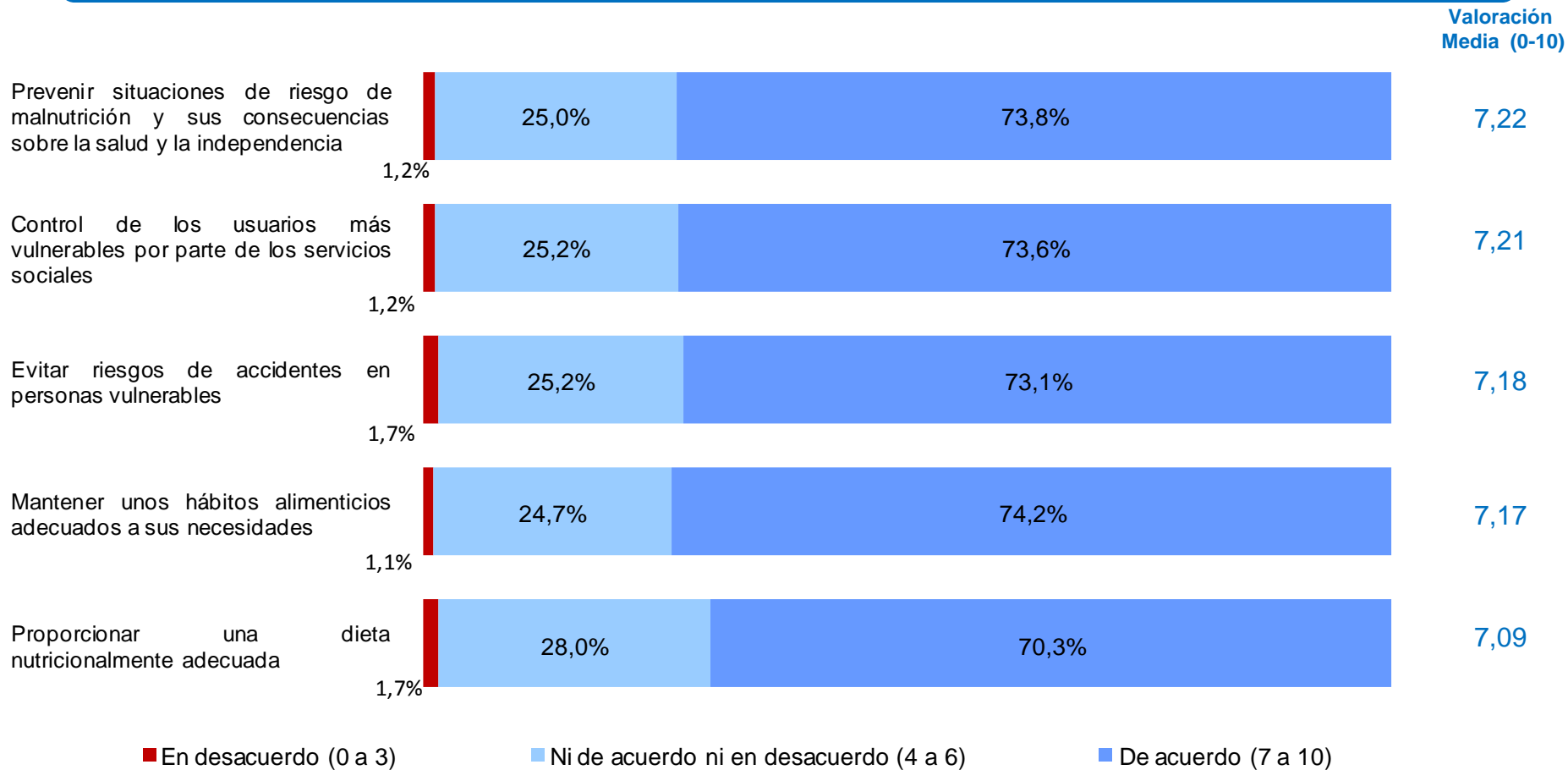
*En su caso, ¿sin el apoyo del Servicio habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones?*



Base = 658

## 2.4 Cumplimiento de objetivos

*¿En qué medida cree usted que el Servicio cumple los siguientes objetivos?*



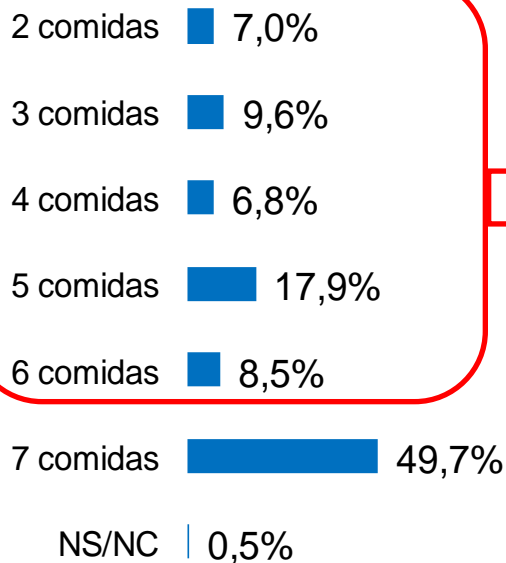


---

# III. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS RECURSOS SOCIALES PARA MAYORES

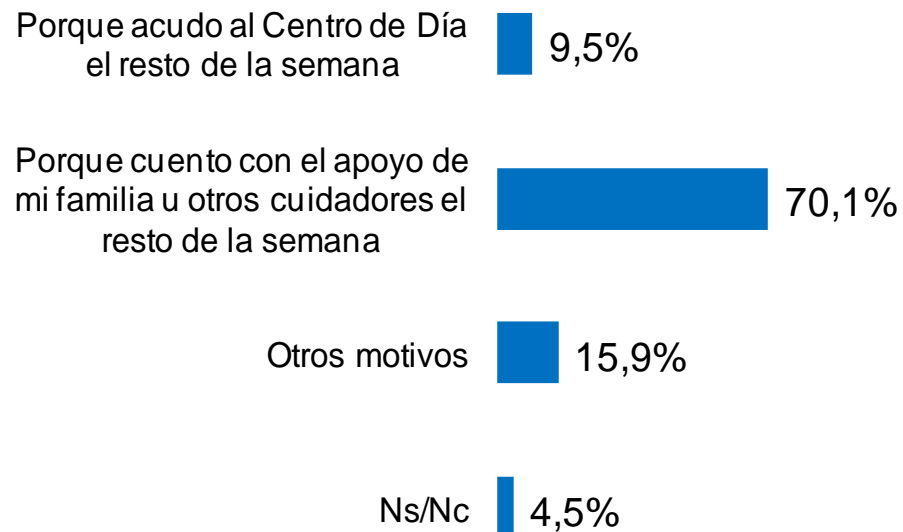
## 3.1 Características del reparto

*Por favor, dígame el número de comidas que recibe a la semana*



Base = 658

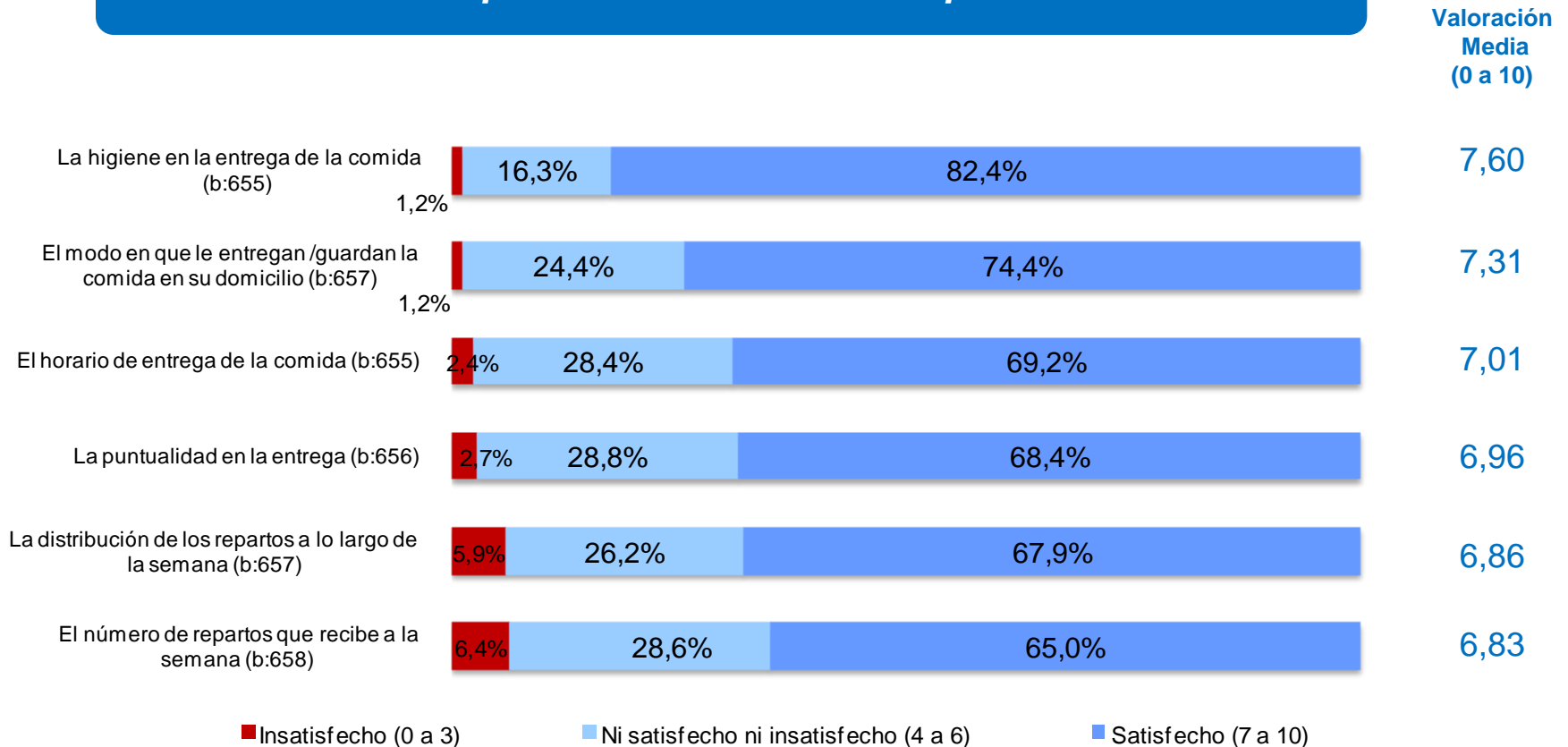
*¿Puede decirme el motivo por el cuál no recibe comida para todos los días de la semana?*



Base = 328

## 3.1 Características del reparto

### Satisfacción aspectos referentes a los repartos de comida



## 3.2 Hojas de previsión de menús

*¿Le entregan mensualmente una hoja con la previsión de los menús que consumirá durante el mes?*

*¿Puede decirme si en esa hoja se incluye una propuesta de menú para las cenas?*

Si, todos los meses 53,5%

Si, pero no todos los meses 27,7%

No, nunca 3,2%

Ns/Nc 15,7%

Base = 658

Sí 59,0%

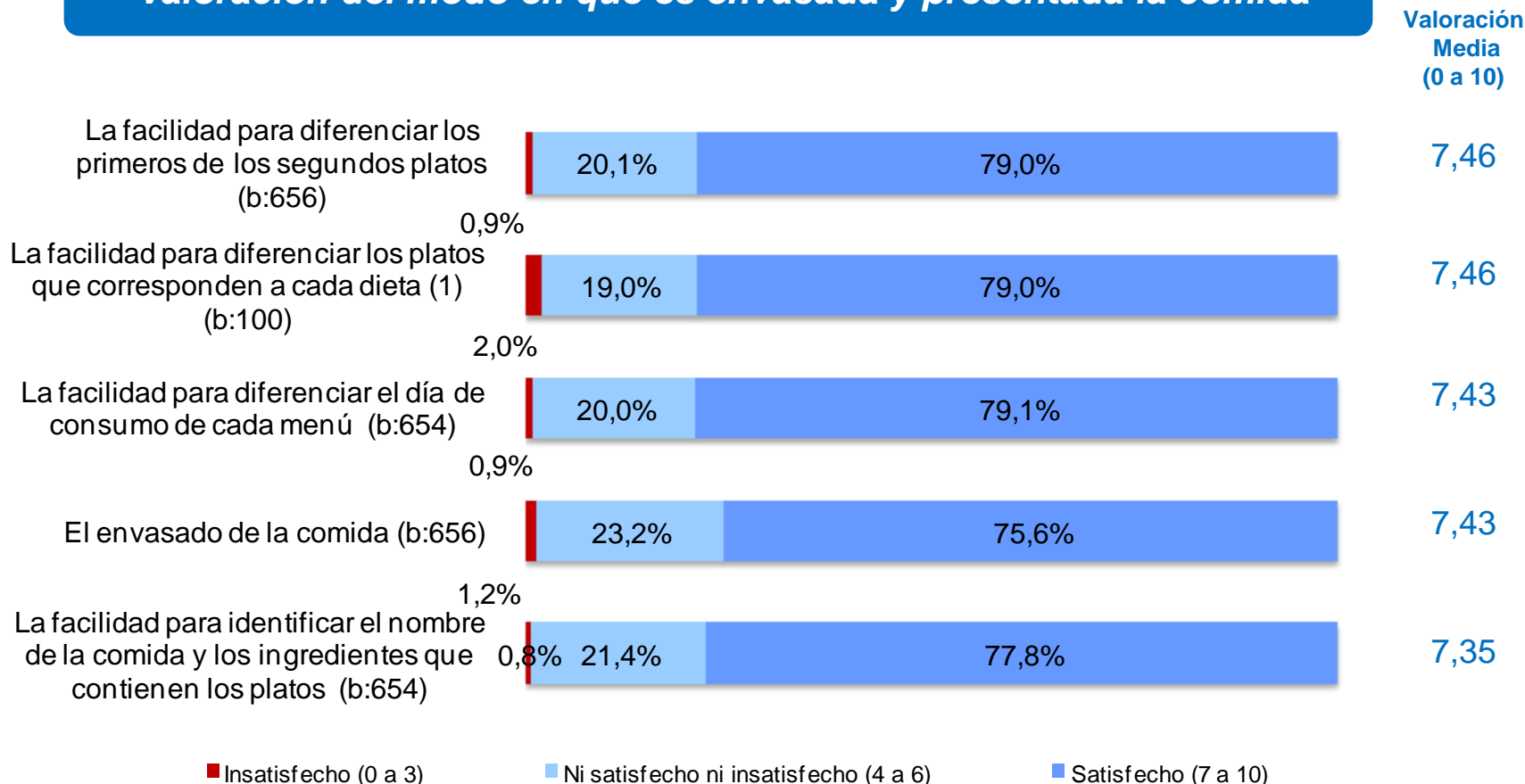
No 24,2%

Ns/Nc 16,8%

Base = 534

## 3.3 Presentación y envasado de la comida

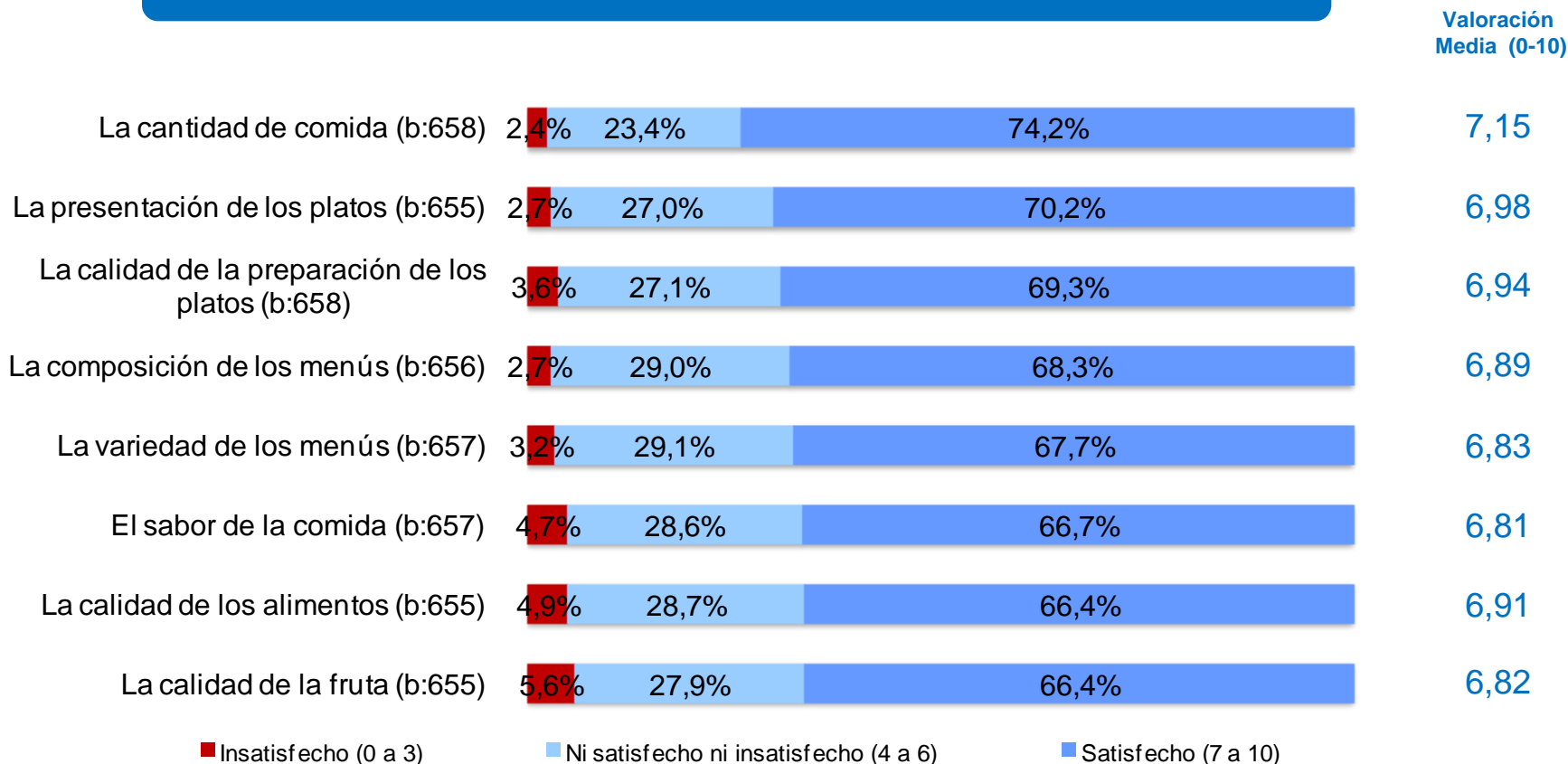
### Valoración del modo en que es envasada y presentada la comida



(1) Base = casos de domicilios con más de un comensal y diferentes dietas (según base de datos)

## 3.4 Composición y calidad de los menús

### Valoración de aspectos referentes a la comida

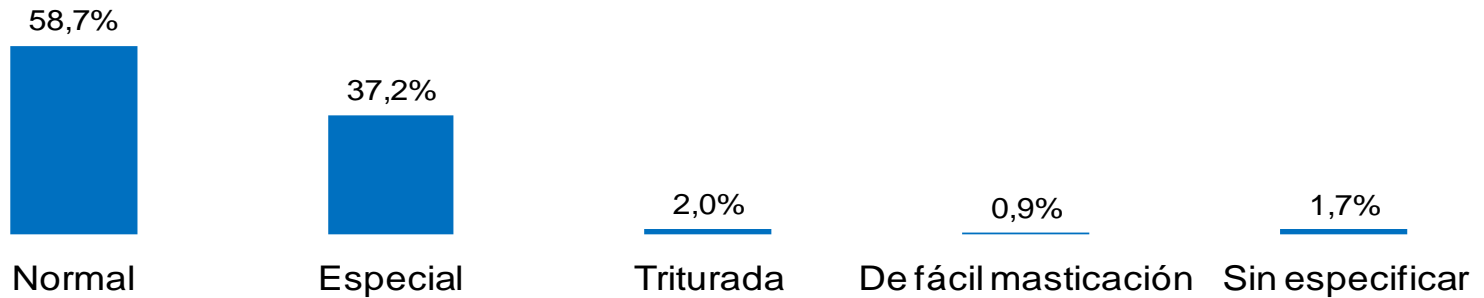


(1) Base = casos de domicilios con más de un comensal y diferentes dietas (según base de datos)

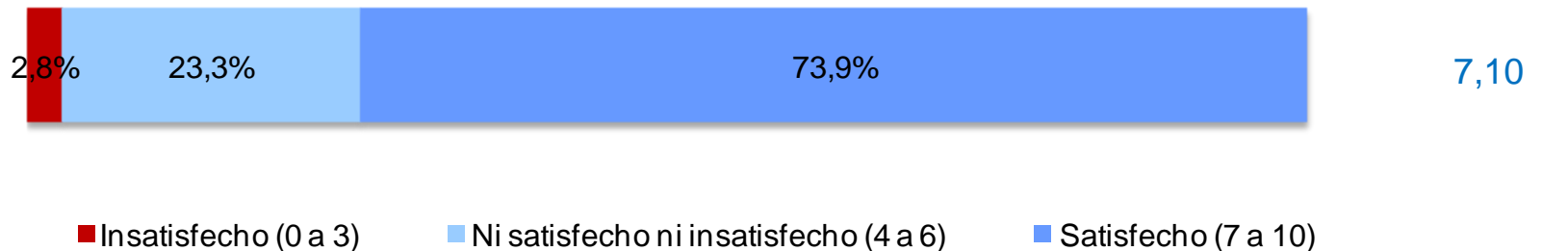
## 3.4 Composición y calidad de los menús

### Tipo de dieta recibida

(Información extraída de la base de datos de usuarios facilitada por la DGMAS)



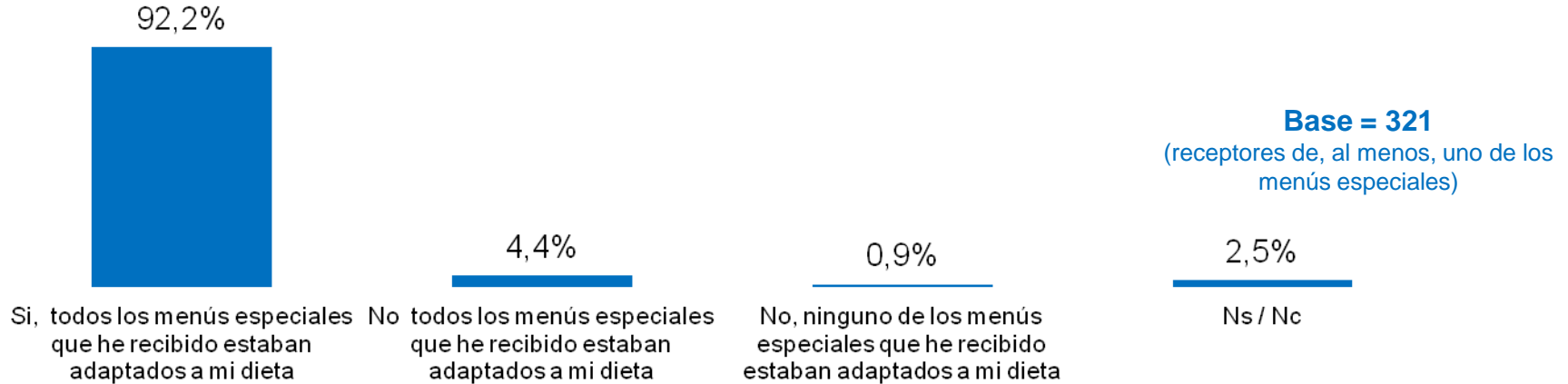
### Satisfacción con el tipo de dieta recibida



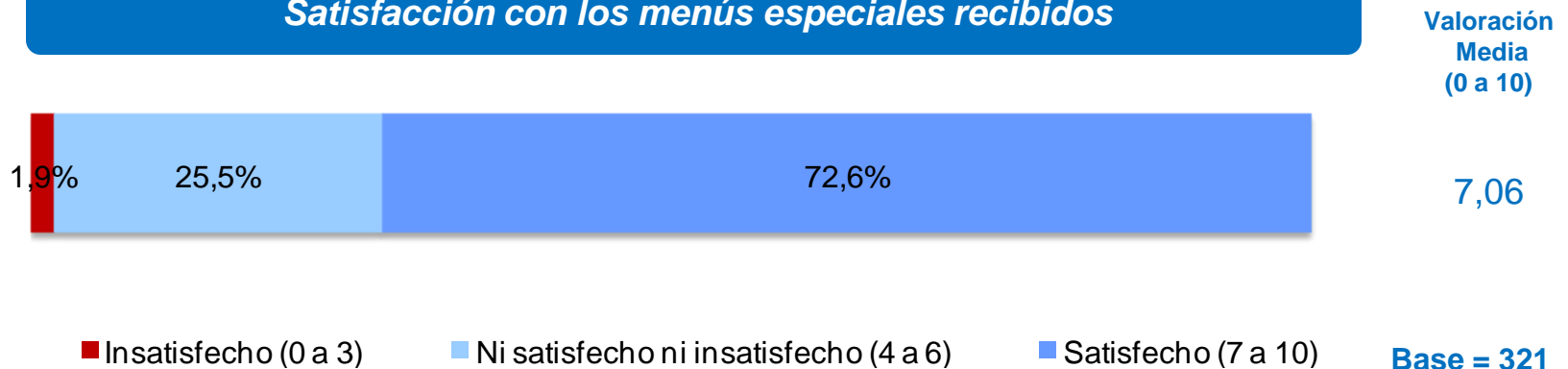
Base = 652

## 3.5 Menús especiales

*¿Los menús especiales que le entregan están adaptados al tipo de dieta que necesita y recibe de forma habitual?*



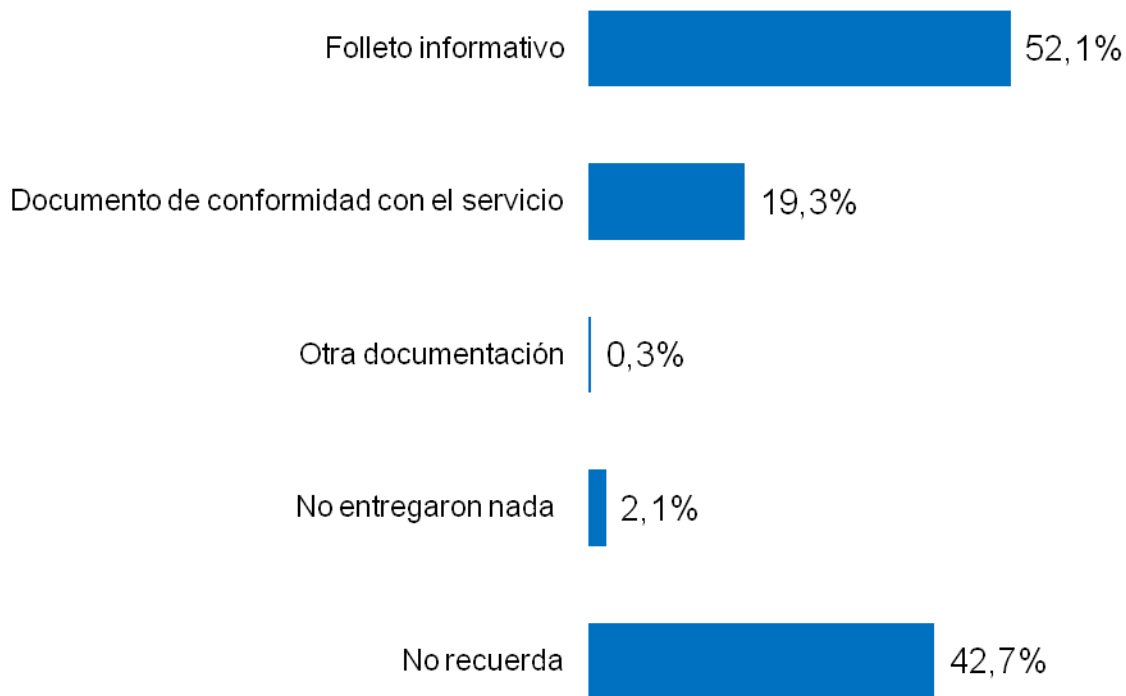
### Satisfacción con los menús especiales recibidos





## 3.6 Procedimiento al alta y otras prestaciones

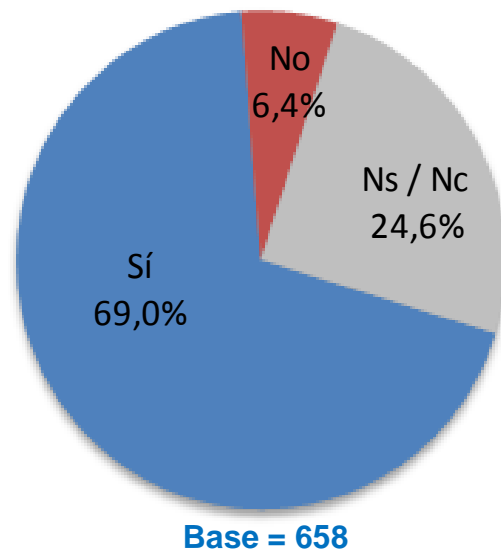
*¿El día en que le dieron de alta en el servicio le facilitaron algún tipo de documentación?*



**Base = 658**

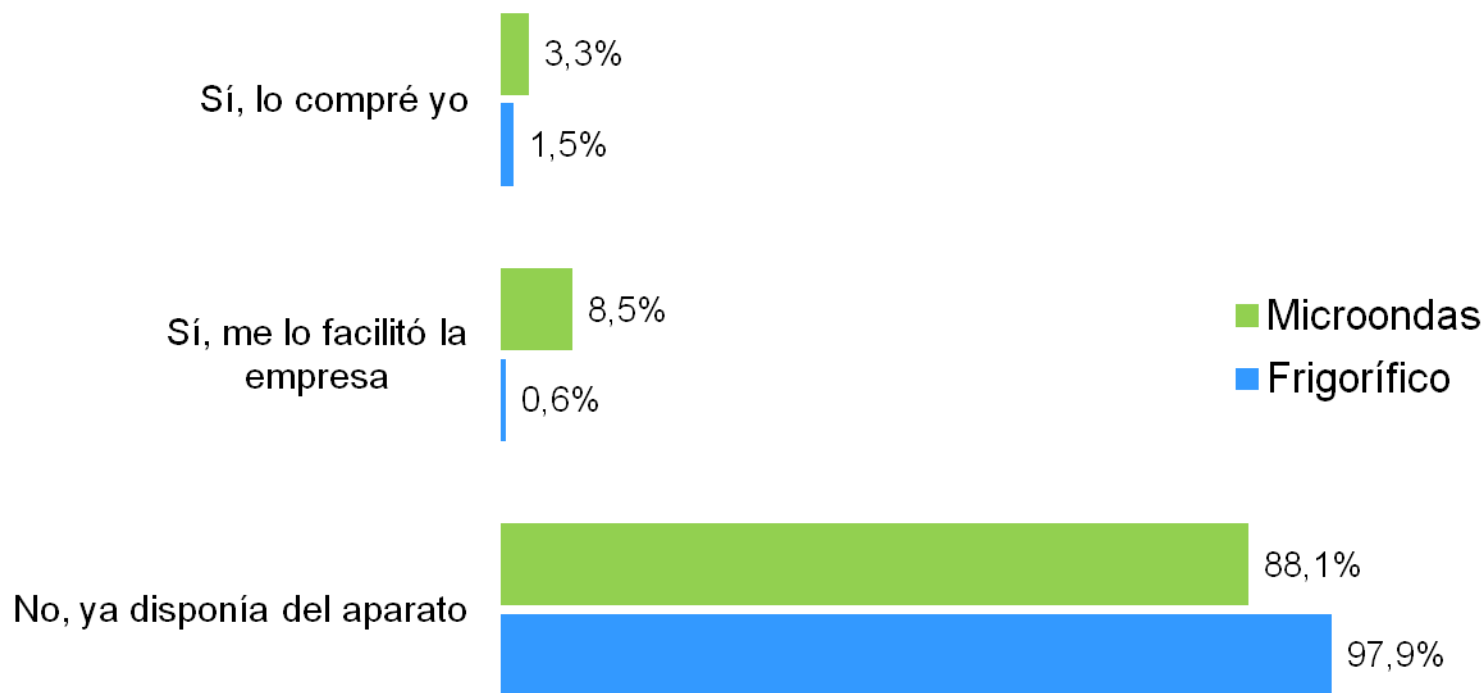
## 3.6 Procedimiento al alta y otras prestaciones

*¿Le visitaron en su domicilio antes de comenzar a recibir el servicio?*



## 3.6 Procedimiento al alta y otras prestaciones

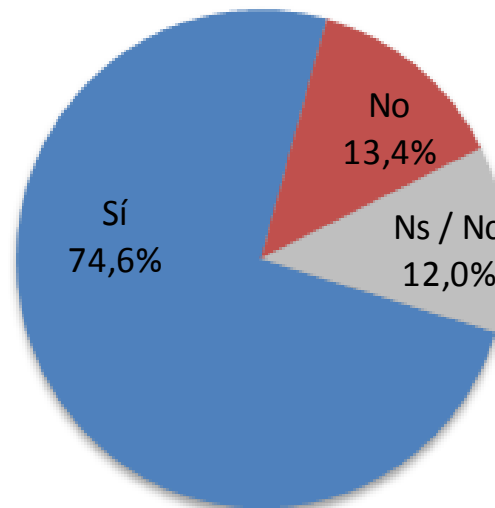
*¿Desde que hace uso del servicio de Comidas ha necesitado adquirir un microondas o un frigorífico?*



Base = 658

## 3.6 Procedimiento al alta y otras prestaciones

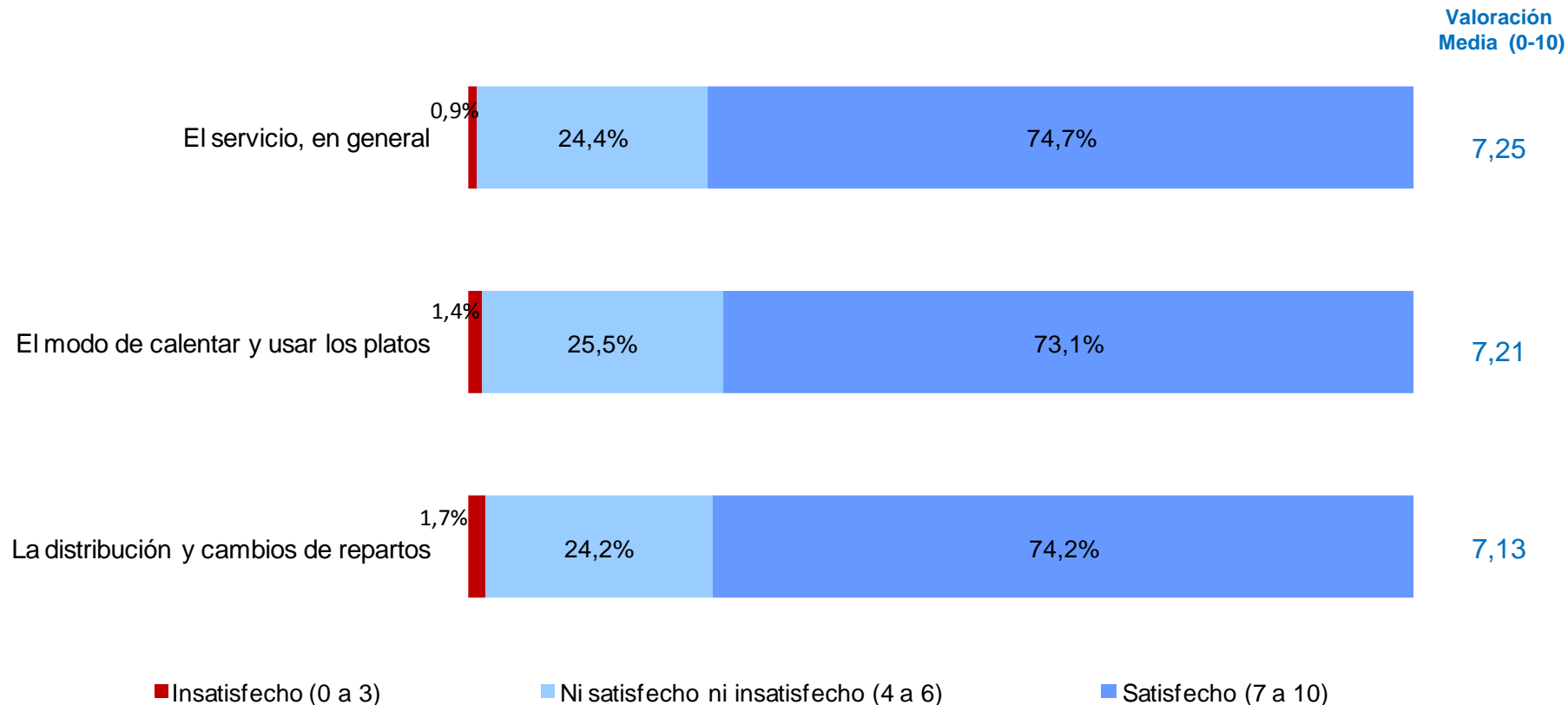
*¿En alguna ocasión le han entregado un imán para pegar en la nevera y en el que aparece el teléfono de la empresa que le trae la comida?*



Base = 658

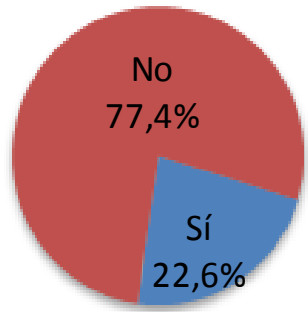
## 3.6 Procedimiento al alta y otras prestaciones

### Satisfacción con aspectos relativos a la información recibida sobre el Servicio



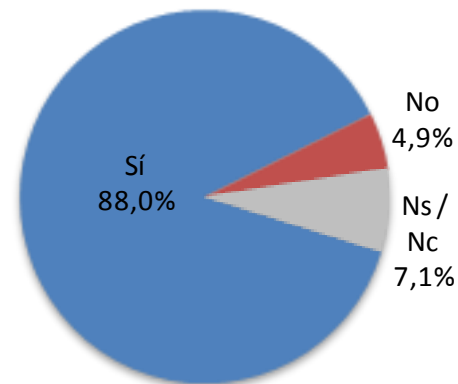
## 3.7 Menú de emergencia

*¿Ha necesitado consumir dicho menú porque no le llegara el reparto?*



Base = 266

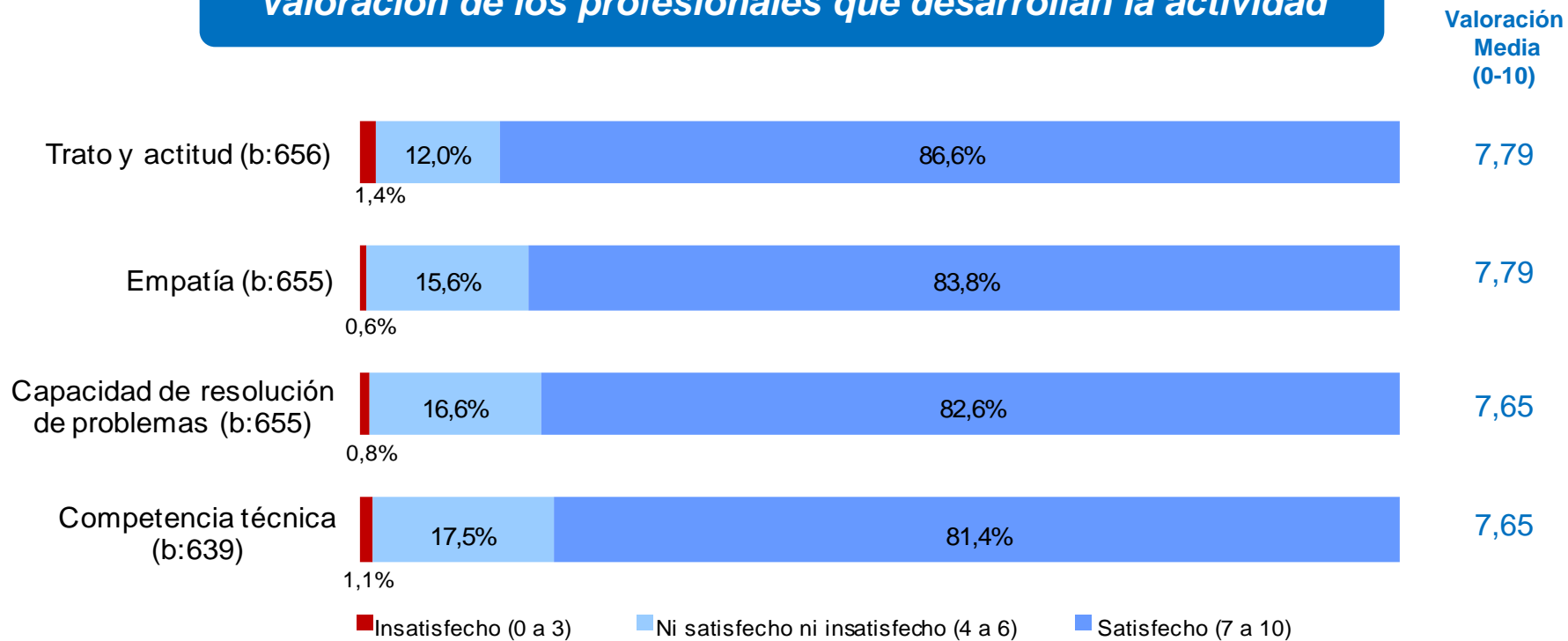
*¿El menú de emergencia está adaptado al tipo de dieta que necesita y recibe de forma habitual?*



Base = 266

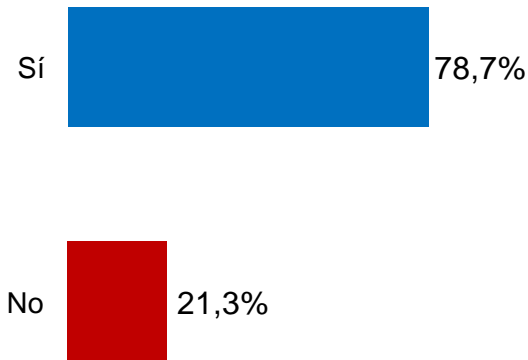
## 3.8 Profesionales que desarrollan la actividad

### Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

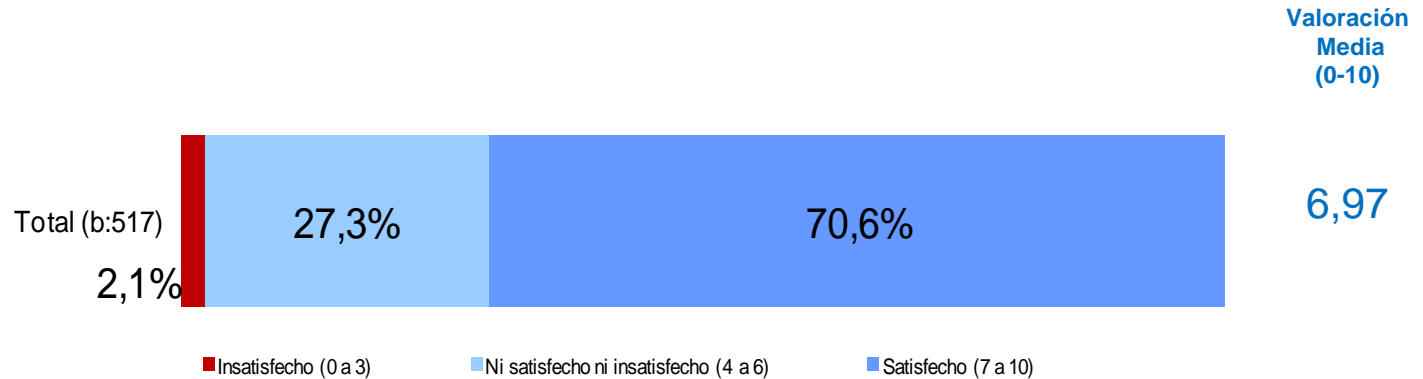


## 3.9 Relación calidad-precio

**¿Conoce el coste del servicio del servicio de Comidas a Domicilio?**



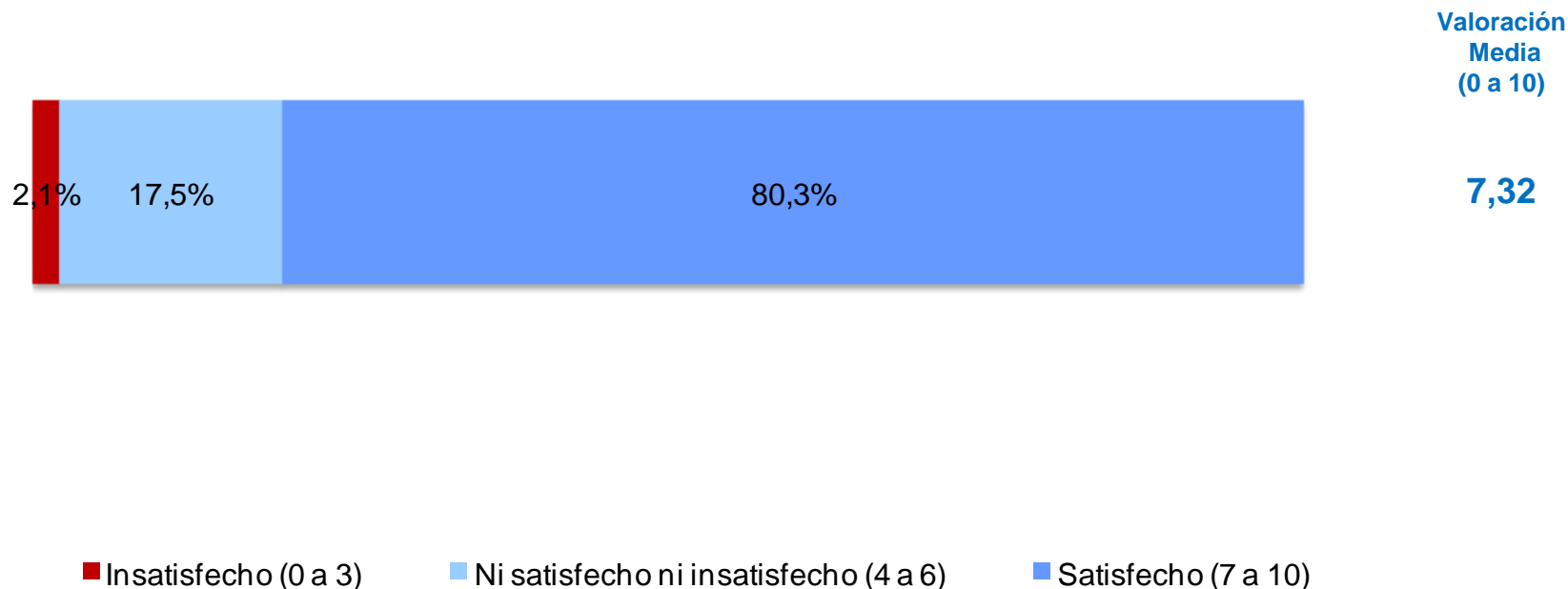
**Valoración de la relación calidad-precio**





## 3.10 Cobertura de expectativas

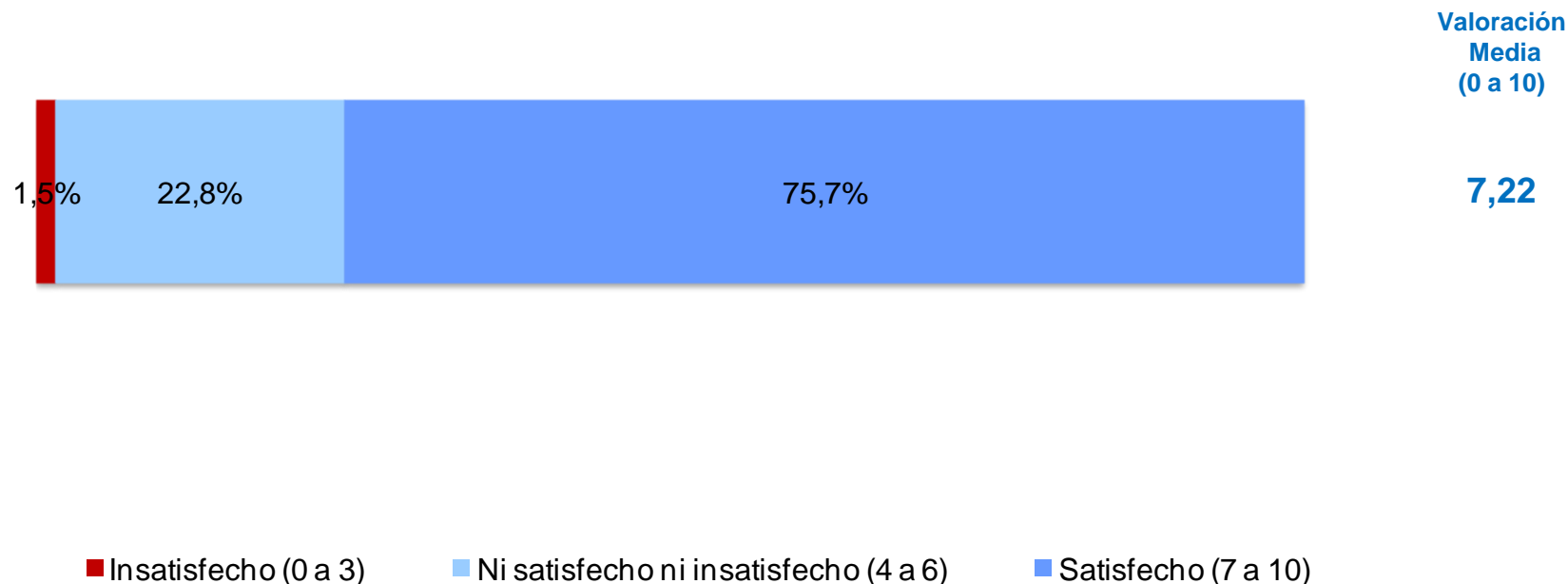
**Satisfacción con la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud del Servicio**



**Base = 656**

## 3.11 Satisfacción con la mejora de la calidad de vida

**Satisfacción con la mejora en la calidad de vida desde que recibe el Servicio**



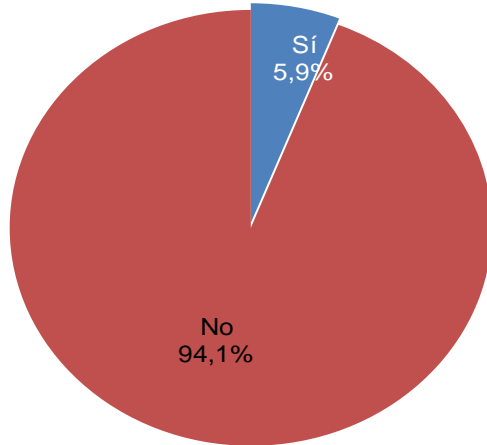
**Base = 658**

---

# IV.INDICADORES CLAVES DE FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE NUEVOS USUARIOS

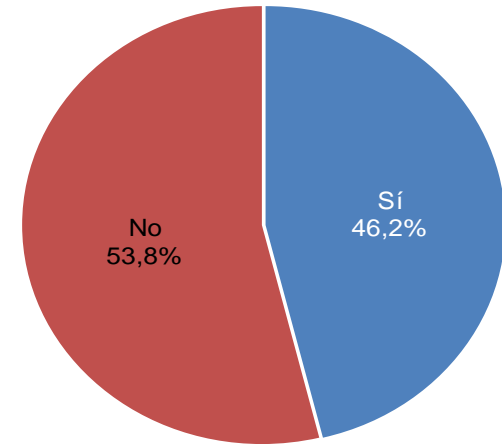
## 4.1 Quejas / reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del Servicio?



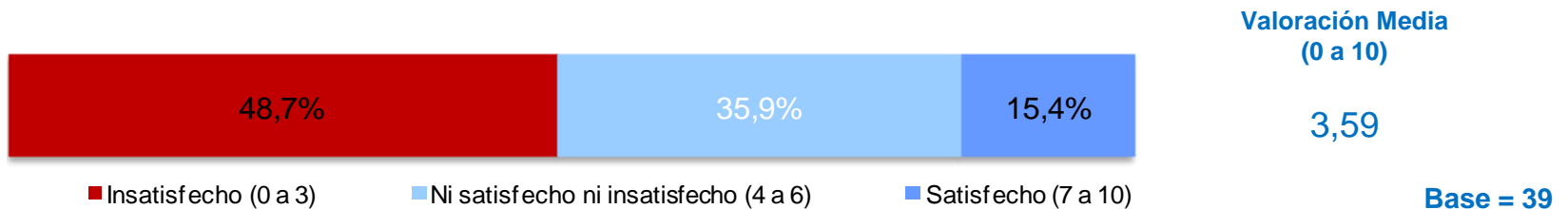
Base = 658

¿Le han contestado?



Base = 39

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...



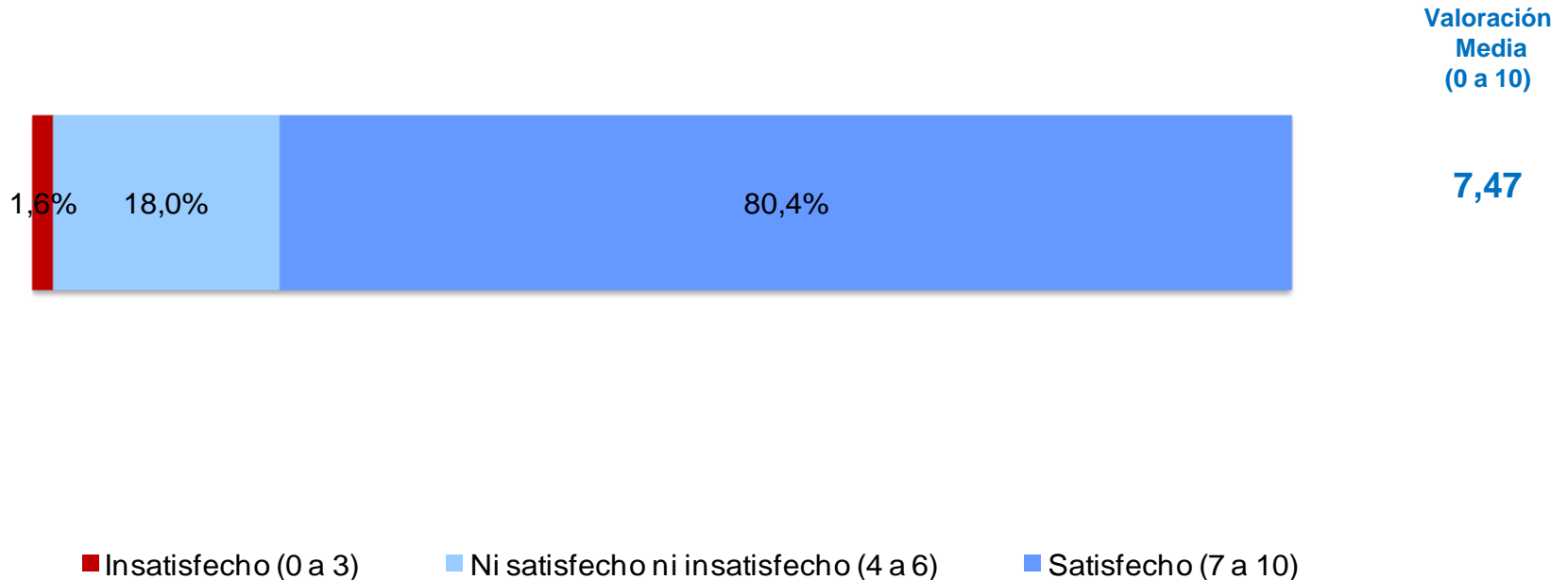
Valoración Media (0 a 10)

3,59

Base = 39

## 4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios

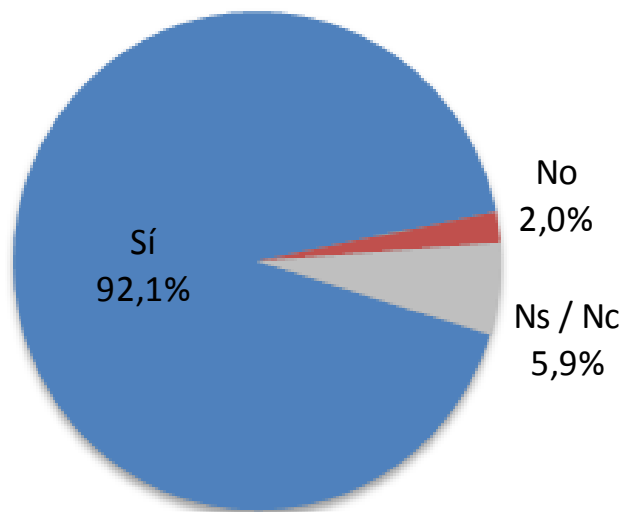
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el Servicio, ¿cuál es su grado de satisfacción general?



**Base = 658**

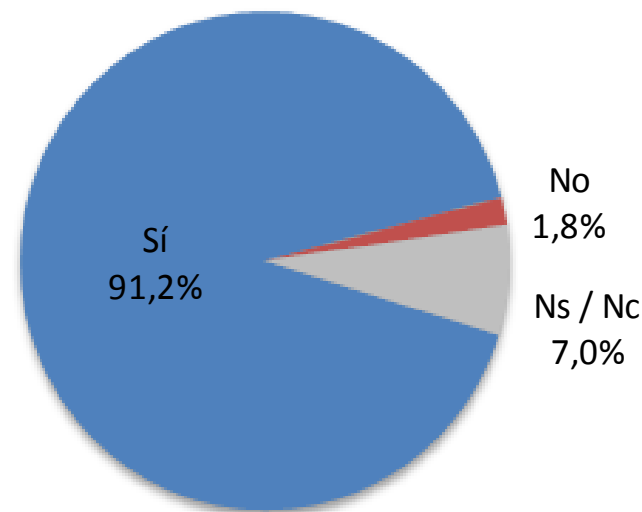
## 4.3 Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el Servicio si fuese posible?



Base = 658

¿Recomendaría usted este Servicio?



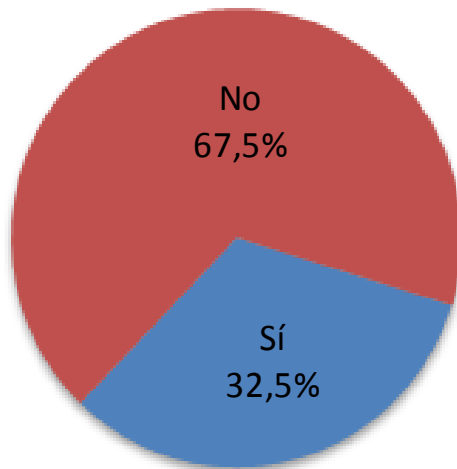
Base = 658

---

# V. SUGERENCIAS DE MEJORA

## 5.1 Sugerencias de mejora

*¿Tiene alguna  
sugerencia de mejora?*



Base = 658

*¿Cuál?*



Base = 210  
(respuesta múltiple)



***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***



**iMADRID!**

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES**

