

**ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO (2017)****PRESENTACIÓN**

Buenas días/tardes. Preguntaba por..... (Incluir contacto facilitado en la base de datos).

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios de los COMIDAS A DOMICILIO, ¿sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo unos minutos.

Sí.....1 → (continuar con la entrevista). **Gracias, muy amable, comenzamos.**

No.....2 → rebatir objeciones y aclaraciones

**Objeciones y Aclaraciones:****No tengo tiempo/Estoy ocupado:**

- Sr. X le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.

- ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.

**¿Me compromete a algo?:**

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.

Persiste en no colaborar.....3 → *Cierre del registro: despedir y agradecer*

**A TODOS**

*Le informamos que, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y siempre de manera global, nunca de forma individualizada.*

**P.1.- ¿Es usted la persona usuaria del servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?**

Sí..... 1 → P2

No .....2 → P1a

No, aquí no hay nadie que acuda que se beneficie de este servicio.....**3 → FINALIZAR**

**SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.1****P.1a.- ¿Puede decirme si reside con (incluir contacto facilitado en la base de datos)?**

Si	1
No	2

**P.1b.- ¿Usted es el cuidador principal de (incluir contacto facilitado en la base de datos)?**

Si	1
No	2

**FINALIZAR SI CÓDIGO 2 EN P.1a + CÓDIGO 2 EN P.1cb.**

**P.1.c.- ¿Y su parentesco con (incluir contacto facilitado en la base de datos) es...?**

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Es un cuidador profesional	1 → FINALIZAR
Amigo	2
Cónyuge	3
Hijo/a	4
Hermano/a	5
Nieto/a	6
Sobrino/a	7
Nuera/yerno	8
Otros (especificar)	9
No contesta	99

A TODOS

**P.2.- ¿Desde hace cuánto tiempo hace uso del servicio de Comidas a Domicilio?**

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: INDICAR NÚMERO APROXIMADO DE AÑOS. SI ES MENOR DE UNO, ESPECIFICAR MESES).

.....años  
 .....meses  
 No contesta.....9

**BLOQUE 1: Información****P.3.- ¿Cómo conoció el servicio de Comidas a Domicilio? RESPUESTA ESPONTÁNEA**

Centros Municipales de Servicios Sociales	1
Centro de salud (a través de médicos, enfermeras)	2
Familiares, amigos, vecinos, otros cuidadores	3
Centros municipales de mayores	4
Centro de Día	5
010	6
Web municipal	7
Otros (especificar).....	98
Ns/Nc	99

**BLOQUE 2: Cumplimiento de objetivos y notoriedad**

**P.4.- En qué medida cree usted que el servicio de Comidas a Domicilio cumple los siguientes objetivos.** Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa que lo *Incumple totalmente* y "10" que lo *Cumple totalmente*. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/Nc
4.1. Proporcionar una dieta nutricionalmente adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.2. Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a sus necesidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

4.3. Prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud y la independencia.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.4. Evitar riesgos de accidentes en personas vulnerables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.5. Control de los usuarios más vulnerables por parte de los servicios sociales.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.5.- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Comidas a Domicilio?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

Ayuntamiento de Madrid	1
Comunidad de Madrid	2
La entidad que lo presta	3
Otra entidad: ¿Cuál?	8
Ns/Nc	9

**BLOQUE 3: Ingreso en el programa**

**P.6.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Comidas a Domicilio hasta que le notificaron su adjudicación?** Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa *Muy Insatisfecho* y "10" *Muy Satisfecho*

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Rapidez de adjudicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**BLOQUE 4: Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario o/y su familia**
SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.1 (TITULARES DEL SERVICIO)

**P.7a- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el servicio de Comidas a Domicilio.** Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo".

**Desde que recibe el servicio de Comidas a Domicilio...**

		Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
7.a.1	Ha mejorado en su autonomía e independencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.a.2	Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.a.3	Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7.a.4	Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.a.5	Se siente usted más seguro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.a.6	Se encuentra usted más satisfecho con su vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.a.7	Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.a.8	Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.a.9	Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.a.10	GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SI CÓDIGO 2 EN P.1 (CUIDADORES/CONVIVIENTES)

**P.7b- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el que (incluir contacto facilitado en la base de datos) reciba el servicio de Comidas a Domicilio.** Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es “Totalmente en desacuerdo” y 10 “Totalmente de acuerdo”.

**El que (incluir contacto facilitado en la base de datos) reciba el servicio de Comidas a Domicilio a usted le ha supuesto que...**

		Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/Nc
7.B.1	Dedica más tiempo para usted mismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.B.2	Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.B.3	Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.B.4	Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.B.5	Se siente usted más seguro gracias a que el Ayuntamiento supervise y atienda a (incluir contacto facilitado en la base de datos)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.B.6	Se encuentra usted más satisfecho con su vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.B.7	Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.B.8	Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.B.9	GLOBALMENTE ESTE SERVICIO HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**BLOQUE 5: Estructura organizativa y reparto de la comida**A TODOS

**P.8.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a los repartos de la comida, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
8.1. El número de repartos que recibe a la semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.2. La distribución de los repartos a lo largo de la semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.3. El modo en que le entregan /guardan la comida en su domicilio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.4. El horario de entrega de la comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.5. La puntualidad en la entrega	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.6. La higiene en la entrega de la comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.7. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL REPARTO DE COMIDAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

**P.9.- En una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, valore el modo en que es envasada y etiquetada la comida.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
9.1. El envasado de la comida.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.2. La facilidad para diferenciar los primeros de los segundos platos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.3. La facilidad para identificar el nombre de la comida y los ingredientes que contienen los platos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.4. La facilidad para diferenciar el día de consumo de cada menú.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.5. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL ENVASADO Y PRESENTACIÓN DE LA COMIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO PARA LOS CASOS DE DOMICILIOS CON MÁS DE UN COMENSAL Y DIFERENTES DIETAS (INFORMACIÓN RECOGIDA EN LA BASE DE DATOS)

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
9.6. La facilidad para diferenciar los platos que corresponden a cada dieta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

**P.10.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la comida que recibe, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
10.1. El sabor de la comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.2. La calidad de los alimentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.3. La calidad de la fruta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.4. La calidad de la preparación de los platos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.5. La presentación de los platos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.6. La cantidad de comida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.7. La variedad de los menús	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.8. La composición de los menús (tipo de platos que le entregan)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.9. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA COMIDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.11.- ¿Qué opinión le merecen los menús especiales que ha recibido? Utilice una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
11.- Menús especiales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**SÓLO A QUIENES SEAN ALTA EN EL SERVICIO DURANTE 2017**

**P.12.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la información recibida cuando le dieron de alta en el servicio, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
12.1. La entrega de la carpeta de bienvenida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.2. El folleto informativo del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.3. El imán con el teléfono de la empresa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.13- En general y en una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho, ¿qué opinión le merecen los siguientes aspectos relativos a la...**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
13.1.- Información sobre el modo de calentar y usar los platos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.2.- Información sobre la distribución y cambios de repartos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.3.- Información sobre el servicio en general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

**P.14.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los REPARTIDORES QUE HABITUALMENTE LE LLEVAN LA COMIDA,** utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
14.1 Trato y actitud de los repartidores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.2 Competencia técnica de los repartidores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.3 Empatía de los repartidores (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.4 Capacidad de resolución de problemas de los repartidores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.5. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS REPARTIDORES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

**P.15.- Por favor, valore ahora su grado de satisfacción con los COORDINADORES DEL SERVICIO,** utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
15.1 Trato y actitud de los coordinadores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.2 Competencia técnica de los coordinadores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.3 Empatía de los coordinadores (comprensión de problemas particulares)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.4 Capacidad de resolución de problemas de los coordinadores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.5. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS COORDINADORES DEL SERVICIO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.16.- ¿Conoce el coste del servicio de Comidas a Domicilio?**

Sí	1.....pasar a P.16.1
No	2.....pasar a P.17

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.0

**P.16.1.- Por favor valore la relación calidad-precio del servicio recibido,** en una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho:  
**LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Relación calidad-precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

**P.17 Respecto a lo que usted esperaba** del servicio de Comidas a Domicilio, valore con una escala de 0 a 10 siendo **0 mucho peor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba.**

**P.18 En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Ayuda a Domicilio** siendo **0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.17 Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.18 SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.19.- ¿Cree usted que recibir el servicio de Comidas le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?**

Sí	1
No	2
NS/NC	9

**P.20.- En su caso, ¿recibir el servicio de comidas ha evitado su ingreso en una residencia?**

Sí	1
No	2
NS/NC	9

**P.21.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid?**

Sí.....1→Pasar a P.22

No.....2→Pasar a P.23

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.21

**P.22 ¿Cuál?** RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

---

A TODOS

**P.23.- : ¿Ha interpuesto usted/el titular alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?**

Sí.....1→Pasar a P.23a

No.....2→Pasar a P.25

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.23

**P.23a.- Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.** RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. (Anotar literalmente lo que indique el entrevistado y codificar en la tabla siguiente)



Retrasos o ausencias de repartos	1
Horarios de repartos inadecuados	2
Error en la entrega de los menús	3
Entrega de productos defectuosos o en malas condiciones	4
Productos etiquetados incorrectamente	5
Otras: ¿Cuáles? _____	6

**P.24.- Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...** utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción con la resolución de las quejas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

**P.25.- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?**

Sí	1
No	2
NS/NC	9

**P.26.- ¿Recomendaría usted este servicio?**

Sí	1
No	2
NS/NC	9

A TODOS

**Edad del Usuario (grabar la incluida en la base de datos)**

.....años  
No contesta.....9

**Género del titular del servicio (grabar la incluida en la base de datos)**

Hombre	1
Mujer	2

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. LE RECUERDO QUE SI QUIERE HACER ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN RESPECTO AL SERVICIO QUE UTILIZAN PUEDE HACERLO LLAMANDO AL TELÉFONO 010.**