

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

Agosto 2021





# Índice.

0. Ficha técnica	3
1. Notoriedad	4
2. Indicadores de impacto	10
3. Organización y prestación	15
4. Equipo de profesionales	28
5. Relación calidad-precio	31
6. Valoración global del servicio	33
7. Matriz de actuación estratégica	40
8. COVID-19	44
9. Datos de clasificación	50





# Ficha Técnica.

<b>UNIVERSO:</b>	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 (2.183 registros).
<b>TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:</b>	801 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 $p=q=0,5$ ).
<b>SELECCIÓN DE INFORMANTES:</b>	Censal sobre la base de datos de personas usuarias.
<b>TÉCNICA:</b>	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
<b>FECHAS DE CAMPO:</b>	Julio 2021.
<b>AUTORÍA DEL INFORME:</b>	Merkastar <a href="https://merkastar.com/">https://merkastar.com/</a> <a href="mailto:merkastar@merkastar.es">merkastar@merkastar.es</a>





# Notoriedad.

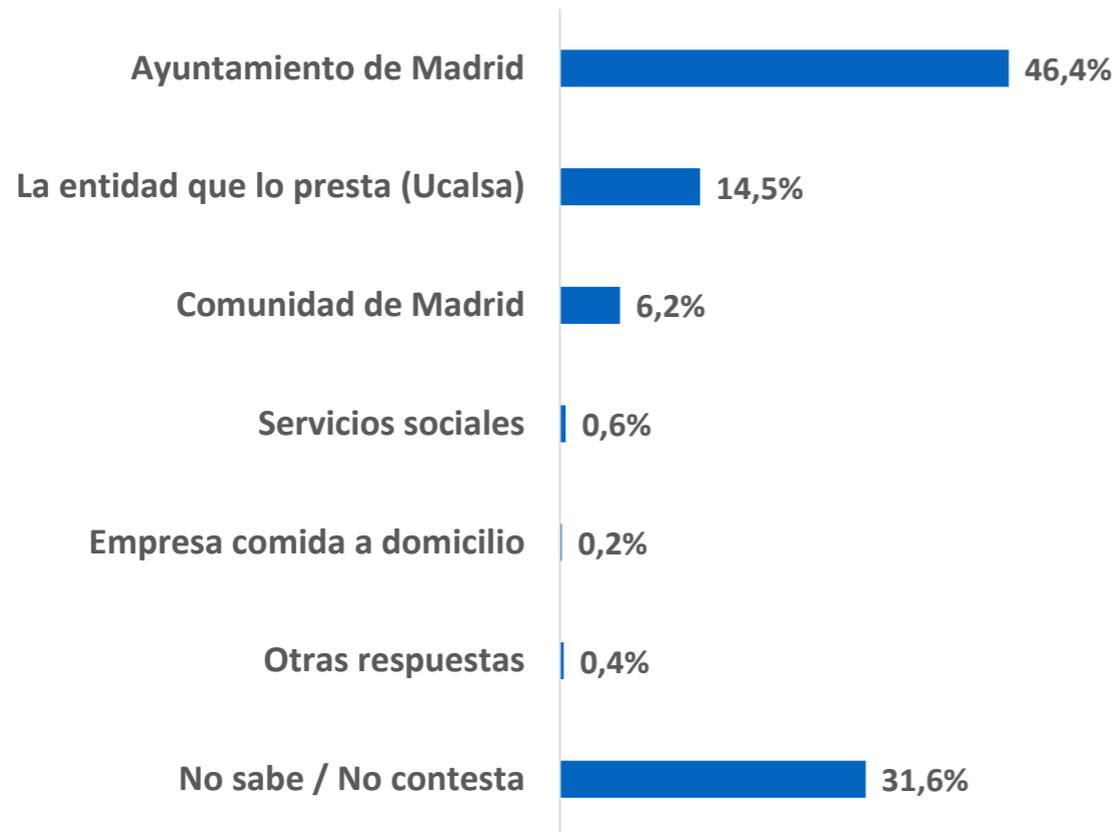
Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.





# Notoriedad (I).

P.6- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el Servicio de Comidas a Domicilio?



	2014	2017	2018	2021
Ayuntamiento de Madrid	46,1%	35,5%	45,4%	46,4%
UCALSA	23,1%	21,4%	16,0%	14,5%
Comunidad de Madrid	6,0%	6,1%	5,7%	6,2%
Otros	0,5%	2,9%	1,7%	1,2%
Ns / Nc	24,3%	34,0%	31,2%	31,6%
Base	733	588	701	801

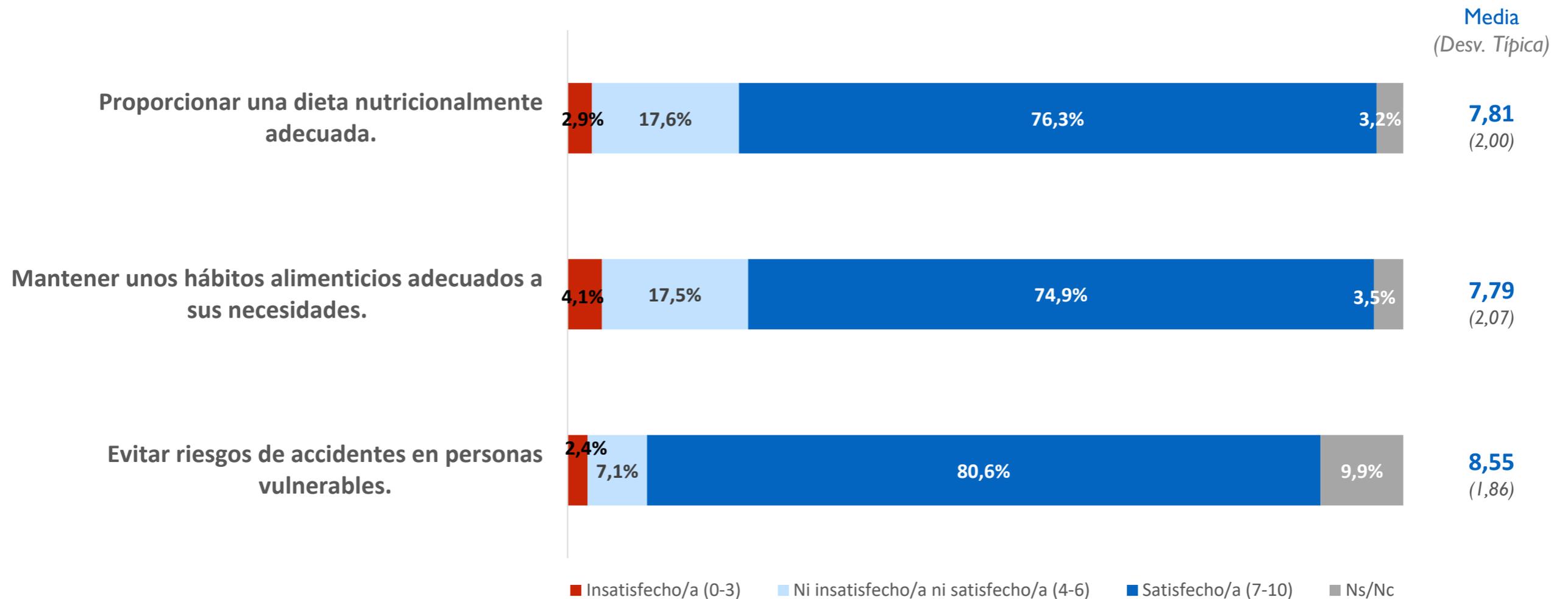
B: 801





# Objetivos.

P.3- ¿En qué medida cree usted que el Servicio de Comidas a Domicilio cumple los siguientes objetivos?



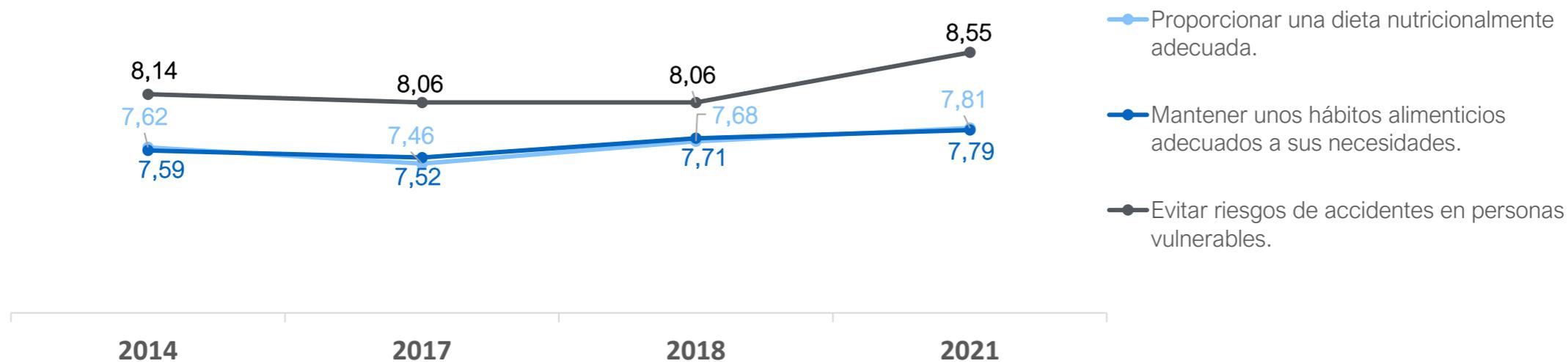
B: 801



# Objetivos (I).

## P.3 - Evolución (valores medios).

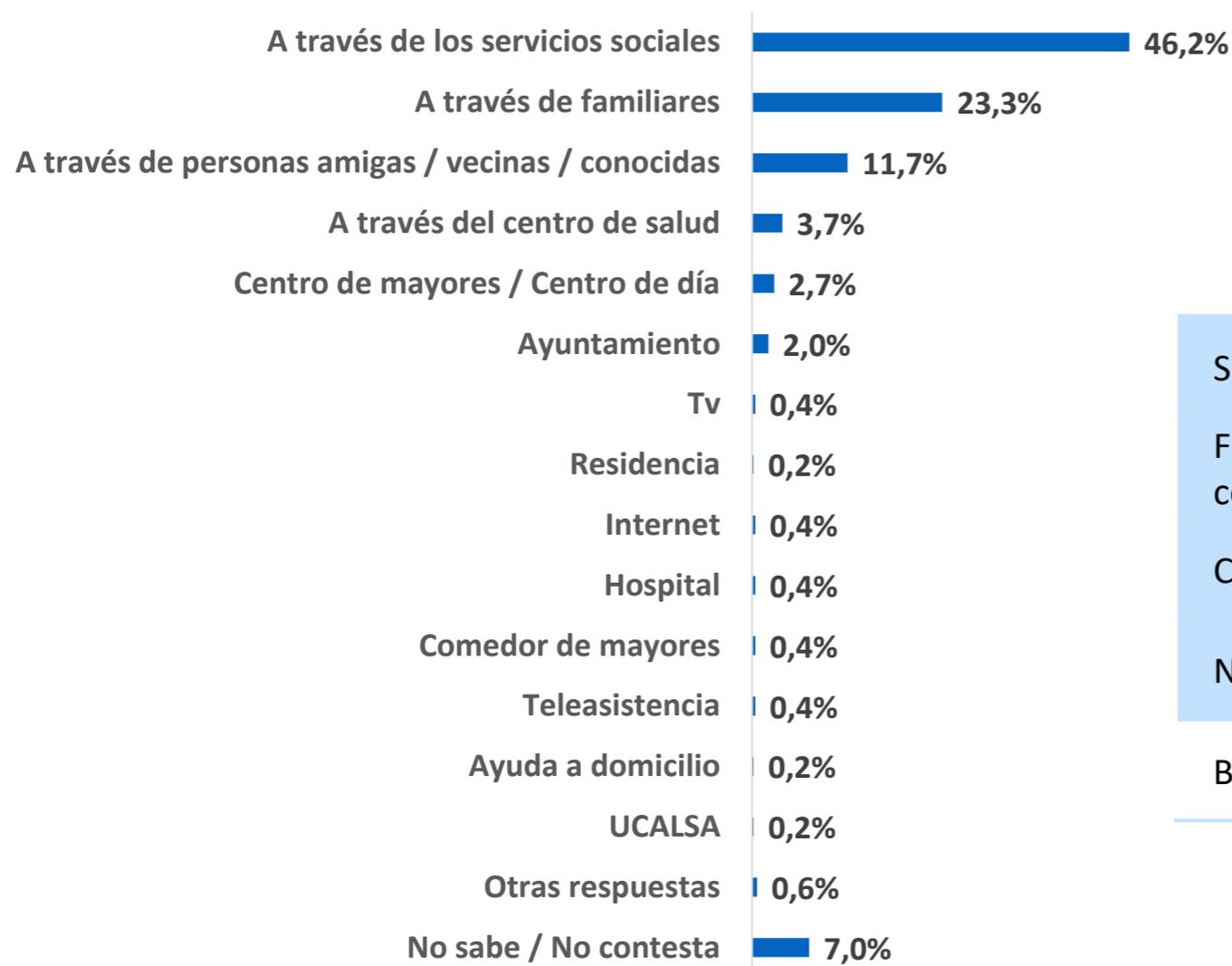
	2014	2017	2018	2021
3.1. Proporcionar una dieta nutricionalmente adecuada.	7,62	7,46	7,68	7,81
3.2. Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a sus necesidades.	7,59	7,52	7,71	7,79
3.3. Evitar riesgos de accidentes en personas vulnerables.	8,14	8,06	8,06	8,55





# Difusión.

## P.2- ¿A través de quién conoció el Servicio de Comidas a Domicilio?



	2014	2017	2018	2021
Servicios Sociales	54,0%	50,2%	35,4%	46,2%
Familiares y otras personas conocidas	39,8%	34,9%	45,8%	35,0%
Centro de salud	3,4%	5,1%	8,0%	3,7%
Ns / Nc	2,9%	4,8%	3,6%	7%
Base	733	588	701	801

B: 801





# Influencia e iniciativa.

P.4- ¿Cuál fue la principal razón que motivó la solicitud del servicio?

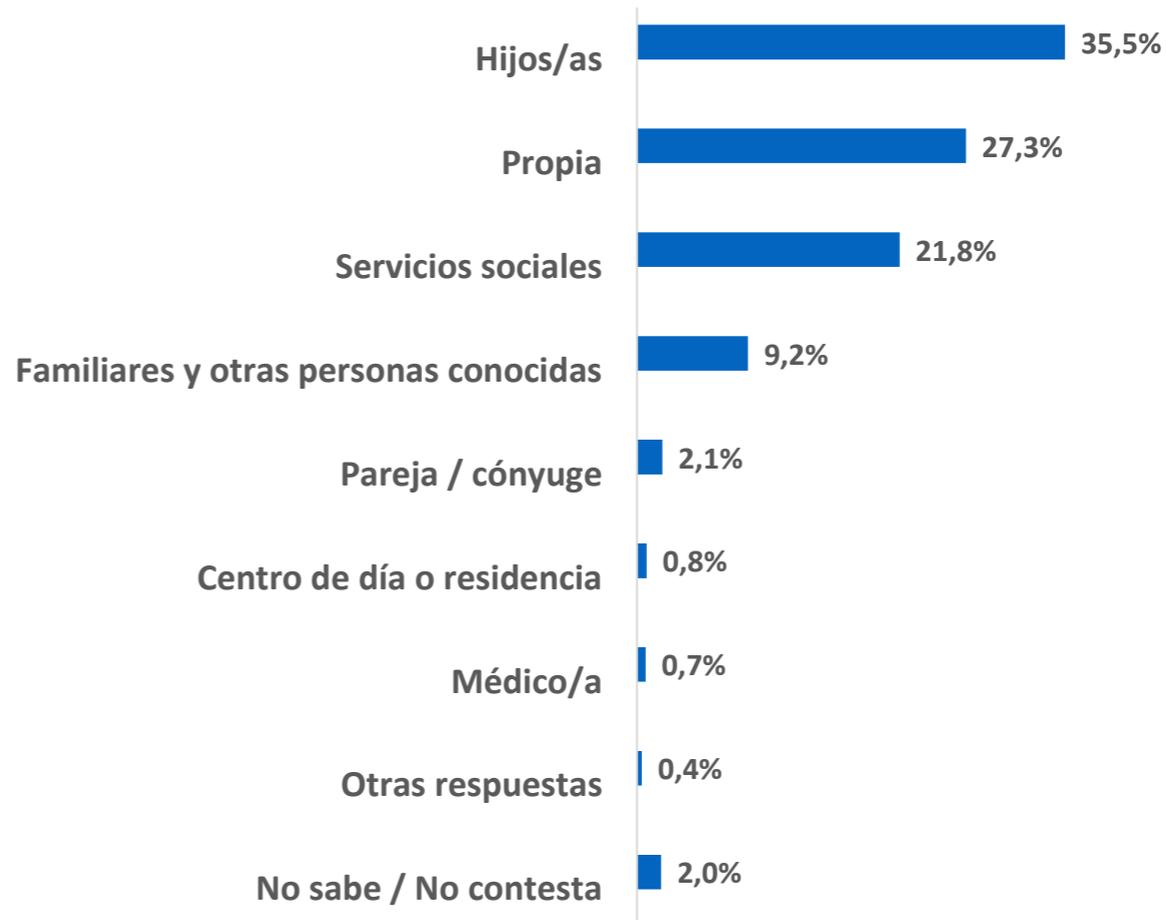
P.5- ¿De quién fue la iniciativa en cuanto a solicitar el servicio?

## Razón principal de la solicitud.



B: 801

## Iniciativa de la solicitud.



B: 801





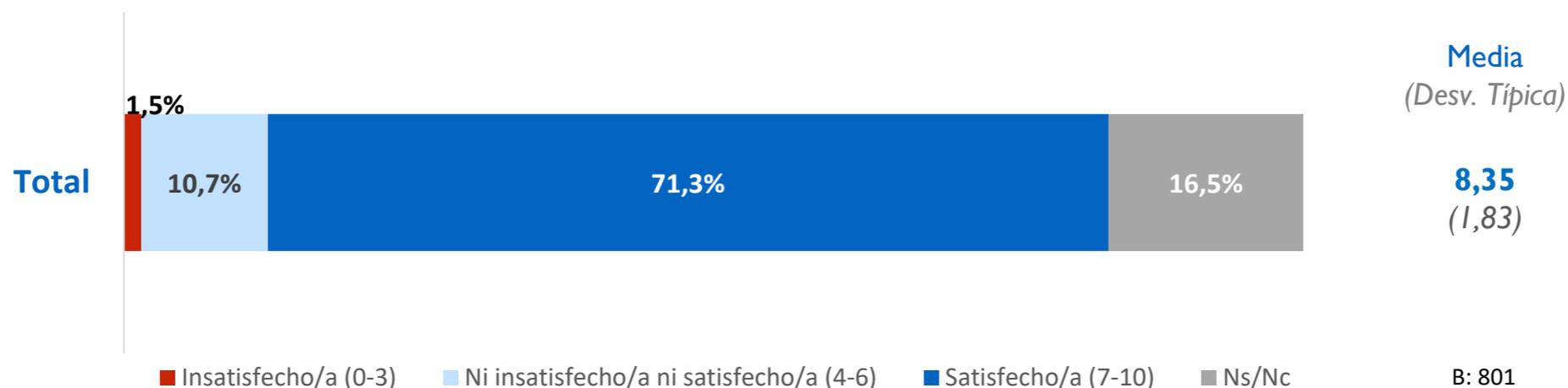
# Indicadores de impacto.

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

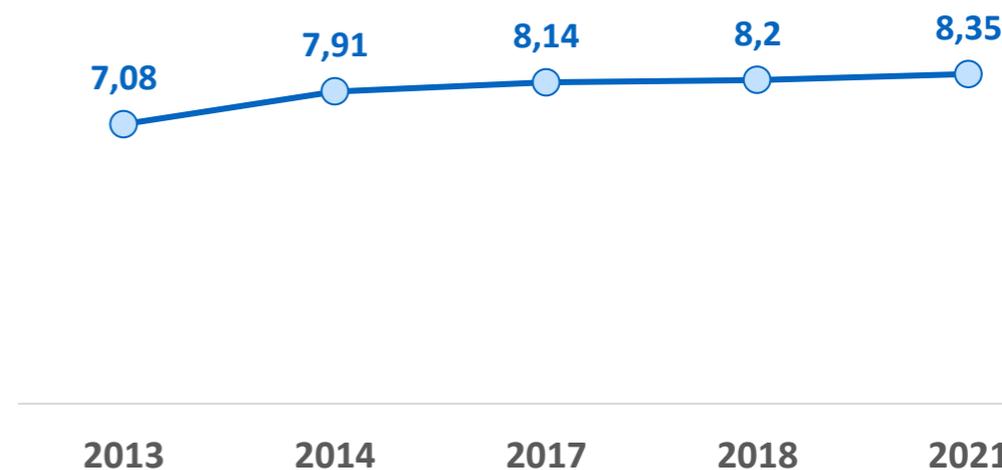


# Rapidez de adjudicación.

P.7.- ¿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
Media	7,08	7,91	8,14	8,20	8,35
% de valoraciones 7-10	-	-	-	69,8%	71,3%
Base	-	733	588	701	801

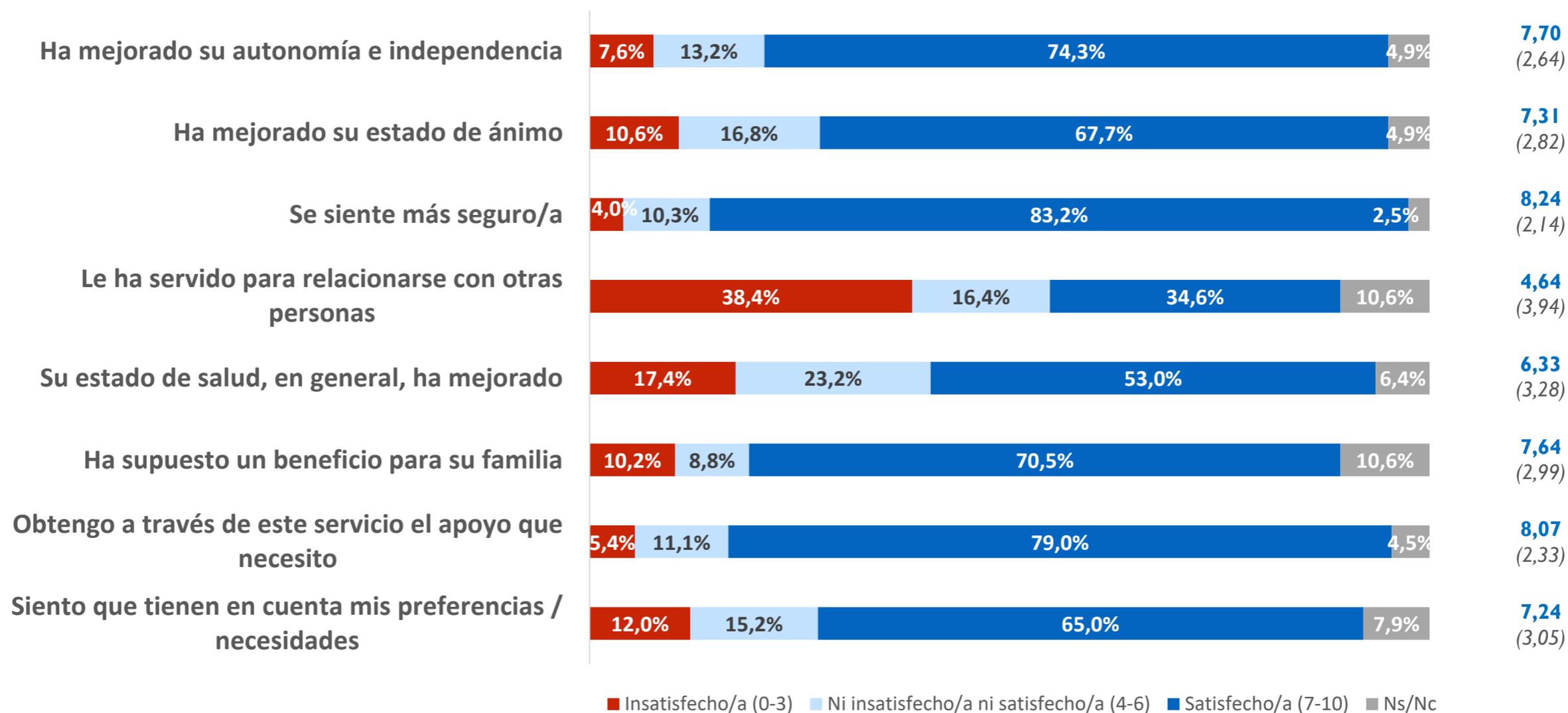




# Influencia en personas usuarias.

P.8.1 a P.8.8- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.

Media  
(Desv. Típica)



B: 801





# Influencia en personas usuarias(I).

## P.8.1 a 8.8 - Evolución (valores medios).

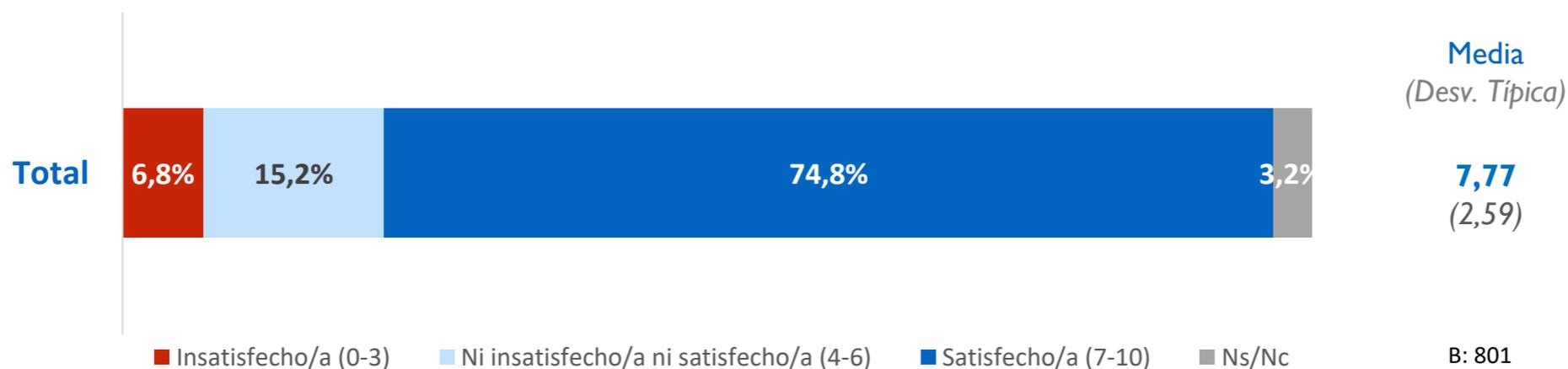
	2014	2017	2018	2021
8.1 Ha mejorado su autonomía e independencia	7,61	7,79	7,67	7,70
8.2 Ha mejorado su estado de ánimo	7,35	7,47	7,12	7,31
8.3 Se siente más seguro/a	7,97	8,06	7,92	8,24
8.4 Le ha servido para relacionarse con otras personas	6,64	5,9	4,92	4,64
8.5 Su estado de salud, en general, ha mejorado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



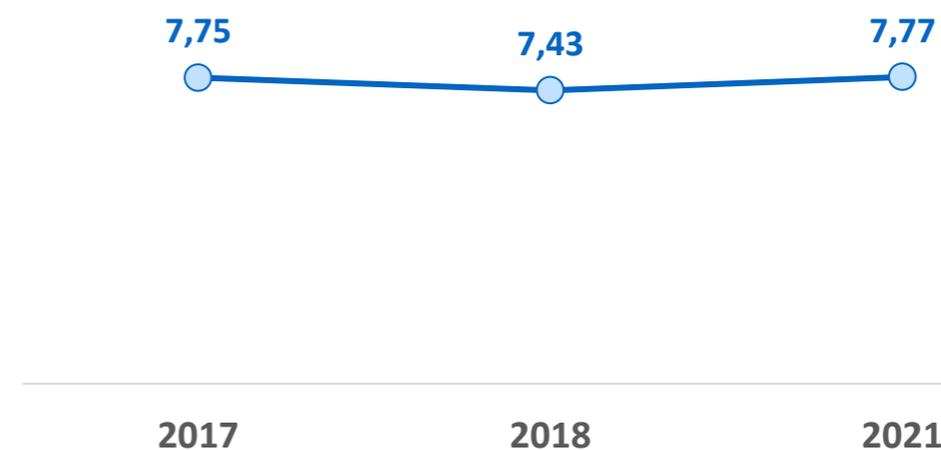


# Influencia en personas usuarias (II).

P.8.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



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





# Organización y prestación.

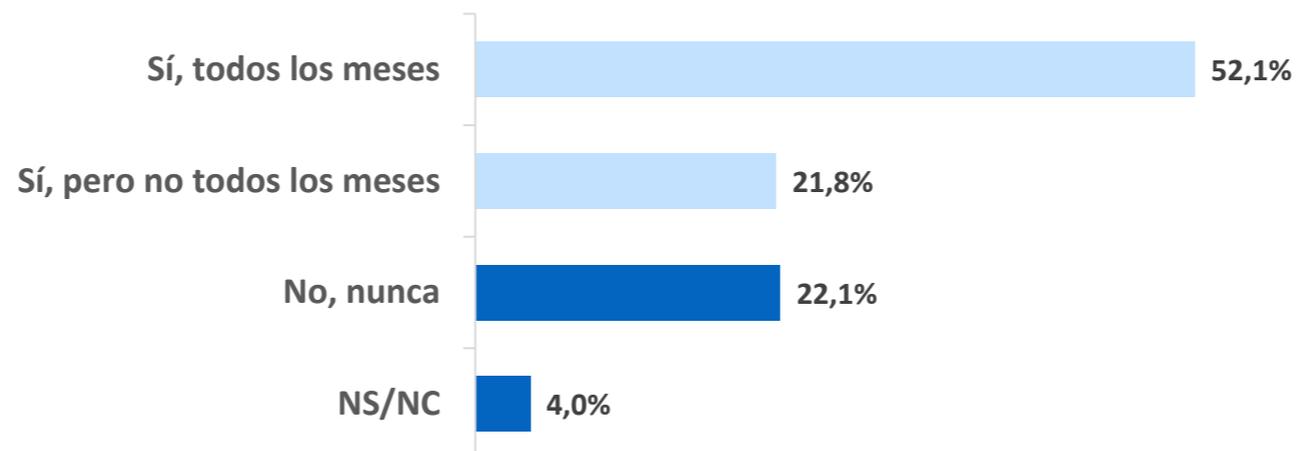
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Comidas a Domicilio.



# Información.

P.12- ¿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: 801

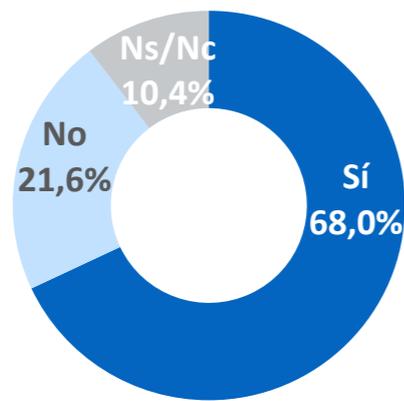
	2013	2014	2017	2018	2021
% reciben la hoja (ocasional o mensualmente)	81,2%	91,3%	70,3%	83,6%	73,9%
% no reciben la hoja	3,2%	5,0%	24,0%	13,7%	22,1%
Base	658	733	588	701	801

# Información (I).

P.16- ¿Al inicio del servicio le facilitaron información sobre el modo de calentar y usar los platos?

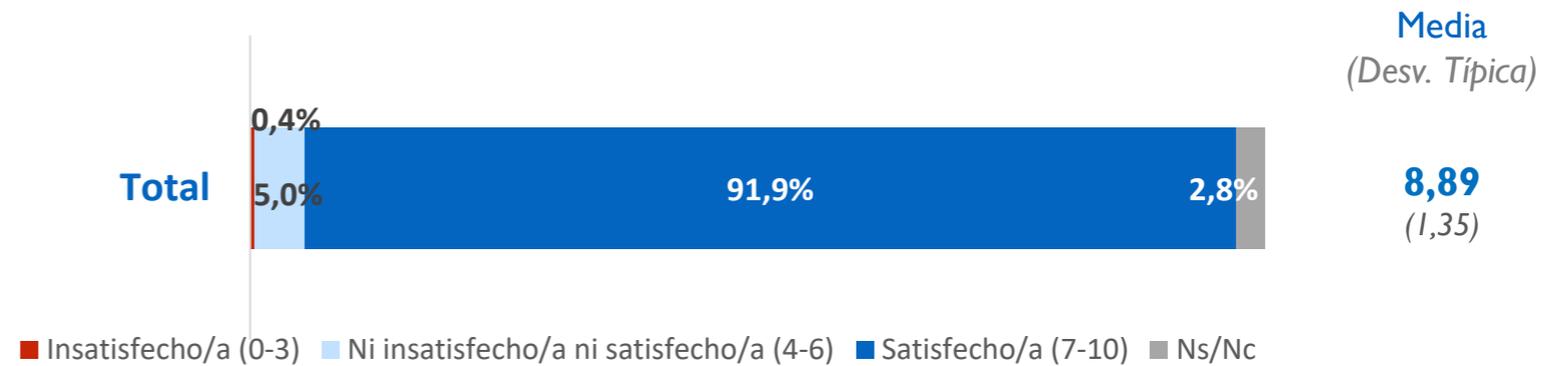
P.16.1- Satisfacción con la información recibida sobre el modo de calentar y usar los platos.

## Información del modo de uso.



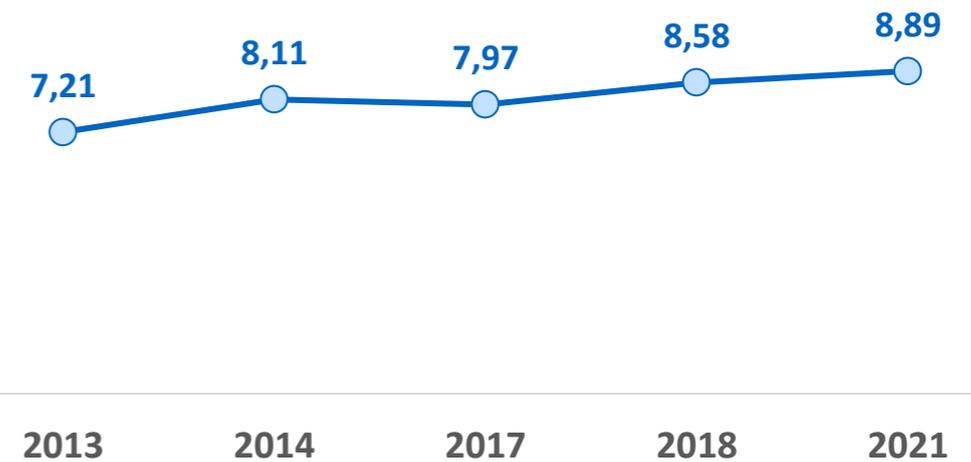
B: 801

## Satisfacción con la información recibida.



B: 545

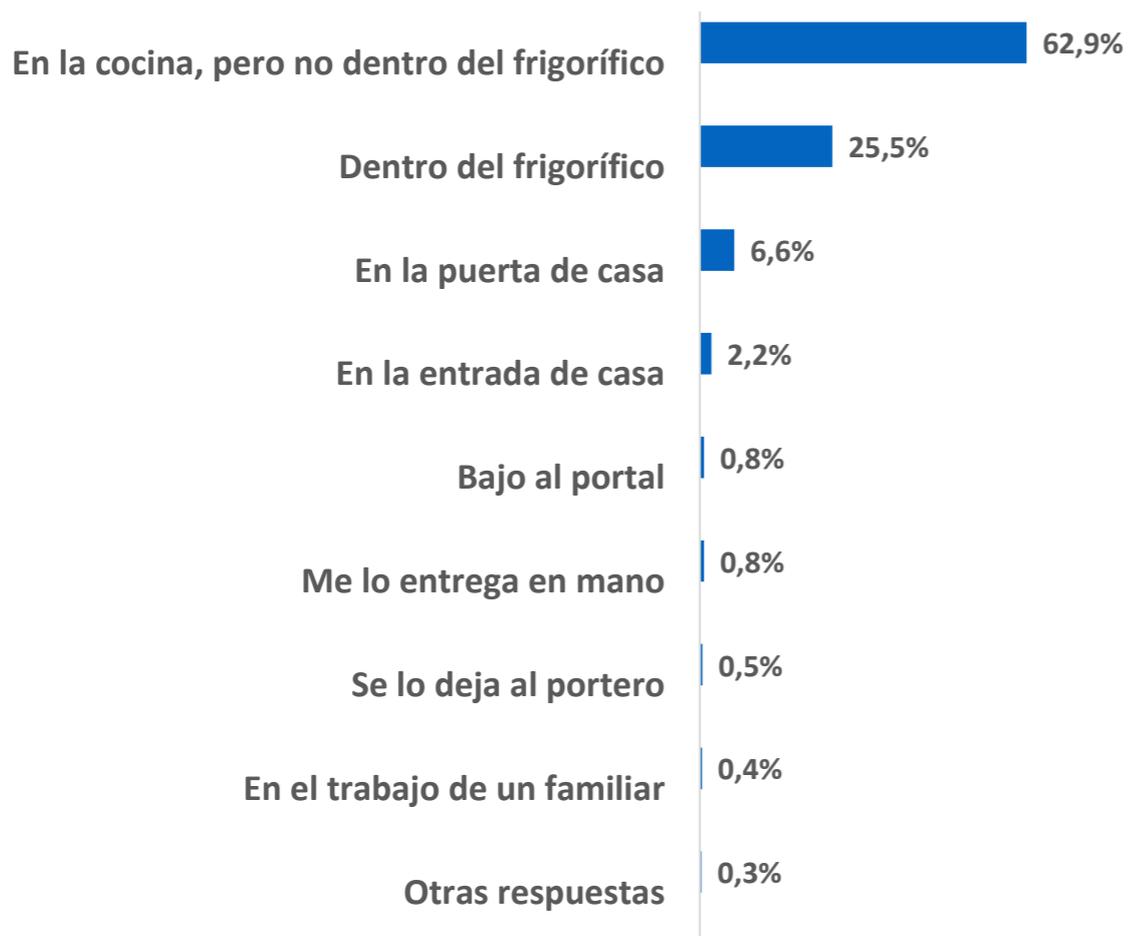
	2013	2014	2017	2018	2021
% han recibido información	-	-	-	67,6%	68%
% no han recibido información	-	-	-	24,3%	21,6%
Media	7,21	8,11	7,97	8,58	8,89
% de valoraciones 7-10	-	-	-	85,9%	91,9%
Base	658	733	588	701	801



# El reparto de la comida.

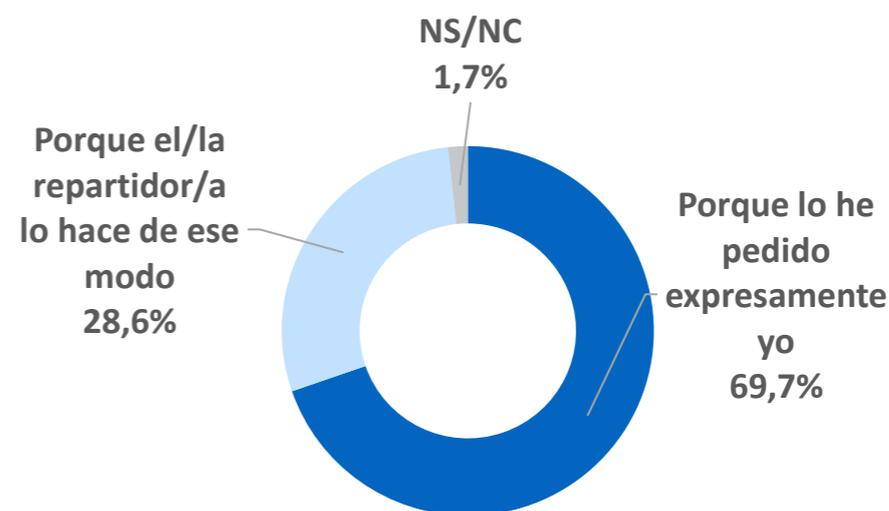
P.9- De manera habitual, ¿dónde deja la comida el/la repartidor/a?  
 P.9.1- La razón por la que la comida no se guarde en el frigorífico es...

## Lugar de depósito de la comida.



B: 801

## Motivo de depósito fuera del frigorífico.



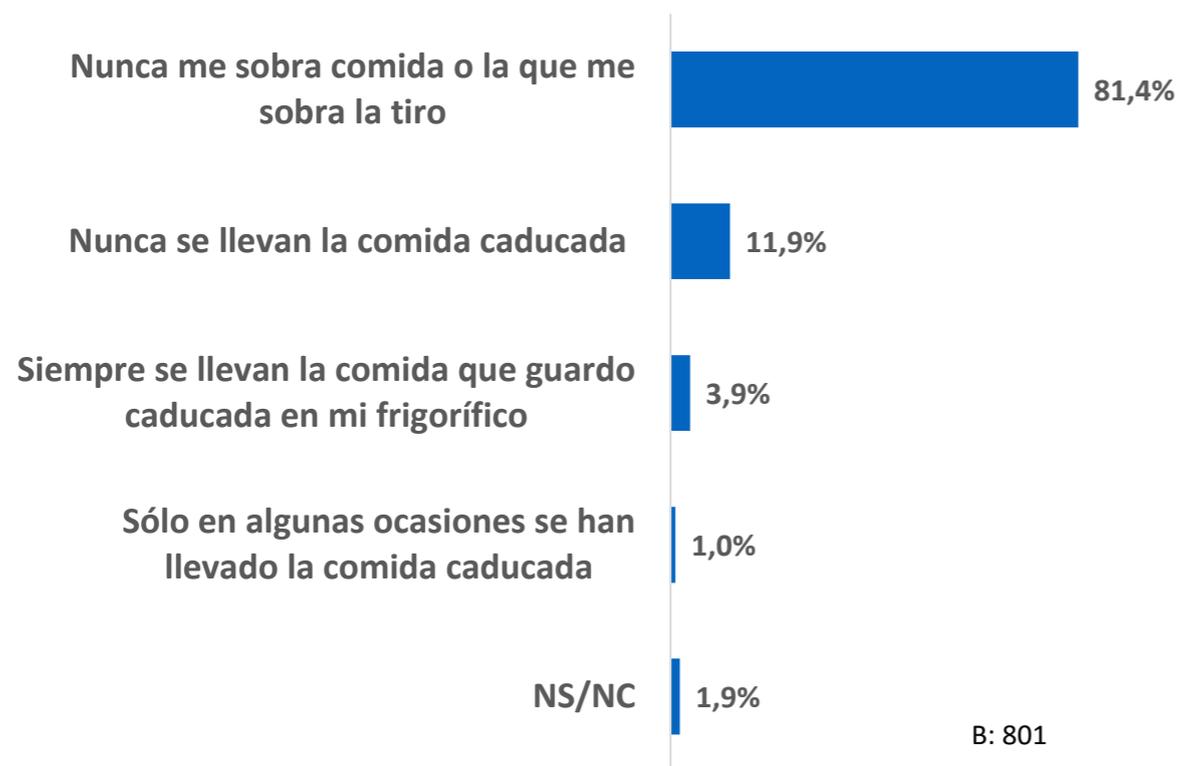
B: 594

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

# El reparto de la comida (I).

P.10- 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.10.1- La razón por la que no se llevan la comida caducada es...

## Recogida de comida caducada.



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

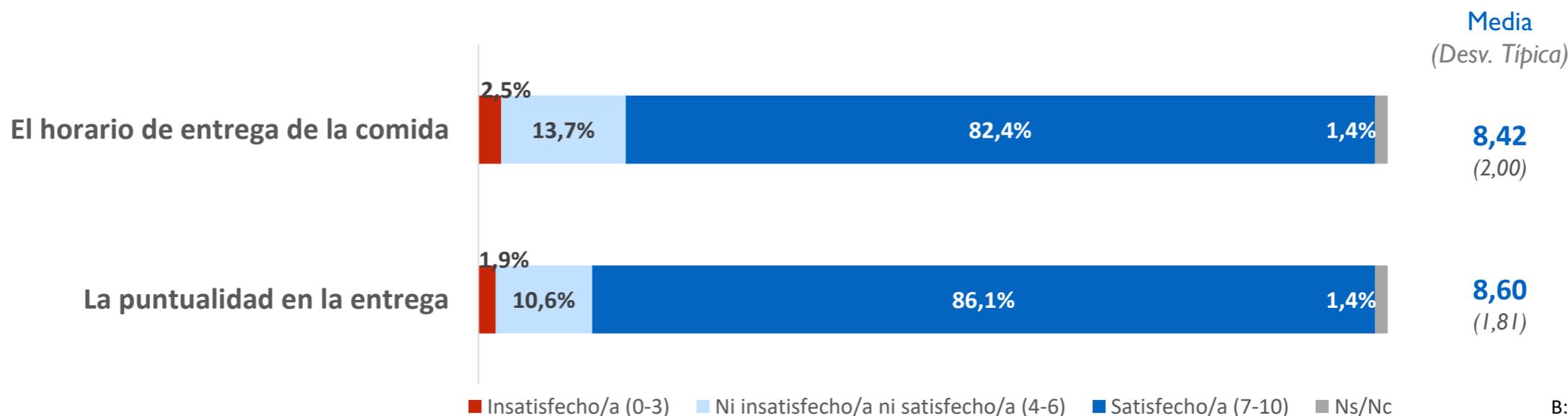
## Motivo de la no recogida.



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

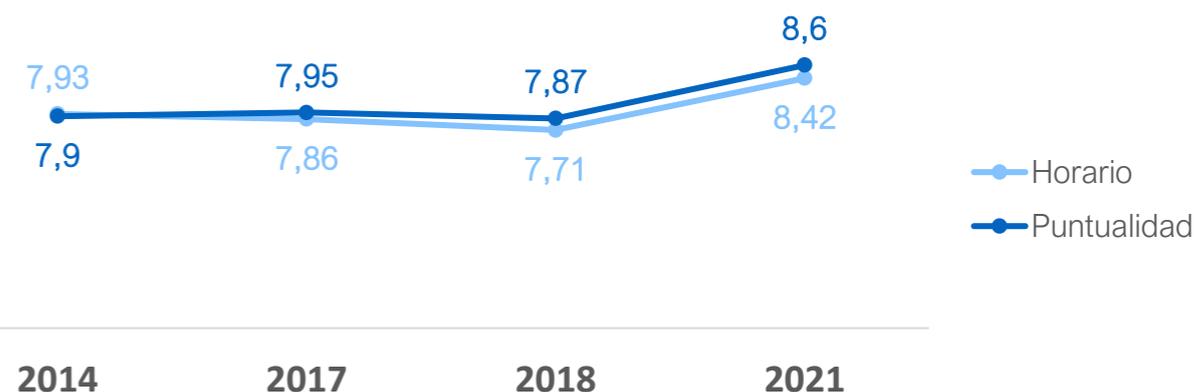
# El reparto de la comida (II).

P.11.1 a P.11.2– Satisfacción con aspectos clave del reparto de la comida.



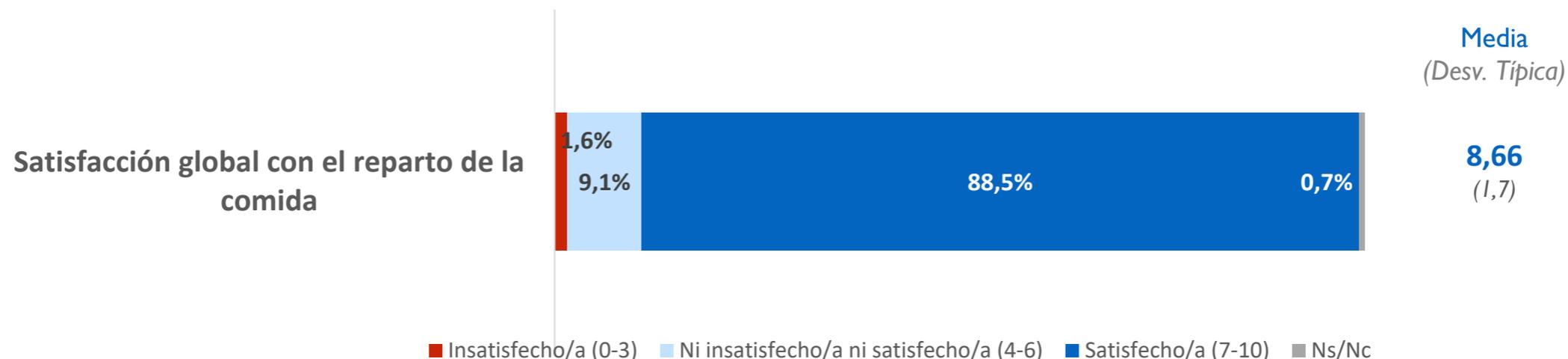
B: 801

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



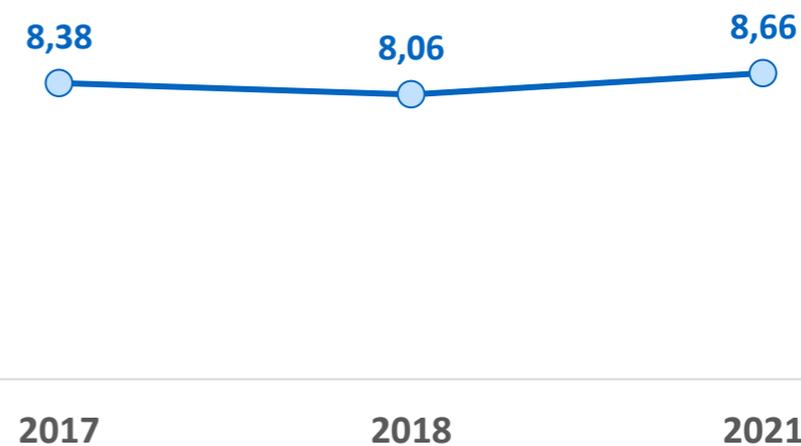
# El reparto de la comida(III).

## P.11.3- Satisfacción general con el reparto de comidas.



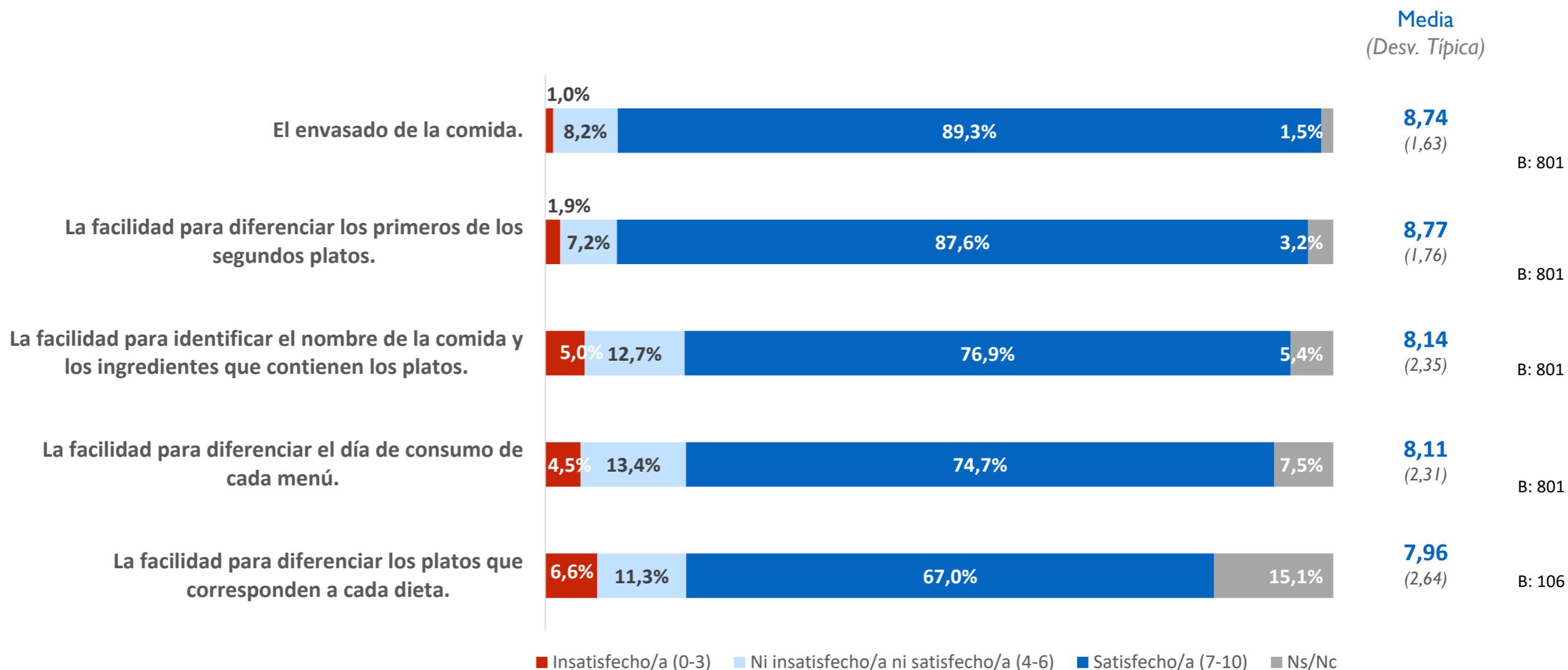
B: 801

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



# Presentación de la comida.

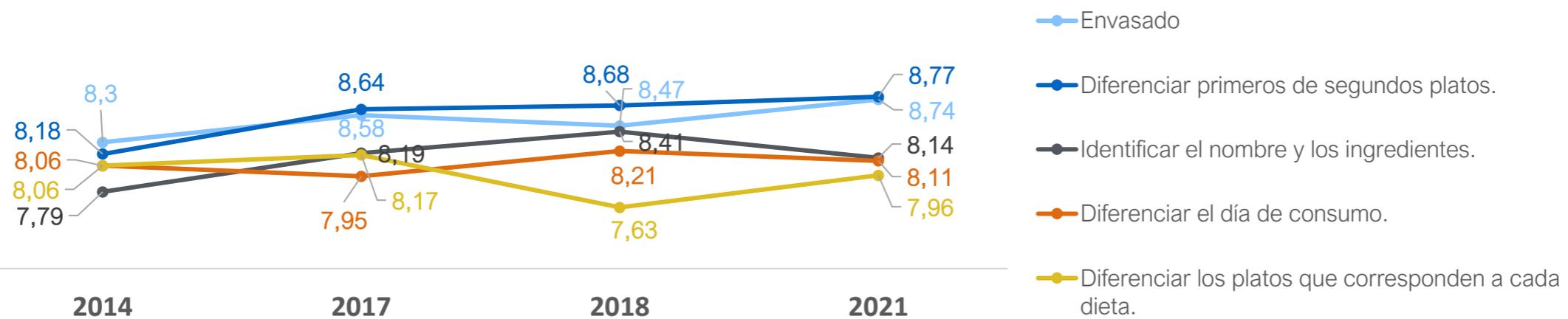
P.13.1 a 13.4 y 13.6 – Valoración del modo en que es envasada y etiquetada la comida.



# Presentación de la comida(I).

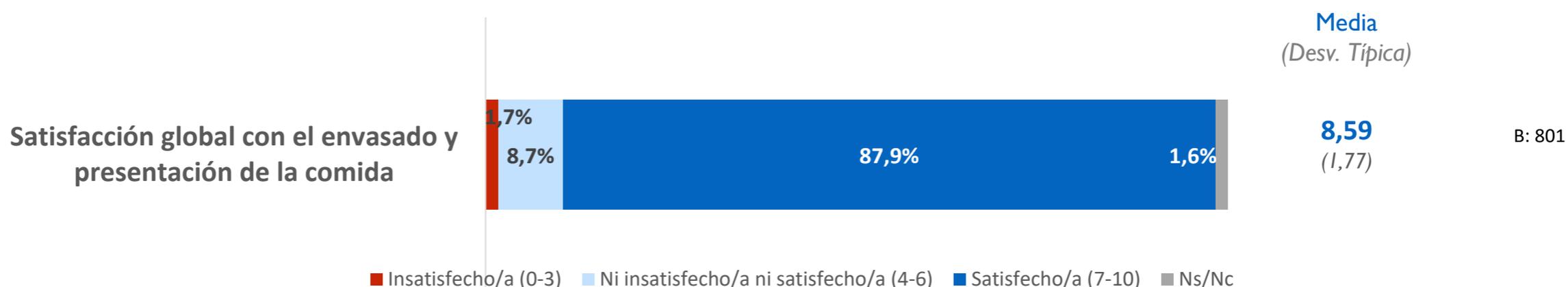
P.13.1 a 13.4 y 13.6 – Valoración del modo en que es envasada y etiquetada la comida.

	2014	2017	2018	2021
13.1. El envasado de la comida.	8,3	8,58	8,47	8,74
13.2. La facilidad para diferenciar los primeros de los segundos platos.	8,18	8,64	8,68	8,77
13.3. La facilidad para identificar el nombre de la comida y los ingredientes que contienen los platos.	7,79	8,19	8,41	8,14
13.4. La facilidad para diferenciar el día de consumo de cada menú.	8,06	7,95	8,21	8,11
13.6. La facilidad para diferenciar los platos que corresponden a cada dieta.	8,06	8,17	7,63	7,96

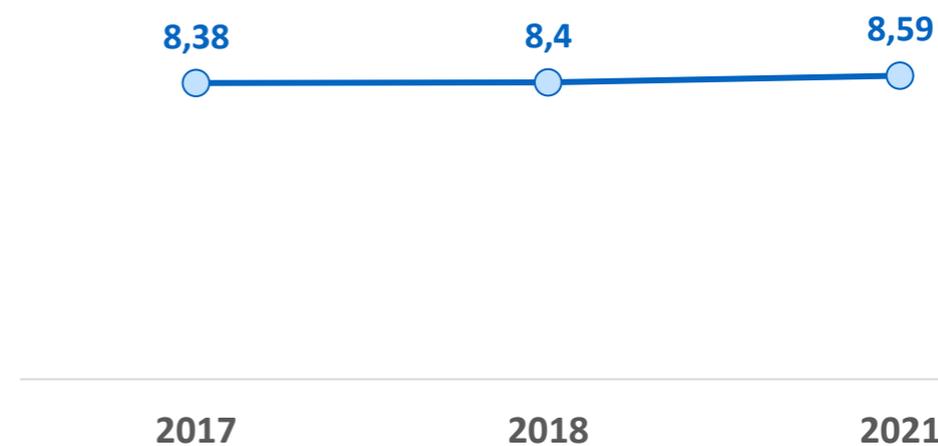


# Presentación de la comida (II).

## P.13.5- Satisfacción global con el envasado y presentación de la comida.

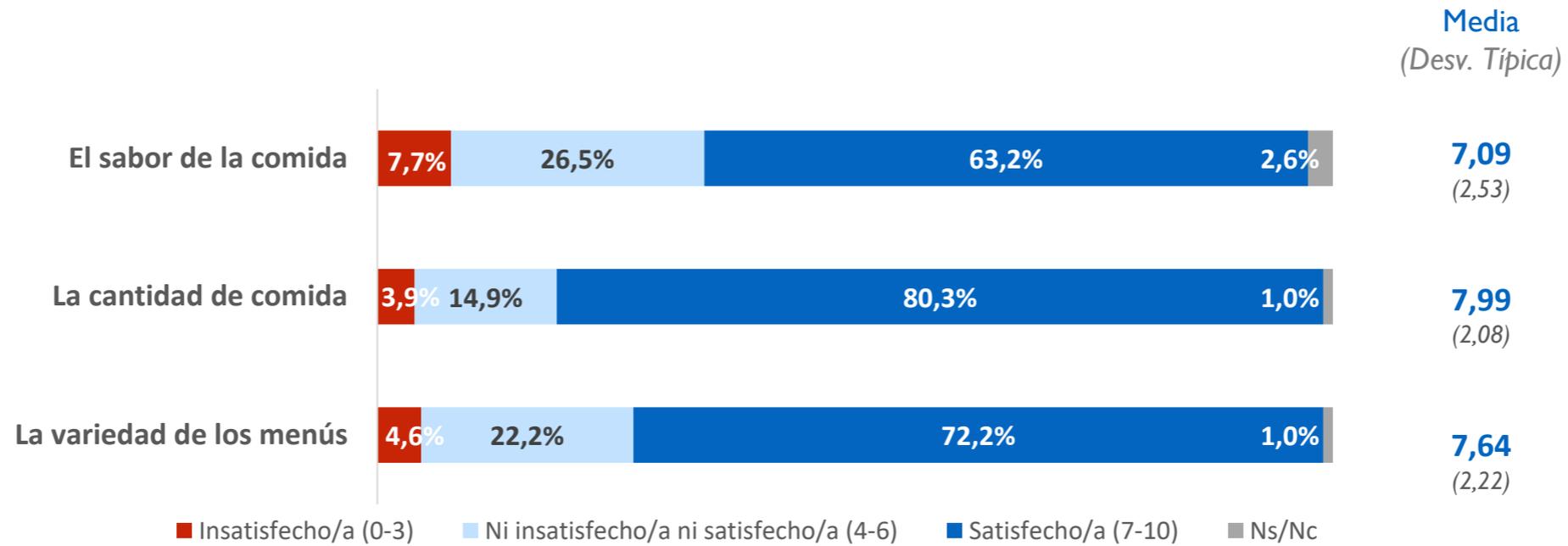


	2017	2018	2021
Media	8,38	8,4	8,59
% de valoraciones 7-10	-	82,9%	87,9%
Base	588	701	801



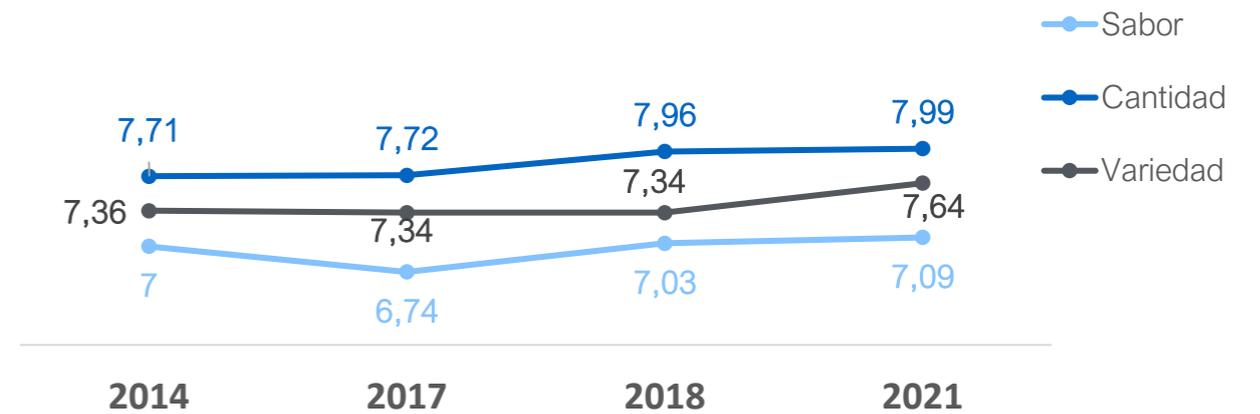
# Los menús.

## P.14.1 a 14.3 – Valoración de aspectos referentes a la calidad y variedad de la comida.



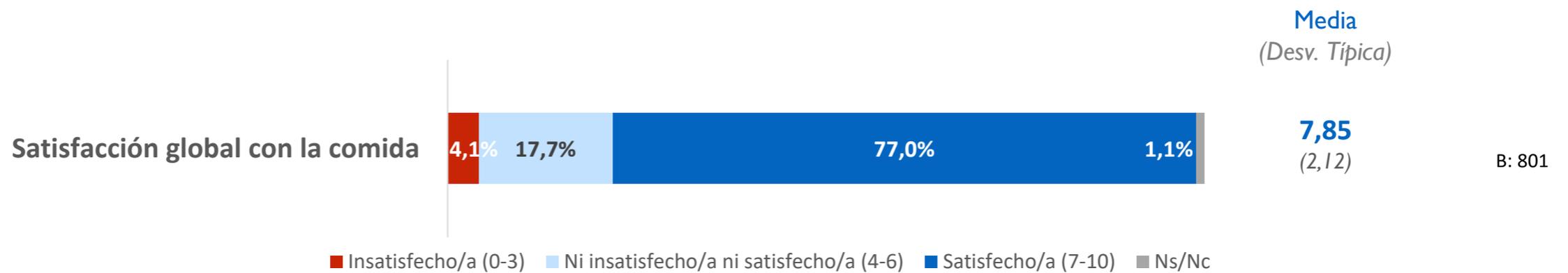
B: 801

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



# Los menús (I).

## P.14.4- Satisfacción global con la comida.



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

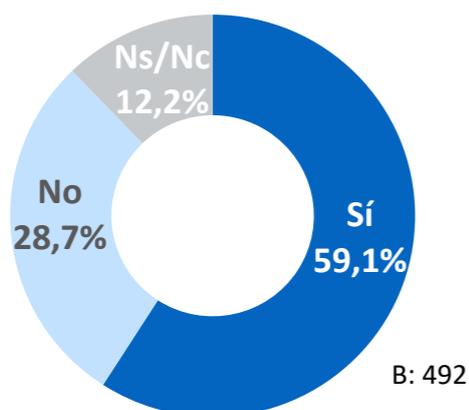


# Menús especiales.

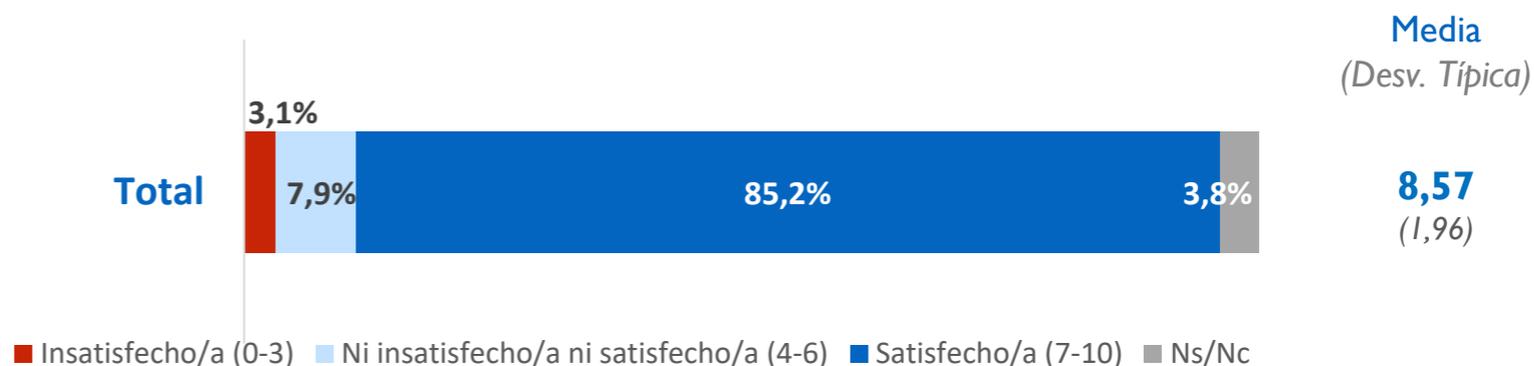
P.15.b- ¿Podría decirme sí le han hecho entrega de un menú diferente y especial en el día de su cumpleaños?

P.15.c- Satisfacción con el menú especial que ha recibido.

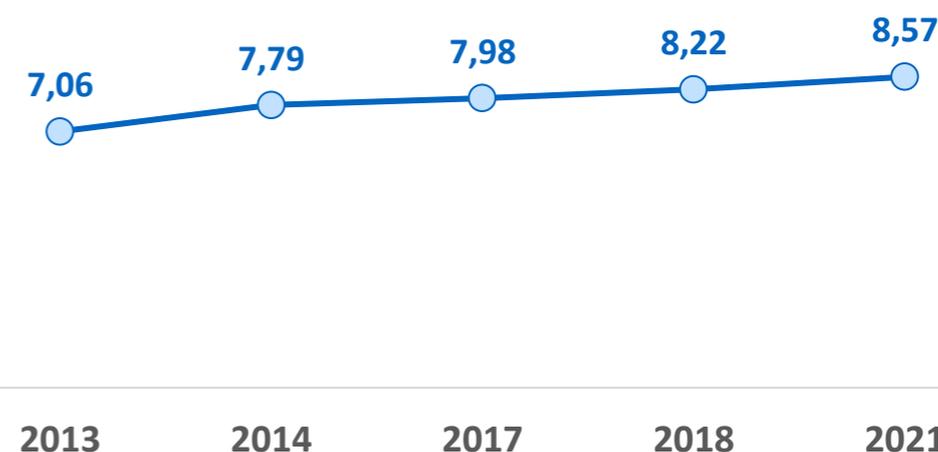
## Entrega “menú cumpleaños”.



## Satisfacción con el “menú cumpleaños”.



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





# Equipo de profesionales.

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

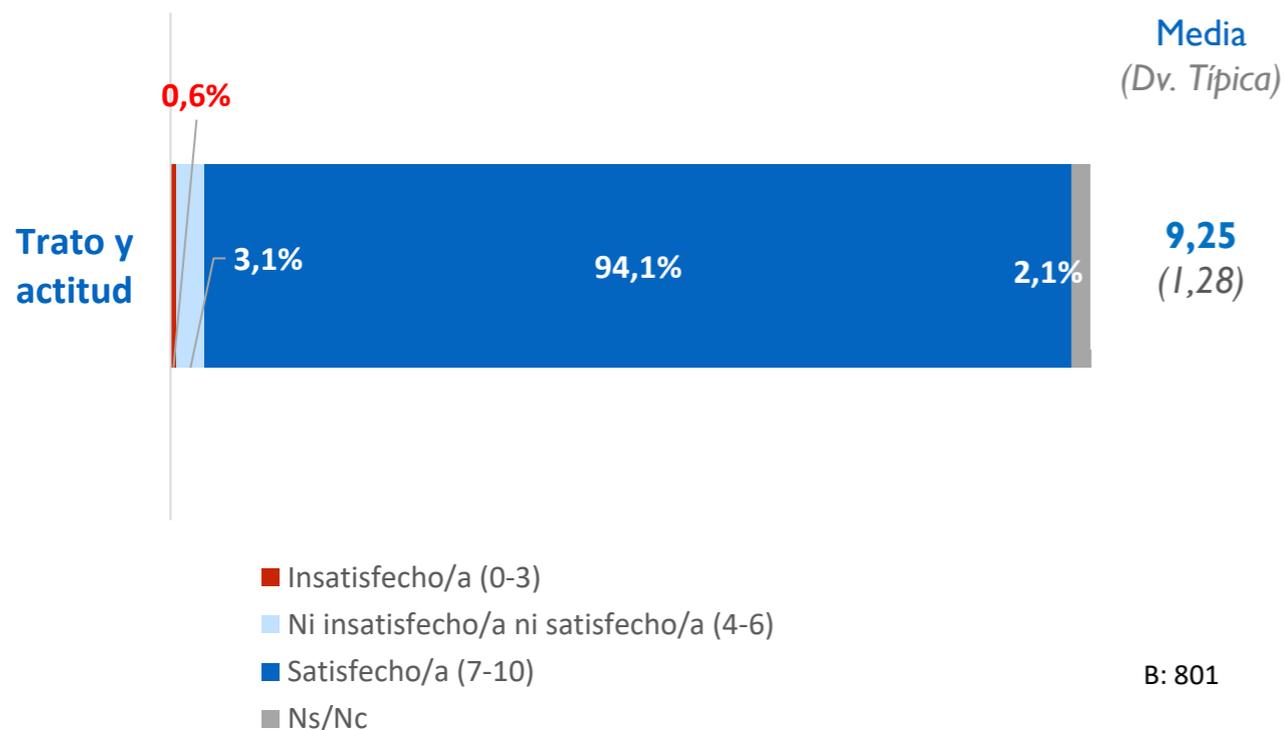


# Profesionales.

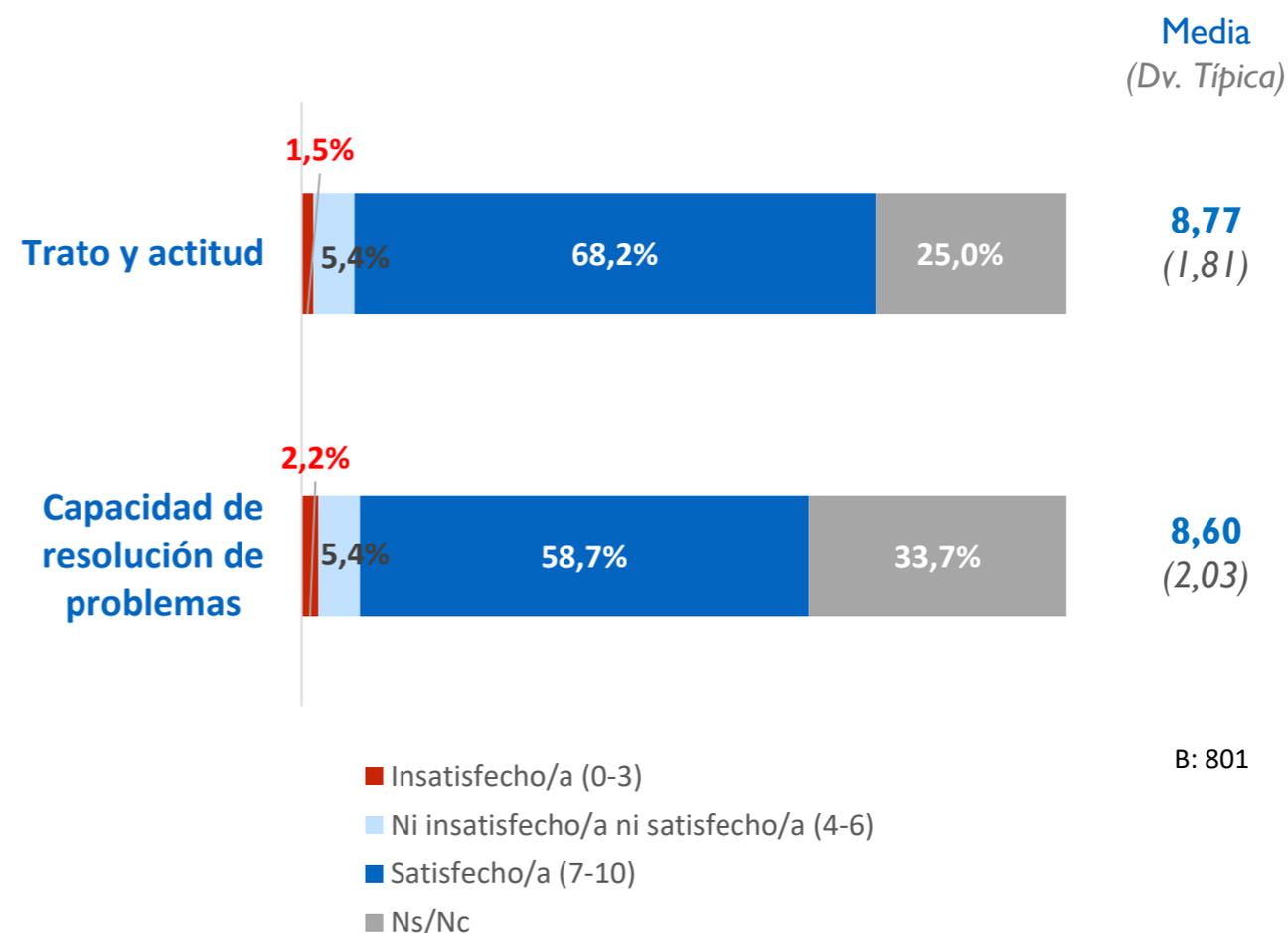
P. 17- Valore su grado de satisfacción con el trato y actitud de los/as repartidores/as que habitualmente llevan la comida.

P. 18. Valore su grado de satisfacción con los/as coordinadores/as del servicio.

## Repartidores/as.



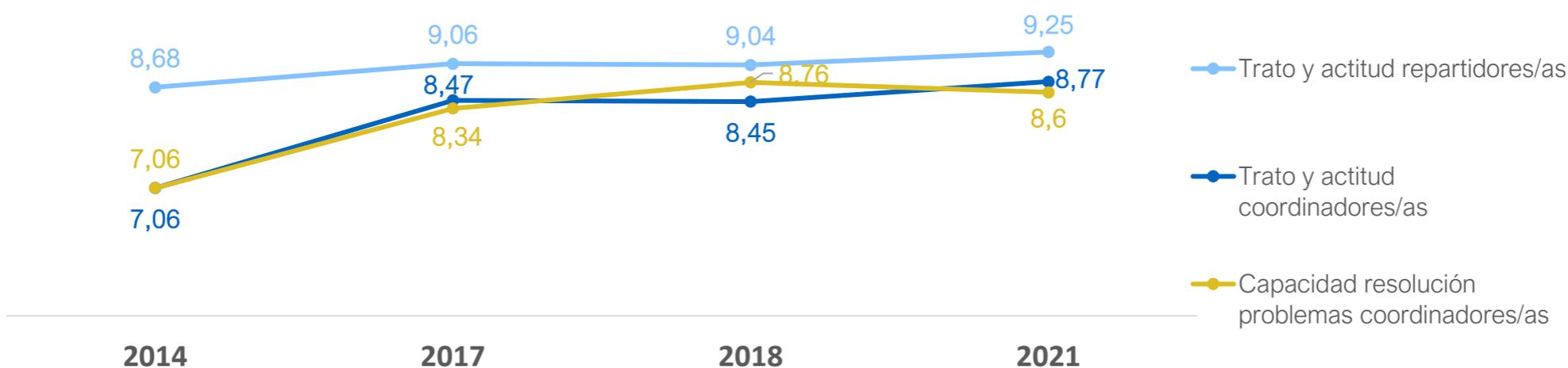
## Coordinadores/as.



# Profesionales (I).

## P. 17 y P. 18 – Evolución.

		2014	2017	2018	2021
<b>Trato y actitud repartidores/as</b>	Media	8,68	9,06	9,04	9,25
Trato y actitud repartidores/as	% valoraciones 7-10	-	-	88,7%	94,1%
<b>Trato y actitud coordinadores/as</b>	Media	7,06	8,47	8,45	8,77
Trato y actitud coordinadores/a	% valoraciones 7-10	-	-	68%	68,2%
<b>Capacidad de resolución de problemas coordinadores/as</b>	Media	7,06	8,34	8,76	8,60
Capacidad de resolución de problemas coordinadores/as	% valoraciones 7-10	-	-	53,9%	58,7%
Base		733	588	701	801





# Relación calidad - precio.

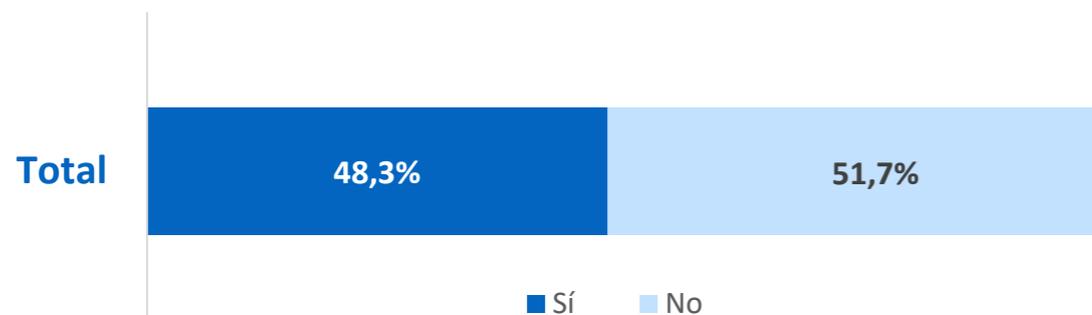
Conocimiento y precepción del coste del servicio.



# Relación calidad – precio(I).

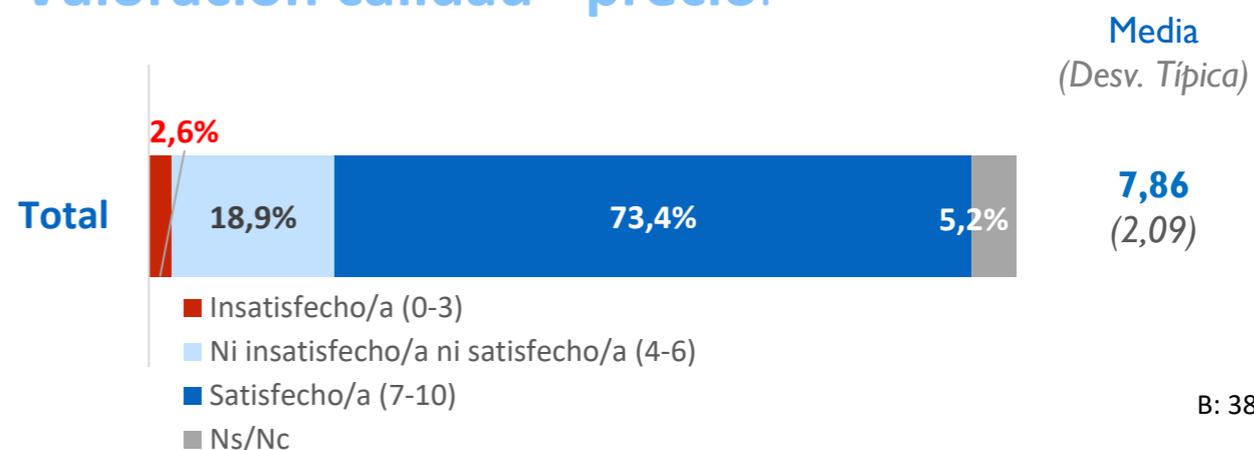
P.19- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Comidas a Domicilio?  
 P.20- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

## Conocimiento del coste.



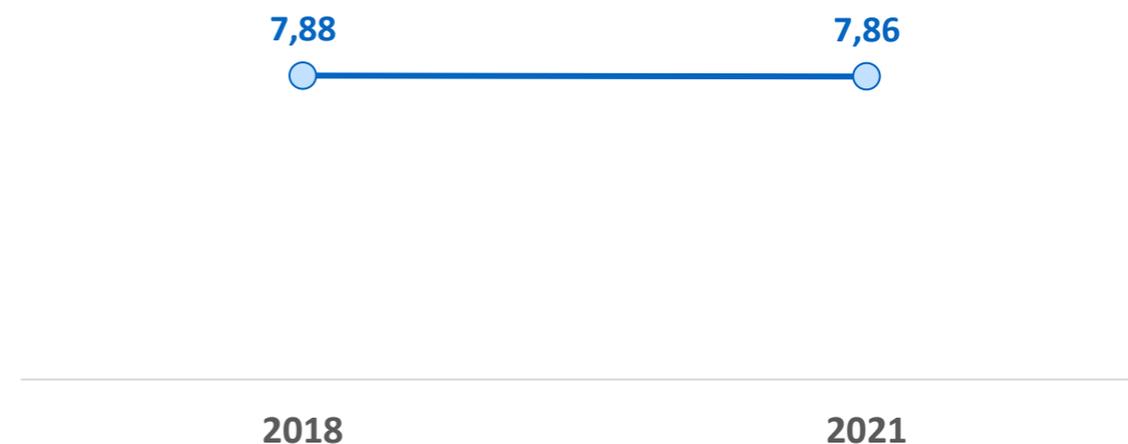
B: 801

## Valoración calidad - precio.



B: 387

	2018	2021
% de personas que conocen el coste	51,2%	48,3%
Media	7,88	7,86
% de valoraciones 7-10	73%	73,4%





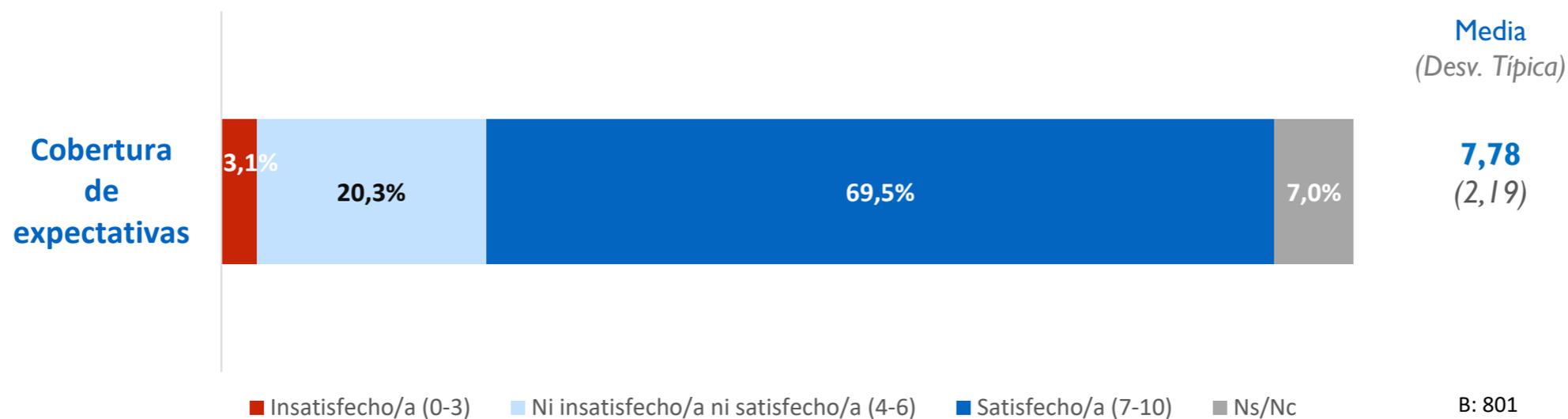
# Valoración global del servicio.

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

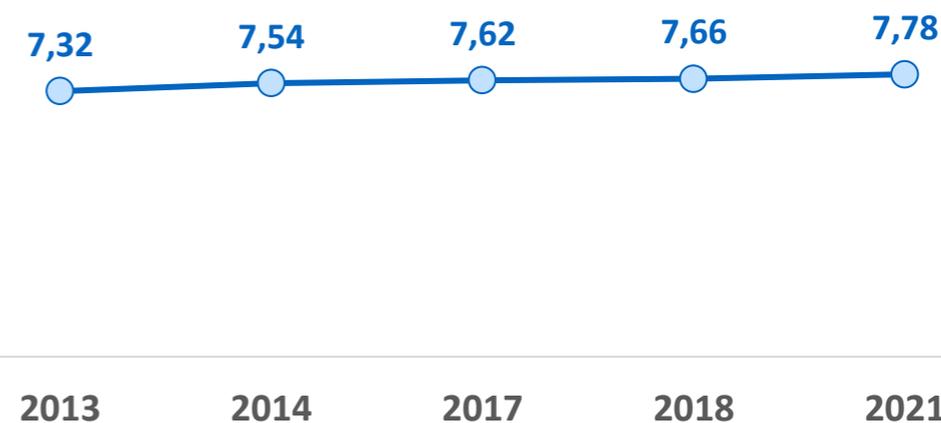


# Expectativas.

P.21- Respecto a lo que usted esperaba del Servicio de Comidas a Domicilio, valórelo con una escala de 0 a 10.



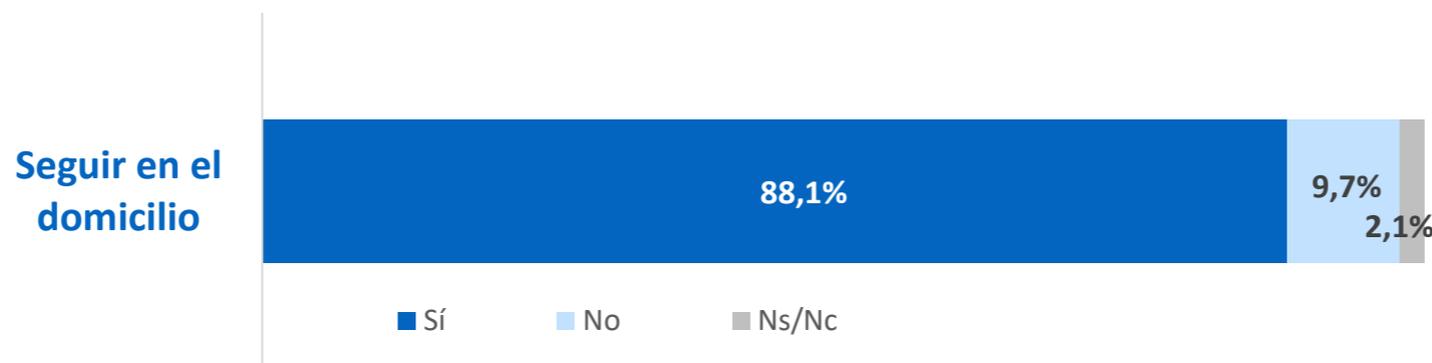
	2013	2014	2017	2018	2021
Media	7,32	7,54	7,62	7,66	7,78
% de valoraciones 7-10	-	-	-	62,3%	69,5%
Base	658	733	588	701	801





# Continuidad en el domicilio.

P.23- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



B: 801

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

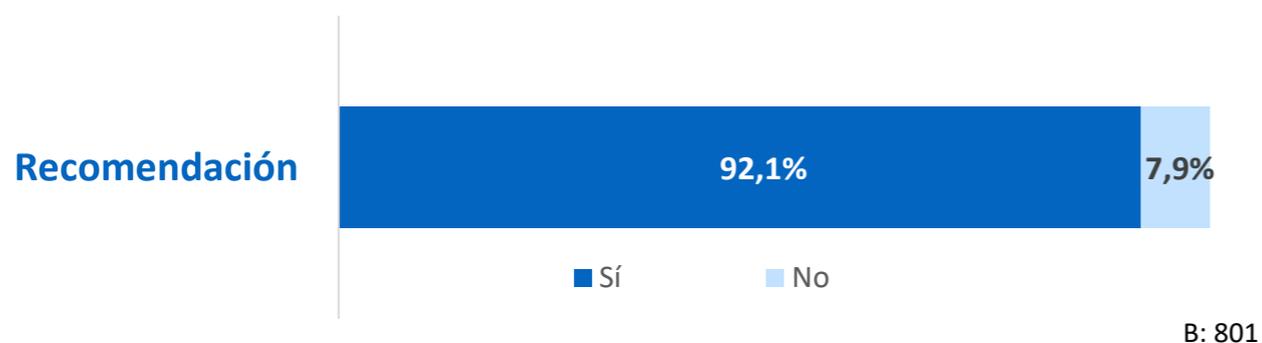


# Fidelidad.

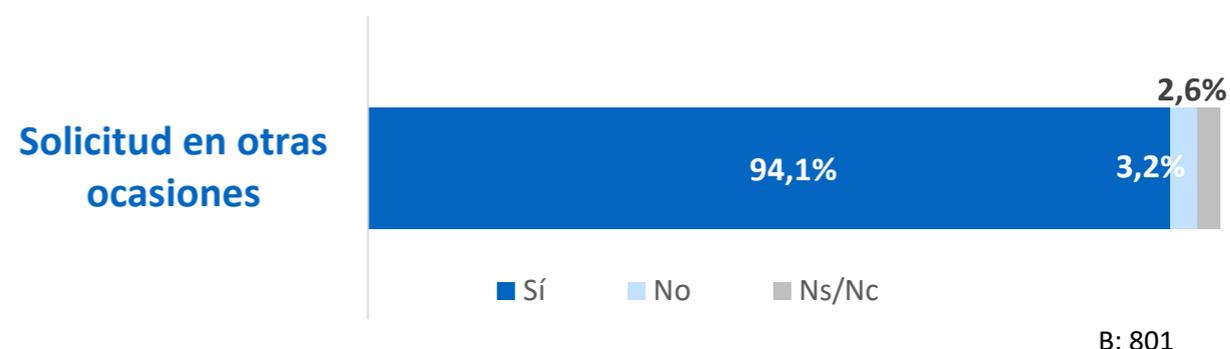
P.26- ¿Recomendaría usted este servicio?

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

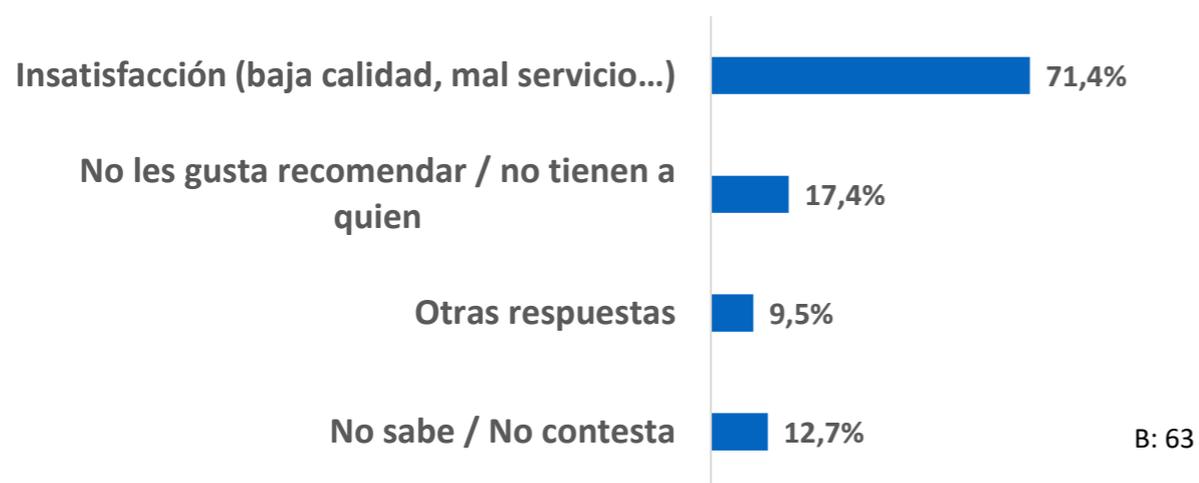
## Recomendación a otras personas.



## Solicitud del servicio en otras ocasiones.



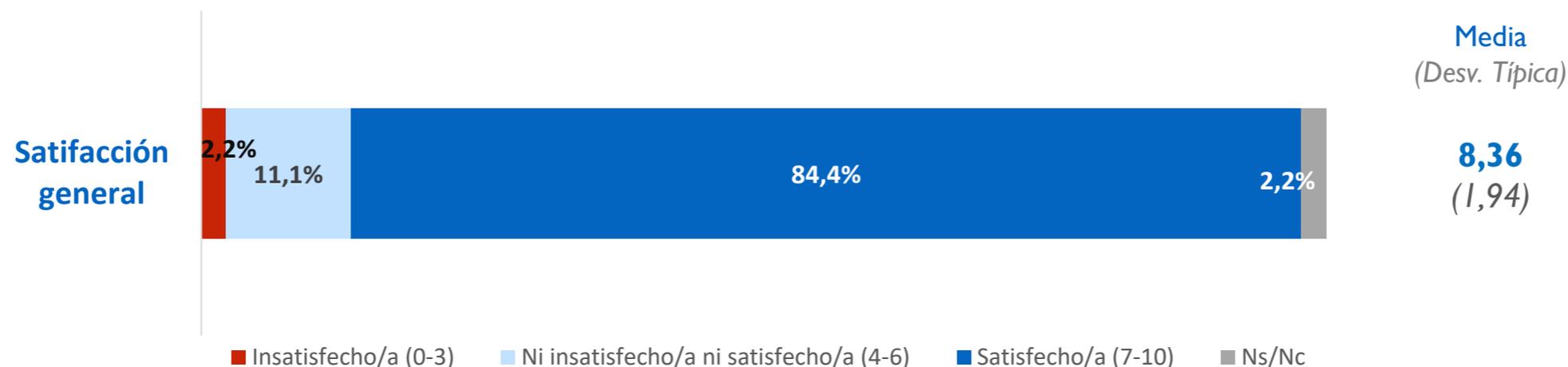
## Motivos por los que no se recomienda.



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

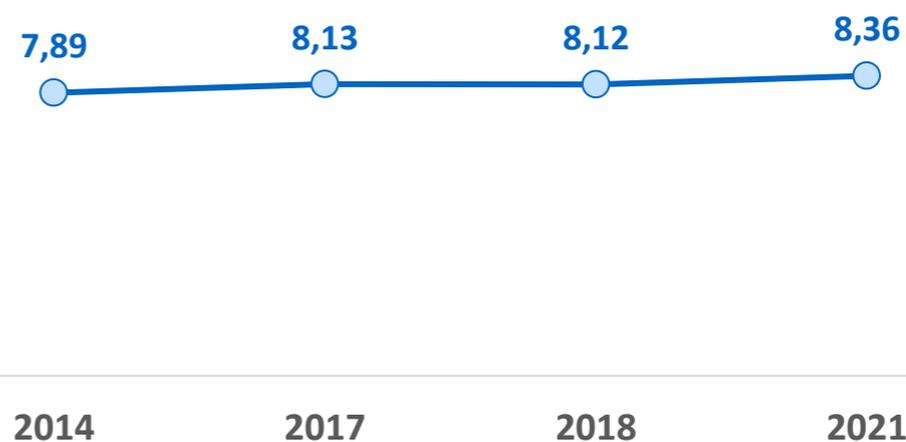
# Valoración global.

P.22- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



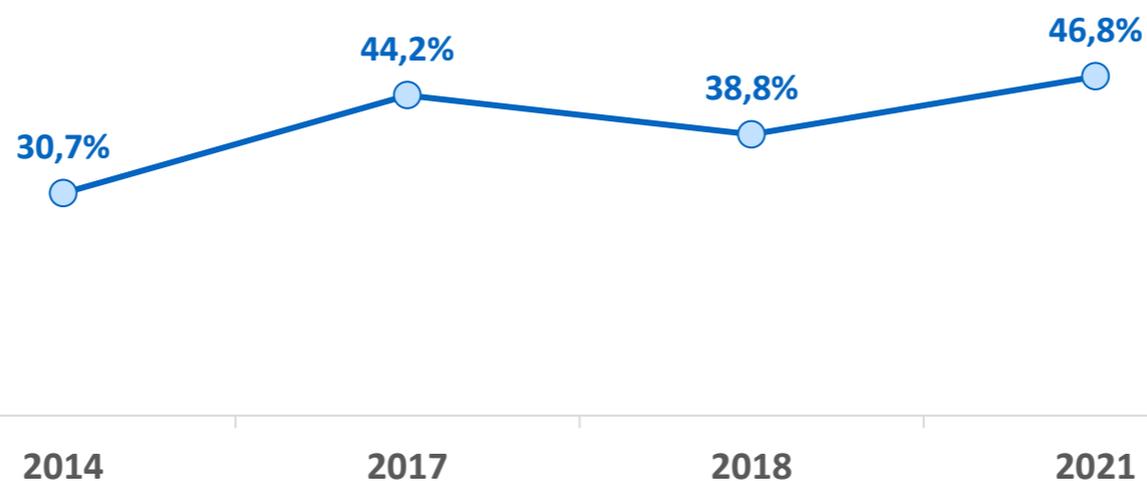
B: 801

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



# Sugerencias.

P.24- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



	2014	2017	2018	2021
% de "Sí"	30,7%	44,2%	38,8%	46,8%
Base	733	588	701	801

# Sugerencias (I).

P.24.1- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).



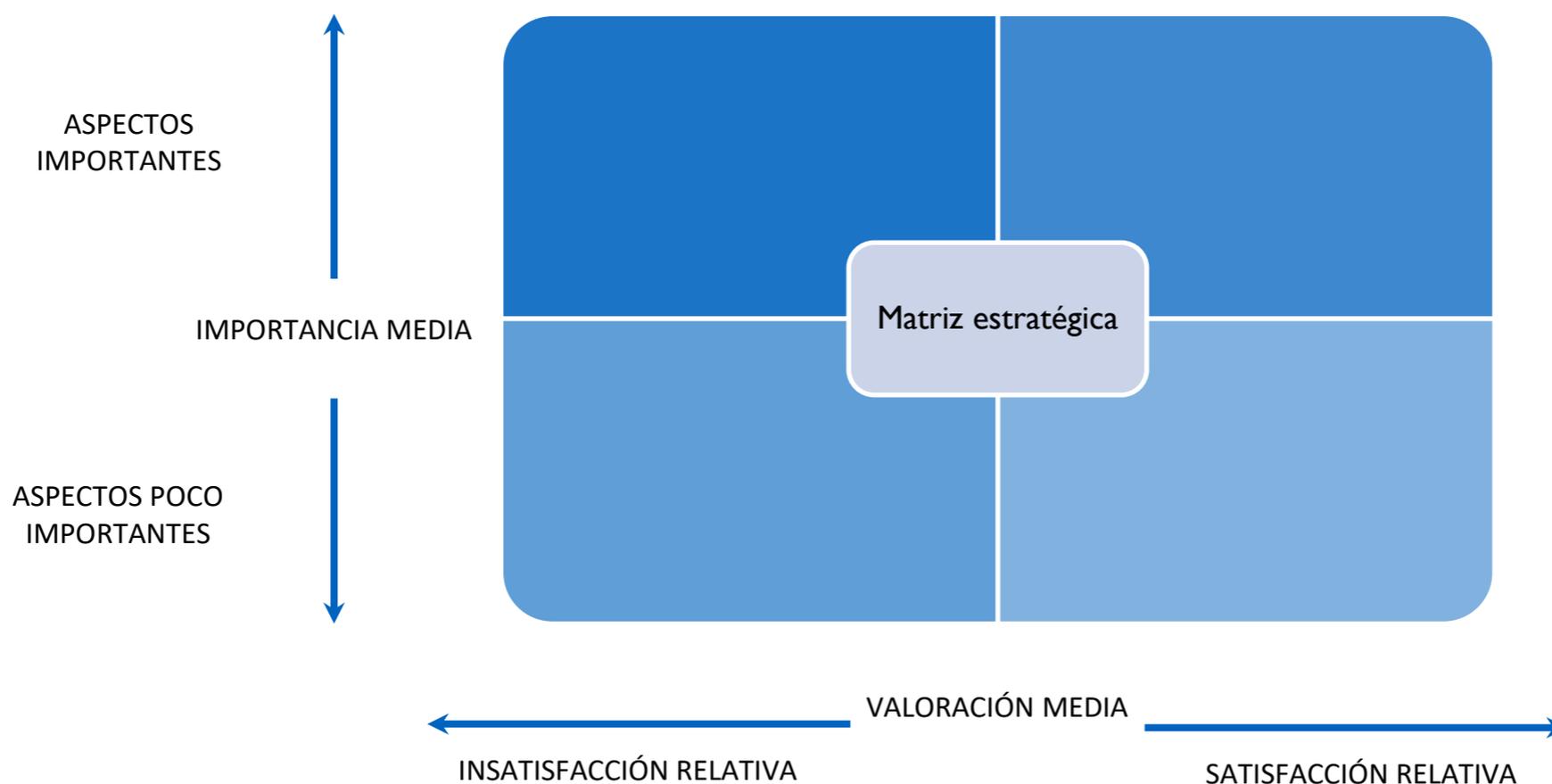
B: 375

# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

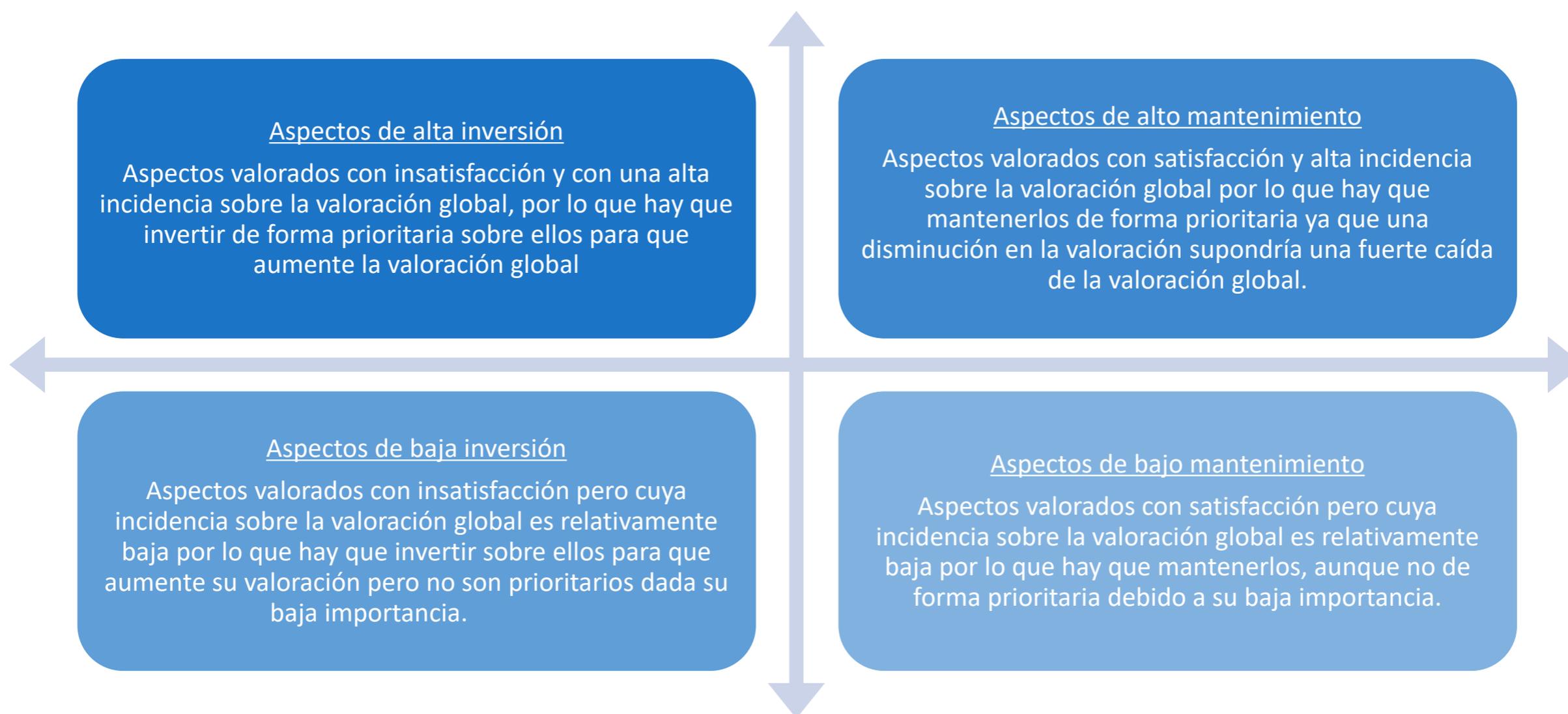
# Matriz de actuación.

- 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 (I).

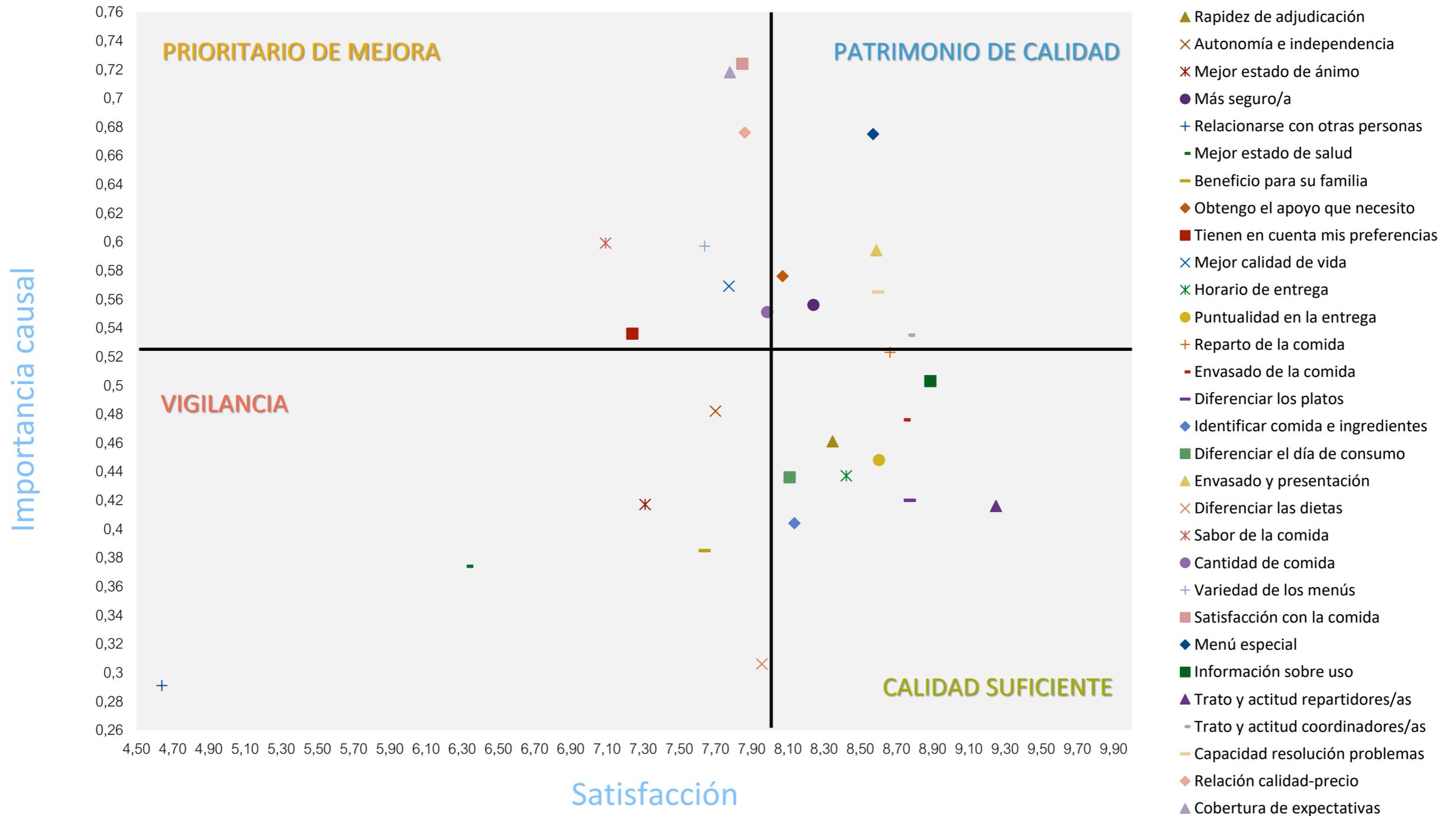
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





# Matriz de actuación (II).

Resultados 2021:





# COVID - 19.

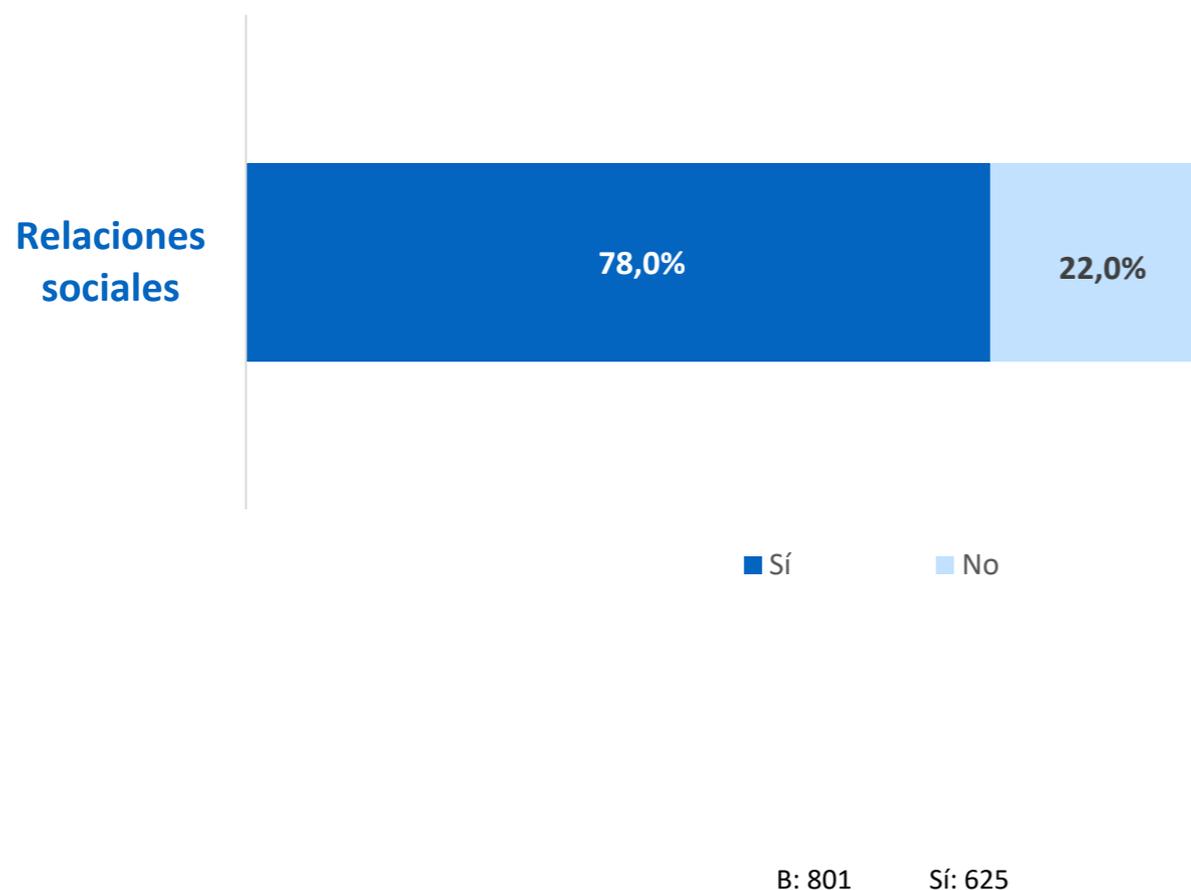
Situación del servicio durante la pandemia  
COVID-19.



# Relaciones sociales.

COVID1- Actualmente, ¿mantiene relaciones sociales con familiares, amigos, vecinos..?  
 COVID1b- ¿Cómo son esas comunicaciones/relaciones?

## Relaciones sociales.



## Tipo de relaciones.

Tipo de relaciones	Total
En el domicilio manteniendo las normas de distancia	64%
Mediante llamadas telefónicas	61,9%
En la calle durante los paseos	50,9%
En el rellano con los vecinos	25,1%
Cuando le traían la comida o la compra	18,2%
Haciendo videollamadas	5,0%
Por la ventana o balcón	3,4%
Utilizando redes sociales (Facebook, WhatsApp,...)	3,4%
Durante las compras	2,6%
Por Internet	1,8%
Correo electrónico	0,8%
Va a un centro / A la iglesia	0,8%
Usando mascarilla	0,2%
Otras	1,3%



# Relaciones sociales (I).

COVID1c- ¿Por qué no puede usted mantener relaciones sociales?

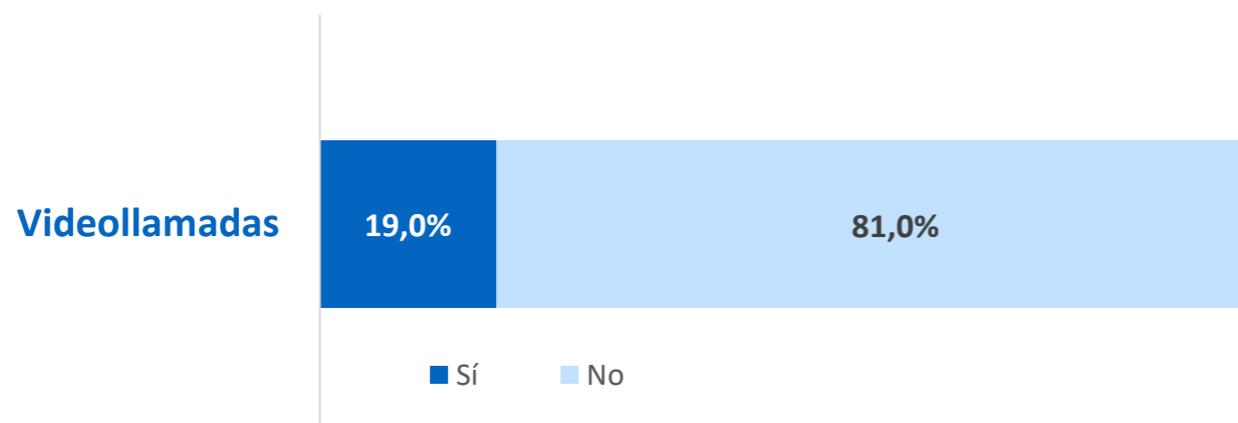


B: 176

# Videollamadas.

COVID2- ¿Utiliza usted las videollamadas? - ¿Cómo aprendió a utilizarlas?  
 COVID3- ¿Le gustaría que le enseñaran a utilizar ordenadores y/o móviles para comunicarse con los demás?

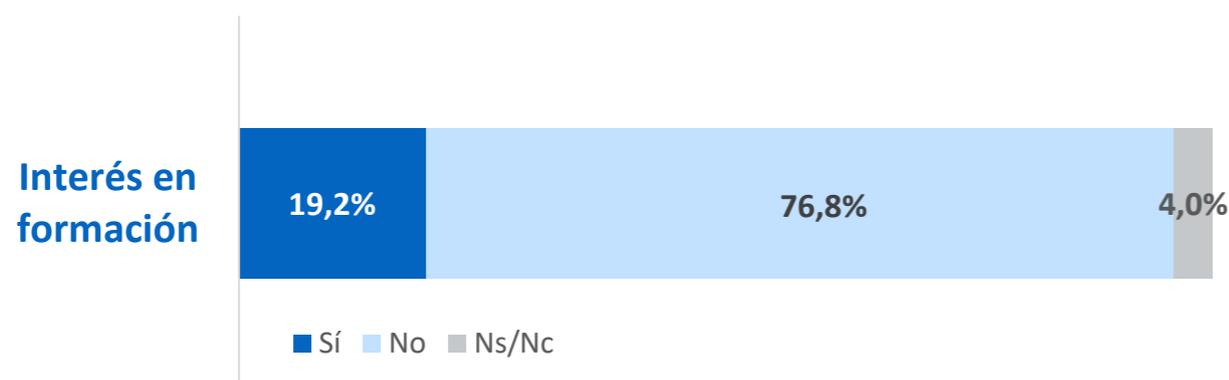
## Uso de videollamadas.



## Cómo aprendió a usarlas.

	Total
Me enseñaron familiares	42,8%
Aprendió sola/o	42,1%
Acudió a clases / formación	6,6%
Se las hacían	4,6%
Me enseñaron amigos/as	3,9%
Me enseñaron personas voluntarias	2,6%
Es / era informático/a	1,3%
Otras respuestas	3,9%
No sabe / No contesta	0,7%

## Interés en utilizar ordenadores y/o móviles.



B: 801

Sí videollamadas: 152



# Actuación de los agentes.

COVID4- En relación a su vida diaria y la convivencia con el coronavirus, ¿cómo valora la actuación de los siguientes agentes con usted?.

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total
Servicio de Comidas a Domicilio	87,3%
Familiares	78,3%
Servicios sanitarios	73,8%
Amistades	68%
Vecinos/as	64,2%
Servicios sociales	62,7%
Establecimientos del barrio	58,8%
Voluntariado	38,1%

Se muestra, en orden de mayor a menor, el valor medio.

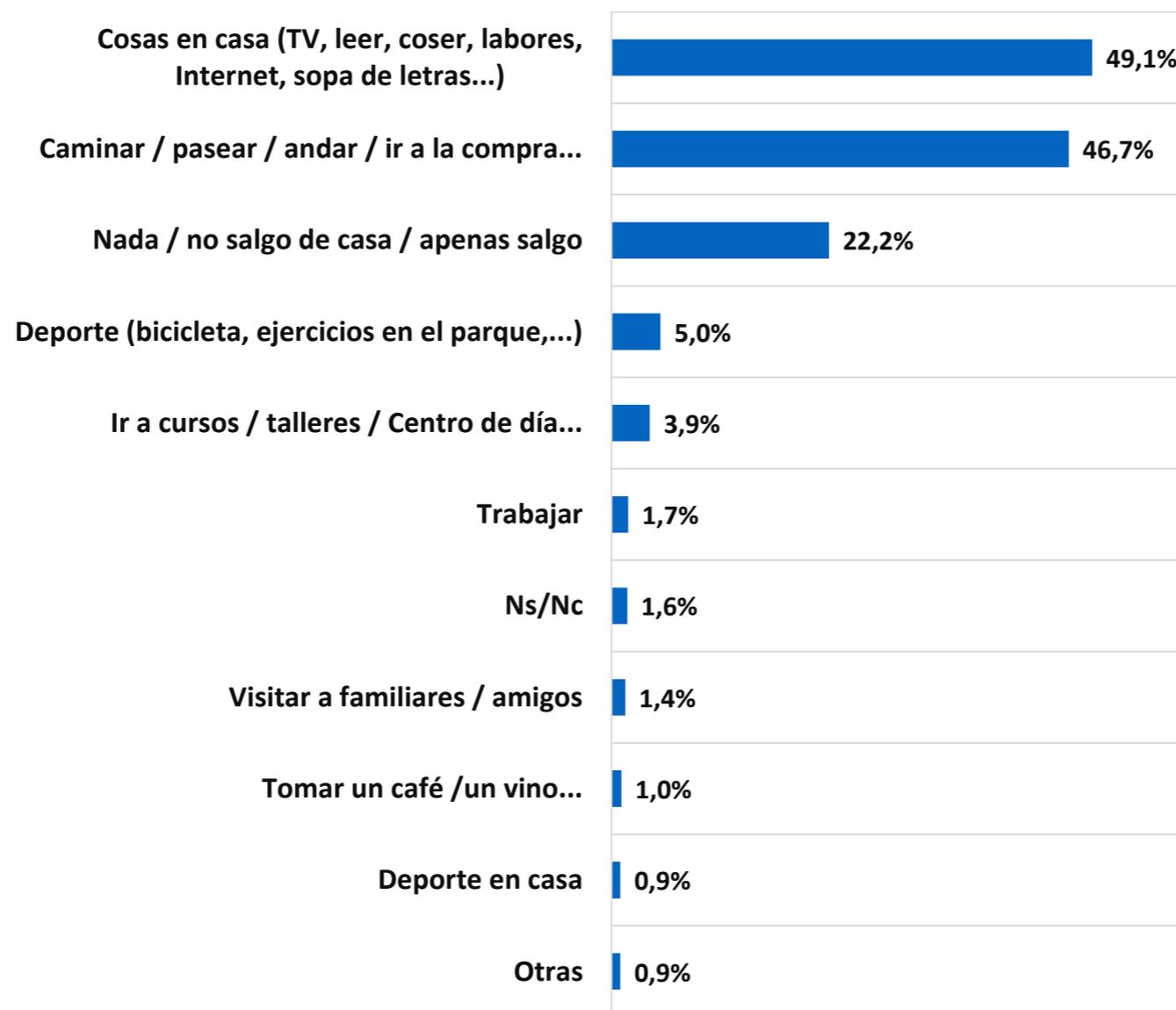
	Total
Servicio de Comidas a Domicilio	9,04
Familiares	8,77
Amistades	8,49
Establecimientos del barrio	8,46
Servicios sanitarios	8,46
Vecinos/as	8,02
Servicios sociales	7,77
Voluntariado	7,02





# Actividad actual.

COVID5- ¿Qué actividades realiza ahora en la situación actual?



B: 801





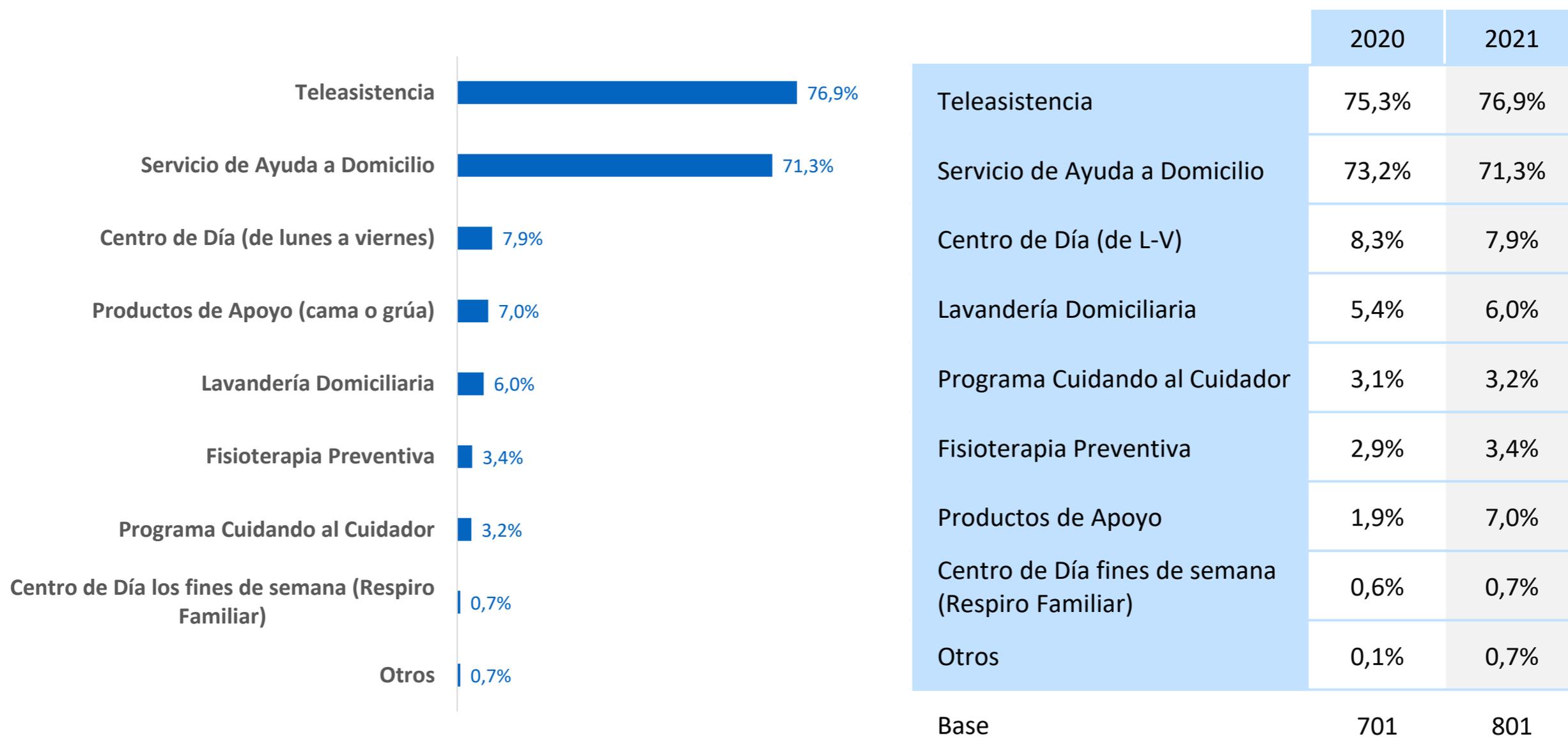
# Datos de clasificación.

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



# Uso de prestaciones.

P.27- Además del Servicio de Comidas a Domicilio, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?

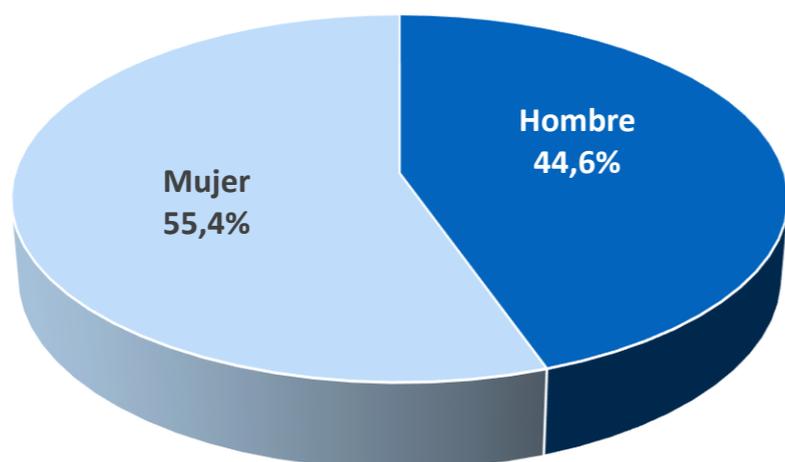


B: 801

# Sexo y edad.

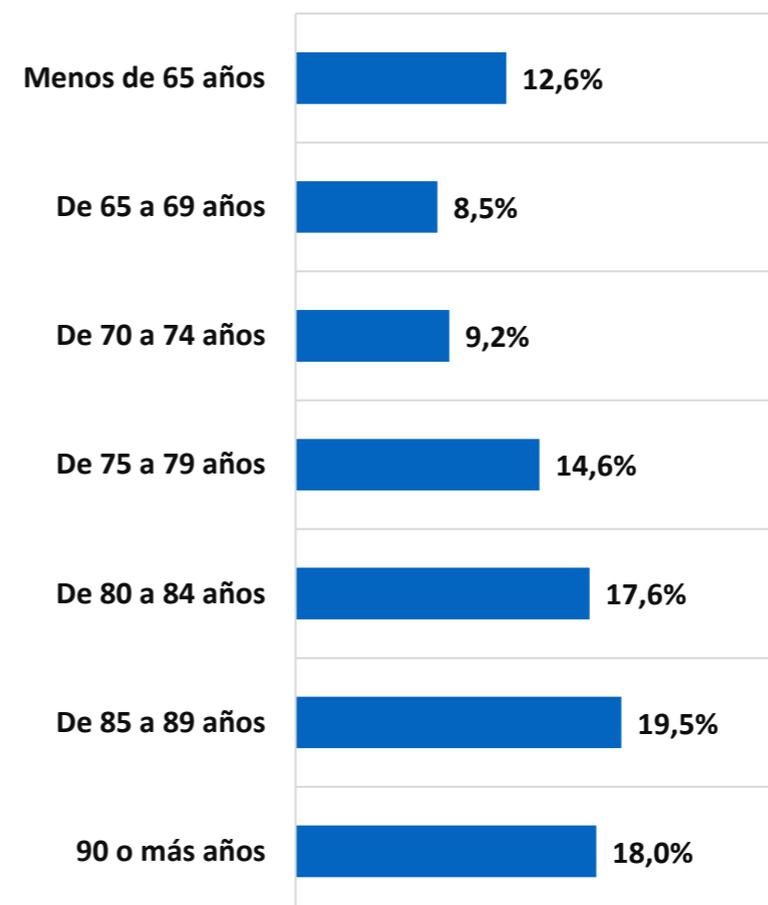
Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

## Sexo.



B: 801

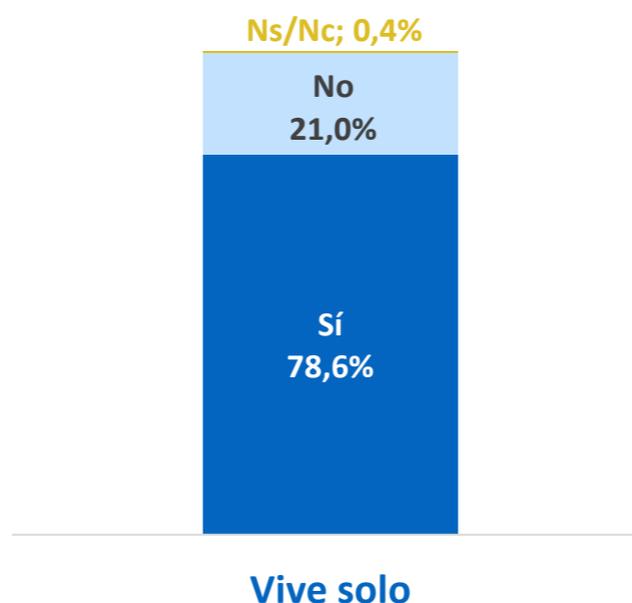
## Rango de edad.



B: 801

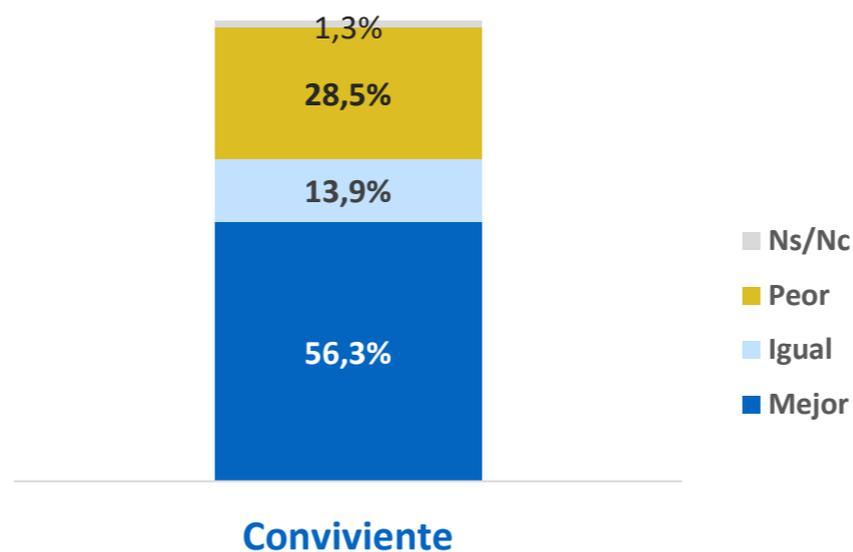
# Personas usuarias o beneficiarias.

## C.2- ¿Vive solo/a?



B: 719

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



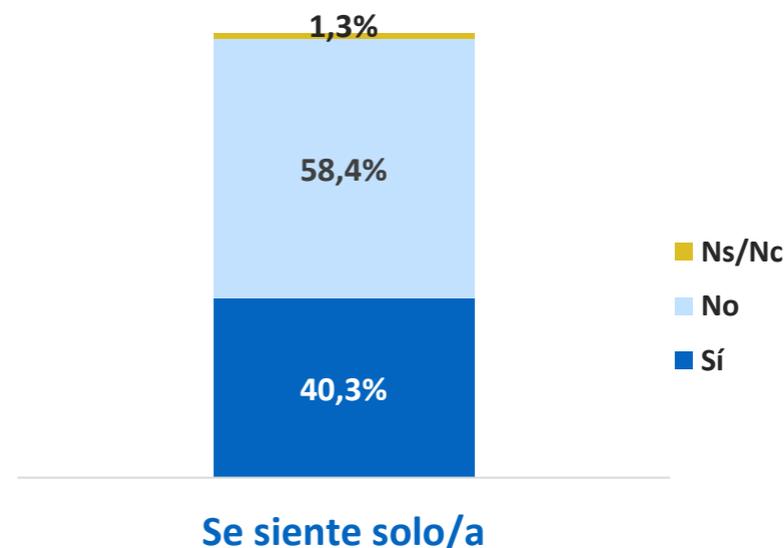
B: 151

# Personas usuarias o beneficiarias (I).

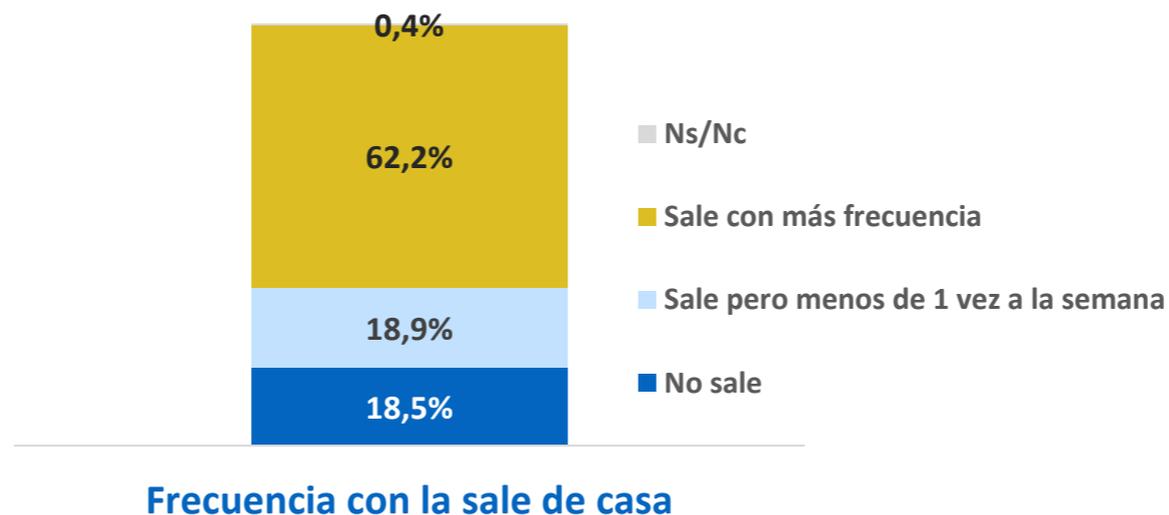
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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



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

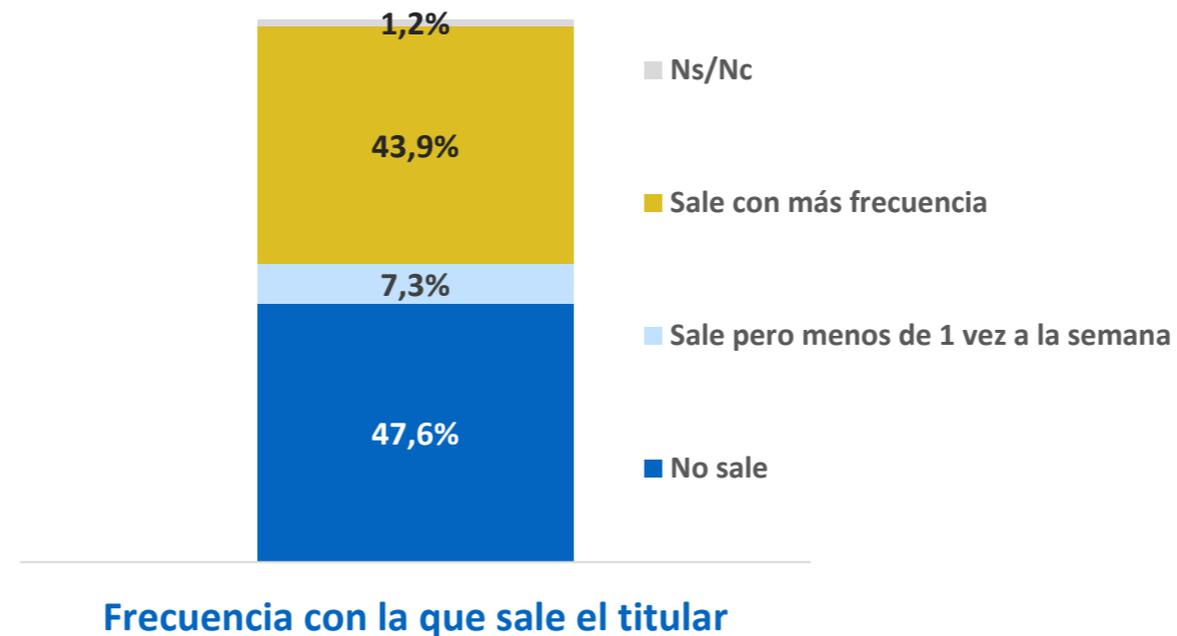


B: 719

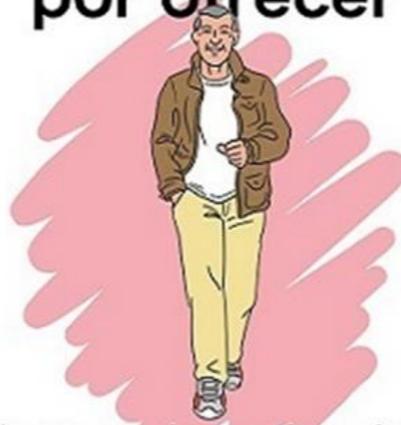


# Personas cuidadoras o convivientes.

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



### 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