



## ENCUESTA SERVICIO ENTREGA A DOMICILIOS JUNIO 2013

DATOS GLOBALES		
Total usuarios	103	
Respuestas validas obtenidas	74	72%
Respuestas nulas	3	3%
Sin responder	26	35%
Edad media usuarios	83	

Tiempo adscrito al servicio		
Menos de 1 año	25	35%
De 1 a 3 años	25	35%
Más de 3 años	21	30%

COMENTARIOS Y VALORACIONES OBTENIDOS	
<b>SE HACE BIEN</b>	
Comida buena calidad y cantidad	7
Puntualidad	2
Buen trato repartidores	5
Etiquetado muy claro	6
<b>SE PUEDE MEJORAR</b>	
Mejorar puntualidad	3
Mejorar comidas y variedad	13
Exceso de sal	6
Más cocción y cocinado en alimentos	4
Otros comentarios	9

PUNTUACIONES OBTENIDAS DEL 1 al 10	
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO: (COMIDA Y ENTREGA A DOMICILIO)	8,76
TRATO RECIBIDO POR REPARTIDORES.	9,30
CORRECCIÓN EN LAS RESPUESTAS RECIBIDAS POR REPARTIDORES.	9,51
LOS ENVASES LLEGAN DE FORMA ADECUADA (GOLPES, DETERIOROS, ETC.)	9,59
PUNTUALIDAD EN REPARTO DEL SERVICIO	9,46
<b>NOTA GLOBAL OBTENIDA</b>	<b>9,32</b>

La siguiente encuesta se ha realizado entre la totalidad de los usuarios adscritos al Servicio de Comidas a Domicilio del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Los datos han sido obtenidos del **10 al 15 de junio** del presente, y suponen una respuesta del 72% del total de usuarios, con una edad media de 83 años.

La valoración de los repartidores con respecto a los usuarios es muy buena. Su trato diario en general es muy positivo, estableciéndose ya en muchos casos una relación humana de confianza y cercanía entre usuario y trabajador.

Dada la alta edad de los usuarios, esto es fundamental para una mayor seguridad y confianza por parte de ellos, como por otro lado muestran los datos obtenidos en la encuesta.