



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

“FORO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO”

2014

Bogotá D.C.

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369 A.A. 7652 Bogotá - Colombia
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747 - 3294060 Fax: 4376214
www.coldeportes.gov.co



1. OBJETIVO

Determinar la percepción y expectativas del “FORO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO” realizado durante los días 25 hasta el 26 de agosto del 2014, en el auditorio Adolfo Carvajal Quelquejau de COLDEPORTES.

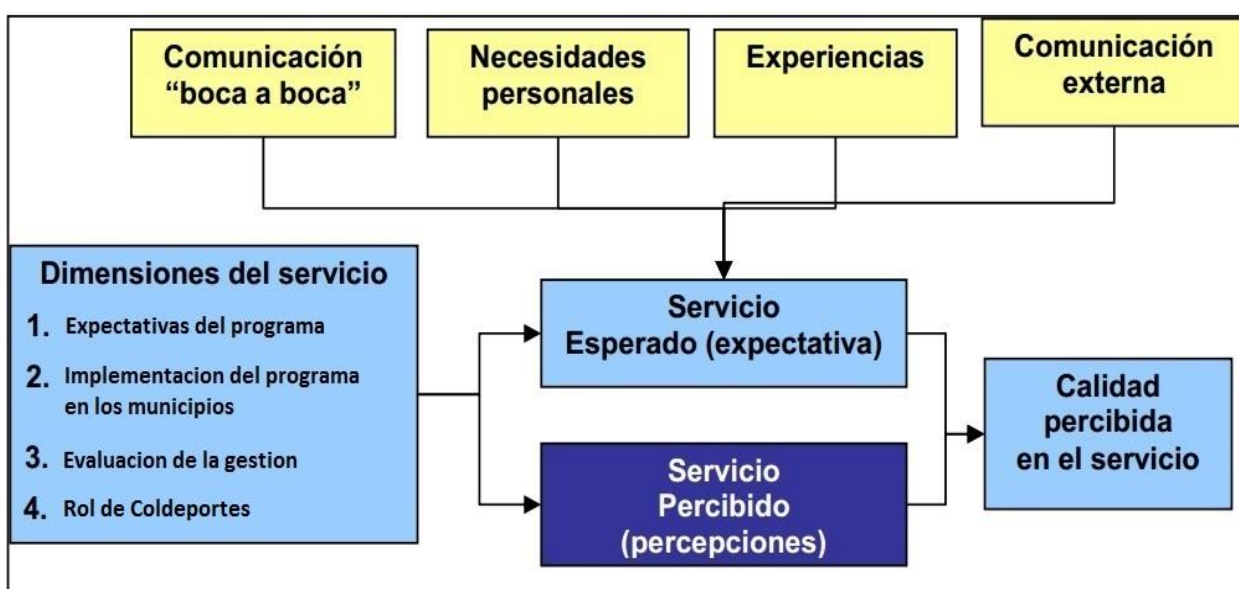
2 MÉTODO APLICADO

Con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de los planes, programas, proyectos y eventos liderados por la Entidad, La Oficina Asesora de Planeación y con el visto bueno de la Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo diseñó una encuesta para la evaluación de la Calidad del Servicio de dicho evento.

Esta herramienta está enmarcada dentro del Sistema Integral de Gestión de la Entidad, en el Proceso de Seguimiento y Evaluación de Políticas, Planes y Programas, en el Procedimiento de Evaluación de Percepción del Cliente, el cual describe la metodología del Procedimiento SP-PD-002 “Evaluación de Percepción del Cliente”. Que permite medir la calidad percibida por los usuarios frente al desarrollo de los diferentes Planes, Programas, Proyectos y eventos liderados por la Entidad.

El modelo definido en el procedimiento enunciado, establece que el usuario espera un servicio (expectativa) y evaluará, consciente o inconscientemente ciertas características (dimensiones del servicio) que recibe durante la prestación del servicio; lo que le permitirá obtener impresiones al respecto (percepción) y emitir un juicio, una vez terminado el evento.

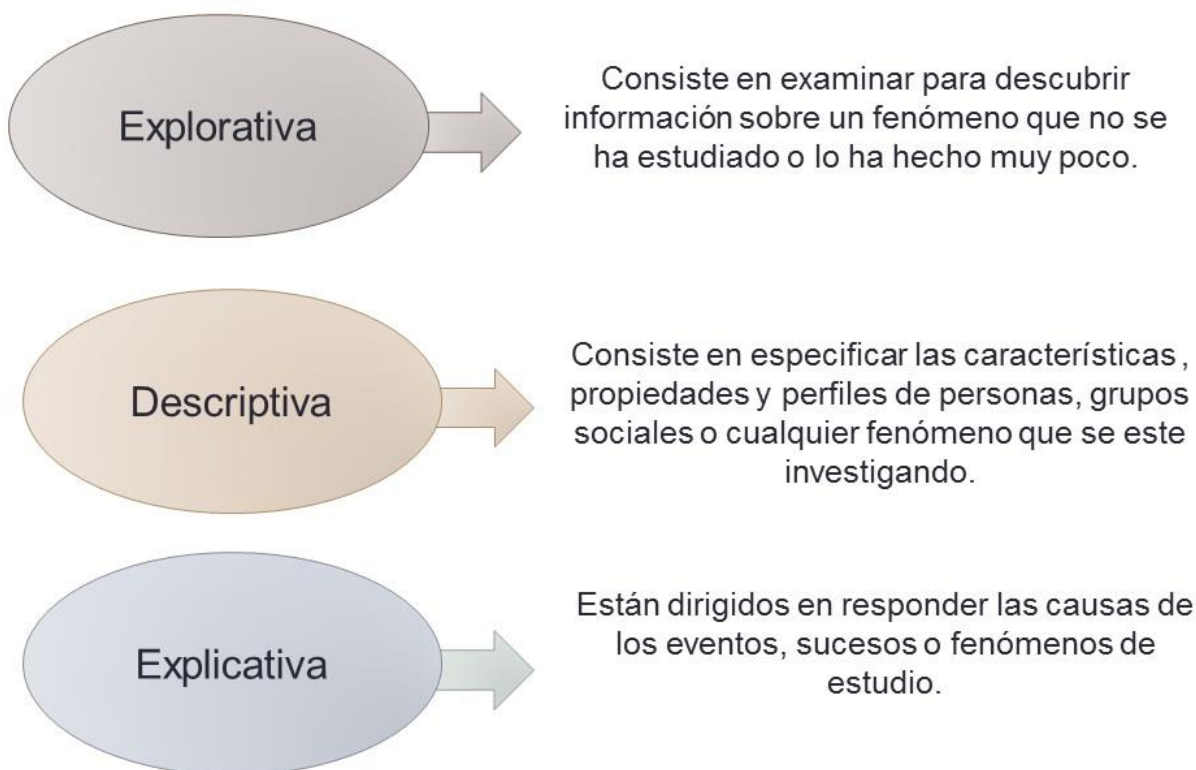
La siguiente gráfica permite mostrar la correlación existente entre las dimensiones del servicio frente a la expectativa y percepción del usuario, con el fin de evaluar la Calidad del Servicio.



2.2 APLICACIÓN DE PREGUNTAS ABIERTAS:

El propósito de formular preguntas abiertas, consistió en identificar antecedentes generales, cifras y temáticas aplicada a los participantes del "FORO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO"; a partir de ésta información se pretende documentar ciertas experiencias y explorar temas o situaciones por mejorar; así como evidenciar tendencias, identificar relaciones potenciales entre variables y establecer el perfil de encuestas por aplicar en futuros encuentros.

• TIPO DE PREGUNTAS



La encuesta aplicada utiliza los tres tipos de preguntas desarrolladas de la siguiente manera:

Explorativa: ¿Cómo le pareció la dinámica y pedagogía desarrolladas en los niños?

Descriptiva: Genero, Corregimiento, Grupo étnico, Modalidad o actividad deportiva

Explicativa: ¿Que opina sobre la diversidad cultural demostrada en el evento?

El modelo de encuesta aplicado se anexa al final del informe para un mejor entendimiento de las variables analizadas y los resultados obtenidos.



2.3 DEFINICIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra se calculó con los siguientes conceptos estadísticos:

El tamaño de la población de acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo, fue de 60 entre Líder, Coordinador, Persona mayor, Acompañante del adulto mayor u Otro.

El tamaño de la muestra corresponde a 30 individuos, dando como resultado la aplicación de 24 encuestados.

2.4 ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS

Una vez obtenidos los resultados de las puntuaciones de las encuestas se realizó un análisis cuantitativo donde se sumaron las puntuaciones de cada cuestionario para cada ítem y se dividió este número entre el total de los encuestados para obtener el promedio de cada uno de los mismos. Además se obtuvo el promedio de las dimensiones de calidad y un promedio general de las dimensiones.

Se hizo gráficos de barras teniendo en cuenta las cinco dimensiones, promedios individuales del área evaluada, después se realizó una gráfica de brechas (Percepciones-Expectativas) para observar la diferencia que existe entre las mismas dentro de cada dimensión, ya por último se hizo una lista de la sección de comentarios la cual ayudó a identificar en lo que el cliente no está conforme respecto al servicio.

Los resultados se encuentran organizados en las tablas y representados en gráficas para facilitar el análisis



2.5 INFORMACION DEL USUARIO

PREGUNTA 1:

INFORMACIÓN DEL ASISTENTE

Es usted	
Líder	25%
Coordinador	13%
Persona mayor	17%
Acompañante del adulto mayor	0%
Otro	46%

Análisis: Un 46% de los encuestados corresponden a perfiles tales como pensionados, asesor-abogado, Instructor, funcionario, trabajador social, profesional universitario y gerontólogo.

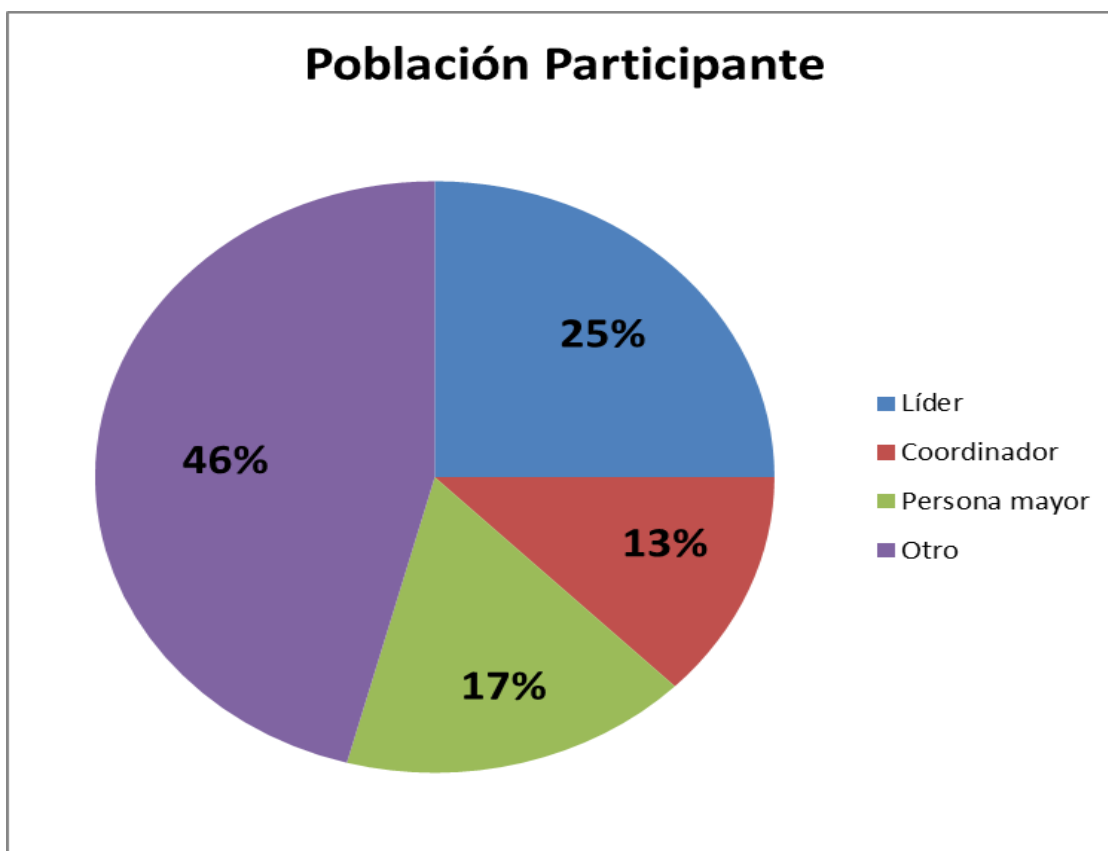


PREGUNTA 2: Programa o proyecto al que pertenece

Los siguientes son los programas o proyectos identificados:

Furalcamp	Programa adulto mayor secretaria de salud de Boyacá	Fundación saber y Vida
Subdirección para la vejez	Pre pensionados- ministerio de ambiente	Fundación agro club el retorno al campo
Nuevo comienzo	Insdeportes	Santamaría del retiro Grupo tercera edad govarova
IMRD Chía	Sena Asistencia Integral a Personas Mayores	NBB-SEC- Enfoque diferencial
Consejo distrital de sabios	Cuidado en domicilio y la persona mayor Programa adulto mayor	J.B.B

PREGUNTA 3:



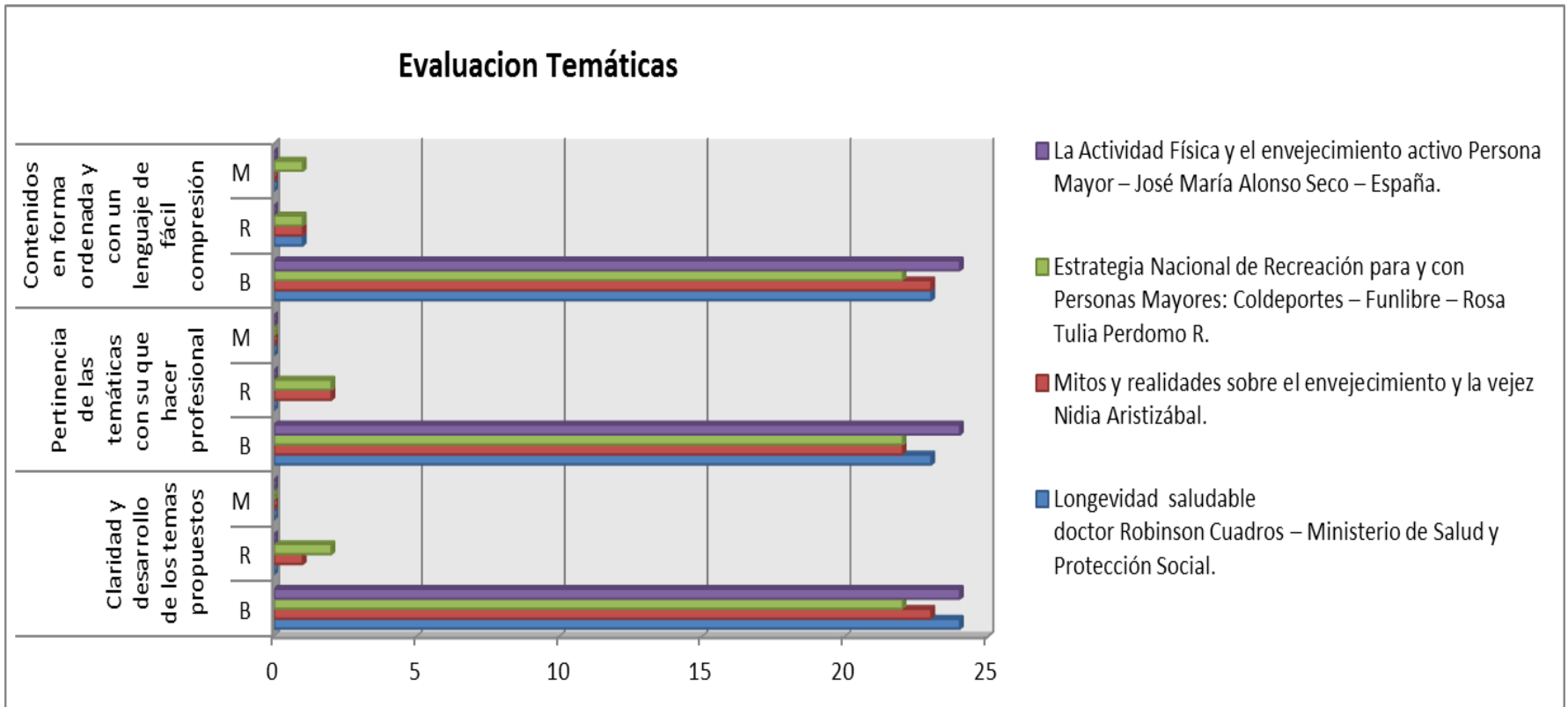
ANÁLISIS:

Podemos evidenciar un margen dentro de la categoría de “otros” participantes no contemplados en la encuesta con un 46%, no se encontró ningún encuestado de personas “Acompañante del adulto mayor”.



2.6 PERCEPCIÓN DEL ASISTENTE

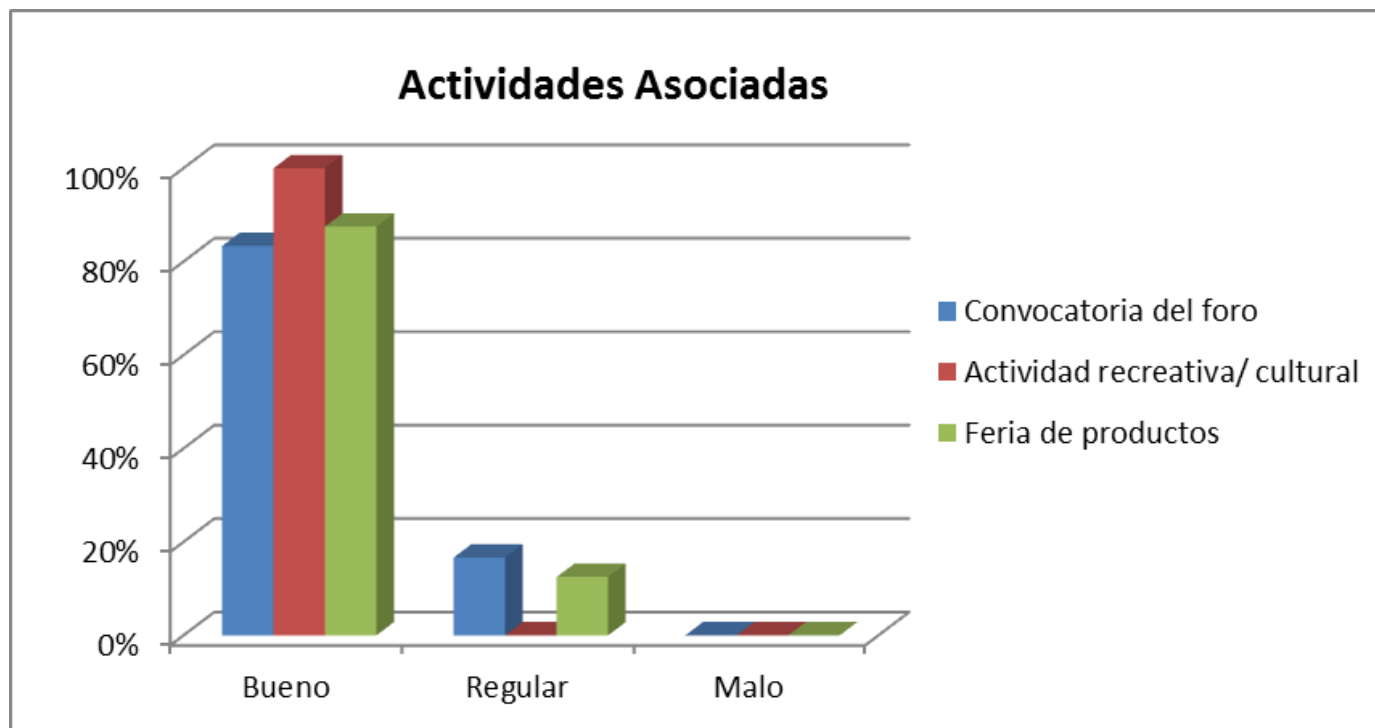
A continuación marque con una X su percepción acerca de:
EVALUACIÓN DE TEMÁTICAS





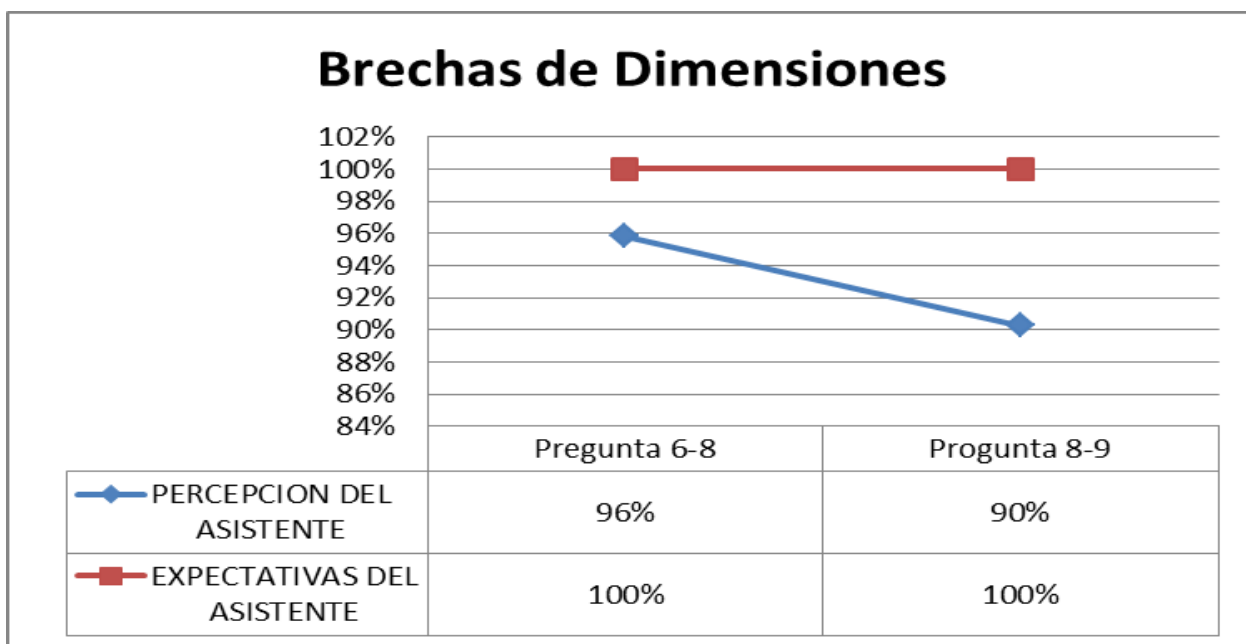
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Análisis: La percepción de las temáticas expuestas durante el foro es significativamente positivo, adicionalmente en la cuatro exposiciones no se encontró ninguna calificación negativa



Análisis: La percepción de las actividades asociadas durante el foro se obtuvo un margen positivo mayor al 80%

2.7 ANALISIS DE BRECHAS



La grafica nos indica la brecha que existe entre las expectativas y las percepciones de los participantes, con esto se establece la diferencia que existe entre lo que el usuario espera obtener del servicio y lo que ha recibido de él. Al analizar el grafico se observa que la dimensión más cercana a las expectativas es: tematicas del foro y actividades asociales.



2.8 EXPECTATIVAS DEL ASISTENTE

Que temáticas incluiría en futuros foros

- Envejecimiento prematuro (revejecer)
- Que hacer para que el adulto mayor acepte al cuidador
- Gerogogia
- Empoderamiento de las personas mayores, ya que son ellos los que deben ser actores principales de las acciones y decisiones que les afectan
- Cuidado para personas mayores dependientes
- Talleres prácticos de actividad física
- Charlas con médicos deportologos
- Experiencias de organizaciones en recreación
- Divulgación amplia del evento
- Adulto mayor y su relación con las nuevas tecnologías de información
- Discapacidad
- Muy completo el foro
- Mayor convocatoria a los municipios
- Importancia de la recreacion en el desarrollo de las etapas de la vida

¿Qué aportes espera recibir usted o su comunidad de este mes de envejecimiento humano y la vejez?

- Que la recreación y la cultura se fomente mas en bogota para poder tener más salud física y mental
- Capacitación sobre el tema
- Reconocimiento
- Momentos y espacios recreativos y formativos para las personas mayores desde la institucionalidad pública y privada
- Encuentros recreativos en las localidades
- Estrategias para gestionar recursos que apoyen los programas e instituciones que trabajan con personas mayores
- Muchas gracias muy bien atendidos con los refrigerios, las conferencias muy buenas
- Mayor trabajo y compromiso por parte del gobierno nacional para



asumir la realidad que afrontara prontamente nuestro país con las personas mayores

- Actualización sobre el tema
- Motivación para seguir trabajando con el adulto mayor
- Implementar en los colegios estos foros o charlas para que los jóvenes se sensibilicen hacia la persona mayor
- Reconocimiento del proceso de envejecimiento como antesala a la etapa de vejez
- Visibilización personas mayores
- Mayor cobertura y difusión y divulgación con entidades que manejen adultos mayores

2.9 CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de la información obtenida para determinar la percepción y expectativas del “FORO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO” es importante tener en cuenta:

- El área o grupo interno de trabajo debe sacar sus propias conclusiones y realizar una retroalimentación de los resultados que se vea reflejado si es el caso en acciones de mejora, preventivas o correctivas en la plataforma ISOLUCION para hacerle el seguimiento respectivo a estas acciones.
- Así mismo tener en cuenta para futuras encuestas o formularios, investigaciones más profundas de la población objetivo para determinar conceptos o variables a evaluar que sirvan para la toma de decisiones.
- Es importante suministrar con suficiente tiempo de antelación el calendario deportivo a la Oficina Asesora de Planeación para incorporarlo en el cronograma de trabajo de la Oficina para el desarrollo de la encuesta.
- Socializar y retroalimentar los resultados al grupo interno de trabajo o áreas o personas involucradas en el desarrollo del “FORO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO”