

# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

## PERSONAS MAYORES 2019

---

## Personas Mayores

**Los indicadores elegidos para los procedimientos de Personas mayores se estructuran en tres bloques ; programa mayores, Centro de Mayores, y Baile para mayores.**

**Con respecto al Centro de Mayores se mide:**

**El % de bajas.** Muestra el % de usuarios que causan baja en cada una de las actividades que se desarrollan el Centro Municipal de Personas Mayores. Límite admisible de un **hasta un 40% de bajas** permitidas por actividad.

**El % de asistencia.** Muestra el % de usuarios que acuden regularmente a las actividades. Como límite se ha establecido que deberían asistir un **50%**.

**De los programas de vacaciones y excursiones** se mide la participación **mayor de un 40%** , la satisfacción global, mayor de un 50%, la satisfacción con la publicidad **mayor de un 50%**, y con los recursos materiales de los que se dispone, **mayor de un 40%**.

**El % de bajas.** Muestra el % de usuarios que causan baja en cada una de la actividad de Baile de Sevillanas Personas Mayores. Límite admisible de un **hasta un 15% de bajas** permitidas por actividad.

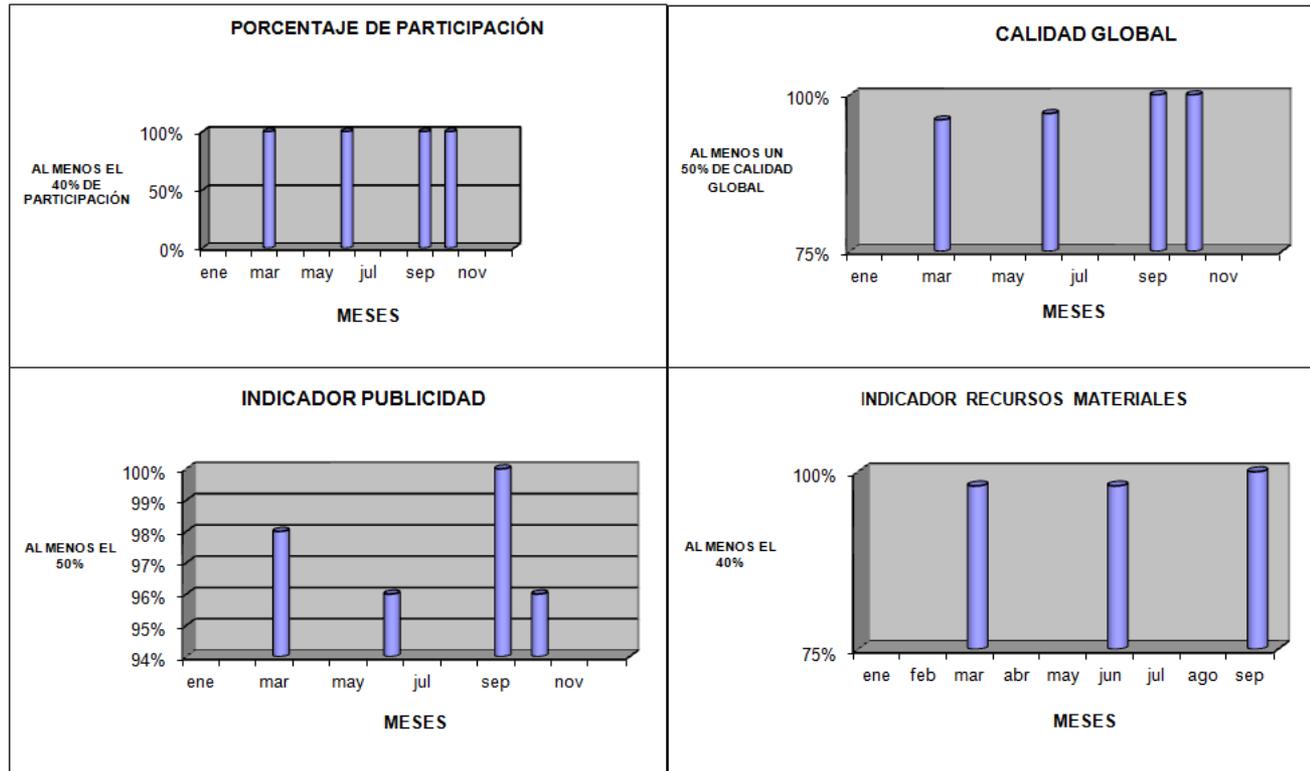
**El % de asistencia.** Muestra el % de usuarios que acuden regularmente a las actividades. Como límite se ha establecido que deberían asistir un **50%**.

## Personas Mayores: programa de vacaciones

AÑO 2019		PROGRAMA DE VACACIONES DE VERANO, VISITAS O EXCURSIONES		
Nº	INDICADOR	DESTINO VIAJE		
		Límite admisible	Total Año	Media
1	Participación	>40%		100%
2	Calidad global	>50%		98%
3	Indicador Publicidad	>50%		98%
4	Indicador Recursos Materiales	>40%		99%

El resultado global del programa de vacaciones es muy bueno, ya que refleja un 100% de asistencia y unos porcentajes de satisfacción superiores al 98%. Esto tiene una lectura muy positiva y además nos indica que los límites establecidos como óptimos se deberían elevar y ajustar más a la realidad del servicio.

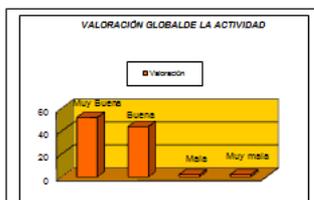
## Personas Mayores: Programa Vacaciones



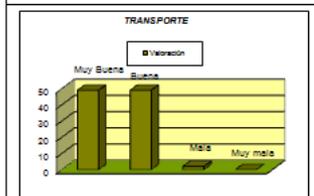
## Personas Mayores: Programa Vacaciones

FECHA:	23 AL 29 DE MARZO DE 2019
ACTIVIDAD:	VIAJE A BENIDORM (ALICANTE)

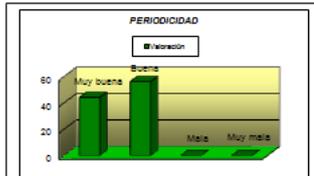
Examinados los cuestionarios de satisfacción que nos entregan los participantes a este viaje, se extraen los siguientes resultados:



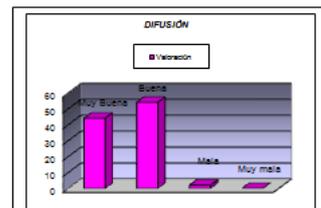
1.- Aunque dos participantes se han mostrado disconformes con la actividad disfrutada, el resto la ha valorado como buena/muy buena. (52- 44%).



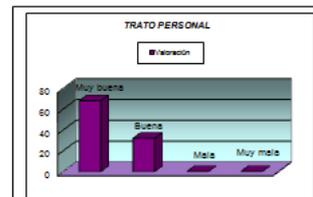
2.-Resultados muy aceptables los recogidos para este indicador. La práctica totalidad de los participantes han valorado muy bueno el medio de transporte utilizado: "muy bueno/bueno" 49-49%.



3.- La totalidad de los participantes han opinado mayormente como buena la periodicidad de los viajes organizados (buena 56%-y muy buena un 44%)



4.- Buen resultado en este indicador de calidad. La práctica totalidad de los participantes han opinado que la difusión del viaje ha sido buena/muy buena: (44-54%).



5.- Como afortunadamente viene siendo habitual en los viajes que se organizan, este indicador recoge que la totalidad de los participantes han considerado el trato personal recibido en el viaje como "bueno/muybueno".(68-32%)

### CONCLUSIONES:

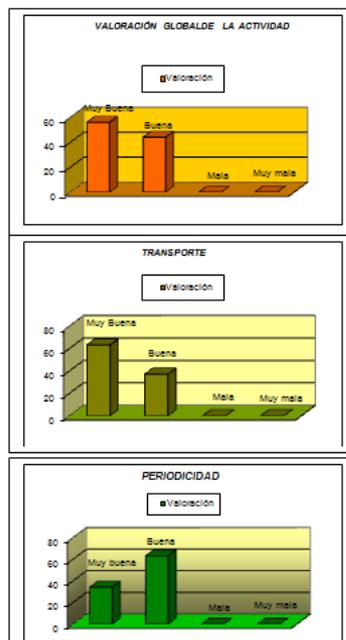
La valoración global del viaje nos ha parecido positiva, aunque hay que reseñar que habido quejas relativas al hotel por ruido excesivo.

Tampoco a gustado que parte de los viajantes hayan tenido que cambiar de hotel al ya pactado por un evidente fallo logístico de la organización y la agencia de viajes. Creemos que para futuras ocasiones, habría que tener en cuenta estas incidencias para evitarlas.

## Personas Mayores: Programa Vacaciones

FECHA:	29 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019
ACTIVIDAD:	VIAJE A BURGOS

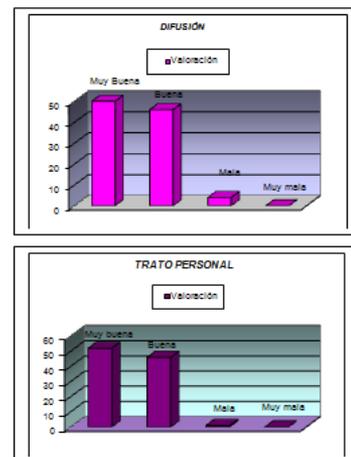
Examinados los cuestionarios de satisfacción que nos entregan los participantes a este viaje, se extraen los siguientes resultados:



1.- Valoración muy positiva del viaje a Burgos. Más de la mitad de los participantes lo han considerado "muy bueno" (55%) y el resto solo "bueno". Estos viajes cortos y más o menos cercanos, suelen tener muy buena aceptación y participación.

2.- Resultados positivos los recogidos para este indicador del transporte utilizado. Un 63% lo ha considerado como muy bueno y el resto como "bueno".

3.- La totalidad de los participantes han opinado mayoritariamente como buena la periodicidad de los viajes organizados (buena 63%-y muy buena un 34%). No ha habido cuestionario alguno que discrepase por lo que hay que estar satisfecho con la periodicidad de los viajes.



4.- Resultados aceptables los de este indicador. Un 96% de participantes lo aprueba positivamente la difusión que se ha hecho del viaje aunque hay un resto del 4% que lo desapueba.

5.- Como afortunadamente suele ocurrir en los viajes, este indicador muestra la satisfacción de la totalidad de ellos con el acompañamiento y trato recibido en el viaje. Cerca del 80% lo ha considerado como muy bueno lo que nos produce satisfacción y ganas de seguir organizando salidas de ocio para disfrute de todas las personas mayores

### CONCLUSIONES:

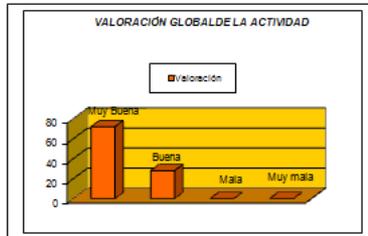
La valoración global del viaje ha sido muy aceptable.

En los cuestionarios aparecen muchas sugerencias en el sentido de organizar viajes a otros lugares no visitados, incluso internacionales; Sevilla, Roma, París...y algunos más, que se organizarían en la medida que se disponga de presupuesto para ello.

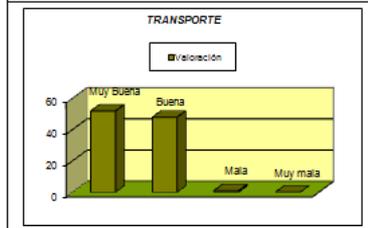
## PERSONAS MAYORES - PROGRAMA VACACIONES

FECHA:	22 AL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2019
ACTIVIDAD:	VIAJE A CALPE (ALICANTE)

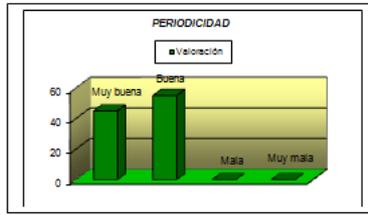
Examinados los cuestionarios de satisfacción que nos entregan los participantes a este viaje, se extraen los siguientes resultados:



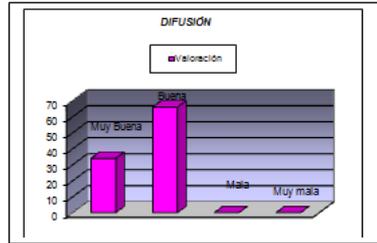
1.- La valoración global del viaje ha resultado toda positiva. La totalidad de los participantes han valorado como "muy buena" y "buena" la actividad. (72 + 28%). No ha existido ninguna dato negativo.



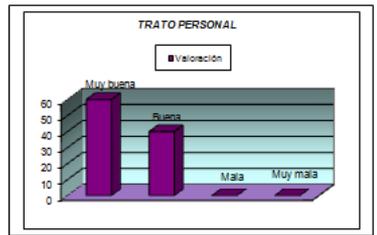
2.- Resultados totalmente positivos los recogidos para valorar el medio de transporte. Mejora con mucho, los indicadores de anteriores viajes.



3.- Este indicador suele ofrecer resultados más discretos, pero esta vez la totalidad lo han valorado como muy bueno/buena por lo que se mejora la periodicidad en la organización de viajes. (buena 55%-y muy buena un 45%)



4.- Resultados también aceptables los de este indicador, aunque queda claro que no han considerado como "muy buena" la difusión del viaje (solo un 34%), el resto de los participantes en su totalidad lo ha valorado como "buena".



5.- El indicador muestra la total satisfacción de los participantes por el trato recibido desde el viaje inicial hasta el fin de la estancia, lo que valoramos como muy positivo.

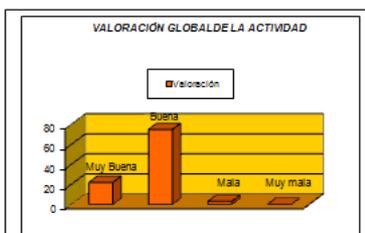
### CONCLUSIONES:

La valoración global del viaje nos ha parecido muy positiva. Además, se han recogido sugerencias en el sentido de repetir este tipo de viajes playeros a la misma localidad incluso al mismo Hotel, pero, con más tiempo de duración.

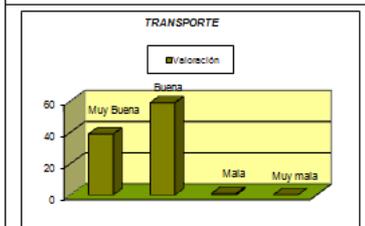
## PERSONAS MAYORES - PROGRAMA VACACIONES

FECHA:	5 AL 16 DE JUNIO DE 2019
ACTIVIDAD:	VIAJE A GANDÍA (VALENCIA)

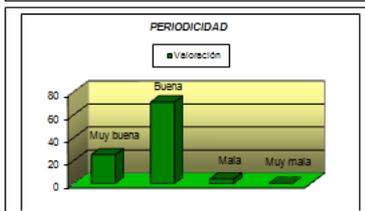
Examinados los cuestionarios de satisfacción que nos entregan los participantes a este viaje, se extraen los siguientes resultados:



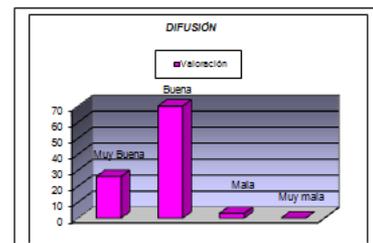
1.- Aunque baja con respecto a otros viajes la valoración de "muy buena" (22%), un 75% de los participantes la han considerado "buena", por lo que consideramos positivo el viaje a Gandía.



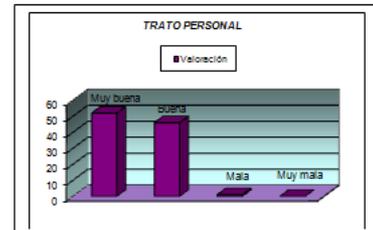
2.- Resultados aceptables los recogidos para este indicador de transporte. También señalar que ha bajado un poco la consideración de "muy buena" (39%) con respecto a viajes anteriores.



3.- La totalidad de los participantes han opinado mayormente como buena la periodicidad de los viajes organizados (buena 71%-y muy buena un 25%)



4.- Resultados aceptables los de este indicador. Aunque queda claro que no se ha considerado "muy buena" la difusión del viaje, resulta positiva, en general, la consideración de "buena" por el 70% de los participantes.



5.- Muy buena valoración la conseguida, destacando el buen trato recibido por el personal/guía que acompañó a los viajantes.

La totalidad de los participantes ha opinado como "muy bueno/buena" el trato recibido durante la estancia en Gandía.

### CONCLUSIONES:

La valoración global del viaje nos ha parecido positiva, aunque hay que reseñar quejas recibidas sobre la no inclusión del desayuno a la salida de regreso hacia Boadilla y también que el viaje debería organizarse para más adelante ya que, por lo visto, el tiempo no acompañó y la gente no pudo disfrutar apenas de la playa. Habría que explicar que, más adelante, o sea en Julio, los precios no serían los mismos.

## Asistencias Actividades Mayores

AÑO 2018/2019			INDICADOR DE ASISTENCIAS ANUAL		
Actividad	Límite admisible	Media Mensual	Actividad	Límite admisible	Media mensual
GYM AEROB (I)	>50%	73%	MEMORIA (I)	>50%	73%
GYM AEROB (II)	>50 %	76%	MEMORIA (II)	>50%	72%
GYM AEROB (III)	>50 %	70%	MEMORIA (III)	>50%	76%
GYM AERO (IV)	>50%	68%	MEMORIA (IV)	>50%	73%
GYM AERO (V)	>50%	72%	MEMORIA (V)	>50%	73%
GYM AERO (VI)	>50%	74%	BAILE (I)	>50%	74%
GYM MANTE (I)	>50%	68%	BAILE (II)	>50%	70%
GYM MANTE (II)	>50%	73%	BAILE (III)	>50%	67%
GYM MANTE (III)	>50%	71%	BAILE (IV)	>50%	69%
GYM MANTE (IV)	>50%	74%	BAILE (V)	>50%	74%
GYM MANTE (V)	>50%	76%	BAILE (VI)	>50%	71%
GYM MANTE (VI)	>50%	69%	BAILE (VII)	>50%	67%
INFORMATICA BASICA (1)	>50%	68%	BAILE (VIII)	>50%	67%
INFORMATICA BASICA (2)	>50%	72%	TEATRO	>50%	77%
INFORMATICA BASICA (3)	>50%	66%	CORO POLIFÓNICO	>50%	74%
INFORMATICA MEDIA (I)	>50%	72%	GUIARRA (I)	>50%	66%
INFORMATICA MEDIA (II)	>50%	69%	GUIARRA (II)	>50%	70%
CREACION A. AVANZADO	>50%	70%	YOGA (I)	>50%	78%
INGLÉS CONV. BÁSICO (1)	>50%	69%	YOGA (II)	>50%	76%
INGLÉS CONV. BÁSICO (2)	>50%	68%	YOGA (III)	>50%	74%
INGLÉS CONV. MEDIO (1)	>50%	69%	YOGA (IV)	>50%	69%
INGLÉS CONV. MEDIO (2)	>50%	72%	YOGA (V)	>50%	69%
INGLÉS CONV. AVANZADO	>50%	70%	YOGA (VI)	>50%	67%
DINAMICA OC. (I)	>50%	73%	YOGA (VII)	>50%	72%
DINAMICA OC. (II)	>50%	64%	YOGA (VIII)	>50%	71%
DINAMICA OC. (III)	>50%	72%	YOGA (IX)	>50%	70%
ESTIMULACION COGNITIVA (I)	>50%	79%	YOGA (X)	>50%	67%
ESTIMULACION COGNITIVA (II)	>50%	80%	TAI-CHI (I)	>50%	66%
ESTIMULACION COGNITIVA (III)	>50%	78%	TAI-CHI (II)	>50%	68%
ESTIMULACION COGNITIVA (IV)	>50%	73%	TAI-CHI (III)	>50%	68%
MANUALIDADES	>50%	79%	TAI-CHI (IV)	>50%	72%
			TAI-CHI (V)	>50%	70%
			TAI-CHI (VI)	>50%	71%

Los resultados globales de asistencias del programa de Actividades de Mayores, son muy buenos, superando en todos los casos el 65% de asistencias, teniendo en cuenta que la población objeto son personas de la tercera edad y la asistencia en ocasiones no es fácil de cumplir. De todos modos se recomienda aumentar el límite admisible, ya que habría que estudiar hasta que punto se considera viable mantener actividades con un 50% de bajas.

## Actividades de Mayores (Asistencias 10/2018-06/2019)

AÑO 2018 /2019 (de 10/2018 a junio/2019)		ACTIVIDADES DE MAYORES - DATOS SATISFACCION GLOBAL	
	INDICADOR	Límite admisible	VALORACION
GYM AEROB (I)	Datos Satisfacción	>60%	100%
GYM AEROB (II)	Datos Satisfacción	>60%	100%
GYM AEROB (III)	Datos Satisfacción	>60%	100%
GYM AEROB (IV)	Datos Satisfacción	>60%	99%
GYM AEROB (V)	Datos Satisfacción	>60%	99%
GYM AEROB (VI)	Datos Satisfacción	>60%	98%
GYM MANTE (I)	Datos Satisfacción	>60%	98%
GYM MANTE (II)	Datos Satisfacción	>60%	99%
GYM MANTE (III)	Datos Satisfacción	>60%	98%
GYM MANTE (IV)	Datos Satisfacción	>60%	98%
GYM MANTE (V)	Datos Satisfacción	>60%	99%
GYM MANTE (VI)	Datos Satisfacción	>60%	99%
INGLÉS (CONV. INICIAL)	Datos Satisfacción	>60%	93%
INGLÉS (CONV. MEDIO.1)	Datos Satisfacción	>60%	99%
INGLÉS (CONV. MEDIO.2)	Datos Satisfacción	>60%	98%
INFORMATICA BÁSICA (I)	Datos Satisfacción	>60%	94%
INFORMATICA BÁSICA (II)	Datos Satisfacción	>60%	100%
INFORMATICA BÁSICA (III)	Datos Satisfacción	>60%	97%
INFORMATICA MEDIA (I)	Datos Satisfacción	>60%	98%
INFORMATICA MEDIA (II)	Datos Satisfacción	>60%	96%
CREACION AUDIOV.AVANZADO	Datos Satisfacción	>60%	93%
DINAMICA OC (I)	Datos Satisfacción	>60%	100%
DINAMICA OC (II)	Datos Satisfacción	>60%	99%
DINAMICA O (III)	Datos Satisfacción	>60%	100%
MEMORIA (I)	Datos Satisfacción	>60%	99%
MEMORIA (II)	Datos Satisfacción	>60%	99%
MEMORIA (III)	Datos Satisfacción	>60%	100%
MEMORIA (IV)	Indice asistencias	>60%	99%
MEMORIA (V)	Indice asistencias	>60%	97%
BAILE (I)	Indice asistencias	>60%	99%
BAILE (II)	Indice asistencias	>60%	100%
BAILE (III)	Indice asistencias	>60%	97%
BAILE (IV)	Indice asistencias	>60%	99%
BAILE (V)	Indice asistencias	>60%	100%
BAILE (VI)	Indice asistencias	>60%	100%
BAILE (VII)	Indice asistencias	>60%	100%
BAILE (VIII)	Indice asistencias	>60%	100%
TEATRO	Indice asistencias	>60%	92%
GUIARRA (I)	Indice asistencias	>60%	92%
YOGA (I)	Indice asistencias	>60%	100%
YOGA (II)	Indice asistencias	>60%	99%
YOGA (III)	Indice asistencias	>60%	98%
YOGA (IV)	Indice asistencias	>60%	96%
YOGA (V)	Indice asistencias	>60%	98%
YOGA (VI)	Indice asistencias	>60%	98%
YOGA (VII)	Indice asistencias	>60%	96%
YOGA (VIII)	Indice asistencias	>60%	93%
YOGA (IX)	Indice asistencias	>60%	96%
YOGA (X)	Indice asistencias	>60%	96%
TAI-CHI (I)	Indice asistencias	>60%	98%
TAI-CHI (II)	Indice asistencias	>60%	98%
TAI-CHI (III)	Indice asistencias	>60%	98%
TAI-CHI (IV)	Indice asistencias	>60%	98%
TAI-CHI (V)	Indice asistencias	>60%	100%
TAI-CHI (VI)	Indice asistencias	>60%	100%
CORO	Indice asistencias	>60%	98%

Los resultados globales de satisfacción del programa de Actividades de Mayores, son muy buenos, superando en todos los casos el 90% de satisfacción. De todos modos se recomienda aumentar el límite admisible, ya que habría que estudiar hasta que punto se considera aceptable tener un 40% de usuarios no satisfechos.

## Bajas Actividades Mayores

AÑO 2018/2019	INDICADOR DE BAJAS ANUAL (Actividades Mayores)				
	Límite admisible	Media Mensual	Límite admisible	Media Mensual	
GYM AEROB (I)	<40%	1%	MEMORIA (II)	<40%	7%
GYM AEROB (II)	<40%	1%	MEMORIA (III)	<40%	7%
GYM AEROB (III)	<40%	0%	MEMORIA (IV)	<40%	2%
GYM AERO (IV)	<40%	2%	MEMORIA (V)	<40%	4%
GYM AERO (V)	<40%	3%	BAILE (I)	<40%	0%
GYM AERO (VI)	<40%	3%	BAILE (II)	<40%	2%
GYM MANTE (I)	<40%	1%	BAILE (III)	<40%	0%
GYM MANTE (II)	<40%	2%	BAILE (IV)	<40%	0%
GYM MANTE (III)	<40%	3%	BAILE (V)	<40%	1%
GYM MANTE (IV)	<40%	2%	BAILE (VI)	<40%	5%
GYM MANTE (V)	<40%	3%	BAILE (VII)	<40%	6%
GYM MANTE (VI)	<40%	2%	BAILE (VIII)	<40%	0%
INFORMATICA BASICA (1)	<40%	1%	TEATRO	<40%	5%
INFORMATICA BASICA (2)	<40%	3%	CORO POLIFÓNICO	<40%	3%
INFORMATICA BASICA (3)	<40%	0%	GUITARRA (I)	<40%	0%
INFORMATICA MEDIA (2)	<40%	0%	GUITARRA (II)	<40%	1%
INFORMATICA MEDIA (1)	<40%	2%	YOGA (I)	<40%	0%
CREACION A. AVANZADO	<40%	0%	YOGA (II)	<40%	1%
INGLÉS CONV. BASICO	<40%	0%	YOGA (III)	<40%	1%
INGLÉS CONV. BASICO (II)	<40%	2%	YOGA (IV)	<40%	2%
INGLÉS CONV. MEDIO 1	<40%	0%	YOGA (V)	<40%	5%
INGLÉS CONV. MEDIO 2	<40%	0%	YOGA (VI)	<40%	7%
INGLÉS CONV. AVANZADO	<40%	0%	YOGA (VII)	<40%	4%
DINAMICA OC. (I)	<40%	2%	YOGA (VIII)	<40%	3%
DINAMICA OC. (II)	<40%	2%	YOGA (IX)	<40%	2%
DINAMICA OC. (III)	<40%	4%	YOGA (X)	<40%	1%
ESTIMULACION COGNITIVA (I)	<40%	5%	TAI-CHI (I)	<40%	1%
ESTIMULACION COGNITIVA (II)	<40%	5%	TAI-CHI (II)	<40%	2%
ESTIMULACION COGNITIVA (III)	<40%	3%	TAI-CHI (III)	<40%	2%
ESTIMULACION COGNITIVA	<40%	6%	TAI-CHI (IV)	<40%	2%
MANUALIDADES	<40%	12%	TAI-CHI (V)	<40%	3%
MEMORIA (I)	<40%	1%	TAI-CHI (VI)	<40%	1%

Los resultados globales de bajas del programa de Actividades de Mayores, son muy buenos, no superando el 15% de bajas en ningún caso, teniendo en cuenta que la población objeto son personas de la tercera edad y la asistencia en ocasiones no es fácil de cumplir. De todos modos se recomienda reducir el límite admisible, ya que habría que estudiar hasta que punto se considera viable mantener actividades con un 40% de bajas.