ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

Plan de Trabajo y Cronograma

ALGOAP S.A.S.

11 Años

Bogotá, Noviembre de 2021

Plan de Trabajo y Cronograma

0 Contextualización

Contexto:

El documento que a continuación se desarrolla, presenta el plan de trabajo y el cronograma diseñado para lograr la caracterización de la población pensionada activa de FONCEP para 2021.

Objeto:

Contratar los servicios para la aplicación de una encuesta de caracterización entre la población pensionada de FONCEP en el marco del plan estratégico institucional.

Alcance:

- Caracterizar a una muestra representativa del orden de 30% de la población pensionada activa de FONCEP, a través de una encuesta telefónica: de los 10.800 pensionados activos, se aplicará a una muestra de aproximadamente 3.200 pensionados.

- La caracterización debe estar enfocada a:

  1.- obtener información sociodemográfica.

  2.- determinar el nivel de conocimiento y participación de los pensionados en la oferta de programas del Distrito Capital;

  3.- conocer sus expectativas y demandas frente a servicios que la entidad, a través de los programas de las diferentes entidades distritales pueda ofrecerles sobre aspectos económicos, sociales, culturales, recreativos y educativos que sean del interés de los pensionados.

- Diseñar el instrumento de recolección de la información con un máximo de 20 variables /preguntas que estén dirigidas a los temas de interés de la entidad.

- La entidad define como encuesta efectiva, aquella que contenga la captura de la totalidad de la información que contemple el instrumento metodológico.

- Implementar estrategias para garantizar la calidad de la información recolectada para el cumplimiento del objeto del contrato.

- Analizar la información recolectada y generar un documento que presente los datos consolidados por medio de estadística básica descriptiva.

- Mantener un enfoque diferencial y de respeto por los derechos humanos de los pensionados: género, discapacidad, edad.

- Consolidar la información de los pensionados con la calidad, validez, oportunidad y completitud de los datos.

- Transferir la información recolectada y procesada al FONCEP con base en las condiciones establecidas en el anexo técnico.

- Abstenerse de divulgar o usar la información recolectada para fines distintos a los del contrato.

- Respetar el derecho a la información de los pensionados.

Tiempo de ejecución:

Desde el momento en que se firme el acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2021.

Etapas:

Las etapas que conforman el desarrollo del contrato son cinco (5):

1. Diseño del plan de trabajo y cronograma de actividades.

2. Diseño de la metodología y formulario de recolección de la información.

3. Aplicación de la prueba piloto.

4. Recolección y almacenamiento de la información y entrega de la base de datos.

5. Presentación del informe final.

1 Diseño del Pan de Trabajo y Cronograma

Una vez se dé inicio al contrato, habiendo firmado el acta de inicio, se realizarán los primeros pasos de diseño del plan y la determinación de las actividades para el cumplimiento del objetivo pactado.

Por lo tanto,

- Se hará una revisión de los avances que se han efectuado en materia de atención al pensionado en países latinoamericanos, con el fin de determinar los elementos constitutivos de la encuesta que permitirá realizar la caracterización.

- Se identificarán las etapas que conforman el proceso.

- Se determinarán las acciones que cada etapa debe contener para el cumplimiento del objetivo de caracterizar a una muestra representativa de 3200 pensionados perteneciente a la población pensionada activa de FONCEP, a través de una encuesta telefónica.

- Se establece que los aspectos que debe contener el resultado del ejercicio de aplicación de encuestas son los siguientes:

    1) Obtener información sociodemográfica.

    2) Determinar el nivel de conocimiento y participación de los pensionados en la oferta de programas del Distrito Capital;

    3) Conocer sus expectativas y demandas frente a servicios que la entidad, a través de los programas de las diferentes entidades distritales pueda ofrecerles sobre aspectos económicos, sociales, culturales, recreativos y educativos que sean del interés de los pensionados.

ALGOAP se compromete a reservar y no divulgar la información recolectada a través de la aplicación de las encuestas y toda la información recabada será entregada a FONCEP.

Para salvaguardar este compromiso, se firmará un acuerdo de confidencialidad entre ambas partes antes de iniciar el proceso de recolección de la información.

Informe:

Al final de esta fase se entregará un informe con el plan de trabajo y el cronograma.

2 Diseño de la metodología y formulario de recolección de la información

En esta etapa, se desarrollarán los elementos mínimos constitutivos de la metodología para realizar la encuesta y se formulará el instrumento de recolección de información.

Se establecen los siguientes elementos:

Tipo de Investigación:

Se realizará una investigación descriptiva – cuantitativa - trasversal, la cual permite realizar análisis descriptivos e inferencias. Este tipo de investigación también lleva a realizar generalizaciones a toda la población, a partir de la muestra establecida.

Método de obtención de información:

Encuesta Telefónica

Población:

10.800 pensionados activos.

Muestra:

La muestra está definida en 3.200 pensionados.

Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos.

Para el presente estudio, se realizará una muestra aleatoria simple. Una muestra aleatoria simple es aquella en la cual todos los elementos que constituyen la población a muestrear, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados[1].

Para realizar el muestreo aleatorio simple, se realizarán las siguientes acciones:

a) Se obtiene de la base de toda la población una numeración conforme al reporte entregado por FONCEP.

b) Se asignará un número secuencial a cada registro (pensionado).

[1] Martínez Bencardino, Ciro. (1999). ESTADÍSTICA. ECOE Ediciones. Bogotá.

c) A través de un generador de números aleatorios, se definirá el número que corresponde al número definido de la muestra que corresponde a 3.200 pensionados.

En los siguientes casos, se reemplazará al pensionado encuestado, a través del mismo método aleatorio simple:

- El pensionado no contesta al teléfono.
- El teléfono del pensionado se encuentra errado o está desconectado o fue cambiado y no hay otra forma de contacto.
- El pensionado se encuentra fuera del país.
- El pensionado falleció.
- El pensionado no desea contestar la encuesta.

Descripción del Instrumento

No. de reactivos:	20 preguntas máximo.
Canal:	Telefónico
Encuesta efectiva:	Aquella diligenciada totalmente.
Horario de aplicación:	De lunes a viernes, de 8:00 AM a 6:00 PM

A través de la aplicación del instrumento, se pretende:

a) Determinar las principales características sociodemográficas (sociales y económicas) de los pensionados de FONCEP.

b) Establecer si conocen, han participado o hacen parte de algún programa que el gobierno distrital ofrezca a los adultos mayores.

c) Observar el nivel de vinculación de este grupo poblacional frente a diferentes actividades del gobierno distrital.

d) Identificar aquellas áreas de interés que a los pensionados les gustaría que la entidad les ofrezca o gestione con los diferentes sectores de la administración distrital que les permitan disfrutar y sentirse plenamente activos en esta etapa de su vida.

Informe:

Al final de esta fase se entregará el cuestionario aprobado.

3 Aplicación de la Prueba Piloto

Una vez esté diseñado y aprobado el instrumento, se realizará la prueba piloto.

La prueba piloto es la aplicación de un cuestionario a una pequeña muestra de encuestados para identificar y eliminar los posibles problemas de la elaboración de un cuestionario[2].

La muestra de encuestados que se toma del muestreo aleatorio simple, sin reemplazo, conforme a lo establecido por Martínez (1999) y se toma de entre 3% y 5% del total de la muestra para muestras exclusivamente finitas.

La prueba piloto corresponde a 160 pensionados, que equivale al 5% de la muestra.

Al finalizar la aplicación de la prueba piloto, se entregará un informe con los datos recolectados, acompañado de una hoja en Excel con todos los registros.

Se espera terminar la prueba piloto una semana después de haber dado inicio a su aplicación.

Informe:

Una vez se realice la prueba piloto, se entregará un informe con los datos recolectados, por lo que se entregará a FONCEP:

1. Hoja de cálculo con los datos recolectados.

2. Dashboard (tablero o cuadro de mandos). Se trata de un documento en el que se reflejan, mediante una representación gráfica, las principales métricas o KPI que intervienen en la recolección de la información.

[2] Malhotra, NK (2004).INVESTIGACION DE MERCADOS (1a. Ed., 1a. Reimp.). ÉXICO: PEARSON EDUCACION.

4 Recolección y almacenamiento de la información y entrega de la base de datos

Recolección de la Información

La recolección de la información se hará a través de un Call Center que se dedicará exclusivamente a las llamadas a los pensionados.

Aplicativo

La información se recolectará en un aplicativo diseñado para tal fin por ALGOAP, donde se registrará la información en tiempo real y permitirá realizar el proceso de auditoría.

Equipo de trabajo

Se contratarán a 15 personas quienes se capacitarán para realizar un adecuado contacto y atención.

Se cuenta con un supervisor que estará a cargo de la auditoría de las encuestas.

Auditoría de las encuestas

Se realizará auditoría al proceso de encuestas, a través de los siguientes mecanismos:

- Revisión de la grabación de las llamadas.
- Segundas llamadas, confirmando la información recolectada.
- Revisión diaria de los registros para evidenciar coherencia en los datos recolectados.

Además se hará una auditoria diaria a los datos con el fin de revisar la calidad de la información recolectada.

Auditoría por parte de FONCEP

Se realizará la entrega a FONCEP, día a día de la base de datos de las personas que son llamadas con el fin de que la entidad realice una auditoría del trabajo realizado, haciendo llamadas para verificar que ALGOAP haya realizado la llamada inicial.

Calidad de la Información:

Se garantiza la calidad de la información a través de los siguientes aspectos:

a) La encuesta se construye con base en la comprensión de las personas que la responderán: Personas mayores de 60 años hasta mayores de 100 años.

b) Pese a ello, se espera encuestar a personas menores de 60 que hacen parte del total de la población de pensionados.

c) Las preguntas cerradas garantizan la comprensión de la información y la certeza de la respuesta, además de disminuir el tiempo de aplicación con base en el agotamiento que pueda producir.

d) Se garantiza la plena información a los encuestados, indicando el objetivo de la encuesta y el beneficio esperado.

e) No se tendrán en cuenta para el proceso de tabulación y de análisis aquellas encuestas que no hayan sido diligenciadas completamente y de forma coherente. Estos registros se recolectan y se entregarán a FONCEP en hoja de Excel.

Nota: Todos los encuestadores firmarán con ALGOAP un acuerdo de confidencialidad con respecto a la reserva de la información recolectada.

Estadística:

Se utilizará la estadística descriptiva, que permitirá analizar la información en términos porcentuales, utilizando también las medidas de media y mediana.

Informe:

Al final del proceso, se entregará una hoja de cálculo con los datos recolectados y validados.

5 Presentación del Informe Final

Se entregarán dos (2) informes finales de análisis de la información:

- Un documento que presente la información a través del análisis de los datos descritos estadísticamente.

- Un informe adicional, contribuyendo a la comprensión de los pensionados de FONCEP, de los datos descritos con enfoque diferencial de:

  - Población
  - Territorial y
  - Género.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROYECTADO

Plan de Trabajo y Desarrollo de Actividades

No.	Etapas	Actividades	Responsable	Fecha	Producto	Nov 3	Nov 4	Dic 1	Dic 2	Dic 3	Dic 4
1	a) Diseño del plan de trabajo y cronograma de actividades.	Realizar reunión de inicio	FONCEP ALGOAP	26-nov	Acta con los acuerdos de la reunión.						
2		Elaborar el plan de trabajo y cronograma de actividades.	ALGOAP	26-nov	Documento con el Plan de Trabajo						
3		Aprobar el plan de actividades.	FONCEP	26-nov	Correo con aprobación del Plan de Trabajo						
4		Firmar acuerdo en el tratamiento de la información.	ALGOAP	26-nov	Acuerdo de tratamiento confidencia de la información debidamente firmado						
5	b) Diseño de la metodología y formulario de recolección de la información.	Elaborar el diseño metodológico con las variables requeridas.	ALGOAP	27-nov	Un documento con el diseño metodológico incluyendo todos los aspectos requeridos.						
6		Elaborar el instrumento compuesto por máximo 20 reactivos y tres módulos de información.	ALGOAP	27-nov	Un instrumento con máximo 20 reactivos.						
8	c) Aplicación de la prueba piloto.	Aplicar la prueba piloto a 150 personas que hagan parte de la muestra.	ALGOAP - FONCEP	03-dic	Un documento con los resultados de la prueba piloto.						
9		Verificar los resultados y determinar los ajustes requeridos en el instrumento y al proceso.	ALGOAP	03-dic	Un instrumento definitivo para aplicar al resto de la muestra.						
10		Aporbar el instrumento ajustado posterior a la prueba piloto.	FONCEP	06-dic	Un correo informando la aprobación del diseño y del instrumento.						
11	d) Recolección y almacenamiento de la información y entrega de la base de datos.	Aplicar el instrumento a través de llamadas telefónicas a 3106 pensionados.	ALGOAP	06-12 17-12	3106 Encuestas telefónicas realizadas a pensionados.						
12		Revisar y validar la calidad y completitud de la información que compone el instrumento.	ALGOAP	21-dic	Informe con el compilado de los datos de 3106 encuestas validadas.						
		Entregar base de datos con información recolectada a			Una base de datos con los datos de la						
14	e) Presentación del informe final.	Presentar el informe final con el análisis estadístico de los datos.	ALGOAP	28-dic	Un informe con el análisis estadístico de los datos recolectados.						
15		enfoque diferencial de población, territorial y de género.	ALGOAP	28-dic	Un informe adicional de los datos con enfoque diferencial de población, territorial y de género.						
16		Aprobación de informes.	FONCEP	30-dic	Un documento con la aprobación del informe.						