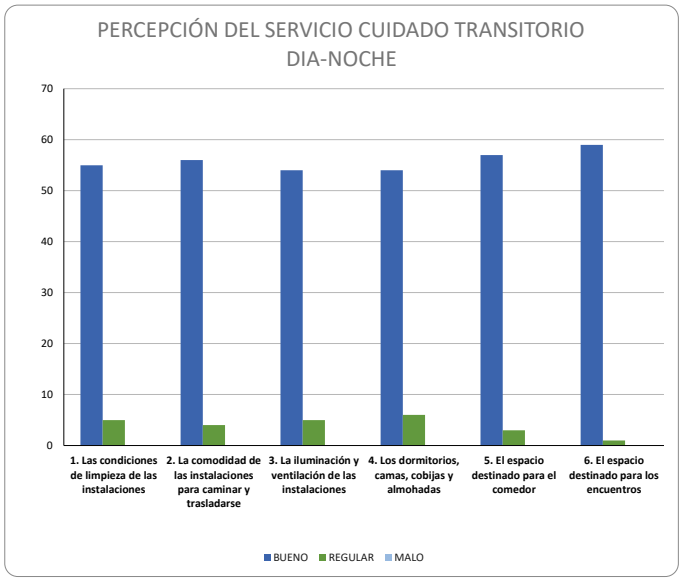
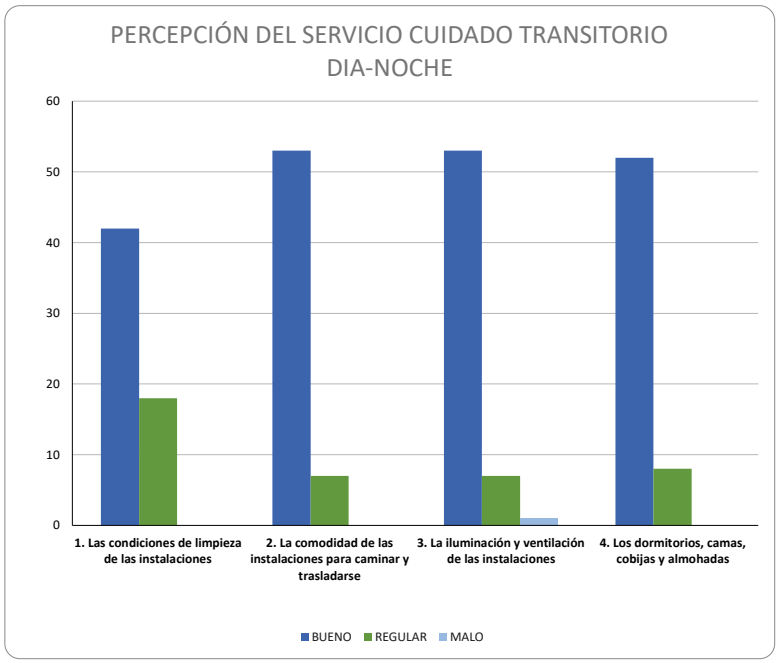
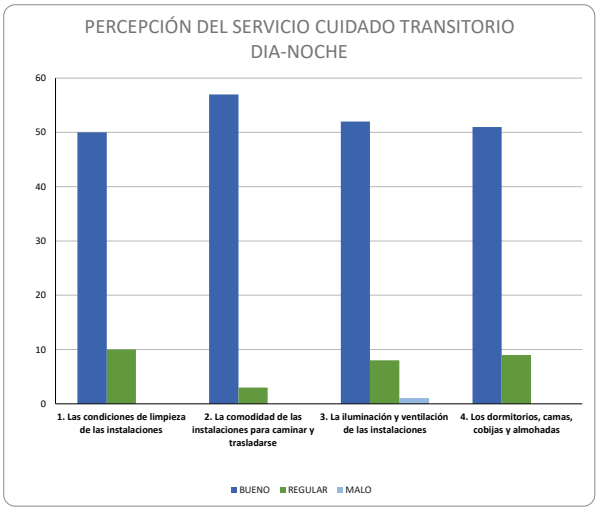
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CUIDADO TRANSITORIO DIA-NOCHE						
COMPONENTE AMBIENTES ADECUADOS Y SEGUROS						
CALIFICACIÒN	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**	**ACCIONES PREVENTIVAS**	**ACCIONES CORRECTIVAS**	**ACCIONES DE MEJORA**
1. Las condiciones de limpieza de las instalaciones	55	5		Se evidencia que, aunque la percepción general sobre las condiciones de limpieza de las instalaciones refleja un nivel de aceptación medio, no se registran resultados negativos que afecten la valoración global del servicio. Este panorama permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer las prácticas de aseo y mantenimiento implementadas en el Centro de Cuidado Transitorio Villa Kennedy, con el fin de incrementar la satisfacción de las personas usuarias y asegurar un entorno óptimo para su permanencia. En este sentido, se propone continuar avanzando en la aplicación de buenas prácticas de limpieza general, que incluyan la higienización permanente de los espacios, la desinfección frecuente de las áreas comunes y el mantenimiento preventivo de las instalaciones, garantizando condiciones saludables, seguras y acogedoras. Asimismo, los resultados de la encuesta aplicada muestran una amplia aceptación por parte de la mayoría de los usuarios frente a las condiciones actuales de limpieza, lo que confirma la pertinencia de las estrategias ya implementadas y su impacto favorable en la percepción del servicio. No obstante, se reconoce la importancia de reforzar las acciones orientadas a atender los aspectos que fueron señalados como desfavorables, asegurando la mejora continua en la calidad del servicio y respondiendo de manera oportuna a las necesidades y expectativas de la	Ante el resultado poco favorable evidenciado en la encuesta respecto a este aspecto, se considera necesario fortalecer con mayor rigor las estrategias previamente planteadas para mejorar las condiciones del servicio. En este sentido, resulta pertinente implementar acciones adicionales que permitan abordar de manera integral las situaciones identificadas, garantizando respuestas oportunas y efectivas. Asimismo, se propone desarrollar un proceso de sensibilización dirigido a las personas mayores, orientado a promover su participación activa en el cuidado y mantenimiento de los espacios. Esta iniciativa busca fomentar la corresponsabilidad y la apropiación colectiva del entorno, incentivando prácticas de convivencia que contribuyan al buen uso de las instalaciones, al fortalecimiento del sentido de pertenencia y a la construcción de un ambiente saludable y armónico para toda la comunidad usuaria.	Se implementarán estrategias de sensibilización y fortalecimiento del sentido de pertenencia dirigidas a todo el equipo de trabajo del Centro Transitorio Día–Noche Villa Kennedy, con el fin de consolidar un entorno que cumpla con estándares de alta calidad y responda adecuadamente a las necesidades de la población atendida. Para el logro de estos objetivos, será fundamental mantener una atención permanente sobre las condiciones del servicio, así como ejecutar acciones oportunas que permitan evaluar, ajustar y garantizar la efectividad de las estrategias planteadas. Asimismo, dichas acciones deberán extenderse a las personas mayores usuarias del servicio, puesto que en algunos casos se ha identificado un bajo nivel de hábitos de autocuidado relacionados con el uso, la conservación y el mantenimiento adecuado de las instalaciones. En este sentido, será pertinente promover procesos de orientación y formación que incentiven la corresponsabilidad, el buen uso de los espacios y la apropiación colectiva del entorno institucional, contribuyendo así a la construcción de un ambiente
2. La comodidad de las instalaciones para caminar y trasladarse	56	4		Se plantea la posibilidad de realizar ajustes en los horarios de las diferentes actividades que se desarrollan en el servicio, con el propósito de optimizar el uso y la disponibilidad de los espacios institucionales. Esta propuesta se constituye en una oportunidad de mejora, ya que el edificio dispone de áreas amplias y adecuadas que permiten un tránsito seguro y favorecen la movilidad de las personas mayores. La reorganización de los tiempos podría contribuir a evitar la saturación de espacios, mejorar la circulación interna y garantizar que las actividades se desarrollen en condiciones que promuevan el bienestar, la comodidad y la participación activa de los usuarios.	Se plantea la posibilidad de realizar ajustes en los horarios de las diferentes actividades que se desarrollan en el servicio, con el propósito de optimizar el uso y la disponibilidad de los espacios institucionales. Esta propuesta se constituye en una oportunidad de mejora, ya que el edificio dispone de áreas amplias y adecuadas que permiten un tránsito seguro y favorecen la movilidad de las personas mayores. La reorganización de los tiempos podría contribuir a evitar la saturación de espacios, mejorar la circulación interna y garantizar que las actividades se desarrollen en condiciones que promuevan el bienestar, la comodidad y la participación activa de los usuarios.	Se implementará un proceso de ingreso más organizado y eficiente, estructurado en etapas sucesivas que permitan cumplir de manera adecuada con todos los procedimientos requeridos para la admisión de las personas mayores. Esta reorganización busca garantizar un flujo de atención más ordenado, minimizar tiempos de espera y asegurar que cada fase —desde la recepción hasta la verificación de información y la orientación inicial— se desarrolle conforme a los lineamientos institucionales. Asimismo, se fortalecerán mecanismos de autorregulación que faciliten a las personas mayores realizar su ingreso de manera más ágil, autónoma y efectiva. Para ello, se contemplan acciones como la socialización de pautas claras sobre el proceso, el acompañamiento inicial para la comprensión de los pasos a seguir y la implementación de elementos que favorezcan la organización del grupo, con el fin de promover una experiencia de ingreso más fluida y
3. La iluminación y ventilación de las instalaciones	54	5		Las personas mayores manifiestan una actitud positiva y un alto nivel de aceptación respecto a las condiciones físicas del Centro Transitorio, lo cual refleja una percepción general favorable del entorno institucional. No obstante, se ha observado que, en determinados momentos, diversos factores ambientales han incidido en la conservación de una iluminación y ventilación óptimas dentro de algunos espacios. Estas variaciones, asociadas principalmente a condiciones climáticas y a la dinámica cotidiana del edificio, pueden afectar temporalmente el confort y la habitabilidad, por lo que será necesario implementar acciones de ajuste y mantenimiento que garanticen ambientes saludables, seguros y adecuados para el bienestar de las personas usuarias.	El objetivo planteado se ha alcanzado mediante intervenciones continuas en los diferentes espacios, lo que ha permitido superar los desafíos identificados durante el proceso. Estas acciones se han caracterizado por su capacidad de adaptación y respuesta frente a imprevistos, asegurando la implementación de ajustes oportunos y la toma de decisiones que contribuyan al adecuado desarrollo de las actividades y al mejoramiento de las condiciones del servicio.	Dar continuidad a la aplicación de la estrategia, atendiendo de manera oportuna las necesidades identificadas en las personas mayores y consolidando un entorno favorable que contribuya de manera efectiva al mejoramiento de su calidad de vida.
4. Los dormitorios, camas, cobijas y almohadas	54	6		El Centro ha mantenido de manera permanente las prácticas de higiene establecidas, lo que ha generado una respuesta favorable por parte de las personas mayores y ha contribuido a fortalecer la percepción positiva del servicio. Dichas acciones se desarrollan en concordancia con los protocolos definidos por la SDIS, garantizando condiciones adecuadas de orden, limpieza y cuidado de los espacios. En relación con los racionamientos de agua, es importante señalar que estos no dependen de la gestión interna del Centro, sino que corresponden a cortes programados por la empresa de acueducto, lo que puede generar afectaciones temporales en la prestación del servicio. Un aspecto clave en la buena aceptación de los usuarios ha sido la implementación constante de medidas de higiene, especialmente en lo relacionado con el mantenimiento de los dormitorios y el adecuado tendido de las camas, prácticas que contribuyen significativamente al	Dar continuidad a estas prácticas y fortalecer los aspectos clave permitirá mantener, e incluso incrementar, los niveles de satisfacción de los usuarios, garantizando así el bienestar integral de la población atendida y la calidad del servicio prestado.	Mantener y reforzar las prácticas de higiene permitirá fortalecer los aspectos clave del servicio, asegurar mayores niveles de satisfacción entre los usuarios y proteger de manera integral su bienestar.
5. El espacio destinado para el comedor	57	3		El comedor ha recibido un mantenimiento continuo en sus condiciones esenciales, garantizando la aplicación de las medidas necesarias para preservar su adecuado funcionamiento. Esta gestión ha generado resultados positivos, evidenciando que las intervenciones implementadas inciden de manera favorable en la calidad del servicio y contribuyen al bienestar de las personas mayores. Los avances observados respaldan la importancia de mantener este trabajo sistemático, asegurando la sostenibilidad de las mejoras y la creación de un entorno seguro, higiénico y confortable para la población atendida.	Las acciones implementadas han demostrado una alta eficacia, contribuyendo significativamente a la organización del comedor. Estos ajustes han promovido una interacción más activa y la construcción de un ambiente armónico entre los usuarios, respondiendo de manera adecuada a las necesidades particulares de las personas mayores y favoreciendo su experiencia durante el uso del servicio.	La organización de los horarios, junto con las adecuadas condiciones del comedor —un espacio amplio, bien iluminado y correctamente dispuesto— ha permitido que los participantes cuenten con un ambiente apropiado para el consumo de sus alimentos. A su vez, estas condiciones favorecen una gestión más eficiente durante el proceso de entrega de los alimentos, optimizando la atención y mejorando la experiencia de las personas mayores.
6. El espacio destinado para los encuentros	59	1		Se mantienen en uso estos espacios dentro del Centro Transitorio para el desarrollo de actividades, los cuales resultan idóneos para la organización de eventos, talleres y diversas dinámicas orientadas al fortalecimiento de las personas mayores. Asimismo, se ha ampliado el aprovechamiento de espacios aledaños, como parques y zonas comunes del barrio, destinados a la realización de actividades físicas.	La adecuación de distintos espacios ha demostrado ser una estrategia eficaz para conservar la flexibilidad operativa, ya que permite reorganizar y trasladar las actividades de acuerdo con las circunstancias cambiantes y las necesidades puntuales del centro. Este enfoque resulta esencial para asegurar una atención personalizada, al ajustarse de manera constante tanto a las condiciones del entorno como a las particularidades de cada persona.	Se identifica que las instalaciones han favorecido una organización más eficiente de las diferentes actividades programadas en el Centro. Entre ellas se incluyen los talleres formativos, los espacios destinados a la alimentación y las actividades externas. La adecuación de estos espacios no solo ha optimizado la distribución de los tiempos y recursos, sino que también ha contribuido a generar ambientes más cómodos, seguros y funcionales para las personas mayores, fortaleciendo así la calidad de los procesos de atención e integración.


PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CUIDADO TRANSITORIO DIA-NOCHE
70
60
50
40
30
20
10
0
1. Las condiciones de limpieza de las instalaciones
2. La comodidad de las instalaciones para caminar y trasladarse
3. La iluminación y ventilación de las instalaciones
4. Los dormitorios, camas, cobijas y almohadas
5. El espacio destinado para el comedor
6. El espacio destinado para los encuentros
BUENO
REGULAR
MALO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CUIDADO TRANSITORIO DIA-NOCHE						
NUTRICIÒN Y SALUBRIDAD						
CALIFICACIÒN	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**	**ACCIONES PREVENTIVAS**	**ACCIONES CORRECTIVAS**	**ACCIONES DE MEJORA**
7. Características organolépticas (Sabor, textura, apariencia, color de los alimentos)	42	18		De manera diaria, en cada servicio de alimentación, el personal designado por la coordinación realiza pruebas organolépticas con el propósito de evaluar las características sensoriales de los alimentos, tales como sabor, olor y color. En caso de identificarse alguna alteración, esta es registrada y calificada en el formato correspondiente de control de preparación de alimentos, lo que permite llevar un seguimiento riguroso, adoptar correctivos oportunos y garantizar la calidad del servicio ofrecido.	Es necesario llevar a cabo una evaluación de las acciones implementadas, con el fin de identificar oportunidades de mejora, optimizar los procesos y asegurar la calidad del servicio.	Implementar los ajustes necesarios bajo la orientación del profesional de nutrición.
8. La cantidad y servido de los alimentos	53	7		Cada mes se realiza, de manera aleatoria, el pesaje de los alimentos servidos en algunos tiempos de comida, registrando los resultados en el formato correspondiente y dando cumplimiento a lo establecido en la minuta patrón. Asimismo, cuando el área de supervisión ha efectuado este mismo procedimiento, se ha corroborado el adecuado cumplimiento de dicha normativa.	socializar la minuta patrón	Fortalecimeinto en estandarización de recetas.
9. La calidad de los productos de aseo	53	7	1	Realizar un seguimiento continuo a la calidad de los servicios de aseo.	Realizar revisoón aletoria de los productos de aseo	Implementar una selección más adecuada de los productos de aseo, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la SDIS sobre los artículos que pueden ser entregados a las personas mayores.
10. El servicio de lavado de ropa	52	8		Incentivar prácticas de autocuidado orientadas a prevenir el deterioro de las prendas derivado de un uso o manejo inadecuado.	Realizar una revisión periódica de los equipos utilizados para el lavado de la ropa, así como de los productos empleados en dicho proceso.	Fortalecer el proceso de acción de lavado en las prendas


PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CUIDADO TRANSITORIO DIA-NOCHE
60
50
40
30
20
10
0
1. Las condiciones de limpieza de las instalaciones
2. La comodidad de las instalaciones para caminar y trasladarse
3. La iluminación y ventilación de las instalaciones
4. Los dormitorios, camas, cobijas y almohadas
BUENO
REGULAR
MALO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CUIDADO TRANSITORIO DIA-NOCHE						
ATENCIÒN INTEGRAL Y GESTIÒN ADMINISTRATIVA						
CALIFICACIÒN	BUENO	REGULAR	MALO	ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CORRECTIVAS	ACCIONES DE MEJORA
11. Las actividades/encuentros que se desarrollan en el servicio	50	10		Los resultados de las encuestas aplicadas a las personas mayores evidencian un alto nivel de satisfacción y una participación constante en las actividades desarrolladas en el Centro Transitorio. Este hallazgo refleja el compromiso del equipo profesional en el diseño e implementación de intervenciones de calidad, así como en las articulaciones interinstitucionales que se han consolidado. Dichas acciones han contribuido de manera significativa al fortalecimiento de la autonomía de los usuarios, potenciando sus capacidades tanto a nivel funcional como social.	Se propone implementar programas de capacitación continua para el personal del Centro Transitorio, orientados al fortalecimiento del buen trato, la empatía y la comunicación efectiva, incorporando además componentes de enfoque diferencial y de género. Estas acciones buscan garantizar que el equipo cuente con las herramientas necesarias para atender de manera adecuada las diversas necesidades y expectativas de las personas mayores, favoreciendo procesos de comunicación interna y externa más abiertos, respetuosos y asertivos. Del mismo modo, la creación de canales de comunicación accesibles, que permitan a los usuarios expresar sus inquietudes y recibir respuestas oportunas, contribuye de manera significativa a mejorar la percepción del trato brindado.	A través de los programas internos y de las actividades comunitarias implementadas de manera continua, se seguirá fortaleciendo la autonomía de las personas mayores, ofreciendo apoyos personalizados que consoliden los avances obtenidos y potencien nuevos logros en su proceso de bienestar integral.
12. El trato del talento humano	57	3		Las encuestas aplicadas en el Centro Transitorio evidencian una percepción favorable por parte de las personas mayores frente al trato brindado por el talento humano. Esta valoración se refleja en los altos niveles de aceptación y participación en las actividades, así como en la puesta en práctica de acciones de buen trato orientadas por los enfoques diferencial y de género. Estas acciones aseguran una atención justa, respetuosa y acorde con las características individuales y las necesidades específicas de cada persona mayor.	Se implementan programas de capacitación continua dirigidos al personal del Centro Transitorio, con énfasis en el buen trato, la empatía y la comunicación efectiva, incorporando además contenidos relacionados con el enfoque diferencial y de género. Estas acciones buscan garantizar que el equipo cuente con las herramientas necesarias para atender de manera adecuada las diversas necesidades y expectativas de las personas mayores, fortaleciendo los procesos de comunicación interna y la interacción con los residentes de forma abierta y asertiva. Asimismo, la creación de canales de comunicación que faciliten la expresión de inquietudes y la recepción de respuestas oportunas por parte de los usuarios contribuye de manera significativa a mejorar la percepción del trato recibido.	La implementación oportuna y adecuada de estas acciones permitirá fortalecer la percepción del talento humano en el Centro Transitorio, favoreciendo un ambiente caracterizado por el respeto y la empatía, y respondiendo de manera pertinente a las necesidades de todas las personas mayores. En relación con el pequeño porcentaje de respuestas negativas, es probable que correspondan a situaciones puntuales que requieren un análisis más profundo y un abordaje individualizado.
13. La aplicación de los lineamientos de convivencia	52	8	1	Los resultados obtenidos evidencian un nivel de aceptación moderado por parte de los participantes frente a la aplicación de los lineamientos. Este comportamiento podría estar asociado al desconocimiento que aún presenta una parte de la población sobre el procedimiento adecuado a seguir en situaciones de incumplimiento del pacto.	Se identificó la necesidad de fortalecer, con todo el grupo de personas mayores, la socialización clara y detallada sobre las acciones no permitidas dentro del centro y sus posibles consecuencias, aclarando que no todas las situaciones ameritan la aplicación de medidas restaurativas. El propósito es asegurar que todos los residentes comprendan de manera precisa las normas y lineamientos, con el fin de prevenir futuros conflictos o malentendidos.	Para garantizar la efectividad de estas medidas, se continuará implementando estrategias de comunicación clara y educación permanente sobre el pacto de convivencia. Estas acciones no solo contribuirán a fortalecer un ambiente más armónico, sino que también promoverán un mayor compromiso y sentido de responsabilidad por parte de los residentes en el cumplimiento de las normas establecidas.
14. La convivencia al interior de la unidad operativa:	51	9		De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, se identificó un alto porcentaje de respuestas favorables; no obstante, persiste un nivel de aceptación medio en relación con la convivencia. Es posible que este grupo esté conformado por personas que han experimentado algún inconveniente dentro de la unidad operativa. En consecuencia, es necesario continuar implementando acciones de sensibilización tanto en el proceso de ingreso como durante la permanencia de los participantes en el centro. Estas estrategias contemplan talleres y actividades orientadas a promover un ambiente de respeto, cooperación y adecuada convivencia entre los usuarios.	En respuesta a estos hallazgos, es necesario continuar fortaleciendo los talleres relacionados con el pacto de convivencia y el ejercicio de la ciudadanía. Estas actividades no solo buscan mantener los niveles de satisfacción y armonía alcanzados, sino también promover una mayor integración y un sentido de responsabilidad compartida entre todos los miembros del centro.	Es fundamental continuar desarrollando talleres y programas orientados a la resolución de conflictos. El fortalecimiento de estas iniciativas permite gestionar de manera proactiva cualquier desacuerdo o tensión que pueda surgir, incorporando técnicas de mediación y negociación facilitadas por profesionales. Asimismo, es necesario identificar a los participantes que presentan conductas que afectan las dinámicas de convivencia y realizar con ellos encuentros individuales que refuercen la comprensión sobre la importancia de vivir en comunidad y respetar las normas establecidas.


PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CUIDADO TRANSITORIO DIA-NOCHE
60
50
40
30
20
10
0
1. Las condiciones de limpieza de las instalaciones
2. La comodidad de las instalaciones para caminar y trasladarse
3. La iluminación y ventilación de las instalaciones
4. Los dormitorios, camas, cobijas y almohadas
BUENO
REGULAR
MALO

COMPONENTES	FECHA DE SOCIALIZACIÒN DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	EVIDENCIAS (Acta, listado de asistencia,registro fotografico)	FECHA DE PUBLICACIÒN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS , CORRECCTIVAS Y DE MEJORA	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO DE SEGUIMIENTO	AUTOEVALUACIÒN	EVALUACIÒN
AMBIENTES ADEACUADOS Y SEGUROS	Cronograma de actividades mensual sobre las acciones realizadas en el Centro Transitorio de acuerdon las intervenciones del equipo de trabajo	Cronograma de actividades mensuales.	Los 5 primeros días de cada mes	Las fechas de seguimiento estarán sujetas a las reuniones establecidas por parte del equipo profesional			
NUTRICIÒN Y SALUBRIDAD	Cronograma de actividades mensual sobre las acciones realizadas en el Centro Transitorio de acuerdon las intervenciones del equipo de trabajo	Cronograma de actividades mensuales.	Los 5 primeros días de cada mes	Las fechas de seguimiento estarán sujetas a las reuniones establecidas por parte del equipo profesional			
ATENCIÒN INTEGRAL Y GESTIÒN ADMINISTRATIVA	Acciones de sensibilización a cerca del pacto de convivencia con periodicidad una vez al mes.	Estas acciones estarán soportadas en actas con registro fotográfico y listado de asistencia	La fecha de públicación se estará dando dentro de los primeros 5 días de cada mes	Estas acciones serán de seguimiento a conformidad de las situaciones presentadas dentro del servicio.			