CENTRO DE CUIDADO TRANSITORIO ANTONIA SANTOS
INFORME DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DICIEMBRE DE 2023.

PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE NOVIEMBRE-DICIEMBRE.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta de percepción correspondiente al mes de diciembre del presente año. La encuesta de percepción se realiza con una periodicidad bimensual y trata de recoger las impresiones y sensaciones de las personas mayores asistentes al servicio Transitorio en la práctica de mejora continua y con el convencimiento de prestar un servicio de calidad a la población mayor participante. Durante el mes de diciembre se realiza la encuesta de percepción a las personas mayores asistentes al servicio transitorio Antonia Santos con el fin de evaluar y conocer sus impresiones alrededor del servicio en donde además se evalúan varios aspectos del mismo como son: Ambientes adecuados y seguros, nutrición, atención integral y gestión administrativa.

En el marco del convenio 6871 de 2023, y teniendo en cuenta lo establecido en el anexo técnico, se realiza la encuesta de percepción a la inmensa mayoría de los participantes del servicio transitorio y en el presente informe se dan a conocer los resultados de este importante aspecto percibido por las personas mayores.

El objetivo de la encuesta se dirige a evaluar bimensualmente la calidad del servicio expresada por la misma población objeto a quién beneficia. Se describen los resultados del alcance de las encuestas en donde se analizan las gráficas y resultados junto con su correspondiente interpretación, y en la parte final, se describen las conclusiones y se anexan algunos registros fotográficos como constancia de la aplicación de las encuestas de percepción a la población participante del servicio transitorio Antonia Santos.

Para el pleno cumplimiento de todos los aspectos evaluados en la encuesta se tiene en cuenta la labor permanente de todo el personal comprometido en la total satisfacción de las personas mayores promoviendo como premisa fundamental el bienestar general de los participantes a través precisamente de los aspectos evaluados en la encuesta. Es necesario comentar que en el servicio transitorio Antonia Santos se ha buscado siempre promover, fomentar y practicar la calidad del mismo al cual tienen derecho las personas mayores asistentes a él y es por ello que se promueve de manera constante la implementación de mejoras en todos los aspectos para ofrecer un servicio con calidez y calidad y con grandes estándares.

A continuación, se detallan los aspectos más importantes con el fin de proporcionar una visión general de las percepciones de los usuarios del servicio en cuanto a los puntos evaluados y el impacto que ha tenido en las personas mayores que asisten al

servicio en general. La encuesta se realizó a 100 personas mayores que actualmente se encuentran participando de manera regular del servicio transitorio y quienes asisten a los espacios y actividades generales realizados en la unidad operativa.

AMBIENTES ADECUADOS Y SEGUROS.

1. **Condiciones de limpieza de las instalaciones.**

he



La limpieza permanente habla de la calidad del servicio. La gráfica anterior es muy diciente en cuanto a la percepción que mantienen las personas mayores con respecto a las condiciones de limpieza de las instalaciones, el cual es una labor permanente. Como se aprecia en la gráfica, se encontró que el 97 % de las personas encuestadas manifiestan y califican como bueno las condiciones de limpieza en las instalaciones del servicio transitorio Antonia Santos, lo cual refleja el esmero y la exigencia permanente al personal del servicio para mantener la limpieza generalizada de cada uno de los espacios de la unidad operativa. Solo una proporción mínima expresa que las condiciones de limpieza son regulares y ninguna manifiesta que es malo el servicio concluyendo por ende que son excelentes las condiciones generales de limpieza de las instalaciones y de la unidad operativa en general. Las condiciones de limpieza son imprescindibles y se tienen que visibilizar y reflejar continuamente para que la población participante ingrese en la misma sintonía.

2. **Comodidad de las instalaciones para caminar y trasladarse.**



La comodidad de las instalaciones para caminar y desplazarse fueron evaluadas de manera totalmente satisfactorias por parte de las personas mayores quienes manifiestan que los espacios físicos y estructurales son muy apropiados y transmiten tranquilidad y sosiego. Se alcanza a apreciar en la gráfica que el 100% de las personas encuestadas refieren y encuentran la comodidad de las instalaciones en forma optima para caminar y desplazarse en toda su extensión. Los espacios son amplios y las personas mayores disfrutan plenamente de ellos pudiendo estar tambien en contacto con la naturaleza si así lo desean.

La percepción de las personas mayores quienes utilizan a diario el servicio, es congruente con lo que expresan comunmente los visitantes del servicio quienes manifiestan además lo bello de las instalaciones y el espacio verde disponible que le imprimen un componente estético a las instalaciones.

3. Iluminación y ventilación de las instalaciones

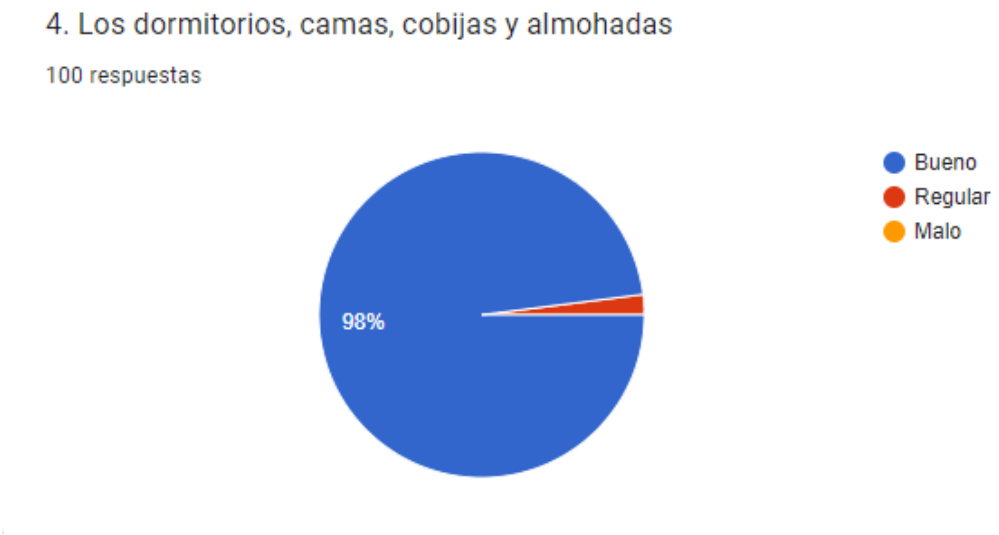


En el item acerca de la iluminación y la ventilación de las instalaciones también se aprecia un muy buena percepción por parte de las personas mayores. La iluminación constituye un ingrediente esencial sobre todo para las personas que poseen baja

visión. En la grafica anterior se alcanza a observar que el 96 % de las personas encuestadas están de acuerdo en que las condiciones de iluminación y de ventilación de las instalaciones son las mas adecuadas. La totalidad de ellas las califican como buenas permitiendoles realizar a cabalidad todas las acciones y actividades que ejecutan diariamente. Esto es muy significativo y dice mucho de los espacios muy propicios acompañados de naturaleza y vegetación que ayudan a ventilar mucho mas las instalaciones.

En este sentido, las respuestas elevadas al respecto hablan de los intereses y de la percepción de los participantes quienes conciben este importante componente como un elemento esencial y muy idoneo en el servicio.

4. **Dormitorios, camas y cobijas**



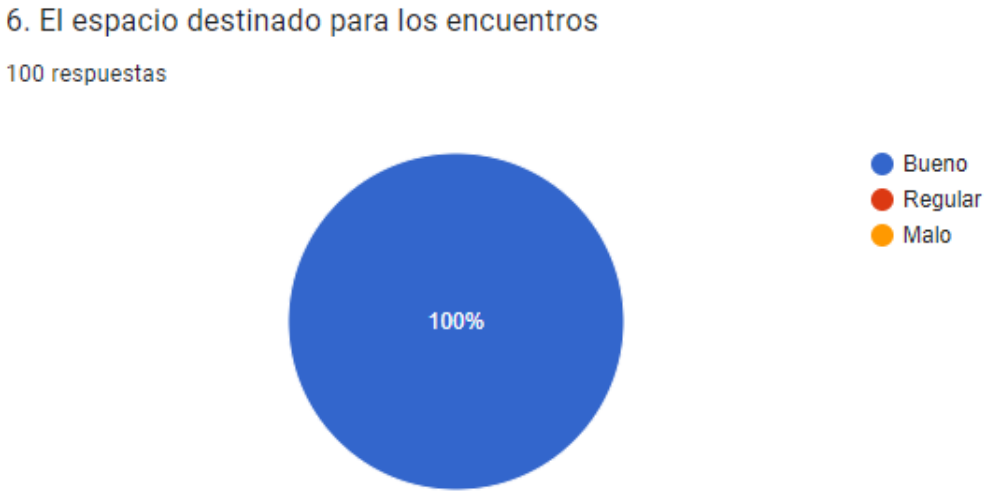
El servicio transitorio Antonia Santos siempre se ha esmerado en brindar una muy buena atención y por ello el servicio de dormitorios constituye un elemento primordial que va dirigido a la plena satisfacción del descanso y la calidad del sueño de las personas mayores, por ello todos los elementos y componentes de los dormitorios son evaluados de manera muy positiva. La gráfica arriba representada dice mucho de la satisfacción de las personas mayores, pues el 98 % de los participantes manifiestan que el servicio de dormitorios, camas, cobijas y almohadas es muy bueno y refieren además que la ventaja de estar muchos en dormintorios individuales es una ganancia adicional y un plus que posee el servicio transitorio.

5. **Espacio destinado para el comedor**



El área de alimentación es un aspecto importante en la prestación del servicio. El espacio destinado para el comedor es muy bueno según lo expresan las personas mayores a través de la encuesta de percepción y está representado en un 97% de los encuestados. Los espacios son amplios y adecuados y estan bien dispuestos para que las personas mayores puedan acceder a ellos sin ninguna dificultad. Solo una mínima parte de los encuestados refieren que es regular, pero no es muy significativo esta respuesta indicando que solo un minimo de ellos expresan su mínima inconformidad relacionada con el comedor pequeño del cual expresan que es algo reducido para las 31 personas que alli se ubican. El espacio para los comedores estan acorde con las disposiciones y con las ventilaciones necesarias cumpliendo de esta manera con las disposiciones generales.

6. Espacio destinado para los encuentros

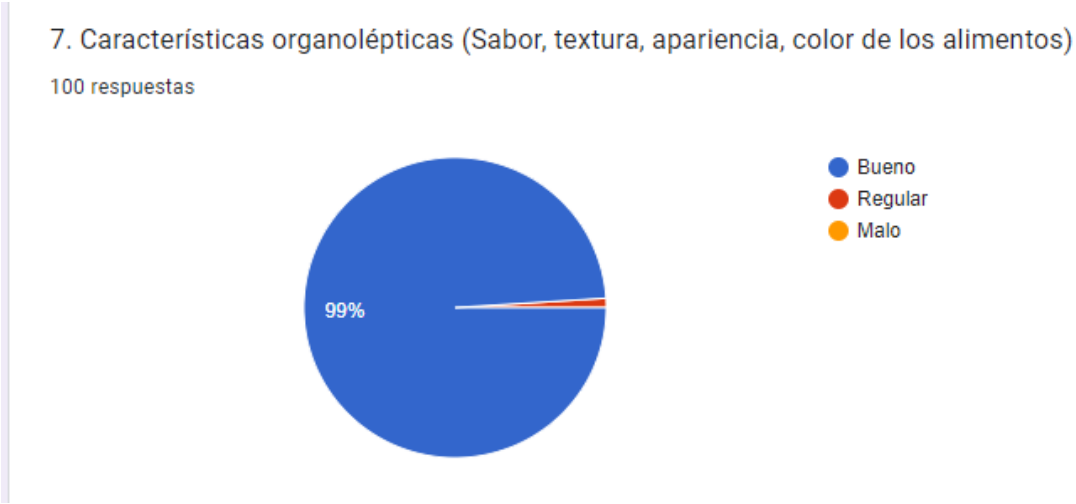


Se cuenta con dos espacios destinados para los encuentros de desarrollo humano, talleres y todas las actividades programadas en la unidad operativa. La gráfica anterior habla por si misma y se puede apreciar en ella que del 100% de las personas mayores encuestadas responden que el espacio destinado para los encuentros es bueno y que se sienten satisfecho de la utilización de estos espacios para los talleres, encuentros y eventos generales llevados a cabo allí.

Las respuestas de todos es contundente al momento de afirmar que el espacio es muy adecuado y se sienten satisfecho de poder reunirse en este espacio amplio, ventilado y bien iluminado.

NUTRICIÓN.

7. Caracteristicas Organolepticas



Nuevamente se aprecia que las respuestas de las personas mayores son bastante elevados en este item, el cual está representado en un 99 % de la población mayor participante del servicio transitorio Antonia Santos quienes agregan además que los dos menús proporcionan diversidad y son igualmente deliciosos.

Refieren que la alimentación es exquisita y que no tienen quejas en cuanto a su presentación, sabor, textura y la presentación general de ellos. Nuevamente se aprecia que solo un mínimo de personas mayores refieren que es regular la comida con sus caracteristicas organolepticas y algunos manifiestan además que ha mejorado ostensiblemente.

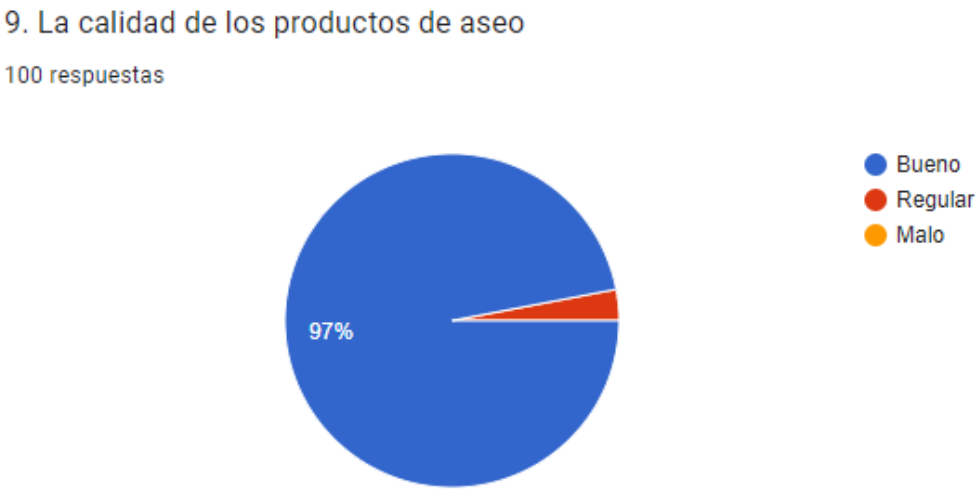
8. Cantidad y servido de los alimentos



En la gráfica se aprecia que casi la totalidad de las personas mayores, representadas en un 94%, consideran y estan de acuerdo en que la cantidad y el servido de los alimentos es el apropiado y no tienen reparo en cuanto a ellos.

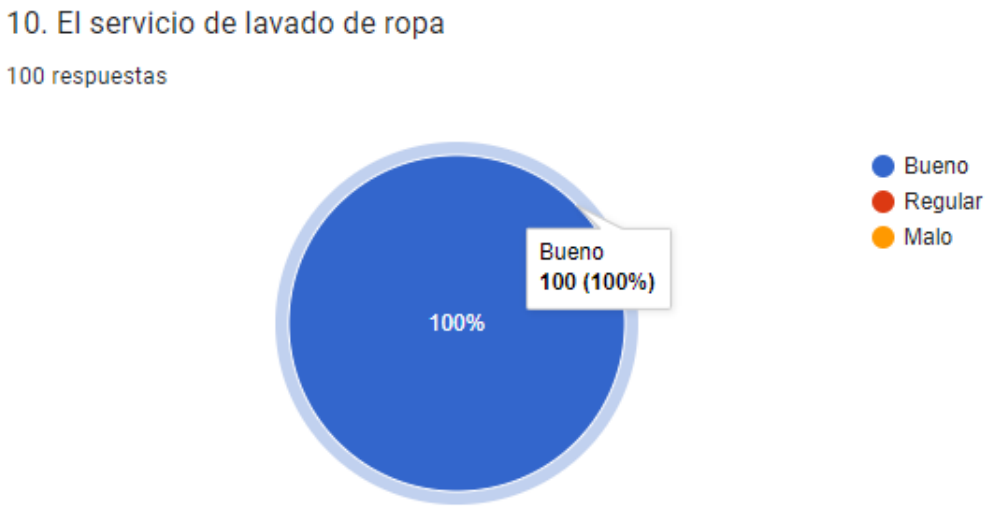
Es bueno mencionar que la cantidad en el servido de los alimentos es la estipulada y se rige por los pesos y medidas contempladas en el anexo técnico. Las personas mayores agregan que se sienten satisfechos con la cantidad del servido.

9. Calidad de los productos de aseo



Como se aprecia en la grafica, el 97 % de los encuestados refieren que los productos de aseo son de buena calidad y cumplen con los criterios mínimos de calidad. Solo un porcentaje mínimo de los encuestados refieren que son regulares los productos utilizados, lo cual no es representativo de la población en general encuestada.

10. Servicio de lavado de ropa



El lavado de las prendas de vestir es un servicio esencial para mantener la limpieza y la asepsia en las personas mayores, por eso se debe prestar mucha atención a este aspecto. En esta oportunidad las personas mayores refieren que el servicio de lavado de ropa fue muy bueno y el porcentaje del 100 por ciento así lo demuestra. La percepción generalizada del lavado de prendas está representado en el 100% de los encuestados quienes refieren estar satisfechos con el lavado en general de sus prendas y pertenencias. Asi mismo, manifiestan que es bueno el servicio presentado en esta area y que en general les han respondido por el cumplimiento de este item y de sus prendas.

ATENCION INTEGRAL Y GESTION ADMINISTRATIVA.

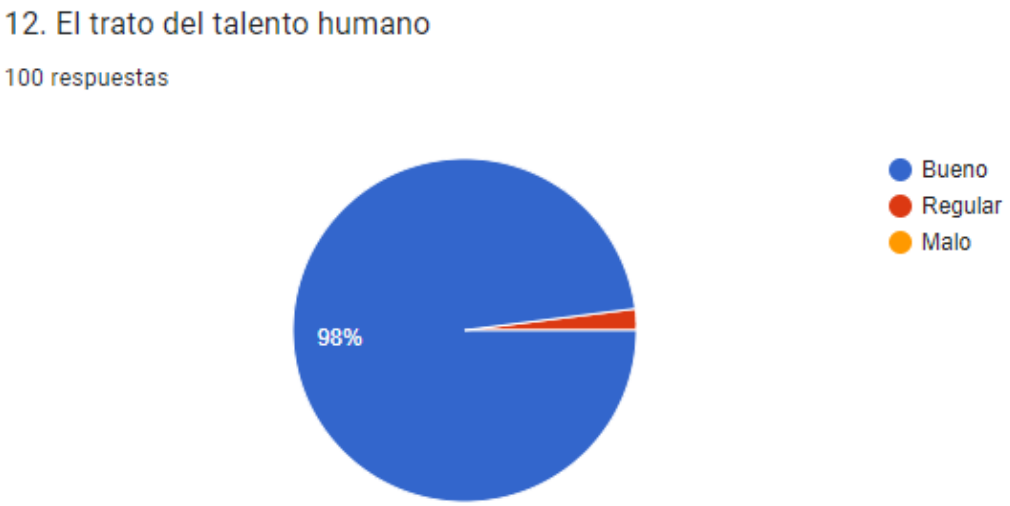
11. Actividades y encuentros ofertados en el Servicio Transitorrio.



Las temáticas desarrolladas en el servicio obedecen a la programación del PAI que se construye con las personas mayores. Nuevamente el porcentaje con respecto a los encuentros realizados en el servicio transitorio, es bastante elevado, representado en un 97 % de los encuestados. La inmensa mayoria consideran que los encuentros de desarrollo humano y las actividades en general son de especial interés y llenan las expectativas de los participantes.

Es bueno mencionar tambien que la gran aceptación de las personas mayores con respecto a los encuentros y actividades tiene que ver con la diversidad de metodologiás, de las diversas entidades invitadas y articuladas y porque ellos mismos participan tambien en la construcción de las temáticas desarrolladas.

12. Trato del talento humano



Nuevamente y durante este bimestre evaluado se obtienen resultados elevados en cuanto al trata del talento humano hacia las personas mayores. El respeto, el buen trato y las relaciones cordiales y muy respetuosas hacen parte integral de la forma de interacción y acercamiento del personal y talento humano del servicio con las personas mayores. En este apartado se aprecia en la gráfica que el 98 % de los encuestados estan de acuerdo en que el trato por parte del talento humano es muy humanitario y es excelente en todo el sentido de la palabra.

El servicio transitorio Antonia Santos siempre se ha caracterizado por el buen trato a las personas mayores y el talento humano posee mucha experiencia en el abordaje de situaciones y conflictos generalizados resolviendoles de la mejor manera y propendiendo siempre por el bienestar y los derechos de las personas mayores. Se busca también que todo el talento humano proporcione la mejor atención y disposición hacia las personas mayores y se les capacita de manera frecuente acerca del trato idoneo hacia las personas mayores.

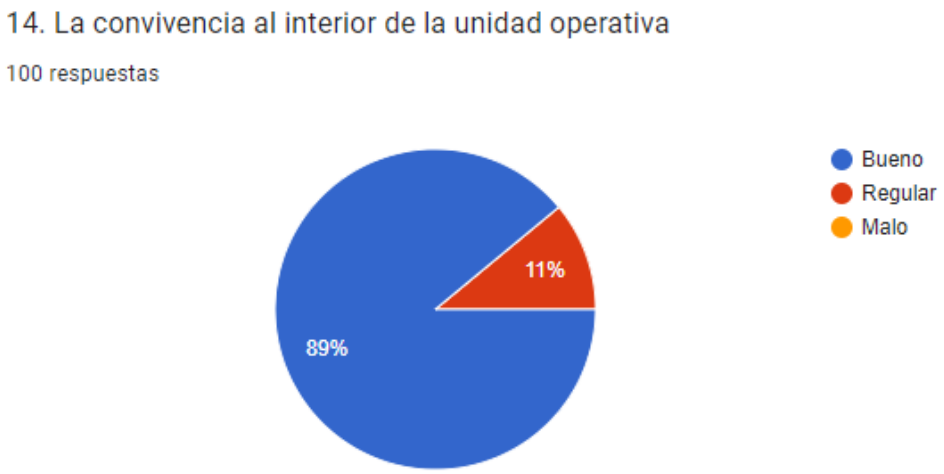
13. Lineamientos de convivencia



Los lineamientos de convivencia se hacen necesario aplicarlos como corresponde para garantizar el buen funcionamiento en el servicio transitorio Antonia Santos. De manera periodica se está socializando el manual de convivencia para recordar las normas y la manera apropiada de comportarse en el servicio. En la grafica anterior se puede apreciar que el 91% de los encuestados manifiestan que se da cumplimiento a los lineamientos con respecto al pacto de convivencia. Se parte siempre de la premisa del respeto y sobre todo la dignidad del ser humano que son los ejes fundamentales para que exista una sana convivencia.

De manera casi permanente se estan realizando orientaciones y acompañamientos para disminuir la frecuencia de los conflictos y de las desavenencias que se presentan en el diario vivir los cuales han disminuido ostensiblemente.

14. Convivencia en el servicio.



La convivencia en el servicio es uno de los aspectos sobre los que mas se ha trabajado, pero también sobre los que se ha avanzado de manera significativa. De la gráfica anterior se puede deducir que el 89 % de los participantes expresan que la convivencia en el interior del servicio es bueno y un 11% de ellos refiere que la convivencia es regular. Se ha tratado siempre de proporcionar elementos y herramientas a través de los talleres y encuentros de desarrollo humano y a através de ellos mejorar mejorar el trato entre ellos y fomentar la sana conviviencia.

La conviencia al interior del servicio ha mejorado ostensiblemente y siempre se está atento para la solución de los conflictos y desavenencias generales. Hay que tener en cuenta que los pocos conflictos presentados recaen sobre las mismas personas que en general poseen trastornos de conductas en lo relacionado con la regulación de las emociones y de las dificultades que poseen con respecto a sus impulsos. La cantidad de conflictos viene en descenso; sin embargo, es ecesario tener en cuenta que es parte de la forma que tenian de solucionar sus coflictos anteriormente y qe es un trabajo constante el del todo equipo profesional en modificar los esquemas anteriores para mejor la convivencia.

15. CONCLUSIONES

Con base en los puntajes obtenidos, se aprecia que la totalidad de las personas mayores reconocen la inmensa labor que se realiza desde el servicio transitorio Antonia Santos que trabaja día a día en pro del bienestar y de la restauración de los derechos de las personas mayores vulnerables que asisten a la unidad operativa. El servicio transitorio Antonia Santos siempre se ha caracterizado por promover ambientes agradables para que las personas mayores puedan sentirse a gusto disfrutando en general de lo ofertado. A manera de conclusión, se puede apreciar que la gran mayoría de los encuestados están de acuerdo en que todo lo que se oferta en

el servicio se realiza con calidad, esmero, entusiasmo, pero sobre todo con mucho compromiso, amor y responsabilidad.

La unidad operativa y el talento humano contratado son garantía de las prestaciones de un servicio que cumple con todos los requisitos y estándares de calidad tanto humana como de infraestructura, atención y de servicio en general. Todas las actividades y articulaciones son transversales para dar respuesta a las necesidades y derechos sentidos de las personas mayores. Es por ello que desde los diferentes ámbitos de desarrollo de las actividades y del diario vivir se promueve constantemente la atención integral de las personas mayores a fin de reducir sus vulnerabilidades y prestar un muy buen servicio.

Se ha tratado siempre de proporcionar elementos y herramientas a través de los talleres y encuentros de desarrollo humano y a través de ellos mejorar el trato entre ellos y fomentar la sana convivencia.

La convivencia al interior del servicio ha mejorado ostensiblemente y siempre se está atento para la solución de los conflictos y desavenencias generales. Hay que tener en cuenta que los pocos conflictos presentados recaen sobre las mismas personas que en general poseen trastornos de conductas en lo relacionado con la regulación de las emociones y de las dificultades que poseen con respecto a sus impulsos.

Las respuestas totalitarias al respecto, hablan de los intereses y de la percepción de los participantes quienes conciben la atención brindada como un estandarte importante en sus vidas y en donde reconocen la calidad del servicio prestado a la comunidad y a la población mayor en particular.

En general, reconocen que la infraestructura, la planta física, el servicio de aseo de ropa y de sus prendas, la limpieza en general, los espacios, la alimentación, las actividades realizadas, así como el conjunto de acciones realizadas en la unidad operativa, son evaluadas por las personas mayores con altos estándares de calidad.

Se continuará realizando todo lo pertinente y lo que sea necesario para reducir las vulnerabilidades de las personas mayores potencializando la labor permanente de su bienestar y la reducción paulatina de las situaciones que los hacen vulnerables.

ANEXOS

Registro fotográfico como constancia aplicación de la encuesta de percepción.







