CENTRO DE CUIDADO TRANSITORIO ANTONIA SANTOS
INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN MAYO DE 2024.

PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta de percepción aplicadas a las personas mayores asistentes al servicio transitorio Antonia Santos. En esta ocasión se dan a conocer los resultados obtenidos correspondiente al mes de mayo 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 mayo 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.

Como se ha mencionado más arriba, el objetivo de la encuesta se dirige a evaluar bimensualmente la calidad del servicio expresada por la misma población objeto a quién beneficia, pero en esta oportunidad y por finalización del convenio, se realiza una última evaluación. 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.

Es necesario tener en cuenta para el pleno cumplimiento de todos los aspectos evaluados, 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 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 para la plena satisfacción de las personas mayores.

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 97 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.

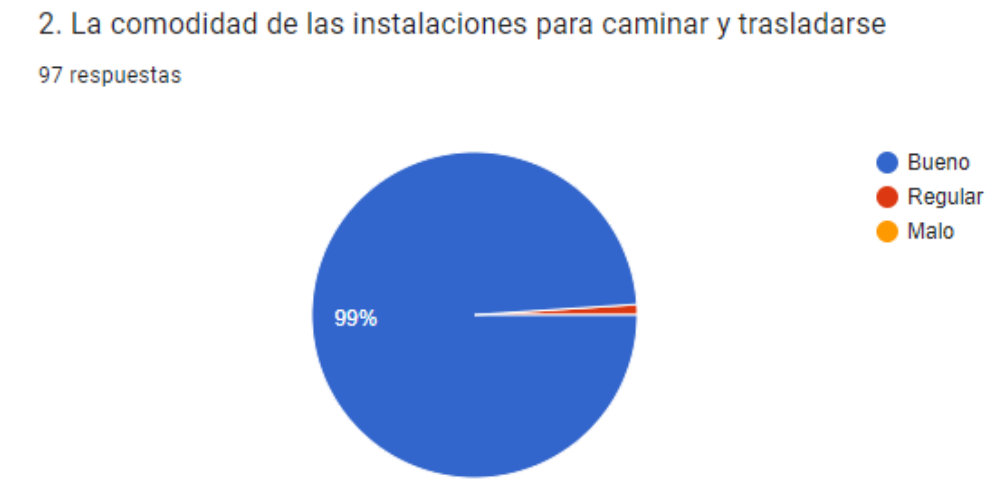
AMBIENTES ADECUADOS Y SEGUROS.

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



Las condiciones de limpieza constante en general hablan de la calidad del servicio y el personal de servicio generales se esmera siempre de mantener las instalaciones totalmente aseadas. 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 99 % 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. Las condiciones de limpieza son imprescindibles y se tienen que visibilizar y reflejar continuamente para que la población participante ingrese en la misma sintonía y practique para sí mismo el autocuidado y la regulación en cuanto al aseo personal, de sus alrededores y de toda la unidad operativa.

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 99% 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, del espacio lúdico y practica de ejercicios, ver TV, espacio de la biblioteca, zona lúdica etc. Se puede afirmar que el espacio es un valor agregado del servicio.

No solo es la percepción de las personas mayores quienes utilizan a diario el servicio, sino las personas visitantes que expresan además lo bello de las instalaciones y el espacio verde disponible que le imprimen un componente estético a las instalaciones, pues posee una huerta y plantas ornamentales distribuidas en sus alrededores de la unidad operativa.

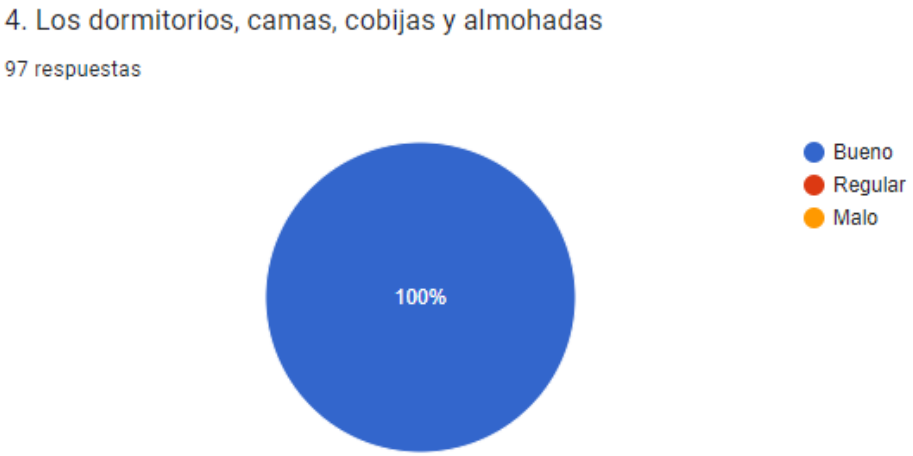
3. **Iluminación y ventilación de las instalaciones**



La iluminación y la ventilación de las instalaciones también se aprecia una 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 97,9 % 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.

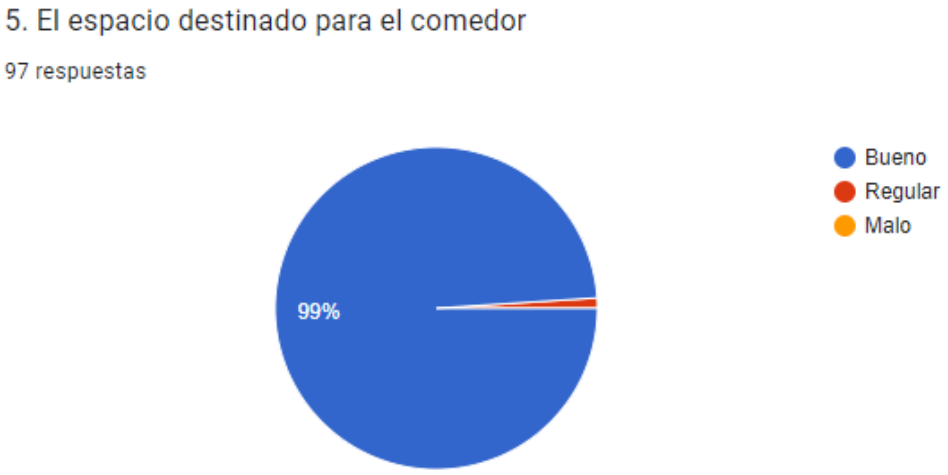
Las respuestas elevadas al respecto hablan de los intereses y de la percepción de los participantes quienes conciben este importante componente como un elemento esencial y muy idoneo en el servicio. Muchas de las personas mayores practican la lectura y las amplias ventanas ayudan a filtrar la luz y a mejorar la visibilidad en este proceso y para otros ámbitos.

4. **Dormitorios, camas y cobijas**



Se sabe que la calidad del sueño y el descanso de las personas mayores son un aspecto fundamental qe está relacionado directamente con la salud física y mental de los participantes, por lo que se cuida bien de este aspecto en el servicio transitorio y es por ello que 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 100 % 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, pues en muchos otros servicios la mayoria de los dormitorios no son compartidos y no gozan de los privilegios que aquí se poseen.

5. **Espacio destinado para el comedor**



El espacio destinado para el comedor es muy bueno según lo expresan las personas mayores a través de la encuesta de percepción representada en un 99%. 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 exigidas para la unidad operativa.

6. **Espacio destinado para los encuentros**

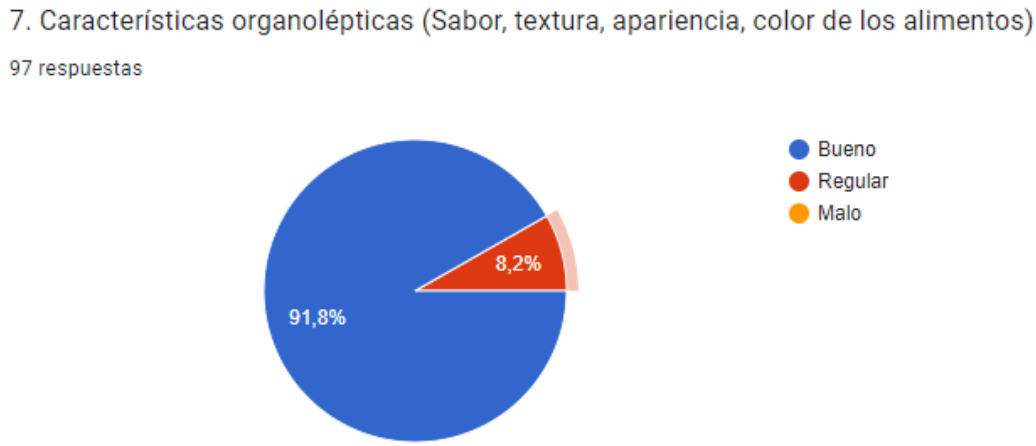


Las respuestas de todos es contundente al momento de afirmar que el espacio es muy adecuado y se sienten satisfechos de poder reunirse en este espacio amplio, ventilado y bien iluminado, que ademas les resulta agradable y es donde pasan gran parte de la jornada.

Los encuentros de desarrollo humano y en general todos los eventos sociales, actividades, celebración de cumpleaños etc, se realizan en estos espacios. Las instalaciones del servicio transitorio Antonia Santos cuentan con dos espacios destinados para estos fines. La gráfica anterior habla por si misma y se puede apreciar en ella que 99% 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. Expresan igualmente que estos espacios son amplios y apropiados para el desarrollo de todos los eventos.

NUTRICIÓN Y SALUBRIDAD.

7. Caracteristicas Organolepticas



La evaluación de las caracteristicas organolepticas y de otrs caracteristicas de los alimentos son muy buenas. Las personas mayores asistentes y participantes del servicio trnasitorio refieren que el sabor, textura apariencia y color de los alimentos son muy buenos y no tienen reparación en cuanto a ello. Nuevamente se aprecia que las respuestas de las personas mayores son bastante elevados y unanimes en este item, el cual está representado en un 91,8 % de la población mayor participante del servicio transitorio Antonia Santos quienes agregan además que los dos menús proporcionan diversidad y son igualmente deliciosos.

Las personas mayores evaluadas refieren que la alimentación es exquisita y que no tienen quejas en cuanto a su presentación, sabor, textura y la presentación general de los mismos. 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 en todos los aspectos la presentación, textura y sabor de ellos.

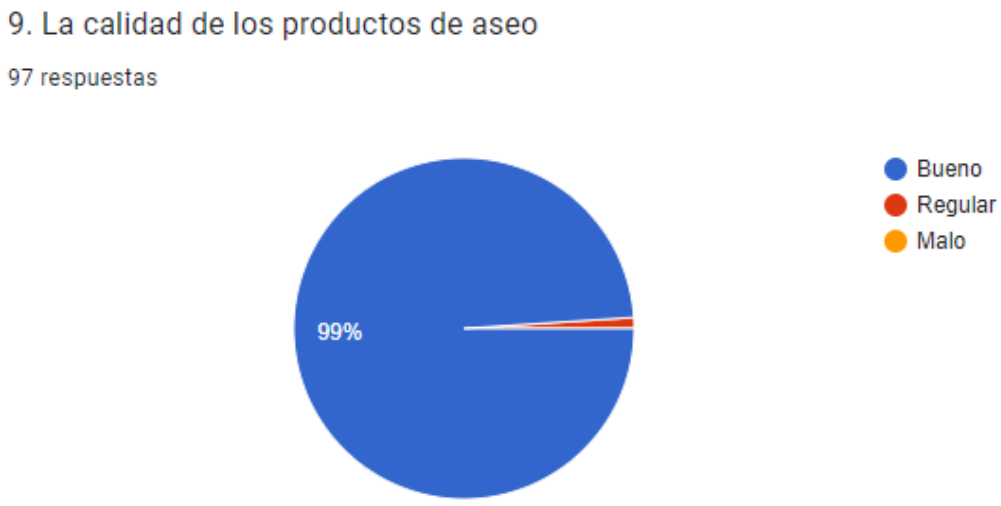
8. Cantidad y servido de los alimentos



La cantidad y el servico de los alimentos es un tema de especial importancia percibido por las personas mayores y en el personal evaluado se aprecian las respuestas con respecto a este item. En la gráfica se aprecia que casi la totalidad de las personas mayores, representadas en un 88,7%, 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 ello.

El 11,3 % de las personas mayores, responden que le falta aumentar la cantidad de los mismos, pero no es muy representaiva la exigencia en este topico. 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 de los alimentos.

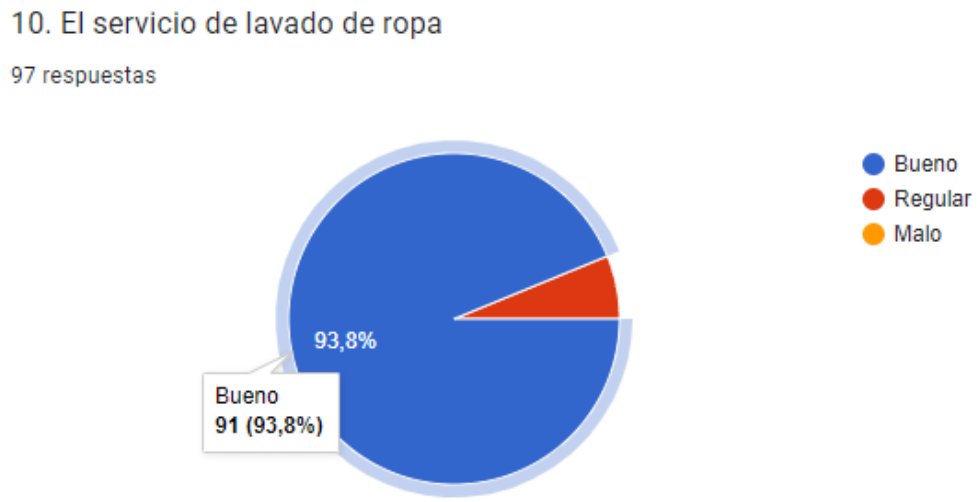
9. Calidad de los productos de aseo



La calidad de los productos de aseo también es otro aspecto evaluado y la gráfica anterior es muy diciente de la apreciación y evaluación que hacen las personas mayores con respecto a este topico. Como se aprecia en la grafica, el 99 % 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.

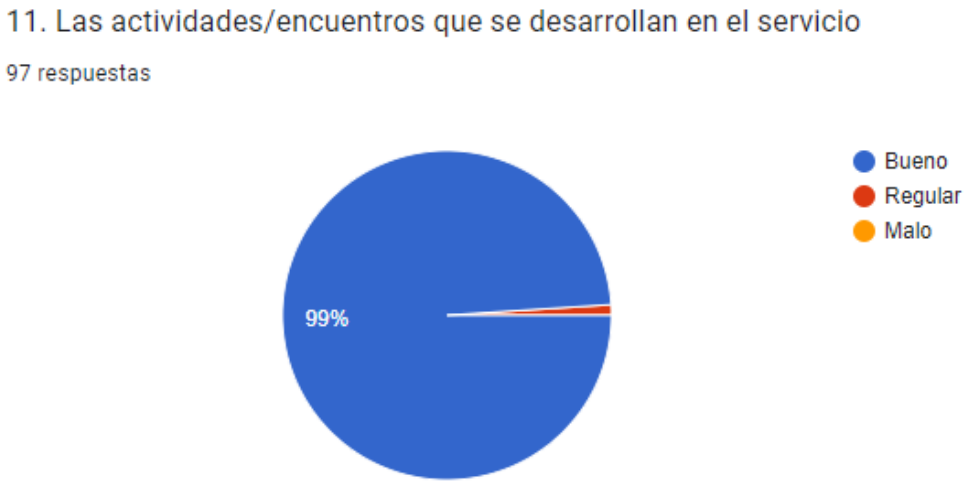
10. Servicio de lavado de ropa



El servico del lavado de la ropa tambien es evaluado por las personas mayores participantes del servicio transitorio y es importante este aspeto 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 93,8 por ciento así lo demuestra. La percepción generalizada del lavado de prendas tienen una amplia representación entre 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.



En el servicio transitorio Antonia Santos se realizan de manera permanente actividades y encuentros de desarrollo humano desde todas las areas y estan dirigidas a cumplir con los componentes estipulados en el anexo técnico y a la exigencias de la politica pública de envejecimiento y vejez. 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 99 % 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 en la unidad operativa.

12. Trato del talento humano



El respeto, el buen trato y la calidez en la recepción de las personas mayores debe ser una caracteristica fundamental y de transversalidad en el servicio transitorio. Se aprecia nuevamente durante este bimestre evaluado puntajes elevados en cuanto al trato 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 99 % 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.

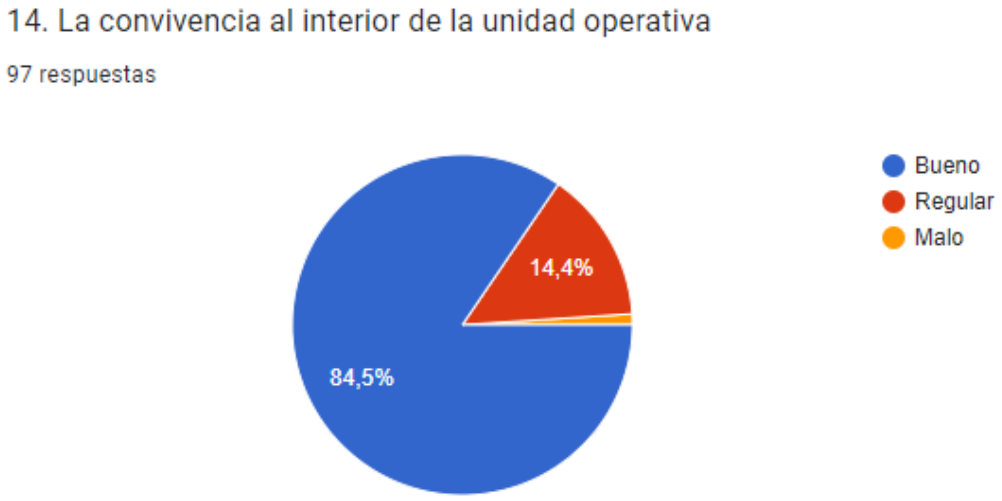
13. Lineamientos de convivencia



En los encuentros de desarrollo humano se está permanentemente recordando la importancia del buen trato entre todos los asistentes. 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 94,8% 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.

Como se mencionó arriba, 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 y se debe trabajar constantemente en ello.

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 84,5 % de los participantes expresan que la convivencia en el interior del servicio es bueno y un 14,,4% 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 mejorar la convivencia.

15. CONCLUSIONES

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.

El bienestar general de las personas mayores es el aliciente permanente del servicio transitorio Antonia Santos y en esa medida la encuesta de percepción recoge las apreciaciones de las personas mayores. 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.

Como compromiso general, 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.

El ser humano se caracteriza por el logro de sus objetivos y llevar a cabo sus planes y en esa tarea no está exento de dificultades que se puedan presentar y estas específicamente están relacionadas con otras personas. 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.

Las personas mayores evaluadas 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.

El servicio siempre se caracterizó por proporcionar lo mejor para las personas mayores y en ese afán se logró cumplir con la misionalidad y con lo estipulado en el anexo técnico.

ANEXOS

Registro fotográfico como constancia aplicación de la encuesta de Percepción.







