

CENTRO DE CUIDADO TRANSITORIO SAN JOSE DE NAZARETH - LOCALIDAD SUBA

CONVENIO 6872 - 2023

INFORME BIMENSUAL ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

(JULIO – AGOSTO 2023)

DESCRIPCION GENERAL:

El Centro San José de Nazareth, es un espacio cuyo fin es brindar atención transitoria a personas mayores de 60 años, que se encuentren en riesgo o situación de habitabilidad en calle; a través de acciones de autocuidado y dignificación que promueven el restablecimiento de derechos, la transformación de prácticas adversas a la vejez y el envejecimiento activo, minimizando los riesgos y daños asociados a la vida en calle; en el marco de la política pública social para el envejecimiento y la vejez, basados en la atención integral a personas mayores independientes y autónomas.

Teniendo en cuenta el objetivo del servicio transitorio y siendo conscientes de la necesidad de evaluar y generar estrategias de mejora, para el mismo centro, se aplicó el formato de encuesta de percepción a los participantes del servicio y se realiza la respectiva evaluación cualitativa y cuantitativa de los procesos y servicios brindados en la unidad operativa durante el período comprendido entre los meses de Julio a Agosto de 2023.

El formato de la encuesta de satisfacción fue diseñado por la Secretaría Distrital de Integración Social, como un instrumento que permite conocer la percepción de las personas mayores y evidenciar su opinión frente a la atención recibida y al mismo tiempo evaluar los procesos realizados por los participantes durante los encuentros y demás actividades desarrolladas en el respectivo bimestre.

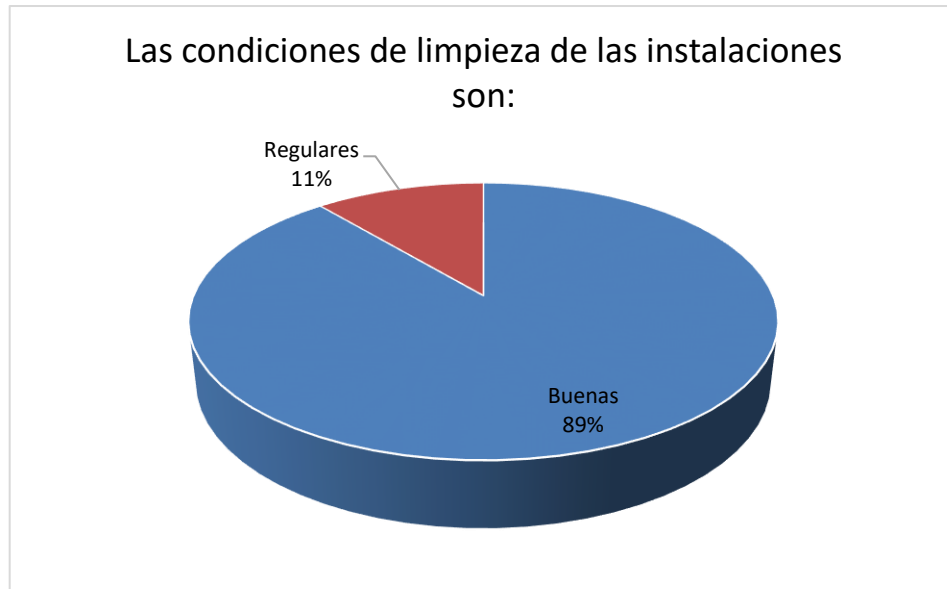
Esta encuesta fue aplicada a 63 participantes del Centro y consta de 15 ítems (El último de ellos no se aplicó debido a que ya termino la etapa de emergencia sanitaria por covid 19), los cuales posibilitan respuestas dentro de una calificación de 1 a 3, siendo 1 valorado como que las actividades o servicios evaluados no tuvieron el impacto esperado y 3 que las actividades o servicios evaluados han tenido el impacto positivo que se busca generar en el servicio; las casillas se marcan con una (x).

OBJETIVO:

La encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción frente a la atención del servicio Cuidado Transitorio (Día-noche), con el fin de identificar e implementar acciones de mejora que permitan brindar un servicio con calidad y oportunidad para las personas mayores.

ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS:

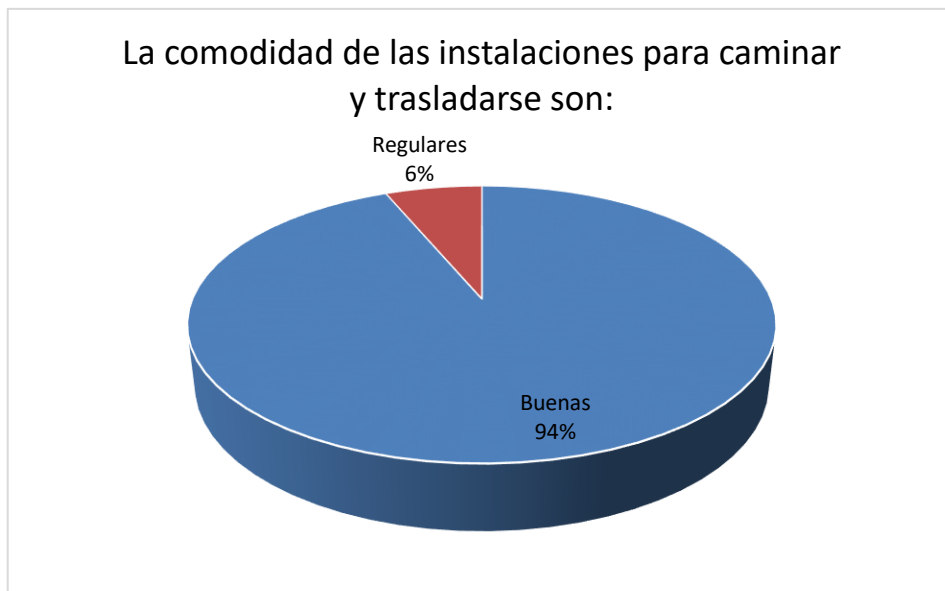
1. Las condiciones de limpieza de las instalaciones



En relación a este ítem se presenta un alto porcentaje de personas mayores (89%) encuestadas que consideran que las condiciones de limpieza del servicio son buenas, frente a un 11% que manifiesta que las condiciones le parecen regulares.

Análisis: Dentro de la gráfica y la tabla de datos se puede evidenciar que en su amplia mayoría las personas mayores participantes del servicio se encuentran satisfechas con la limpieza y los procesos de desinfección llevados a cabo en la unidad operativa.

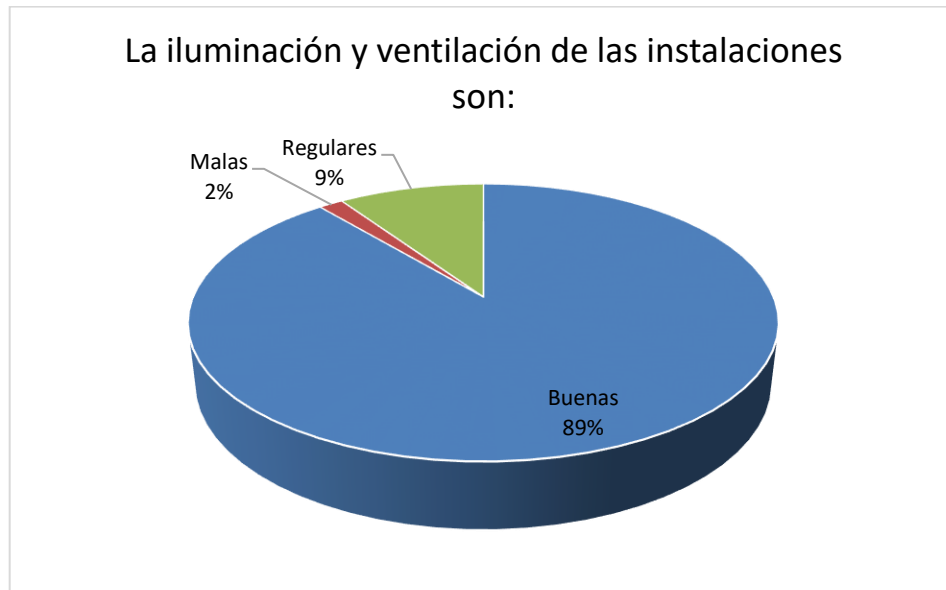
2. La comodidad de las instalaciones para caminar y trasladarse



Al indagar a las personas mayores sobre este ítem se evidencia que se presenta un alto porcentaje de personas mayores (94%) encuestadas, que refieren que la comodidad de las instalaciones para caminar y trasladarse es buena y tan solo un 6% manifiesta que dicha comodidad es regular.

Análisis: Se puede evidenciar que en su mayoría las personas mayores participantes del servicio se encuentran satisfechas con los espacios destinados para su movilidad en el servicio.

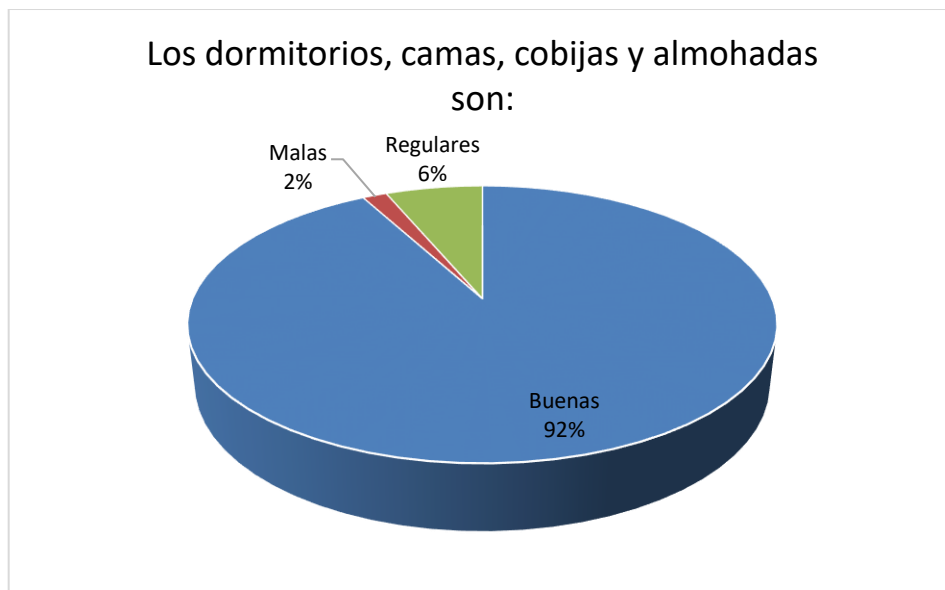
3. La iluminación y ventilación de las instalaciones



Con relación al ítem 3 de la encuesta podemos evidenciar que es más alto el porcentaje de personas mayores que refieren que la iluminación y ventilación de las instalaciones son buenas, siendo en este caso del 89% frente a un 9% que manifiesta son regulares y tan solo un 2% considera que la ventilación de las instalaciones es regular.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que en su gran mayoría las personas mayores participantes del servicio, muestran agrado por las amplias condiciones de iluminación y ventilación de las instalaciones y un bajo porcentaje consideran como regulares o malas dichas condiciones pese a que se cuenta con amplias zonas verdes y abundantes ventanerías en los espacios cerrados.

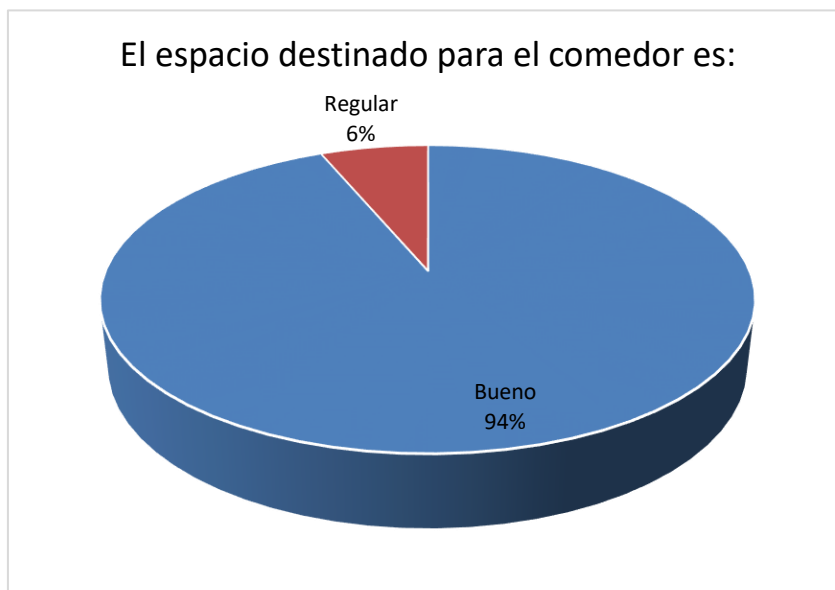
4. Los dormitorios, camas, cobijas y almohadas



Con relación al ítem 4 de la encuesta podemos evidenciar que en un alto porcentaje de las personas mayores refieren que perciben que las condiciones de los dormitorios, cobijas y almohadas son buenas siendo este del 92%, frente a un 6% que manifiesta son regulares y tan solo un 2% considera son malas.

Análisis: Al analizar los resultados obtenidos se puede concluir que la mayoría de los participantes del servicio se encuentran a gusto con los dormitorios y elementos suministrados para su descanso, ofrecidas en el servicio y solo 5 personas mayores calificaron este ítem como regular o malo.

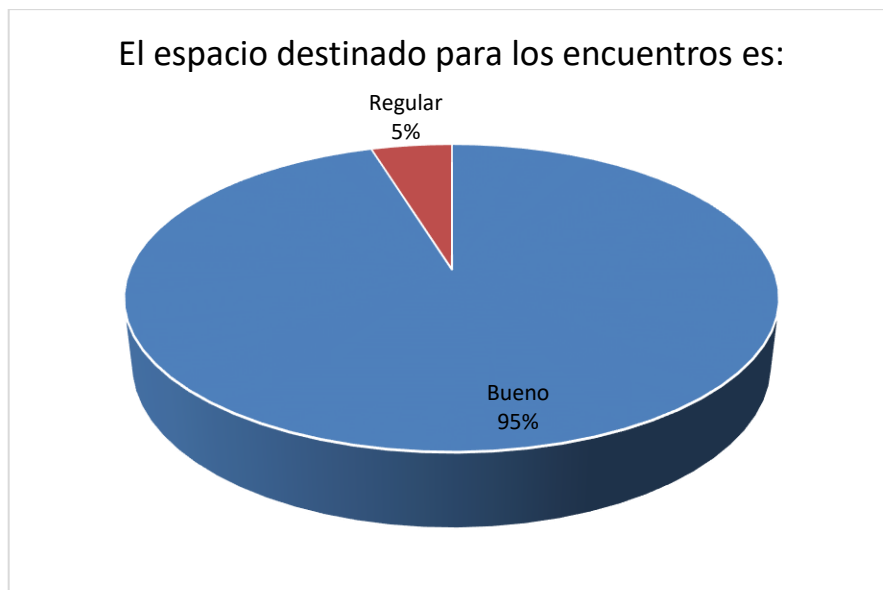
5. Espacio destinado para el comedor



Respecto al ítem 5 de la encuesta, se evidencia que un alto porcentaje de personas mayores equivalente al 94% refieren que el espacio destinado para el comedor es bueno y solo un 6 % consideran que es regular.

Análisis: Evidenciando los resultados obtenidos en este ítem durante la realización de la encuesta, se puede concluir que la mayoría de las personas mayores perciben como agradable el espacio destinado para el comedor y solo 4 personas mayores consideran que es regular.

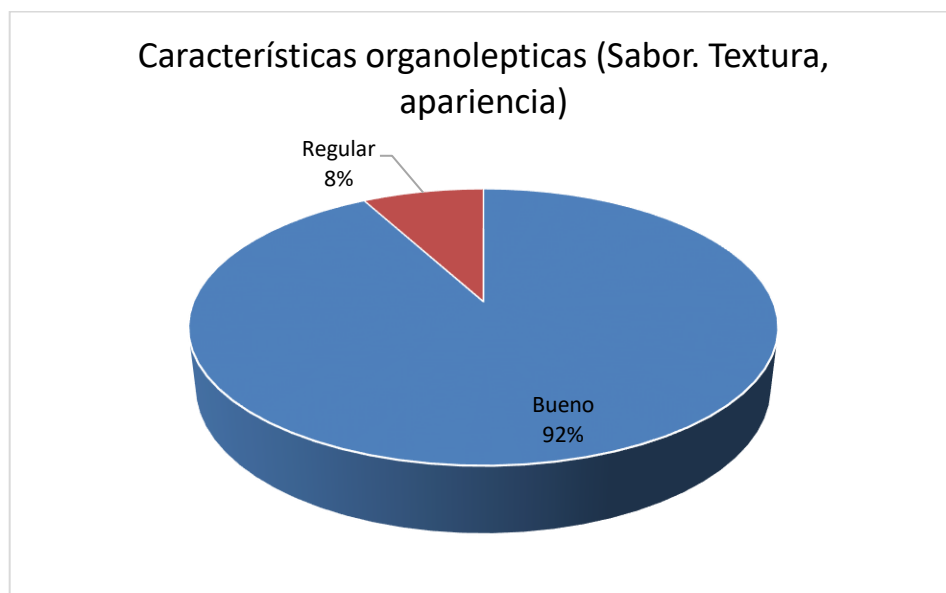
6. Espacio destinado para los encuentros



En relación a este ítem se observa que el número de personas que puntuaron bueno fue alto (95%) y un número menor de personas mayores, puntuaron que el espacio para los encuentros es regular (5%)

Análisis: La gráfica evidencia que las personas mayores poseen una perspectiva positiva frente a los espacios para los encuentros donde realizan las actividades los profesionales del centro. Esta percepción del espacio redunda en bienestar frente a las actividades en las cuales participan en la cotidianidad del servicio.

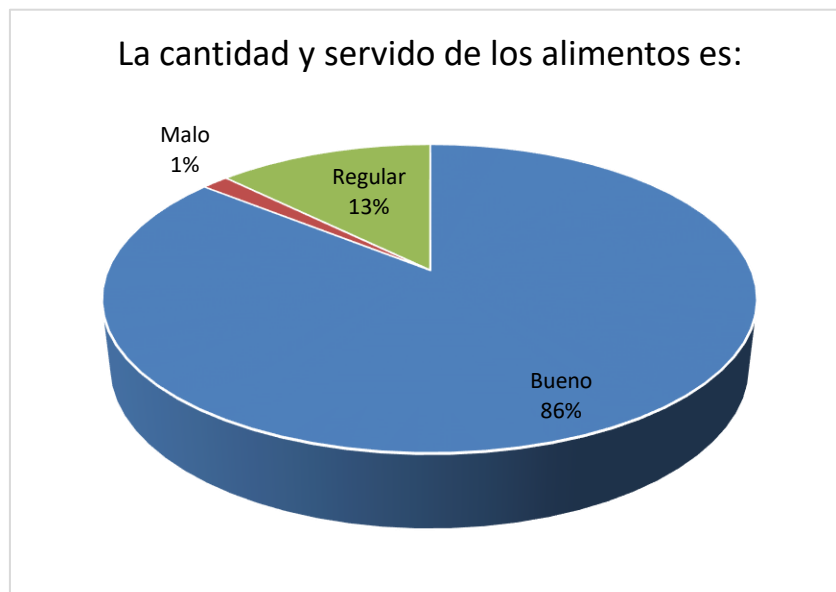
7. Características organolépticas (sabor, textura, apariencia de los alimentos)



Con relación al ítem 7 de la encuesta se puede evidenciar un alto porcentaje de personas mayores que refieren que las características organolépticas (sabor, textura, apariencia de los alimentos) son buenos (92%), frente a un (8%) que refiere dichas características son regulares.

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir que en la mayor parte de las personas mayores participantes del servicio muestran agrado por la alimentación suministrada en la unidad operativa.

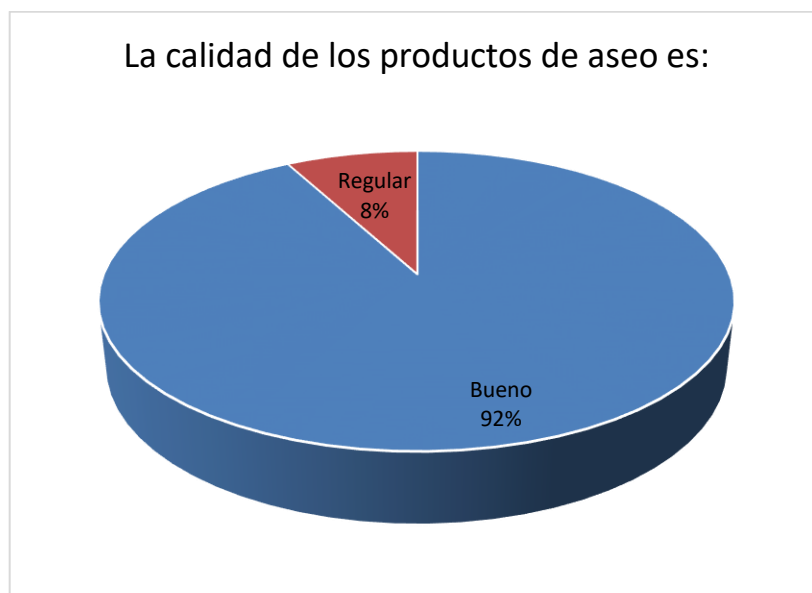
8. La cantidad y el servicio de los alimentos



Con relación a el ítem 8 de la encuesta se puede evidenciar que es mas alto el porcentaje de personas mayores que refieren que la cantidad y servicio de los alimentos son Buenos (86%), frente a un 13% que manifiesta es regular y tan solo un 1% afirma que es mala.

Análisis: En cuanto a la cantidad y servicio de los alimentos en su mayoría las personas mayores manifiestan estar de acuerdo con las cantidades y presentación de los alimentos ofrecidos, lo que indica que prevalece el grado de satisfacción frente a estos aspectos.

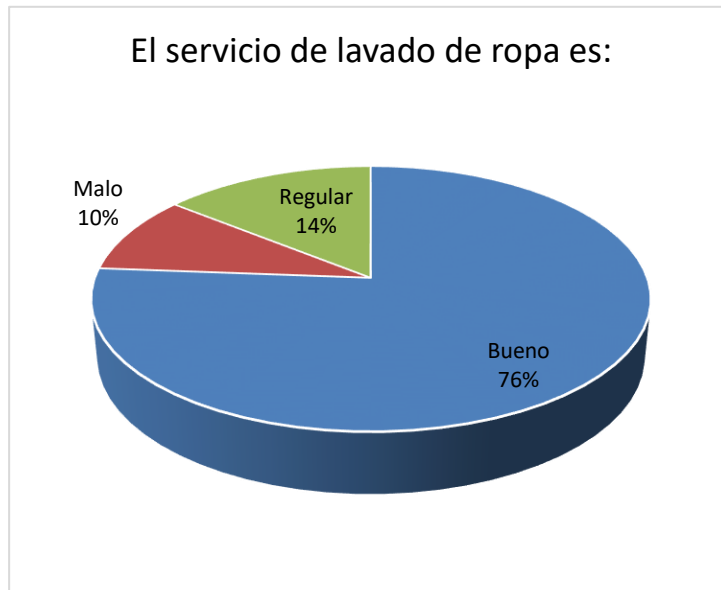
9. La calidad y productos de aseo



Con relación al ítem 9 de la encuesta se puede evidenciar que en su gran mayoría las personas mayores consideran que la calidad de los productos de aseo proporcionados es Buena (92), frente a un (8%) que manifiesta es regular.

Análisis: En cuanto a la calidad de los productos de aseo que les son entregados en el servicio, la mayoría de las personas mayores coinciden en que es Buena; lo que indica un muy buen nivel de aceptación de los elementos suministrados diariamente.

10. El servicio de lavado de ropa

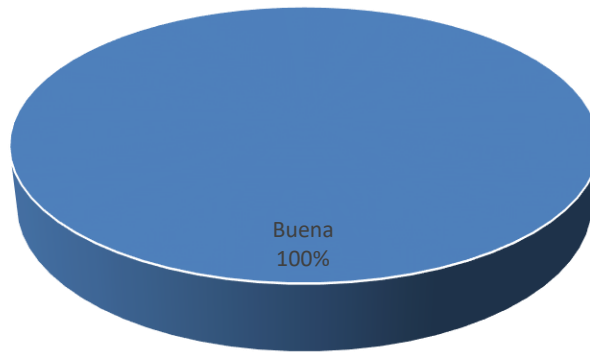


Con relación al ítem 10 de la encuesta se puede evidenciar que es más alto el porcentaje de personas mayores que consideran que el servicio de lavado de ropa es Bueno (76%), frente a un (14%) que refiere que es regular y un 10% considera es malo.

Análisis: En cuanto a la calidad del lavado de ropa, la mayoría de las personas mayores consideran que es Bueno lo que evidenciando un adecuado nivel de satisfacción frente a este servicio. Sin embargo y frente al porcentaje de personas mayores que perciben es regular o malo, se revisarán acciones de mejora.

11. Las actividades/encuentros que se desarrollan en el servicio

Las actividades y encuentros que se desarrollan en el servicio son:



Con relación al ítem 11 de la encuesta de percepción aplicada a los participantes del servicio se puede evidenciar que la totalidad de participantes consideran que la calidad de las actividades que se realizan en el servicio son buenas.

Análisis: En esta categoría de análisis se puede evidenciar un excelente nivel de satisfacción frente al gusto e interés de las personas mayores en relación con las actividades y encuentros que se promueven desde el equipo interdisciplinar, donde su participación es activa y de forma recurrente se adhieren; fortaleciendo sus capacidades y habilidades.

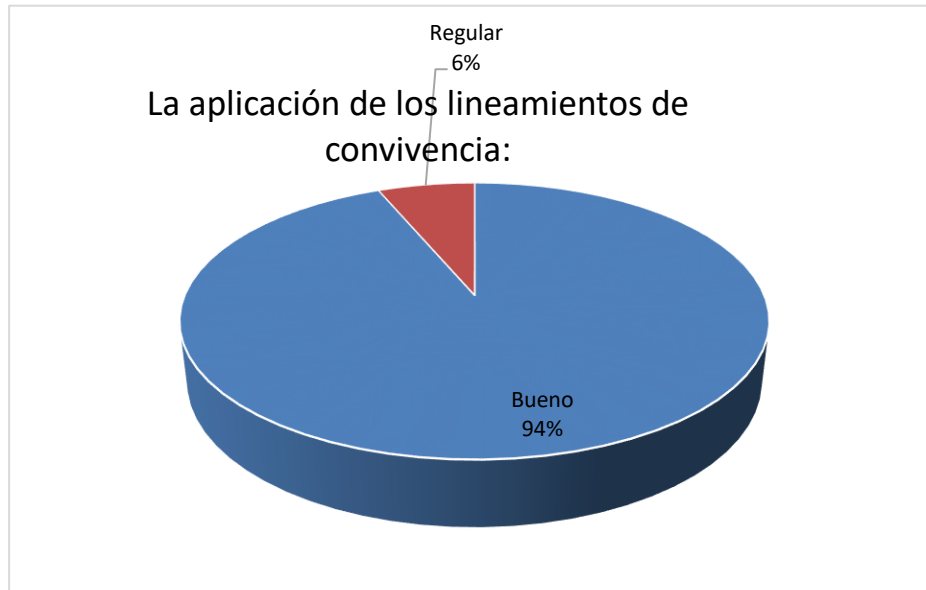
12. El Trato del talento humano



Con relación al ítem 12 de la encuesta se evidencia que la totalidad de las personas mayores considera que el trato que reciben por parte del talento humano es bueno (100%).

Análisis: En relación con la percepción de los participantes del servicio, con relación al trato que brinda el talento humano de la Unidad Operativa, es notorio que están totalmente a gusto con la forma en la que se brinda ese acercamiento e interacción con el equipo. **y en algunas observaciones durante la aplicación de las encuestas se expuso lo bien que se sienten con el trato empático y humanizado recibido por el talento humano del servicio.**

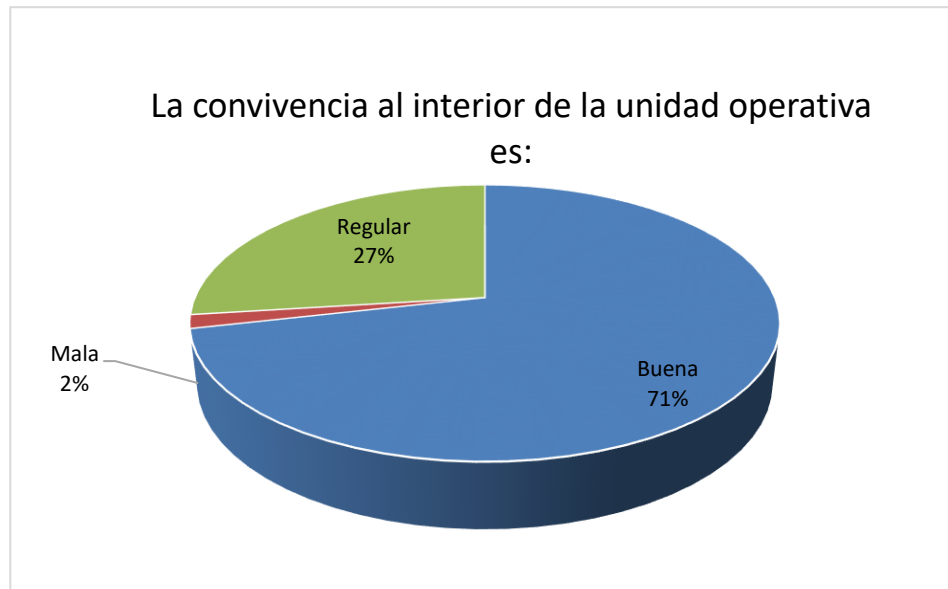
13. Aplicación de los lineamientos de convivencia



Con relación al ítem 13 de la encuesta se observa que un gran número de las personas mayores consideran que la aplicación de los lineamientos de convivencia es bueno (94%), frente a un (6%) que considera es regular.

Análisis: En respuesta a lo percibido de los participantes con la aplicación de los lineamientos de convivencia, se evidencia esta percepción a mejorado considerablemente pues la mayoría de los usuarios del servicio manifiestan que las medidas que se han tomado favorecen al colectivo, sin embargo un porcentaje mínimo de personas mayores, expresan que la aplicación de estos lineamientos está siendo regular; ya identifican que algunos participantes transgreden estos lineamientos de forma recurrente, ocasionando acciones de irrespeto verbal y hostilidad, hacia algunos de sus pares y personal del talento humano; sin que se puedan tomar medidas significativas y ejemplares al respecto.

14. La convivencia al interior de la unidad operativa



Con relación al ítem 14 de la encuesta de percepción, se observa que más de la mitad de las personas mayores consideran que la convivencia al interior de la unidad operativa es buena (71%), un (27) opina que es regular y tan solo un (2%) opina es mala.

Análisis: En relación con la convivencia al interior de la unidad operativa, se observa que la percepción de los participantes ha mejorado pues la mayoría de los usuarios perciben que es buena, sin embargo existe un porcentaje significativo que no tiene una percepción tan positiva de la convivencia, argumentando que se requiere un sistema de “sanciones”, ya que consideran las actas, seguimientos y acciones pedagógicas no corrigen del todo, conductas contrarias al lineamiento de convivencia, en especial en casos relacionados con personas mayores que han sido reincidentes en dichas situaciones.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas de percepción de la prestación del servicio del Centro de Cuidado Transitorio San José de Nazareth, se puede concluir de manera general que las personas mayores participantes se encuentran muy satisfechas con las condiciones brindadas y valoran de manera muy favorable la atención integral que reciben en la unidad operativa y las actividades o acciones que se dinamizan diariamente.

Así mismo y frente a los resultados de las encuestas aplicadas el anterior bimestre (Mayo – Junio 2023) se evidencia un avance bastante satisfactorio frente a la percepción de los participantes en aspectos como el trato recibido por el talento humano, así como la calidad de los encuentros o actividades desarrolladas; pues pese a que en la pasada encuesta los resultados fueron muy buenos, para este período el 100% de las personas mayores por unanimidad manifestaron sentirse totalmente a gusto con estos aspectos que reflejan el esfuerzo y dedicación del equipo de trabajo.

No obstante, es preciso mencionar que existe una mínima parte de posibles desacuerdos o inconformidades de las personas mayores, las están relacionadas en las siguientes categorías evaluadas:

1. Frente al servicio de lavado de ropa, se requiere retomar algunas acciones de mejora en especial y al indagar a profundidad; con respecto a los procedimientos de recepción y entrega de las prendas.
2. Un grupo significativo de personas mayores coinciden que la convivencia al interior del servicio en algunos momentos se torna difícil, a causa de las conductas inapropiadas de algunos participantes, entre estas conductas señalaron: malas prácticas de higiene, uso no adecuado de los elementos de la Unidad Operativa, comunicación hostil y agresiva de algunos participantes, falta de tolerancia e irrespeto. Sin embargo vale la pena destacar que frente a la encuesta del bimestre anterior se evidencia un avance positivo frente a dicha percepción.
3. De igual manera, un grupo de personas mayores perciben que la aplicación de los lineamientos del Pacto de convivencia no contempla sanciones lo suficientemente drásticas, que modifiquen conductas y dejen precedentes de disciplina, varias personas mayores mencionan y sugieren que es necesario se tomen medidas más estrictas cuando se presenten acciones que afectan la convivencia, en especial en casos en que son situaciones reiterativas; lo cual sugieren la SDIS de una mayor trazabilidad.