ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

CENTRO DE CUIDADO TRANSITORIO QUIROGA

JUNIO 2023

INTRODUCCIÓN

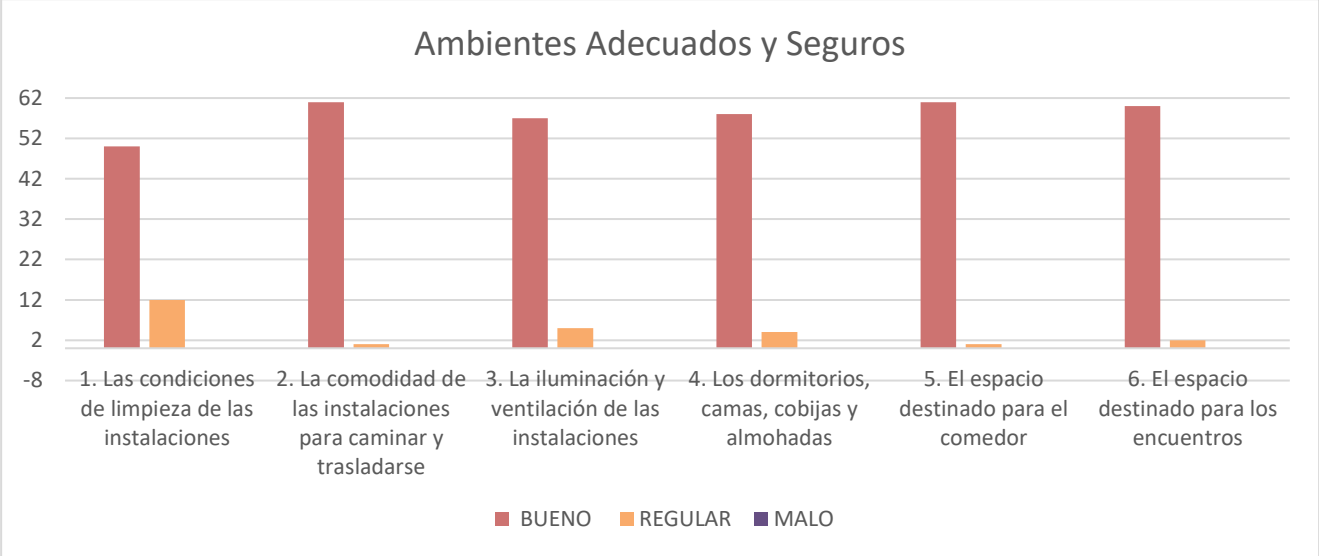
Desde el día 22 de abril del presente año, se inició la operación del convenio de asociación 6873, operado por la Corporación social para los Grupos Étnicos Multietnias con la Secretaria Distrital de Integración Social, siguiendo los lineamientos, anexos, procesos, procedimientos y protocolos que la SDIS estableció para el servicio social con nuestro compromiso es brindar una atención de calidad a las personas mayores que cumplen con los criterios de ingreso.

Este convenio tiene como objetivo garantizar la atención de personas mayores de acuerdo con la política pública para el envejecimiento y la vejez distrital 2010-2025, como parte de los requisitos de mejora continua establecidos en el anexo técnico y con el objetivo de evaluar la calidad de la atención y satisfacer las necesidades de la población, llevamos a cabo las encuestas de satisfacción realizadas del 15 al 20 de junio de 2023. El objetivo de esta encuesta es evaluar la percepción de los usuarios del centro en relación con diversos aspectos y utilizar los resultados para elaborar un plan de mejora. Este plan nos permitirá responder de manera efectiva a las necesidades identificadas y mejorar aún más nuestros servicios.

ANÁLISIS DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Las encuestas de percepción se llevaron a cabo en dos jornadas, en las cuales participaron 62 personas mayores que recibieron el servicio durante las fechas especificadas. Cada participante tuvo la oportunidad de expresar su opinión sobre la atención recibida a través del instrumento utilizado.

Las encuestas abordaron tres componentes principales: ambientes adecuados y seguros, nutrición, atención integral y gestión administrativa. Estos componentes reflejan los aspectos generales del servicio social y permiten evaluar la calidad de la atención desde diferentes perspectivas.



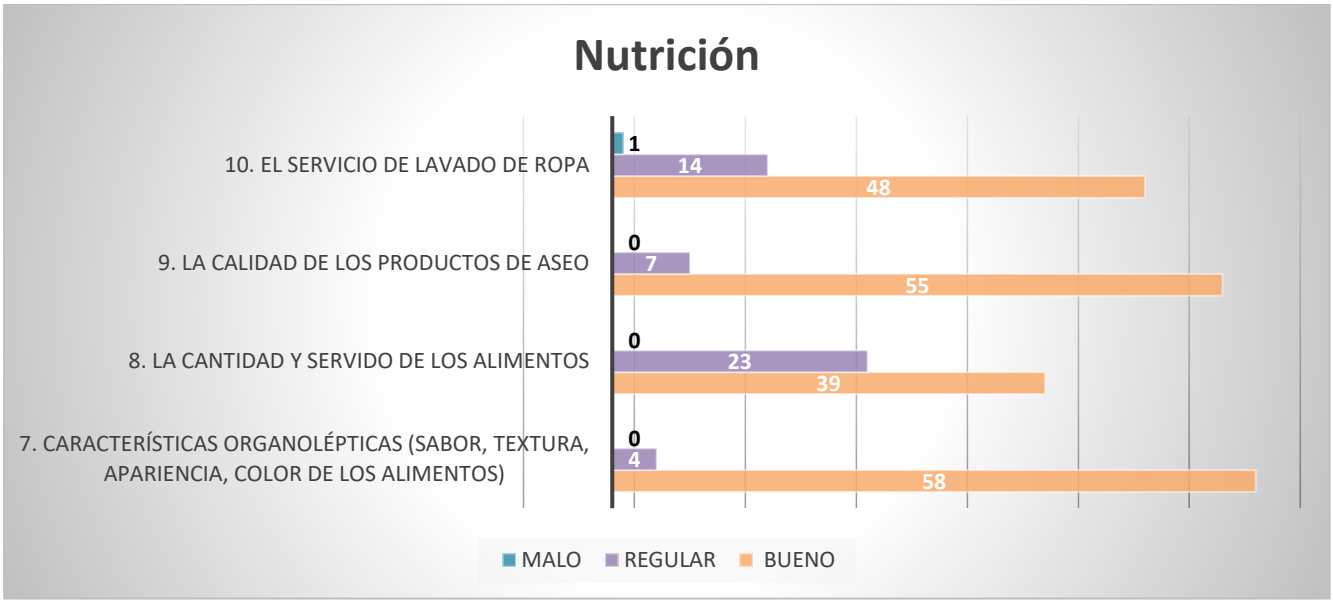
Gráfica 1. Ambientes adecuados y seguros

En cuanto al primer componente, que aborda los ambientes adecuados y seguros, de las 62 encuentas realizadas, en general se percibe una buena calidad en el servicio y no se reportan espacios considerados como deficientes. Sin embargo, es importante destacar aquellos aspectos que obtuvieron puntajes significativos en la categoría de regular.

En relación a la limpieza de las instalaciones de las 62 encuestas, un 19.35% de las personas expresaron que consideran que se puede mejorar este aspecto. Asimismo, un 8.06% de las personas señalaron que la iluminación es regular, y un 6.45% de las personas indicaron que los dormitorios, camas, cobijas y almohadas también son regulares.

Estos resultados nos permiten identificar áreas específicas en las que se pueden realizar mejoras para brindar una experiencia más satisfactoria a los usuarios en términos de ambientes adecuados y seguros.

Aunque los resultados son positivos tenemos la claridad que la percepción de limpieza en un espacio influye significativamente en el bienestar y la comodidad de los usuarios. Por lo tanto, es crucial abordar este aspecto para garantizar un ambiente limpio y agradable, por tanto, se verificarán algunos de los espacios que la población refería como importantes en los acuerdos colectivos, denotando el mal uso de algunos usuarios de los sanitarios como la principal área a abordar, así como se miran las frecuencias y rigurosidad de la limpieza los cuales denotan como positivas.



Gráfica 2. Nutrición

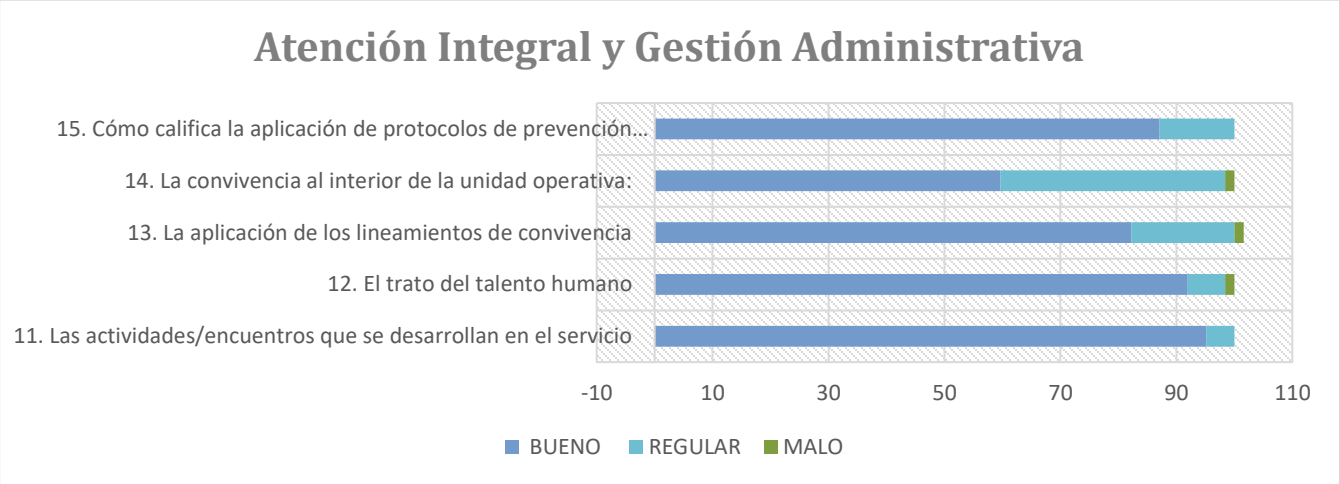
El segundo componente relacionado con la nutrición presentó uniformidad en algunas percepciones entre los usuarios. De las 62 personas mayores que participaron en la encuesta, 58 calificaron las características organolépticas de los alimentos como buenas, mientras que 4 personas las calificaron como regulares, sin que se reportaran puntajes en la categoría de mala. Este resultado muestra una satisfacción generalizada en cuanto al sabor, aroma y textura de los alimentos ofrecidos en el centro de cuidado transitorio.

En cuanto a la cantidad y el servido de los alimentos, de las 62 personas encuestadas 39 personas consideraron que es bueno, mientras que 23 personas lo calificaron como regular. Es relevante destacar que ninguna persona lo calificó como mala. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la cantidad de alimentos proporcionados y la forma en que son servidos, lo que nos reflejan los datos es la importancia de ofrecer una alimentación adecuada y satisfactoria para las personas mayores. La calidad de los alimentos, tanto en términos de sus características organolépticas como de su cantidad y presentación, es fundamental para garantizar una buena nutrición y contribuir al bienestar de los usuarios.
Sin embargo, se identifica la necesidad de prestar atención a las percepciones, identificando las áreas que afectan estas para garantizar una alimentación óptima y satisfactoria dentro lo que nos posibilita la minuta de atencion, por tanto, pese a los ejercicios de muestreo y verificación de estándares establecidos.

En cuanto a los productos de aseo, la mayoría de los participantes (55 personas) de 62 calificaron su calidad como buena, lo cual indica que están satisfechos con los productos utilizados para la limpieza, para el mantenimiento de las instalaciones y la entrega de kit de aseo. Sin embargo, un grupo más reducido de personas (7 participantes) consideró que la calidad de los productos de aseo es regular. No se reportaron calificaciones negativas (malo) en este aspecto.

Estos resultados sugieren que, en general, se está cumpliendo con los estándares de limpieza y provisión de productos de aseo, aunque es importante atender las opiniones de aquellos que consideran que se puede mejorar.

Por otro lado, el ítem relacionado con el lavado de ropa mostró una percepción más diversa. Un total de 48 personas de las 62 lo calificaron como bueno, lo cual indica que están satisfechas con el servicio de lavado de ropa proporcionado. Sin embargo, 14 personas lo calificaron como regular, y una persona lo calificó como malo. Estos resultados señalan que existe una oportunidad de mejora en el servicio de lavado de ropa identificando cuales serían estos aspectos a mejorar. Por ello estaremos revisando los procesos y procedimientos relacionados con el lavado de ropa para garantizar una satisfacción óptima por parte de todos los usuarios, los datos subrayan la importancia de mantener altos estándares de limpieza y calidad en los productos de aseo.



Gráfica 3. Atención integral y gestión administrativa

En cuanto al componente de atención integral y gestión administrativa, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva por parte de los participantes del servicio. En relación a las actividades y encuentros, de las 62 personas encuestadas el 95,16% de las personas participantes calificaron

este aspecto como bueno, lo cual indica que se sienten satisfechas con las actividades y los encuentros proporcionados en el centro de cuidado transitorio. No se reportaron calificaciones negativas (malas) en este ítem, lo cual es un indicador favorable.

En cuanto al trato del talento humano, de las 62 encuentas el 91,94% de las personas participantes refieren que el trato recibido por parte del personal es bueno. Esto indica que se sienten atendidas y valoradas por el personal del centro. Sin embargo, un porcentaje reducido de personas (6,45%) lo calificó como regular, y un pequeño grupo (1,61%) lo percibió como malo. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la calidad del trato y la atención brindada por el talento humano, especialmente para aquellos que lo calificaron como regular o malo. Es por ello que hemos centrado nuestras acciones en crear una cultura de respeto, empatía y calidez en la interacción con los usuarios, garantizando una atención integral de calidad.
En cuanto al aspecto de convivencia, los datos muestran que la aplicación del pacto es percibida mayoritariamente como buena por el 82,26% de las personas participantes en las 62 encuestas. Esto indica que existe un marco normativo y de convivencia establecido en el centro de cuidado transitorio, el cual es respetado y valorado en su aplicación. Sin embargo, un porcentaje significativo (17,74%) lo califica como regular, lo cual sugiere la necesidad de evaluar y fortalecer los mecanismos de aplicación del pacto, con el fin de mejorar y garantizar una convivencia óptima en el centro.

En relación a la convivencia al interior del centro, el 59,68% de las personas participantes en las 62 encuestas la perciben como buena. Esto indica que existe un ambiente propicio para la convivencia y el bienestar de los usuarios. Sin embargo, un porcentaje considerable (38,71%) la califica como regular, lo cual sugiere que hay aspectos a considerar para mejorar la calidad de la convivencia. Además, un pequeño porcentaje (1,61%) la considera como mala, lo cual destaca la necesidad de abordar y solucionar situaciones que puedan afectar negativamente la convivencia en el centro a medida que se presenten.

En conclusión, los resultados muestran que la aplicación del pacto y la convivencia al interior del centro de cuidado transitorio Quiroga presentan una percepción mayoritariamente positiva. Sin embargo, es importante atender las calificaciones de regular y mala, y trabajar en el fortalecimiento de los mecanismos de aplicación del pacto y en la mejora de la convivencia en el centro. Esto se puede lograr a través de actividades de promoción de la comunicación, el respeto mutuo y la resolución pacífica de conflictos, fomentando un ambiente armonioso y acogedor para todos los usuarios.

En cuanto a la aplicación de protocolos de prevención del Covid-19 al interior del servicio, los resultados muestran que la gran mayoría de las personas participantes (87,1%) perciben esta aplicación como buena. Esto refleja que se han implementado y cumplido de manera efectiva las medidas de prevención y cuidado relacionadas con la pandemia.

Es alentador observar que no hay personas que califiquen la aplicación de los protocolos como negativa. Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje (12,9%) considera esta aplicación como regular. Esto sugiere que existen áreas de mejora en la implementación de los protocolos y en la comunicación de las medidas preventivas, con el objetivo de generar una mayor confianza y seguridad en los usuarios.

En conclusión, los resultados indican que se ha realizado un buen trabajo en la aplicación de los protocolos de prevención del Covid-19 al interior del servicio.