



MULTIÉTNIAS

CORPORACIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE LOS GRUPOS
ÉTNICOS Y CULTURALES

NIT. 830.018.406-7

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

CENTRO DE CUIDADO TRANSITORIO QUIROGA

Diciembre 2023



MULTIÉTNIAS

CORPORACIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE LOS GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES

NIT. 830.018.406-7

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 Multiétnias con la Secretaría 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 en la primera toma en esta segunda se realizadas del 13 al 20 de agosto. El objetivo de esta encuesta es evaluar la percepción de los usuarios del centro en relación con diversos aspectos y utilizar los resultados para evaluar nuestras acciones dentro del plan de mejora. Este plan nos permitirá responder de manera efectiva a las necesidades identificadas y mejorar aún más nuestros servicios dichas encuestas fueron aplicadas a 62 personas.

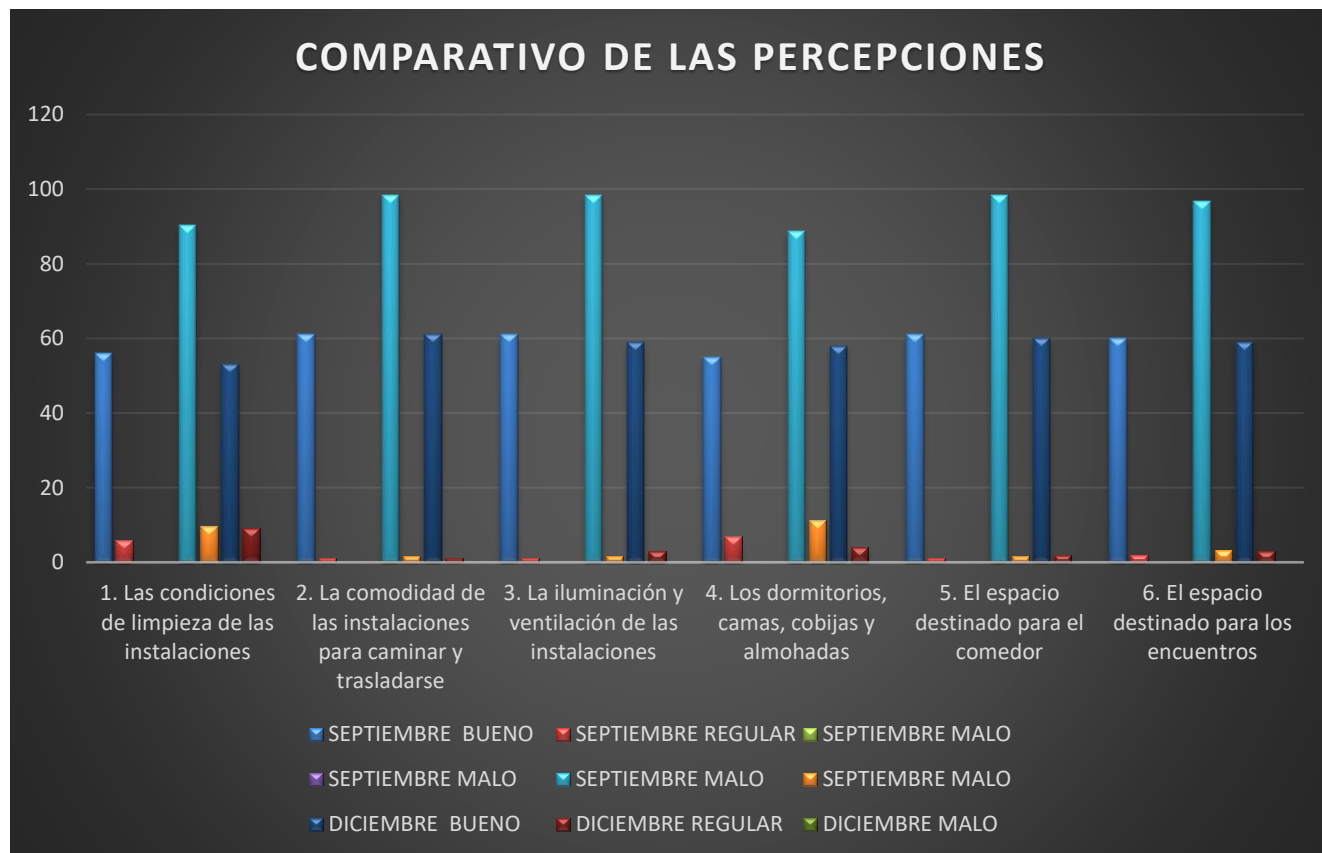
ANÁLISIS DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

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.

En cuanto al primer componente que aborda los ambientes adecuados y seguros, en general se percibe una buena calidad en el servicio y no se reportan espacios considerados como

deficientes en relación con la anterior toma se mejoran percepciones generales a excepción de la categoría 4 referente a los dormitorios. Sin embargo, es importante destacar aquellos aspectos que obtuvieron puntajes significativos en la categoría de regular, sin nociones de negativas.



Gráfica 1. Ambientes adecuados y seguros Comparativo.

En relación a las variables de este componente podemos interpretar que:

1. Frente a la limpieza de las instalaciones para diciembre se evidencia que se continua realizando las acciones correspondientes, generando una percepción positiva del 85.5% una regular del 14.5 % y no se presenta una mala percepción al respecto. En relación al comparativo de septiembre se identifica que la percepción bajo, pero aún se mantiene un buen porcentaje.

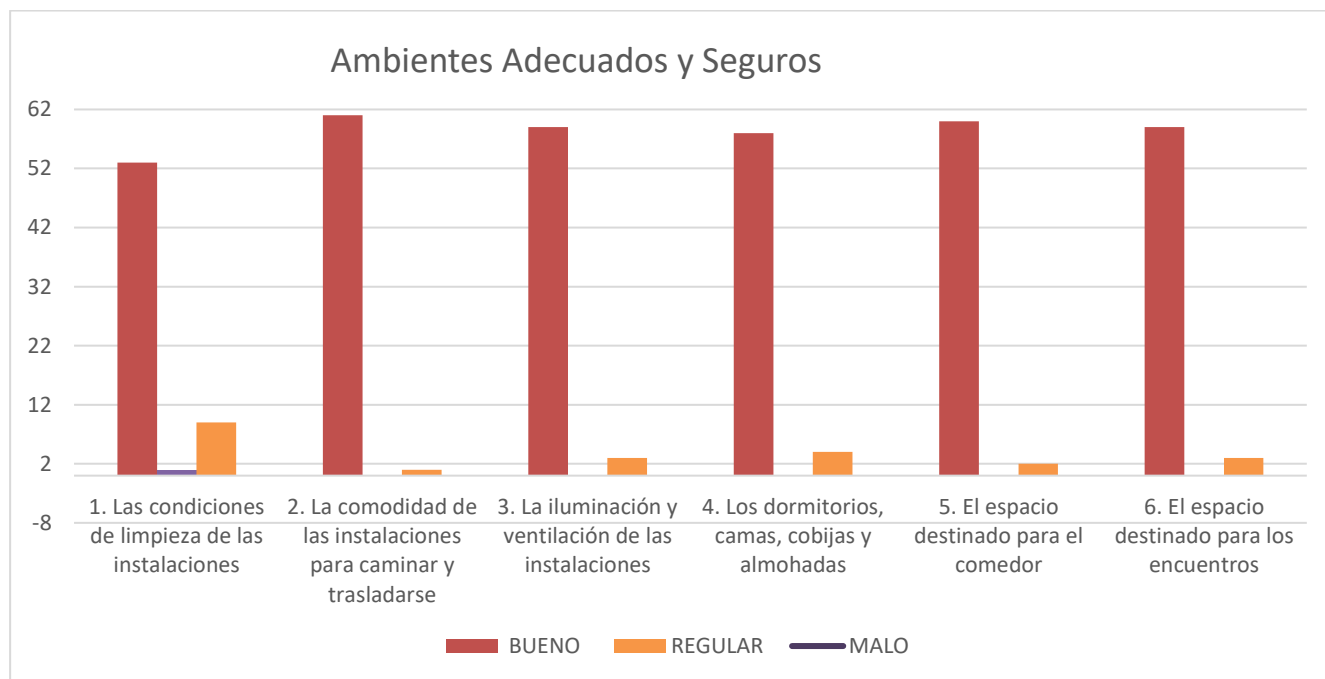
Referente al numeral 2, la comodidad de las instalaciones para para caminar y trasladarse, mantiene una perspectiva igual a la del periodo anterior, con una percepción positiva del 98.4%.

En el 3. La iluminación y ventilación pasamos de un 4.08% a 1.6% que se mantienen en una posición regular para diciembre, evidenciando una posición positiva frente a los mantenimientos y ajustes en iluminación.

En el numeral 4. Referente a la lencería y los dormitorios, bajo la percepción regular en comparación con el mes de septiembre que estaba en un 11.3% y en el mes de diciembre se encuentra en un 6.5%. Es decir que las acciones realizadas en pro del mejoramiento continuo del servicio se evidencian en la opinión de las personas mayores.

Respecto al numeral 5. Espacio del comedor se mantiene una perspectiva igual a la del periodo anterior.

En el 6. El espacio destinado para los encuentros se mantienen una perspectiva igual a la del periodo anterior.

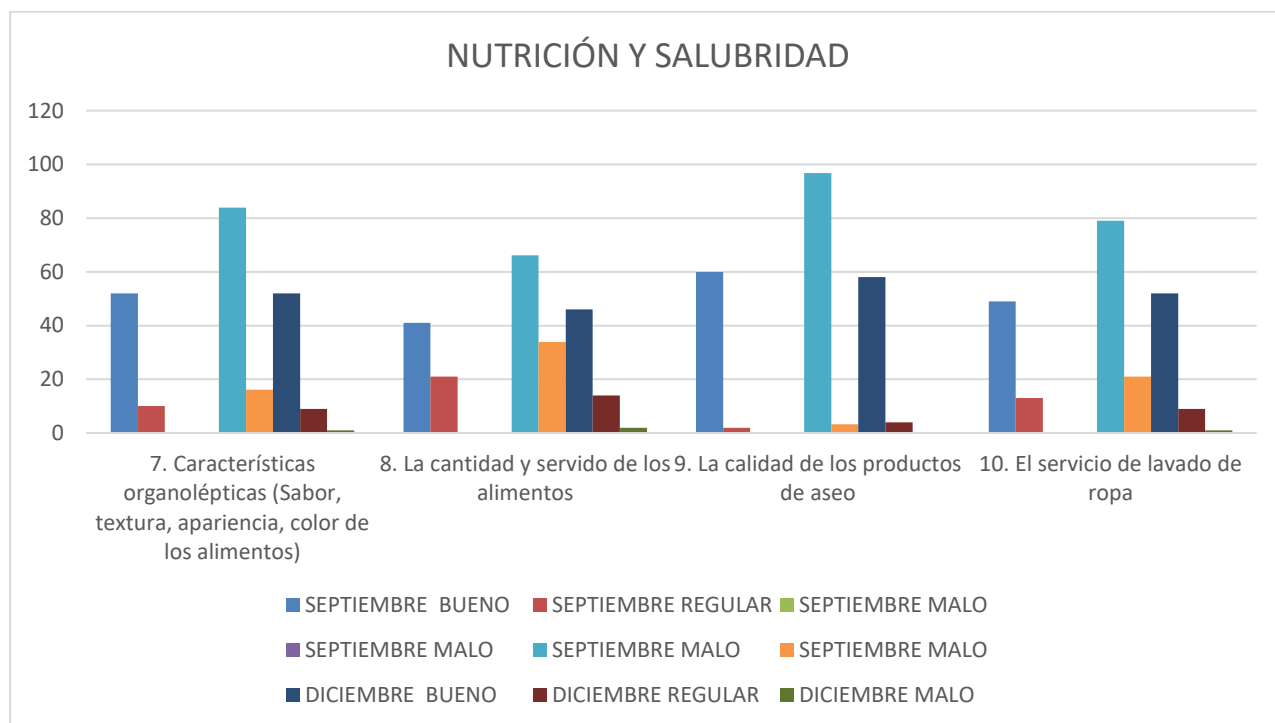


Gráfica 2. Ambientes adecuados y seguros Septiembre

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 los dormitorios 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, pero se mantienen algunas limitaciones que son necesarias de mantener como la rotación de las camas en el servicio, así como los cuidados en los ingresos, se evaluarán las modificaciones de los turnos para seguir mejorando las percepciones denotando las frecuencias.



Gráfica 3. Nutrición Comparativo

De acuerdo al segundo componente que aborda el componente nutricional, se presenta similar al anterior componente donde se presentan 3 avances y un retroceso en lo referente al gusto de las personas mayores por las características organolépticas, manteniéndose una proporción positiva de la mayoría de las personas mayores en las 62 aplicaciones de encuestas denotando que no existen referencias negativas, en relación a las variables de este componente podemos interpretar que:

En el numeral 7. que aborda las características organolépticas de sabor, textura, apariencia y color de alimentos, se mantiene la misma percepción de septiembre en diciembre con un favorable del 83.9% manteniendo una satisfacción generalizada por los alimentos brindados por el servicio.



MULTIÉTNIAS

CORPORACIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE LOS GRUPOS
ÉTNICOS Y CULTURALES

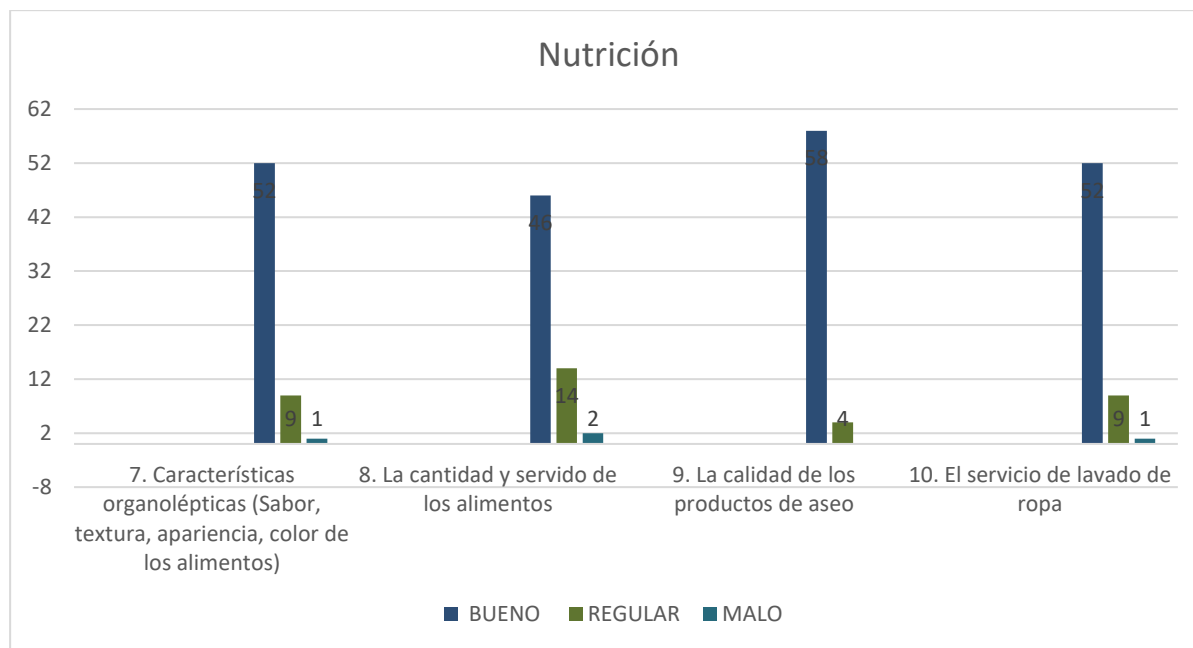
NIT. 830.018.406-7

Referente al numeral 8. Cantidad y servido de alimentos se presenta un ligero aumento en la percepción positiva, pasando de 41 a 46, mientras que las presentaciones regulares pasaron de 14 a 21 mejorando esta percepción que es contraria a la primera ya que la calidad de los alimentos y cantidad 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.

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, aunque se abordara con la nutricionista para poder responder las observaciones de las personas mayores sobre su alimentación, aumentando los ejercicios de muestreo y verificación respecto a los valores de la minuta.

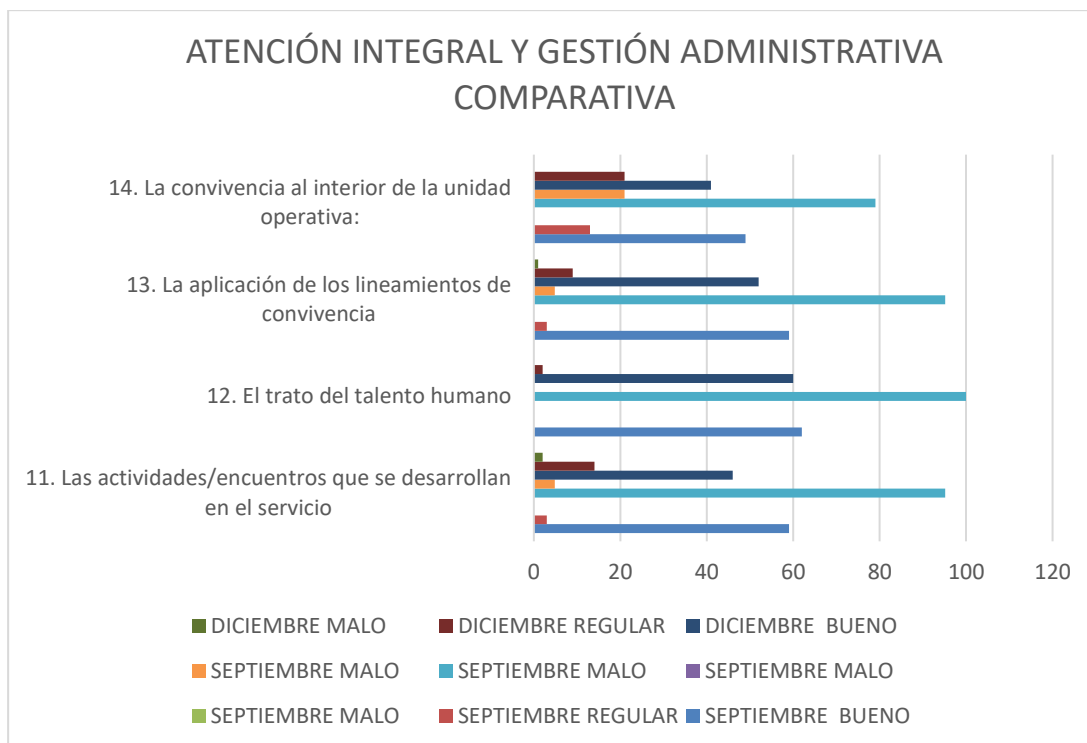
En el 9. Sobre la percepción de la calidad de los productos de aseo aumento la percepción positiva de los elementos entregados pasando de 60 en septiembre a 58 en el mes de diciembre, disminuyendo la satisfacción de los productos utilizados para limpieza, así como la entrega de kit de aseo, donde cuatro participantes mantienen una percepción regular y no se reportan percepciones negativas.

En el 10. Sobre el servicio de lavado de ropa, se aumentaron tres percepciones eliminando percepción una negativa y una regular, aumentando a 52 personas que presentaron con percepciones buenas del servicio de lavado, se seguirán implementando mejoras entorno al lavado



Gráfica 4. Nutrición Diciembre

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 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 5. Atención Integral y Gestión Administrativa Comparativa.

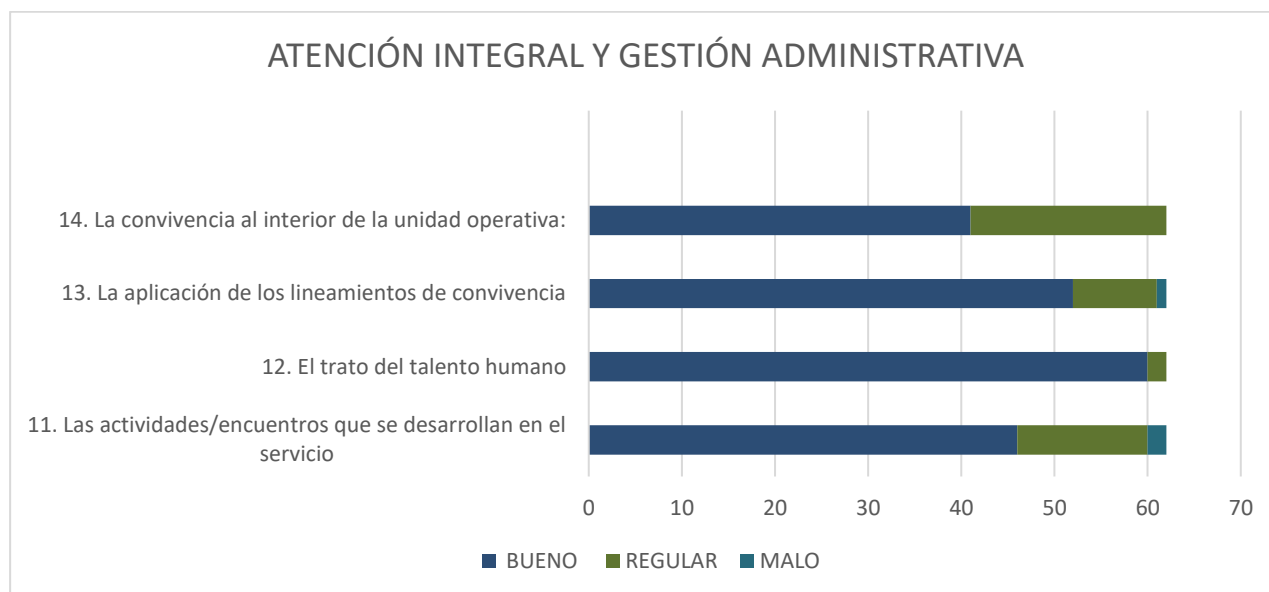
De acuerdo al tercer componente que aborda el componente de atención integral y gestión administrativa, se presenta similar al anterior componente donde se presentan 5 avances, en relación a las variables de este componente podemos interpretar que:

En el 11. Sobre las actividades y encuentros de desarrollo humano, manteniéndose en la misma percepción, donde los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva por parte de los participantes del servicio. En relación a las actividades y encuentros, el 95,2% 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), lo cual es un indicador favorable.

En el 12. Sobre el trato del talento humano pasando de 57 percepciones positivas, 4 regulares y 1 mala en junio pasando a 62 percepciones positivas para septiembre, pasando del 90% al 100% esto indica que las personas mayores han mejorado la valoración del trato de las personas mayores, resaltando una cultura de respeto y empatía.

Respecto al numeral 13. Sobre la aplicación de los lineamientos de convivencia, se desmejoró la percepción pasando de 95,2% a un 83.9 %en diciembre. Indicando la forma en que la aplicación de convivencia ha desmejorado desde la perspectiva de las personas mayores, implementando las acciones en el menor tiempo posible y abordar desde una escucha activa a cada una de las personas dentro del servicio.

En el 14. Sobre la convivencia en el interior de la unidad operativa, se evidencia un paso de 66.1% a 79% desde la perspectiva de las personas mayores en la que la aplicación de la convivencia ha mejorado eliminando las calificaciones malas y reduciendo los elementos regulares de 21 personas en a 13 percepciones regulares en, seguir implementando respeto mutuo y la resolución de conflictos, manteniendo el ambiente tranquilo y acogedor.



Gráfica 6. Atención integral y gestión administrativa septiembre

De modo que Cada una de los componentes presentaron una mejora sustancial, pero debemos seguir trabajando como equipo para la mejora continuo, de igual manera se resalta que estas tomas de percepciones no hablan claramente de lo que acontece dentro del servicio, pero estos datos sirven para tenerlos presente y mejorar la atencion dentro del servicio.