ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

CENTRO DE CUIDADO TRANSITORIO QUIROGA

Abril 2024

INTRODUCCIÓN

Desde el día 22 de abril de 2023, se inició la operación del convenio de asociación 6873 de 2023, operado por la Corporación Social para el Desarrollo de los Grupos Étnicos y Culturales Multietnias 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.

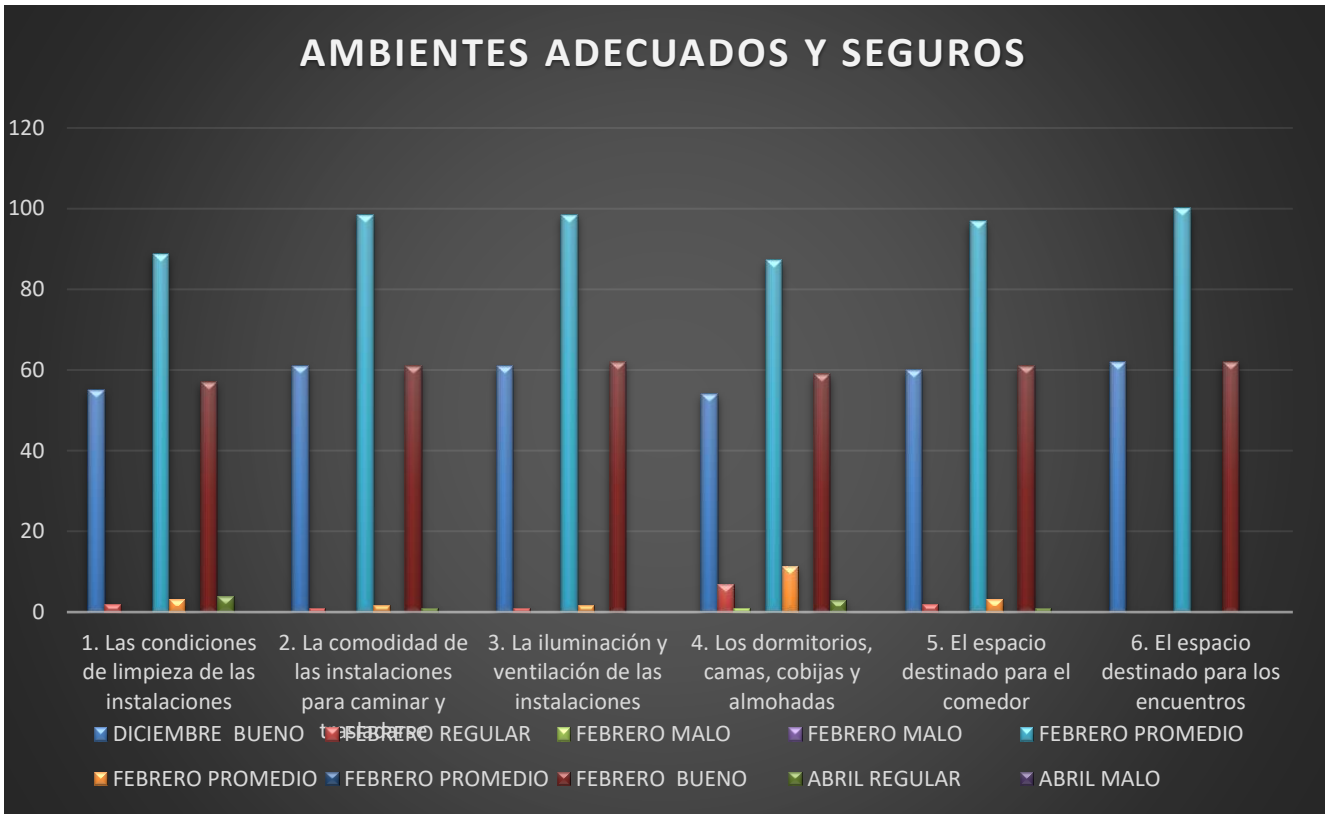
Este convenio tiene como objetivo garantizar la atención de personas mayores de acuerdo con la política pública para el envejecimiento y la vejez distrital 2010-2025, como parte de los requisitos de mejora continúa establecidos en el anexo técnico y con el objetivo de evaluar la calidad de la atención y satisfacer las necesidades de la población, llevamos a cabo las encuestas de satisfacción realizadas del 1 al 26 de abril de 2024. 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, 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.



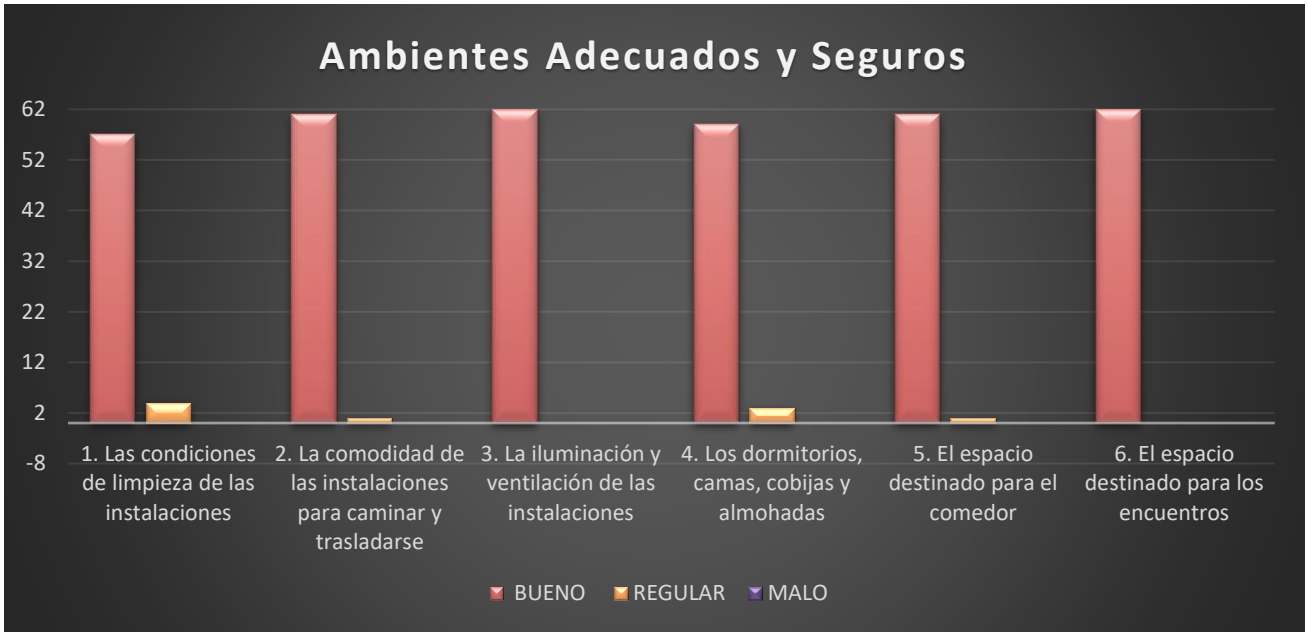
Gráfica 1. Ambientes adecuados y seguros Comparativo (febrero- abril).

En relación a las variables de este componente podemos interpretar que:
1. Frente a la limpieza de las instalaciones para abril se evidencia que se continúa realizando las acciones correspondientes, generando una percepción positiva del 91.9% una regular del 6.5 % y no se presenta ninguna mala percepción al respecto. En relación al comparativo de febrero se identifica que la percepción buena se incrementó en un 3.2%.

Referente al numeral 2, la comodidad de las instalaciones para el desplazamiento 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 una percepción positiva de 98.4% en febrero a 100% en abril es decir que se cumple en totalidad con el ítem, evidenciando que las acciones correctivas y preventivas que se realizan en los mantenimientos referentes a la iluminación son efectivas.

En el numeral 4. Referente a la lencería y los dormitorios, subió la percepción positiva en comparación con el mes de febrero que estaba en un 87.1% y en el mes de abril se encuentra en un 95.2%. Es que se realizaron las acciones pertinentes en pro del bienestar de las personas mayores.
Referente al numeral 5. Espacio del comedor se mantiene una perspectiva igual a la del periodo anterior es decir que el 98.4% de las personas mayores tienen una buena percepción de este ítem.
En el 6. El espacio destinado para los encuentros, prevalece la percepción positiva de las personas mayores respeto al mes de febrero (100%) al mes de abril con el (100%).

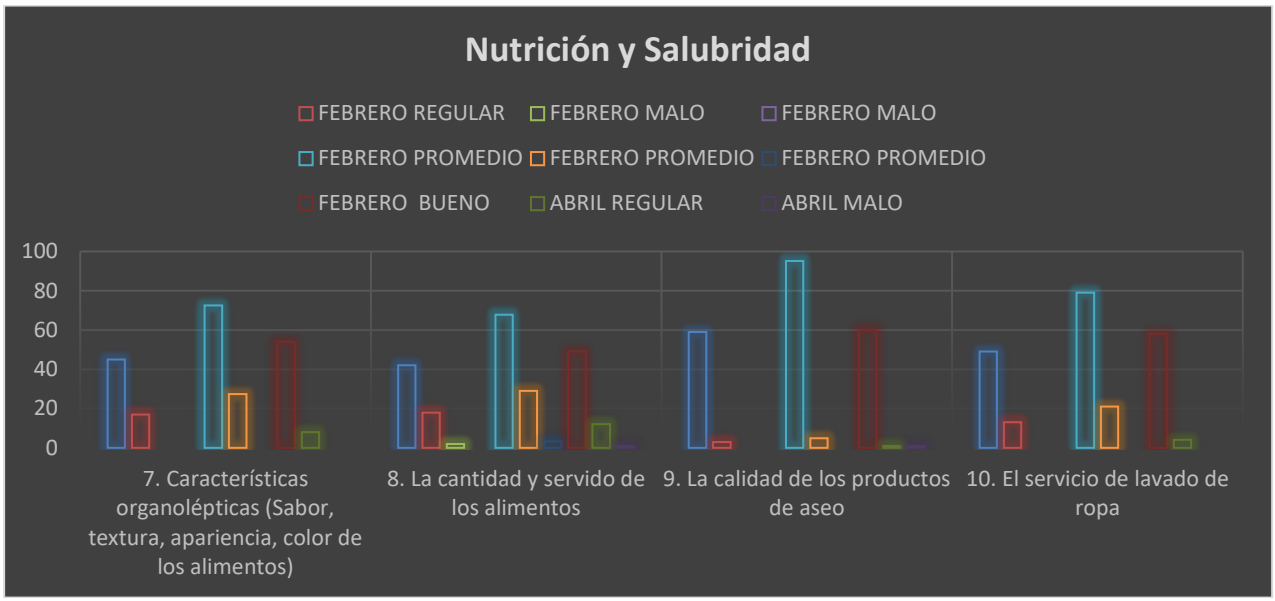


Gráfica 2. Ambientes adecuados y seguros abril

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, 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 evaluaran las

modificaciones de los turnos para seguir mejorando las percepciones denotando las frecuencias.



Gráfica 3. Nutrición Comparativo

De acuerdo al segundo componente de nutrición y salubridad, 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:

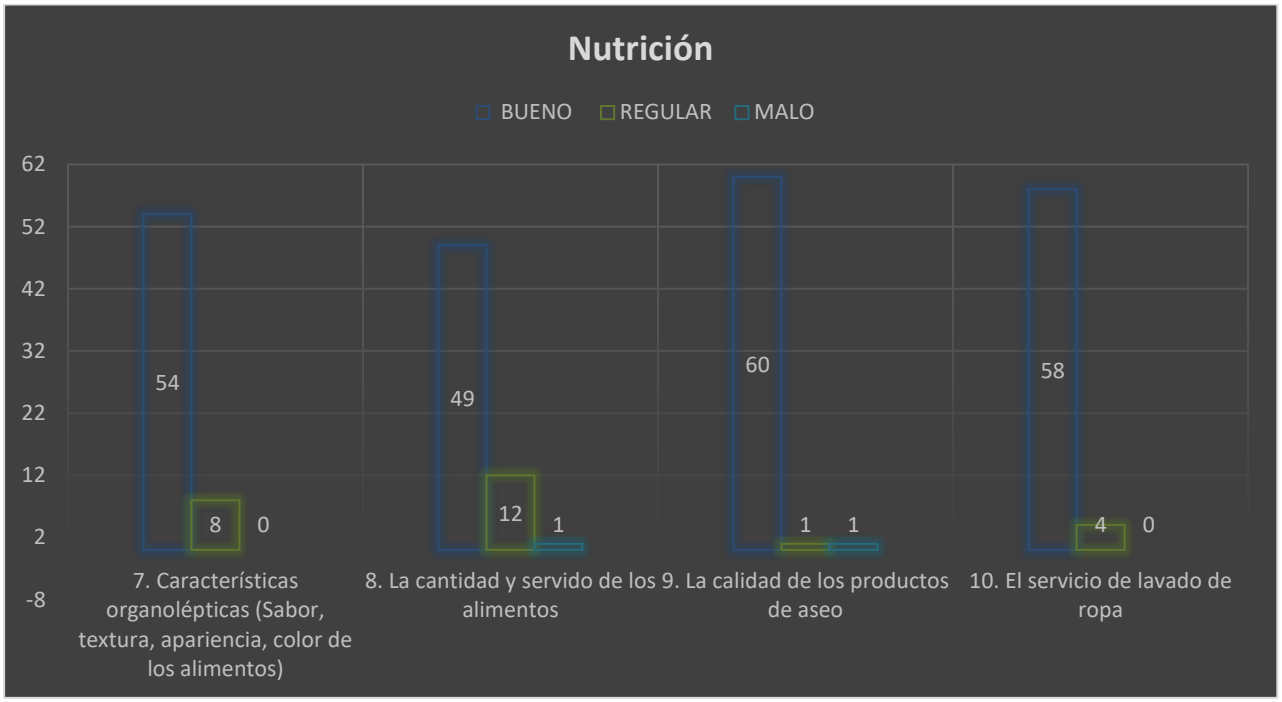
En el numeral 7. que aborda las características organolépticas de sabor, textura, apariencia y color de alimentos, se mantiene en su mayoría la percepción positiva al respecto con un 87.1%, manteniendo una satisfacción generalizada por los alimentos brindados por el servicio.

Referente al numeral 8. Cantidad y servido de alimentos se presenta aumento de la percepción positiva respecto al mes de febrero, pasando de 42 a 49 personas mayores que identificaron buenas características organolépticas de los alimentos, respecto a la percepción regular se identificó que disminuyo en abril con el 19.4% respecto al mes de febrero que estaba en el 29%. Es importante resaltar que el 79% de las personas mayores se encuentran satisfechas con la cantidad de alimentos servidos. Al respecto, constantemente se realizan acciones de concientización sobre las porciones adecuadas para garantizar 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.

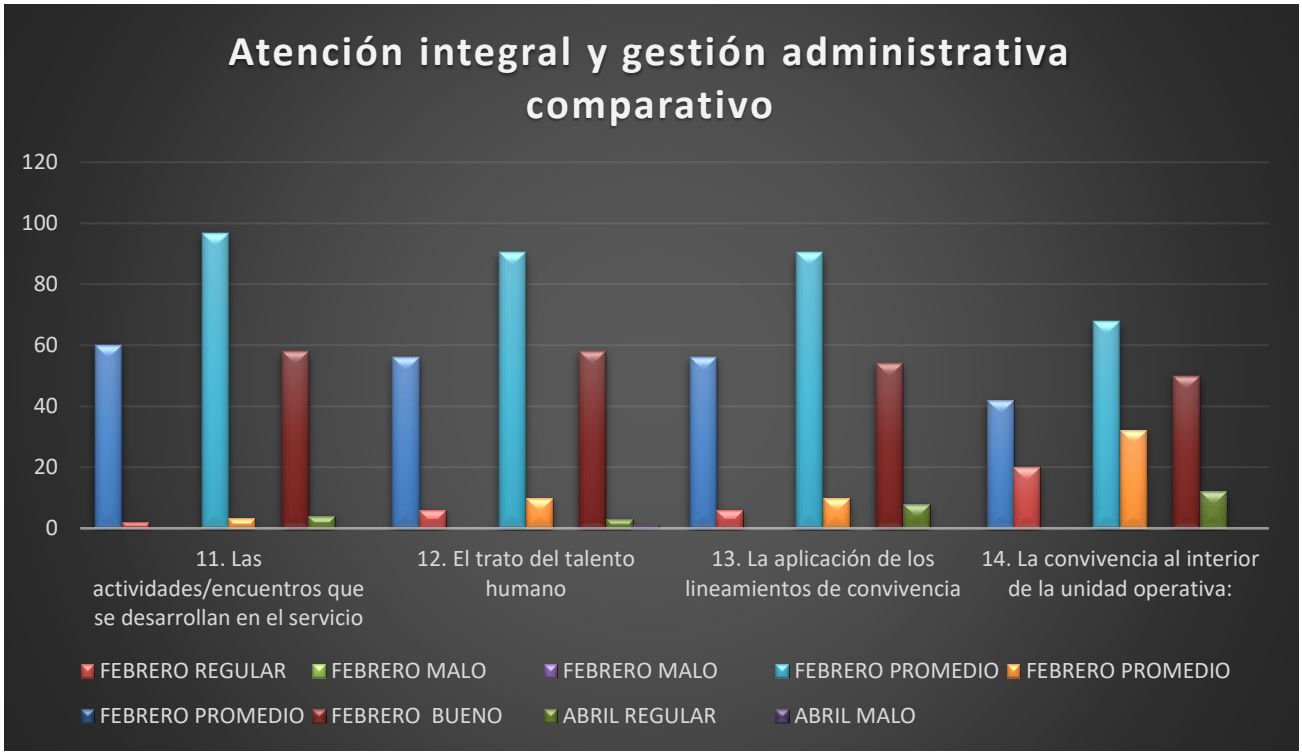
En el 9. Sobre la percepción de la calidad de los productos de aseo aumento la percepción positiva de los elementos entregados pasando de 59 en febrero a 60 en el mes de abril, disminuyendo la satisfacción de los productos utilizados para limpieza, así como la entrega de kit de aseo, donde 1 participante mantiene una percepción regular y otro participante tiene percepción negativa al respecto.

En el 10. Sobre el servicio de lavado de ropa, se identificó que aumento la percepción positiva quedando en abril en un 93.5% con relación al mes de febrero que estaba en un 79%, se evidenció que ninguna persona mayor tiene percepción negativa frente al ítem sin embargo 4 personas mayores reportaron percepción regular.



Gráfica 4. Nutrición Abril

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.

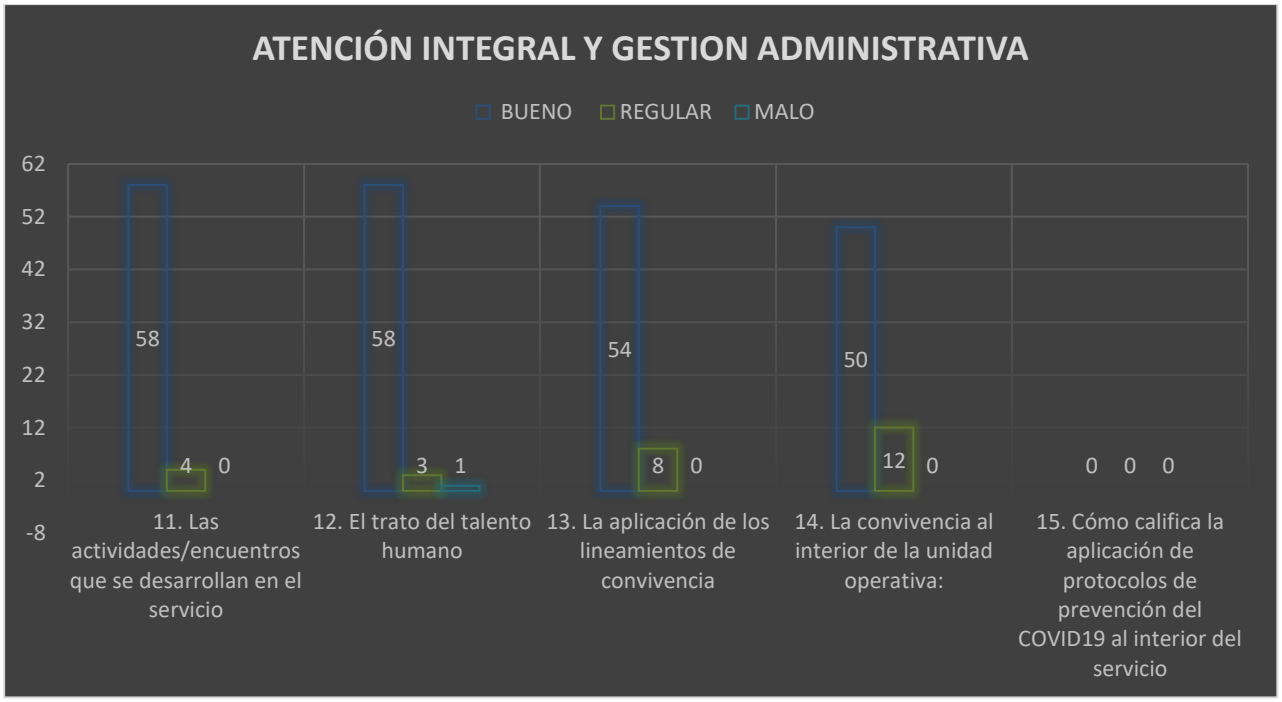
De acuerdo al tercer componente que aborda el componente de atención integral y gestión administrativa, se presenta similar al anterior componente donde se presentan avances, en relación a las variables de este componente podemos interpretar que:

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 93,5% 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 se presentaron en abril, 58 percepciones positivas, 3 regulares y 1 mala en abril. Con un 93.5% esto indica que las personas mayores han mejorado su punto de vista sobre el trato que reciben por parte del equipo de trabajo del centro.

Respecto al numeral 13. Sobre la aplicación de los lineamientos de convivencia, disminuyo la percepción positiva de un 90.3% en febrero a un 87.1% en abril. Indicando así que se deben fortalecer las estrategias y acciones implementadas por el equipo profesional, con el objetivo de obtener una buena convivencia entre las personas mayores. Se deben identificar a tiempo las situaciones que generan malestar y abordándolas de manera asertiva, para evitar inconvenientes más graves a futuro.

En el 14. Sobre la convivencia en el interior de la unidad operativa, se evidencia un paso de 67.7% en diciembre al 80.6% en abril 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 20 personas en febrero a 12 percepciones regulares en abril, seguir implementando respeto mutuo y la resolución de conflictos, manteniendo el ambiente tranquilo y acogedor.



Gráfica 6. Atención integral y gestión administrativa abril

Cada una de los componentes presentaron una mejora sustancial, pero debemos seguir trabajando como equipo para la mejora continua, de igual manera se resalta que las encuestas de percepción de los servicios que presta el centro transitorio Quiroga, es una herramienta que permite evaluarnos y realizar acciones de mejora enfocadas a ofrecer un bienestar a las personas mayores beneficiarias del servicio.