Lugar	Virtual TEAMS
Fecha	24/10/2024
Tema	Asistencia Técnica Formatos Encuesta Percepción del Servicio
Desarrollo	ASISTENTES: Ver listado ORDEN DEL DÍA: 1. Bienvenida 2. Presentación Formatos Encuesta de Percepción del Servicio 3. Acuerdos y compromisos DESARROLLO 1.Siendo las 8:30 am se reúnen de manera virtual por la plataforma TEAM, el profesional del Equipo Técnico del Servicio Comunidad de Cuidado, Jorge Gutiérrez Rodríguez del Equipo Técnico y Shenye Jurado, y los delegados-as del área de trabajo social de los Centros de Comunidad de Cuidado San José de Sasaima, San José Saramita, Caminos de Vida, Casa Nostra, Tierra del Sol, Clarita Santos, Corazón Inmaculado de Funza y La Mesa, para socializar los Formatos PSS 584 Encuesta Percepción de Servicio y Formato de Análisis Cuantitativo y Cualitativo. 2. Presentación Formatos Encuestas Percepción del Servicio Jorge Gutiérrez Rodríguez explica el motivo de la convocatoria a esta asistencia técnica, señalando que, a partir de los nuevos anexos técnicos, se incluyó la aplicación de las Encuestas de Percepción del Servicio en comunidad de cuidado de modalidad severa, a personas mayores que tuvieran el nivel de funcionalidad suficiente para responder la Encuesta, con una periodicidad trimestral. Indica que, de acuerdo al anexo, además de aplicar las encuestas y sistematizar sus resultados, se debe poner en conocimiento del Equipo de Apoyo a la Supervisión, para identificar las necesidades de mejora del Servicio, a partir de la percepción de las personas mayores frente a la calidad de la atención recibida. A continuación, socializa el Formato PSS 584 que se encuentra en el Mapa de Procesos de la entidad, describiendo su estructura y componentes. Acto seguido, presenta el formato de Reporte Cuantitativo y Cualitativo, aclarando que es un formato no controlado, que se utiliza para realiza la sistematización de la información resultante de la aplicación de las Encuestas. Se describe el contenido y su estructura. Recalca que para realizar el análisis cuantitativo se debe tener en cuenta el total de las respuestas de las encuestas aplicadas, no a partir del número de encuestas, y que deben verificar al ponderar los porcentajes de cada componente, que la suma de ellos coincida con el total de respuestas sistematizadas. Se hace énfasis igualmente, en que el Formato de Análisis es el que registra el conjunto de posibles falencias y dificultades en la atención, mencionadas por las personas mayores, y en el componente de análisis cualitativo, cada centro que las aplique, debe proyectar acciones y medidas de mejora para resolver dichas fallas en la atención, mejorando de esta forma la prestación del servicio y la experiencia de atención que reciben las personas mayores. Por último, se menciona el procedimiento de reporte y envío de la información consolidada y sistematizada en los Formatos socializados. Se indica que, una vez aplicadas las encuestas a la población de personas mayores identificada de según el criterio de funcionalidad, el área o áreas profesionales que determine la comunidad de cuidado, realiza el respectiva sistematización, consolidación y análisis de las encuestas, y por último remite la información por medio de correo institucional(Formatos Encuesta de Percepción

	de Servicio aplicadas escaneadas y Formato de Análisis Cuantitativo y Cualitativo al padrino o madrina del Equipo Técnico, con copia a Jorge Gutiérrez Rodríguez y el padrino técnico del Equipo de Apoyo a la Supervisión. 3. Acuerdos - Enviar información de Formatos de Encuesta y Formato de Análisis diligenciados de las encuestas aplicadas por las comunidades de cuidado el viernes 2 de noviembre a los correos institucionales de los Equipos Técnico y de Apoyo a la Supervisión. - Enviar formato ayuda memoria de la reunión y los formatos de encuesta y de análisis cuantitativo y cualitativo por parte del Equipo Técnico al correo institucional Siendo las 9:30 am se da por terminada la reunión.

Asistentes	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
	- Enviar información de Formatos de Encuesta y Formato de Análisis diligenciados de las encuestas aplicadas por las comunidades de cuidado el viernes 2 de noviembre a los correos institucionales de los Equipos Técnico y de Apoyo a la Supervisión. - Enviar formato ayuda memoria de la reunión y los formatos de encuesta y de análisis cuantitativo y cualitativo por parte del Equipo Técnico al correo institucional	Comunidades de Cuidado modalidad severa Equipo Técnico	2 noviembre 25 octubre

Próxima reunión	*NA*		
Elaboró	*Jorge Gutiérrez Rodríguez – Profesional Equipo Técnico SDIS*		