Informe de actividades Plan de Intervenciones Colectivas PIC	
Municipio	Silvania
Lugar	Vereda Azafranal
Fecha	10, 11 y 12 de noviembre 2025
Tema	Evaluación Centro de Escucha
Entorno	Comunitario
Objetivo	Evaluar el impacto, utilidad y pertinencia del centro de escucha
RESPONSABLE ACTIVIDAD (Nombres y Apellidos):	Flor Enid Téllez Gómez
Número Documento de identidad del responsable de la actividad	52.535.312
Soporte listado de asistencia A LAS INTERVENCIONES COLECTIVAS – formato Código: M-PDS-GSP-GPSP-FR-091.	

Desarrollo de la Actividad

→ **Descripción de la población asistente:** Se abordaron 6 personas de las 7 que fueron atendidas en el centro de escucha , entre 40 y 81 años. 2 de ellos hombres y 4 mujeres. Dentro de ello no se encontró población con enfoque diferencial, ni población vulnerable, ni mujeres en embarazo. Se identificó un adulto mayor con discapacidad. Respecto a la ubicación de vivienda se encontró que todos ellos se viven en el área rural.

→ **Metodología de la actividad realizada:**

Teniendo en cuenta que las personas evaluadas corresponden a las primeras atenciones del centro de escucha, se realizaron preguntas guias a manera de entrevista, aplicadas posterior a la atención brindada.

La guía de las preguntas se encuentra adjunta al presente documento.

2.1 Actividad lúdica de inicio: presentación personal empática.

2.2 Explicación del tema: se explicó que el propósito de la evaluación

2.3 Descripción del material didáctico utilizado: Guía de preguntas.

2.4 Descripción de las inquietudes manifestadas por los asistentes: no se expresaron inquietudes.

→ **Conclusiones y recomendaciones:** se logró evaluar la atención del centro de escucha.

→ **Registro fotográfico:**

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Encuesta de satisfacción

Instrucciones: Marca con una X la opción que mejor exprese tu opinión y responde las preguntas abiertas con sinceridad.

Escala:

1. Muy en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

Sección 1. Valoración del servicio

ASPECTOS	1	2	3	4	5
Me sentí escuchado(a) y comprendido(a) durante la atención.					
El/la psicólogo(a) mostró empatía y respeto hacia mis emociones					
El tiempo de atención fue suficiente para expresar mis necesidades.					
Las orientaciones o estrategias que recibí fueron claras y útiles.					
Me sentí en un ambiente seguro y de confianza.					
Estoy satisfecho(a) con la atención brindada por el centro.					

Sección 2. Opinión

7. ¿Qué aspectos del servicio destacarías como positivos?

_____

8. ¿Qué aspectos consideras que se podrían mejorar?

_____

9. ¿Cómo te sentiste emocionalmente después de la sesión?

_____

10. ¿Recomendarías este centro a otras personas? ¿Por qué?

_____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Evaluación inicial del Centro de Escucha Comunitario

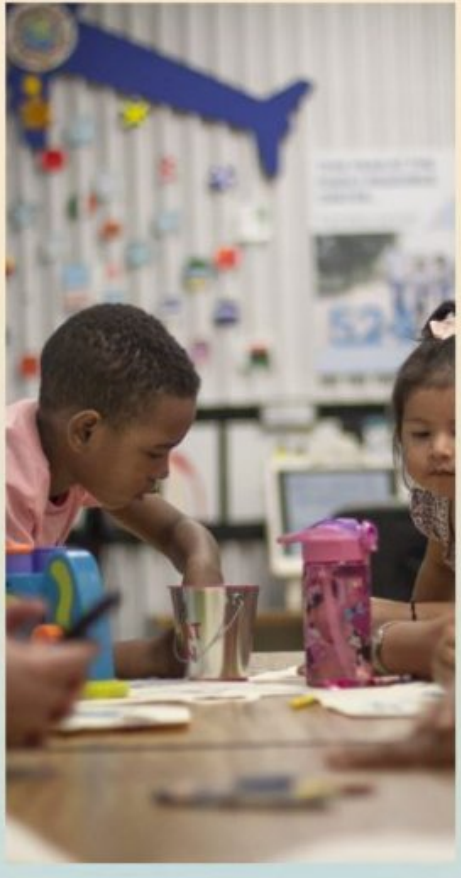
Contenido

- Contexto general
- Instrumento utilizado
- Resultados de la sección cuantitativa – Valoración del servicio
- Resultados de la sección cualitativa – Preguntas abiertas
- Conclusiones generales del círculo participativo

01

Contexto general

Participación de usuarios



Número de personas atendidas

Desde la apertura del Centro de Escucha Comunitario, se ha intervenido a 15 personas, abarcando a una diversidad de usuarios, incluidos tres niños, lo que evidencia la receptividad del espacio desde sus primeros días de funcionamiento.

Encuesta de satisfacción

De los 15 usuarios atendidos, 10 participaron en una encuesta que se aplicó inmediatamente después de la escucha activa y orientación, garantizando una retroalimentación directa y aplicada.

Apreciaciones iniciales

La percepción general de los usuarios destaca niveles altos de satisfacción gracias a un enfoque basado en la empatía, el respeto y la escucha activa, elementos clave del diseño de la atención recibida en el centro.

02

Instrumento utilizado

Componentes de la evaluación

1

Estructuración de la encuesta

La evaluación integró tanto una sección cuantitativa como otra cualitativa, permitiendo captar percepciones en aspectos estructurados y respuestas abiertas relacionadas con la experiencia de los usuarios.

2

Dimensiones evaluadas

Se valoraron aspectos clave como la empatía del personal, la claridad de las orientaciones, el ambiente generado y la suficiencia del tiempo de atención, asegurando una visión integral del servicio.

3

Formato de respuesta

Para la sección cuantitativa, se empleó una escala Likert de cinco niveles que iban desde "Muy en desacuerdo" hasta "Muy de acuerdo" para medir la conformidad de los usuarios frente a diferentes elementos.



Componentes de la evaluación

Preguntas abiertas complementarias

En la sección cualitativa, se incluyeron preguntas que permitieron a los usuarios expresar, de forma libre, comentarios sobre fortalezas, áreas de mejora y estados emocionales después de la consulta.

Enfoque participativo

La metodología utilizada propició un espacio de participación donde los usuarios pudieran compartir sus experiencias con confianza y transparencia.



03

Resultados de la sección cuantitativa – Valoración del servicio

Tendencia general de respuestas

Alta satisfacción general

Todos los participantes evaluaron el servicio entre "De acuerdo" y "Muy de acuerdo", indicando una percepción positiva de los aspectos fundamentales como escucha activa y empatía.

Confianza generada en el espacio

Se reflejó una valoración alta del ambiente seguro proporcionado, con respuestas que destacan la claridad y utilidad de las orientaciones recibidas.

Atención profesional consistente

Los resultados indican que los usuarios perciben un tiempo adecuado de atención, junto con un trato respetuoso y empático por parte del equipo profesional.

Impacto emocional positivo

El nivel de satisfacción general revela cómo el servicio influye positivamente en el bienestar emocional de los participantes, validando la calidad del acompañamiento ofrecido.

Empatía y respeto como pilares

Los resultados consolidan la percepción de los participantes sobre el entendimiento y respeto brindado en el proceso, asociando estos factores con la eficacia del servicio.

04

Resultados de la sección cualitativa – Preguntas abiertas

Aspectos positivos destacados

01

Los usuarios valoraron la calidez del personal, destacando frases como “Muy buena la atención” y “La confianza que me brinda”, lo que resalta una fuerte conexión humana.

02

La sensación de seguridad fue clave, evidenciada en comentarios como “Me sentí escuchada” y “Perfecto”.

03

El acompañamiento personalizado, expresado como “La forma en que llega al paciente”, refleja un enfoque que aboga por el bienestar individual.

Aspectos por mejorar

Los participantes no indicaron áreas de mejora relevantes, con respuestas como “Todo muy bien” o “Por mí está bien”, lo que refleja un servicio que cumple con las expectativas actuales.

01

Comentarios como “Nada” y “Bien” sugieren conformidad general y la ausencia de quejas significativas.

02

La conclusión general de esta evaluación inicial es que no hay necesidades evidentes de cambio o ajustes inmediatos al servicio.

03

Estado emocional después de la sesión



01 Los usuarios reportaron una sensación de alivio emocional, utilizando expresiones como “Tranquila” y “Bien”.

02 Comentarios como “Excelente” y “Muy bien” destacan el impacto positivo inmediato en su bienestar emocional después de la atención.

03 La tranquilidad experimentada tras la sesión refuerza la idea de un espacio seguro y de confianza dentro del centro.

¿Recomendarían el centro a otras personas?

01

Todos los participantes indicaron su disposición a recomendar el centro, evidenciando satisfacción general con frases como “Sí, claro” y “Claro que sí”.

02

Resaltaron el valor de ser escuchados y acompañados, como se refleja en expresiones como “Sí, porque tuve la oportunidad de ser escuchada”.

03

La razón principal para recomendar el servicio fue la atención empática y la escucha activa que caracteriza al equipo profesional.

05

Conclusiones generales del círculo participativo

Conclusiones generales del círculo participativo

Aceptación inicial positiva

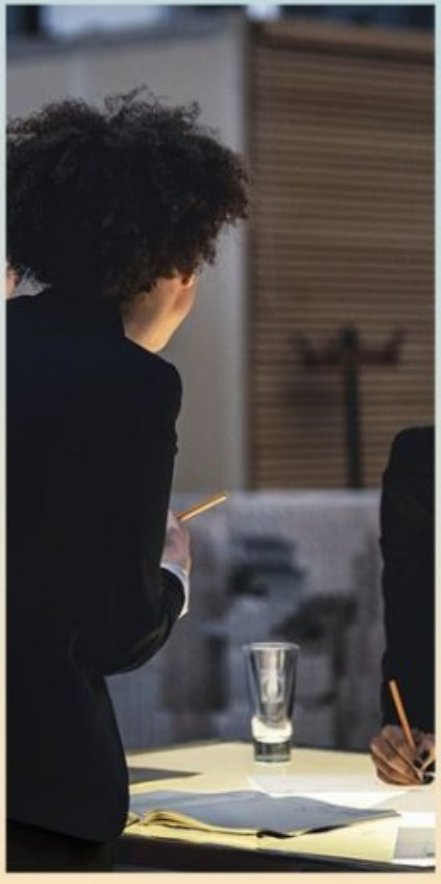
Aunque el Centro de Escucha Comunitario tiene poco tiempo de funcionamiento, los comentarios de los participantes muestran una pronta aceptación y confianza en el servicio.

Alta satisfacción con la atención recibida

La evaluación realizada mediante una escala Likert refleja que todos los usuarios calificaron el servicio con puntuaciones altas, destacando la escucha activa, la empatía y el ambiente seguro.

Ambiente generado

Los participantes resaltaron la calidez del espacio, la conexión humana y el ambiente de seguridad como factores clave para su bienestar durante las sesiones.



Gracias