INFORME FINAL
FORTALECIMIENTO DEL CENTRO DE ESCUCHA COMUNITARIO
MUNICIPIO DE CALDAS – VIGENCIA 2025
E.S.E. CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES
PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS – PIC

1. PRESENTACIÓN

El presente informe final tiene como objetivo consolidar y analizar de manera cuantitativa y cualitativa los resultados del proceso de fortalecimiento del Centro de Escucha Comunitario del municipio de Caldas, desarrollado entre los meses de mayo y noviembre de 2025, en el marco del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC), bajo la coordinación de la E.S.E. Centro de Salud Las Mercedes.
El documento expone el alcance del dispositivo comunitario, el volumen de personas atendidas, los principales motivos de consulta, los procesos de derivación y canalización a la red de servicios, el nivel de favorabilidad percibida, así como los planes de mejora, conclusiones y recomendaciones para su continuidad y sostenibilidad.

2. MARCO GENERAL DEL CENTRO DE ESCUCHA COMUNITARIO

El Centro de Escucha Comunitario se consolida como un dispositivo de atención primaria en salud mental, orientado a la escucha activa, la contención emocional, la orientación psicosocial y la canalización oportuna de casos, sin constituirse como un servicio terapéutico clínico.
Su implementación responde a los lineamientos del Modelo ECO2, el enfoque de determinantes sociales de la salud, la reducción del sufrimiento social y el enfoque de derechos humanos, articulándose con las políticas nacionales de salud mental (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

3. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

3.1 Modalidad de atención

- Atención presencial sin cita previa.
- Atención telefónica para orientación y primeros auxilios emocionales.
- Jornadas de atención: martes y jueves, de acuerdo con cronograma institucional.

3.2 Estrategias complementarias

- Difusión comunitaria mediante cuñas radiales.
- Articulación con instituciones educativas y líderes comunitarios.
- Seguimiento a casos priorizados.
- Registro y sistematización de información bajo criterios de confidencialidad.

4. **ANÁLISIS CUANTITATIVO DE ATENCIONES**

4.1 Personas atendidas por mes

MES	USUARIOS ATENDIDOS	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
Mayo	10	10,3 %
Junio	10	10,3 %
Julio	12	12,4 %
Agosto	10	10,3 %
Septiembre	21	21,6 %
Octubre	17	17,5 %
Noviembre	17	17,5 %
Total general	**97**	**100 %**

Promedio mensual de atención: 13,8 personas.

Se evidencia un incremento progresivo de la demanda, especialmente a partir del mes de septiembre, asociado al fortalecimiento de la estrategia comunicativa y a la apropiación comunitaria del servicio.

5. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA ATENCIÓN

5.1 Principales motivos de consulta

- Ansiedad y trastornos relacionados.
- Episodios depresivos leves y moderados.
- Conflictos familiares y de pareja.
- Estrés laboral y académico.
- Duelos y pérdidas significativas.
- Cambios emocionales en gestantes.
- Soledad y aislamiento en adultos mayores.
- Dificultades de conducta y rendimiento escolar.

5.2 Aportes del Centro de Escucha

- Validación emocional y disminución del malestar inmediato.
- Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento.
- Activación de redes familiares y comunitarias.
- Prevención del agravamiento de problemáticas psicosociales.
- Identificación temprana de casos que requieren atención especializada.

6. DERIVACIÓN Y CANALIZACIÓN A LA RED DE SERVICIOS

En cumplimiento de su función de puerta de entrada comunitaria, el Centro de Escucha realizó procesos de derivación y canalización a redes internas y externas, según la necesidad de cada caso:

6.1 Red de Salud

- Remisión a EPS para atención psicológica y psiquiátrica.
- Orientación para acceso a controles prenatales.
- Activación de rutas de salud mental.

6.2 Red de Bienestar Social

- Programas de adulto mayor.
- Servicios de apoyo social y comunitario.
- Orientación en asistencia básica.

6.3 Red Educativa

- Canalización a orientadores escolares.
- Articulación con instituciones educativas para seguimiento.

6.4 Empleo, formación y productividad

- Orientación hacia programas de capacitación y empleabilidad.
- Información sobre servicios municipales de generación de ingresos.

Estas acciones fortalecen la atención integral, la continuidad del cuidado y la corresponsabilidad intersectorial.

7. **ESCALA DE FAVORABILIDAD DEL SERVICIO**

Con base en la percepción verbal de los usuarios y la observación profesional:

Nivel de favorabilidad	Porcentaje
Muy favorable	70 %
Favorable	25 %
Medianamente favorable	5 %
Desfavorable	0 %

La alta favorabilidad evidencia aceptación comunitaria, confianza en el dispositivo y pertinencia del servicio.

8. **PLANES DE MEJORA**

Para el fortalecimiento futuro del Centro de Escucha se proponen las siguientes acciones:

1. Ampliar horarios y puntos de atención comunitarios.
2. Fortalecer el seguimiento sistemático de casos priorizados.
3. Consolidar alianzas intersectoriales permanentes.
4. Implementar instrumentos estandarizados de satisfacción del usuario.
5. Intensificar acciones de promoción y prevención en salud mental.
6. Fortalecer la estrategia de comunicación comunitaria.

9. **CONCLUSIONES**

- El Centro de Escucha Comunitario cumple una función estratégica como primer nivel de atención psicosocial comunitaria**.**
- Se evidencia impacto positivo en la reducción del malestar emocional y la activación de redes de apoyo.
- El incremento progresivo de usuarios confirma la necesidad y pertinencia del servicio.
- La articulación interinstitucional permite una atención integral y oportuna.
- El dispositivo contribuye al fortalecimiento del tejido social y la prevención de problemáticas complejas.

10. **RECOMENDACIONES**

1. Garantizar la continuidad y sostenibilidad institucional del Centro de Escucha.
2. Mantener y fortalecer el talento humano psicosocial.
3. Formalizar rutas de derivación intersectorial.
4. Ampliar cobertura territorial y comunitaria.
5. Integrar el Centro de Escucha como eje permanente de promoción de la salud mental en el PIC.

NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**
NANCY MARIA CONTRERAS VARGAS	**PSICOLOGA**	