

	INDICADORES ENCUESTA COMUNIDAD PARTICIPATIVA	CÓDIGO: CMB-TS-IN-711
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 14/12/2023

INDICADORES ENCUESTA COMUNIDAD PARTICIPATIVA



IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	
Representante Legal:	Claudia Alexandra Álzate
NIT:	901428954-8
Dirección:	Cra 24 n 55b 28 – Barrio Belén
Teléfono:	3107487895
E-mail:	contacto@centromedicobelen.com

ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Lorena Orozco S	Alexandra Álzate	Alexandra Álzate
Cargo:	Profesional social	Gerente	Gerente
Firma:			

	INDICADORES ENCUESTA COMUNIDAD PARTICIPATIVA	CÓDIGO: CMB-TS-IN-711
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 14/12/2023

1. INTRODUCCIÓN

Dentro del plan de participación ciudadana del Centro Médico Belén, una de las metas de la línea de acción tiene que ver con la implementación de **“DISPOSITIVOS QUE PERMITAN A LA CIUDADANÍA PARTICIPAR EN LA GESTIÓN DEL SECTOR SALUD EN LOS NIVELES TERRITORIALES E INSTITUCIONALES”** en éste se contempla generar una encuesta en la feria de la salud específicamente, ya que, es un espacio que permite tener un contacto directo con la comunidad, generar la encuesta y poder tener su percepción de primera mano, en esta breve encuesta de 5 preguntas específicas se quiso validar las percepciones, expectativas y necesidades que tiene la comunidad con relación al centro médico, además de validar el impacto que tiene éste en el entorno.

Dentro de este documento se puede visualizar las respuestas de los usuarios y además proponer algunas recomendaciones donde el centro médico tenga mayor impacto.

2. OBJETIVO

Desarrollar espacio de interacción entre la comunidad y el Centro Médico Belén, que permita conocer sus expectativas, necesidades y aplicar sugerencias dadas por la comunidad.

3. PREGUNTAS

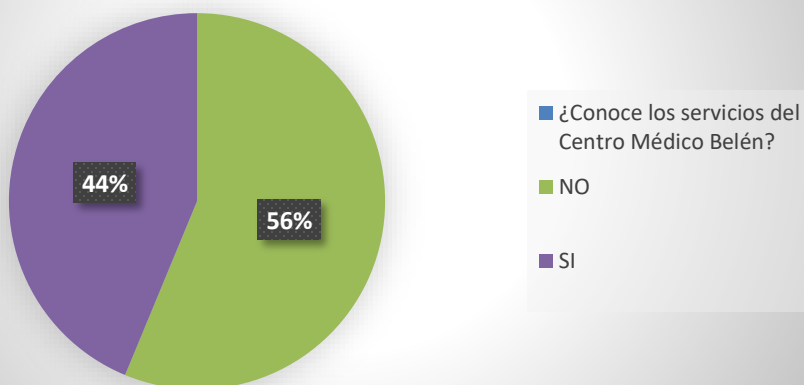
- ¿Conoce los servicios del Centro Médico Belén?
- Si su respuesta es sí ¿A través de qué medios se ha enterado?
- Cuando asiste a un centro médico ¿qué espera usted de la atención allí?
- ¿Cuál cree que es la forma correcta de resolver sus necesidades cuando asiste a un centro médico?
- ¿Qué servicios le gustaría recibir en el Centro Médico Belén?

4. ANALISIS

El día 25 de noviembre de 2023 se aplica la encuesta a quienes participaron y se involucraron en la jornada de la salud del centro médico, espacio que se aprovecha para interactuar y aplicar la encuesta a los usuarios que deciden aprovechar los servicios que éste día se ofrecieron de forma gratuita.

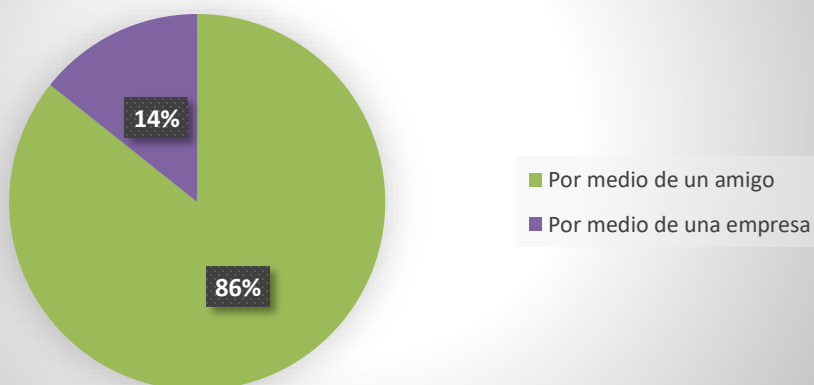
Con relación a la primera pregunta se encontró que más de la mitad de los transeúntes que participaron de la Jornada de la salud en el Centro Médico NO lo conocían; a diferencia del 44% quienes afirmaron que, si lo conocían, pero más porque pasaban por allí, les genera curiosidad, pero nunca se han acercado a preguntar los servicios que presta éste, esto se puede visualizar en el siguiente gráfico.

¿Conoce los servicios del Centro Médico Belén?



En la siguiente pregunta, la cual está directamente relacionada con la anterior, ya que hace referencia al medio por el cual conocieron al Centro Médico, quienes respondieron afirmativo; el 86% conoció el Centro médico por medio de un referido, y el 14% restante lo conoció por medio de una empresa, lo que indica que el Centro Medico se mueve más con la voz a voz.

Si su respuesta es si ¿A través de que medios se ha enterado?

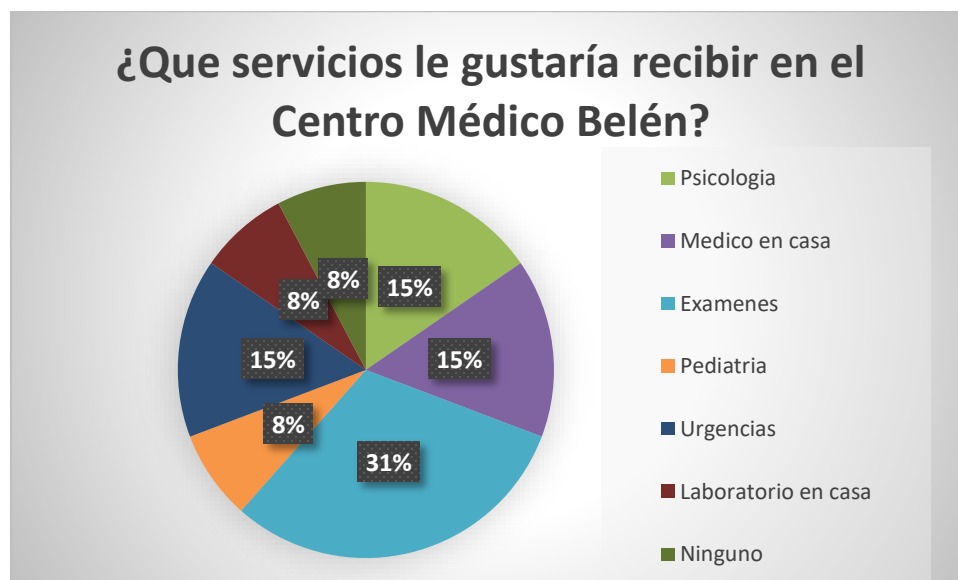


Con relación a la pregunta, Cuando asiste a un centro médico ¿qué espera usted de la atención allí? Las principales respuestas estuvieron enmarcadas en amabilidad y rapidez en la atención del servicio, todas las personas esperan un servicio óptimo, con calidez humana y sobre todo esperan es agilidad en lo que están haciendo dentro de los servicios de salud teniendo en cuenta que requieren agilidad en la atención.

	INDICADORES ENCUESTA COMUNIDAD PARTICIPATIVA	CÓDIGO: CMB-TS-IN-711
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 14/12/2023

Con respecto a la pregunta ¿Cuál cree que es la forma correcta de resolver sus necesidades cuando asiste a un centro médico?, acá la principal respuesta está relacionada con aquello que es indispensable que les resuelvan la inquietud que lleven bien sea médica o del servicio específicamente, donde se resuelvan de manera oportuna; también se hizo referencia a las líneas de atención directa, donde sea la comunicación con otra persona que sea clara al resolver las inquietudes y no con una maquina como pasa en algunos casos, que no se resuelve como se requiere el servicio.

Con relación a los principales servicios que les gustaría recibir a la comunidad de parte del Centro Medico Belén tiene que ver con los exámenes médicos en con un porcentaje del 31, existe un 15% que les gustaría Psicología, médico en casa y servicios de urgencias, y el 8% restante pensaron en laboratorio en casa, Pediatría y ninguno. Lo que también indica que se requiere mayor difusión de los servicios que presta el Centro Médico ya que de estos servicios que quisiera la comunidad ya los prestan en el centro médico, por lo tanto, se requiere mayor difusión en éstos.



5. RECOMENDACIONES

-De acuerdo con lo encontrado es indispensable que el Centro Médico potencialice las redes sociales, los canales de difusión para llegar a más personas, ya que la voz a voz es un medio muy efectivo pero que toma más tiempo en ser efectivo y en llegar a la cantidad de personas que se requiere.

-Es indispensable generar mayor difusión en todo lo que tiene que ver con los servicios que presta el Centro Médico, algo que no está aislado con lo que se relaciona en la anterior recomendación, porque al darlo a conocer, se dan a conocer los servicios que presta.

-A pesar que en el Centro Médico se tienen parámetros de atención ágil con los usuarios, es indispensable continuarlo fortaleciendo ya que es una de las principales sugerencias en la atención que se espera de allí.

	INDICADORES ENCUESTA COMUNIDAD PARTICIPATIVA	CÓDIGO: CMB-TS-IN-711
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 14/12/2023

-El buen servicio y claridad de parte del personal administrativo y médico son clave para que los usuarios sientan que en realidad se les está resolviendo las inquietudes o que tienen una respuesta optima a la necesidad manifestada dentro del centro médico.

-Se espera que con los procesos de participación generados en el Centro Medico Belén durante el año 2023, se logre fortalecer en gran medida la difusión de éste y sobre todo los canales de participación de los usuarios.

ANEXOS

Comunidad Participativa respuestas