



**CESFAM**  
**Juan Pablo II**  
Red de Centros de Salud Familiar  
Ancora UC

# **Evaluación Cuenta Pública Gestión 2023, CESFAM Juan Pablo II**

Junio 2024

Equipo de Programa Promoción y Participación CESFAM Juan Pablo II

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Preparación.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Ejecución.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Evaluación participativa.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Anexo.....</b>	<b>10</b>

## **1. Introducción**

El informe de evaluación de Cuenta Pública se realiza con el propósito de mostrar a la comunidad de usuarios y funcionarios los aspectos positivos y aspectos a mejorar de dicha instancia. Esta información es relevante a tener en consideración para los próximos eventos participativos que involucren a la comunidad Juan Pablina y funcionarios del CESFAM. Este informe da cuenta de los procesos de preparación, ejecución y evaluación de la cuenta pública, buscando promover la transparencia y mantener a los usuarios informados para así fomentar la participación y la vinculación con el centro.

La participación ciudadana juega un papel fundamental en el desarrollo y mejora de los servicios de salud. En este sentido, el compromiso del CESFAM Juan Pablo II es comunicar de manera clara y accesible toda su gestión, respondiendo de forma oportuna a las preguntas e inquietudes planteadas por la comunidad.

## 2. Preparación

Inicialmente se generó una consulta ciudadana, en donde se encuestaron a 115 personas de manera espontánea en las dependencias del CESFAM. En esta instancia se realizaron cuatro preguntas mencionadas a continuación:

- ¿De qué nacionalidad o etnia eres?
- ¿Cuántos años tienes?
- ¿En qué horario le gustaría que se efectuará?
- ¿Cuál de los siguientes temas considera que son importantes abordar en esta instancia participativa?

Con base a lo anterior se puede rescatar que la mayoría de las personas encuestadas es Chilena y con un promedio de edad de 60 años. Por otro lado, el 55,7% de las personas menciona que le gustaría que el evento fuese desde las 14:00, mientras que el 42,5% de las personas indica que preferiría que fuese desde las 10:00.

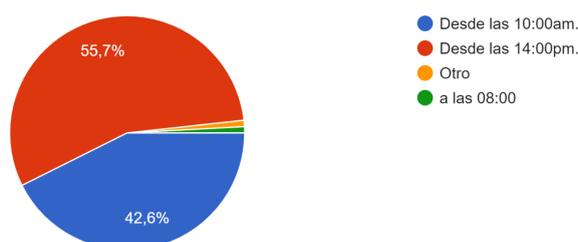


Gráfico de preferencia de horario por los usuarios.

Por último, se destaca que las principales temáticas (anexo 1) que la población usuaria desea visualizar son la entrega y disponibilidad de horas (73,9%), tiempos de espera (60,9%) y funcionamiento del call center (37,4%).

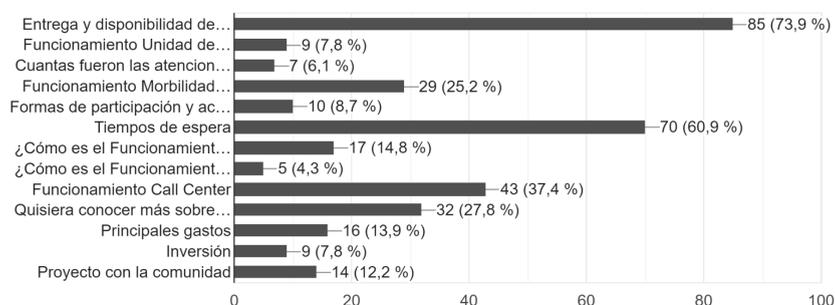


Gráfico de principales temáticas a abordar.

Los datos señalados permitieron diseñar y dirigir la presentación buscando responder a los intereses de la comunidad. Sumado a esto, también se consideró relevante mencionar otros elementos pilares de la Red Ancora UC, tales como, ser un centro asistencial docente el cual busca constantemente la innovación.

### 3. Ejecución

La cuenta pública se efectuó el día 31 de mayo a las 14:00 horas, en el hall central del centro. El evento se dividió en 7 espacios:

1. **Bienvenida:** En esta primera instancia los asistentes se registraron, posterior a esto, los encargados de programa estaban posicionados en sus respectivos poster, de este modo podrían interactuar con los usuarios. Luego de esto, el estamento de administrativas les indicaban a los usuarios la posición y lugar donde podrían sentarse para esperar el inicio de la rendición de cuentas.
2. **Interludio musical:** Esta intervención fue liderada por la Camerata estudiantil de la USACH, quienes inauguraron oficialmente el evento, ofreciendo a los usuarios y funcionarios un espacio artístico de calidad.
3. **Rendición de cuentas:** En esta sección se presentó de manera clara y transparente la información pertinente al CESFAM relacionada a la gestión 2023 (**VER ANEXO 2**)
4. **Preguntas:** Se destinó un espacio para que los asistentes expresaran sus opiniones y realizaran consultas de manera espontánea, las cuales fueron respondidas por la directora Victoria Cuadra.
5. **Actividad “Ruta Participativa”:** Posterior a la rendición de cuentas, se invita a los asistentes a la actividad denominada “Ruta Participativa”, la cual fue diseñada a fin de recabar información de los participantes relacionadas a la satisfacción de la atención entregada en el CESFAM y conocer su entorno (organizaciones).
6. **Feria de programas y coffee break:** Luego de la rendición de cuentas y “Ruta Participativa” los encargados de programas se posicionaron a un costado del poster a fin de dar a conocer su programa, mientras se habilita la zona de Coffe Break para que los que los usuarios puedan disfrutar del cierre del evento.
7. **Evaluación:** Finalmente, en lugares estratégicos se colocaron folletos con un código QR, con la finalidad de evaluar la cuenta pública. De igual forma, se disponen de algunos colaboradores del CESFAM para que puedan ayudar a los usuarios a realizar la evaluación.

Cabe destacar que los puntos más importantes de la presentación se encuentran en el anexo 2.

#### 4. Evaluación participativa:

Posterior al hito de la cuenta pública, se intencionan 4 canales de evaluación a fin de conocer las apreciaciones e intereses de la comunidad usuaria que participó del evento y de los colaboradores del CESFAM.

- a) Formulario.
- b) Consejo de usuarios.
- c) Reunión equipo P+P.
- d) Reunión con la directora.

A continuación se describe cada uno de estos canales:

##### a) Formulario:

Posterior a la rendición de cuentas se solicitó a un estamento del CESFAM que aplicara una encuesta vía formulario de Google por medio de un código QR. Esta encuesta se pudo aplicar de manera autónoma, es decir, sin ayuda de los funcionarios, no obstante, la ayuda dirigida fue pensada para quienes presentaban dificultades con el acceso a la tecnología.

Por medio de este formulario se lograron recabar 12 respuestas. Cabe destacar que el formulario constaba con tres solicitudes que se desarrollan a continuación:

- Cuéntanos qué destacas del evento:

Nada
El Orden y el formato que permitieron comprender mejor lo expuesto.
La orquesta
La organizacion
La organización
Las actividades
Que deja las cosas claras, me informo de todo lo que esta pasando
Lo claro que fueron en la cuenta
Le gusto todo, más la música

- Pensando en los próximos eventos ¿Algún aspecto que mejorar?:

No
Mejorar el tiempo del café después de la cuenta pública
Que este mas calentito
No se escuchaba bien
Un lugar más cerrado, hacia frío.
No mejoraria nada
Siempre me ha gustado, todo excelente
Mas actividades los viernes
Me quedo todo claro, nada que mejorar

- En nuestra próxima cuenta pública a realizar que te gustaría que mencionáramos:



## b) Reunión Equipo P+P:

Las apreciaciones generales del equipo son favorables a pesar de ser una actividad de alta demanda. Concluyen que cuando existen disposiciones por parte de jefatura y referentes de programa es viable organizar este tipo de eventos. Sin embargo, de igual forma se debe seguir potenciando los canales de comunicación a fin de unificar información con todo el centro.

### c) Consejo de Usuarios:

La opinión de algunos integrantes del Consejo de Usuarios recordaba los comienzos del CESFAM, en paralelo, muestran gratitud en la organización. Para organizar esta evaluación se realizó una pregunta abierta.

Pregunta	Respuestas
<b>¿Qué les pareció la Cuenta Pública Participativa?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>“Me gustó la música”</i></li><li>- <i>“Destaco la buena organización “</i></li><li>- <i>Buen espacio y audio”.</i></li><li>- <i>“Molestias por hora para dental, prioritario para adultos mayores”.</i></li><li>- <i>“Se dan las gracias, cuentan cómo inicia la historia del cesfam junto al doctor klaus, cuando se salía a la feria a buscar usuarios, cuando se iba a las ferias, etc.”</i></li><li>- <i>“Se da las gracias a Cecilia (Secretaria) por su apoyo siempre con el CDU y la entrega de flores en cuenta pública”</i></li></ul>

En cuanto a los comentarios del CDU, se muestran comentarios positivos de la Cuenta Pública. Sí destacan, que es importante dar a conocer más el funcionamiento de la OIRS como un mecanismo de participación de solicitudes y requerimientos.

### d) Directora:

Encargado de programa Derek Romero, se reúne con la Directora, Victoria Cuadra a fin de evaluar la cuenta pública, donde destaca la organización y el apoyo de todos los estamentos. Así también, la intervención musical representada en estudiantes de la Universidad de Santiago de Chile. De igual modo, la instancia participativa con el tiempo de preguntas abiertas posterior a la rendición de cuentas y luego la intervención de la “La Ruta Participativa”, donde asistentes pudieron manifestar apreciaciones en relación al CESFAM y organizaciones.

Finalmente, también destacando el tiempo de coffee break que permitió abrir un espacio de diálogo con los encargados de programas y favorecer las relaciones con la comunidad y asistentes.

## 5. Conclusiones

La cuenta pública participativa gestión 2023 realizada con fecha 31 de Mayo, permitió mostrar a los asistentes los avances y desafíos realizados el año 2023. Donde se destacó la Red Ancora UC como centro docente y de investigación e innovación, además de mencionar aspectos como la entrega y disponibilidad de horas, funcionamiento de Call Center y dar a conocer los programas del CESFAM.

Asimismo, permitió tener instancias participativas en dos oportunidades con preguntas abiertas y en la “Ruta Participativa”, intervención que se realiza en un lugar de CESFAM (sector verde y azul) y buscaba interactuar con los asistentes. Del mismo modo, este evento permitió conmemorar los 20 años de la Red Ancora, y celebrar junto a los usuarios.

Concluimos que es importante acoger las solicitudes de los usuarios quienes mencionan la necesidad de fortalecer la entrega y disponibilidad de horas, tiempo de espera y funcionamiento del Call Center, desafíos que el año 2024 se deben dar cuenta. Asimismo, esta instancia permite promover los lazos con la comunidad y la cohesión social, lo cual permite fortalecer el tejido social.

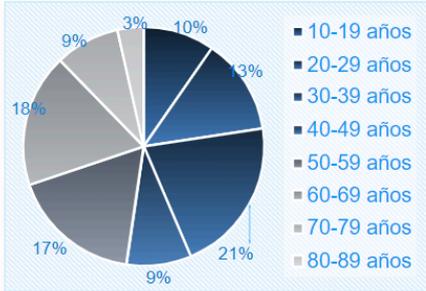
6. Anexo:

ANEXO 1

## Cuenta Pública - Consulta Ciudadana

✓ Abril-Mayo 2024  
✓ 115 usuarios





Edad	Porcentaje
10-19 años	3%
20-29 años	10%
30-39 años	13%
40-49 años	18%
50-59 años	17%
60-69 años	9%
70-79 años	21%
80-89 años	9%

### Temas seleccionados:

- ✓ Entrega y disponibilidad de horas
- ✓ Tiempos de espera
- ✓ Funcionamiento call center
- ✓ Funcionamiento programas /prestaciones
- ✓ Funcionamiento morbilidad dental
- ✓ Formas de participación

[www.ancorauc.cl](http://www.ancorauc.cl)

ANEXO 2

Puntos principales de la presentación:

## ¿Quiénes somos?

### Organización de nuestras prestaciones



```

graph TD
    A[Programa Infanto Juvenil] --- B[Programa Rehabilitación]
    A --- C[Programa Dental]
    B --- D[Programa MAS Adulto Mayores Autovalentes]
    B --- E[Programa Dependencia Severa]
    B --- F[Programa de participación y Promoción]
    D --- F
    E --- F
    F --- G[Programa Cuidado Integral centrado en la persona]
    F --- H[Programa Acompañamiento Psicosocial]
    C --- I[Programa Salud Sexual y Reproductiva]
    C --- J[Programa IRA/ERA]
    I --- J
    J --- K[Programa Familia]
    J --- L[Programa Salud Mental]
    K --- L
    
```



**MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA**

Este modelo se centra en el usuario y se caracteriza por ser integral, continuo, interactivo y participativo. Incluye componentes como: atención en la persona, atención integral de salud, enfoque promocional y preventivo, servicios familiares, participación en salud, uso de tecnología apropiada, calidad, y equidad.

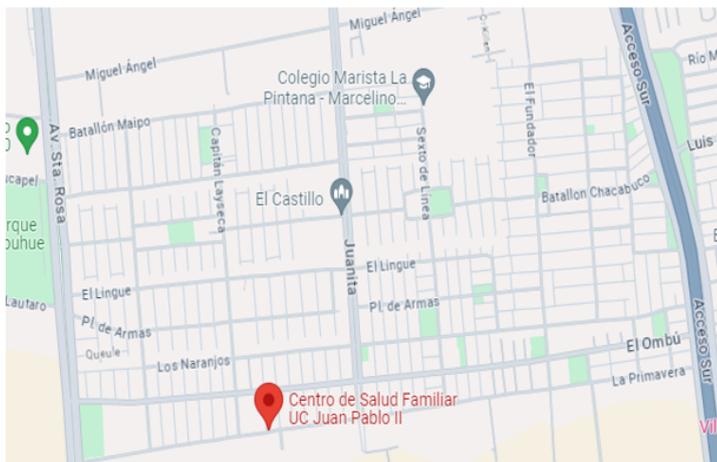
Intervenciones destinadas a acompañar y acoger las necesidades en salud de nuestros usuarios a lo largo del curso de vida.

11

## ¿Quiénes somos? Docencia

Carrera	Alumnos 2023	Alumnos 2022	Alumnos 2021	Alumnos 2020
Medicina	160	104	78	73
Enfermería	150	110	92	25
Trabajo Social	9	1	3	0
Kinesiología	6	8	8	6
Odontología	8	6	15	3
Psicología	6	5	1	0
TENS	26	12	12	9
TONS	15	4	0	0
Alumnos Internacionales	5	2	0	0
<b>TOTAL ALUMNOS</b>	<b>385</b>	<b>252</b>	<b>209</b>	<b>116</b>

## Población Usuaría: Territorio



### Territorio

Oriente: Juanita  
 Norte: Gabriela  
 Sur: La Primavera  
 Poniente: Santa Rosa

### Juntas de Vecinos

Eleuterio Ramírez  
 Laura Rosa Méndez  
 Jorge Alessandri I  
 Villa El Ombú  
 Ignacio Carrera Pinto Poniente

# Satisfacción Usuaría

Encuesta Deberes y derechos de los usuarios  
391 respuestas



## Financiamiento Ancora Juan Pablo II

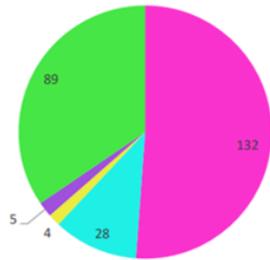


# Satisfacción Usuaría

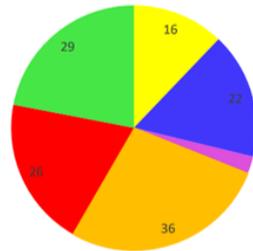
Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)

Total de requerimientos 2023: 258

Requerimientos 2023



Reclamos por Sector



Reclamos Felicitaciones Sugerencias Consultas Solicitudes

Amarillo Azul Call Center Dirección Rojo Verde

## ¿A qué hora recibimos más llamadas?



## Gestión de horas de atención



**Inasistencia:**  
Promedio: 15,37%

**Tiempos de espera**  
18 minutos

## Otras intervenciones



Programa Acompañamiento Espiritual



Programa Familias Unidas



Música para el alma



Programa Cuidando Juntos



Programa de Parentalidad

## Instancias de participación

**Cuentas Públicas Participativas**  
Consejos de la Sociedad Civil  
Consejos Consultivos o de Desarrollo  
Presupuestos Participativos  
**Diálogos y Consultas Ciudadanas**  
Audiencias Públicas  
**OIRS**  
**Mesas territoriales**  
Cabildos ciudadanos Territoriales y Sectoriales  
Plataformas Digitales Participativas  
**Consejo de Usuarios**

## Consejo de usuarios



Con mucho orgullo les presentamos nuestro hermoso huerto junto a nuestros queridos socios del CDC.

## Actividades durante el año 2023



Durante septiembre se realizó una consulta ciudadana para el proyecto de la plaza y se efectuó la celebración de las fiestas patrias.



### ANEXO 3

Encuentra la información detallada en la presentación de la cuenta pública:  
[Cuenta Pública Gestión 2023.pptx](#)