

 <p><b>E.S.E. ISABU</b> Instituto de Salud de Bucaramanga</p>	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>VERSION: 3</b>	PAGINA: 1 - 13 REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

## INFORME DE RESULTADOS COMPONENTE DE COMUNICACIONES RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

Desde el área de comunicaciones se elaboró la Estrategia Plan de Comunicaciones Rendición de Cuentas Vigencia 2023, esta contó con tres fases (diseño, implementación, audiencia y evaluación), las cuales se desarrollaron de manera óptima y eficaz de acuerdo al cronograma planteado en la Estrategia Rendición de Cuentas Vigencia 2023.

### 1. Etapa de diseño

El comunicador social realizó el diseño de la identidad visual basado en la identidad corporativa de la E.S.E ISABU utilizando los colores y logo de la institución. Igualmente se fijaron temáticas a abordar, contenidos y mensajes comunicaciones con el fin de convocar la participación de la comunidad. Es indispensable aclarar que la línea gráfica utilizada fue aprobada por la Oficina de Planeación y Gerencia.



**HAZ PARTE DE NUESTRA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023**

**CENTRO DE SALUD**  
Barrio Mutis

**JUEVES**  
21 de marzo de 2024

**HORARIO**  
10:00 A.M.

**HAZ PARTE DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023**



Escanea el siguiente código QR con tu teléfono móvil y responde nuestra encuesta ¡Tú opinión nos importa!





**HAZ PARTE DE NUESTRA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023**

**CENTRO DE SALUD**  
Barrio Mutis

**JUEVES**  
21 de marzo de 2024

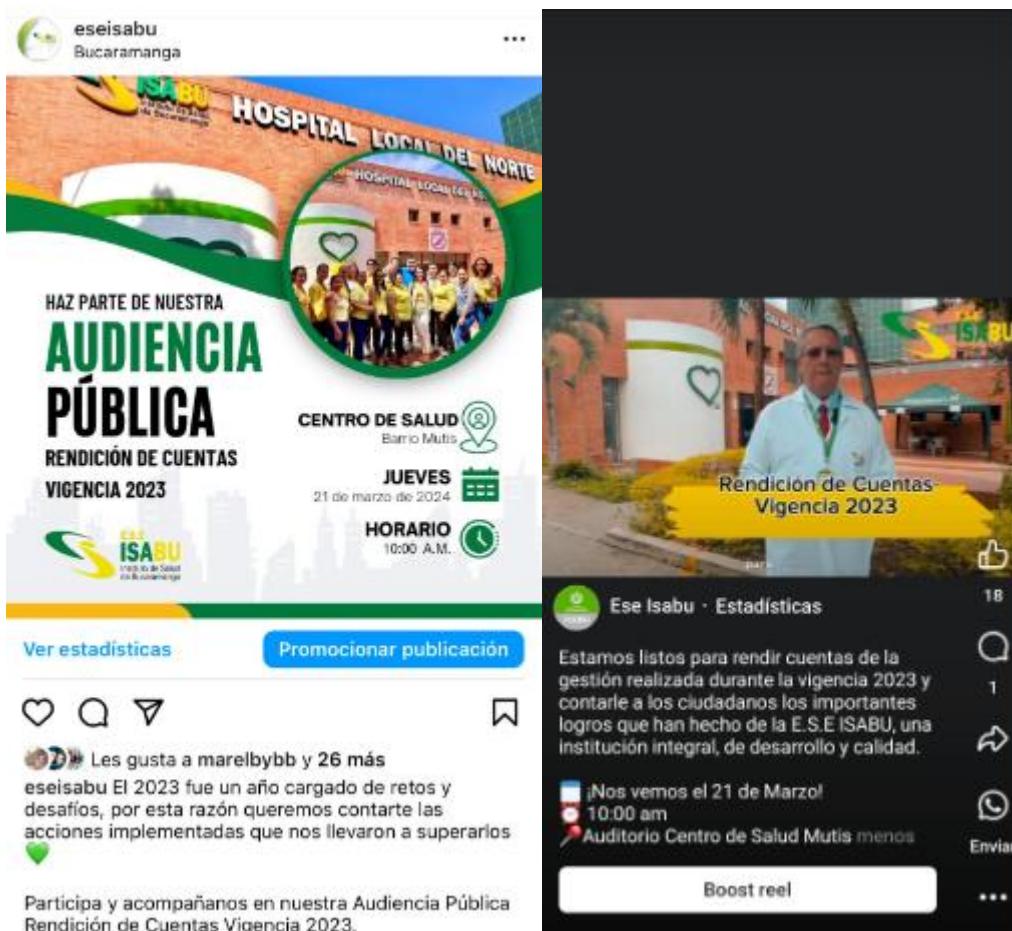
**HORARIO**  
10:00 A.M.



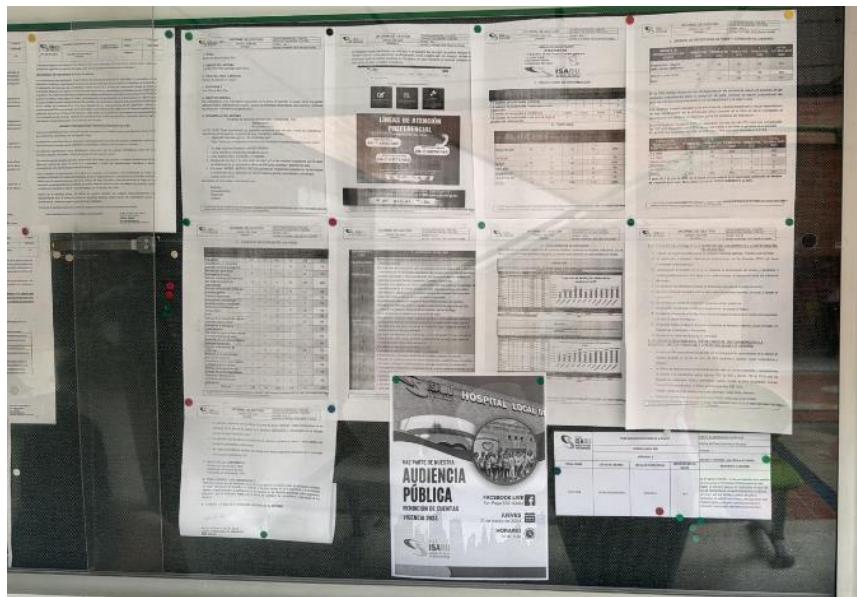
	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	<b>CODIGO:</b> CAL-F-027	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>VERSION:</b> 3	PAGINA: 2 - 13
		REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

## 1.2. Etapa de implementación

Con estas acciones destacadas se ejecutó la convocatoria y desarrollo del Plan de Comunicación para Rendición de Cuentas vigencia 2023. En esta instancia no solo se elaboraron y diseñaron los contenidos previamente planteados, sino que también se publicaron en redes sociales: Facebook, Instagram y X, correo electrónico, página web, carteleras informativas y wallpaper de computadores institucionales.



	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>VERSION: 3</b>	REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad



### 1.3. Etapa audiencia y evaluación

En esta etapa se promovió el desarrollo y ejecución de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas. Desde el área de comunicaciones se participó en la organización y logística, cronograma del evento, cubrimiento periodístico, presentación, programación de transmisión por Facebook Live, animación en comentarios de la transmisión y creación de encuesta de satisfacción.

The screenshot shows a Facebook Live video interface. At the top, there's a green 'VIVO' button and a '151' viewer count. The video frame displays a presentation slide with the title '01. DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO' and a small logo. Below the video, the Facebook comment section is visible, showing interactions from users like Sergio Santamaría, Willy Pitta Plata, and others, along with a reply from 'Ese Isabu' thanking them for interacting. At the bottom, there are standard Facebook interaction buttons for 'Comentar...', 'Me gusta', 'Compartir', and 'Me encanta'.

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019 FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	PAGINA: 4 - 13
	<b>VERSION: 3</b>	REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad



Con apoyo del área de comunicaciones se elaboró el informe de gestión de la vigencia 2023, el reglamento para la Audiencia pública de Rendición de cuentas, formato para la presentación de propuestas y el lugar de la realización de la Audiencia Pública; publicados en la página web institucional <https://isabu.gov.co/transparencia/rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania/>, cómo se evidencia en la siguiente imagen:

#### Rendición de cuentas a la ciudadanía

2023
—

Última actualización: 21 de febrero de 2024  
El 2023 fue un año de muchos retos y queremos contarte las acciones implementadas que nos llevaron a superarlos.

Conoce nuestra gestión en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. ¡Te esperamos en nuestros canales virtuales!

- ▶ [Informe Rendición de Cuentas Vigencia 2023](#)
- ▶ [Reglamento Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023](#)
- ▶ [Fecha Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023](#)
- ▶ [Estrategia Rendición de Cuentas Vigencia 2023](#)
- ▶ [Componente de Comunicaciones Estrategia de Medios Rendición de Cuentas Vigencia 2023](#)
- ▶ [Formato para diligenciar el formulario de preguntas y/o propuestas](#)
- ▶ [Encuesta de satisfacción Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023](#)

Dentro del componente de comunicaciones rendición de cuentas vigencia 2023, el área de comunicaciones ejecutó las actividades de desarrollo logístico para el evento en tres fases (alistamiento, desarrollo y cumplimiento, levantamiento), las cuales dieron paso al desarrollo del evento.

#### 2. Fase de alistamiento:

 <p><b>E.S.E. ISABU</b> Instituto de Salud de Bucaramanga</p>	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>VERSION: 3</b>	PAGINA: 5 - 13
		REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

Bajo la supervisión y orden de gerencia, se hizo revisión de la base de datos (archivo en EXCEL) para identificar y acordar participantes, acordando que en conjunto con la oficina de atención al ciudadano se debe actualizar base de datos de las alianzas de usuarios de la ESE ISABU y grupos de valor.

↓ Descargar ✓ Pantalla completa 🖨 Imprimir ⌂ Ocultar correo electrónico



**AUDIENCIA PÚBLICA**  
RENDICIÓN DE CUENTAS  
VIGENCIA 2023

JUEVES  
21 de marzo de 2024  
HORARIO  
10:00 A.M.

**INVITACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS E.S.E ISABU**

Comunicaciones Isabu  
Para: Planación: Planeación Cuentas  
Cc: Atención al Usuario y 304 más

RENDICIÓN DE CUENTAS VI...

Condial salud

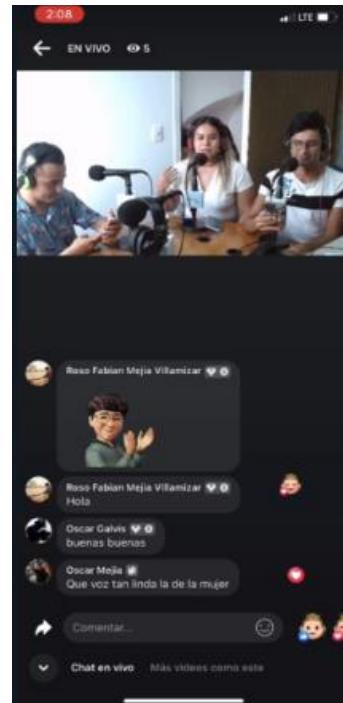
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas es un espacio pensado para evidenciar la gestión de resultados y promover el diálogo entre ciudadanía e institución. Desde la E.S.E ISABU queremos conocer los puntos de vista, las oportunidades de mejora y la posición de los bumangueses frente al desarrollo que se llevó a cabo en el año 2023.

Por medio del presente y de manera respetuosa convocamos a la ciudadanía de Bucaramanga a participar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023, la cual se transmitirá en Facebook Live por medio de nuestra Fan Page ESE ISABU, el próximo jueves 21 de marzo de 2024 a las 10:00 a.m.

Animate a participar, ¡conéctate!



Al mismo tiempo, el comunicador social se encargó de divulgar la realización de la audiencia por medio de redes sociales y free prees, lo cual dio como resultado una entrevista en la emisora local La Brújula, dónde el comunicador social invitó a la audiencia del medio de comunicación a participar el 21 de marzo en la audiencia pública.



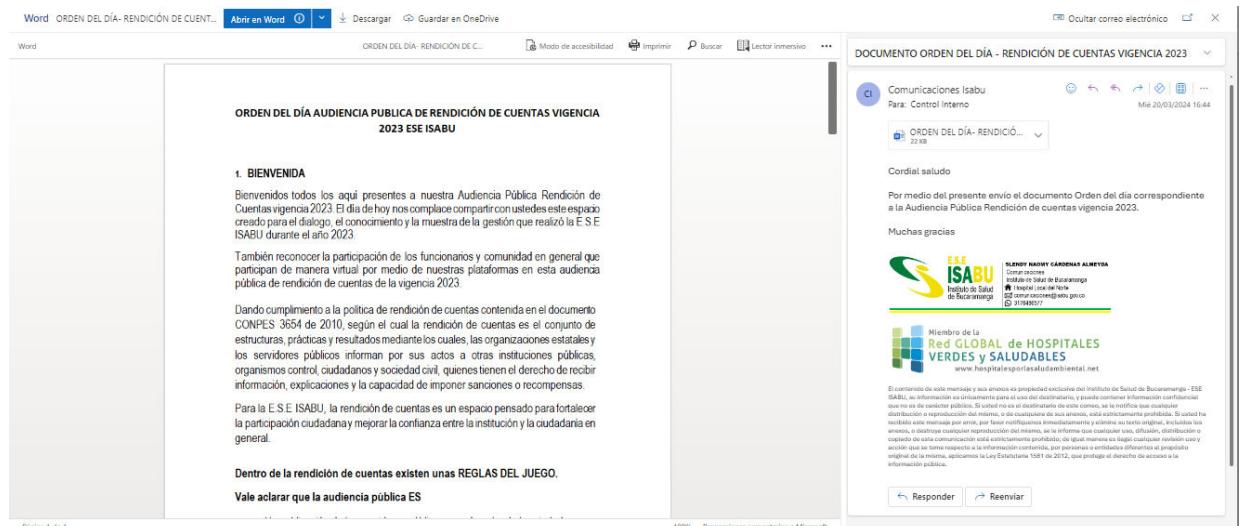
	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>VERSION: 3</b>	PAGINA: 6 - 13 REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

## 2.1. Fase de desarrollo y cubrimiento:

Se definió realizar la Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023 de forma presencial y a través del canal virtual Facebook, con un espacio para que diferente personal que hace parte de los grupos de valor asistan y puedan ver la rendición de forma presencial, mediante proyección por pantalla y mediante el canal virtual Facebook, la Rendición de Cuentas se llevó a cabo el 21 de marzo de 10:00 a.m. a 12:00 p.m.

Para el desarrollo de la audiencia pública se planteó el siguiente orden, teniendo en cuenta la distribución de tiempo:

- Bienvenida
- Proyección de video institucional servicios E.S.E ISABU
- Lectura de reglas y lineamientos
- Informe de gestión vigencia 2023 a cargo del gerente, Dr. Germán Gómez Lizarazo
- Respuesta a las intervenciones realizadas por integrantes de los grupos de valor e interés de la E.S.E ISABU
- Lanzamiento de la serie web 'En ISABU Somos Desarrollo'
- Intervención por parte de la oficina de control interno de la ESE ISABU a cargo del Dra. Silvia Juliana Pinzón Cuevas
- Despedida y agradecimientos



The screenshot shows a Microsoft Word document titled "ORDEN DEL DÍA- RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023 ESE ISABU". The content is organized into several sections:

- BIENVENIDA:** Welcomes all present at the Public Audience Public Account 2023.
- ESTRUCTURA:** Describes the joint nature of the account, involving state entities and public servants.
- REGULAMIENTOS:** Mentions the participation of the virtual community through various platforms.
- INFORME:** Details the fulfillment of the 2010 CONPES 3654 regarding the joint nature of the account.
- INTERVENCIONES:** Mentions the intervention of the internal audit office.
- CLUS:** Mentions the launching of the 'En ISABU Somos Desarrollo' series.
- AGRADECIMIENTOS:** Acknowledges the closing and participants.

On the right side of the screen, there is a preview pane showing the document's header "DOCUMENTO ORDEN DEL DÍA - RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023" and some recipient details.

<p><b>E.S.E. ISABU</b> Instituto de Salud de Bucaramanga</p>	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>VERSION: 3</b>	PAGINA: 7 - 13  REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

Durante la transmisión de Facebook Live el comunicador social incitó a los usuarios a interactuar y comentar utilizando el hashtag #TodosSomosISABU, lo cual dio como resultado comentarios constantes y positivos que alinearon los mensajes de felicitación hacia el Doctor Germán, la institución y el evento, adicional a esto el hashtag permitió aumentar el sentido de pertenencia entre los usuarios conectados.

## 2.2. Fase de levantamiento:

Los resultados en la Audiencia Pública Rendición de Cuentas fueron muy notorios, con agrado destacamos la alta participación y flujo de visitas de la transmisión de Facebook Live. Adicionalmente la gran cantidad de comentarios positivos que se reflejaron durante la hora y cuarenta y cinco minutos que duró la audiencia.

 <p><b>E.S.E. ISABU</b> Instituto de Salud de Bucaramanga</p>	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>VERSION: 3</b>	PAGINA: 8 - 13 REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

**Ese Isabu transmitió en vivo.** 4 d

La E.S.E ISABU te invita a participar de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023



**Estadísticas totales**  
Consulta más detalles sobre tu publicación.

Personas alcanzadas <b>789</b>	Interacción con una publicación
-----------------------------------	---------------------------------

Sigue promocionando para ampliar tu público  
Ese Isabu podría llegar a 2811 personas más al día por cada \$ 19.520 que gastes.

El alcance real puede ser mayor o menor que esta estimación.

**Ver panel**

**Promocionar publicación**

← Panel para profesionales Estadísticas de publicaciones



jueves, 9:59am - 3

Alcance <b>789</b>	Impresiones
Reacciones, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones <b>56</b>	Total de clics <b>7</b>
Reacciones <b>273</b>	Comentarios <b>109</b>
Compartidos <b>1</b>	Me gusta <b>1</b>
Responde <b>0</b>	Enviado <b>1</b>

**Resumen**

**Reacciones, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones**

Reacciones <b>273</b>	Comentarios <b>109</b>	Responde <b>1</b>	Enviado <b>1</b>	Me gusta <b>1</b>	Compartido <b>1</b>
--------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------	----------------------	------------------------

**Naomy Cárdenas** 33:40  
#TodosSomosISABU sintonizando desde Centro de salud Mutis, gracias por la información brindada

**Milena Lopez** 33:45  
Dr Germán. Felicitaciones por su excelente gestión

**Dolly Karine Tavera** 34:07  
Excelente labor al frente de la institución Doctor Germán

**Oscar Fernando Quintero López** 34:23  
Felicitaciones Dr German German por su excelente Liderazgo y compromiso, que van reflejados con los grandes logros en el ISABU

**Ese Isabu** 37:47  
Participa en nuestro chat con el hashtag #TodosSomosISABU

**Cielo Pinzon Alfonso** 38:43  
Todos somos ISABU

En cuanto a la encuesta de satisfacción fue gratificante contar con la participación de 185 personas que completaron el formulario publicado en la página web de la E.S.E. ISABU. Se formularon nueve preguntas para conocer la percepción frente a calidad y óptimo desarrollo del evento, igualmente para conocer y sesgar al público participante.

## **Primera pregunta:** Nombre completo

NATALY ALEXANDRA ALMÁNZAR PARDO Ana María Puentes Castaño  
María Lisbeth Ochoa Ochoa María Carolina Pérez Martínez Carlos Mario Hernández Silva  
Dalia Rocío Almeida Almeida Sandra Rocío González Otero Camilo Andrés Plata Almeida  
William Fernando Pitta Plata Karina Cecilia Bonilla Ramírez  
Alba Rocío Ortiz Martínez Amparo Lucía Sánchez Leal Sonia Yaneth Sánchez Diaz  
Juan David Díaz Moreno Johanna Paola Gutiérrez Ramírez  
Camila Alejandra Velasco Hernández Martha Cecilia Duitama Rodríguez Ferley Guillermo González Ortiz  
Sayra Jasmin Morales Pérez

Recopilamos los nombres de cada una de las personas que llenó el formulario, con el fin de conocer e identificar el público objetivo.

## **Segunda pregunta:** Rango de edad

## 2. Rango de edad

**Más detalles** Información

Rango de edad	Cantidad
18 - 25	21
25 - 35	57
35 - 45	61
45 - 65	45
Más de 65	1



Pudimos evidenciar que el público con mayor participación de la encuesta de satisfacción pertenece al rango de edad entre los 35 a 45 años de edad.

### Tercera pregunta: Género

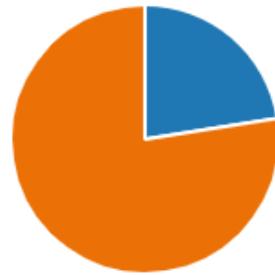
 <p><b>E.S.E. ISABU</b> Instituto de Salud de Bucaramanga</p>	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	CODIGO: CAL-F-027	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	VERSION: 3	PAGINA: 10 - 13
		REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

### 3. Género

[Más detalles](#)

 [Información](#)

● Maculino	41
● Femenino	141
● Otro	0



Con una participación de 141 entre 185, las mujeres predominaron en el grupo objetivo que respondió la encuesta de satisfacción.

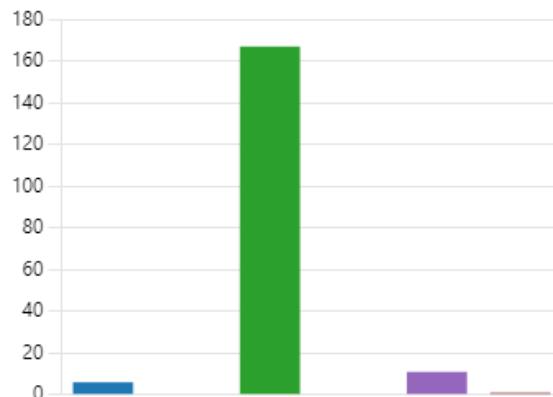
**Cuarta pregunta:** Grupo objetivo al que pertenece

### 4. Grupo objetivo al que pertenece

[Más detalles](#)

 [Información](#)

● Comunidad	6
● Usuarios	0
● Funcionarios E.S.E. ISABU	167
● Academia	0
● Funcionarios públicos	11
● Medios de comunicación	1



Gracias a esta pregunta pudimos saber que de los 185 participantes, 167 son funcionarios de la E.S.E ISABU, continuando con una cifra de 11 personas las cuales se identifican como funcionarios públicos, 6 pertenecientes a comunidad y 1 a un medio de comunicación.

**Quinta pregunta:** ¿Cómo se enteró de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023?

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	CODIGO: CAL-F-027	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	VERSION: 3	PAGINA: 11 - 13
		REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

## 5. ¿Cómo se enteró de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023?

[Más detalles](#)

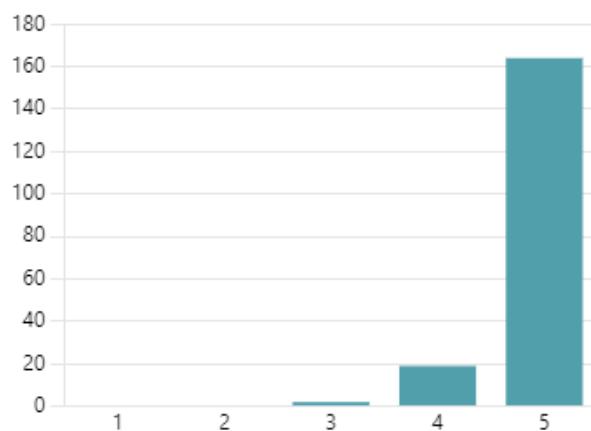
- Redes sociales 39
- Medios de comunicación 13
- Voz a Voz 52
- Correo electrónico 29
- Página web E.S.E ISABU 52



En esta estancia se descubrió cual fue el medio más efectivo para dar a conocer la Rendición de Cuentas, de los 185 participantes de la encuesta 52 se enteraron por la página web institucional, otros 52 por medio del famoso voz a voz, 39 por redes sociales, 29 por correo electrónico y 13 personas se enteraron gracias a los medios de comunicación.

**Sexta pregunta:** Calidad de información: Califique de 1 a 5 la calidad de la información brindada en la Audiencia Pública Rendición de Cuentas vigencia 2023. Siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

**4.88**  
Clasificación promedio

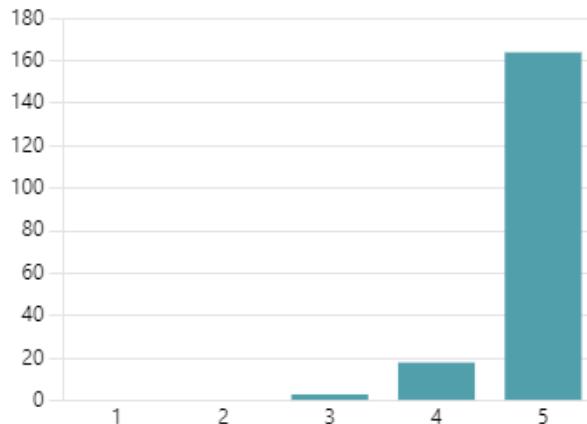


La mayoría de los encuestados definieron la calidad de la información brindada en la audiencia pública con una calificación de 5 sobre 1, y 4 sobre 1. Lo anterior arrojó una calificación promedio de 4.88 indicando que la calidad fue idónea para la ocasión.

**Septima pregunta:** Claridad en la información: Califique de 1 a 5 la claridad de la información brindada por los exponentes en la Audiencia Pública Rendición de Cuentas vigencia 2023. Siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
	CODIGO: CAL-F-027	FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	VERSION: 3	PAGINA: 12 - 13
		REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

**4.87**  
Clasificación promedio

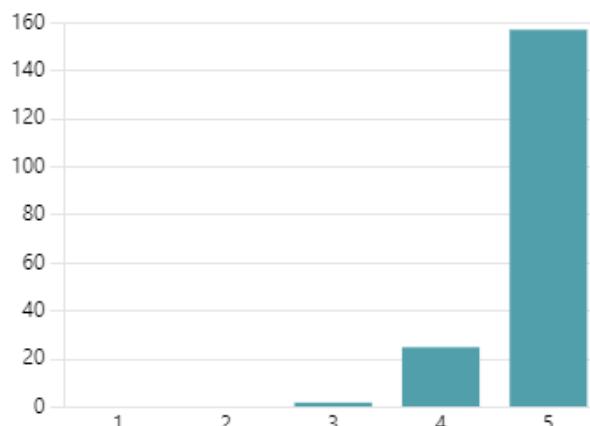


De los 185 encuestados, la mayoría indicó en un alto nivel la claridad con la que se impartió la información en la audiencia pública, esto indicó una calificación de 4.87 sobre 5. Efectivamente la metodología fue apta para evidenciar la gestión de la institución.

**Octava pregunta:** Comodidad del espacio y atención: Califique de 1 a 5 la atención al público y comodidad del espacio que se adaptó en la Audiencia Pública Rendición de Cuentas vigencia 2023. Siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

En caso de haber asistido por medio de Facebook Live indíquenos su experiencia en la transmisión, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, tenga en cuenta criterios como definición de imagen, sonido y conexión.

**4.84**  
Clasificación promedio



La anterior pregunta se formuló para conocer el nivel de comodidad en cuanto a espacio y atención al público que la E.S.E ISABU proporcionó a los usuarios tanto presencial como virtual. 157 personas calificaron este ítem en un valor de 5. 25 en un valor de 4 y 3 personas en una posición de 2. Esto reflejó una calificación de 4.84.

 <p><b>E.S.E. ISABU</b> Instituto de Salud de Bucaramanga</p>	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019 FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	PAGINA: 13 - 13
	<b>VERSION: 3</b>	REVISÓ Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

**Novena pregunta:** La E.S.E ISABU es una Institución que siempre busca oportunidades de mejora, por esta razón queremos conocer su opinión. Indíquenos alguna observación frente a la Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023. En caso de no tener observaciones omitir esta pregunta.

42  
Respuestas

## Respuestas más recientes

3

5 encuestados (12%) respondieron **Excelente gestión** para esta pregunta.

Excelente función excelente organización mayor participación  
excelente rendición presentación ISABU funcionarios usuarios labor Queda grabación  
excelente ejecución NINGUNA Excelente gestión cuentas Excelente información  
  
Felicitaciones parte Dr German facturadores  
Doctor Germán Gomez

En la última pregunta de la encuesta de satisfacción, se le dio la oportunidad a los participantes de indicar oportunidades de mejora. Recibimos 42 respuestas y sorpresivamente la mayoría indicaban la excelente gestión, la buena experiencia y felicitaciones a la institución por la gestión y el evento realizado.

De esta manera y como conclusión, el área de comunicaciones da cumplimiento e información de resultados al componente de comunicación elaborado exclusivamente para la Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2023.

Informe expedido el 27 de marzo del 2024

Realizado por:

Naomi Orduna

Slendy Naomy Cárdenas Almeyda

Comunicadora Social E.S.E ISABU