

INFORME DE RESULTADOS COMPONENTE DE COMUNICACIONES RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

Desde el área de comunicaciones se elaboró la Estrategia Plan de Comunicaciones Rendición de Cuentas Vigencia 2024, esta contó con tres fases (diseño, implementación, audiencia y evaluación), las cuales se desarrollaron de manera óptima y eficaz de acuerdo con el cronograma planteado en la Estrategia Rendición de Cuentas Vigencia 2024.

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.



1.1 Etapa de implementación

Con estas acciones destacadas se ejecutó la convocatoria y desarrollo del Plan de Comunicación para Rendición de Cuentas vigencia 2024. En esta instancia no solo se elaboraron y diseñaron los contenidos previamente planteados, sino que también se publicaron en redes sociales: Facebook, Instagram, correo electrónico, WhatsApp página web, carteleras informativas de la Red de centros de salud y wallpaper de computadores institucionales.

El Instituto de Salud de Bucaramanga, E.S.E ISABU invita a toda la comunidad a participar en la Audiencia Pública de **Rendición de Cuentas** vigencia **2024**.

Información:

- Lugar: Auditorio "Los Científicos", Unidades Tecnológicas de Santander - UTS.
- Fecha: Miércoles 9 de julio del 2025.
- Horario: 9:00 a.m.
- Transmisión simultánea desde la Red de Centros de Salud Mutis, Café Madrid y Hospital Local del Norte

Transmisión en vivo: Conéctate a nuestras Redes sociales

[LIVE / ESEISABUBGA](#)

Déjanos tus preguntas, inquietudes o sugerencias.

De: Planeacion <planeacion@isabu.gov.co>

Envío: viernes, 27 de junio de 2025 11:21

Para: Jefe Zona Sur <jefezonasur@isabu.gov.co>; Jefe Zona Norte <jefezonanorte@isabu.gov.co>; Direccion Hln <direccionhln@isabu.gov.co>

Asunto: SOLICITUD PARA CENTROS DE SALUD

Buen día respetadas Doctoras, con el fin de difundir toda la actividad de la rendición de cuentas, me permito solicitar su valiosa colaboración, con el fin que sea distribuido el archivo de la invitación de la rendición de cuentas a los líderes de los centros de salud para imprimir y poner en las carteleras.

agradezco regalarme foto de evidencia.

mil gracias



Olga Lucía Mantilla Uribe

Jefe Oficina Asesora de Planeación

316 5030062

✓ Calle 56 # 9 - 140, Tercer Piso Centro Comercial Acrópolis

(607) 698 5833

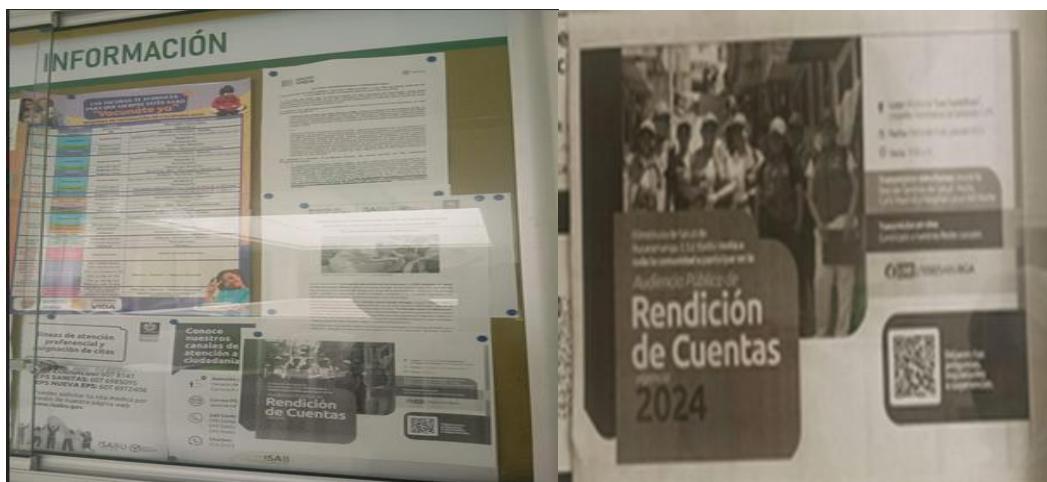
planeacion@isabu.gov.co



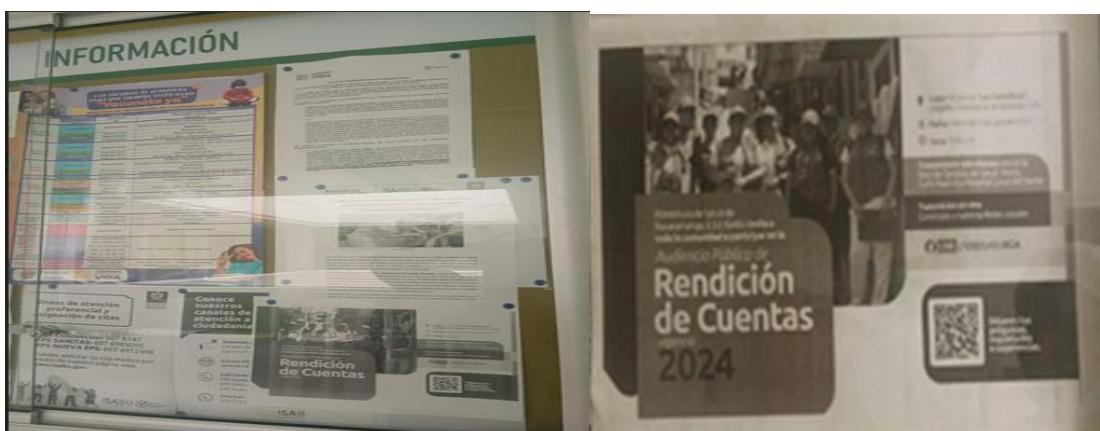
- Hospital Local del Norte



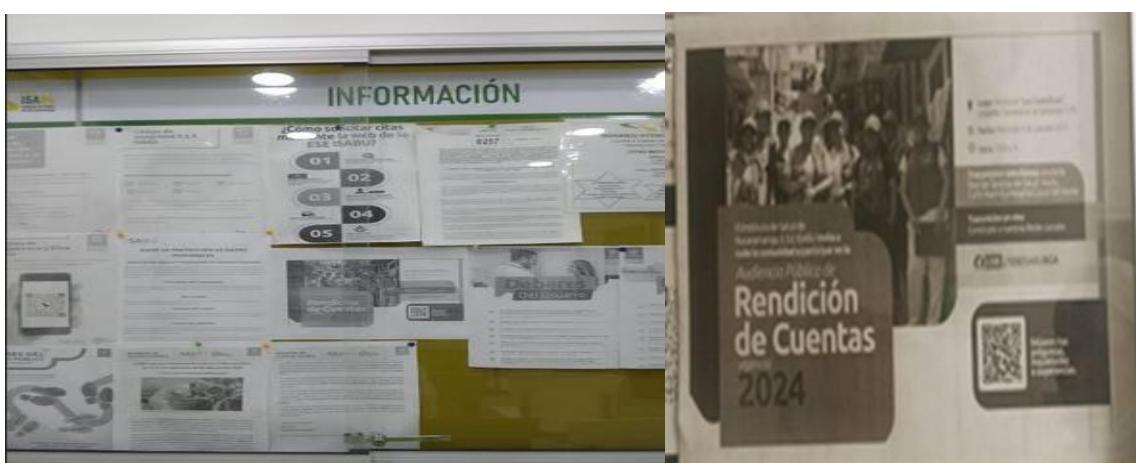
- Centro de Salud la Libertad



- Centro de Salud Toledo Plata



- Centro de Salud Campohermoso



FORMATO INFORME DE GESTION

CODIGO: CAL-F-095

VERSION: 2

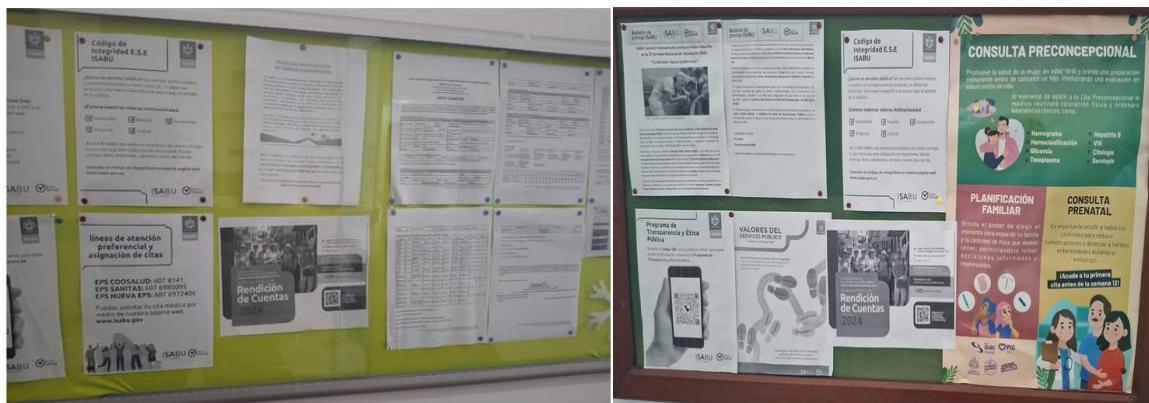
FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023

FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024

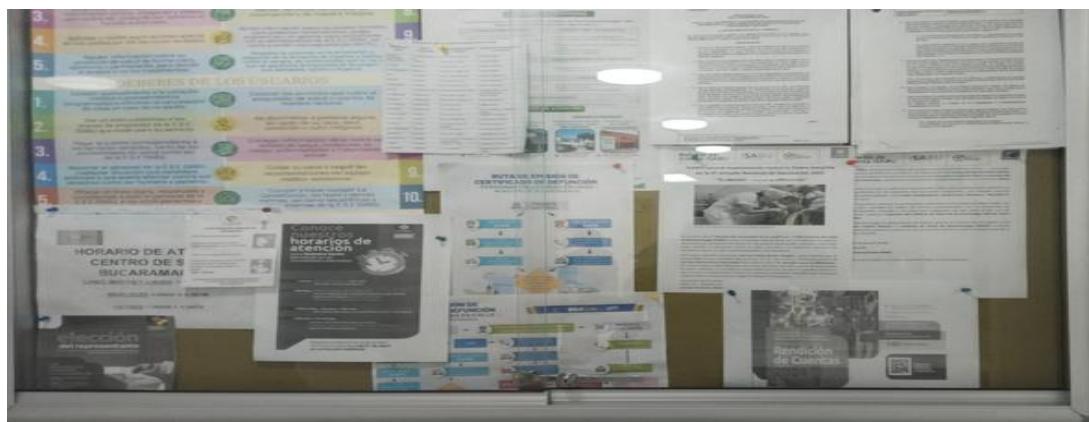
PAGINA: 4 - 16

REVISÓ Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

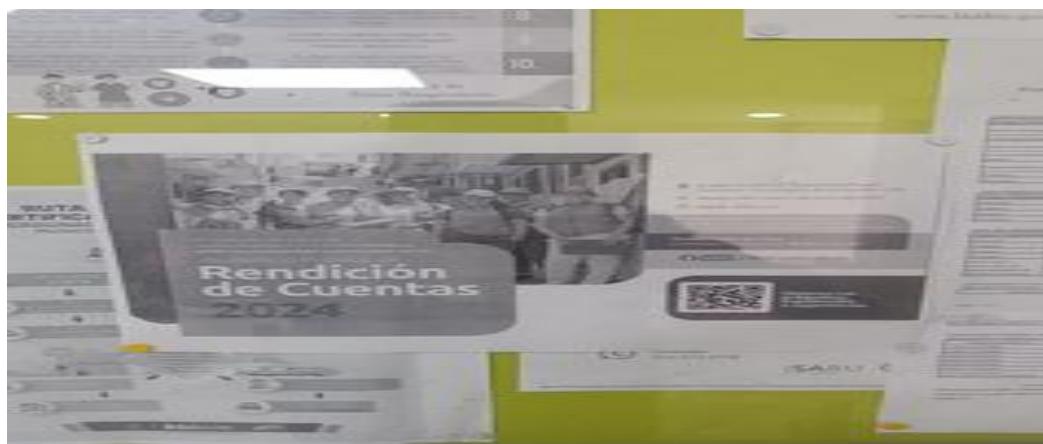
- Centro de Salud Mutis



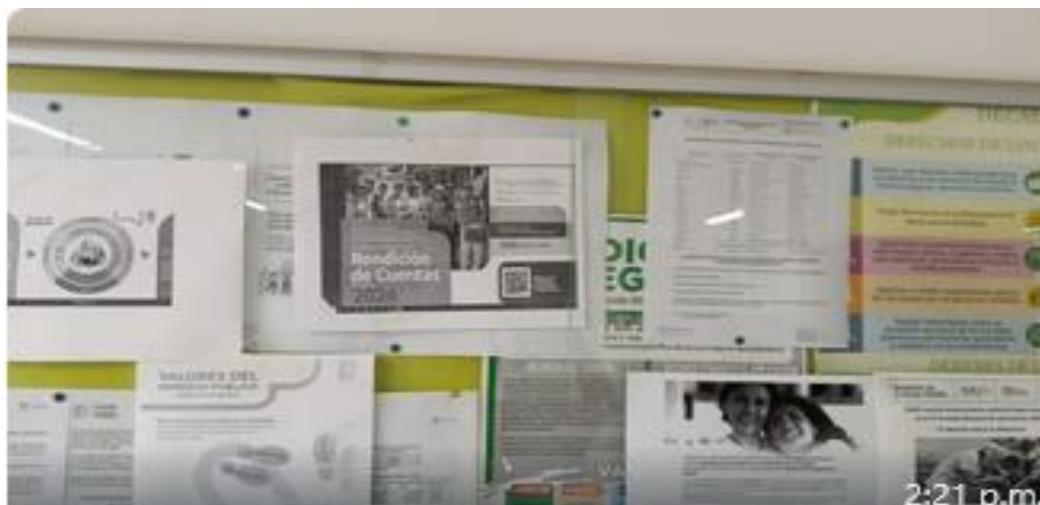
- Centro de Salud Bucaramanga



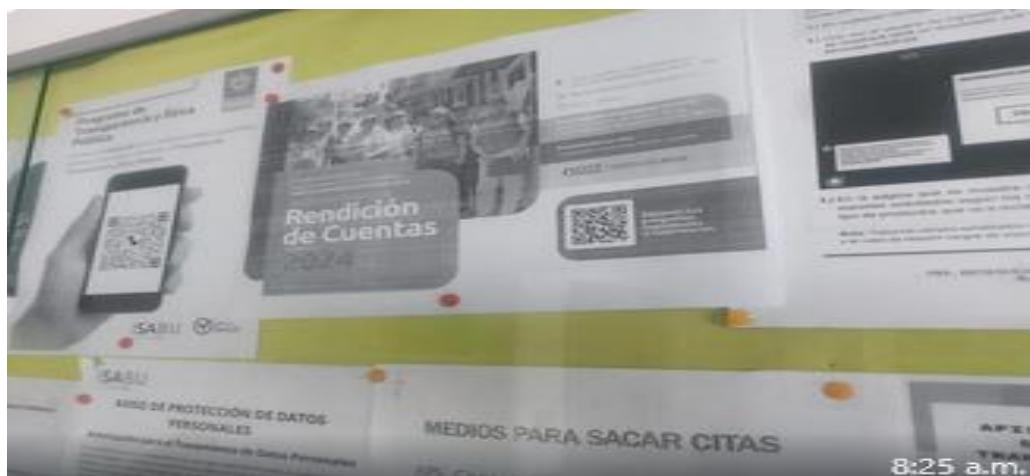
- Centro de Salud Comuneros



- Centro de Salud Pablo VI



- Centro de Salud Morro Rico



1.2 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.





Con apoyo del área de comunicaciones se elaboró el informe de gestión de la vigencia 2024, 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

2024

Última actualización: 7 de abril de 2025
El 2024 fue un año de muchos retos y queremos contarte las acciones implementadas que nos llevaron a superarlo

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

- ▶ [Informe Rendición de Cuentas Vigencia 2024](#)
- ▶ [Reglamento Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2024](#)
- ▶ [Invitación 2024](#)
- ▶ [Dejanos tus preguntas, comentarios o solicitudes](#)
- ▶ [Estrategia de rendición de cuentas 2024](#)
- ▶ [Formato para la presentación de propuestas](#)

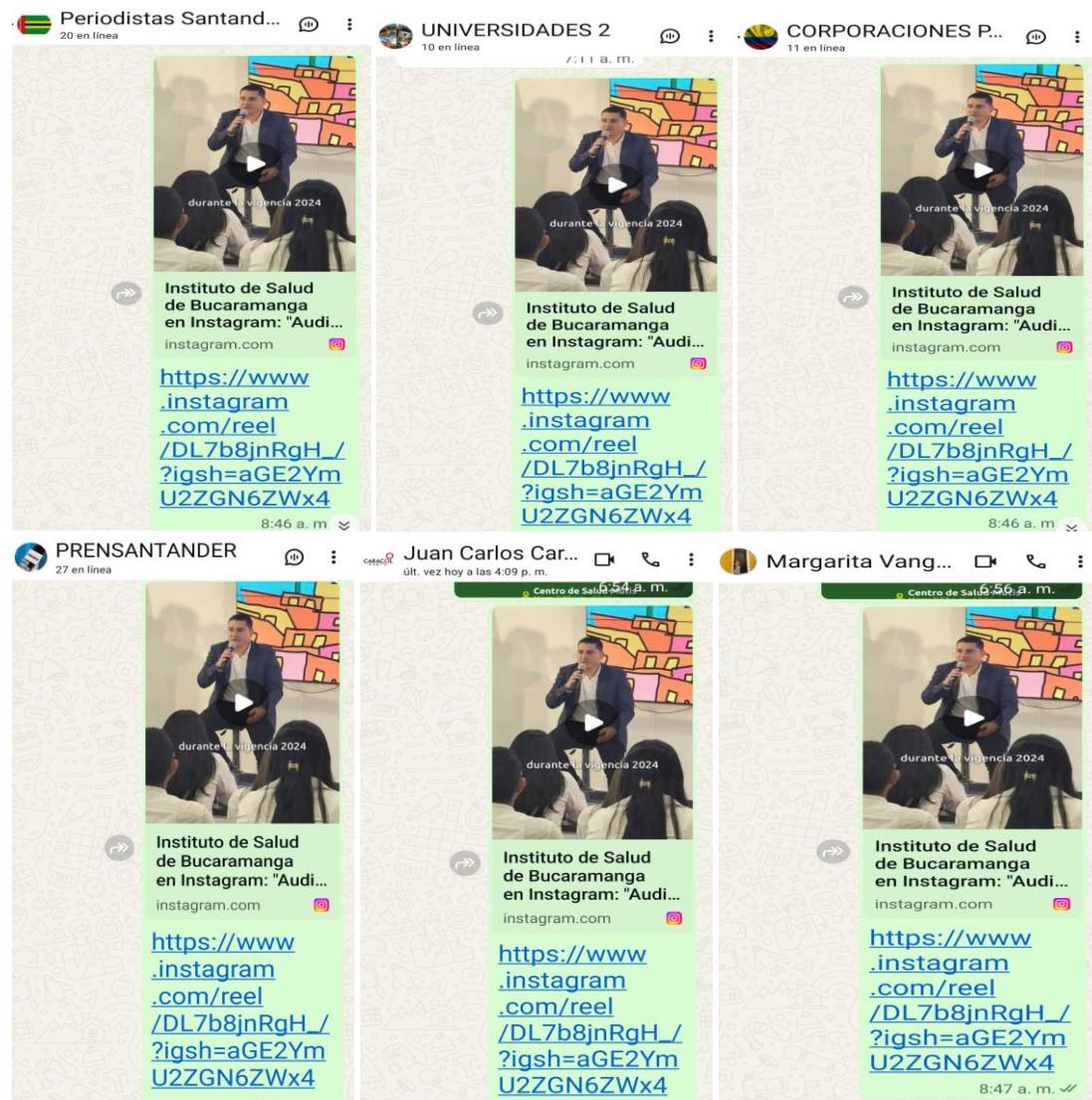
Dentro del componente de comunicaciones rendición de cuentas vigencia 2024, el área de comunicaciones ejecutó las actividades de desarrollo logístico para el evento en tres fases (alistamiento, desarrollo y cumplimiento, levantamiento), las cuales dieron paso al desarrollo del evento.

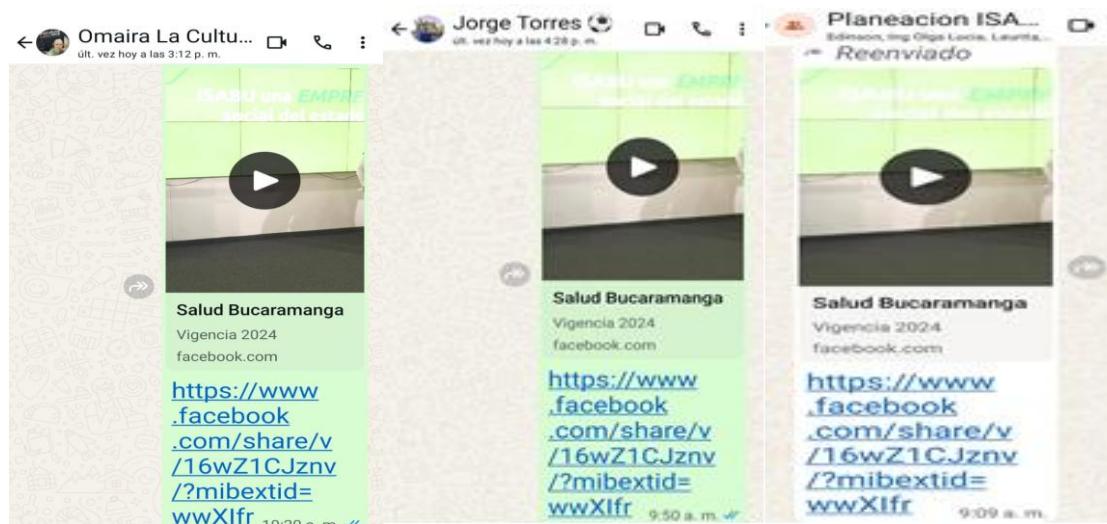
2. Fase de alistamiento:

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 los grupos de valor de la ESE ISABU

Al mismo tiempo, el comunicador social se encargó de divulgar la realización de la audiencia por medio de redes sociales y free prees, wasap y emisora local la Brújula y los diferentes grupos de prensa local, grupo de administrativos, grupos ISABU y grupo de planeación, dónde el comunicador social y la coordinadora de planeación invitó a los medios de comunicación y grupos de interés a seguir la Audiencia Pública a realizarse el 9 de julio de 2025.





2.1 Fase de desarrollo y cubrimiento:

Se definió realizar la Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2024 de forma presencial (Unidades Tecnológicas de Santander Auditorio los Científicos) y cuatro puntos donde se proyectará para los usuarios (centro de salud Mutis, Café Madrid, Hospital Local del Norte y auditorio área administrativa acrópolis), mediante del canal virtual Facebook LIVE, dando inicio de la transmisión el 09 de julio, en horas de las 9:00 a.m. a 10:51 a.m.. Para el desarrollo de la audiencia pública se planteó el siguiente orden, teniendo en cuenta la distribución de tiempo:

Bienvenida

1. Himnos de Colombia y Bucaramanga
2. Reglas del evento y de Intervención
3. Informe de Gestión 2024 a cargo del gerente, Dr. Hernán Darío Zárate Ortegón y su grupo directivo.
4. Preguntas y respuestas de los grupos de valor e interés.
5. Evaluación ciudadana
6. Marcha final y agradecimientos

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO DE COMUNICACIONES	FECHA ELABORACIÓN: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	CODIGO: CAL-F-095	PAGINA: 1 - 16
	SUBSECCIÓN: 4	REVISÓ Y APROBÓ: JEFE Oficina De Calidad

Minuto a Minuto – Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ISABU

Fecha: miércoles, 09 de julio de 2025

Lugar: Auditorio Los Científicos, Unidades Tecnológicas de Santander – Bucaramanga

Hora: 9:00 a.m. – 11:00 a.m.

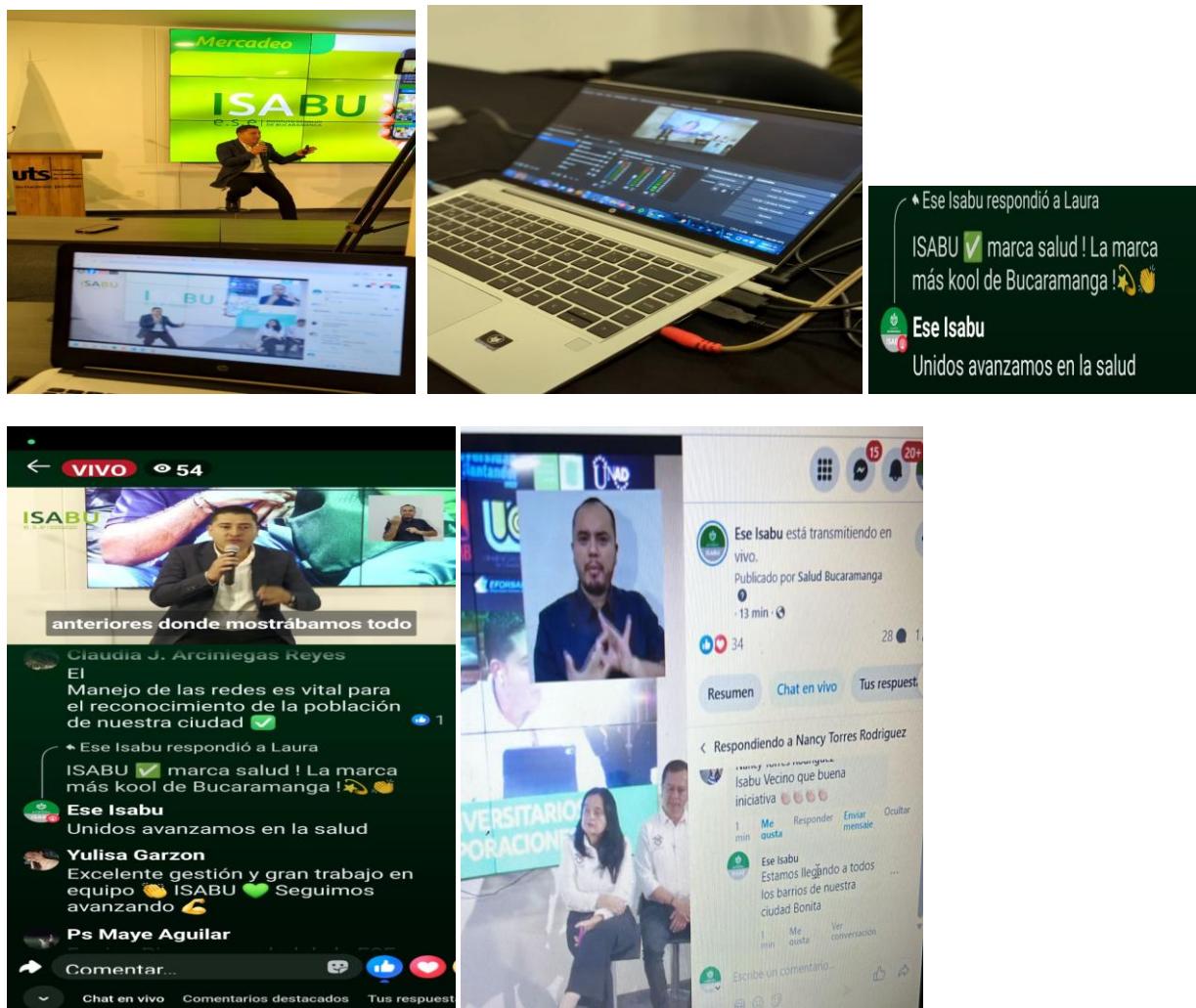
Hora	Actividad	Descripción	Responsable
9:00 – 9:10 a.m.	Presentación e instalación del evento	Bienvenida general y mención de invitados especiales.	Maestro de Ceremonia / Oficina de Planeación
9:10 – 9:15	Lectura orden del día	Se da lectura del orden del día	Maestro de Ceremonia
9:15 – 9:25 a.m.	Himnos	Interpretación del Himno Nacional de Colombia y el Himno de Bucaramanga.	Protocolo / Sonido
9:25 – 9:30 a.m.	Reglas del evento y de intervención	Reglas del evento y de intervención	Maestro de Ceremonia / Oficina de Planeación
9:30 – 10:30 a.m.	Informe de Gestión 2024	Intervención del Dr. Hernán Darío Zárate Ortegón, acompañado del equipo directivo.	Gerente / Subgerencias / Oficinas Asesoras
10:30 – 10:40 a.m.	Preguntas y respuestas	Lectura y respuesta a 4 preguntas seleccionadas.	Gerente / Subgerencias / Maestro de Ceremonia
10:40 – 10:55 a.m.	Evaluación ciudadana	Recorrido sobre la encuesta de evaluación disponible en la web.	Oficina de Planeación / Comunicaciones / Grupo Logístico
10:55 – 11:00 a.m.	Marcha final y agradecimientos	Cierre del evento con palabras finales y agradecimientos.	Maestro de Ceremonia

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO DE COMUNICACIONES	FECHA ELABORACIÓN: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	CODIGO: CAL-F-095	PAGINA: 2 - 16
	SUBSECCIÓN: 4	REVISÓ Y APROBÓ: JEFE Oficina De Calidad

PREGUNTAS

1. Señora MARTHA ISABEL CARDENAS de la Alianza de Usuarios
¿Como es el estado financiero de la ESE ISABU?
2. Señora Magda Garcia -pregunta de la encuesta por página web.
¿Qué servicios nuevos se ampliaron en el portafolio de servicios 2024?
3. Señora ALEXANDRA CARVAJAL Alianza de Usuarios
¿Qué acciones se llevaron a cabo para la recuperación de la cartera en el 2024?
4. Señora Liliana del Pilar Diaz pregunta de la encuesta por página web.
¿Cómo contribuyen los estudiantes que realizan las prácticas a los procesos del hospital?

Durante la transmisión de Facebook Live el comunicador social motivo a los usuarios a interactuar y comentar utilizando el ISABU marca salud ✓, ESE Isabu Unidos avanzamos en la salud; lo cual dio como resultado comentarios constantes y positivos que alinearon los mensajes de felicitación hacia el Doctor Hernán, la institución y el evento, permitiendo aumentar el sentido de pertenencia entre los usuarios conectados.



2.2 Fase de levantamiento:

Los resultados en la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2024, 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 cincuenta y un minutos que duró la audiencia.

Contenido destacado

← **Estadísticas de la publicación**

Ese Isabu transmitió en vivo.
Publicado por Salud Bucaramanga
- 9 de julio a las 8:42 a. m.
Público

Vigencia 2024

Visualizaciones 2.764

77% Seguidores 23% No seguidores

Seguimientos netos 25

Seguimientos netos

Retención del público

La mayor parte de tu público dejó de ver el video en la marca de 2:28 y el tiempo promedio de reproducción es de 3 min 15 s.

3 min 15 s
Tiempo promedio de reproducción

Interacciones 1.112

Contenido destacado

← **Estadísticas de la publicación**

Ese Isabu transmitió en vivo.
Publicado por Salud Bucaramanga
- 9 de julio a las 8:42 a. m.
Público

Vigencia 2024

la marca de 2:28 y el tiempo promedio de reproducción es de 3 min 15 s.

3 min 15 s
Tiempo promedio de reproducción

Reproducciones de 3 segundos: 1.048

Reproducciones de 1 minuto: 413

Tiempo de reproducción: 94:47:09

1.112

Reacciones	878
Comentarios	227
Veces compartida	7
Veces que se guardó	0

Contenido destacado

← **Estadísticas de la publicación**

Ese Isabu transmitió en vivo.
Publicado por Salud Bucaramanga
- 9 de julio a las 8:42 a. m.
Público

Vigencia 2024

Cómo pueden encontrarte las personas

Tráfico	Origen
Pestaña "Video"	34.7%
Pestaña "Inicia"	32.1%
Historias	21.9%
Otro	6.5%
Tu página	4.7%

Quién vio tu contenido

Edad y sexo	Principales países
Mujeres	35%
Hombres	32.1%
Desconocido	14.7%
35-44	9.5%
25-34	4.4%
45-54	4.2%
55-64	
+65	
18-24	

Clics en el enlace 1

Clics en el enlace

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

FORMATO INFORME DE GESTION

FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023

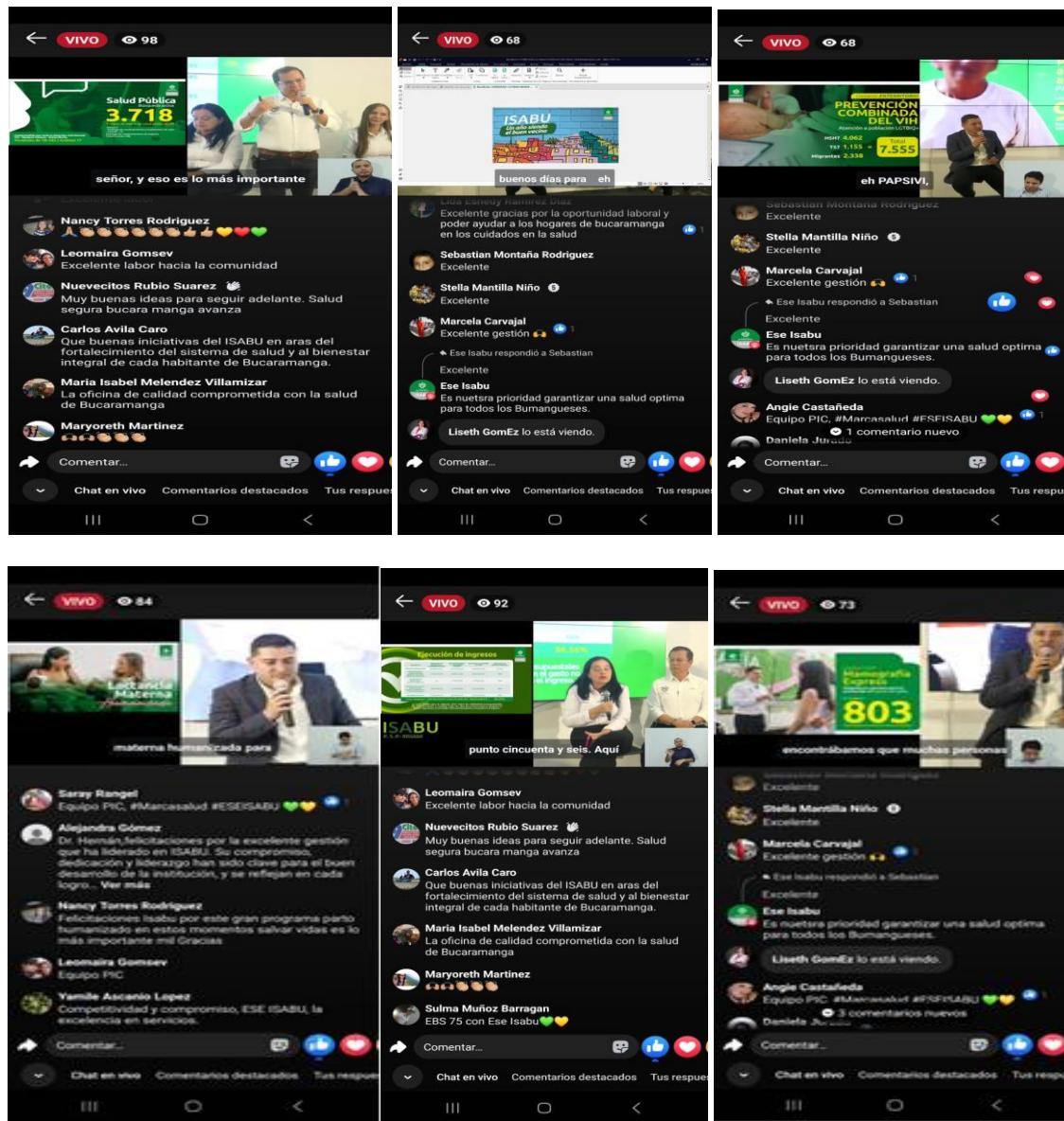
FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024

CODIGO: CAL-F-095

VERSION: 2

PAGINA: 12 - 16

REVISÓ Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad



En cuanto a la encuesta de satisfacción fue gratificante contar con la participación de 181 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.

181 respuestas

+ Vincular con Hojas de cálculo

Resumen

Pregunta

Individual

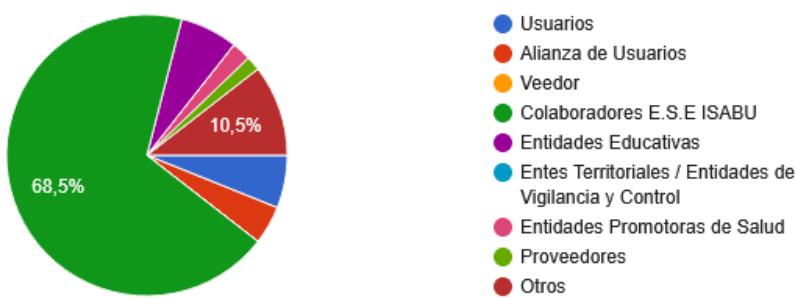
Análisis de Resultados

- Pregunta 1. Grupo de valor al que pertenece

1. Usted pertenece al siguiente grupo de valor:

181 respuestas

 Copiar gráfico



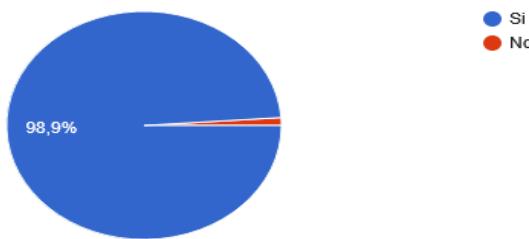
Los principales grupos de valor que participantes fueron:

- Con un 68.5% Colaboradores de la E.S.E ISABU
- Con un 10.5% Otros (por confirmar detalle)
- Pregunta 2. ¿Considera necesario continuar con la realización de audiencias públicas?

2. ¿Considera necesario continuar con la realización de audiencias públicas para el control de la Gestión Pública?

181 respuestas

 Copiar gráfico



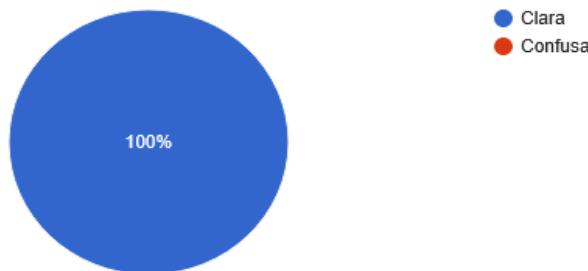
Con un 98.9% de los encuestados respondieron Sí, lo que evidencia una alta aceptación de este mecanismo como herramienta de control social.

- Pregunta 3. Claridad de la explicación inicial

3. La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones pública fue:

181 respuestas

Copiar gráfico



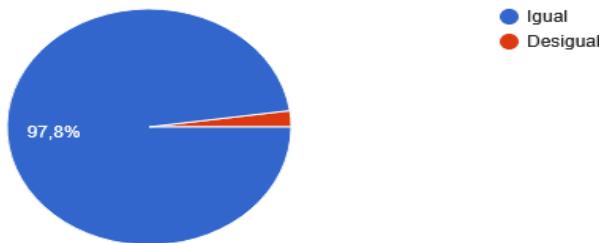
La mayoría calificó la explicación como "Clara", lo que indica una comunicación inicial efectiva.

- Pregunta 4. Oportunidad para opinar durante la audiencia

4. La Oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue:

181 respuestas

Copiar gráfico



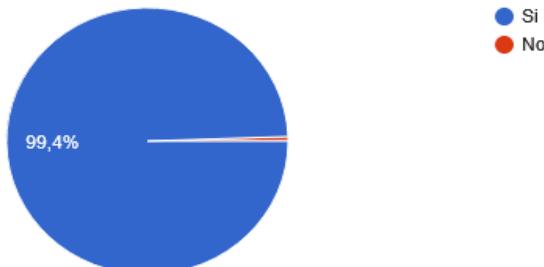
Todos los encuestados indicaron que la oportunidad fue "Igual para todos", lo que refleja un enfoque participativo e incluyente.

- Pregunta 5. Organización del evento

5. Cree que la organización suministrada antes y durante la rendición de cuentas fue clara y suficiente:

181 respuestas

Copiar gráfico



Todos respondieron que la organización fue clara y suficiente, sin observaciones en el campo de texto opcional.

- Pregunta 6. Medio por el cual se enteraron de la audiencia

Copiar gráfico

6. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?

181 respuestas



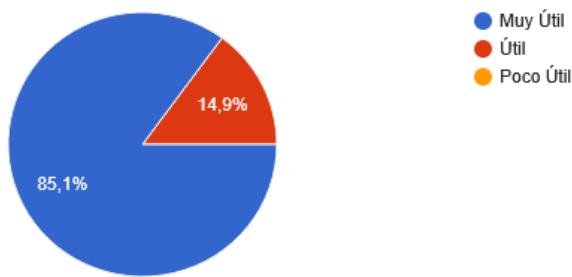
La mayoría se enteró por "Invitación directa", lo que sugiere que los canales de comunicación directa fueron efectivos.

- Pregunta 7. Utilidad de la audiencia pública

7. La utilidad de la audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigencia de la gestión pública es:

Copiar gráfico

181 respuestas



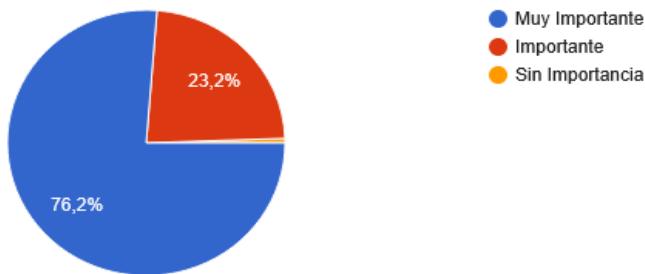
Casi todos calificaron la audiencia como "Muy útil" para la participación ciudadana.

- Pregunta 8. Importancia de su participación en el control de la gestión pública

8. Despues de haber formado parte de la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión Pública es:

Copiar gráfico

181 respuestas



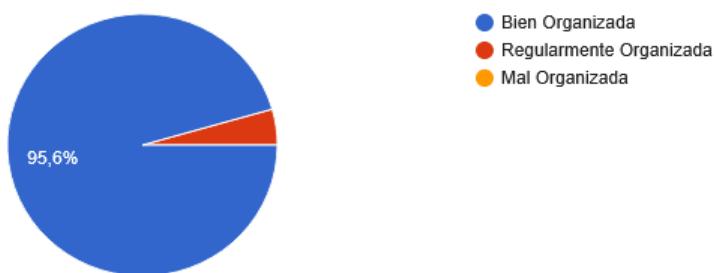
La mayoría considera su participación como "Muy importante", mostrando empoderamiento ciudadano.

- Pregunta 9. Percepción del desarrollo de la audiencia

9. Cree Usted que la Audiencia pública se desarrolló de manera:

Copiar gráfico

181 respuestas



Todos calificaron la audiencia como "Bien organizada", lo que indica satisfacción general con el evento.

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 2024.

Informe expedido el 07 de julio del 2025

Realizado por:

Nancy Torres Rodríguez
Comunicadora Social-Periodista
E.S.E ISABU

Revisó. Edinson Rodolfo Ríos Suárez – Profesional Especializado Oficina de Planeación