	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 1 - 16
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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.

	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 2 - 16
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad



Informe

Haz click aquí



Déjanos tus preguntas, inquietudes o sugerencias.

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

Lugar: Auditorio "Los Científicos", Unidades Tecnológicas de Santander - UTS.
Fecha: Miércoles 9 de julio del 2025 Hora: 9:00 a.m.

Transmisión simultánea desde la Red de Centros de Salud Multis, Café Madrid y Hospital Local del Norte

Transmisión en vivo
Conéctate a nuestras Redes sociales

 **LIVE** / ESEISABUBGA

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

Enviado: 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



Miembro de la

Red GLOBAL de HOSPITALES VERDES y SALUDABLES

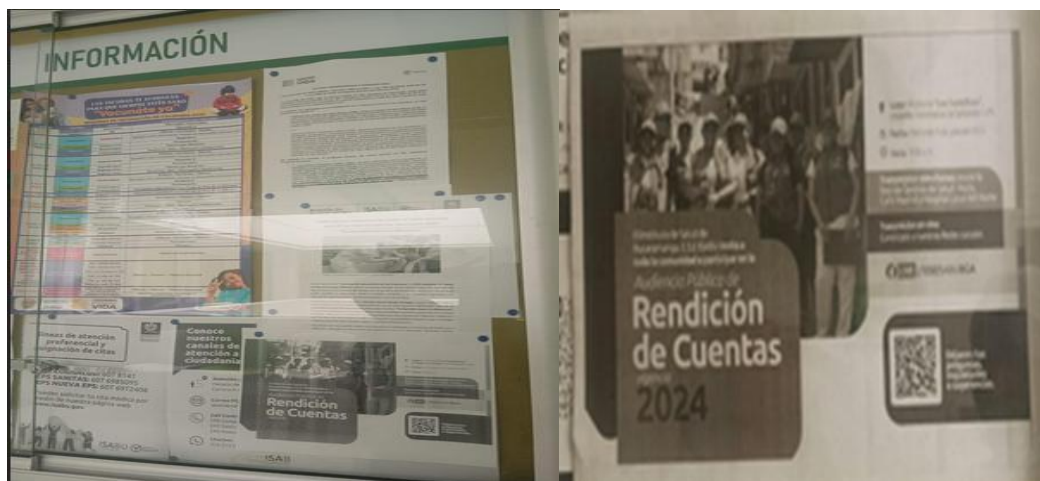
www.hospitalesporlasaludambiental.net

- Hospital Local del Norte

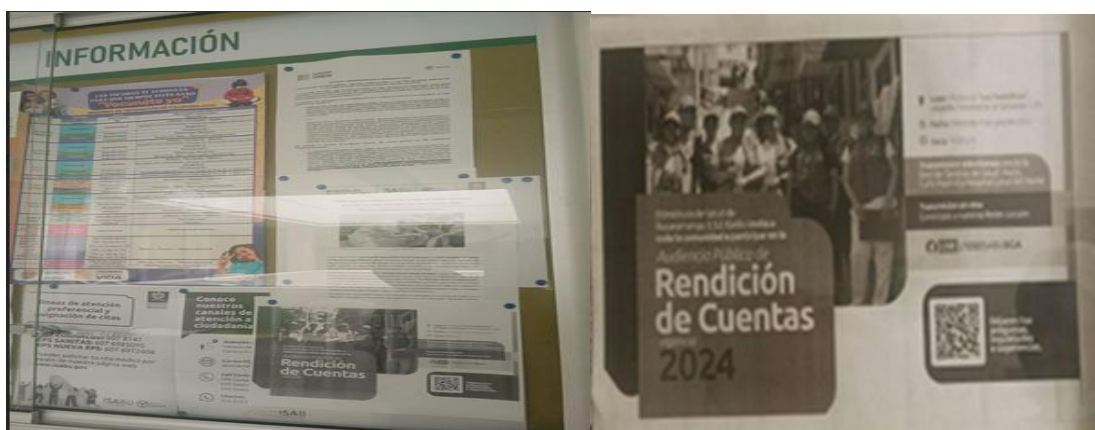


ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 3 - 16
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

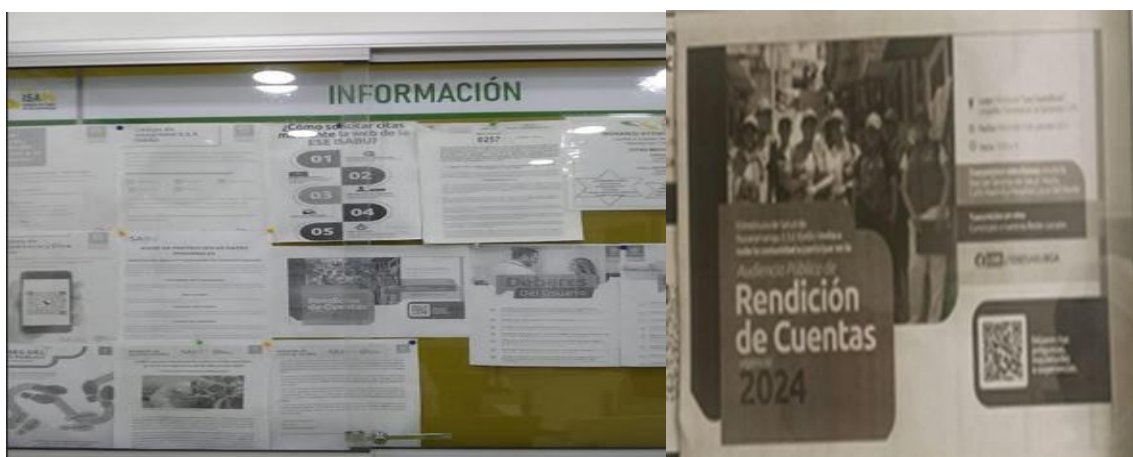
- Centro de Salud la Libertad



- Centro de Salud Toledo Plata

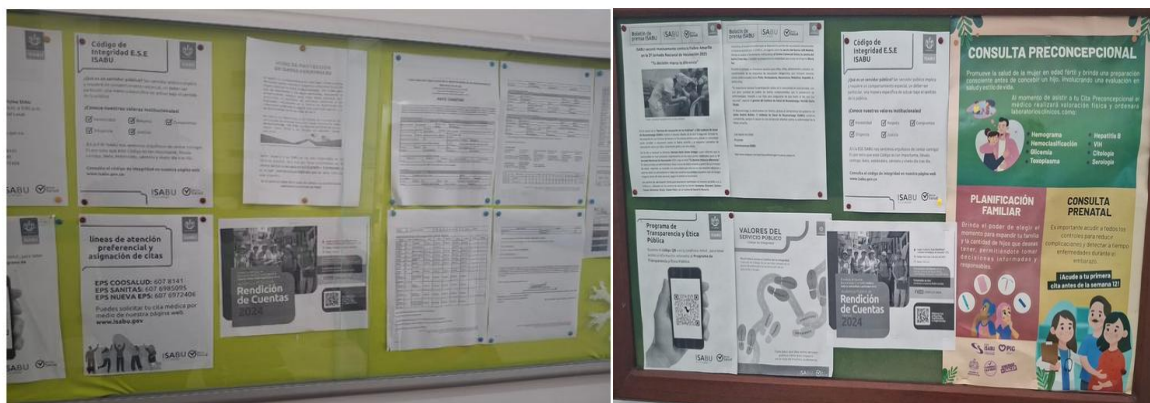


- Centro de Salud Campohermoso

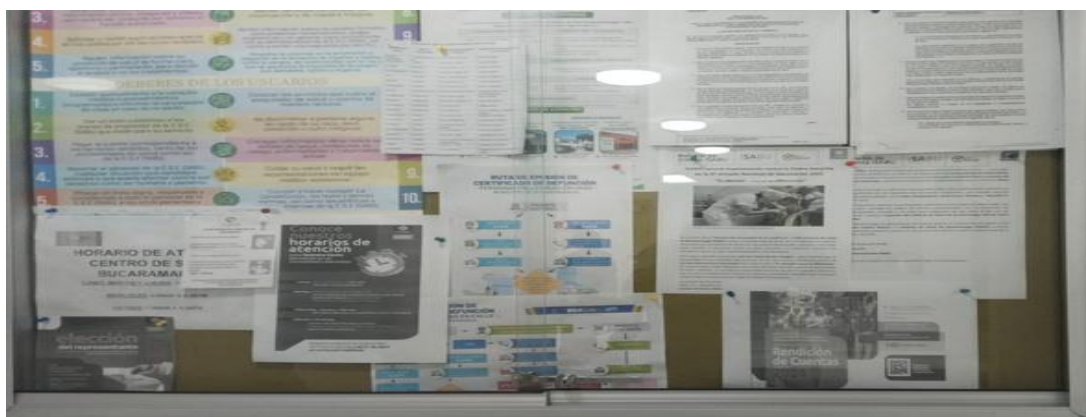


ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 4 - 16
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

- Centro de Salud Mutis

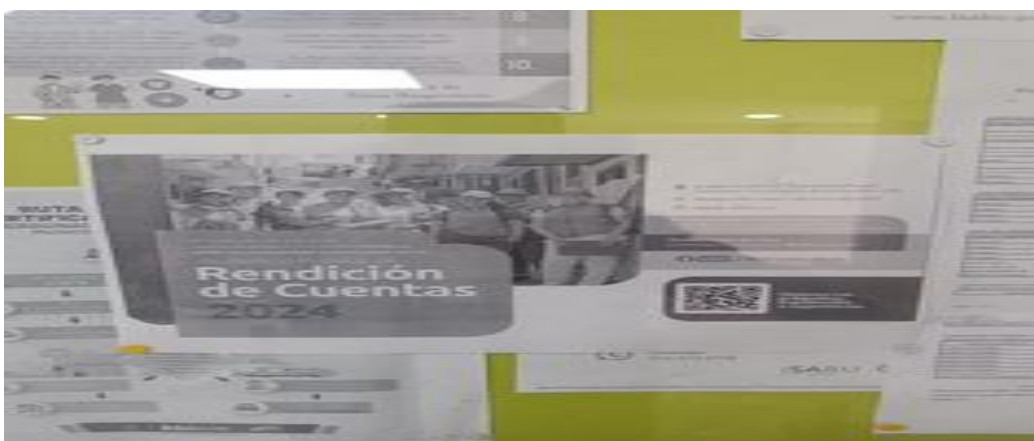


- Centro de Salud Bucaramanga



ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 5 - 16
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

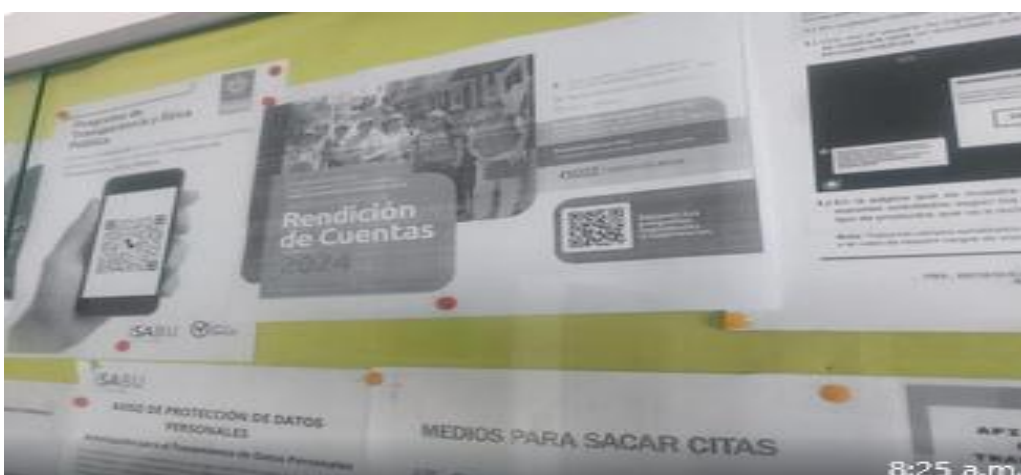
- Centro de Salud Comuneros




- Centro de Salud Pablo VI



- Centro de Salud Morro Rico




	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 6 - 16
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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.



	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 7 - 16
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad



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.

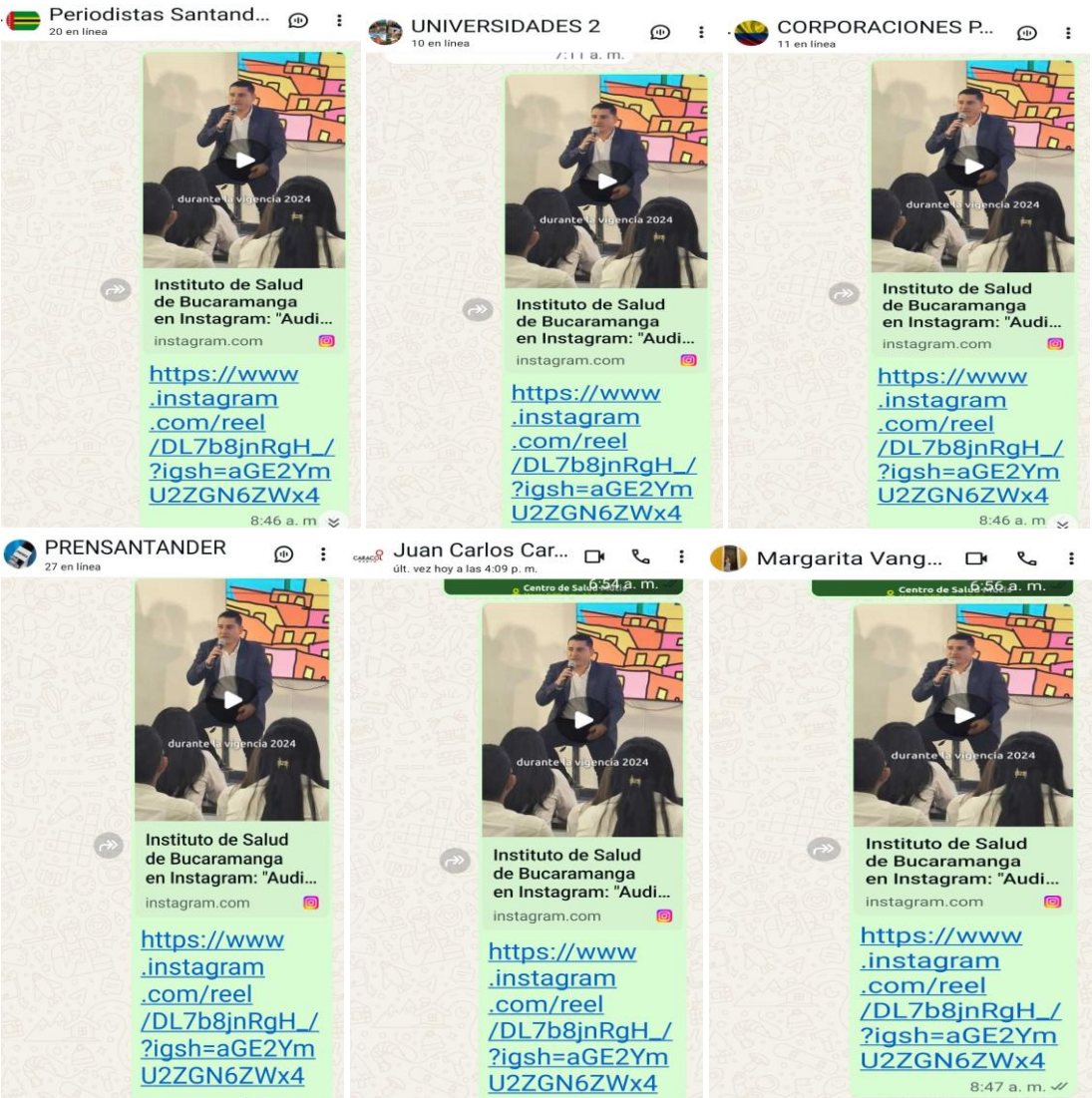
2. Fase de alistamiento:

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

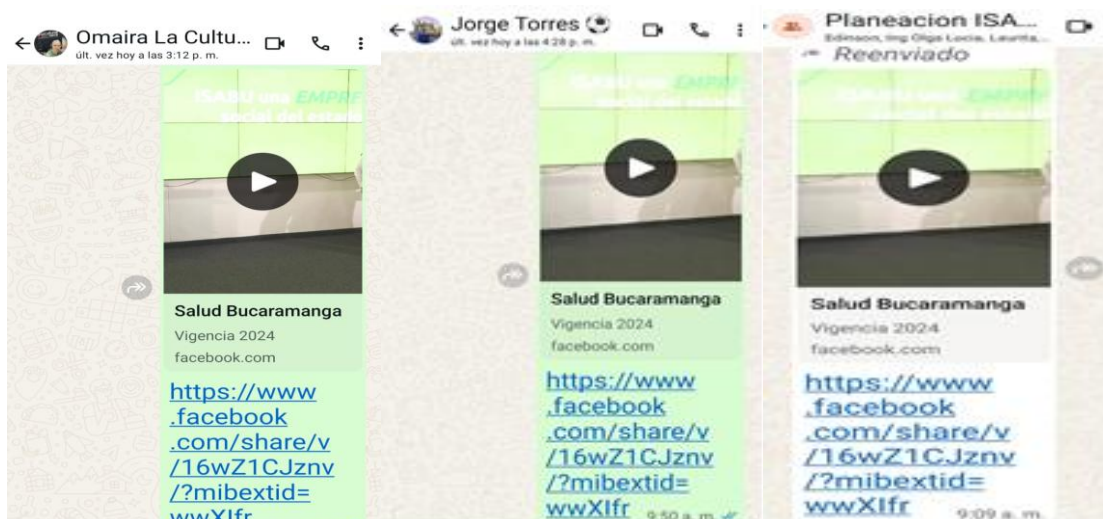
	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 8 - 16
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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.



ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 9 - 16
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad



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: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-097		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 4		PAGINA: 1 - 8
			REVISO 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	Recordatorio 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

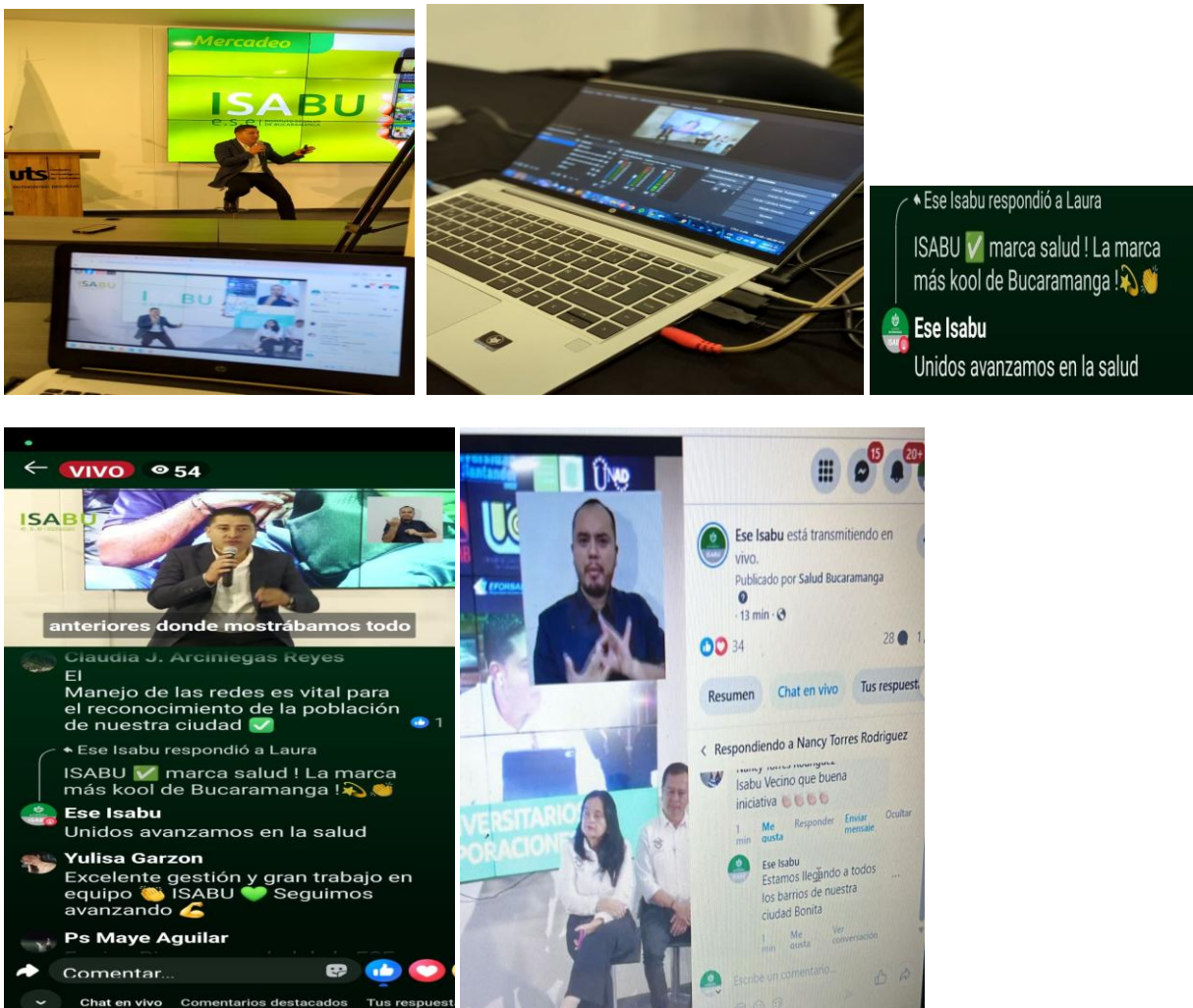
ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO DE COMUNICACIONES		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-097		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 4		PAGINA: 2 - 8
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

PREGUNTAS

1. Señora MARTHA ISABEL CARDENAS de la Alianza de Usuarios
¿Como es el estado financiero de la ESE ISABU?
2. Señora Magda García-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 Díaz pregunta de la encuesta por página web.
¿Cómo contribuyen los estudiantes que realizan las practicas a los procesos del hospital?

	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 10 - 16
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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



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

Seguimientos netos

25

Seguimientos netos

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

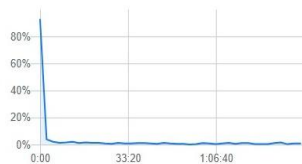
Vigencia 2024



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**

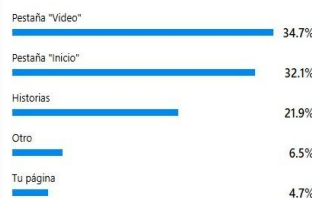
Ese Isabu transmitió en vivo.
Publicado por Salud Bucaramanga
· 9 de julio a las 8:42 a. m. ·
Público

Vigencia 2024



Cómo pueden encontrarte las personas

Tráfico Origen



Quién vio tu contenido


Edad y sexo Principales países

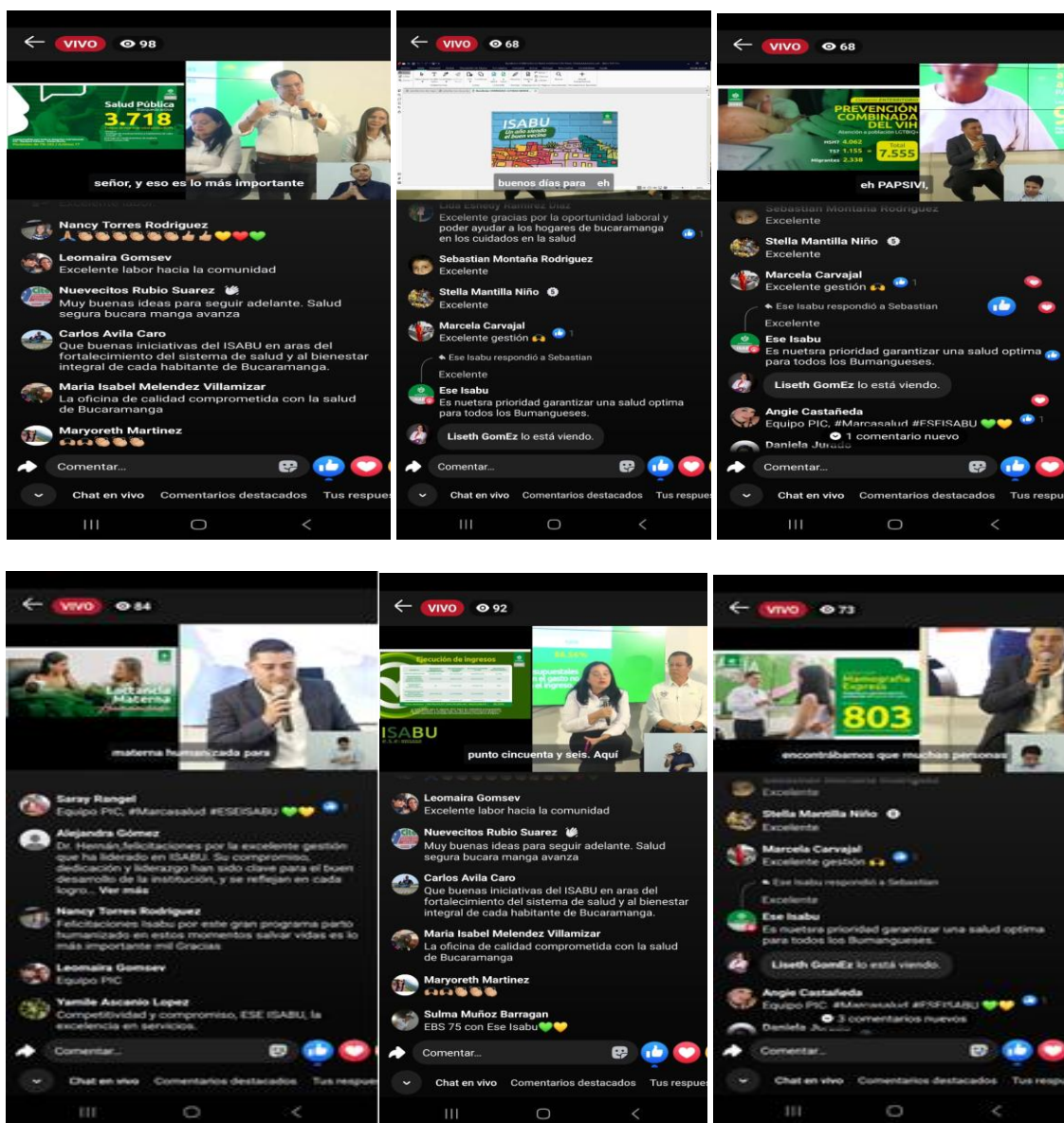


Clicks en el enlace


1

Clicks en el enlace

	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 12 - 16
			REVISO 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					

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 13 - 16
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

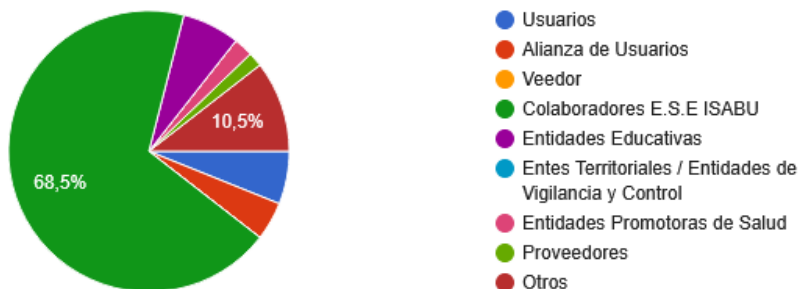
Análisis de Resultados

- Pregunta 1. Grupo de valor al que pertenece

1. Usted pertenece al siguiente grupo de valor:

181 respuestas

[Copiar gráfico](#)



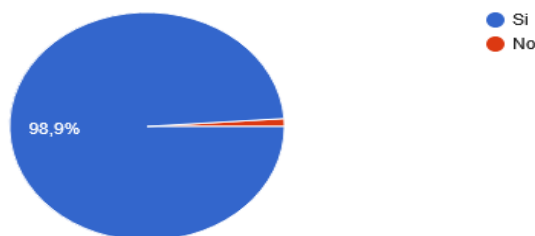
Los principales grupos de valor que participantes fueron:

- 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.

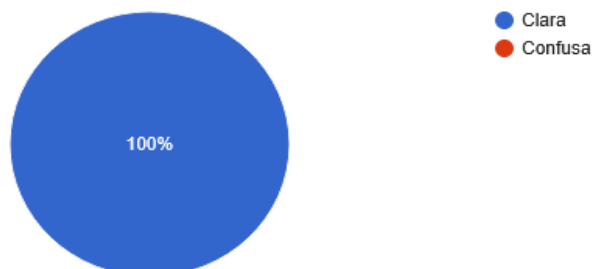
- Pregunta 3. Claridad de la explicación inicial

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 14 - 16
		REVISÓ Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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

[Copiar gráfico](#)

181 respuestas



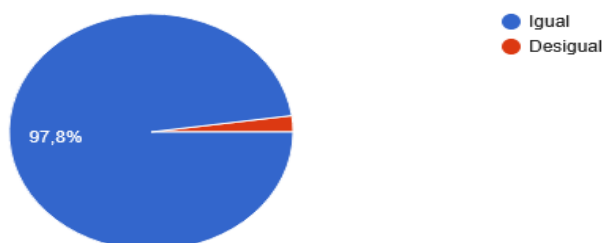
La mayoría calificó la explicación como "Clara", lo que indica una comunicación inicial efectiva.

- Pregunta 4. Oportunidad para opinar durante la audiencia

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

[Copiar gráfico](#)

181 respuestas



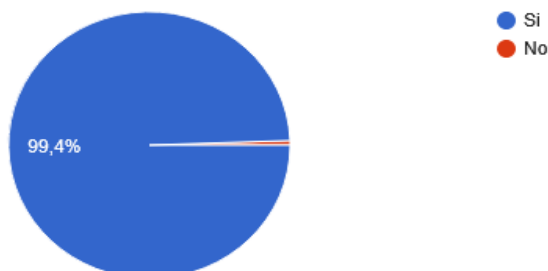
Todos los encuestados indicaron que la oportunidad fue "Igual para todos", lo que refleja un enfoque participativo e incluyente.

- Pregunta 5. Organización del evento

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

[Copiar gráfico](#)

181 respuestas



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

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 15 - 16
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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

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

[Copiar gráfico](#)

181 respuestas



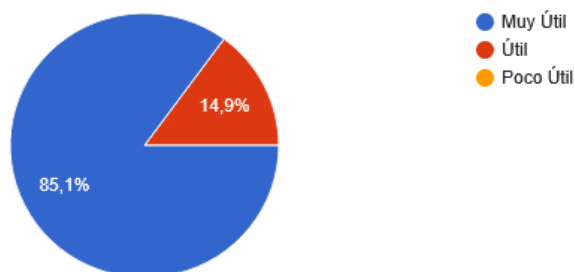
La mayoría se enteró por "Invitación directa", lo que sugiere que los canales de comunicación directa fueron efectivos.

- 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



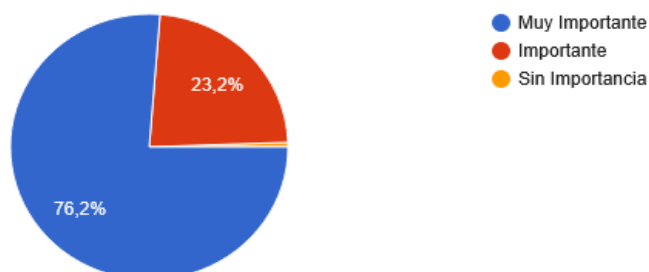
Casi todos calificaron la audiencia como "Muy útil" para la participación ciudadana.

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

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

[Copiar gráfico](#)

181 respuestas



ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 16 - 16
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

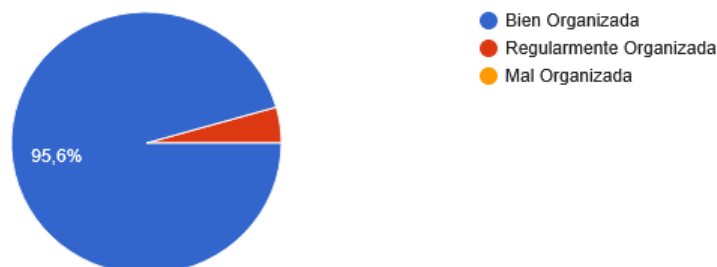
La mayoría considera su participación como "Muy importante", mostrando empoderamiento ciudadano.

- Pregunta 9. Percepción del desarrollo de la audiencia

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

 Copiar gráfico

181 respuestas

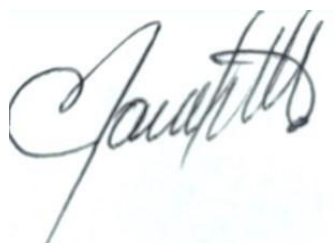


Todos calificaron la audiencia como "Bien organizada", lo que indica satisfacción general con el evento.

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

Reviso: Edinson Rodolfo Ríos Suarez – Profesional Especializado Oficina de Planeación