



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CODIGO:
ICH-P-F-01

ACTA DE REUNIONES

VERSION:
01 (06/08/2014)

FECHA: 09/08/2024

HORA: 4:00 pm

LUGAR: IPS

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 09 de agosto de 2024, siendo las 4:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se presentan los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día


3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de julio de 2024.

El número de pacientes atendidos fue de 225

Se aplican 57 encuestas, correspondientes al 25.33% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	57 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	57 (100%)	0	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	53 (92.98%)	4 (7.01%)	0	0
Calidad de la información suministrada	54 (94.73%)	3 (5.26%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	51 (89.47%)	6 (10.52%)	0	0
Instalaciones de la institución	53 (92.98%)	4 (7.01%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%.
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
51 (89.47%)	6 (7.01%)					57

Ninguno de los encuestados percibe el servicio como regular, malo o muy malo.

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
56 (98.24%)		1 (1.75%)			57

El 100% de los encuestados definitivamente o probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de julio de 2024.
Se ha realizado apertura de buzón por parte de la señora Martha Suárez.

5. Seguimiento a actividades de julio de 2024

Actividades:

Capacitaciones

Funcionarios: PQRS

Pacientes y acompañantes: Derecho a la salud

Alianza: Enfoque diferencial

Reuniones de comités de alianza: realizado

6. Proposiciones y varios

Uso de medios tecnológicos



¿QUÉ SON LAS REDES SOCIALES?

Las redes sociales son estructuras formadas en Internet a través de las que se crean **relaciones entre individuos o empresas** de forma rápida.

Las redes sociales nos permiten establecer vínculos en los que no hay jerarquía ni límites físicos.



¿QUÉ SIGNIFICA EL CONCEPTO 'SOCIAL MEDIA'?

En muchas ocasiones el concepto "social media" se confunde con el de "redes sociales". Aunque **están relacionados**, no son lo mismo.

"Social Media" hace referencia a muchos más medios, como **blogs, páginas webs, plataformas de videos, etc.**



COMMUNITY MANAGER

Es el profesional de marketing digital responsable de la **gestión y desarrollo** de la comunidad online de una marca o empresa en el mundo digital.

En estas funciones de gestión y desarrollo, debe trabajar para **aumentar la comunidad**, para detectar a los **potenciales clientes y prescriptores**.



PRINCIPALES PLATAFORMAS



WHATSAPP

WhatsApp es una aplicación de **mensajería instantánea** para teléfonos con acceso a Internet. Aunque en sus inicios no era considerada una auténtica red social, con el paso de los años la aplicación ha ido refinando sus posibilidades permitiendo a los usuarios hacer las mismas acciones que en el resto de redes.

La aplicación se utiliza principalmente para mantener conversaciones, pero también se pueden publicar historias, hacer videollamadas, y compartir pequeños estados.

FUNCIONES DE WHATSAPP

- Mensajería instantánea y fiable
- Difusiones masivas
- Grupos de diferentes temáticas
- Estados: Publicaciones con una duración de 24 horas
- Versión web
- Llamadas y videollamadas grupales
- Compartir documentos fácilmente

TELEGRAM

Se trata de una aplicación creada en el año 2013 y está enfocada a la **mensajería instantánea**, el envío de varios archivos y la **comunicación en masa**. El servicio que ofrece tiene funcionalidades diseñadas para realizar charlas entre usuarios.

Telegram tiene 500 millones de usuarios activos mensuales. Es una herramienta superior a WhatsApp en varios aspectos, pero no puede competir con su alcance en todo el mundo.

FUNCIONES DE TELEGRAM

- Mensajería instantánea sin necesidad de la SIM
- Grupos de hasta 200.000 personas
- Edición de los mensajes una vez enviados
- Creador de canales (funcionamiento como un blog)
- Grupos por geolocalización
- Control de los reenvíos de mensajes

YOUTUBE

YouTube es un sitio web también de origen estadounidense. Se trata de una plataforma digital que **permite compartir y visualizar una gran variedad de videos**.

La plataforma permite ver videos, pero también algunas películas y programas de televisión. Las personas que suelen crear contenido en este tipo de plataforma son conocidas bajo el nombre de **'youtubers'**. También se produce mucha **interacción entre los usuarios** que pueden reaccionar a los videos comentando, o indicando si les ha gustado el contenido o no.

FUNCIONES DE YOUTUBE

- Subir, compartir y visualizar videos
- Foro para que los usuarios se conecten, se informen e inspiren

Más información [aquí](#).



Surge en el año 2016 aunque ha comenzado a viralizarse a raíz de la pandemia y el confinamiento vividos el pasado mes de marzo. Esta aplicación permite **publicar pequeños videos** de hasta 1 minuto de duración. La temática suele girar siempre en torno a los mismos géneros: danza, comedia y educación.

Aunque mucha gente cuenta con la aplicación, la gran mayoría no crean contenido sino que consumen el que ha sido publicado por una minoría de usuarios. Las personas que crean contenido en esta publicación se les conoce como **Tiktokers**.



Snapchat es, al igual que WhatsApp, una aplicación de **mensajería instantánea**. En esta red social se pueden compartir fotografías o pequeños fragmentos de videos. Aunque en España se sustituyó por Instagram y dejó de utilizarse hace, al menos, 5 años, en otros países como Estados Unidos se ha convertido en la red social favorita elegida por los jóvenes.

Su principal característica se basa en la denominada **"mensajería efímera"**, que consiste en **enviar mensajes que desaparecen cuando el usuario que los recibe ya los ha visto**.



¿QUÉ ES FACEBOOK?

Es una red social que fue creada para poder **mantener en contacto a personas**, y que éstos pudieran compartir información, noticias y contenidos audiovisuales con sus propios amigos y familiares.

Es uno de los canales digital más conocidos por todos los usuarios que navegan hoy en día por Internet.

Fue fundada en el año 2004 y actualmente cuenta con más de **dos mil millones de usuarios** activos en el mundo.

CREAR UN PERFIL

1. Seleccionar botón "Crear cuenta nueva"
2. Introducir datos de identificación
3. Introducir código de seguridad (recibido en correo electrónico o teléfono)
4. Confirmar cuenta a través del correo electrónico
5. Introducir datos de tu cuenta
6. Personalizar: foto de perfil, nombre de usuario (@usuario), contacto, etc.

[Videotutorial](#)

PÁGINA DE FACEBOOK O FANPAGE

Es una cuenta comercial que representa a una empresa o una organización. Es similar a un perfil de Facebook, pero ofrece herramientas únicas para realizar la **gestión y monitoreo** de la interacción y participación.

La página se tiene que crear a traves de un perfil personal, por lo que es necesario darse de alta primero como usuario de Facebook.

+ Crear página

1. Indicar su nombre, la categoría a la que pertenece y redactar una breve presentación.
2. Insertar imagen de perfil y de fondo.
3. Añadir un "botón" en la página de inicio para aportar más información.
4. Configurar con información adicional para personalizar y lograr el éxito.

Posar un perfil a página: [Tutorial](#)

GRUPOS DE FACEBOOK

Son espacios dentro de esta red social pensados para que distintos usuarios, con intereses comunes, compartan conocimiento en información. Cualquiera persona, desde su perfil personal, y en su propio nombre, puede crear un **grupo** sobre un determinado tema, causa o interés. Pero...

[¿Cómo se crea un grupo en Facebook?](#)

META BUSINESS SUITE

- Planificador
- Publicaciones e historias
- Anuncios / publicidad
- Insights (alcance, perfil de la audiencia, etc.)



¿QUÉ ES INSTAGRAM?

Instagram es una red social de origen estadounidense propiedad de Facebook. Su función principal consiste en poder **compartir fotografías, videos, y conversaciones con otros usuarios**.

Esta aplicación se puede utilizar en todos los dispositivos. A pesar de que la mayor parte de usuarios son jóvenes y su uso se centra en el ocio, cada vez hay más empresas que cuentan con un perfil en la aplicación.

CREAR UN PERFIL

1. Seleccionar botón "Regístrate"
2. Introducir datos de identificación o continuar con el perfil de Facebook
3. Introducir código de confirmación (recibido en correo electrónico o teléfono)
4. Personalizar: foto de perfil, nombre de usuario (@usuario), contacto, cuenta profesional, etc.

TIPOS DE PUBLICACIÓN

1. Posts
2. Reels
3. Historias
4. Directos

Posts

Un post de Instagram es una foto o video que se publican de manera directa o programada. El término proviene del inglés, en español también se le conoce como publicación.

Las fotografías y videos pueden ser de distintos tamaños y estar editadas con diferentes efectos. Además se permite la publicación de hasta 10 fotografías o videos en el mismo post.

Reels

Es un tipo de publicación que permite crear videos de 15 hasta 90 segundos. Permite cortar, grabar, hacer una secuencia de fragmentos, editarlo y publicarlo tan en el feed como en las historias.

También se pueden utilizar filtros y efectos y tiene su propia sección, no sólo aparecen en explore.

Historias

Se realiza en el momento de la publicación, son fotos o videos de hasta 15 segundos cada uno que duran 24 horas publicados, en este caso sin límite en el número de publicaciones que se quieren hacer.

Instagram da la opción de mantener estas historias en el perfil creando lo que se denomina como historias destacadas. Se pueden agrupar todas en la misma historia destacada o hacer diferentes y ponerles nombre.

Se invita a los integrantes de la alianza de usuarios a crear grupos en instagram, facebook o alguna otra red social para la divulgación de temas

A las 5:30 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES