



# PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CODIGO:  
ICH-P-F-01

## ACTA DE REUNIONES

VERSION:  
01 (06/08/2014)

FECHA: 12/08/2025

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 12 de agosto de 2025, 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 2025.

El número de pacientes atendidos fue de 273

Se aplican 60 encuestas, correspondientes al 21.97% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	60 (100%)	0	0	0
Atención equipo de	60 (100%)	0	0	0

fisioterapeutas				
Puntualidad en el servicio ofrecido	60 (100%)	0	0	0
Calidad de la información suministrada	60 (100%)	0	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	60 (100%)	0	0	0
Instalaciones de la institución	59 (98.33%)	1 (1.66%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%.  
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular, mala o muy 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
54 (90%)	6 (10%)					60

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
60 (100%)					60

El 100% de los encuestados definitivamente 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 2025.  
Se ha realizado apertura de buzón por parte de la señora Martha Suárez.

**5. Seguimiento a actividades de julio de 2025**

Capacitaciones:

Funcionarios: no hay capacitación para este grupo en temas de participación social

Alianza: no hay capacitación para este grupo en temas de participación social

Pacientes: no hay capacitación para este grupo en temas de participación social

Reuniones de comités de alianza: realizadas

**6. Proposiciones y varios**



CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INES CHALELA SERRANO

## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CODIGO:  
ICH-P-F-01

## ACTA DE REUNIONES

VERSION:  
01 (06/08/2014)

### Capacitación en Uso de medio tecnológicos para la divulgación de temas de participación social

- Grupos de trabajo WhatsApp. Aplicación o plataforma de mensajería instantánea que actualmente se puede adaptar fácilmente a entornos multipropósito. Permite de forma práctica coordinar o desarrollar reuniones a través de video o llamadas entre grupos pequeños, para decidir y organizar acciones sobre temas puntuales, así como intercambiar de forma eficiente, información en diferentes formatos (video, audio, texto e imágenes fijas, entre otros).
- Aplicaciones alternativas: Plataforma Wickr Pro y Signal. Son plataformas de colaboración empresarial que ofrecen sin costo, la interacción entre redes seguras de personas (Max. 30) con encriptación de las comunicaciones. Opciones de privacidad adicionales que no permiten hacer captura de pantallas de conversaciones. Es posible generar mensajes directos y conversaciones grupales de manera segura, salas seguras para proyectos y equipos, uso compartido y almacenamiento seguro de archivos, llamadas de voz y video con pantalla compartida, controles administrativos entre otros. Enlaces: <https://wickr.com/>, <https://signal.org/es/>
- Video: Esta tecnología ofrece una versatilidad significativa al momento de elaborar piezas de comunicación. Actualmente es posible desarrollar contenidos en programas de escritorio instalados en computador o a través de los teléfonos móviles. En este caso, con el fin de apoyar el despliegue de la PPSS en medio de las circunstancias actuales de aislamiento social, se recomienda elaborar piezas de comunicación introductorias con lo relacionado al contexto, formulación y estructura de la PPSS, y explicativas en las que se desarrolle cada eje estratégico y demás contenido que se considere pertinente y que facilite el trabajo de los diferentes actores.

#### Pasos a seguir para la creación y edición:

Organice los contenidos, defina temas, imágenes de apoyo, audios, entre otros.

Elabore de acuerdo a su necesidad un guion (Esquema de ideas y datos importantes) o un libreto (texto que todo el mensaje comunicar).

Defina las escenas y sus tiempos

Puede usted mismo presentar los contenidos o utilizar Voz en off

- Herramientas para equipos/ computadores de mesa: MovieMaker Windows y Wondershare Filmora. Permiten hacer presentaciones con fotos o videos y añadir música fácilmente, añadir textos, efectos, animaciones con transiciones y opciones para personalizar videos y compartir los videos directamente en YouTube, Facebook, etc. recortar, definir velocidades y efectos.

#### Enlace descarga:

<https://www.topwin-movie-maker.com/es/>,

[https://filmora.wondershare.com/es/?gclid=CjwKCAjw1v\\_OBRakEiwALFkj5qMY4Q4\\_naDI22CWGVUL4qGUOfygthiqfFct2HlhA7dDEnwbUil19xoCOsgQAvD\\_BwE](https://filmora.wondershare.com/es/?gclid=CjwKCAjw1v_OBRakEiwALFkj5qMY4Q4_naDI22CWGVUL4qGUOfygthiqfFct2HlhA7dDEnwbUil19xoCOsgQAvD_BwE)

#### Enlace tutorial:

<https://www.youtube.com/watch?v=cF75sxtCXVM>,

<https://www.youtube.com/watch?v=VxY6yzjecX0>

<https://www.youtube.com/watch?v=VKRJy0vLGA8>

- Herramientas para equipos de telefonía móvil: Considerados hoy como una herramienta fundamental de trabajo, en lo que se pueden instalar aplicaciones con herramientas prácticas para crear y editar videos.

A continuación, algunas de estas:

Inshot: <http://www.inshot.com/>, <https://www.youtube.com/watch?v=lj1yxmhKvo>

FilmoraGo: <https://filmora.wondershare.com/es/filmorago-video-editing-app/>

<https://www.youtube.com/watch?v=GYSuRyPOT0>

Videos animados: <https://www.rawshorts.com>

Adicionalmente, se recomienda recurrir a PowerPoint, una de las herramientas de Office tanto para Windows como para Mac, en la cual también posible generar piezas de video.


Enlace. <https://www.youtube.com/watch?v=QITKsEOsO4>

Formatos como Video y Spots, son mecanismos de comunicación efectivos para contar historias (Storytelling) o divulgar testimonios, que permitan conectar con los públicos bien sean externos o internos, a través de contenidos asociados al tema que se busca posicionar o actividades que se quieren destacar.

- Boletines informativos o explicativos: Es una pieza de comunicación generalmente escrita, utilizada para comunicar avances sobre las actividades desarrolladas o sobre los resultados de iniciativas institucionales o comunitarias. Pueden incluir, imágenes fijas como fotografías, infografías, enlaces, etc. No requiere el dominio de programas de programas de diseño, con creatividad y organización de contenidos es posible elaborar una pieza de alta calidad en Word, utilizando las herramientas básicas de edición, o en PowerPoint.
- Spot o Linner: Son piezas cortas generalmente de máximo 60 segundos, utilizadas para brindar información puntual y breve. En este caso son de utilidad para divulgar por ejemplo actividades y encuentros de carácter virtual, o para sensibilizar con narrativas cortas a grupos al interior de la Entidad Territorial frente a la importancia de la articulación entre áreas para el despliegue efectivo de la Política de Participación Social. Es también un recurso alternativo para visibilizar y hacer reconocimiento a líderes, iniciativas o prácticas de participación comunitaria.

Los pasos básicos para su realización consisten en identificar la temática, crear la historia o los detalles y su desarrollo a través de un guion, para luego dar paso a su elaboración utilizando las herramientas de video descritas anteriormente. Esta pieza se puede publicar en todas las redes sociales de la entidad, en el Micrositio de participación o a través de Emailing.

- Audios - Crear historias con sonido Consiste en diseñar y grabar una pieza que solo contiene voz, a diferencia del anterior puede tener una duración más amplia, según la necesidad y la profundidad de la temática a desarrollar. Para esto hoy en día los teléfonos móviles cuentan con la herramienta de grabación y puede ser editada en programas sencillos que permiten, recortar y mezclar la pista principal con efectos y complementos adicionales también de

 <p>CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO</p>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>CODIGO:</b> <b>ICH-P-F-01</b>
<b>ACTA DE REUNIONES</b>		<b>VERSION:</b> <b>01 (06/08/2014)</b>

sonido. Los más reconocidos y de mayor practicidad para grabar como para editar son: -  
 Audacity. <https://www.youtube.com/watch?v=ge6s3ZSO26U>, <https://www.audacityteam.org/>  
 Ocenaudio. <https://www.ocenaudio.com/>  
 WavePad. <https://www.nch.com.au/wavepad/index.html>

- Infografías: Son piezas visuales de divulgación, que permiten sintetizar información para facilitar la comprensión de determinada temática o proceso, a través de imágenes, diagramas, tablas, esquemas, y bloques cortos de texto. Actualmente existen varias opciones que permiten generar material comunicativo de estas características a partir de múltiples plantillas adaptables, sin necesidad hacerlo usando programas de diseño, como las siguientes:


- Canva <https://www.canva.com/>
- Adobe Spark: <https://spark.adobe.com/es-ES/make/infographic-maker/>
- Visme.co: <https://www.visme.co/es/infografias-creativas/>
- Venngage.com: <https://es.venngage.com/>
- Nubedepalabras.es: <https://www.nubedepalabras.es/>
- PiktoChart: <https://piktochart.com/>

En este caso son de utilidad para brindar a la comunidad información sobre la evolución de procesos participativos, presentación de resultados, líneas de tiempo e incluso cartografías del territorio. Adicionalmente, se recomienda recurrir a PowerPoint, una de las herramientas de Office tanto para Windows como para Mac, en la cual también posible generar infografías. Enlace. <https://www.youtube.com/watch?v=u0LOltBLXY4>

- Podcast Es una publicación digital usualmente periódica a manera de programas, capítulos o episodios (pueden ser en audio o video). La mayor ventaja que ofrecen es que al ser multiplataforma, pueden ser escuchados en cualquier momento y través de cualquier dispositivo (equipo de mesa o teléfono móvil). Se pueden desarrollar entrevistas, debates o simplemente profundizar en un tema específico.

En cuanto a los procesos sociales propios que involucra la implementación de la PPSS, tiene como ventaja en medio del actual aislamiento social, que permite llegar a nuevas audiencias y mantener la comunicación y las relaciones con las audiencias o publicas ya cautivas. Las herramientas para su creación son las mismas que se utilizan para los Spots, descritos anteriormente. Enlace: <https://www.ciudadano2cero.com/como-hacer-un-podcast-tutorial-desde-cero/>

- En vivos o video en directo. Son una de las alternativas que ofrecen redes sociales como Instagram y Facebook, en los cuales es posible interactuar con diversas audiencias por un tiempo limitado (generalmente 60 minutos) a través de la presentación de un tema que ofrece un chat habilitado para respuestas y preguntas entre el moderador y los participantes. Sin embargo, tiene como limitante, que la conversación que se genera solo se da a través del chat con intervenciones a través de preguntas o apreciaciones, pero es una herramienta que puede ser útil para socializar y dar a conocer algún tema.

 <p>CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INÉS CHABELA SERRANO</p>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>CODIGO:</b> <b>ICH-P-F-01</b>
<b>ACTA DE REUNIONES</b>		<b>VERSION:</b> <b>01 (06/08/2014)</b>

- Webinar: Es otra de las herramientas que permite en tiempo real, hacer conferencias o micro eventos online. Es una posibilidad a explorar, para el desarrollo de las temáticas implícitas en los 5 ejes estratégicos de la Política de Participación Social. El acceso de forma gratuita se puede hacer a través de Hangouts, la plataforma de comunicaciones de Google.

Enlace tutorial:  
<https://www.inboundcycle.com/bid/196884/c-mo-hacer-un-webinar-gratis-con-google>  
<https://www.lifestylealcuadrado.com/tutorial-google-hangouts/>
- Canales para circular la información e interactuar con la ciudadanía

Paginas oficiales de las Entidades Territoriales  
 Micrositios de participación social en salud  
 Redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, entre otros.  
 Servicios de mensajería instantánea: Correos electrónicos, Facebook Messenger, Skype, Line, Hangouts, Telegram y Whatsapp.  
 Medios de comunicación local y comunitarios
- Lenguaje inclusivo y contenidos: Garantizar la accesibilidad de toda la población a los procesos de Participación Social en Salud y la información, implica adecuar y adaptar tanto los espacios virtuales y digitales de comunicación, como las piezas y los mensajes; adecuaciones que no suponen realizar esfuerzos enormes, por el contrario, comprende una serie de medidas sencillas razonables que una vez implementadas de manera indefinida, hacen la diferencia y nos permiten llegar a audiencias nuevas y enriquecer los procesos con sus propuestas. Lo anterior implica la incorporación de lenguajes que permitan que los mensajes lleguen de manera efectiva a la ciudadanía, lo que implica definir líneas narrativas acordes y pertinentes, para población indígena, rural y las necesarias para hacer llegar los contenidos a las poblaciones en condición de discapacidad.

Enlaces de apoyo y consulta:  
 Ley 1712/2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información nacional y se https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/7147:Ley-1712-de-2014 dictan otras disposiciones".  
 INCI. <http://www.inci.gov.co/>  
 Pautas básicas para la elaboración de piezas comunicativas y la difusión de información en medios masivos con estándares accesibles. (Anexo)  
 Resolución 5960 de 2020 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC

**Una vez finalizada la capacitación, se vuelve a insistir a las integrantes de la alianza sobre la facilidad del uso de las redes sociales, como Facebook, Instagram, twitter para la divulgación de temas de interés para la comunidad.**

A las 6:00 pm se da por terminada la reunión

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES