

<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	1/1

### FORMATO ACTAS

ACTA No.	002
HORA	2:00 P.M.
COMITÉ y/o REUNION	REUNION MENSUAL ALIANZA DE USUARIOS FEBRERO
FECHA CITACIÓN	ENERO 15 DE 2021
FECHA DE REALIZACIÓN	FEBRERO 03 DE 2021
PARTICIPANTES	INTEGRANTES ALIANZA DE USUARIOS
LUGAR	METODOLOGIA VIRTUAL POR MEDIO DE WHATSAPP

#### DESARROLLO

Debido a la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional y ante la cuarentena obligatoria y la prohibición de realizar reuniones presenciales se consulto con los miembros de la alianza de usuarios y se llegó a la conclusión que la reunión se podía hacer de manera virtual por el medio más usado y fácil para ellos que es el WhatsApp ya que ellos no todos cuentan con recursos tecnológicos ni conocimientos para utilizar otras plataformas como meet, zoom o teams.

El tema principal además de las expectativas y necesidades de los usuarios es la capacitación sobre la audiencia pública de rendición de cuentas de la ESE ISABU que se realizara en el mes de marzo de 2021

Se inicia la Reunión correspondiente al mes de FEBRERO de la alianza de usuarios del ISABU, siendo las 2:00 pm., del día 03 de febrero de 2021, en metodología virtual mediante la conexión de los miembros al grupo de WhatsApp, en liderazgo del Doctor Juan Vicente Silva Díaz, en el cual se desarrolló lo siguiente:

1. Bienvenida e inicio de la reunión
2. Mensaje del Doctor Juan Vicente Silva Díaz.
3. capacitación APRDC
4. proposiciones y varios expectativas y necesidades
5. fin de la reunión

#### Desarrollo del Orden del día:

##### 1. Bienvenida e inicio de la reunión:

Se inicio la reunión recomendando a los lideres permanecer en casa y cumplir con los protocolos de aislamiento ya que el pico de la segunda ola de la pandemia está afectando la comunidad por lo que es necesario redoblar esfuerzos y cuidados. Se solicita a los líderes colocar presente en el chat para la toma de asistencia.

##### 2. Mensaje del Doctor Juan Vicente Silva Díaz:

<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	2/1

Se envió mensaje del Doctor Juan Vicente Silva Díaz, quien manifestó que debido a la pandemia por COVID 19 y frente al compromiso de los líderes de orientar a sus comunidades es necesario que estén capacitados e informados sobre los protocolos y servicios del ISABU.

### **3. capacitación audiencia pública de rendición de cuentas de la ese Isabu que se realizara en el mes de marzo de 2021**

Se capacita a los líderes sobre el dialogo en doble vía y las actividades tendientes a la participación de la comunidad en la audiencia pública de rendición de cuentas.

Se informa que la rendición de cuentas está respaldada jurídicamente en el Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

El proceso de rendición de cuentas es la obligación de las entidades públicas, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor1) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

**RENDICION DE CUENTAS CON ENFOQUE BASADO EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA DIALOGO EN DOBLE VIA.** La Estrategia de Rendición de Cuentas del INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA, define los espacios físicos y virtuales de participación ciudadana que permiten involucrar a los usuarios, la ciudadanía en general y demás grupos de valor e interés a través de una comunicación en doble vía de la gestión misional y administrativa, para propiciar la participación concertada en la toma de decisiones que beneficie la Entidad y la satisfacción de las partes interesada respecto a la prestación de nuestros trámites y servicios, permitiendo transparencia en la gestión de la Administración Pública.

#### **Lineamientos para la audiencia pública de rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con su misión o propósito fundamental y, realice la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz

La rendición de cuentas es:

Un proceso que se basa en la interrelación del Estado-ciudadano.

Una relación que promueve la representación de quienes históricamente han sido excluidos por razones de género, etnia, clase o cualquier tipo de discriminación.

<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	3/1

La presentación de informes y generación de diálogos en lenguaje claro y comprensible para los grupos de valor.

Promover acciones colectivas y de diálogo en cada momento del ciclo de la gestión pública con base en información sustentada en la realidad.

Un proceso articulado con el control social, disciplinario, político y fiscal que implica reconocer el rol del ciudadano en la gestión pública y viceversa.

Un proceso participativo y de aprendizaje continuo.

¿Para qué se rinde cuentas?

- \* Informar, explicar y justificar en lenguaje comprensible diálogos participativos entre las entidades del Estado y sus grupos de valor en todo el ciclo de la gestión pública.
- \* Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad para cumplir su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social), involucrando a los grupos de valor de manera corresponsable en el cumplimiento de la misma.
- \* Generar innovación en la gestión pública incorporando propuestas participativas para el buen desarrollo de los objetivos de su entidad.
- \* Tomar decisiones a partir del diálogo con los Grupos de valor.
- \* Fomentar la transparencia en la gestión de la administración pública.
- \* Consolidar el gobierno abierto.
- \* Constituir un ejemplo de buen gobierno.
- \* Garantizar y fomentar el derecho de la ciudadanía y la sociedad civil a pedir cuentas como un ejercicio de control social a la gestión pública.
- \* Promover la participación democrática.
- \* Fortalecer la relación de la ciudadanía con el Estado y los órganos de control.
- \* Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 1757 de 2015.

¿Cuáles son los elementos de la rendición de cuentas? La rendición de cuentas de las entidades públicas debe cumplir con tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión:

1. Elemento de información: informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
2. Elemento de diálogo: dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con canales virtuales.

<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad
		Versión:	3.0	<b>Página:</b> 4/1
Código:	F-3400-11			

**3. Elemento de responsabilidad:** responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.

Es necesario que en el diseño de la estrategia se tengan en cuenta los siguientes atributos de la información pública:

- **Comprensible:** cuenta con un lenguaje y una presentación que facilitan su aprehensión.
- **Actualizada:** comportamiento en tiempo real de los hechos que describe.
- **Oportuna:** se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes

Es necesario que en el diseño de la estrategia se tengan en cuenta los siguientes atributos de la información pública: • **Comprensible:** cuenta con un lenguaje y una presentación que facilitan su aprehensión. • **Actualizada:** comportamiento en tiempo real de los hechos que describe. • **Oportuna:** se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes

**4. proposiciones y varios expectativas y necesidades:**

los lideres de la alianza solicitan la ampliación de cobertura frente a la oportunidad en las citas y mejorar el sistema de solicitud ya que como no se puede realizar presencialmente solicitan que se asignen más números telefónicos, informan sobre la solicitud de más personal médico y que el call center también tenga más personal para contestar ya que afirman que casi no contestan o es muy difícil la comunicación para solicitar las citas

**5. se da por terminada la reunión virtual siendo las 5:00 pm.**

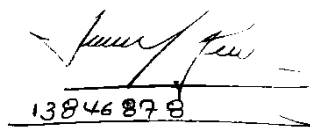
**COMPROMISOS**

FECHA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Marzo de 2021	Profesional Especializado del SIAU.	Citar próxima reunión de manera virtual invitando a la jefe de participación social de la sec de salud

FIRMA PARTICIPANTES  
(Se adjunta pantallazos de asistencia)

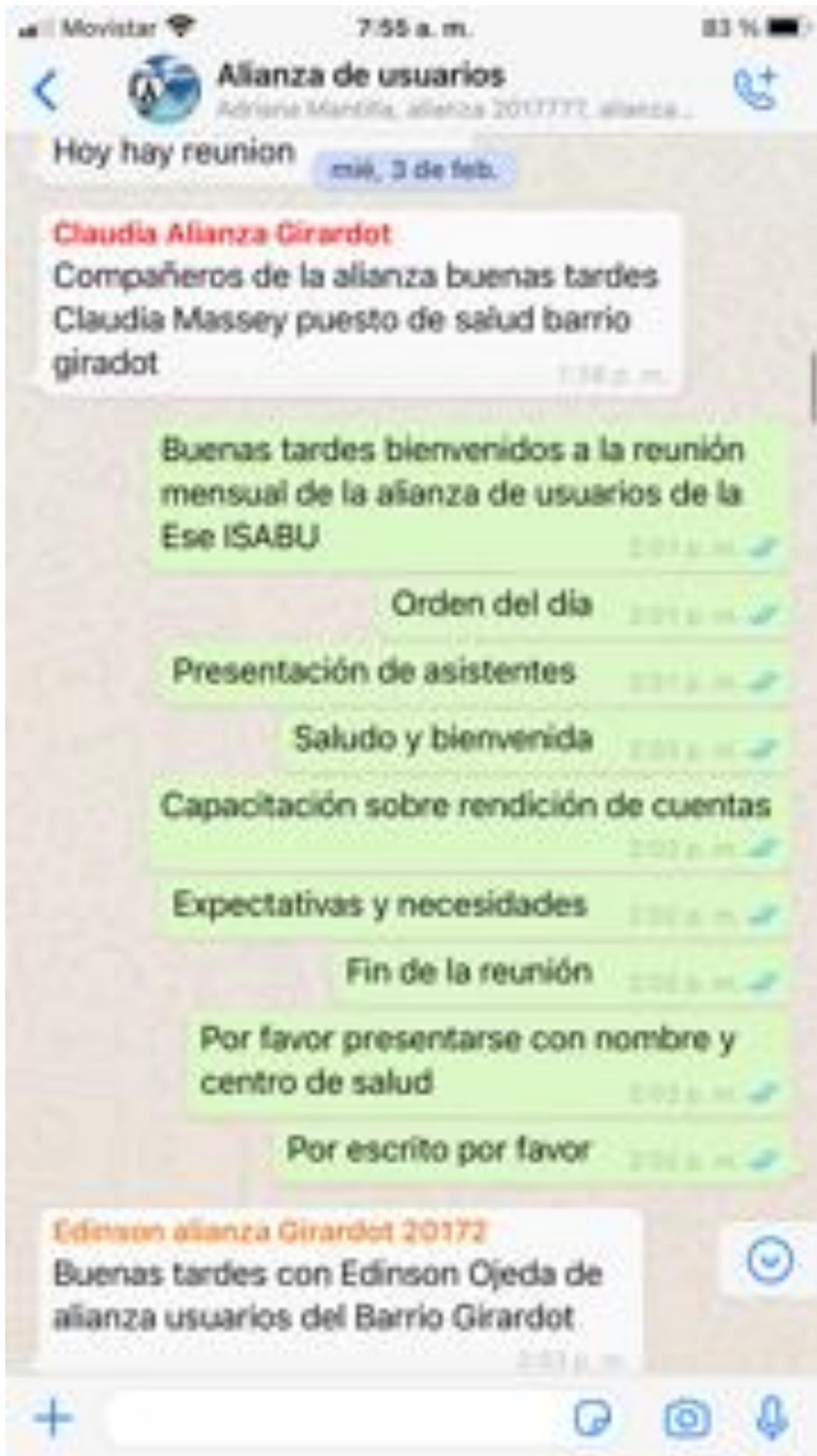


**JUAN VICENTE SILVA DIAZ**  
Profesional Especializado del SIAU  
E.S.E. ISABU



**JACINTO RAMIREZ SUAREZ**  
Presidente Alianza de Usuarios

<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad
		Versión:	3.0	<b>Página:</b> 5/1
Código:	F-3400-11			



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		<b>Elaboró/Actualizó:</b>	2017/09/11	Gestión Documental	
		<b>Revisó:</b>	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		<b>Aprobó:</b>	2007/11/07	Comité de Calidad	
<b>Código:</b>	F-3400-11	<b>Versión:</b>	3.0	<b>Página:</b>	6/1

<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad
		Versión:	3.0	<b>Página:</b> 7/1
Código:	F-3400-11			



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	8/1





<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	9/1



FORMATO UNICO DE ACTAS		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	<b>Página:</b> 10/1



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad
		Versión:	3.0	<b>Página:</b> 11/1
Código:	F-3400-11			



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	12/1



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	13/1



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad
		Versión:	3.0	<b>Página:</b> 14/1
Código:	F-3400-11			



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página: 15/1



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	16/1





<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	17/1



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	18/1



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	19/1



<b>FORMATO UNICO DE ACTAS</b>		Elaboró/Actualizó:	2017/09/11	Gestión Documental	
		Revisó:	2017/10/19	Calidad y Auditoría	
		Aprobó:	2007/11/07	Comité de Calidad	
Código:	F-3400-11	Versión:	3.0	Página:	20/1

