
 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b>  APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 1 DE 17		

FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
29/01/2018	Elaboración del documento		1
31/09/2019	Inclusión grupos de WhatsApp en canales y estrategias de comunicación	Actualización del procedimiento	2
26/08/2020	Se ajusta Normatividad faltante, definiciones, actualización de actividades de comunicación externa, ventajas de la comunicación externa, manejo de medios de comunicación	Actualización del documento	3

## 1 OBJETIVO

Establecer e implementar las estrategias del plan de comunicaciones de la ESE Salud del Tundama, para el despliegue de la información interna y externa, como respuesta a las necesidades de comunicación identificadas en los procesos de la institución, asegurando la efectividad y oportunidad en la recepción y entendimiento de la información transmitida.

## 2 ALCANCE



Este plan aplica para todas las comunicaciones internas o externas, que divulguen la gestión realizada por la ESE SALUD DEL TUNDAMA, inicia con la identificación de las necesidades de cada área de proceso y finaliza con la prestación, evaluación y mejora de servicios de comunicación efectiva a sus colaboradores y la comunidad en general.

## 3 RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO



- Gestión de la Información y comunicación organizacional.
- Gerente
- Líderes de Procesos.

## 4 SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL

- Decreto 1011 del 3 de abril de 2006, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y define las normas, requisitos, mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

 <p>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 2 DE 17		



- Manual de estándares para la acreditación de instituciones prestadoras de servicios de salud del que trata la resolución 123 de 2012, Resolución 5095 de 2018; por medio de la caula se adopta el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia, versión 3.1 y se presentan los lineamientos que guiarán el proceso de acreditación para las instituciones hospitalarias y ambulatorias y los estándares de acreditación correspondientes. Que los estándares se basan en un enfoque sistémico que entiende la atención en salud como centrada en el usuario y su familia, en el mejoramiento continuo de la calidad y en el enfoque de riesgo; todos los estándares deben ser entendidos desde la perspectiva del enfoque de riesgo (identificación, prevención, intervención, reducción, impacto) y de la promoción de la excelencia, dando cumplimiento al estándar 152.
- **Resolución 2082 de 2014**, establece las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de Salud para Acreditar sus servicios e implementar el componente de Acreditación.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **Ley 1712 de 2014**: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- **Resolución 3564 de 2015 de Ministerio de tecnologías de la Información y las comunicaciones**: Lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, datos abiertos y condiciones de seguridad en medios electrónicos.
- **Manual de imagen institucional de la ESE Salud del Tundama**: El manual de imagen de la ESE Salud del Tundama, es una guía práctica que establece normas de utilización de la imagen corporativa y el manejo de las piezas y/o elementos que hacen parte de la comunicación visual de la entidad.

 <p>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 3 DE 17		



- **Decreto 103 de 2015 (enero 20): artículo 13.** Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.
- **Manual de Gobierno en Línea:** Esta nueva estrategia, que se plasma en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015. Comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

## 5 DEFINICIONES

- **Canal:** Medio por el cual los mensajes se transmiten a otra persona.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Canal de comunicación:** Medio por el cual se transmite la señal con la información de intercambio entre el emisor y el receptor. El mensaje puede ser verbal, visual -no verbal- o escrito y se puede transmitir a través de una carta, un correo electrónico, el teléfono, un telegrama o a través de los medios de comunicación. Para lograr una comunicación eficaz es necesario saber seleccionar el canal de trasmisión (Banco de la República, 2015).
- **Cartelera Digital:** Es una red de pantallas (LCD, LED, PLASMA etc.) que permite comunicar mensajes audiovisuales, diseñados especialmente para informar, educar y motivar a su audiencia.
- **Comunicación:** Proceso de transmisión de información de un emisor a un receptor a través de un medio. En la transmisión y la recepción de esa información se utiliza un código específico que debe ser codificado por el emisor y decodificado por el receptor.
- **Comunicación formal:** es la que se da a través de las fuentes y/o los canales oficiales de la organización (Andrade, 2005).



 <p>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>	PÁG. 4 DE 17			

- **Comunicación Informal:** es la que utiliza la red no oficial de relaciones interpersonales. Generalmente se da de boca en boca y se le suele conocer como “radio pasillo”, término que resulta muy gráfico para entender su naturaleza (Andrade, 2005).
- **Comunicación Organizacional:** Es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre estas y su medio (Andrade, 2005). 7-, ny
- **Comunicación Corporativa:** se compone de un sin número de elementos, tanto internos como externos, que desarrollándolos, constituyen la plataforma de proyección de la imagen en una forma eficiente.
- **Comunicación Externa:** Consiste en divulgar información oportuna y relevante de la Administración a los diferentes públicos externos con los que se relaciona. A través de la comunicación externa, una organización gestiona la imagen que quiere proyectar al mercado o a la sociedad.
- **Comunicación Interna:** La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de transmisión que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de dicha organización.
- **Emisor:** Elemento o la instancia en que se crea en mensaje. Algunos investigadores se refieren a la persona o grupo de personas emisoras como “fuente”. El proceso que sigue el emisor para comunicar su idea es el siguiente: la codifica en un sistema de símbolos mismo que deberá ser compartido y claro por quien lo recibe. De ahí que al individuo u organización que desarrolla el mensaje también se le denomine “codificador”.
- **Estrategia:** “Patrón de acciones y recursos diseñados para alcanzar las metas de la ESE Salud del Tundama”.
- **Facebook Live:** es la herramienta de reproducción de vídeo en tiempo real de la red social **Facebook**, que permite a todos los usuarios del mundo compartir videos en vivo con sus seguidores y amigos.
- **Fan Page:** La Fan Pag es una página creada especialmente para ser un canal de comunicación con **fans** dentro de Facebook (**fan page** = página para **fans**, en traducción literal). A diferencia de los perfiles, las Fanpages son espacios que reúnen a personas interesadas en un asunto, empresa, causa o personaje en común.

 <p>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 5 DE 17		



- **Free press** o comunicado de prensa es una de las herramientas más potentes y eficaces para difundir informaciones claves en torno a tu negocio, de manera que los usuarios, clientes, consumidores y público en general esté al tanto de las novedades y noticias de la empresa
- **Flyer:** Un volante (también conocido como **flyer**) es un papel impreso, generalmente del tamaño de media cuartilla, que se distribuye directamente de mano en mano a las personas en las calles, y en el cual se anuncia, pide, cuestiona o hace constar algo.
- **Infografía:** Es una representación visual de información “en la que intervienen descripciones, narraciones o interpretaciones, presentadas de manera gráfica normalmente figurativa, que pueden o no coincidir con grafismos abstractos y/o sonidos.
- **Jingle:** Es un tema musical cantado o canción breve utilizada con fines publicitarios. Puede ser melódico o cualquier otro género musical, de modo que se consigue que la marca sea fácilmente recordada por las personas.
- **Mass media (Medio de Comunicación Masiva):** Los medios de comunicación masiva (“mass media”), son aquellos que se envían por un emisor y se reciben de manera idéntica por varios grupos de receptores, teniendo así una gran audiencia que cumpla simultáneamente con tres condiciones: ser elevado (o sea no reducido), ser amplio y heterogéneo, y básicamente ser anónimo; el mundo los conoce y reconoce como la televisión, la radio, el periódico, entre otros. Los medios masivos son utilizados en la publicidad, la mercadotecnia, la propaganda y muchas formas más de comunicación.
- **Mensaje:** Es una cadena finita de señales producidas, mediante reglas precisas de combinación, a partir de un código dado”. El proceso de su transmisión involucra un canal, que es empleado por un emisor que codifica las señales para que éstas lleguen a un receptor quien, a su vez, descodifica la estructura recibida. Para que el mensaje sea efectivo y cumpla con el objetivo de quien lo emite, debe “ser transmitido con un mínimo de errores”.
- **Meta u objetivo:** “Resultados deseados para el área de comunicaciones frente a los propósitos de la ESE Salud del Tundama. (...) Marcan la dirección de todas las decisiones administrativas y forman los criterios con los que se miden los logros de la gerencia y de la entidad.
- **Planes:** “Documentos en los que se explica cómo se van a alcanzar las metas, así como la asignación de recursos, calendarios y otras acciones



 E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA  APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 6 DE 17		

necesarias para concretarlas.” En otras palabras, describen las estrategias a seguir.

- **Póster:** es un término que hace referencia a un cartel que se fija en la pared.
- **Programa:** Conjunto de planes de una sola vez (diseñados para una actividad o un periodo específico) para un proyecto importante dentro de las metas globales de la ESE Salud del Tundama.
- **Público interno:** Este grupo estará constituido por las personas que laboran en la ESE Salud Del Tundama, empleados, trabajadores oficiales y contratistas.
- **Público externo:** Estará conformado por toda la comunidad en general, empresas, organizaciones sociales y comunitarias, asociaciones, instituciones educativas, y todas las personas que tengan alguna relación con la ESE Salud del Tundama, sea ésta geográfica, de servicio. Además, se integrará a éste el público global: turistas, invitados de otras ciudades y países, entre otros.
- **Receptor:** A quien recibe el mensaje, y que también puede fungir como emisor, se le conoce como “receptor”, “destino”, “destinatario” o “enunciario”. Se trata de un individuo que conoce los signos que son estructurados con la finalidad de comunicarle un mensaje. Su papel nunca es pasivo, sino, más bien, creativo en todas las formas: cuando el receptor descodifica también no reproduce la idea inicial del emisor, sino que reelabora el mensaje y añade a este parte de su experiencia, sus opiniones, su cultura, su situación.
- **Usuario:** Personaje principal de la trama informática, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información. Por tanto, la creación, organización y evaluación de unidades de información están determinadas por las necesidades de sus usuarios, hay sean estos reales o potenciales. Precisar las características de la comunidad de usuarios, incluyendo sus necesidades de información, debe ser una actividad sistematizada.

 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOp102-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 7 DE 17		

## 6 DESARROLLO PLAN DE COMUNICACIONES

### 6.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN

Se cuenta con un procedimiento de identificación de necesidades de información código AGICOp01-220, comunicación y/o tecnología aplicado a las partes interesadas pertinentes, para dar respuesta efectiva a las mismas de forma priorizada y oportuna.

**Nota:** La identificación de necesidades pueden ser internas o externas.



### 6.2. COMUNICACIÓN INTERNA

Orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la administración para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión hacia los cuales se enfoca el accionar de la ESE SALUD DEL TUNDAMA. Este elemento convoca a los servidores en torno a una imagen corporativa que proyecte su compromiso como gestores y ejecutores de las acciones institucionales.

En la ESE Salud del Tundama se lleva a cabo procesos comunicacionales que incidan en la cultura organizacional, entendiendo este término como la construcción social de la identidad de la organización, expresada a través de un conjunto de valores compartidos por la mayoría de los trabajadores y contratistas, buscando que las personas que hacen parte de la institución y especialmente los equipos de trabajo, creen condiciones adecuadas para un mejor desempeño y para aportar efectivamente a las estrategias planteadas en el Plan de Desarrollo.

#### 6.2.1. OBJETIVOS

1. Establecer una relación entre colaboradores y contratistas con la ESE SALUD DEL TUNDAMA, por medio de canales adecuados.
2. Facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la ESE SALUD DEL TUNDAMA, permitiendo, así, un funcionamiento más ágil y dinámico de los diferentes procesos, y una mejor coordinación entre ellos.
3. Apoyar el desarrollo de actividades que contribuyen a crear un clima laboral agradable, que redunde en una mejor calidad del trabajo y en la mejora de la productividad y competitividad.

 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>	PÁG. 8 DE 17			

4. Apoyar la socialización, difusión y apropiación de los programas y campañas institucionales de la ESE SALUD DEL TUNDAMA.

### 6.2.2. TEMAS GENERALES DE COMUNICACIÓN INTERNA



A nivel interno, en términos generales se comunica la siguiente información

- Políticas
- Programas, manuales, planes, protocolos, procedimientos, guías, instructivos
- Resultados de indicadores
- Campañas educativas.
- Circulares, comunicaciones internas

### 6.2.3. CANALES Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

- **Reuniones y comités:** La ESE Salud del Tundama, protege los espacios para el desarrollo de reuniones y comités institucionales, con el objetivo de garantizar la implementación, fortalecimiento y sostenibilidad del Sistema único de Acreditación. Estos espacios están contemplados en la Resolución de conformación de equipos primarios de mejoramiento y autoevaluación y cronograma anual de comités.
- **Junta Directiva:** Debe desarrollarse de acuerdo con lo establecido en los estatutos.
- **Software de Gestión Integral de Calidad:** Publicación del soporte documental acorde a la caracterización de los procesos de la ESE Salud del Tundama. Por medio de este software se garantiza la gestión y el seguimiento del tablero de mando de indicadores institucionales.
- **Correos electrónicos institucionales:** Envío y recepción de la información Institucional de la ESE Salud del Tundama entre dependencias, colaboradores.
- **Telefonía IP:** Comunicación telefónica interna entre dependencias de la ESE Salud del Tundama
- **Cartelera:** A través este medio alternativo se publica información oficial de la ESE Salud del Tundama. La cartelera se actualizará continuamente con la información que se produzca.
- **Campañas institucionales:** Por medio de estas se da a conocer las actividades en las cuales la ESE participa y se socializa a todos los colaboradores, por procesos.



 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOp102-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 9 DE 17		

- Grupo musical y artístico de educación y prevención ESE Talento:**  
 Cuyo objetivo es brindar educación a los usuarios internos y externos a través de una estrategia lúdica innovadora de educar y prevenir cantando para hacerla más dinámica y mejorar la adherencia de las estrategias que se desarrollan en la ESE y así lograr una mayor comprensión de los temas que se tratan. (Documento: Estrategia Grupo Musical y Artístico. MGAUFp02-140)
- WhatsApp:** Herramienta tecnológica utilizada para difundir información institucional inmediata a los colaboradores.

#### 6.2.4. ACTIVIDADES GENERALES PARA LA EMISIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS



- Realizar campañas de comunicación para afianzar la identidad de la ESE SALUD DEL TUNDAMA.
- Apoyar la realización de estrategias de divulgación de los ejes de acreditación.
- Divulgar, implementar y evaluar el Plan de Comunicaciones de la ESE Salud del Tundama.
- Apoyar el diseño de los contenidos del Plan de Inducción y Reinducción de la ESE Salud del Tundama.
- El proceso de gestión de la información y comunicación organizacional de la ESE Salud del Tundama incluirá en el cronograma del plan de comunicaciones las actividades a realizar para medir la eficacia de la ejecución. (indicadores: Informe de monitoreo de redes.

#### 6.2.5. VENTAJAS DE UNA BUENA COMUNICACIÓN INTERNA

- Hacer partícipes a los colaboradores de la ESE Salud del Tundama de las decisiones, los proyectos, las iniciativas, etc.
- Obtener información confiable pertinente para la toma de decisiones.
- Mantener informados a los colaboradores para mejorar el clima laboral y la participación en la organización.

#### 6.2.6. INCONVENIENTES DE LA FALTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Rumorología: Radio pasillo se hace líder de audiencia.

 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>	PÁG. 10 DE 17			

2. Secretismo: Como la información es poder, aquí nadie informa.
3. Desmotivación: Los miembros de la organización no se involucran.
4. Apagafuegos: Actuamos sólo en caso de conflicto.
5. Conflictividad: No comunicar correctamente puede generar malentendidos y conflictos.
6. Exaltación o crítica: Lo poco que se comunica es para halagar o criticar al interlocutor.
7. Incoherencia: No se corresponde lo que se dice con lo que en realidad se hace (lo que comúnmente se conoce como vender una moto).

### **6.3. COMUNICACIÓN EXTERNA**

#### **6.3.1. OBJETIVOS**



- Fortalecer la identidad corporativa de la ESE SALUD DEL TUNDAMA.
- Gestionar todos los canales de comunicación externa de la ESE SALUD DEL TUNDAMA.
- Aprovechar y optimizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación, empleando herramientas sociales y los recursos propios de la WEB.
- Establecer canales de comunicación efectivos y directos con la comunidad en general.

#### **6.3.2. TEMAS GENERALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

A nivel externo, en términos generales se comunica la siguiente información

- Políticas
- Resultados de gestión
- Campañas educativas
- Portafolio de servicios
- Deberes y derechos

#### **6.3.3. CANALES Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN:**

 <p>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOp102-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 11 DE 17		

**Página web y Redes sociales:** Por medio de estas se comunica al público en general sobre las actividades realizadas por la ESE, para que se enteren de las campañas, acciones y próximos eventos.

**Correos electrónicos institucionales:** Envío de información de las actividades realizadas en el ESE a los diferentes entes de control y grupos de interés.

**Material Publicitario: Infografía, videos y flyer,** afiches en puntos de interés comunitarios en los cuales se da a conocer la labor realizada y portafolio de servicios por la ESE salud del Tundama al público en general.



**Grupo musical y artístico de educación y prevención ESE Talento:** A nivel externo el grupo tienen las siguientes funciones:

- Brinda educación y comunicación a los usuarios internos y externos a través de la lúdica como una forma diferente e innovadora de humanizar para contribuir al mejoramiento y bienestar de las familias y su entorno
- Fomentar en la población general el ejercicio del autocuidado y los hábitos de vida saludables para mejorar su bienestar.
- Promocionar el Portafolio de servicios que oferta la institución con el fin de darlos a conocer, que hagan uso de ellos y así contribuir al mejoramiento de la salud de los usuarios. (Documento: Estrategia Grupo musical y Artístico ESE Talento. ALMERA)

**Eventos públicos:** La institución participa en los diferentes eventos locales y/o departamentales convocados promoviendo la plataforma estratégica y el portafolio de servicios.

**Rendición Pública de Cuentas:** Realización periódica de eventos o mecanismos a través de los cuales la entidad rinde cuentas a la ciudadanía del cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo y de los Planes de Acción. Como proceso comunicativo, la rendición de cuentas supone la construcción de una cultura de la información como bien público y colectivo en las entidades, cuyo objetivo es lograr que la gestión pública responda a los principios de transparencia y efectividad. Esta se realiza a través de:

- Sesión presencial o virtual que se publicará y promocionará en:
- Redes sociales

 E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA  APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>	PÁG. 12 DE 17			



- Prensa
- Sitio web
- Correo electrónico
- Boletines impresos y/o virtuales
- Carteleras
- Reuniones

#### 6.3.4. ACTIVIDADES COMUNICACIÓN EXTERNA

- Participar en los Comités y mesas de trabajo interinstitucionales e intersectoriales relacionados con la ESE SALUD DEL TUNDAMA.
- Gestionar espacios para intervenir en medios de comunicación como: radio, televisión, prensa y redes sociales, sobre temas de salud.
- Difundir la gestión de la ESE SALUD DEL TUNDAMA a usuarios, público en general, proveedores e instituciones relacionadas con el campo de la salud y la vocación de la ESE SALUD DEL TUNDAMA.
- **Realizar reporte de audiencia sobre la interacción y frecuencia de uso de los canales digitales de la ESE SALUD DEL TUNDAMA**
- Presentar informe con las publicaciones realizadas en la página web institucional acorde a la Resolución 3564 /15 de MINTIC y Ley 1712/14.
- Actualizar el formato de preguntas frecuentes a través de la página web.
- El proceso de gestión de la información y comunicación organizacional de la ESE Salud del Tundama deberá responder oportunamente según los lineamientos Institucionales, Departamentales y Nacionales, cuando la entidad sea declarada en alerta amarilla, alerta máxima y en planes de contingencia por casos fortuitos de peligro que involucren a todo el personal, a los usuarios y a toda la población del Municipio de Duitama, informando oportunamente las resoluciones y las acciones a seguir, a los usuarios y la opinión pública durante el evento.

#### 6.3.5. VENTAJAS DE UNA BUENA COMUNICACIÓN EXTERNA

- Crear o mantener una buena imagen corporativa.
- Ayudar a que el público externo conozca y se familiarice con la ESE Salud del Tundama.

 <p>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOp102-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>	PÁG. 13 DE 17			

- Mantener a los usuarios informados sobre los posibles cambios en horarios, servicios, mecanismos de acceso, disponibilidad, etc.
- Dar a conocer los productos y servicios que ofrece la ESE Salud del Tundama.



### **6.3.6. INCONVENIENTES DE LA FALTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

1. Dependiendo de los medios que se utilicen la información no llega a todos los públicos.
2. Las actividades realizadas no se focalicen correctamente en el tipo de público que va dirigido.

### **6.4. MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

- La totalidad de las comunicaciones que sean emitidas por la ESE Salud del Tundama por cualquiera de los medios de comunicación mencionados, ya sea a nivel local, departamental o nacional, deben contar previamente con la aprobación de la gerencia, con el fin de garantizar la veracidad de la información, el adecuado manejo de la imagen corporativa y la utilización de un lenguaje sencillo y entendible para los diferentes públicos, en caso de ausencia o delegación de la gerencia, esta labor será realizada por el(a) profesional especializado.
- El proceso de gestión de la información y comunicación organizacional de la ESE Salud del Tundama define los medios institucionales de acuerdo con las necesidades de información y comunicación de sus diferentes públicos y su tratamiento se define de acuerdo con las políticas de comunicación.
- El proceso de gestión de la información y comunicación organizacional de la ESE Salud del Tundama garantiza a través de los medios de comunicación institucionales, la divulgación de las acciones, decisiones y logros de la ESE Salud del Tundama que sean de interés de la comunidad.
- La institución mantiene relaciones cordiales con los medios de comunicación, con el fin de buscar a través de ellos informar a la comunidad sobre los avances significativos de su gestión.
- El proceso de gestión de la información y comunicación organizacional de la ESE Salud del Tundama garantiza la institucionalidad de las relaciones



 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 14 DE 17		

con los diferentes medios de comunicación, canalizará y direccionará la información a través de estos y velará por la veracidad de la información que se divulgue.



**6.5. IMAGEN CORPORATIVA: Ver manual de marca.**

**6.6. REDES SOCIALES: Ver manual de redes sociales.**

## 7. INDICADORES

**Tabla 1. Indicador 1. Cumplimiento plan de comunicación**

<b>INFORMACION GENERAL</b>	<p><b>NOMBRE:</b> Cumplimiento plan de comunicación</p> <p><b>DEFINICION:</b> Medir el cumplimiento del plan de comunicaciones</p> <p><b>PROPOSITO:</b> Evaluar el cumplimiento de la ESE Salud del Tundama.</p> <p><b>ENFOQUE O DIMENSION:</b> Indicador de Proceso (Eficacia).</p>
<b>FUENTE DE INFORMACION</b>	Cronograma del plan de comunicaciones (anexo 1) y evidencia de las actividades realizadas
<b>ASOCIADO A</b>	Macroproceso Apoyo PROCESO: Gestión de la información y comunicación organizacional SUBPROCESO: Gestión de comunicaciones
<b>RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Líder de comunicaciones
<b>RESPONSABLE ANALISIS</b>	Líder de comunicaciones
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje
<b>FRECUENCIA</b>	Mensual
<b>ESTANDAR ESPERADO</b>	<p><b>META OPTIMA:</b> 100 % (VERDE)</p> <p><b>META ACEPTABLE:</b> 90%-99% (AMARILLO)</p> <p><b>NIVEL DEFICIENTE:</b> 89% (ROJO)</p>
<b>COMPOSICION</b>	<p>Numerador: Número de Actividades Realizadas en el periodo</p> <p>Denominador: Número de Actividades Programadas en el periodo de acuerdo al cronograma</p>
<b>FORMULA</b>	$\text{Numerador} / \text{Denominador} \times 100$



 <p>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 15 DE 17		

**Tabla 2. Indicador 2. Efectividad de la información suministrada**

<b>INFORMACION GENERAL</b>	<p><b>NOMBRE:</b> Efectividad de la información suministrada</p> <p><b>DEFINICION:</b> Evaluar el conocimiento del usuario con respecto a la información brindada</p> <p><b>PROPOSITO:</b> Medir la efectividad de los canales de comunicación.</p> <p><b>ENFOQUE O DIMENSION:</b> Indicador de Proceso (Efectividad).</p>
<b>FUENTE DE INFORMACION</b>	Evaluaciones aplicadas a los usuarios después de brindar la información solicitada por medio de los diferentes canales de información (anexo 2 o evaluaciones aplicadas por drive)
<b>ASOCIADO A</b>	Macroproceso Apoyo PROCESO: Gestión de la información y comunicación organizacional SUBPROCESO: Gestión de comunicaciones
<b>RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Líder de comunicaciones
<b>RESPONSABLE ANALISIS</b>	Líder de comunicaciones
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje
<b>FRECUENCIA</b>	Mensual
<b>ESTANDAR ESPERADO</b>	<p><b>META OPTIMA:</b> 100 % (VERDE)</p> <p><b>META ACEPTABLE:</b> 91%-99/ (AMARILLO)</p> <p><b>NIVEL DEFICIENTE:</b> &lt;90% (ROJO)</p>
<b>COMPOSICION</b>	<p>Numerador: Número de temáticas con comprensión mayor o igual al 90% en el periodo</p> <p>Denominador: Total de temáticas suministradas a los usuarios en el periodo</p>
<b>FORMULA</b>	$(\text{Numerador} / \text{Denominador}) \times 100$

**Tabla 3. Indicador 3. Apoyo comunicacional a todos los procesos de la institución**

<b>INFORMACION GENERAL</b>	<p><b>NOMBRE:</b> Apoyo comunicacional a todos los procesos de la institución</p> <p><b>DEFINICION:</b> Brindar el apoyo necesario a todos los procesos institucionales de comunicación interna</p> <p><b>PROPOSITO:</b> Contribuir en el desarrollo de las diferentes actividades propuestas de los procesos.</p>
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOp102-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 16 DE 17		

	<b>ENFOQUE O DIMENSION:</b> Indicador de Proceso (Eficacia).
<b>FUENTE DE INFORMACION</b>	Encuesta de satisfacción del proceso (Anexo 3)
<b>ASOCIADO A</b>	Macroproceso Apoyo PROCESO: Gestión de la información y comunicación organizacional SUBPROCESO: Gestión de comunicaciones
<b>RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Líder de comunicaciones
<b>RESPONSABLE ANALISIS</b>	Líder de comunicaciones
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje
<b>FRECUENCIA</b>	Trimestral
<b>ESTANDAR ESPERADO</b>	<b>META OPTIMA:</b> 100 % (VERDE) <b>META ACEPTABLE:</b> 95%-99% (AMARILLO) <b>NIVEL DEFICIENTE:</b> 94% (ROJO)
<b>COMPOSICION</b>	Numerador: Cantidad de usuarios a los cuales se les brindó apoyo comunicacional que respondieron excelente y bueno a las preguntas  Denominador: Usuarios a los que se les brindó apoyo comunicacional en el periodo
<b>FORMULA</b>	$\text{Numerador} / \text{Denominador} \times 100$

## 8. ANEXOS



### ANEXO 1. CRONOGRAMA PLAN DE COMUNICACIONES

### ANEXO 2. FORMATO EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

Descripción: Formato institucional usado para aplicar evaluaciones a los usuarios internos y/o externos.

### ANEXO 3. FORMATO EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Descripción: El formato es diligenciado por el proceso que solicito el apoyo de gestión de comunicaciones

 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOp102-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 17 DE 17		

 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOp102-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	3	
		FECHA DE APROBACIÓN	29/09/2020	
<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>		PÁG. 17 DE 17		

<b>Elaborado/Modificado por:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
Comité Gerencia de la información.	Comité Gerencia de la Información.	26/08/2020	
<b>Revisado por:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
Comité Gerencia de la información.	Comité Gerencia de la Información.	22/09/2020	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
Sandra Torres Barinas.	Líder Mejoramiento Continuo.	29/09/2020	

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama. Prohibida su Reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama