
 E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		 ACREDITACIÓN EN SALUD
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES		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
04/04/2022	Inclusión de definiciones clave, estrategias separadas y matriz DOFA para comunicación interna y externa; propuesta de nuevas tácticas y canales de comunicación para cada objetivo.	Actualización del documento	4

1 OBJETIVO

Dar solución a las necesidades de comunicación interna y externa identificadas en el formato AGICOf01-220 diligenciado por cada área o proceso de la institución.

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

 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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES	PÁG. 2 DE 17			

procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.



- 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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
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



- **Alcance (Redes sociales):** Hace referencia a la cantidad de usuarios que han visto al menos una vez las publicaciones en redes sociales en la sección de noticias; y se trata de un indicador que muestra qué tanta atención te están prestando los usuarios en dichas plataformas.
- **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).

 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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES	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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
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:** Es un volante o 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.
- **Formato Historia:** Es una pieza gráfica con estándar de medidas 1080 x 1920 píxeles que se publica en redes sociales como parte de estrategias de comunicación. Tiene una duración de 24 horas de exposición al público y suelen usarse como herramienta de alcance para dar información momentánea. Puede ser en video o pieza estática.
- **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

 E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		 ACREDITACIÓN EN SALUD
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES	PÁG. 6 DE 17			

dirección de todas las decisiones administrativas y forman los criterios con los que se miden los logros de la gerencia y de la entidad.

- **Pieza Gráfica:** Es composición visual en diseño, el cual puede variar en soporte y formato según sus necesidades. Se relaciona muy fuertemente con la publicidad, la cual es usada tanto en vía pública como en revistas o prensa escrita.
- **Planes:** “Documentos en los que se explica cómo se van a alcanzar las metas, así como la asignación de recursos, calendarios y otras acciones 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.
- **Reel:** Instagram Reels es un formato de video que está disponible para los usuarios de la aplicación de Instagram, que tiene una duración máxima de 15 segundos, se puede publicar en la sección de Stories o en el feed, o enviárselo a otro usuario como mensaje directo, se pueden agregar pistas de audio, filtros y logran un mejor y mayor alcance.

 APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES	PÁG. 7 DE 17			

- 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.



6 DESARROLLO PLAN DE COMUNICACIONES

6.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN

Basados en el procedimiento de identificación de necesidades de información, comunicación y tecnologías (Código AGICOf01-220) se aplica el diligenciamiento del formato dispuesto para la recolección de información a las partes interesadas pertinentes (internas o externas), para dar respuesta efectiva a las mismas de forma priorizada y oportuna.

6.2. COMUNICACIÓN INTERNA

Es el proceso para compartir y mantener un flujo de información entre los trabajadores y una empresa, esto con el fin de fomentar el compromiso con las metas y la cultura de una organización, además de orientar la difusión de políticas y la información generada al interior de la administración de la E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA; entendiendo el término “cultura organizacional” 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.

 <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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 8 DE 17		



DOFA Interno

<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Baja organización y priorización de objetivos de comunicación Desaprovechamiento de bases de datos <ul style="list-style-type: none"> No hay estandarización y canalización de solicitudes de comunicaciones 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de objetivos claros de comunicación Optimización de uso inteligente de los datos Institucionalización y organización de necesidades de comunicación
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Entidad posicionada como la única prestadora de servicios de Salud que cuenta con el certificado de acreditación nacional de calidad en salud por ICONTEC Sentido de pertenencia y apropiación de la entidad por parte de trabajadores y contratistas 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> No se tienen datos o cifras puntuales de personas atendidas en jornadas de salud, necesidades más recurrentes, tipo de población y detalle demográfico. No se tiene una organización interna de comunicaciones No se cuenta con equipos óptimos que permitan el cubrimiento de eventos y/o jornadas (Sugerencia de compra)

6.2.1. OBJETIVOS

- Promover la apropiación y sentido de pertenencia de la entidad para trabajadores y contratistas
- Organizar y priorizar de requerimientos de comunicación
- Establecer estrategias para difusión de información y herramientas efectivas que permitan medir el alcance del contenido

6.2.2. GRUPO OBJETIVO

 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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 9 DE 17		

Interno:



6.2.2.1 Decisores: Personas de entre 18 y 50 años de edad, residentes de la ciudad de Duitama, afiliados a Comfamiliar, Coosalud, Nueva EPS, Compensar, Cajacopi, Sanitas que visiten frecuentemente las instalaciones de la E.S.E. Salud del Tundama

6.2.2.2 Trabajadores y contratistas: Personas entre los 20 y 60 años, residentes de la ciudad de Duitama, cuyo perfil profesional se desenvuelva en el sector de la salud, administrativo o gestión de calidad, contratados directa o indirectamente por la institución que sirvan como canales de voz a voz para divulgar la gestión de la E.S.E. Salud del Tundama.

6.2.2.3 Entidades de control y vigilancia: Instituciones que vigilen el cumplimiento de normas de alta calidad y que funcionen como amplificadores de información propia de la E.S.E. Salud del Tundama.

6.2.3. CANALES Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Objetivo General	Objetivo Específico <i>Interno</i>	Estrategia	Táctica	Canal
Dar solución a las necesidades de comunicación interna y externa identificadas en el formato AGICOf01-220 diligenciado por cada área o proceso de la institución.	1. Promover la apropiación y sentido de pertenencia de la entidad para trabajadores y contratistas	Realizar actividades que integren y promuevan la participación de trabajadores y contratistas en las diferentes jornadas de bienestar, auditorías, comités y demás reuniones que solicite de la institución	<ul style="list-style-type: none"> Invitación a participar en jornadas y actividades a los trabajadores y contratistas Capacitación y direccionamiento de uso de software de Gestión Integral de Calidad <ul style="list-style-type: none"> Actividades deportivas Jornadas de capacitación profesional y personal Pausas activas 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones y comités Juntas directivas Correo electrónico institucional Telefonía IP Cartelera digitales e impresas Whatsapp Protectores de pantalla de PC Página web
	2. Organizar y priorizar de requerimientos de comunicación	Realizar cronograma anual de fecha de entrega de solicitudes de diseño, grabación edición y producción de videos, toma de fotografías y cubrimiento de eventos programados.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer cronograma de tiempos de entrega de solicitudes (Diseño, video, foto) Establecer eventos, actividades o jornadas a cubrir durante el año. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicador ESE Tundama y Comunicador Innovatech
	3. Establecer estrategias para difusión de información y	<ul style="list-style-type: none"> Medir efectividad de herramientas de comunicación físicas en la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la efectividad de las pantallas de tv de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> Pantallas de Tv instaladas Software de envío masivo

 <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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 10 DE 17		

	herramientas efectivas que permitan medir el alcance del contenido	<ul style="list-style-type: none"> Hacer uso inteligente de bases de datos Almacenamiento de datos precisos y reales de los beneficiarios de cada jornada o actividad 	<ul style="list-style-type: none"> Envío masivo de mensajes de texto a bases de datos de la entidad, envío de correos masivos, envío de mensajes vía whatsapp. Creación de espacio en la nube con acceso limitado, para el almacenamiento de bases de datos de la institución y entidades aliadas. 	<ul style="list-style-type: none"> de mensajería de texto Compra de espacio en la nube para almacenamiento de datos
--	--	---	--	---

6.3. COMUNICACIÓN EXTERNA

DOFA Externo



<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> No hay un óptimo aprovechamiento de canales de comunicación Baja comunicación de resultados de jornadas o servicios Baja información de requisitos u horarios de atención 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso inteligente de los datos Aprovechamiento de experiencias y casos de éxito en las jornadas Uso de herramientas digitales para generar experiencias e interacción con los usuarios
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Percepción de los ciudadanos con excelente servicio y calidad humana <ul style="list-style-type: none"> Agilidad en atención Variedad de programas de apoyo para las diferentes edades 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> No se comunican los resultados de las actividades o jornadas que realiza la entidad No hay información básica de requisitos para solicitudes especiales, horarios y servicios de atención de la E.S.E. salud del tundama

6.3.1. OBJETIVOS

1. Posicionar al a E.S.E. Salud del Tundama como la institución prestadora de servicios de salud más importante de la región
2. Aumentar el alcance de la información de servicios y jornadas de salud que desarrolla la E.S.E. Salud del Tundama para toda la población
3. Fortalecer la interacción y la confianza de los usuarios con la E.S.E. Salud del Tundama.

6.3.2 GRUPO OBJETIVO:

Externo:

 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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES	PÁG. 11 DE 17			

6.3.2.1 Influenciadores de decisión: Niños y jóvenes entre los 8 y 18 años residentes de la ciudad de Duitama que visiten frecuentemente las instalaciones de la E.S.E. Salud del Tundama y que tengan poder de influencia en las decisiones que tomen sus padres o acudientes con respecto a servicios y temas de salud.

6.3.2.2 Decisores:

- Personas de entre 18 y 50 años de edad, residentes de la ciudad de Duitama, afiliados a Comfamiliar, Coosalud, Nueva EPS, Compensar, Cajacopi, Sanitas.
- Personas de entre 18 y 80 años de edad, residentes de la ciudad de Duitama, no afiliados a ningún prestador de servicio.
- Personas de entre 18 y 80 años de edad de nacionalidad extranjera, residentes en la ciudad de Duitama afiliados o no a un prestador de servicio

6.3.2.3 Entidades aliadas: Entidades que vigilen o sirvan como aliados estratégicos en la amplificación de información propia de la E.S.E. Salud del Tundama.



6.3.2.4 Proveedores: Entidades, personas o empresas que sirvan como entes reguladores de calidad y para los que la E.S.E. Salud del Tundama sirva como caso de éxito y apoyo.

CORE:



Duitamenses, migrantes, personas afiliadas o no filiadas a entidades prestadoras de salud que requieran servicios especializados y decidan, por calidad, atención, profesionalismo y rapidez, realizarlos y seguir su conducto clínico en la E.S.E. Salud del Tundama

6.3.3 CANALES Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN:

Objetivo General	Objetivo Específico <i>Externo</i>	Estrategia	Táctica	Canal
------------------	------------------------------------	------------	---------	-------

 <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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 12 DE 17		



<p>Dar solución a las necesidades de comunicación interna y externa identificadas en el formato AGICOf01-220 diligenciado por cada área o proceso de la institución.</p>	<p>1. Posicionar al a E.S.E. Salud del Tundama como la institución prestadora de servicios de salud más importante de la región</p>	<p>Divulgar la importancia de la acreditación de calidad para una institución prestadora de salud boyacense</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Videos informativos en donde se hable de ¿qué es la acreditación de calidad?, ¿Porqué la otorgan?, ¿Quiénes son merecedores de esta acreditación?, ¿Qué implica tener esta acreditación?, etc • Videos o piezas gráficas testimoniales en donde los usuarios cuenten su experiencia en la institución • Videos o piezas gráficas de los profesionales de la salud, administrativos y colaboradores que intervengan en el proceso de evaluación de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Página web, Medios de comunicación digitales
	<p>2. Aumentar el alcance de la información de servicios y jornadas de salud que desarrolla la E.S.E. Salud del Tundama para toda la población</p>	<p>Estrategia de contenidos en Redes sociales y medios masivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de perfil personal de "Tundamito" con el que se agreguen a líderes comunales, entidades aliadas, duitamenses y residentes de la ciudad a quienes se les pueda llegar con la información precisa y oportuna dependiendo del barrio que habite. • Generación de contenidos con información de interés general como medios y horarios de agendamiento de citas, requisitos para la autorización de exámenes, tiempo de entrega de resultados, etc. • Celebración de días internacionales de salud con datos, cifras o tips de cuidado • Campañas de bienestar y salud para la comunidad • Tips de autocuidado, cifras y datos • Socialización de Jornadas de vacunación • Socialización de actividades de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, correos electrónicos masivos, envío de mensajería de texto.

 <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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES	PÁG. 13 DE 17			

			programas de la institución	
	3. Fortalecer la interacción y la confianza de los usuarios con la E.S.E. Salud del Tundama.	Estrategia de contenidos que permita la repuesta y opinión de los usuarios mediante herramientas digitales llamativas	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos llamativos como reels y tik toks en tendencia. • Creación de historias interactivas con cajas de preguntas, espacios de respuestas, encuestas, etc • Recreación de canciones y adaptación de letras a campañas. • Promoción de juegos interactivos del área de odontología, implementados en la página web de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> • • Historias de Facebook, Facebook live, InstaStories, reels de instagram, Youtube y programas radiales.

6.4 MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- La totalidad de las comunicaciones que sean emitidas por la E.S.E. 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.



 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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES	PÁG. 14 DE 17			

- El proceso de gestión de la información y comunicación organizacional de la E.S.E. 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 E.S.E. Salud del Tundama garantiza a través de los medios de comunicación institucionales, la divulgación de las acciones, decisiones y logros de la entidad 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.

7 INDICADORES

Tabla 1. Indicador 1. Cumplimiento plan de comunicación

INFORMACION GENERAL	NOMBRE: Cumplimiento plan de comunicación DEFINICION: Medir el cumplimiento del plan de comunicaciones PROPOSITO: Evaluar el cumplimiento de la ESE Salud del Tundama. ENFOQUE O DIMENSION: Indicador de Proceso (Eficacia).
FUENTE DE INFORMACION	Cronograma del plan de comunicaciones (anexo 1) y evidencia de las actividades realizadas
ASOCIADO A	Macroproceso Apoyo PROCESO: Gestión de la información y comunicación organizacional SUBPROCESO: Gestión de comunicaciones
RESPONSABLE OPERATIVO	Líder de comunicaciones
RESPONSABLE ANALISIS	Líder de comunicaciones
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Mensual
ESTANDAR ESPERADO	META OPTIMA: 100 % (VERDE) META ACEPTABLE: 90%-99% (AMARILLO) NIVEL DEFICIENTE: 89% (ROJO)



 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	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 15 DE 17		

COMPOSICION	Numerador: Número de Actividades Realizadas en el periodo Denominador: Número de Actividades Programadas en el periodo de acuerdo al cronograma
FORMULA	Numerador / Denominador x 100

Tabla 2. Indicador 2. Efectividad de la información suministrada

INFORMACION GENERAL	<p>NOMBRE: Efectividad de la información suministrada</p> <p>DEFINICION: Evaluar el conocimiento del usuario con respecto a la información brindada</p> <p>PROPOSITO: Medir la efectividad de los canales de comunicación.</p> <p>ENFOQUE O DIMENSION: Indicador de Proceso (Efectividad).</p>
FUENTE DE INFORMACION	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)
ASOCIADO A	Macroproceso Apoyo PROCESO: Gestión de la información y comunicación organizacional SUBPROCESO: Gestión de comunicaciones
RESPONSABLE OPERATIVO	Líder de comunicaciones
RESPONSABLE ANALISIS	Líder de comunicaciones
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FRECUENCIA	Mensual
ESTANDAR ESPERADO	<p>META OPTIMA: 100 % (VERDE)</p> <p>META ACEPTABLE: 91%-99/ (AMARILLO)</p> <p>NIVEL DEFICIENTE: <90% (ROJO)</p>
COMPOSICION	Numerador: Número de temáticas con comprensión mayor o igual al 90% en el periodo Denominador: Total de temáticas suministradas a los usuarios en el periodo
FORMULA	(Numerador / Denominador) x 100)



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



 <p>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOpI02-220		
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 16 DE 17		




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

8 ANEXOS

ANEXO 1. CRONOGRAMA PLAN DE COMUNICACIONES

 E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA APOYO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	AGICOp102-220		 ACREDITACIÓN EN SALUD
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	4	
		FECHA DE APROBACIÓN	2022-04-05	
PLAN DE COMUNICACIONES		PÁG. 17 DE 17		

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

Elaborado/Modificado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Comité Gerencia de la información.	Comité Gerencia de la Información.	26/08/2020	
Revisado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Comité Gerencia de la información.	Comité Gerencia de la Información.	22/09/2020	
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:	Firma:
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