



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

PLAN DE ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN – PETI.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS CONCORDIA - ANTIOQUIA.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Versión 3.0 Enero 23 de 2.025

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



COMITÉ DIRECTIVO.

DOCTOR MARIO ALEJANDRO CADAVID CADAVID.

Gerente Empresa Social del Estado.

SEÑOR JUAN CARLOS ÁLVAREZ ARANGO

Subgerente Administrativo.

SEÑOR JUAN GUILLERMO POSADA MEJÍA.

Jefe de la Oficina de Control Interno.

SEÑOR JAVIER ALONSO ROJAS RODRIGUEZ

Asesor de Calidad.

DOCTORA ANA MARIA GONZÁLES ESCOBAR.

Odontóloga.

SEÑORA JULIANA ANDREA CADAVID MESA.

Enfermera.

SEÑORA GLORIA MARÍA LONDOÑO GIRALDO.

Profesional Universitaria Área Salud (Bacterióloga).

SEÑORA CLAUDIA ORTIZ OSPINA.

Auxiliar Administrativa (Sistema de Información y Atención al Usuario).

SEÑORITA MONICA MARIA AGUIRRE GARCIA

Auxiliar Administrativa (Archivo Central).

SEÑOR JORGE ESTEBAN RESTREPO VELEZ

Técnico en Sistemas

SEÑORITA LUZ ALEIDA BETANCUR TOBON

Secretaria.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0	30/09/2016	Creación del documento.
2.0	22/06/2021	Actualización de la versión 1.0 del plan de comunicación a un nuevo plan estratégico de las tecnologías de la información y la comunicación PETIC. Se cambia todo el documento y se elabora y adopta un nuevo plan. De acuerdo con las nuevas metodologías.
3.0	23/01/2025	Actualización de la versión 2.0 del estratégico de las tecnologías de la información y la comunicación PETI. Se cambia la línea estratégica adaptándolo al Nuevo Plan de Desarrollo Institucional 2.024 – 2.028 denominado “MAS Y MEJORES SERVICIOS” . <i>Actualización de la versión 2.0 Se cambia el link del GLOSARIO Y DEFINICIONES</i>

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. NORMATIVIDAD:.....	6
2. OBJETIVOS:.....	6
2.1. Objetivo General:.....	6
2.2. Objetivos Específicos:.....	7
3. ALCANCE:.....	7
4. GLOSARIO Y DEFINICIONES:.....	7
5. METODOLOGÍA PROPUESTA:.....	7
6. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN:.....	8
6.1. Política General de Comunicación:.....	8
6.2. Políticas Específicas de Dirección:.....	8
6.3. Políticas Operativas:.....	8
6.4. Lineamientos de Política:.....	8
6.5. Orientaciones Operativas:.....	9
6.6. Promulgación de Políticas Específicas de Dirección Mediante Directiva.....	9
6.7. Decálogo de Políticas de Acciones Comunicativas e Informativas para el Hospital.:.....	9
6.7.1. POLÍTICAS DEL CAMPO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:.....	9
7. Desarrollo de Lineamientos:.....	11
7.1.1. Desarrollo de Orientaciones Operativas:.....	11
8. MATRIZ ESTRATÉGICA:.....	23
8.1. Diseño de las Ideas Reguladoras:.....	23
8.1.1. Apertura es Capacidad de Escuchar Receptivamente.....	24
8.1.2. El Diálogo Convoca y Genera Sentido de Pertenencia:.....	24
8.1.3. Visibilidad es Transparencia:.....	24
8.2. Matriz de Diseño de Mensajes:.....	26
8.3. Públicos o Grupos de Interés:.....	27
8.4. Red de Reedición:.....	30
8.5. Voceros Institucionales:.....	30
8.6. Estrategias:.....	31
8.7. Plan de Medios y de Acciones Comunicativas.....	34
8.8. Cronogramas y Presupuestos:.....	39
9. SEGUIMIENTO Y APOYO AL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN:.....	39
9.1. Perspectiva de la Población Objetivo:.....	39
9.2. Perspectiva de los Procesos:.....	39
9.3. Perspectiva del Aprendizaje:.....	39
9.4. Perspectiva Económica:.....	40

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



INTRODUCCIÓN.

La interacción comunicativa es inherente al suministro de información oportuna y necesaria para facilitar el desarrollo de procesos, programas, proyectos y actividades; para garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia los diferentes usuarios internos y externos; para promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social como mecanismos que reorientan el quehacer institucional.

Con la implementación de las estrategias comunicacionales se busca consolidar, además, un proceso de empoderamiento de los funcionarios y cercanía con los diversos públicos que genere comportamientos de compromiso individual y colectivo para avanzar en el posicionamiento de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia.

El Plan Estratégico de la Tecnología de la Información y la Comunicación - PETIC en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia cobra un valor incalculable, ya que constituye el eje central para el desarrollo de las actividades, procedimientos y estrategias para alcanzar las metas y objetivos trazados dentro del Plan de Desarrollo Institucional, ***"MÁS Y MEJORES SERVICIOS", en la Línea Estratégica No 2 denominada "Gestión Del Talento Humano Y Desarrollo De Un Sistema De Información Integral En Salud". Objetivo:*** Fortalecer la gestión del talento humano en el sector salud y desarrollar un sistema de información integral, eficiente y accesible, que permita la coordinación y optimización de los servicios de atención en salud, asegurando la formación continua del personal y el acceso oportuno a datos clínicos y administrativos para mejorar la toma de decisiones y la calidad del servicio. Y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Dimensión No 5 de Información y comunicación, generando una serie de políticas y estrategias de acuerdo con lo que se plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en su Guía para la Construcción del PETIC.

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



1. **NORMATIVIDAD:**

Las siguientes son las normas que regulan el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y la comunicación.

- Constitución política de 1991, artículos 16, 20, 15, 20, 23, 74, 78, 209, 268, 269, 270, 272, 274, 277, 284.
- Ley 100 de 1993, Artículo 178, 179 y 180.
- Ley 1122 de 2007, Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones Art.44.
- Ley 1438 de 2011 Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Art. 3.
- Ley 1474 de 2011. Nuevo estatuto anticorrupción. Capítulo IV - Art 73 al 76
- Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1011 de 2006, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2609 de 2012: Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2.000.
- Decreto 943 de 2014 Modelo estándar de Control Interno.
- Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1083 de 2015 Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 de 2.017. Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto 612 de 2018. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- Decreto 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015

2. **OBJETIVOS:**

2.1. **Objetivo General:**

Adoptar e Implementar la comunicación en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del Municipio de Concordia como un Proceso Estratégico Transversal a su Estructura Organizacional, para desarrollar una adecuada planeación que permita habilitar, impulsar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad, los procesos internos seguros y eficientes, la toma de decisiones basadas en datos, el empoderamiento ciudadano.¹

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Guía para la Construcción del PETIC. (Bogotá D.C. 2014) p 1.



a través de un Estado Abierto y el desarrollo de Territorios y Ciudades Inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales

2.2. Objetivos Específicos:

- Mejorar los servicios tecnológicos de la institución.
- Implementar sistemas de información que puedan beneficiar la toma de decisiones gerenciales.
- Mejorar los componentes de seguridad.
- Definir el mapa de ruta del PETIC.
- Desarrollar lineamientos para orientar el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de las Tecnologías de la Información (TI) del sector.

3. ALCANCE:

El Plan Estratégico de la Tecnología de la Información y la Comunicación - PETIC se aplica a todos los procesos y a los usuarios internos y externos de la Empresa Social del estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, donde se describe la metodología, estructura, técnicas y herramientas que deben contener los Planes Estratégicos de las Tecnologías de la Información (TI), garantizando su alineación con la Política de Gobierno Digital, el Plan de desarrollo Institucional, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y convirtiéndose en el punto de partida de los procesos de Transformación Digital (TD).²

4. GLOSARIO Y DEFINICIONES:

Las definiciones y acrónimos empleados en el presente documento pueden consultarse dentro del glosario del portal del Marco de Referencia de Arquitectura del MinTIC en el siguiente enlace:

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/>

5. METODOLOGÍA PROPUESTA:³

La metodología propuesta tiene un enfoque basado en la planeación estratégica de las Tecnologías de la Información TI, ya que esta se convierte en una herramienta para la inversión tecnológica a corto y mediano plazo. A partir de lo anterior, podemos observar que todo el esfuerzo organizacional para el desarrollo de procesos de transformación y de gobierno digital debe responder a los principios, políticas y directrices estipuladas en el Plan Nacional de Desarrollo y en los Planes Estratégicos Institucionales, tanto del departamento, municipio como de la institución.

Dicho proceso de cambio se debe generar sobre la base de tres ejes o pilares fundamentales: la cultura en las personas, los procesos y los recursos tecnológicos

² Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Guía para la Construcción del PETIC. (Bogotá D.C. 2014) p11.

³ Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Guía para la Construcción del PETIC. (Bogotá D.C. 2014) p15-16.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Es evidente entonces que para la construcción del PETIC se debe contar con el compromiso de la Gerencia y de todos los líderes de las áreas, a fin de garantizar el apoyo de la alta dirección, convirtiéndolos en los protagonistas durante la planeación estratégica, siendo piezas clave en este desarrollo, el análisis actual de la entidad y la toma de decisiones a partir de la información recolectada. Como resultado, las decisiones en el ejercicio del PETIC deberán ser tomadas de forma conjunta, garantizando que el resultado del trabajo realizado se ejecute posteriormente de forma satisfactoria y no se convierta en un documento más.

6. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN:

Una política es una directriz u orientación, acerca de cómo debe relacionarse la entidad en un campo específico de su gestión para el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto, de manera que se garantice la necesaria coherencia entre sus prácticas y sus propósitos. En la medida en que las políticas de comunicación regulen la actividad comunicacional en todas las áreas de la Empresa, serán fundamentales para el buen desenvolvimiento del Plan de Comunicación, pues ellas determinan el conjunto de responsabilidades que le corresponde asumir a la Oficina de Comunicaciones o la persona encargada en la entidad y las que son de competencia de las áreas, al tiempo que establecen normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias de la entidad, en la medida en que regulan sus procesos.

6.1. Política General de Comunicación:

La Comunicación en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia tendrá un carácter estratégico, orientada a la construcción de identidad Institucional y su adecuado posicionamiento dentro de los Hospitales en la región del suroeste y el departamento; al fortalecimiento de las relaciones con los diferentes clientes internos y externos y convertirse en un Hospital que da ejemplo en la transparencia, visibilidad de sus actividades y la interlocución de todos los usuarios, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros establecidos en el Proceso de Gestión de la Información y el Plan de Comunicación

6.2. Políticas Específicas de Dirección:

Establecen cada uno de los campos en los cuales el Hospital decide reglamentar sus prácticas comunicativas, definiendo el objetivo central del Proceso de Gestión de la Información y proporcionan los instrumentos concretos por medio de los cuales debe operacionalizarse, ese campo específico de la comunicación.

6.3. Políticas Operativas:

Establecen los temas que desagregan la aplicación de cada política específica de dirección, definiendo los objetivos de las actividades que se despliegan en el Proceso y proporcionando los instrumentos operativos por medio de los cuales estas deben ser implementadas.

6.4. Lineamientos de Política:

Identifican y definen pautas de acción que marcan derroteros precisos acerca de cómo aplicar las políticas operativas en la gestión comunicacional del Hospital.

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



6.5. Orientaciones Operativas:

Desagregan cada lineamiento de política en disposiciones concretas acerca de cómo ejecutarlo en la práctica de la gestión comunicacional del Hospital.

6.6. Promulgación de Políticas Específicas de Dirección Mediante Directiva.

Estas políticas de comunicación deben ser divulgadas, de tal manera que se conviertan en una herramienta de trabajo para los servidores públicos de todas las áreas y niveles, así, una vez promulgadas, todas las áreas del Hospital deberán revisar y ajustar sus procedimientos para que se cumplan estas directrices y será responsabilidad del Gerente, el comunicador o la persona encargada y los Responsables de cada Proceso, velar porque efectivamente sean aplicadas en la práctica comunicacional de la entidad. Así mismo, el asesor de Control Interno al verificar dicha labor.

Para ello, las acciones comunicativas se efectuarán según los parámetros que se establezcan, el proceso de gestión de la información y el Plan de Comunicación del Hospital.

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia Adopta las Diez (10) políticas de comunicación que plantea el MCPOI las cuales cubren la totalidad de los asuntos enmarcados en la práctica de la comunicación organizacional, Informativa y la rendición de cuentas a la comunidad, teniendo en cuenta que es necesaria la intervención de los ejes temáticos relacionados con la comunicación organizacional y la informativa del Modelo de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico de la comunicación.

Las políticas de comunicación asumidas por el Hospital deben divulgarse con los correspondientes criterios de política que sirven para su comprensión y para la formulación de los procedimientos.

6.7. Decálogo de Políticas de Acciones Comunicativas e Informativas para el Hospital.:

6.7.1. POLÍTICAS DEL CAMPO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:

Compuesta por las siguientes políticas

1. **Carácter Estratégico de la Comunicación:** Como proceso estratégico, la comunicación es un eje organizacional estratégico para la construcción de identidad institucional y para el logro de los objetivos misionales.
2. **La Comunicación en la Construcción de Confianza:** La gestión comunicacional estará enfocada a la construcción de confianza hacia la entidad en todos sus públicos.
3. **Plan de Comunicación:** La comunicación con los públicos internos y externos se realizará de acuerdo con los parámetros que establezca el Plan de Comunicación.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



POLÍTICAS DEL CAMPO DE LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA: Compuesta por las siguientes políticas

4. **Carácter de las Acciones Comunicativas:** Las acciones comunicativas estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional.
5. **La información es un Bien Colectivo:** Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles.
6. **Apertura y Visibilidad en la Comunicación con la Ciudadanía:** La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento del Hospital como un servicio hacia la comunidad y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos.
7. **Comunicación con los Contratistas y Proveedores:** La comunicación con los contratistas y proveedores estará enmarcada por la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia.
8. **Vocerías Institucionales:** La entidad tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios.
9. **Relaciones con los Medios de Comunicación:** La relación del Hospital con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad.
10. **Interacción Informativa con los Organismos de Control:** La interacción informativa de La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia con los Organismos de Control (Ministerio de la salud, Concejo Municipal, Junta Directiva, Procuraduría, Personerías o Contralorías) estará enmarcada por el respeto y por el principio de la separación e independencia de las Ramas del Poder Público.

6.8. El Desarrollo de las Políticas Específicas de Dirección:

Busca darle a éstas los alcances y operatividad necesarios para adaptarlas a las condiciones específicas y a las posibilidades reales de acción del Hospital que ha asumido el compromiso de aplicar el MCPOI, de manera que dichas políticas se conviertan, efectivamente, en una herramienta práctica para la gestión organizacional en el campo comunicacional.

El proceso general para el desarrollo de las políticas de comunicación consta de dos fases:
Desarrollo de lineamientos y Desarrollo de orientaciones operativas.



7. Desarrollo de Lineamientos:

Consiste en la identificación y/o definición de pautas de acción que marcan derroteros precisos acerca de cómo aplicar los criterios de política en la gestión comunicacional del Hospital.

7.1.1. Desarrollo de Orientaciones Operativas:

Se trata de desagregar cada lineamiento en disposiciones concretas acerca de cómo ejecutarlo en la práctica de la gestión comunicacional.

PRIMERA POLITICA: "Carácter Estratégico de la Comunicación"

"Como proceso de estratégico, la comunicación es un eje organizacional estratégico para la construcción de identidad institucional y para el logro de los objetivos misionales".

Criterios:

- La gestión comunicacional en La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia estará enfocada hacia la construcción de identidad corporativa y hacia la proyección de imagen institucional.
- La comunicación gozará de un espacio institucional propio, para lo cual se proferirán los actos administrativos pertinentes y se buscará la provisión de los recursos financieros con miras a implementar la Política de Comunicación.
- La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación responsable de sus colaboradores en la gestión y ejecución de las acciones tendientes al logro de los objetivos misionales.
- El Gerente y jefes aplicarán en forma permanente y sistemática estrategias comunicativas pertinentes para el eficiente logro de los objetivos misionales.
- El Gerente y jefes ejercerán un constante liderazgo en la construcción de identidad institucional, y tendrán especial responsabilidad en propiciar un estilo en la Acciones comunicativas que exprese congruentemente el ser institucional enunciado en los documentos estratégicos del Hospital.
- Mediante acto administrativo se creará o nombrará a una persona u Asesor de Comunicación, el cual se encargará de coordinar la ejecución de las políticas, programas y acciones de comunicación.

Lineamientos:

- ❖ Se elaborara, caracterizara e implementara en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia un proceso estratégico denominado Gestión de la información.

Orientaciones Operativas:

- El Representante de la alta dirección y el Asesor de Control Interno se encargarán dentro de los dos primeros meses del año elaborar y revisar el Proceso de Gestión de la Información del Hospital.

Lineamientos:

- ❖ Todo el personal que labore en el Hospital deberá conocer el Proceso de Gestión de la Información mediante jornadas de capacitación, la inducción y publicación en la página web del Hospital

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Orientaciones Operativas:

- El Subgerente Administrativo será el encargado de dar a conocer a los empleados y operarios del Hospital el proceso de Gestión de la Información mediante el Plan Institucional de capacitación.
- El Subgerente Administrativo realizara con los funcionarios nuevas jornadas de inducción y de reintroducción con los funcionarios más antiguos, siguiendo los formatos y procesos establecidos para ello.
- El Gerente y el técnico en sistemas se encargaran de montar en la página web de la entidad el proceso de gestión de la Información ya caracterizado y aprobado.

Lineamientos:

- ❖ El proceso de Gestión de la Información de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia será adoptado mediante acto administrativo (Resolución) emanada de la Gerencia.

Orientaciones Operativas:

- El Gerente una vez sea presentado y revisado el proceso de Gestión de la Información elaborara una resolución para su adopción.

SEGUNDA POLÍTICA: “La Comunicación en la Construcción de Confianza”

“La gestión de la información estará enfocada a la construcción de confianza hacia la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia. En todos sus públicos, a través del fortalecimiento de la apertura, la interlocución y la visibilidad”.

Criterios:

- Los estilos de comunicación de los servidores públicos en todos los niveles de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, propenderán por el diálogo, la transparencia y visibilización de sus actuaciones en la administración de los bienes y la gestión pública.
- Los mensajes que emitan las distintas áreas de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia guardarán coherencia con los postulados del marco ético, con los planteamientos estratégicos institucionales y con lo que la entidad efectivamente hace.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia siempre se expresará como una entidad que en todas sus actuaciones construye y defiende lo público a través de su orientación hacia el bien común.

Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia dispondrá y desarrollará Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para divulgar su quehacer administrativo ante públicos internos y externos con el fin de facilitar la accesibilidad de todos los usuarios de manera ágil y oportuna, el control ciudadano y dar el cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.(buscar actualizaciones)

Orientaciones Operativas:

- El Gerente y el asesor o la persona encargada de las comunicaciones revisarán si esta creado y funcionando el comité de comunicación en el Hospital, en el caso de que no esté creado se

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



procederá a su creación y reglamentación de acuerdo con la norma. (Decreto 1151 de 2008 estrategia de gobierno en línea).

- Los contenidos manejados a través de las TIC, página web del Hospital y sistemas electrónicos para divulgar las ejecutorias de la entidad deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No deben dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir, pues serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y destinatarios regionales, nacionales e internacionales.
- Los contenidos que se ofrezcan por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que generen beneficios para los usuarios y no den lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, debe evitarse cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero, ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o la de su última actualización
- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a la entidad. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado ajuicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de personas o instituciones.
- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro del portal del Hospital hacen parte del patrimonio de la entidad y por lo tanto, son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- En la página web, se publicará información actualizada de la siguiente manera: en el Link **Transparencia e Información** Lo establecido por la ley 1712 de 2014 y el decreto 103 de 2015. Plan de desarrollo institucional, misión visión, objetivos institucionales, planes de acción, proyectos, normas y leyes, información general de la entidad y sus áreas, canales de atención al usuario, Formatos para recibir PQRS, organigrama, localización teléfonos y directorio de funcionarios, presupuestos y su ejecución, contratos, listado de trámites, manuales y códigos, control y rendición de cuentas, informes de gestión, indicadores, planes de mejoramiento, planes y programas, mapas y galería de fotos.

Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia informará periódica y sistemáticamente a sus usuarios y/o ciudadanía sobre las actuaciones y resultados de su gestión, permitiendo a la comunidad de Concordia ejercer el control ciudadano permitiendo una imagen de transparencia en la entidad.

Orientaciones Operativas:

- Con el objetivo de informar y rendir cuentas a los usuarios o ciudadanía se realizará una vez al año una Audiencia Pública con la participación de la comunidad.
- La Gerencia en coordinación con el asesor o la persona encargada de las comunicaciones elaboraran el informe técnico de Rendición de Cuentas que será publicado en la página web del Hospital.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



- El responsable del control interno del Hospital se encargará de hacer un seguimiento a los compromisos adquiridos por la entidad en la rendición de cuentas y presentará un informe al gerente.
- El asesor o la persona encargada de las comunicaciones será la encargada de elaborar y socializar las Memorias de la Audiencia de Rendición de Cuentas y publicarlas por los diferentes medios de comunicación.
- El asesor o la persona encargada de las comunicaciones de la empresa apoyará al Gerente y a las diferentes áreas con la elaboración del informe para la audiencia de rendición de cuentas.
- Realizar a través de la página del SECOP y de la Contraloría General de Antioquia todos los meses del año la rendición de todos los contratos legalizados.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia a través de la gerencia y de sus funcionarios dará un estricto cumplimiento a la rendición de información a los diferentes públicos de carácter nacional, departamental o municipal en forma eficiente, veraz y oportuna.
- El Hospital elaborará un Proceso caracterizado, implementado y adoptado para el Manejo de las PQRSDF.

TERCERA POLÍTICA: “Plan de Comunicación”

“La comunicación de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia con los públicos internos y externos se realizará de acuerdo con los parámetros que establezca el Plan de Comunicación”.

Criterios:

- En la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia se formulará un Plan de Comunicación que establecerá los lineamientos, estrategias y procedimientos comunicacionales de la entidad en sus relaciones con los diferentes públicos con los que interactúa, a partir de las Políticas de Comunicación adoptadas por la misma.
- En la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia existirá una persona encargada de la Comunicación responsable de formular y coordinar el Plan de Comunicación, pero su ejecución se hará desde las diferentes áreas según sus necesidades y proyectos comunicacionales específicos.
- Existirá un comité de Comunicación encargado de adoptar, vigilar y evaluar el cumplimiento del Plan de Comunicación. Dicho comité estará integrado por el gerente, los jefes de las áreas administrativas y el asesor o la persona encargada de las comunicaciones.

Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia a través de la Gerencia y El asesor o la persona encargada de las comunicaciones se encargarán de elaborar, adoptar e implementar el Plan de Comunicación, con el fin de reforzar y fortalecer el proceso de gestión de la información.

Orientaciones Operativas:

- La Gerencia, subgerentes y el asesor o la persona encargada de las comunicaciones tendrán en los dos primeros meses de cada año la función de Elaborar o actualizar el Plan de Comunicación.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



- La Gerencia y el asesor o la persona encargada de las comunicaciones se encargara de dar a conocer el Plan de Comunicación mediante reuniones, elaborando una copia escrita, por medio de la intranet y la página web de la institución.
- La Gerencia se encargara de elaborar una resolución para la adopción del Plan de Comunicación.
- La Gerencia con la Subgerencia Administrativa se encargaran cada año en determinar los recursos económicos necesarios para dar cumplimiento con el plan.

Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia a través del comité de comunicación y el asesor del control interno se encargarán de la evaluación del Plan de Comunicación con el fin de medir el grado de cumplimiento de los objetivos del mismo y se debe presentar un informe a la gerencia.

Orientaciones Operativas:

- El asesor de control interno del Hospital dentro de su plan de auditorías internas establecerá la forma y la fecha de auditar el plan y presentar su informe al comité de control interno.
- El comité de comunicaciones realizara por lo menos dos veces al año el seguimiento al Plan de Comunicaciones.

CUARTA POLITICA: “Carácter de las Acciones Comunicativas”

“Las Acciones comunicativas estarán caracterizadas por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional”.

Criterios:

- La gestión comunicacional propenderá porque en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia los servidores públicos interioricen la visión, la misión y los objetivos institucionales, tanto en su comprensión conceptual como en su práctica diaria.
- La comunicación entre los servidores públicos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe procurar unas relaciones basadas en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo mutuo.
- La comunicación en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia propiciará el aprendizaje organizacional y la disposición al cambio, como componentes básicos de la cultura organizacional.
- Se dispondrá de medios oficiales internos de información que serán actualizados permanentemente y que deberán llegar en forma masiva a todos sus colaboradores.
- Habrá procesos de inducción al proceso de Direccionamiento estratégico del Hospital para sintonizar a los servidores públicos con el Plan de Desarrollo Institucional; y de reinducción para alinearlos con los resultados, avances y desarrollos de la gestión.
- En los procesos de empalme entre las administraciones entrante y saliente, se deberá garantizar el conocimiento amplio y suficiente del Plan de Desarrollo Institucional en ejecución.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3

**Lineamientos:**

- ❖ La Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia se encargará de fortalecer e interiorizar el Plan de Desarrollo Institucional (misión, visión, objetivos institucionales y líneas estratégicas), la ética y la normatividad con todos los funcionarios del Hospital con el fin que en el desarrollo de sus funciones siempre estén presentes.

Orientaciones Operativas:

- La Gerencia en compañía del asesor o la persona encargada de las comunicaciones, planearán y ejecutarán la estrategia a través de la cual los funcionarios y operarios públicos conozcan el Plan de Desarrollo Institucional del Hospital.
- La Gerencia y los jefes de áreas serán los encargados mediante los procesos de inducción y reinducción de fortalecer el conocimiento sobre las líneas estratégicas, los indicadores, las funciones, los programas, proyectos y el alineamiento de todos los servidores públicos con los objetivos misionales.
- Los Códigos de Ética y de Buen Gobierno, leyes, acuerdos y resoluciones que tengan relación directa con la actividad diaria del servidor público, serán divulgados entre éstos por el asesor o la persona encargada de las comunicaciones en coordinación con la gerencia y el asesor del control interno en la entidad.

Lineamientos:

- ❖ El proceso de Gestión de la Información propiciará la disposición al cambio, al conocimiento del Hospital; a apoyar para lograr los objetivos misionales, el desarrollo del sentido de pertenencia, la promoción del trabajo en equipo y ayudará al desarrollo de actitudes humanas y laborales necesarias para fortalecer la cultura organizacional.

Orientaciones Operativas:

- El Gerente, el asesor o la persona encargada de las comunicaciones y el Asesor de Control Interno diseñarán y revisarán en los dos primeros meses de año el Plan de Comunicación del Hospital direccionado hacia una cultura de apertura al cambio, al sentido de pertenencia y al trabajo en equipo.
- El Proceso y el Plan de Comunicación servirán de apoyo del nivel directivo del Hospital, quien de manera clara, precisa, oportuna y expresada en términos de cordialidad y respeto divulgará, entre el personal a su cargo, la información que se produzca al interior de su área, la cual debe ser coherente con los principios y valores institucionales encaminados a generar transparencia y confianza.

QUINTA POLÍTICA: “La información es un Bien Colectivo”

“Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles”.

Criterios:

- Se dispondrá de mecanismos para la organización y sistematización de los registros de la gestión pública, de modo que permanentemente se produzca la información necesaria para entender los procesos que se dan en su interior.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



- La información en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia es un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo, y por tanto deberá fluir dinámicamente en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal, para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles.

Lineamientos:

- ❖ La Alta Dirección debe asegurarse que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integrado MECI y Calidad.

Orientaciones Operativas:

- Es responsabilidad del representante de la dirección y el asesor de control interno para el diseño e implementación de los Sistemas de Gestión Integrado formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto de implementación y mantenimiento del Modelo, asegurando que se desarrollen cada una de las etapas previstas e informar a la Alta Dirección sobre los avances del mismo
- Se establece como instancia de Comunicación entre los diferentes procesos operativos del Hospital aquellos Comités reglamentados por la Gerencia, los cuales deberán evidenciar el desarrollo de las políticas, programas, proyectos y su labor de multiplicación de la información, a través de actas, circulares, entre otros, que se enviarán al líder del proceso, para su respectivo seguimiento.
- La oficina Responsable de Control Interno verificará los resultados de los avances de cada una de las etapas de los Sistemas de Gestión Integrado y la labor de multiplicación de la información que realicen los Comités en función de la divulgación de procesos, políticas, programas o proyectos.

Lineamientos:

- ❖ En la Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia las decisiones del nivel directivo deberán ser difundidas, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad.

Orientaciones Operativas:

- La difusión de decisiones a los diferentes públicos destinatarios, se hará teniendo en cuenta consideraciones de lenguaje, oportunidad y medio utilizado, para garantizar que el mensaje sufra el menor nivel de distorsión posible, de la siguiente manera:
 - a) Para en nivel directivo, el escenario para la difusión de decisiones será el Comité de la alta dirección, en un lenguaje técnico, en el cual esas decisiones fueron originalmente expresadas.
 - b) Para el nivel profesional, técnico y auxiliar, se mantendrá el lenguaje técnico original de la decisión y podrá utilizarse el mensaje de datos y la intranet.
 - c) Para el nivel operativo y asistencial, los mensajes se difundirán en lenguaje sencillo, ya sea por intermedio del jefe del área o por los voceros autorizados por el Hospital; se buscará que la difusión sea masiva y simultánea.
 - d) Para la ciudadanía, se hará en un lenguaje sencillo propio para medios masivos de comunicación.
- La información es un bien colectivo para el conocimiento de los procesos internos y el ejercicio de las funciones que se llevan a cabo en la entidad, por ello debe fomentarse su circulación en todos los niveles del Hospital y a las distintas partes interesadas, a través de mecanismos

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



que garanticen su adecuado flujo para la operación adecuada de los procesos y actividades de la entidad.

- Por ningún motivo, excepto fuerza mayor, el gerente delegará la divulgación de información de interés laboral en algún funcionario.

Lineamientos:

- ❖ En la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia se promoverá la sistematización de la información para capitalizar el conocimiento y las experiencias adquiridas en el desarrollo de la gestión.

Orientaciones Operativas:

- Por medio de la gerencia y el asesor o la persona encargada de las comunicaciones del Hospital se implementará un boletín semestral sobre temas de interés para los usuarios y que será publicado en la página web de la entidad.
- el asesor o la persona encargada de las comunicaciones del Hospital se encargará de fortalecer las redes sociales como son el Facebook y el Instagram en la entidad.
- el asesor o la persona encargada de las comunicaciones del Hospital será el encargado de mantener actualizada la página web institucional y que la intranet funcione correctamente.
- Con el fin de dar cumplimiento con la transparencia en la gestión pública todos los contratos, planes, proyectos, actos administrativos entre otros serán publicados de manera oportuna en la página web institucional o la que corresponda.
- En todos los procesos de la empresa se diseñará un formato con la matriz de comunicación e información.

SEXTA POLÍTICA: “Apertura y Visibilidad en la Comunicación con la Ciudadanía”

“La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento del Hospital como un servicio hacia la comunidad y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos”.

Criterios:

- La comunicación de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia con los ciudadanos que se relacionen con ella se hará siempre en términos de respeto, calidez y oportunidad, dentro del entendimiento de que la razón de ser de la entidad es la prestación de un servicio de excelente calidad a la comunidad de Concordia.
- El contacto de cualquier ciudadano con un área específica del Hospital se asumirá como un contacto con la totalidad de la misma, y por tanto se le demostrará un interés institucional por atender sus requerimientos y para orientarlo adecuada y satisfactoriamente.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la entidad.
- En aplicación de los principios de publicidad y de Rendición de Cuentas, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia informará periódica y sistemáticamente a la ciudadanía sobre sus actuaciones y los resultados obtenidos en su gestión, para lo cual adoptará los mecanismos comunicativos más pertinentes.
- Las respuestas que se dé a los requerimientos o peticiones de los ciudadanos deberán ser personalizadas, responderse de manera oportuna y sin evasivas.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia se compromete a realizar acciones encaminadas a fortalecer la capacitación y las competencias comunicativas de los funcionarios, estimulando la generación de sentido de pertenencia y el conocimiento de la entidad, para responder como un todo a las inquietudes presentadas por los usuarios.

Orientaciones Operativas:

- En el Hospital se elaborara, implementara y adoptara un Plan Institucional de Capacitación que desarrollará jornadas de formación tendientes a fortalecer las competencias comunicativas para los servidores públicos.

Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia reconocen la participación de la comunidad como pieza fundamental en el control fiscal participativo, para esto dispondrá permanentemente de un proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que responderá las solicitudes de manera ágil y oportuna.

Orientaciones Operativas:

- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia elaborara un Proceso caracterizado, implementado y adoptado para el Manejo de las PQRSDF el cual será liderado por la Auxiliar Administrativa responsable de la oficina de Atención al Ciudadano SIAU.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia contará con los siguientes medios para recibir las solicitudes de la comunidad: la página Web Link de PQRSDF, línea ciudadana, correo electrónico, buzones y atención personalizada en la oficina de Atención al Ciudadano SIAU (Formato de PQRSDF).
- Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos se darán personalmente a través de la Oficina de Atención al Ciudadano SIAU, en forma escrita, vía Internet o línea telefónica dando cumplimiento a lo establecido en la ley.
- La Auxiliar Administrativa Líder de Programa será la encargada de garantizar que este procedimiento se lleve a cabo oportunamente.

Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia implementarán un programa de rendición de cuentas a la sociedad que posibilite la información oportuna de los resultados más importantes de la gestión administrativa de la Entidad.

Orientaciones Operativas:

- Con el objetivo de informar y rendir cuentas a los usuarios o comunidad se realizará una vez al año una Audiencia Pública con la participación de la comunidad.
- La Gerencia en coordinación con el asesor o la persona encargada de las comunicaciones elaborara el informe técnico de Rendición de Cuentas que será publicado en la página web institucional.
- La rendición de cuentas deberá hacerse en términos sencillos y en lenguaje entendible para la comunidad de Concordia.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



- El asesor o la persona encargada de las comunicaciones del Hospital apoyara al Gerente y a las diferentes áreas con la elaboración del informe para la audiencia de rendición de cuentas.

SÉPTIMA POLÍTICA: “Comunicación con los Contratistas y Proveedores”

“La comunicación con los contratistas y proveedores estará enmarcada por la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia”.

Criterios:

- En estricto cumplimiento a la normatividad de contratación administrativa, en especial al Manual de Contratación del Hospital, se divulgará en forma amplia, oportuna y suficiente, a través de la página web de la entidad y medios masivos de amplia circulación, la información sobre apertura de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole con agentes externos a la misma.
- En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, sin distingo alguno y en igualdad de condiciones, la información necesaria para la presentación de propuestas.
- Se informará a todos los oferentes y/o proponentes, de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que condujeron a la toma de decisión en los procesos de adjudicación de contratos.
- En cumplimiento del principio de publicidad y transparencia, la celebración, ejecución y liquidación de los contratos estarán sujetas al control de la ciudadanía, y en especial a los grupos de control de usuarios o veedurías ciudadanas que existan o se organicen.

Lineamientos:

- ❖ En la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia dando estricto cumplimiento de la normatividad sobre contratación administrativa, todo proceso de contratación será publicado en la página web de la entidad, en portal del SECOP, en gestión transparente de la Contraloría general de Antioquia y de ser necesario en diarios de amplia circulación, aplicando los principios de igualdad, imparcialidad, oportunidad y transparencia.

Orientaciones Operativas:

- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia contará con un Manual de Contratación actualizado, adoptado y que se dé a conocer a los funcionarios encargados del proceso de contratación pública.
- La Gerencia y el asesor de comunicaciones fomentarán entre los usuarios internos y externos el uso de la página web de la Institución, como mecanismo de consulta permanente el proceso de contratación.
- Será responsabilidad de la Secretaria publicar en el portal del SECOP, en Gestión transparente de la contraloría y en la página web de la entidad, los procesos de contratación, de licitaciones y/o necesidades de contratación que se requieran.
- En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, será responsabilidad de la Gerencia y el Asesor Jurídico del Hospital, establecer los mecanismos para suministrar información en igualdad de condiciones a todos los proponentes en el marco de un proceso de contratación con la entidad.
- En La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia se evaluará la confiabilidad y capacidad operativa y técnica de los proveedores.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



OCTAVA POLÍTICA: “Vocerías Institucionales”

“La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios”.

Criterios:

- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia establecerá sus voceros autorizados en los temas estratégicos de su gestión, quienes se expresarán únicamente en los temas que son de su competencia.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia definirá y promulgará los criterios de manejo de información, cuidado de imagen corporativa y confidencialidad que deberán seguir todos aquellos servidores públicos que en virtud de sus funciones o de su cargo actúen en un momento dado como voceros de la entidad.

Lineamientos:

- ❖ Todo pronunciamiento o intervención de origen institucional deberá ser consecuente con la filosofía del hospital donde se reflejen los valores, los principios, la misión y el carácter proactivo de la entidad y tendrá como legitimadora de la información a la Gerencia o a quien esta delegue.

Orientaciones Operativas:

- Toda comunicación deberá ser aprobada y autorizada por el Gerente del Hospital.
- En temas específicos como servicios de telemedicina, manejo de residuos sanitarios, estado de las finanzas, manejo de consulta interna, de urgencias, de odontología, vacunación, laboratorio, ayudas diagnósticas etc; el Gerente podrá delegar al funcionario competente para que rinda declaraciones o entregue la información requerida bien sea a la comunidad o a los medios masivos de comunicación.
- Los voceros serán puntuales cuando se cite a reuniones con representantes de los medios de comunicación.
- El asesor o la persona encargada de las comunicaciones realizará seguimiento a la labor de los voceros institucionales con el fin de emprender acciones de mejoramiento continuo.
- Ningún vocero utilizará los medios institucionales para publicitar declaraciones personales o tendencias políticas.

NOVENA POLÍTICA: “Relaciones con los Medios de Comunicación”

La relación de La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad.

Criterios:

- La relación de La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y no estará afectada por sesgos políticos.
- La entidad se relacionará con los medios en un marco de respeto por su libertad y autonomía. El suministro de la información y la relación comercial frente a la pauta publicitaria se realizarán bajo parámetros democráticos.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



- El asesor o la persona encargada de las comunicaciones será la responsable de coordinar todo lo relacionado con la expresión de la entidad y sus voceros frente a los medios.
- Se buscará establecer una relación de confianza con los medios, centrada en la crítica objetiva por parte de éstos y en la escucha y receptividad por parte del Gerente.

Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia suministrarán información a los diferentes medios de comunicación, basándose en los principios periodísticos de objetividad, pluralidad, publicidad e independencia, permitiendo a la comunidad a estar informada sobre la gestión de la entidad.

Orientaciones Operativas:

- El gerente y el asesor o la persona encargada de las comunicaciones mantendrán relaciones permanentes y eficaces con los representantes de los diversos medios de comunicación.
- El asesor o la persona encargada de las comunicaciones será el responsable de coordinar todo lo relacionado con la expresión del Hospital y sus voceros frente a los medios de comunicación.
- El asesor o la persona encargada de las comunicaciones editará todo tipo de información, como informes especiales, documentos técnicos, textos, boletines de prensa, comunicados, avisos de prensa, mensajes para campañas, etc, de carácter oficial para ser entregada a los medios de comunicación.
- La asignación de pauta publicitaria del Hospital se realizará bajo parámetros de eficiencia, efectividad y eficacia
- El asesor o la persona encargada de las comunicaciones hará medición de impacto de mensajes y productos para verificar la efectividad de los mismos, con el fin de que los resultados sirvan de insumo para la mejora continua.

DÉCIMA POLÍTICA: “Interacción Informativa con los Organismos de Control”

La interacción informativa de La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia con los Organismos de Control (Ministerio de la salud, Concejo Municipal, Junta Directiva, Procuraduría, Personerías o Contralorías) estará enmarcada por el respeto y por el principio de la separación e independencia de las Ramas del Poder Público.

Criterios:

- En el marco de respeto por el principio de separación e independencia de las Ramas del Poder Público, se buscará garantizar por todas las formas a su alcance la circulación fluida y oportuna de información hacia los Órganos de Control para lo de sus competencias.
- La (Dirección, Subdirección, Oficina o persona encargada) de Comunicación asumirá la realización de un instrumento periódico de comunicación directa (boletín impreso o virtual, correo electrónico o informe) cuyos contenidos y forma serán supervisados y aprobados directamente por el Comité de Comunicación.

Lineamientos:

- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia establecerá relaciones con entidades de carácter público o privado a fin de lograr propósitos misionales.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia mediante su Plan de Comunicación fortalecerá las comunicaciones con los diferentes entes de control permitiendo que realicen su función de control y vigilancia.
- ❖ La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia contará con los medios, programas y equipos de comunicación con el fin de que la rendición de informes a los entes de control sea oportuna, veraz y confiable.
- ❖ La comunicación con los Órganos de Control y otros organismos gubernamentales deberá estar enmarcada en los principios de oportunidad, transparencia, independencia y eficiencia.

Orientaciones Operativas:

- La relación del Hospital con los Órganos de Control y otros organismos deberá ser respetuosa de la autonomía de cada uno de ellos, pero clara en sus planteamientos, buscando de esta manera fortalecer la imagen institucional.
- La rendición de cuentas es un deber ético y legal del Hospital, por tanto será el mecanismo para informar sobre su gestión a los Órganos de Control.
- En todo momento el Hospital deberá establecer el logro de una comunicación oportuna, respetuosa y objetiva con los sujetos de control.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia siempre se expresará como una Entidad que en todas sus actuaciones construye y defiende lo público a través de su orientación hacia el bien común.
- La entrega de información a los sujetos de control deberá hacerse por medio de los conductos y siempre con base en lo establecido en el instructivo de vocerías institucionales.

8. MATRIZ ESTRATÉGICA:

Las categorías y los ejes temáticos del Modelo de comunicación pública organizacional e informativa (MCPOI) establecen como horizonte de sentido de este Plan de Comunicación, el mejoramiento de los niveles de apertura, interlocución y visibilidad de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, al tiempo que le demarcan ocho (8) líneas de acción: **la receptividad institucional, la actitud de servicio, la construcción de visión compartida, la promoción del trabajo en equipo, la sistematización y socialización de la información, la adecuada aplicación del principio de publicidad y el concepto comunicativo del posicionamiento**, que buscan comunicar (ideas reguladoras) y los temas críticos (ruta crítica temática) en las cuales hay que trabajar. Teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las Ideas Reguladoras o los criterios que marcan el horizonte de la comunicación en la Entidad.
- Los ejes temáticos críticos que se desarrollarán en el Plan de Comunicación.
- Los objetivos que se espera lograr una vez hayan sido intervenidos.

8.1. Diseño de las Ideas Reguladoras:

Las "Ideas reguladoras" plantean los conceptos o criterios que van a marcar el horizonte del proceso de gestión de la información en el Hospital.

El MCPOI, se articula en torno a tres Ideas reguladoras, que se derivan a su vez de las tres categorías formuladas en el diagnóstico (apertura, interlocución y visibilidad):

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



8.1.1. **Apertura es Capacidad de Escuchar Receptivamente.**

De esta premisa nace la primera idea reguladora

“La Apertura y la Interlocución en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia permiten mejorar la capacidad de escuchar y así cumplir con el direccionamiento estratégico”.

Los servidores públicos del Hospital están preparados y dispuestos a escuchar receptivamente a la comunidad de Concordia, para mejorar la formulación de planes, proyectos y la prestación de los servicios de salud y así cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales.

8.1.2. **El Diálogo Convoca y Genera Sentido de Pertenencia:**

De esta premisa nace la segunda idea reguladora.

“La Interacción de todos los usuarios Internos y Externos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia generan un sentido de Pertenencia y construcción de confianza”.

La Gerencia y los Jefes de área de La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia generan espacios de diálogo e interacción directa con subalternos, asesores, entes de control, contratistas, proveedores, usuarios y comunidad en general para construir juntos una visión compartida, sentido de pertenencia y una relación de confianza que permitan fortalecer la identidad institucional.

8.1.3. **Visibilidad es Transparencia:**

De esta premisa nace la tercera idea reguladora.

“La comunicación hacia fuera debe estar enfocada a hacer visible la gestión y permitir el control social de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia”.

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia estarán siempre dispuestas a rendir cuentas a la Comunidad y construyendo un modelo de honestidad y transparencia iniciado desde el mismo Hospital, hasta llegar a los otros sectores sociales y políticos, generando confianza a la comunidad y reivindicando la imagen de lo público.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



FORMATO PARA LA MATRIZ ESTRATEGICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Campos	Ideas Reguladoras	1. <i>La Apertura y la Interlocución en el Hospital permiten mejorar la capacidad de escuchar y así cumplir con el direccionamiento estratégico.</i> 2. <i>La Interacción de todos los usuarios Internos y Externos de en el Hospital generan un sentido de Pertenecía y construcción de confianza.</i> 3. <i>La comunicación hacia fuera debe estar enfocada a hacer visible la gestión y permitir el control social del Hospital.</i>
	Ruta Crítica Temática	
Comunicación Organizacional	RECEPTIVIDAD Y ACTITUD HACIA EL SERVICIO PÚBLICO: Hipótesis: Los funcionarios del Hospital deben dar cumplimiento a dos conceptos fundamentales como son la escucha y el servicio al cliente . La escucha hace parte de la apertura a los ciudadanos y el fortalecimiento de las PQRSDF y el servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la entidad existe para el servicio, lo cual debe traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan no sea de prepotencia sino de disposición.	
	Objetivo: Fortalecer las relaciones entre el Hospital y la comunidad con el fin de prestar un servicio de salud (Procesos Misionales consulta médica, apoyo diagnóstico, farmacia, hospitalización, urgencias, vacunación, odontología, laboratorio, imagenología, promoción y prevención y medicina legal) con oportunidad, calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, respetando a todas las personas por igual.	
Comunicación Organizacional	VISIÓN COMPARTIDA Hipótesis: Existe visión compartida cuando los funcionarios y operarios del Hospital conocen y comparten los propósitos y objetivos del mismo y comprenden la importancia de su aporte, en el cumplimiento de la misión, presentando un servidor más competente, comprometido y servidor.	
	Objetivo: Promover en el Hospital una estrategia de formación para lograr un servidor mas competente y comprometido que colabore con el cumplimiento de los objetivos institucionales y se establezcan mecanismos de dialogo para interiorizar los propósitos de la entidad.	
Comunicación Organizacional	TRABAJO COLABORATIVO: Hipótesis: Establecer en el Hospital un estilo de dirección democrático que conciba a los funcionarios como unos sujetos participativos que promuevan la ayuda mutua, que son capaz de trabajar en equipo, que optimicen los recursos disponibles, que reconozcan las habilidades propias y de los demás y que se relacionen de manera sinérgica con la totalidad de la entidad a través de la conversación para aunar esfuerzos y potenciar fortalezas.	
	Objetivo: Garantizar que en el Hospital se maneje un estilo de dirección participativo con el fin de que todos los servidores sean capaces de trabajar en equipo, que tengan claras sus habilidades y las de los demás y se propicie el dialogo para aunar esfuerzos.	

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Campos	Ideas Reguladoras	1. La Apertura y la Interlocución en el Hospital permiten mejorar la capacidad de escuchar y así cumplir con el direccionamiento estratégico. 2. La Interacción de todos los usuarios Internos y Externos de en el Hospital generan un sentido de Pertenecia y construcción de confianza. 3. La comunicación hacia fuera debe estar enfocada a hacer visible la gestión y permitir el control social del Hospital.
	Ruta Crítica Temática	
Comunicación Informativa	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Hipótesis: La circulación de la información debe ser veraz, suficiente, oportuna, entendible y verificable que mejora la eficiencia del trabajo, genera confianza y construya cultura de lo público por medio de la utilización de las Tecnologías de la información y la comunicación. Objetivo: La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe definir e implementar métodos y procedimientos de recuperación, procesamiento y sistematización de la información, que les permitan, además de darle publicidad a sus actuaciones y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.	
	SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Hipótesis: La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia socializa y difunde cotidianamente la información sobre la función de la entidad para conocer, interiorizar y dimensionar su responsabilidad con el proyecto misional, a través de conversaciones que facilitan la participación ciudadana en la gestión pública, generando dinámicas propias de gestión de lo cotidiano al promocionar continuamente los deberes y derechos de los ciudadanos y los mecanismos para ejercer control social Objetivo: Fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública del Hospital, a través de la socialización de la información pública y de diálogos directos.	
Rendición de Cuentas	PUBLICACIÓN DE LA PUBLICIDAD Y EL POSICIONAMIENTO Hipótesis: La rendición de cuentas a la sociedad, a través de la entrega de información de los resultados de la gestión del Hospital, de manera clara, oportuna, transparente y suficiente, incrementa la visibilidad de la Entidad y la confianza de sus públicos. Objetivo: Posicionar a La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia como modelo de honestidad y transparencia a nivel Municipal, Departamental y Nacional en el sector de las empresas prestadoras de los servicios de salud.	

8.2. Matriz de Diseño de Mensajes:

La siguiente matriz ofrece un conjunto de opciones para la construcción de mensajes, de tal manera que cada uno de los que se produzcan esté desarrollando siempre el contenido de una idea reguladora en relación con alguno de los ejes temáticos establecidos por el MCPOI. Estas opciones sugieren el sentido que el mensaje debe tener, no su forma, por consiguiente no se trata de reproducirlas literalmente sino de adaptarlas al tema y contenido específico de cada pieza, pero respetando siempre el sentido que buscan expresar.

Es una herramienta que debe ser conocida y aplicada por todas las áreas, para orientarse en el momento de construir los mensajes que utilicen en sus piezas comunicativas de cualquier naturaleza.

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"
Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia
Teléfono: 8446161- 844 7722
hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co
Nit. 890907297-3



Matriz de Diseño de Mensajes

IDEA REGULADORA	TEMA CRÍTICO	MENSAJES
La Apertura y la Interlocución en el Hospital permiten mejorar la capacidad de escuchar y así cumplir con el direccionamiento estratégico	Receptividad y actitud hacia el servicio público Construcción de visión compartida Promoción del trabajo colaborativo o en equipo	• Reconocer la importancia del aporte personal en el cumplimiento de los objetivos misionales, es un factor motivante para mejorar el desempeño. • Asumir prácticas de Trabajo en equipo, incrementa la efectividad, eficiencia y eficacia. • Escuchar el relato de los clientes internos y externos, significa identificar los aspectos que demandan mejoras.
La Interacción de todos los usuarios Internos y Externos del Hospital generan un sentido de Pertenencia y construcción de confianza	Promoción del trabajo colaborativo o en equipo Sistematización de la Información Promoción de la producción de información	• Conocer la función del Hospital y los mecanismos de participación ciudadana, facilita el control social. • Un ciudadano bien informado sobre la gestión institucional, puede participar activamente en la vigilancia de los bienes y recursos públicos. • Establecer mecanismos y tecnologías de comunicación para lograr que sea veraz, suficiente, oportuna, entendible y verificable
La comunicación hacia fuera debe estar enfocada a hacer visible la gestión y permitir el control social del Hospital.	Desarrollo de mecanismos de escucha y receptividad. Aplicación del principio de publicidad	• La permanente rendición de cuentas a la comunidad y a los organismos de control, significa transparencia y visibilidad de la gestión del Hospital. • A través del control social sobre los deberes y derechos de los usuarios, los mecanismos para ejercer la veeduría, y los principales temas administrativos, se cualifica la vigilancia de la ciudadanía.

8.3. Públicos o Grupos de Interés:

Planear la comunicación desde una perspectiva estratégica requiere de un ejercicio cuidadoso de definición de los grupos de interés o públicos hacia los cuales estarán orientadas las acciones comunicativas.

- Los grupos de interés son aquellas poblaciones o públicos hacia los cuales se orienta la intervención comunicativa.

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



- La identificación de los grupos de interés, es el resultado del análisis de los públicos sobre los cuales se espera que tengan efecto las hipótesis de cambio contenidas en la ruta crítica temática.

La difusión de decisiones y la información a los diferentes públicos destinatarios, debe hacerse teniendo en cuenta consideraciones de lenguaje, oportunidad y medio utilizado para garantizar que éste no sufra distorsiones en el proceso comunicativo, de la siguiente manera:

Cuadros de Públicos

Publico	Características	Lenguaje	Medios Apropriados	
			Participación	Comunicación
Nivel Directivo	Está Conformado por la Junta directiva, el Gerente, los Profesionales y los Técnicos Operativos. Son las cabezas visibles de cada una de las áreas y líderes de los procesos	La información puede entregarse en un lenguaje técnico. Conocen las decisiones administrativas y son los encargados de ejecutarlas.	En el Comité de la alta dirección es la instancia donde se discuten y comparten las decisiones administrativas y en la reuniones de la Junta directiva	Las actas del comité y la junta, la atención personal, la intranet, el correo corporativo y las PQRS son los medios más apropiados de enlace.
Nivel Asistencial	Incluye el personal de apoyo como son la Secretaria, Auxiliares de la salud y administrativos.	Con este público se puede mantener un lenguaje técnico pero sencillo	En grupos focales, Comité de la alta dirección y participación en programas radiales	Medios Impresos, carteleros, boletines, La atención personal, la intranet, el correo corporativo eventos y las PQRS son los medios más apropiados. Cuando a este grupo se le va a informar una decisión hay que procurar que sea simultánea a la alta dirección.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Publico	Características	Lenguaje	Medios Apropriados	
			Participación	Comunicación
Nivel Operativo	En este grupo se ubican los trabajadores oficiales del Hospital como son, aseadoras, conductores, celadores y operarios de mantenimiento.	Los mensajes deben ser difundidos en un lenguaje sencillo, procurando evitar tecnicismos.	Aprovechamiento de espacios de reunión institucionalizados. Conversaciones direccionadas. Procesos de inducción y reinducción.	Medios Impresos, carteleros, boletines, La atención personal, eventos, grupos focales. Deben buscarse mecanismos para que el mensaje se difunda de manera masiva y simultánea a toda la organización para evitar rechazo.
Asesores	Incluyen los profesionales en diferentes campos que se encargan de asesorar la entidad.	La información puede entregarse en un lenguaje técnico. Ejercen un alto nivel de legitimación	Comité de la alta dirección, conversaciones personalizadas y eventos de capacitación	Se utiliza la intranet, el correo corporativo, informes escritos, la atención personalizada y eventos. Cuando a este grupo se le va a informar una decisión hay que procurar que sea simultánea a la alta dirección.
Entes de Control:	Son las entidades o personas encargadas de realizar el control social y seguimiento a la gestión del Hospital. Incluimos en este grupo a las Veedurías Ciudadanas, grupos de control social, Concejo, Personería, Contralorías, Procuradurías, Fiscalía, la Supersalud, el ministerio de salud, empresas prestadoras de salud, entre otros	Por lo general, estas entidades o grupos establecen formatos que fijan un lenguaje determinado.	La información de interés para este grupo está publicada en portal de la entidad y a través de visitas programas al Hospital para realizar auditorías	Son utilizadas el correo corporativo, charlas personalizadas, el teléfono, fax, auditorías e informes. En formatos preestablecidos

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Publico	Características	Lenguaje	Medios Apropriados	
			Participación	Comunicación
Usuarios o Comunidad en General	Comprende personas de todos los estratos y niveles académicos. Las Entidades encargadas del pago, los proveedores y contratistas.	Los mensajes deben ser difundidos en un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos.	Conversaciones personalizadas con los funcionarios, eventos y reuniones con la comunidad y por medio de PQRSD	Charlas personalizadas, eventos, boletines informativos, correo corporativo, encuestas de satisfacción y presentación de PQRSD. En la relación con este público corresponde al procedimiento de satisfacción del usuario el cual se puede medir con el debido monitoreo de las PQRSD.

8.4. Red de Reedición:

Los reeditores son aquellas personas o entidades que actúan como “**mediadores**” de las acciones comunicativas emprendidas desde el Plan, es decir que, mediante su apropiación les confieren sentido y las hacen comprensibles y aprehensibles para el destinatario final.

La red de reedición puede ser la herramienta por medio de la cual el Hospital va a poner en circulación directa y particular mensajes y contenidos en cada uno de sus públicos, una vez los haya hecho colectivos de manera indirecta y general a través de medios de comunicación, lo cual significa que está conformada por una enorme cantidad de personas e instituciones que tienen nexos con alguna área del Hospital o que pueden cumplir esta función en virtud del rol social que desempeñan.

El asesor o la persona encargada de las comunicaciones se encargará de operativizar estas redes con el apoyo del nivel directivo, mediante una base de datos de las personas e instituciones que tengan relación con las áreas quienes serán las instancias que suministrarán la información para actualizarla. Igualmente, contará con una base de datos vigente de los medios de comunicación local y regional.

8.5. Voceros Institucionales:

La Entidad debe definir las personas que en ausencia del Gerente y gracias al dominio y conocimiento de los procesos internos de su respectiva área, están facultados para dar declaraciones a los medios de comunicación sobre diferentes temas de interés del Hospital.

Las vocerías institucionales tendrán vigencia de un año, y podrán renovarse según criterio del Gerente y asesoría del asesor o la persona encargada de las comunicaciones.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



8.6. Estrategias:

Las siguientes son las estrategias trazadas para el logro de los objetivos formulados en la ruta crítica temática, las cuales determinan la intención con que deben definirse las acciones necesarias para alcanzar objetivos y resultados esperados. Estas estrategias son de tres (3) tipos: masivas, organizativas y/o políticas,

Cuadro de las Estrategias

Tema Ruta Crítica	Objetivo	Estrategias		
		Política	Organizativa	Masiva
RECEPTIVIDAD Y ACTITUD HACIA EL SERVICIO PÚBLICO: Los funcionarios del Hospital deben dar cumplimiento a dos conceptos fundamentales como son la escucha y el servicio al cliente . La escucha hace parte de la apertura a los ciudadanos y el fortalecimiento de las PQRSDF y el servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la entidad existe para el servicio, lo cual debe traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan no sea de prepotencia sino de disposición.	Fortalecer las relaciones entre el Hospital y la comunidad con el fin de prestar un servicio público de salud con oportunidad, calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, respetando a todas las personas por igual, relacionado con los Procesos Misionales de telemedicina, manejo de residuos sanitarios, manejo de consulta interna, de urgencias, de odontología, vacunación, laboratorio, ayudas diagnosticas etc;	Generar espacios con la participación de todos los funcionarios del Hospital para dialogar e interiorizar los objetivos de la entidad y diseñando estrategias para la prestación de un buen servicio y atención al usuario que redunde en la satisfacción del cliente y la prestación de un servicio con calidad y eficiencia	Adelantar jornadas de capacitación para la Interiorización en cada uno de los funcionarios del Hospital, sobre la importancia de la atención al cliente y el buen servicio	Fortalecer los canales de comunicación interna para la buena difusión de la comunicación Informativa y organizacional. Realizar reuniones periódicas con todos los servidores para tratar temas de interés. A través de la Inducción y reinducción Con el diseño del Plan de Capacitaciones

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Tema Ruta Critica	Objetivo	Estrategias		
		Política	Organizativa	Masiva
VISIÓN COMPARTIDA Existe visión compartida cuando los funcionarios del Hospital conocen y comparten los propósitos y objetivos de la misma y comprenden la importancia de su aporte, en el cumplimiento de la misión, presentando un funcionario más competente, comprometido y servidor.	Promover en el Hospital una estrategia de formación para lograr un funcionario mas competente y comprometido que colabore con el cumplimiento de los objetivos institucionales y se establezcan mecanismos de dialogo para interiorizar los propósitos de la entidad.	Difundir por parte de la alta dirección el proceso de direccionamiento estratégico mediante jornadas de participación a todos los funcionarios	Realizar capacitaciones grupales a los funcionarios para construir y socializar los propósitos de la Entidad	Difusión en carteleras, pendones, boletines de la misión visión y objetivos. Jornadas de capacitación sobre la planeación estratégica Fortalecer canales de comunicación internos mediante los que circule información entre todos los niveles
TRABAJO COLABORATIVO: Establecer en La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia un estilo de dirección democrático que conciba a los funcionarios como unos sujetos participativos que promuevan la ayuda mutua, que son capaz de trabajar en equipo, que optimicen los recursos disponibles, que reconozcan las habilidades propias y de los demás y que se relacionen de manera sinérgica con la totalidad de la entidad a través de la conversación para aunar esfuerzos y potenciar fortalezas	Garantizar que en el Hospital se maneje un estilo de dirección participativo con el fin de que todos los funcionarios sean capaces de trabajar en equipo, que tengan claras sus habilidades y las de los demás y se propicie el dialogo para aunar esfuerzos.	Establecer en el Hospital un estilo de dirección participativo, que garantice la circulación fluida de la información a todos los niveles de la entidad por medio de dinámicas de trabajo en equipo, reuniones de los diferentes comités y mejorando la atención al público.	Adoptar por acto administrativo el proceso de gestión de la información. Propiciar escenarios de encuentro y conversación entre las diferentes áreas y con la comunidad. Identificar y estructurar grupos de funcionarios líderes	Capacitaciones sobre trabajo en equipo y relaciones interpersonales. Fomentar los diálogos entre los directivos y los funcionarios. Utilización de mensajes en la intranet. Manejo de los Correos Institucionales. Fortalecer la oficina de PQRSDF.

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Tema Ruta Critica	Objetivo	Estrategias		
		Política	Organizativa	Masiva
SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN La circulación de la información debe ser veraz, suficiente, oportuna, entendible y verificable que mejora la eficiencia del trabajo, genera confianza y construya cultura de lo público por medio de la utilización de las Tecnologías de la información y la comunicación.	La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe definir e implementar métodos y procedimientos de recuperación, procesamiento y sistematización de la información, que les permitan, además de darle publicidad a sus actuaciones y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Establecer en el Hospital mecanismos y tecnologías de comunicación para lograr que sea veraz, suficiente, oportuna, entendible y verificable	Fortalecer los sistemas de información del Hospital mediante la adquisición de software y hardware adecuado.	Realizar copias de seguridad periódicas en todas las áreas. Mantener actualizada la información que se maneje en la página Web de la entidad. Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios sobre el manejo de nuevo software.
SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN El Hospital socializa y difunde cotidianamente la información sobre la función de la entidad para conocer, interiorizar y dimensionar su responsabilidad con el proyecto misional, a través de conversaciones que facilitan la participación ciudadana en la gestión pública, generando dinámicas propias de gestión de lo cotidiano al promocionar continuamente los deberes y derechos de los ciudadanos y los mecanismos para ejercer control social.	Fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública del Hospital, a través de la socialización de la información pública y de diálogos directos.	Establecer en el Hospital mecanismos y tecnologías de comunicación mediante la capacitación a los usuarios sobre los deberes, derechos y los mecanismos para ejercer control social. Conformación en el Hospital de los diferentes grupos de Control Social y apoyo a las veedurías ciudadanas	Rendición de cuentas a la comunidad por medio de audiencia pública y publicar el informe en la página institucional	Difundir entre los públicos externos, la información sobre la función de la Entidad y de su quehacer, facilitando el acceso a los mecanismos de participación ciudadana. Promocionar el control fiscal y el portafolio de trámites del Hospital a través de diferentes canales de información y comunicación. Fortalecer la oficina de PQRSDF. Reuniones con la comunidad

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Tema Ruta Critica	Objetivo	Estrategias		
		Política	Organizativa	Masiva
PUBLICACIÓN DE LA PUBLICIDAD Y EL POSICIONAMIENTO La rendición de cuentas a la sociedad, a través de la entrega de información de los resultados de la gestión del Hospital, de manera clara, oportuna, transparente y suficiente, incrementa la visibilidad de la Entidad y la confianza de sus públicos.	Posicionar a La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia como modelo de honestidad y transparencia a nivel Municipal, Departamental y Nacional en el sector de las empresas prestadoras de los servicios de salud.	Elaborar, adoptar, implementar y evaluar el proceso de gestión de la información en el Hospital.	Difundir los resultados de la gestión institucional, por medio del proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía y a través de los medios masivos y de los espacios de concertación y de participación comunitaria.	Mantener actualizada la información del Hospital en la página web y los diferentes medios de comunicación Reuniones con la comunidad

8.7. Plan de Medios y de Acciones Comunicativas.

El Plan de Medios y de acciones comunicativas consiste en la selección de los medios y acciones que van a ser utilizados para trabajar sobre la Ruta crítica temática. Para su diseño es necesario valorar la eficacia de las acciones propuestas en términos de las estrategias estructurantes y operativas (Políticas, Organizativas y Masivas), teniendo en cuenta para ello la calificación de cada uno de los temas de la Ruta que resulte del diagnóstico base para la formulación del Plan de Comunicación.

A continuación se describen los medios de comunicación con que cuenta el Hospital

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Cuadro del Plan de Medios y Acciones Comunicativas

P: Política O: Organizativa M: Masiva

Tema Ruta Crítica	Objetivo	Estrategias			Medios	Recursos
		P	O	M		
Receptividad y Actitud hacia el Servicio Público	Fortalecer las relaciones entre el Hospital y la comunidad con el fin de prestar un servicio público con oportunidad, calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, respetando a todas las personas por igual relacionado con los Procesos Misionales.			X	Televisión: Boletín informativo institucional sobre Programas y proyectos y servicios prestados por la Empresa.	Humanos: Gerente, jefes de área, asesores y el asesor o la persona encargada de las comunicaciones Financieros Presupuesto para el Plan. Tecnológicos Equipos, Buzones, carteleras, Equipos de cómputo y comunicación, servidor, pagina web, muebles e instalaciones del Hospital
				X	Radio: Reportaje institucional sobre Servicios prestados por el Hospital.	
		X	X	X	Capacitación: Relaciones humanas y atención al usuario.	
		X	X		Reuniones: Plan de acción del día a día.	
				X	Carteleras: Servicios prestados y normatividad.	
			X		Conversatorios: Servicios prestados por áreas.	
				X	Buzones: Servicios prestados	
				X	Boletines: Servicios prestados	Humanos: Gerente, jefes de área, asesores y comunicador Financieros Presupuesto para el Plan Tecnológicos Equipos, Buzones, carteleras, Equipos de cómputo y comunicación, servidor, pagina web, muebles e instalaciones del Hospital
		X	X	X	Capacitación: Relaciones humanas y atención al usuario.	

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia - Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Tema Ruta Crítica	Objetivo	Estrategias			Medios	Recursos
		P	O	M		
Visión Compartida	Promover en el Hospital una estrategia de formación para lograr un servidor mas competente y comprometido que colabore con el cumplimiento de los objetivos institucionales y se establezcan mecanismos de dialogo para interiorizar los propósitos de la entidad.			X	Página web: Imagen positiva del servidor público	Humanos: Gerente, jefes de área, asesores y comunicador Financieros Presupuesto para el Plan Tecnológicos Equipos, Buzones, carteleras, Equipos de cómputo y comunicación, servidor, pagina web, muebles e instalaciones del Hospital
		X	X		Reuniones: Plan de acción del día a día	
				X	Carteleras: Servicios prestados	
		X			Conversatorios: Gestión ética y talento humano	
		X			Talleres: Liderazgo y comunicación	
			X		Boletín: Mensajes y orientaciones de directivos a las diferentes áreas.	
Trabajo Colaborativo	Garantizar que en el Hospital se maneje un estilo de dirección participativo con el fin de que todos los servidores sean capaces de trabajar en equipo, que tengan claras sus habilidades y las de los demás y se propicie el dialogo para aunar esfuerzos.			X	Campañas: Imagen positiva del servidor público.	Humanos: Gerente, jefes de área, asesores y comunicador Financieros Presupuesto para el Plan Tecnológicos Buzones, carteleras, Equipos de cómputo, y comunicación, servidor página web, muebles e instalaciones del Hospital
		X	X	X	Capacitación: Liderazgo, Talento Humano, Inducción y reinducción y Control Interno	
				X	Página web: Modelo de Gestión Ética y Control Interno	
			X	X	Campañas: Sobre bienestar social e incentivos	
		X			Conversatorios: Gestión ética y talento humano	
		X			Talleres: Liderazgo y comunicación	
			X		Concursos: Carta de valores y liderazgo	
		X			Reuniones: Mensajes y orientaciones de los directivos a las diferentes áreas	
		X	X		Comités: La entidad como sistema	
		X			Mesas de Trabajo: Mensajes y orientaciones de los directivos a las diferentes áreas	

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



Tema Ruta Crítica	Objetivo	Estrategias			Medios	Recursos
		P	O	M		
Sistematización de la Información	La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe definir e implementar métodos y procedimientos de recuperación, procesamiento y sistematización de la información, que les permitan, además de darle publicidad a sus actuaciones y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.			X	Televisión: Boletín informativo institucional sobre Programas y proyectos y servicios prestados por el Hospital.	Humanos: Gerente, jefes de área, asesores y comunicador Financieros Presupuesto para el Plan Tecnológicos Buzones, carteleras, Equipos de cómputo, y comunicación, servidor página web, muebles e instalaciones del Hospital
				X	Radio: Reportaje institucional sobre Servicios prestados y Programas y proyectos	
				X	Página web: Imagen positiva del servidor público	
			X		Talleres: Formación en competencias comunicativas	
		X			Conversatorios: Manejo de procedimientos internos.	
			X		Campañas: Plan de comunicación como eje estratégico.	
			X	X	Intranet: Políticas y acciones del Plan de comunicación.	
		X	X	X	Capacitación: Sobre el manejo de equipos y software	

Tema Ruta Crítica	Objetivo	Estrategias			Medios	Recursos
		P	O	M		
Socialización de la Información	Fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública de la Empresa, a través de la socialización de la información pública y de diálogos directos			X	Televisión: Boletín informativo institucional sobre Programas y proyectos, informes de gestión y servicios prestados por la Empresa.	Humanos: Gerente, jefes de área, asesores y comunicador Financieros Presupuesto para el Plan Tecnológicos Equipos, Buzones, carteleras, Equipos de cómputo y comunicación, pagina web, muebles e instalaciones del Hospital
			X	X	Radio: Reportaje institucional sobre Servicios prestados, informes de gestión y Programas y proyectos	
				X	Prensa: Informe especial interinstitucional	
			X	X	Boletín informativo institucional: Mensajes y orientaciones de directivos a las diferentes áreas	
				X	Carteleras: Servicios prestados	
			X		Intranet: Servicios prestados por cada área	
				X	Página web: Servicios prestados por cada área	
				X	Campañas: Servicios prestados por la entidad	

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



				X	Talleres: Programas y proyectos de la entidad
			X		Reuniones: Mensajes y orientaciones de los directivos a las diferentes áreas
		X	X		Comités: La entidad como sistema
			X	X	Mesas de Trabajo: Servicios prestados por cada área
				X	Atención a la Comunidad: Servicios prestados por la entidad

Tema Ruta Crítica	Objetivo	Estrategias			Medios	Recursos
		P	O	M		
Publicación de la Publicidad y el Posicionamiento	Posicionar a La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia como modelo de honestidad y transparencia a nivel Municipal, Departamental y Nacional en el sector de las empresas prestadoras de los servicios de salud.			X	Televisión: Boletín informativo institucional y rendición de cuentas.	Humanos: Gerente, jefes de área, asesores y comunicador Financieros Presupuesto para el Plan Tecnológicos Equipos, Buzones, carteleras, Equipos de cómputo y comunicación, pagina web, muebles e instalaciones del Hospital
			X	X	Radio: Reportaje institucional sobre informes de gestión y rendición de cuentas	
				X	Prensa: Informe especial interinstitucional	
			X	X	Boletín informativo institucional: Mensajes y orientaciones de directivos a la comunidad sobre la gestión.	
				X	Carteleras: Informes de gestión, Contratación, Indicadores, balances y estados financieros	
			X		Intranet: Informes de gestión	
				X	Página web: Informes, contratos, rendición de cuentas, indicadores, PQRS, normatividad y procesos	
				X	Buzones: Formatos de PQRS	
				X	Reuniones: Presentación de informes de gestión a la comunidad	
				X	Atención a la Comunidad: Servicios prestados por la entidad y control ciudadano	

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



8.8. Cronogramas y Presupuestos:

Las acciones comunicativas contenidas en el Plan de Medios son actividades concretas que deben planearse en el tiempo y que suponen la utilización de recursos. En este sentido, el Plan de Comunicación es un proyecto cuyos componentes deben obedecer a un cronograma y responder a un presupuesto aprobado por la alta dirección.

La implementación del Plan de Comunicación se realizará de forma permanente durante la presente vigencia en el Hospital, con verificaciones y evaluaciones parciales definidas con el fin de realizar las acciones de mejoramiento para su fortalecimiento.

El presupuesto inicial destinado al desarrollo del Plan de Comunicación está compuesto por los recursos humanos, financieros y operativos asignados por la Gerencia en el presupuesto de la presente vigencia y por medio de la contratación para tal fin.

9. SEGUIMIENTO Y APOYO AL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN:

El Método de seguimiento y apoyo a la gestión del MCPOL, plantea producir indicadores generados desde cuatro puntos de vista o perspectivas, que de manera combinada contribuyen a visualizar la evolución o comportamiento del Plan como un todo desde cuatro perspectivas o puntos de vista: **de la población objetivo, de los procesos, del aprendizaje y la perspectiva económica.**

9.1. Perspectiva de la Población Objetivo:

El Plan de Comunicación está dirigido a suministrar información suficiente, necesaria y oportuna sobre los servicios o productos que ofrece el Hospital y los logros o resultados de su actuación, tanto a la comunidad en general como a los servidores públicos vinculados a ella. El objetivo de esta perspectiva es producir, a partir de información suministrada por los destinatarios de la acción del Plan, indicadores que permitan establecer los aspectos y/o elementos que puedan afectar su imagen de manera positiva o negativa.

9.2. Perspectiva de los Procesos:

Analiza la adecuación de los métodos y procedimientos que las instancias gestoras del Plan de Comunicación pongan en marcha para su implementación al interior del Hospital. Los indicadores de esta perspectiva se constituyen a su vez en impulsores del logro de la mayor eficiencia posible en el manejo financiero del Plan.

9.3. Perspectiva del Aprendizaje:

El Método plantea los indicadores de esta perspectiva como el conjunto de drivers (motores o impulsores) del resto de las perspectivas. Estos indicadores constituyen el conjunto de activos que dotan a la organización de la habilidad para aprender y mejorar sus estrategias y maneras de comunicar e informar a propios y extraños sobre su quehacer y los resultados alcanzados.

Para lograrlo, clasifica los activos relativos al aprendizaje y mejoría en indicadores sobre la capacidad y competencia de las personas (gestión del conocimiento), sistemas de información



(sistemas que proveen información útil para el trabajo) y cultura-clima-motivación para el aprendizaje y la acción.

9.4. **Perspectiva Económica:**

El Plan de comunicación requiere de recursos para su ejecución. Este componente del Método de seguimiento y apoyo a la gestión, establece las formulas generadoras de indicadores que hablen sobre la eficiencia en el manejo de los recursos destinados para la ejecución del Plan.

Anexos: Formatos de la Tabulación de las encuestas de Comunicación.

Formato del Plan estratégico de comunicación

Resolución para adopción de la comunicación e información


MARIO ALEJANDRO CADAVID CADAVID
Gerente Empresa Social del Estado

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2200 - 29

VERSIÓN: 3.0 - 2025

PREPARADO POR: Oficina de Control Interno.

FECHA: 23 DE ENERO DE 2025

APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.

“MAS Y MEJORES SERVICIOS”

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3