

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 1 de 21
			Fecha:	Agosto 2024



Empresa Social del Estado
POPAYÁN E.S.E.
 Trabajamos de 

Plan Estratégico de Comunicaciones

2024



	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 2 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN.....	4
3. OBJETIVO GENERAL	5
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
5. REFERENCIA.....	6
6. DEFINICIONES.....	6
7. CONDICIONES GENERALES	8
7.1 Plataformas de difusión y medios institucionales	9
8. LÍNEAS DE ACCIÓN – PLAN DE TRABAJO.....	10
8.1 Comunicación interna	10
8.2 Comunicación informativa	12
8.3 Comunicación externa.....	13
8.4 Comunicación web	15
9. ANEXOS: Cronograma Plan de Comunicaciones Vigencia 2024.....	17
10. SEGUIMIENTO Y CONTROL	17
CONTROL DE REGISTROS.....	21

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 3 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán entendiendo la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de los procesos de la institución, que permite a la entidad vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo un ciclo de gestión, adopta la política de comunicaciones del Ministerio de Salud, que entiende la información como:

“El modo de conducir las acciones comunicativas y la construcción de herramientas para conseguir un fin único: sembrar en la memoria cultural de los colombianos, tanto en los gestores, como en los beneficiarios, los deberes y derechos del Sistema de la Protección Social en Colombia”.

Y puntualiza, “...la política de comunicaciones debe velar porque las actividades eficaces en comunicación formen parte integral de todos los programas diseñados para promover y mejorar la calidad de vida y fomentar ambientes de seguridad”.

En consecuencia, establecer este Plan de Comunicaciones 2024 tiene como objetivo formalizar los procesos comunicativos de la Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán a través de una matriz de implementación y seguimiento, que será la guía para el enfoque y la práctica de la comunicación organizacional y de la información pública, en las 5 sedes y/o puntos de atención que tiene cobertura la entidad en Popayán, Piamonte; Caldono; Totoró y Puracé.

Lo anterior con el fin de fortalecer la comunicación organizacional, garantizar la producción, distribución y socialización de la información con los diferentes grupos de interés institucional, que acompañen, enriquezcan y fortalezcan el proceso de comunicación para alcanzar niveles superiores de calidad.

Por lo tanto, el objetivo general y los específicos están alineados con los de la entidad, con el propósito de tener un norte claro, alcanzable y medible en su desarrollo, orientado en la política de gestión de la información y las comunicaciones.

En suma, este plan unifica el proceso de comunicación para la operación local, con el objeto de ordenar y dotar de sentido la práctica e implementación mediante estrategias de comunicación organizacional e informativa en nuestra institución, cumpliendo el marco jurídico de la comunicación estipulado por el Ministerio de la Información y Comunicaciones para la construcción de consensos y entender que la comunicación en la institución va de la mano con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su 5ª Dimensión: “Información y Comunicación” la cual delimita el propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa.

Para tales fines este plan estipula los canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 4 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

lograr el conocimiento y la efectividad de la gestión institucional tanto a nivel organizacional, de usuarios y la comunidad en general, con mayores niveles de identidad y posicionamiento en los procesos participativos, el proceso de Comunicaciones establece estrategias, actividades, metas e, indicadores que permiten generar una cultura en la información oportuna, eficiente y efectiva con el compromiso de tratar la información como un activo valioso, garantizando su confiabilidad, transparencia, veracidad y seguridad.

En conclusión, este plan busca sumar a la visión institucional de Informar a la población mediante los diferentes canales de comunicación, el que hacer de la entidad y su oferta de servicios, con el fin que estas acciones que redunden en la aplicación de un modelo integral de atención, contribuyendo así con en el mejoramiento de la calidad de vida de la población de los Municipios de: Popayán, Puracé, Totoró, Caldono, y Piamonte.

2. JUSTIFICACIÓN

La formulación de este Plan de Comunicación 2024 hace parte del fortalecimiento y desarrollo institucional, se concreta principalmente en las diferentes acciones comunicativas que se desarrollan con los diferentes grupos de interés.

Al entender la comunicación como un proceso transversal en la institución, se permite su enfoque como estratégico y no se limita a un accionar meramente instrumental.

La comunicación interna, como factor clave que contribuye al crecimiento y posicionamiento de la Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán, se estructura y consolida mediante herramientas, medios y mecanismos de comunicación que facilitan la interacción entre los diferentes actores, para promocionar los servicios de salud y posicionar la imagen de la ESE y los sectores donde se ubica.

En ese sentido, la correcta planificación de los métodos a utilizar en el proceso de comunicación permitirá formalizar sus procesos, que se verán reflejados en la organización de concebir este proceso como multidimensional, producto de la dinámica relacional que conlleva a pensar la institución como un engranaje compuesto por un colectivo que basa su conocimiento a través de los dominios de experiencia dentro de un modelo de atención que cuenta con dos instancias de contacto con sus grupos de interés: intra y extramural.

Por su parte, la comunicación externa e interna en la institución tiene como fin incrementar de manera positiva la percepción de la E.S.E. ante sus usuarios y en general con la población de de los Municipios de: Popayán, Puracé, Totoró, Caldono, y Piamonte.

Al consolidar la comunicación como eficaz y transparente; optimizar el uso de los medios de comunicación internos y externos con que cuenta la E.S.E. Popayán e implementar estrategias asertivas que consolide la buena imagen y reputación de la entidad.

Por tal motivo, consolidar los mecanismos que fortalecen la comunicación de manera efectiva, por medio del manejo de los diferentes medios de comunicación internos, externos y las estrategias, permitirá mejorar las vías de comunicación entre los directivos, funcionarios,

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 5 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

entidades externas, usuarios, comunidad y medios de comunicación, partiendo del objetivo estratégico en salud del Plan de Desarrollo de la E.S.E. Popayán.

Según el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), la comunicación hace posible difundir y transmitir información de calidad que se genere en toda la entidad, tanto entre dependencias (comunicación interna) como frente a los grupos de valor (comunicación externa).

Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo acceder a los servicios de la institución y hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

Por lo tanto, el proceso de comunicaciones en la Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán es un área de soporte para hacer visibles las acciones misionales de la institución.

MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

El desarrollo de esta dimensión, si bien implica interacción entre todas las Políticas de Gestión y Desempeño, concretamente deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas:

- Gestión documental
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Gestión de la información estadística: Con esta dimensión, y la implementación de las políticas que la integran, se logra cumplir el objetivo de MIPG

3. OBJETIVO GENERAL

Crear y diseñar estrategias de información, educación y comunicación que orienten a la Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán y permitan visibilizar sus servicios y posicionarla en el departamento del Cauca como una entidad líder en el Modelo Integral de Atención en Salud a través de procesos seguros y humanizados, en los municipios de influencia.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promocionar mediante distintos canales de comunicación el funcionamiento de la Entidad, oferta de servicios posicionando la imagen Institucional.
- Hacer un resumen audiovisual de la gestión realizada durante esta administración.
- Diseñar estrategias de información, educación y comunicación en salud que lleven mensajes de prevención de la enfermedad y fomente el autocuidado en el individuo y la familia.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 6 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

- Participar y apoyar las actividades y programas institucionales que oferta la Entidad
- Definir una estrategia de divulgación, promoción y socialización de resultados de la ESE Popayán

5. REFERENCIA

- Ley 1341 de 2009, modificada mediante la Ley 1978 de 2019.
- Decreto 1499 de 2017.
- El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su 5ª Dimensión: "Información y Comunicación" la cual delimita el propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa.
- Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia.

6. DEFINICIONES

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del departamento administrativo de la gestión pública, en su 5ª Dimensión: "Información y Comunicación", relaciona estos elementos conceptuales como componentes de control de una dimensión articuladora de todos los procesos de una organización, que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

A su vez detalla los elementos conceptuales que deben tenerse en cuenta para desarrollar esta dimensión en las entidades del Estado.

Comunicación: Conjunto de elementos que fortalece la construcción de visión compartida y las relaciones de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

El ejercicio de la comunicación en las entidades debe plantear soluciones a la necesidad de divulgar su gestión administrativa y a proyectar y posicionar una buena imagen de la entidad.

El Componente de Control de la Comunicación para esta dimensión se divide en tres elementos:

- Comunicación Organizacional.
- Comunicación Informativa.
- Medios de Comunicación.

Comunicación organizacional: Elemento de control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 7 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

Comunicación informativa: Elemento de control, que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y externos.

Construcción y aplicación de indicadores: Son los elementos que permiten hacer medible los procesos de comunicación. Son instrumentos necesarios para el seguimiento y apoyo a la gestión de la comunicación, permiten observar la situación y las tendencias de cambios generados en la entidad en relación con el logro de objetivos y metas previstos.

Medios de comunicación: Elemento de control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

Plan de comunicación: Un Plan de comunicación contiene las directrices, políticas, estrategias y acciones comunicativas que se establecen y articulan para la consecución de un propósito comunicativo.

En tal sentido, el objetivo del Plan de comunicación es fortalecer y garantizar la circulación, producción, visualización, selección, socialización de la comunicación para que funcione como un sistema, que permita integrar cada una de sus áreas de la E.S.E. Popayán en un todo.

Para diseñar e implementar el Plan de Comunicaciones, la Empresa Social del Estado E.S.E. Popayán toma como referencia el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su 5ª Dimensión: "Información y Comunicación" la cual delimita el propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa.

Plan de Medios: El Plan de Medios y de Acciones Comunicativas consiste en la selección de los medios y acciones que van a ser implementados para lograr los objetivos de visibilizar y posicionar la entidad en el departamento del Cauca; el cual debe partir del análisis del diagnóstico y contar con un cronograma y un presupuesto.

Política de Comunicación: Es una directriz u orientación acerca de cómo debe relacionarse la entidad con sus servidores públicos, diferentes clientes, usuarios, familias, comunidad o partes interesadas para el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto. La política de comunicación establece el carácter estratégico que la entidad le reconoce a la comunicación de manera que se garantice la necesaria coherencia entre sus prácticas y sus propósitos. En la E.S.E Popayán esta política debe actualizarse e implementarse.

Protocolo de comunicación: Conjunto de pautas que permiten que, diferentes elementos que forman parte de un sistema, establezcan comunicaciones entre sí a través del intercambio de información. Con la implementación de Protocolos de Comunicación Internos y externo de la E.S.E. Popayán se busca, adicional al reconocimiento de las normas de comunicación, formalizar sus procesos e identificar claramente el paso a paso para ejecutar una acción.

Rendición de cuentas: Como proceso comunicativo, la rendición de cuentas supone la construcción de una cultura de la información como bien público y colectivo en las entidades,

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 8 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

cuyo objetivo es lograr que la gestión pública responda a los principios de transparencia y efectividad.

El seguimiento a la ejecución del Plan de comunicaciones es liderado por la oficina de Planeación con el apoyo de los líderes de procesos de otras áreas, que se convierten en sus realizadores en lo que tiene que ver con la aplicación y cumplimiento de sus indicadores de gestión en cuanto al proceso de comunicación.

Receptividad: escuchar a la comunidad, permitiendo que su sentir, sus inquietudes, sus sugerencias, se constituyan en insumos para la formulación de los planes, programas y proyectos de interés general de la E.S.E. Popayán.

En consideración a lo anterior, la comunicación integral en la E.S.E. Popayán estará orientada a la consolidación de su imagen institucional, estableciendo y verificando que se cumplan los aspectos anteriormente mencionados.

7. CONDICIONES GENERALES

Precisar los lineamientos necesarios para diseñar, ejecutar, socializar y asegurar las políticas de comunicación pública, que permitan una adecuada implementación del componente Modelo Estándar de Control Interno MECI, de la dimensión MPIG y adelantar el proceso de evaluación periódica a fin de monitorear y mejorar los resultados obtenidos en desarrollo de los elementos que lo constituyen.

Posicionar a la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E como una de las mejores entidades prestadoras de salud del departamento del Cauca y Colombia, líder en la ejecución de acciones que propendan por el cuidado y preservación de la salud de la población caucana.

La E.S.E Popayán maneja 20 Unidades de salud, 10 en el municipio de Popayán (población urbana) y otros 5 al nororiente del Departamento (zona de alta población indígena), de régimen contributivo y subsidiado, en todas las edades.



Fuente: Subproceso de Comunicaciones ESE Popayán.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 9 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

7.1 Plataformas de difusión y medios institucionales

REDES SOCIALES				
Facebook	Instagram	Twitter	YouTube	GRUPO DE WhatsApp
<input checked="" type="checkbox"/> Perfil: POPAYÁN <input checked="" type="checkbox"/> Usuario Fan Page: @Popayanese	Usuario: @e.s.e.popayan	<input checked="" type="checkbox"/> Usuario: @esepopayan	<input checked="" type="checkbox"/> Usuario: Comunicaciones esepopayan	<input checked="" type="checkbox"/> Interno
Sitio web	www.esepopayan.gov.co			
Correo electrónico	comunicaciones@esepopayan.gov.co			

A continuación, se relacionan los canales y medios de comunicación con que requiere la E.S.E. Popayán para ejecutar el Plan de Medios Institucional.

GRUPO	RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES	INDICADORES
COMUNICACIÓN EXTERNA	Investigar, redactar y editar contenidos escritos. Fortalecer el relacionamiento con los medios de comunicación. Divulgar contenidos en prensa escrita (local, regional y nacional), radio, televisión y portales de internet. Producción y edición de contenidos audiovisuales.	Elaborar Contenidos Escritos	Número de Comunicados Elaborados
		Productos Audiovisuales	Número de Productos Audiovisuales desarrollados
		Campañas de Comunicación	Numero de campañas Diseñadas

MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS

- Boletín Interno
- Cartelera Institucionales
- Productos audiovisuales institucionales
- Grupos de interés

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 10 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS:

- Boletines de prensa
- Piezas sonoras o radiales
- Sitios web
- Líneas de atención institucionales
- Piezas de Comunicación Gráfica
- Creación, edición y divulgación de contenido audiovisual

8. LÍNEAS DE ACCIÓN – PLAN DE TRABAJO

El plan de comunicaciones se implementará a través de la articulación de actividades de divulgación, promoción y socialización de la oferta institucional a través de tres (3) componentes: comunicación externa, comunicación interna y comunicación Informativa, teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable mencionada en este documento.

ACTIVIDADES:

1. Actualizar los contenidos en todos los medios de comunicación institucionales.
2. Consolidar bases de datos digitales de los grupos de interés para compartir información.
3: Crear estrategias apoyando a Talento Humano para a humanización de los servicios
4. Fortalecer canales de comunicación directos para que líderes, lideresas, concejales y comunidad en general conozca la gestión que se realiza desde la ESE.
5. Elaborar manual de imagen e identidad corporativa de la E.S.E. Popayán y establecer unidad gráfica en todos los canales de comunicación institucionales.
6. Desarrollar contenidos y estrategias de difusión para medios de comunicación institucionales y externos.
7. actualización permanente de la información en la página web.
8. Gestionar Material POP para mejorar imagen corporativa que nos de identidad en eventos, reuniones, campañas y diferentes jornadas donde esté presente la ESE
9. Mejorar imagen e identidad corporativa con los colaboradores de la ESE
10. Operativización de acuerdo a las competencias de índice de transparencia y acceso a la información.
11. Supervisar contratación medios de comunicación externos.
12. Elaborar plan de medios para vigencia 2024

8.1 Comunicación interna

Se dirige hacia el establecimiento de un clima social favorable que refuerza en el público interno la sensación de seguridad y status.

La estrategia de comunicación interna estará enmarcada en una serie de elecciones que permitirán ubicar los momentos y los espacios más convenientes, para implementar un estilo

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 11 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

comunicativo, un sello personal de la E.S.E. Popayán, en la ejecución de todos los procesos internos, tanto laborales como humanos.

Así la Comunicación interna en la E.S.E POPAYÁN logrará:

- La pertenencia de los valores y la identidad.
- La lógica productiva
- La calidad en el servicio.
- El sentido de arraigo de los trabajadores a la E.S.E. Popayán.

En este sentido la propuesta estratégica para abordar la comunicación interna se centra en un programa que se realiza a partir de procesos integrales, basado en el diseño de un plan de trabajo que permita orientar los objetivos de la organización a proyectos prospectivos que generen, además de un ambiente de trabajo agradable, la posibilidad de anticipar situaciones desfavorables para la E.S.E Popayán.

Esta propuesta se centra en cambiar el proceso tradicional de comunicación, a la elaboración de mensajes por parte de los responsables de los procesos administrativos.

Esta propuesta, pone en el centro de acción al servidor y al líder de proceso, donde ambos tendrán un rol más activo que les permita estar en constante interacción para conocer y evaluar, los valores, los procedimientos, prácticas laborales y las motivaciones personales, así como los niveles de participación en la toma de decisiones del equipo de trabajo, con el fin de desarrollar una E.S.E. Popayán que responda a las necesidades sociales, económicas y culturales, que se viven en la jurisdicción.

Lineamientos para el cumplimiento:

- Todas las dependencias deberán reportar las actividades, programas y acciones al subproceso de comunicaciones para apoyar en el fortalecimiento de las mismas:
- Para toda comunicación, utilizar el mismo slogan y los logos (actualizado formato PNG) que se hayan dispuesto y utilizar las mismas plantillas.
- La E.S.E. Popayán propiciara los mecanismos que permitan difundir la información producida por todas las dependencias (información secundaria), tales como oficios, memorandos, circulares, notas internas, etc. Dichos documentos deberán estar previamente evaluados y aprobados por las áreas responsables y autoritarias tales como, jurídica y gerencia.
- La E.S.E. Popayán promoverá la comunicación efectiva de la información que genere cada una de las dependencias de la entidad, articulándolas y orientándolas para que desarrollen efectivos sistemas de comunicación de manera autónoma.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 12 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

- La información institucional será difundida a través de la red informativa, instrumento de comunicación interna en donde se encontrarán: noticias internas y externa, boletines de calidad, boletines internos, fotografías, todo lo relacionados con los medios de comunicación corporativos.

Herramientas de la gestión de la comunicación interna:

Las herramientas más utilizadas en la gestión de la comunicación interna serán:

- Inducción Corporativa: consiste en crear una ambientación a un nuevo miembro en la E.S.E Popayán (enviar video institucional y para los empleados asistenciales, la información respecto al manejo de los elementos de protección).
- Cartas, circulares, memorandos, actas y otros documentos.
- Cartelera, folletos, afiches, correo electrónico.
- Eventos internos: aniversarios, inauguraciones, integraciones y días conmemorativos en la salud

La Comunicación Organizacional de la E.S.E Popayán, estará orientada por los directivos, de manera clara, precisa, oportuna y expresada en términos de cordialidad y respeto hacia los servidores públicos y contratistas, de tal manera que sea coherente con los principios y valores institucionales encaminados a generar transparencia, credibilidad y confianza en sus actuaciones, para ello promoverá la divulgación y socialización de los principios y valores enmarcados en el código de ética corporativo.

8.2 Comunicación informativa

A través de este elemento se garantiza la difusión de la información de la E.S.E Popayán sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

La comunicación informativa debe garantizar que efectivamente las prácticas de interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía, estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

Este elemento deberá verse reflejado en los siguientes aspectos:

- Organización y sistematización de la Información, en este sentido la E.S.E Popayán implementará métodos y procedimientos para la recopilación, procesamiento y sistematización de la información, que permita a los servidores públicos y demás grupos de interés, conocer y entender el sentido de la gestión y misión institucional.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 13 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

- **Socialización de la información:** Para que exista una interlocución e interacción eficiente entre la E.S.E Popayán y los grupos de interés, se requiere de la socialización constante de la información, de tal manera que estos grupos dispongan de todos los elementos necesarios para conocer y dimensionar la gestión institucional, y los servicios que presta la entidad.

LINEAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO:

- Todas las actividades, actualizaciones y en general toda información que deba conocer la comunidad debe ser socializada en las plataformas oficiales, donde únicamente los encargados del área de SISTEMAS DE INFORMACIÓN como la oficina de sistemas y de comunicaciones, son los autorizados para subir la información, actualizarla, removerla o dar respuesta a los usuarios [a menos que se establezca la colaboración de una persona en la oficina de SIAU]
- En las publicaciones se debe utilizar el mismo slogan y los logos (actualizado formato PNG) que se hayan dispuesto, además tener en cuenta la posibilidad del uso de colores que representan a la E.S.E Popayán: Verde, Amarillo, Azul y Rojo.

8.3 Comunicación externa

Se encarga de la gestión de la información que sale de la organización con fines de imagen, identidad, relaciones públicas y contacto con las audiencias externas claves. Crea una base favorable para las relaciones de la E.S.E Popayán con sus públicos en busca de su cooperación, integración y respaldo.

Con esta herramienta se pretende manejar divulgar y difundir las acciones de la E.S.E Popayán apoyándose en la responsabilidad social. Aquí será indispensable el trabajo interdisciplinario de todas las áreas de la entidad, para definir los datos que necesitamos exteriorizar y el tipo de información que le interesa publicar a la E.S.E Popayán. Incluye desarrollo de campañas, dirigidas al público objetivo y definición de los patrones de identidad visual y discursiva de la empresa.

En momentos de crisis será fundamental el apoyo de los subdirectores y la declaración del vocero definido por la alta dirección, con el propósito de aclarar e informar oportuna y verazmente a los medios de comunicación y no generar un vacío informativo, que pueda perjudicar la imagen corporativa, se deberá establecer: los formatos de comunicación como: rueda de prensa, comunicados de prensa, boletines informativos y/o notas informativas, videos, cuñas radiales de publicidad; al igual que los tipos medios tanto trabajados desde la E.S.E Popayán como los medios contratados.

La comunicación externa de la E.S.E. Popayán estará basada en las siguientes estrategias:

- **Marketing uno a uno:**

Consiste en una personalización total de mensaje de la E.S.E. Popayán. Se trata de conocer las necesidades de los públicos y establecer una relación directa y especial con cada uno de ellos,

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 14 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

uno a uno, por ejemplo el trabajo realizado a través de las campañas y capacitaciones que se puedan realizar con los diferentes públicos.

• **Marketing viral:**

Se basa en que los propios públicos de la E.S.E Popayán den a conocer el producto a otras personas. Especialmente destaca esta estrategia a través de internet, con las campañas que se hacen, donde son los públicos que envían y reenvían y repostean la información dando a conocer lo que está haciendo la ESE Popayán.

Se sugiere la utilización de chats con los integrantes de la LIGA DE USUARIOS, como estrategia del sistema voz a voz, donde nuestro público objetivo comparte la información e incluso aporta confianza y apoyo a la institución.

• **Marketing directo:**

Estrategia que utiliza distintos medios publicitarios (impresos - digitales) para conseguir una respuesta directa por parte del público, generando un contacto directo que haga ganar recordación de la imagen.

DIVULGACIÓN:

• **Estrategia Above the line (ATL)**

Implica el empleo de medios tradicionales o convencionales para divulgar los mensajes de la E.S.E Popayán. Se trata de una estrategia que utiliza medios masivos para llegar al mayor número de público objetivo. Aquí se utilizarán medios como: la televisión, radio, prensa e impresos, mensajería instantánea y apps.

• **Estrategia Below the line (BTL)**

Esta estrategia se centra en utilizar medios no convencionales, se caracterizan por ser menos masivos y más directos donde el cliente interactúa con la marca. Aquí se pueden considerar: las relaciones públicas, redes sociales, marketing directo, se propone un inflable o recuadro de la familia (logo E.S.E Popayán) para interacción con la comunidad en eventos y jornadas.

• **Estrategia 360°:**

Utilización de todos los medios masivos y no masivos.

LINEAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO:

- Todas las actividades, actualizaciones y en general toda información que deba conocer la comunidad debe ser socializada en las plataformas oficiales, donde únicamente los encargados del área de SISTEMAS DE INFORMACIÓN como la oficina de sistemas y de comunicaciones, son los autorizados para subir la información, actualizarla, removerla o dar respuesta a los usuarios [a menos que se establezca la colaboración de una persona en la oficina de SIAU], teniendo en cuenta además los medios sociales contratados.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 15 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

- En las publicaciones se debe utilizar el mismo slogan y los logos (actualizado formato PNG) que se hayan dispuesto y utilizar en la medida de lo posible (según la publicación) las mismas plantillas, no solo en las comunicaciones que se originan al interior de la entidad [como las carteleras o pendones], sino también de todos aquellos elementos o herramientas que reflejen la imagen de la institución [como pasacalles, afiches, pendones, material audiovisual, entre otros]

8.4 Comunicación web e institucional

- **Página web**

Es un espacio virtual, que permite a los usuarios y empleados, consultar información relevante de la entidad y tener interactividad con sus contenidos.

- **Registro en buscadores u otros directorios**

Es importante que la E.S.E Popayán se referencie en los principales buscadores de internet, con el objetivo de que se muestra la página web de la E.S.E Popayán entre los resultados de búsqueda de los usuarios/as de internet.

El registro por ejemplo en directorios empresariales u otras páginas también puede ser una de las estrategias de comunicación web efectivas para posicionar la imagen institucional de la E.S.E Popayán.

- **Enlaces en otras páginas**

Intercambio de enlaces en páginas web, consiste en publicar enlaces a la página web de la E.S.E Popayán en otras páginas web.

- **Microsites y comunidades virtuales**

Webs desarrolladas específicamente para dar a conocer una acción en concreto de la E.S.E Popayán. Una comunidad virtual es un punto de encuentro importante, ya que a través del internet podría programarse un chat con nuestros usuarios/as para charlar, compartir, debatir información.

- **E-mail marketing**

Utilización del correo electrónico como herramienta de comunicación directa y personalizada con el usuario.

- **Mensajes en internet**

Otra forma de informar en diferentes páginas web a través de banners o anuncios en internet, ventanas emergentes, botones que aparecen cuando el usuario/a consulta otras páginas y contenidos web.

- **Líneas móviles de atención institucional:**

La Empresa Social del Estado Popayán ESE, se compromete con la excelencia en la atención al usuario a través de sus líneas móviles de atención en cada una de sus unidades de servicio. Estas líneas de atención están diseñadas para proporcionar un acceso rápido y eficiente a una

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 16 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

variedad de servicios de salud, adaptándose a las necesidades específicas de nuestros usuarios.

Cada unidad de atención de la ESE Popayán cuenta con su propia línea móvil de atención, donde los usuarios pueden realizar consultas, solicitar citas, recibir orientación médica, y obtener información sobre nuestros servicios. Este sistema permite a los usuarios recibir atención personalizada y oportuna, mejorando significativamente su experiencia y satisfacción con nuestros servicios.

El objetivo principal de estas líneas móviles de atención es brindar una respuesta adecuada y efectiva según los requerimientos de los usuarios, garantizando así que cada persona reciba el soporte necesario de manera ágil y directa. La ESE Popayán sigue innovando y mejorando sus canales de comunicación para asegurar que la salud y el bienestar de nuestros usuarios sean siempre nuestra máxima prioridad.

Dentro de los tres ámbitos de la comunicación externa: marketing, divulgación y web, las herramientas para la gestión de la comunicación más relevantes son:

Marketing

- Marketing telefónico.
- Marketing móvil.
- Mobiliario, señalización, displays, cartelera.

Divulgación

- Teléfono móvil
- Anuncios en TV, prensa y radio.
- Anuncios en mobiliario urbano y vallas exteriores.

Internet

- Anuncios: banners, ventanas emergentes, spots, logos o imágenes que se desplazan por la pantalla, mensajes de texto, botones y/o texto insertado en la página web con el nombre del producto.
- Redes sociales y profesionales, Facebook, Twitter.
- Blogs y videoblogs.
- Webs de vídeos y fotos, YouTube, Pinterest.

Relaciones públicas y gestión de medios

La Empresa Social del Estado Popayán ESE. Cuenta con un plan estratégico de medios, diseñado para satisfacer los requerimientos específicos de comunicación de la institución. Este plan tiene como objetivo asegurar una comunicación eficaz y eficiente con nuestros usuarios y la comunidad en general.

El plan estratégico incluye la posibilidad de contratar diversos medios de comunicación, tanto tradicionales como digitales, para garantizar una difusión amplia y precisa de la información

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 17 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

relevante. Una vez implementado, este plan permitirá a la ESE Popayán utilizar estos medios de manera efectiva, asegurando que los mensajes lleguen a su audiencia de manera oportuna y adecuada.

Este enfoque estratégico refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la accesibilidad y la mejora continua en la atención al usuario.

● **Estrategia activa**

La E.S.E Popayán genera noticias y promueve una política activa para dar a conocer sus actividades y fortalecer su imagen a través de su aparición en los medios de comunicación.

● **Estrategia pasiva**

Son los medios de comunicación los que interesados, se ponen en contacto o buscan información sobre la E.S.E Popayán. Estrategia en la que se incluyen carteleras de los puntos de atención, por ello la importancia de mantener actualizada, visible y ordenada cada una de ellas.

Las Relaciones Públicas y la gestión de los medios se desarrollarán a través de las siguientes herramientas:

- Rueda de prensa.
- El comunicado de prensa.
- Entrevistas a los medios.
- Jornadas, conferencias, foros, debates.
- Campañas de salud y eventos culturales, deportivos, sociales.

LINEAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO

Comunidad en general

- Publicar en la página Web los informes de Gestión de la entidad en cumplimiento del principio de transparencia.
- Dar a conocer a la comunidad todos los planes programas y proyectos a desarrollar; publicar documentos de interés general, realizar campañas de comunicación con los usuarios, todo con el fin de propiciar la participación ciudadana.

Entes de Control

- Las comunicaciones y relaciones de la E.S.E Popayán con los órganos de control se hará de forma pertinente, oportuna y en términos de respeto y cordialidad.

9. ANEXOS: Cronograma Plan de Comunicaciones Vigencia 2024

10. SEGUIMIENTO Y CONTROL

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 18 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

El seguimiento y monitoreo a la ejecución de los proyectos planificados de la vigencia 2023 se realizará a través de los indicadores del plan de comunicaciones por parte de Planeación y Control Interno con una periodicidad Trimestral.

Cronograma Plan acción:

OBJETIVO	Asegurar una comunicación eficaz, oportuna, clara y coherente en la ESE Popayán, que contribuya al logro del plan institucional y las estrategias de la institución, fortaleciendo la imagen y fidelización de la marca, mediante los diferentes canales de comunicación.											
ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
1. Actualizar los contenidos en todos los medios de comunicación institucionales		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2. Consolidar bases de datos digitales de los grupos de interés para compartir información		x	x	x				x	x	x		
3. Crear estrategias apoyando a Talento Humano para la humanización de los servicios		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4. Fortalecer canales de comunicación directos para que líderes, lideresas, concejales y comunidad en general conozca la gestión que se realiza desde la		x	x				x	x		x	x	x

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 19 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

OBJETIVO	Asegurar una comunicación eficaz, oportuna, clara y coherente en la ESE Popayán, que contribuya al logro del plan institucional y las estrategias de la institución, fortaleciendo la imagen y fidelización de la marca, mediante los diferentes canales de comunicación.											
ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
5. Elaborar manual de imagen e identidad corporativa de la ESE Popayán y establecer unidad gráfica en todos los canales de comunicación institucionales.			x			x	x					x
6. Desarrollar contenidos y estrategias de difusión para medios de comunicación internos y externos		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
7. Actualización permanente de la información de la página web.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8. Gestionar material POP para mejorar imagen corporativa que nos de identidad en eventos, reuniones, campañas y diferentes jornadas donde esté presente la ESE		x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
9. Mejorar imagen e			x	x	x		x	x	x			

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 20 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

OBJETIVO	Asegurar una comunicación eficaz, oportuna, clara y coherente en la ESE Popayán, que contribuya al logro del plan institucional y las estrategias de la institución, fortaleciendo la imagen y fidelización de la marca, mediante los diferentes canales de comunicación.											
ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
identidad corporativa con los colaboradores de la ESE												
10. Operativización de acuerdo a las competencias de índice de transparencia y acceso a la información			x	x				x	x		x	
11. Supervisar contratación de medios de comunicación externos.			x				x				x	

Fuente: Subproceso Comunicaciones ESE Popayán

Medios Digitales:

Audios para emisora / Medios digitales / Material audiovisual / Comunicados de prensa / Material POP / Testimonios

Medios de Difusión:

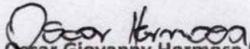
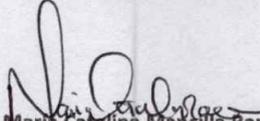
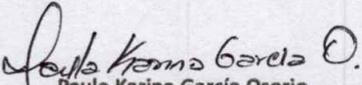
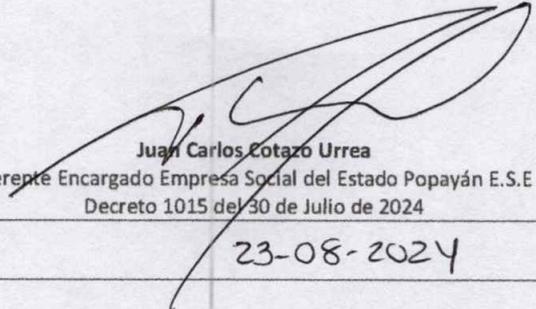
Página web / Facebook / Instagram / Mensajes online / WhatsApp / Canal You Tube

Control de cambios

FECHA	NATURALEZA DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE
30/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> Modificación de objetivos específicos Modificación de material audiovisual Modificación de actividades 1,4,5 y 8 	Comunicaciones

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEC-08
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	02
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de las Comunicaciones 2024	Página:	Página 21 de 21
			Fecha:	Agosto 2024

CONTROL DE REGISTROS

ELABORÓ	REVISÓ PROCESO PLANEACIÓN Y SUBPROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA	REVISÓ PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD
 Oscar Giovanni Hermosa Ruiz Cargo: Profesional designado en la Coordinación del Subproceso de comunicaciones Afiliado Participe SINTRAUNPROS	 Maria Catalina Mancilla Ramirez Cargo: Profesional designada en la Coordinación del Proceso de Planeación Afiliado Participe SINTRAUNPROS  Juan David Lara Rengifo Cargo: Profesional designado en la Coordinación del subproceso de Sistemas de Información y Estadística Afiliado Participe SINTRAUNPROS	 Paula Karina Garcia Osorio Cargo: Profesional de Designada en la Coordinación del Proceso de Gestión de Calidad Afiliada Participe SINTRAUNPROS
Fecha: 22-08-2024	Fecha: 22-08-2024	Fecha: 22-08-2024
APROBÓ		
 Juan Carlos Cotazo Urrea Gerente Encargado Empresa Social del Estado Popayán E.S.E Decreto 1015 del 30 de Julio de 2024		
Fecha: 23-08-2024		

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 1 de 9
			Fecha:	Agosto 2024



Empresa Social del Estado
POPAYÁN E.S.E.
 Trabajamos de 

Plan estratégico de medios

2024



	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 2 de 9
			Fecha:	Agosto 2024

1.INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Popayán ESE, tiene como objetivo implementar un plan de comunicaciones que fortalezca su imagen institucional y sirva como un marco de referencia para mejorar los procesos de comunicación pública y los sistemas de información. Este plan busca promover la transparencia en la gestión, asegurar el cumplimiento legal, y desarrollar estrategias efectivas para la promoción y divulgación de sus servicios y del proceso de calidad en salud a nivel institucional.

Además, el plan establecerá los fundamentos y metas dentro del proceso de comunicación, así como los contenidos necesarios para obtener resultados positivos, de acuerdo con la caracterización de la institución. Para ello, se han identificado tres elementos clave en el ámbito de las comunicaciones: el organizacional, el informativo y los medios de comunicación. Estos elementos están orientados a la producción, visualización y circulación de información tanto interna como externamente. La gestión de la comunicación se desarrollará de manera clara, concreta, eficiente, eficaz, oportuna y efectiva.

2. JUSTIFICACIÓN

Para la institución, la comunicación es fundamental, ya que se entiende como un ejercicio de información abierta en la cual se plantean estrategias para generar y fortalecer relaciones tanto internas como externas. Además, busca solucionar la necesidad de divulgar la gestión administrativa, proyectar y posicionar una imagen positiva de la entidad. Esta comunicación se realiza a través de diversos medios como carteleras, periódicos, vallas publicitarias, volantes, encuentros cara a cara, plegables, redes sociales, y programas de radio y televisión. Es la base para el desarrollo de una plataforma estratégica participativa y efectiva, que permite a la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, mantener estabilidad en el mercado, fidelizar a los usuarios, empoderar a los empleados, y mantener una buena reputación frente a la competencia. Además, la comunicación se utiliza como una herramienta para el mercadeo institucional y para gestionar el cumplimiento de la visión empresarial, de acuerdo con el marco normativo establecido por la Ley 1712 de 2014, la cual promueve la transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 3 de 9
			Fecha:	Agosto 2024

3.OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Asegurar una comunicación eficaz, oportuna, clara y coherente en la Empresa Social del Estado Popayán ESE, es fundamental para contribuir al logro del plan institucional y sus estrategias. Esta comunicación debe fortalecer la imagen de la institución y fomentar la fidelización de la marca, utilizando de manera estratégica diversos canales de comunicación, como medios digitales, impresos y presenciales. Al hacerlo, se busca no solo mejorar la percepción pública y el reconocimiento de la ESE Popayán, sino también garantizar que toda la información transmitida a los usuarios, empleados y demás partes interesadas sea consistente, accesible y alineada con los objetivos organizacionales.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar diferentes mecanismos y medios de comunicación para la divulgación y promoción, con el objetivo de informar a los usuarios, las familias y la comunidad sobre los servicios ofrecidos por la E.S.E., destacando la calidad de la atención en salud.
- Diseñar estrategias de información, educación y comunicación en salud que transmitan mensajes de prevención de enfermedades y promuevan el autocuidado tanto en los individuos como en las familias.
- Participar y apoyar las actividades y programas institucionales que la entidad ofrece, asegurando una alineación con los objetivos y metas establecidos.
- Definir una estrategia de divulgación, promoción y socialización de resultados de la ESE Popayán, para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el conocimiento sobre los logros alcanzados por la institución.

4. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

4.1. Comunicación. Comunicar implica informar, dar a conocer, y persuadir, buscando generar efectos específicos en el público objetivo. De esta manera, la comunicación se convierte en una herramienta no solo de difusión, sino también de gestión, orientada a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. Esta herramienta se basa en un conjunto de elementos que permiten la transferencia efectiva de información de una persona a otra, asegurando que los mensajes lleguen de manera clara y coherente a todos los involucrados.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 4 de 9
			Fecha:	Agosto 2024

El componente de gestión de la comunicación se divide en tres elementos clave:

- **Comunicación Organizacional.**
- **Comunicación Informativa.**
- **Medios de Comunicación.**

4.2. Comunicación Organizacional. Esta se orienta a la difusión de políticas y de la información generada dentro de la entidad pública, facilitando una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y operaciones hacia los cuales se dirige la gestión de la entidad. La comunicación organizacional es esencial para alinear al personal interno con la visión y misión institucional, promoviendo un entendimiento compartido y un enfoque unificado en el accionar de la entidad.

4.3. Comunicación Informativa. Se enfoca en la divulgación de información acerca del funcionamiento de la entidad, así como de su gestión y resultados. Esta comunicación debe ser amplia y transparente, dirigida a los diferentes grupos de interés, como ciudadanos, clientes, usuarios y sus familias. Su objetivo es garantizar que todas las partes interesadas estén bien informadas sobre las actividades de la entidad, promoviendo la transparencia y facilitando la participación y la retroalimentación de la comunidad.

4.4. Medios de Comunicación. Son el conjunto de procedimientos, estrategias, recursos e instrumentos que utiliza la entidad pública para garantizar la divulgación y circulación de información de manera amplia y focalizada hacia los diferentes grupos de interés. Los medios de comunicación deben ser seleccionados y utilizados estratégicamente para maximizar el alcance y el impacto de los mensajes, asegurando que la información llegue de manera efectiva a todos los destinatarios relevantes, ya sea a través de medios digitales, impresos, audiovisuales o eventos presenciales.

LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PLAN DE MEDIOS

Dentro del plan de medios se implementará a través de la articulación de actividades de divulgación, promoción y socialización de la oferta institucional a través de tres (3) componentes: *comunicación externa, comunicación interna y comunicación Informativa.*

ACTIVIDADES:

1. Actualizar los contenidos en todos los medios de comunicación institucionales. La ESE Popayán emite constantemente mensajes dirigidos a los usuarios sobre campañas y servicios ofrecidos. Para garantizar que la información sea actual y relevante, es necesario actualizar periódicamente todos los medios de comunicación institucionales con la información emitida semanalmente desde las diferentes áreas de la institución. Esto incluye la revisión y renovación de contenidos en sitios web, redes sociales, carteleras y otros canales de comunicación.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 5 de 9
			Fecha:	Agosto 2024

2. Consolidar bases de datos digitales de los grupos de interés para compartir información.

Esta actividad busca organizar una base de datos digital con números de teléfono y contactos de entidades en cada municipio. La información se compartirá de manera continua y sistemática para mantener a los grupos de interés informados sobre las actividades y servicios de la ESE Popayán. La base de datos facilitará una difusión más eficiente y personalizada de la información relevante.

3. Crear estrategias de apoyo a Talento Humano para la humanización de los servicios.

Con el objetivo de mantener a los colaboradores de la ESE motivados y mejorar la competitividad de la institución, se implementarán estrategias de reconocimiento y motivación, como el envío de tarjetas de cumpleaños virtuales y felicitaciones por celebraciones nacionales y profesionales. Estas acciones, coordinadas con el área de Talento Humano, buscan fomentar un ambiente de trabajo positivo y comprometido.

4. Fortalecer canales de comunicación directos para que líderes, concejales y la comunidad en general conozcan la gestión de la ESE.

Desde 2022, se crearon grupos de WhatsApp con líderes comunitarios y presidentes de juntas de acción comunal para difundir información de interés de la ESE. Este año, se actualizará la base de datos y se fortalecerán estos grupos para asegurar una difusión continua y efectiva del material informativo, aumentando así la visibilidad de la gestión institucional en la comunidad.

5. Elaborar un manual de imagen e identidad corporativa de la ESE Popayán y establecer unidad gráfica en todos los canales de comunicación institucionales.

El propósito de este manual es mantener una presentación uniforme y coherente de la marca en todos los formatos. Este documento incluirá directrices para el uso del logotipo, tarjetas de visita, carpetas corporativas, banners y anuncios. Además, se compartirá con los proveedores para asegurar la correcta aplicación de la imagen de marca en todos los materiales de comunicación.

6. Desarrollar contenidos y estrategias de difusión para medios de comunicación institucionales y externos, tales como:

- Boletines de prensa
- Cuñas radiales
- Información para sitios web
- Piezas de comunicación gráfica
- Creación, edición y divulgación de contenido audiovisual

El área de comunicaciones colaborará estrechamente con las Unidades de Atención en Salud para crear contenidos y estrategias adaptados a las necesidades específicas de cada área. Estos contenidos se difundirá a través de los canales digitales de la ESE, emisoras locales, sitios web propios y contratados, y otros medios de comunicación tradicionales, asegurando una divulgación continua y efectiva.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 6 de 9
			Fecha:	Agosto 2024

7. Actualización permanente de la información en la página web.

La página web de la ESE Popayán es un canal clave para la relación activa con los usuarios. Se actualizará semanalmente con contenido relevante en información, educación y comunicación en salud, incluyendo diseños y videoclips. Esto permitirá a los usuarios estar informados sobre las campañas y servicios ofrecidos, mejorando así la atención y la interacción con la entidad.

8. Gestionar material POP para mejorar la imagen corporativa en eventos, reuniones, campañas y diferentes jornadas.

La ESE Popayán debe consolidar su imagen a través de material POP, lo que permitirá posicionar la marca y motivar a los usuarios. Este material también ayudará a reducir los gastos en publicidad tradicional y aumentar la recordación de la marca. Los elementos requeridos incluyen:

- Pendones
- Vallas
- Lapiceros
- Agendas
- Afiches

9. Mejorar imagen e identidad corporativa con los colaboradores de la ESE.

Para fortalecer la identidad corporativa, se implementará que cada trabajador del área administrativa lleve camisas o camisetas con el logotipo de la ESE. Esta medida promoverá el sentido de pertenencia y la visibilidad de la marca en reuniones y eventos, reforzando la cohesión y la imagen institucional.

10. Operativización de acuerdo a las competencias de índice de transparencia y acceso a la información.

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Bajo este principio de publicidad; ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 7 de 9
			Fecha:	Agosto 2024

En este orden de ideas el MIPG reconoce en la "Información y Comunicación" una de las dimensiones más relevantes en la planeación y gestión de las entidades; en tanto permite no sólo la articulación interna en todo el ciclo de la gestión, encaminada a decisiones más informadas; sino que además garantiza el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

11. Supervisar contratación medios de comunicación externos.

Es fundamental reconocer que los medios de comunicación ayudan a optimizar las estrategias, ya que, además de potencializar las opciones en términos de estrategias mercadológicas, dan a conocer cómo el público se distribuye entre los diversos canales. Por ello, nace la necesidad de contratar medios de comunicación que ayuden a difundir las estrategias de Información, Educación y Comunicación en Salud de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.

Medios de comunicación externos que ayudaran a difundir información:

Televisión:

La televisión es uno de los inventos más influyentes en la sociedad, destacándose como un medio de comunicación integral que combina la transmisión de información, publicidad y entretenimiento. Su capacidad para llegar a un amplio público y su impacto visual la convierten en una herramienta eficaz para comunicar mensajes de manera persuasiva y envolvente.

Páginas-Web:

Las páginas web ofrecen una cobertura extensa y una presencia continua en la World Wide Web. Un sitio web actúa como una inversión en publicidad informativa que tiene el potencial de alcanzar a cualquier rincón del mundo y mantenerse accesible al público en todo momento. Es crucial mantener una presencia en línea sólida para que usuarios y clientes puedan descubrir y conocer los productos y servicios ofrecidos, especialmente en el ámbito de las empresas B2B (Business-to-Business), donde la visibilidad y la profesionalidad son clave.

Radio:

La radio ha evolucionado más allá de los tradicionales aparatos de sonido, permitiendo la sintonización a través de Internet. Los servicios de streaming y plataformas digitales ofrecen estaciones de radio que pueden ser personalizadas según los intereses de la audiencia. Esta adaptabilidad hace que la radio siga siendo un medio relevante y accesible para la difusión de contenido.

Email-Marketing:

El email marketing sigue siendo una herramienta efectiva dentro del marketing digital, permitiendo una comunicación directa y personalizada con el público. Es una manera sencilla y eficiente de mantener el interés y la relación con los usuarios mediante la oferta de contenido relevante. Con una estrategia bien diseñada, que incluya un ciclo de comunicación adecuado, un lenguaje apropiado y una frecuencia óptima de envío, es posible convertir a interesados y visitantes en clientes potenciales, maximizando así el impacto de la estrategia.

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 8 de 9
			Fecha:	Agosto 2024

Redes-Sociales:

Plataformas como Facebook, Instagram, YouTube, Twitter y LinkedIn están entre las redes sociales más populares y utilizadas por el público. Tener presencia en estas plataformas es esencial para conectar con los usuarios y clientes, ya que estas redes ofrecen oportunidades significativas para promover y posicionar la marca de manera efectiva.

Periódicos y Revistas:

Los periódicos y revistas tienen un amplio alcance y son fundamentales para informar, promover y formar opiniones entre la población. La frecuencia de publicación puede variar desde diaria hasta mensual, con los periódicos diarios ofreciendo ediciones matutinas que brindan noticias frescas y actualizaciones continuas. Estos medios siguen siendo relevantes para llegar a audiencias que prefieren formatos impresos y tradicionales.

Medios-Digitales:

Para integrar los servicios en el área digital, es necesario desarrollar una variedad de contenidos, tales como:

- Audios para emisoras
- Banners para medios digitales y páginas web
- Material audiovisual, como cápsulas informativas
- Comunicados de prensa
- Testimonios
- Material POP

Este contenido se difundirá a través de:

- Páginas web
- Facebook
- Instagram
- Mensajería en línea
- Canal de YouTube

	Proceso:	Gestión de Información y de Comunicaciones	Código:	GIC-CO-PEM-01
	Subproceso:	Comunicaciones	Versión:	0
	Nombre del documento:	Plan Estratégico de Medios 2024	Página:	Página 9 de 9
			Fecha:	Agosto 2024

RESULTADOS-ESPERADOS:

El objetivo es difundir estrategias de información, educación y comunicación para la salud que contribuyan a promover y posicionar efectivamente a la ESE Popayán. Este enfoque integral busca aumentar la visibilidad de la entidad, mejorar la percepción pública y fortalecer la conexión con los usuarios y la comunidad.

Elaboro:



OSCAR GIOVANNY HERMOSA RUIZ
Cargo: Líder del proceso de Comunicación