

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

**PLAN ESTRATÉGICO DE
COMUNICACIONES****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ**

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES**VIGENCIA 2026**

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Justificación	3
3. Identificación.....	4
4. Marco Legal.....	4
5. Definiciones y Conceptos.....	5
6. Generalidades.....	8
6.1 Segmentos de Mercado.....	8
7. Plan Estratégico de Comunicaciones - Propuesta de Valor	9
7.1 Autodiagnóstico Político de Transparencia y Acceso a la Información.....	13
7.2 Procesos Hacia la Acreditación.....	14
8. Análisis Integral DOFA	15
9. Recursos Necesarios y Presupuesto Estimado.....	17
10. Recomendaciones.....	17
11. Documentos Relacionados del Sistema Integrado de Gestión.....	18
12. Indicadores de Éxito.....	18
13. Actividades y Cronograma	19
13.1. Componentes Estratégicos	19
13.1.1. Comunicación interna	19
13.1.2. Comunicación Externa	20
14. Seguimientos y Evaluación	22
15. Bibliografía	23
16. Revisión y Aprobación	23
17. Control de Cambios al Documento	24

Tabla de contenido de Tablas

Tabla 1 Grupos de Interés de la ESE.....	9
Tabla 2 Actividades a desarrollar del plan	20
Tabla 3 Actividades a desarrollar del plan	22

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRA

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRA

Tabla de contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 Componentes Internos de la entidad.....	8
Ilustración 2 Indicadores de éxito.....	19

1. Introducción

Para la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, Institución Prestadora de Servicios de Salud Pública de Baja y Mediana Complejidad Especializada, como epicentro de servicios de salud en la región de Occidente de Boyacá, la comunicación estratégica es un componente transversal que busca la proyección del cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo “Con Hechos Cuidamos Tu Vida”.

A través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Medios se ha venido fortaleciendo los procesos de comunicación, permitiendo generar espacios de interacción permanentes, sencillos y humanizados, tanto para colaboradores como para la ciudadanía en general. Cabe resaltar que este plan es una ruta que alinea los objetivos institucionales, misionales y la visión de la entidad con el fin de aumentar el impacto positivo empresarial en los diferentes grupos de interés.

En ese sentido las acciones planteadas en el siguiente documento están encaminadas hacia la consolidación de la identidad corporativa, la cultura de la información en la entidad, así como al cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su dimensión información y comunicación.

2. Justificación

La comunicación como dimensión fundamental para garantizar un adecuado flujo de información tanto a nivel interno como externo en la entidad, permite contar con funcionarios y ciudadanos garantes de la transparencia en la gestión desarrollada por la administración. De igual forma apunta al cumplimiento como sujeto obligado con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información aportando al desempeño institucional.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁCÓDIGO: **1.3.2. D01**VERSION: **7**

FECHA: Enero 23 de 2026

TIPO: PLAN

PROCESO: **COMUNICACIÓN Y MEDIOS****PLAN ESTRATÉGICO DE
COMUNICACIONES**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

3. Identificación

PROCESO SUBPROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS
	Comunicación Interna y Externa
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer el posicionamiento de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá ante la opinión pública, destacándola como una institución innovadora y líder en el departamento, reconocida por su excelencia en desempeño y gestión tanto en el ámbito científico como administrativo. Esto se logrará mediante una comunicación oportuna, clara y efectiva con los distintos públicos de la entidad.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	➤ Promover una comunicación asertiva y el reconocimiento institucional del cliente interno, consolidándolo como el aliado clave en la promoción y difusión de los servicios ofrecidos por la entidad. ➤ Proyectar el reconocimiento de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá en los medios de comunicación, mediante la difusión de sus avances, logros y desempeño institucional, así como el cumplimiento de los requerimientos normativos, destacando su compromiso con la calidad y la mejora continua.
ALCANCE	Aplica a los servidores públicos, al personal en misión de operadores externos y a los contratistas que prestan sus servicios en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, incluyendo la sede central y sus sedes anexas Sucre y La Victoria, durante la vigencia 2026. Asimismo, aplica a los medios de comunicación internos y externos, en los ámbitos regional, departamental y nacional.
RESPONSABLE	Coordinador de Comunicaciones.

4. Marco Legal

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

Artículo 73. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional.

LEY 1712 DE 2014: "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional y tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información."

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012: (octubre 17) Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

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 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

DECRETO 943 DE 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

ORDENANZA NO. 004 DE 2004. Por medio de la cual se crea la Empresa social del Estado Hospital Regional de Chiquinquirá, como una Entidad pública del orden Departamental. Estas deben ser identificadas con viñetas y un espacio entre una y otra.

5. Definiciones y Conceptos

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN: Es el conjunto de acciones que comprenden el proceso de divulgación de un tema, comprende etapas de estructuración de la estrategia, definición de tácticas, construcción de mensajes, diseño de piezas y puesta en marcha del plan.

COMUNICACIÓN: La comunicación es denominada según Lasswell (1948) como un fenómeno social, que ha permitido el desarrollo del hombre y de las sociedades a lo largo de la historia; se concibe como un proceso compuesto por el emisor, mensaje y receptor, para el intercambio de información comprendida en un mismo contexto.

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

En las organizaciones la comunicación tiene como fin modificar conductas en los diferentes grupos de interés (internos y externos) y es una herramienta de gestión orientada al cumplimiento de los objetivos de una organización.

En la entidad pública la comunicación de la información actúa como eje transversal para la divulgación de la gestión administrativa y para la proyección de una buena imagen.

COMUNICACIÓN ASCENDENTE: Hace referencia a los mensajes que los trabajadores o empleados envían a sus directivos o jefes generalmente en reuniones o juntas.

COMUNICACIÓN DESCENDENTE: Según (Martínez y Nosnik) es la forma en la que los directivos o superiores envían mensajes a los empleados o subordinados, jerárquicamente hablando, el propósito es la proporción de instrucciones específicas de trabajo. La efectividad del mensaje se debe a elementos como: la claridad, los medios o canales, el tamaño de la organización entre otros.

COMUNICADO DE PRENSA: Es una comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico.

COMUNICACIÓN DIAGONAL: Este tipo de comunicación se establece generalmente en equipos de trabajo conformados por personas de distintos niveles y áreas.

COMUNICACIÓN EXTERNA: Son los mensajes generados y emitidos por la organización con los públicos externos, promoviendo logros, productos y servicios, que tienen como fin mantener relación entre sí y proyectar un reconocimiento para posesionar a la organización de manera positiva.

COMUNICACIÓN FORMAL: Mensajes enviados a través de canales oficiales de comunicación de la organización como circulares, memorandos, comunicados, entre otros.

COMUNICACIÓN HORIZONTAL: Se presenta entre las personas que se encuentran en un mismo nivel jerárquico, de una misma área o también se da entre personal de diferentes áreas de una organización.

COMUNICACIÓN INFORMAL: Se define como la que se presenta en las relaciones interpersonales dentro de la institución, conocida como voz a voz.

COMUNICACIÓN INTERNA: Para Capriotti (1998) la Comunicación Interna es informar a la organización lo que la organización está haciendo, la transmisión de

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2. D01

VERSION: 7

FECHA: Enero 23 de 2026

TIPO: PLAN

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE
COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

información crea y mantiene buenas relaciones con y entre los miembros, a través de los canales de comunicación, motivando al personal a la contribución de los objetivos institucionales

Para obtener un funcionamiento positivo de la comunicación interna es necesario que las personas se sientan involucradas y participen activamente a la hora de informar, evitando únicamente cumplir el rol de receptores.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Según Andrade (2005) se entiende como un proceso social o conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, de igual forma entre la entidad y sus diferentes públicos externos a través de los diversos canales de comunicación.

COMUNICACIÓN SOCIAL Y/O COLECTIVA: Es un proceso destinado a transmitir información, ideas y mensajes a un amplio público mediante el uso de medios técnicos y plataformas digitales, como WhatsApp, Telegram y otras herramientas autorizadas por la administración vigente.

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Méndez (2006) lo define como la forma como las personas establecen procesos de interacción social influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también del ambiente interno.

CULTURA INSTITUCIONAL: Conjunto de valores, creencias y principios de una institución la cual es reflejada en el comportamiento de los funcionarios.

EVENTO: Es un acto que sirve a su empresa o institución para presentar o potenciar un determinado producto/servicio/marca, de esta forma se genera vínculo empresa/cliente.

GRUPOS DE INTERÉS: Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Para Sartori (1998) son dispositivos técnico-organizativos que permiten la transmisión de mensajes significativos simultáneamente para una gran cantidad de personas desconocidas que los utilizan. Son una herramienta para la divulgación amplia y focalizada de determinada información.



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRA

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA:	Enero 23 de 2026
TIPO:	PLAN
PROCESO:	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRA

6. Generalidades

Para evaluar el desempeño y estado actual de la Institución frente a la comunicación en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, la oficina de comunicaciones y medios realizó análisis a través de la metodología Canvas, herramienta que permite visualizar las características de los componentes interno y externo de la entidad.



Ilustración 1 Componentes Internos de la entidad

6.1 Segmentos de Mercado

En la primera variable se identifica que la entidad cuenta con diferentes grupos objetivos tanto a nivel interno como externo, los cuales deben ser objeto de

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

 CÓDIGO: **1.3.2. D01**

 VERSION: **7**

FECHA: Enero 23 de 2026

TIPO: PLAN

 PROCESO: **COMUNICACIÓN Y MEDIOS**
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

persuasión en las estrategias de comunicación para reflejar en cada uno de ellos una percepción positiva de la imagen institucional.

En el año 2025 a través de campañas de sentido de pertenencia y del código de integridad que fueron recibidas de forma positiva por cada uno de los colaboradores se logró agregar valor a nuestro cliente interno, sin embargo, este trabajo debe continuar para el año 2026 para convertirlos en nuestros principales voceros y que ellos sean los embajadores de la ESE.

Internos	Externos	Entes de Control
Junta Directiva	Usuarios	Superintendencia de Salud
Asociación de Usuarios	Medios de comunicación	Ministerio de Salud y Protección Social
Funcionarios Planta	Comunidad en general	Gobernación de Boyacá (Secretaría de Salud)
Personal en misión de operadores externos	EAPB	Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP
Asesor Control Interno	Entidades territoriales	Contraloría General de Boyacá
Operadores externos	Instituciones educativas	Procuraduría
Contratistas		Veedurías
Proveedores		
Estudiantes		

Tabla 1 Grupos de Interés de la ESE

7. Plan Estratégico de Comunicaciones - Propuesta de Valor

A través de la gestión de la oficina de comunicaciones y medios y su posicionamiento de la imagen corporativa por medio de la difusión de programas, servicios, logros, eventos dirigidos a sus grupos de interés, ha logrado mitigar los ataques que ponen en tela de juicio la reputación del Hospital Regional de Chiquinquirá, que, como empresa social del estado, está en constante exposición ante la opinión pública.

Con el fin de mantener el posicionamiento de la entidad con una comunicación oportuna y adecuada, se proyectan por diferentes medios de comunicación noticias, actividades, mensajes de promoción de la salud, educación al paciente, entre otros, buscando dar respuesta a las necesidades de nuestra población.



CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

Para el año 2025 se fortalecieron espacios digitales de educación e interacción con los usuarios a través de las transmisiones en Facebook Live propuestas por el Plan de Intervenciones Colectivas, estos espacios permitieron acercar los profesionales de la ESE a la comunidad y de esta manera promocionar los servicios de salud y mitigar el impacto de las enfermedades en la población.

Canal

En la Institución existen dos canales de comunicación importantes que se explican a continuación:

➤ Canales internos:

Medios Digitales Internos

- Intranet
- P.Q.R.S.D. internas

Material Audiovisual

- Señalética institucional
- Carteleras informativas

Medios de Comunicación Presencial

- Comités
- Circulares
- Comunicación voz a voz
- Televisión institucional (TV interna)
- Sensibilización individual

Campañas Institucionales

- Temas de interés para el personal
- Estrategias de divulgación permanente
- Promoción de la cultura organizacional

➤ Canales externos:

Medios Escritos

- Oficios
- Comunicados de prensa



**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ**

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

- Manual de imagen corporativa
- Pautas publicitarias
- Manual de lenguaje claro

Medios Digitales

- Página web
- Correo electrónico institucional
- Carteleras virtuales
- Redes sociales

Eventos Institucionales

- Carácter académico
- Eventos comunitarios
- Jornadas de salud

Participación y Relación con el Usuario

- Buzones de sugerencias
- Rendición de cuentas

En cuanto a esta variable la oficina de comunicaciones analizó la efectividad de los diferentes canales de comunicación por medio de los cuales se mantienen informados a nuestro público, llegando a las siguientes conclusiones:

- Se debe articular los diferentes procesos y el flujo de información para lograr que el área de comunicaciones cuente con los insumos necesarios para realizar la proyección de servicios, programas y objetivos institucionales de forma programada.
- Se considera necesario abrir espacios radiales permanentes en los que se pueda difundir información más detallada de cada uno de los servicios de la entidad, debido a que la radio es el principal medio de información de la comunidad.
- Lograr acercar los servicios de salud desde los mismos profesionales para dar respuesta a las necesidades de la población.

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO: 1.3.2. D01

VERSION: 7

FECHA: Enero 23 de 2026

TIPO: PLAN

PROCESO: COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE
COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

Relación con el cliente

A través de los diferentes mecanismos de comunicación con los que cuenta la ESE, la oficina de comunicaciones logra identificar las variables en la percepción del usuario, por tanto, se hace necesario implementar estrategias para visualizar las estrategias realizadas por el área de humanización para evidenciar la atención y experiencia del usuario.

Recursos

La identificación de recursos necesarios para desarrollar una adecuada comunicación en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá es:

- **Humanos:** Contar con equipo idóneo de comunicaciones.
- **Tecnológicos:** Herramientas físicas y digitales para producción de eventos.
- **Infraestructura:** Espacios de trabajo.
- **Financieros:** Rubro presupuestal para publicidad y medios.

Actividades

La oficina asesora de comunicaciones ha realizado diversas actividades para posicionar la imagen institucional y proyectar los objetivos misionales de la entidad, sin embargo, se pretende alcanzar una comunicación efectiva con nuestros diferentes grupos de interés con el fortalecimiento de las siguientes actividades.

- Se debe impulsar la página web como medio de acceso a los servicios de salud.
- Lograr la participación de la comunidad sobre el uso apropiado de los servicios de salud en diferentes plataformas.
- Empoderar a los colaboradores para que a través de voz a voz sean promotores de la entidad.

Alianzas

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá cuenta con diferentes aliados estratégicos para el fortalecimiento institucional. Al interior de la entidad nuestros operadores externos son un elemento clave para contribuir con el adecuado desarrollo de los objetivos misionales, no obstante, se analiza que, partiendo de la modalidad de contratación del personal, se pierde el sentido de pertenencia por la

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRA

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRA

institución, por lo cual se sugiere intervenir estas divisiones y cohesionar el personal para fortalecer la identidad en los mismos.

Estructura de costos

La ESE ha proyectado la divulgación de su gestión principalmente en el área de su influencia, si bien es importante mantener a la población usuaria informada, se analiza que la labor realizada debe ser obtener un mayor impacto y ser difundida a nivel departamental y nacional. Para el año 2025 logramos un mayor alcance de nuestras publicaciones a través de medios nacionales como Caracol Noticias y a nivel Regional con Boyacá 7 días y otros de gran inherencia.

En el 2026 se evaluarán las mejores opciones de plataformas y medios, teniendo en cuenta las necesidades de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá para la promoción de la gestión.

7.1 Autodiagnóstico Política de Transparencia y Acceso a la Información

El propósito de esta dimensión es garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, la vinculada a la interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

En este sentido, es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor.

Se evidencia que para la vigencia 2025, la calificación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información tuvo una calificación total 100 puntos sobre 100.

Uno de los mayores retos para la institución es trabajar por el fortalecimiento de los criterios diferenciales de accesibilidad de la información pública a través de la implementación de los componentes de la NTC 5854 de accesibilidad web en

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSSE.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

**PLAN ESTRATÉGICO DE
COMUNICACIONES****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ**

Colombia, para el 2025 se llevó a cabo el análisis, diseño e implementación de un nuevo sitio web, que permita cumplir con las exigencias de la norma Accesibilidad (AAA), entre los ítems que se incluyen son:

- Buscador en Slider
- Galería de imágenes
- Versión Móvil
- Estructura Web en Red: Permite la navegación en cualquier dirección dentro de la Página Web
- Páginas tituladas y subtítulos adecuados
- Encabezados y etiquetas (H1 – H2 – H3 – H4 – H5 – H6 – p) en todas las páginas.
- Manejo de enlaces textuales (Nombre de la página que se requiere)
- Enlaces con propósito (marcados)
- Tamaño de la fuente (letra) ajustable por usuario (A – A+ - A-)
- Uso de colores adecuados y comprensibles
- Sitio Web ordenado por significado y operatividad
- Interfaz web legible, clara y detallada
- Enlace para uso de la Comunicación por Señas
- Imágenes bien ubicadas y orientadas
- Sitio web accesible mediante el teclado
- Visualización rápida de videos
- Sitio web navegable en todos los Navegadores
- Formularios web claros y detallados
- Segundo Idioma (inglés)

Tamaño de la fuente (letra) ajustable por usuario (A – A+ - A-): El usuario puede modificar el tamaño de letra para mayor comodidad al navegar y/o leer algunos textos. Además de permitir acceder a ayudas para discapacitados visuales.

7.2 Procesos Hacia la Acreditación.**Autocuidado**

Estrategia: Entre todos nos cuidamos

Objetivo: Por medio de piezas ilustrativas se busca generar una cultura del autocuidado en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá con las medidas establecidas desde la Gerencia de la Institución, con un enfoque de comunicación humanizada y motivacional, a través de piezas informativas.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

Seguridad del Paciente

Estrategia: Pacientes seguros

Objetivo: Asegurar una comunicación clara y precisa entre los miembros del equipo de salud, especialmente durante los traspasos de turno y la transferencia de información crítica. Esto se logrará a través de la planeación y organización de charlas educativas enfocadas en manejar las buenas prácticas de seguridad del paciente.

Gestión Ambiental

Estrategia: HRC verde

Objetivo: La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá comunica de forma interna y externa la información relevante sobre el Sistema de Gestión Ambiental, generando cultura ambiental para promover el cuidado de la vida mediante el uso responsable de los bienes de la naturaleza y la protección de los recursos, con especial énfasis en el recurso hídrico.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Estrategia: Hospital seguro.

Objetivo: A través de esta estrategia se busca informar y capacitar a todo el talento humano con piezas publicitarias acerca de la responsabilidad de la seguridad y salud en el trabajo, esto con el fin de que, sus trabajadores realicen actividades reduciendo el riesgo de accidentes e incidentes dentro y fuera de la Institución, generando un sentido de pertenencia hacia los empleados donde la seguridad debe ser un acto compartido, en el desarrollo de las operaciones diarias, logrando un ambiente laboral satisfactorio consiguiendo una fluidez de comunicación interna, manteniendo el ciclo de comunicación en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá.

8. Análisis Integral DOFA

FORTALEZAS (ANÁLISIS INTERNO)		DEBILIDADES (ANÁLISIS INTERNO)	
1	Existencia de un Plan Estratégico de Comunicaciones formalizado, articulado con el Plan de Desarrollo institucional "Con Hechos Cuidamos Tu Vida".	1	Dependencia del flujo de información de otras áreas, lo que limita la planeación anticipada de contenidos.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA:	Enero 23 de 2026
TIPO:	PLAN
PROCESO:	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

2	Oficina de Comunicaciones estructurada, con liderazgo definido y responsables claros.	2	Falta de cultura comunicacional homogénea en todos los niveles de la organización.
3	Alto posicionamiento institucional a nivel regional, con presencia en medios departamentales y nacionales.	3	Limitado empoderamiento del cliente interno como vocero institucional.
4	Resultados sobresalientes en transparencia, con calificación de 100/100 en la Política de Transparencia y Acceso a la Información.	4	Restricciones presupuestales para ampliar pauta y presencia constante en medios masivos.
5	Diversidad de canales de comunicación internos y externos consolidados (web, redes sociales, radio, prensa, medios internos).	5	Alta rotación de personal por modalidades de contratación, afectando el sentido de pertenencia.
OPORTUNIDADES (ANÁLISIS EXTERNO)		AMENAZAS (ANÁLISIS EXTERNO)	
1	Creciente interés ciudadano por la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas.	1	Alta exposición a la opinión pública y redes sociales, con riesgo de desinformación.
2	Amplio alcance de las plataformas digitales y redes sociales como medios de educación en salud.	2	Posibles crisis reputacionales asociadas a eventos asistenciales o administrativos.
3	Fortalecimiento del proceso de acreditación, que demanda y visibiliza buenas prácticas comunicativas.	3	Cambios normativos constantes que exigen ajustes rápidos en contenidos y plataformas.
4	Reconocimiento de la radio como principal medio de información comunitaria en la región.	4	Limitaciones presupuestales del sector salud que impactan inversión en comunicación
5	Alianzas estratégicas con medios de comunicación regionales y nacionales.	5	Competencia informativa con otros actores del sistema de salud.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS


CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ
9. Recursos Necesarios y Presupuesto Estimado

RECURSO	ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Producción de Contenidos	Material gráfico	Según necesidad	\$ 12.000	\$ 35.000.000
Difusión y Pauta	Pauta en radio	Según necesidad	\$ 18.000	\$ 37.500.000
	Pauta digital	Según necesidad	\$ 25.000	\$ 18.000.000
	Prensa escrita	Según necesidad	\$ 500.000	\$ 4.000.000
Eventos Institucionales	Ruedas de prensa	Logística y apoyo comunicacional	Según necesidad	\$ 3.500.000
	Eventos y campañas	Lanzamientos, inauguraciones	Según necesidad	\$ 4.000.000
Material Impreso	Afiches, volantes, pendones	Campañas informativas y pedagógicas	Variación de precios	\$ 40.000.000
TOTAL:				\$ 142.000.000

10. Recomendaciones

- Fortalecer la articulación entre las diferentes dependencias de la ESE y la Oficina de Comunicaciones, con el fin de garantizar el flujo oportuno de la información y mejorar la planeación de contenidos institucionales.
- Continuar promoviendo la cultura comunicacional al interior de la entidad, incentivando la participación activa de los colaboradores como aliados estratégicos en la difusión de información institucional.
- Fortalecer la presencia institucional en medios digitales y redes sociales mediante la generación de contenidos innovadores, educativos y de interés para los diferentes grupos de interés.
- Mantener la actualización permanente de la página web institucional y de los canales oficiales de comunicación, garantizando el cumplimiento de los

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ

lineamientos de transparencia, acceso a la información pública y gobierno digital.

- Implementar mecanismos periódicos de medición y análisis del impacto de las estrategias de comunicación, que permitan identificar oportunidades de mejora y fortalecer la toma de decisiones.
- Continuar fortaleciendo las relaciones con medios de comunicación regionales y departamentales para ampliar el alcance de la información institucional y posicionar los logros de la ESE.
- Gestionar recursos tecnológicos, logísticos y presupuestales que permitan optimizar las actividades de comunicación y responder a las necesidades institucionales de manera oportuna.
- Mantener estrategias de comunicación orientadas a apoyar los procesos de acreditación, humanización, seguridad del paciente, transparencia y participación ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y la confianza de la comunidad.

11. Documentos Relacionados del Sistema Integrado de Gestión

- 1.3.1.C01** Caracterización de Subproceso Imagen Corporativa y Comunicaciones
- 1.3.1.D01** Manual de Identidad Corporativa
- 1.3.1.N01** Normograma de Imagen Corporativa
- 1.3.1.P01** Gestión, Producción y Comunicación de Piezas Publicitarias
- 1.3.1.P02** Seguimiento a Medios
- 1.3.2.D02** Manual de Comunicaciones
- 1.3.2.D03** Manual para Comportamientos Agresivos y Abusos
- 1.3.2.P04** Administración de Página Web
- 1.3.2.P04 F01** Matriz de Cumplimiento Ley de Transparencia 1712 de 2014
- 1.3.2.P05** Manejo de Redes Sociales

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS

**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE
CHIQUEQUIRÁ**

CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

**PLAN ESTRATÉGICO DE
COMUNICACIONES**
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUEQUIRÁ
12. Indicadores de Éxito

OBJETIVO / INDICADOR		FÓRMULA DE MEDICIÓN
	Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de transparencia establecidos por la Ley 1712 de 2014.	$\frac{\text{Cómputo} = (\text{Número de cumplimientos publicados} / \text{Número total de requisitos obligatorios}) \times 100}{}$
	Realizar autocontrol a la página web asegurando la completitud y actualización de la información.	$\frac{\text{Cómputo} = (\text{Número de controles realizados} / \text{Número total de controles mensuales establecidos}) \times 100}{}$
	Realizar la publicación efectiva y medición de las interacciones en Facebook e Instagram.	$\text{Cómputo} = (\text{Personas alcanzadas y que interactuaron en Facebook} + \text{Personas alcanzadas y que interactuaron en Instagram})$
	Realizar la publicación efectiva de las bases de datos consolidadas según las plantillas preestablecidas.	$\frac{\text{Cómputo} = (\text{Número de bases de datos publicadas} / \text{Número total de bases de datos programadas para el período}) \times 100}{}$
	Medir el número de visitas generadas en la página web empresarial.	$\text{Total de visitas generadas en la página web durante el período}$
	Medir la efectividad del despliegue de información empresarial a toda su estructura de valor.	$\frac{\text{Cómputo} = (\text{Número de personas que conocieron la información en su totalidad} / \text{Número total de personas encuestadas}) \times 100}{}$

Ilustración 2 Indicadores de éxito

13. Actividades y Cronograma
13.1. Componentes Estratégicos
13.1.1. Comunicación interna

A través del componente de comunicación interna del Plan y partiendo del fortalecimiento en los medios de comunicación de la institución adelantado en la vigencia anterior, se busca fortalecer y promover comunicaciones asertivas al interior de la entidad, socializar y divulgar los logros del cliente interno, convirtiéndolo en el principal aliado de la institución.

Las actividades propuestas en este componente van dirigidas a todo el personal vinculado directamente, contratistas o mediante operadores externos con la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá. Para este componente se articulará con el proceso transversal de humanización a través de su programa "Con Ciencia Sanamos, Con Amor Cuidamos".

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Fortalecimiento de valores institucionales	Brindar asesoría a las diversas áreas de la entidad en el diseño e implementación de estrategias comunicacionales necesarias para la ESE.	Informe de estrategias comunicativas realizadas.	Coordinador de Comunicaciones	Abril Agosto Diciembre
Fortalecimiento de medios internos de comunicación	Actualizar la información en los medios de comunicación interna de la entidad para fomentar un mayor interés en su consulta.	Aplica para carteleros, fondos de pantalla, WhatsApp, televisores.	Coordinador de comunicaciones	Trimestral
Fortalecimiento de medios internos de comunicación	Implementación de estrategias en diseño y publicación en procesos hacia la acreditación concernientes a <i>(Entre todos nos cuidamos, Pacientes seguros, HRC verde, Hospital seguro.)</i>	Aplica para redes sociales.	Coordinador de Comunicaciones	Septiembre

Tabla 2 Actividades a desarrollar del plan

13.1.2. Comunicación Externa

Este componente tiene como objetivo aumentar el impacto y el reconocimiento de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá en los medios de comunicación,

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS


CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

mediante la divulgación de avances, logros, desempeño institucional y el cumplimiento de los requerimientos normativos. Además, busca posicionar la entidad a nivel regional, departamental y nacional, generando una recordación positiva en diversas audiencias.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Proyección de información	Diseño e implementación de estrategias de comunicación con el usuario para promover los programas y proyectos de la ESE.	Atender el 100% de las solicitudes de publicación en la página web y redes sociales. (videos, imágenes, eventos etc.)	Coordinador de comunicaciones	Mensual
Página Web	Realizar mejoras necesarias en la página web de la entidad de acuerdo a la Res. 1519 de 2020.	En la página web se establecerán criterios de accesibilidad como lo son: actualizaciones necesarias de acuerdo a normatividad.	Coordinador de comunicaciones	Agosto
	Realizar la actualización de la encuesta de percepción del usuario acerca de los criterios de transparencia y acceso a la información	Encuesta actualizada en la página web con sus respectivos informes semestrales.	Coordinador de comunicaciones	Julio

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS


CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

Cumplimiento y seguimiento a las directrices nacionales en materia de acceso a la información institucional.	Publicar Información establecida en la Ley 1712 de 2014	Mantener sobre el 100% el cumplimiento de los criterios evaluados por el ITA	Coordinador de comunicaciones	Septiembre
	Despliegue interno y externo de la ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014)	Informe de acciones de resultados y acciones de mejora reporte ITA de procuraduría de la ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014)	Coordinador de comunicaciones	Octubre

Tabla 3 Actividades a desarrollar del plan

14. Seguimientos y Evaluación

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá realiza seguimiento y evaluación al Plan de Comunicaciones, mediante la definición de un plan de acción que contempla objetivos, metas e indicadores establecidos a partir del diagnóstico comunicacional de la institución. Así mismo, se definen los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de los lineamientos institucionales y los requerimientos aplicables en materia de comunicación interna y externa.

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de consolidar, reportar y comunicar de manera trimestral los resultados del seguimiento y evaluación del Plan de Comunicaciones, a través de indicadores de medición, formatos definidos y sus respectivas evidencias, que permiten verificar el cumplimiento de las actividades ejecutadas durante la vigencia.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS



CÓDIGO:	1.3.2. D01
VERSION:	7
FECHA	Enero 23 de 2026
TIPO	PLAN
PROCESO	COMUNICACIÓN Y MEDIOS

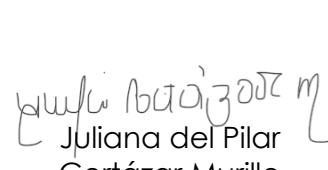
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

15. Bibliografía

No.	DOCUMENTO
1	Andrade, H. (2005) Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo. España Capriotti, P. (1998) LA COMUNICACIÓN INTERNA. Artículo publicado en Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo (Argentina), N. 13.
2	Lasswel, H. (1948) "Estructura y Función de la Comunicación de Masas" Martínez de Velasco y Abraham Nosnik (1988), Comunicación organizacional práctica, México: Trillas.
3	Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Nosnik, A (1996), Comunicación y gestión organizacional, Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga.
4	Sartori, G. (1998) "Homo Videns: La sociedad teledirigida" Edit. Taurus.

16. Revisión y Aprobación

TEM	ELABORÓ	COORDINADOR	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	 Ingrid Lizeth Malagón Sierra	 Ingrid Lizeth Malagón Sierra	 Luber Mey Antonio Murcia Gualteros	 Juliana del Pilar Cortázar Murillo
Cargo	Coordinador de Comunicaciones	Coordinador de Comunicaciones	Coordinador de Planeación Estratégica	Gerente
Fecha	Ene. 23 de 2026	Ene. 23 de 2026	Ene. 23 de 2026	Ene. 23 de 2026

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS				
 E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ	CÓDIGO:	1.3.2. D01	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	
	VERSION:	7		
	FECHA	Ene. 23 de 2026		
	TIPO	PLAN		
	PROCESO	COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN		
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ				

17. Control de Cambios al Documento

Fecha del Cambio	Versión Actual	Justificación del Cambio	Indique el ítem del Documento Donde se Requiere el Cambio	Versión Nueva	Nombre y Cargo de Quien Elabora el Cambio	Nombre y Cargo de Quien Aprobó el Cambio
23/06/2026	6	Actualización anual	En todo el documento teniendo en cuenta las nuevas metas del área.	7	Ingrid Lizeth Malagón Sierra Coordinador de COmunicaciones	Pablo Mauricio Zambrano Román Administrativa y Financiera