

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS			
	CÓDIGO	1.1.1.P01 F01	POLITICA INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	01	
	FECHA	Ene. 05 de 2026	
	TIPO	FORMATO	
	PROCESO	PLANEACIÓN	
USO EXCLUSIVO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			

1. Identificación			
Consecutivo	25	Nombre	POLÍTICA DE COMUNICACIONES
Versión	01	Fecha De Emisión	Enero 5 de 2026

2. Justificación
<p>La comunicación institucional es un eje estratégico fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública, la transparencia administrativa y la relación de confianza entre la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá y la comunidad a la que presta sus servicios. En un entorno cada vez más dinámico y exigente, contar con lineamientos claros que orienten la comunicación interna y externa se convierte en una necesidad para garantizar información oportuna, veraz, coherente y accesible.</p> <p>La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, como entidad prestadora de servicios de salud, tiene la responsabilidad de informar de manera clara y efectiva a sus usuarios, colaboradores, entes de control y demás grupos de interés, sobre la gestión institucional, los servicios ofertados, los derechos y deberes de los usuarios, los avances en infraestructura, los programas de salud, las acciones de humanización y las disposiciones normativas vigentes.</p> <p>La ausencia de una política formal de comunicaciones puede generar dispersión en los mensajes, duplicidad de esfuerzos, desinformación o interpretaciones erróneas que afecten la imagen institucional, la confianza ciudadana y la toma de decisiones. Por ello, esta Política Institucional de Comunicaciones busca establecer criterios, roles y responsabilidades que permitan articular de manera estratégica los procesos comunicativos, fortaleciendo la identidad institucional y el posicionamiento del Hospital en el ámbito local y regional.</p> <p>Asimismo, esta política se fundamenta en los principios de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y rendición de cuentas, en concordancia con la Ley 1712 de 2014, la Ley 1474 de 2011, Política de Gobierno Digital, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás disposiciones que regulan la comunicación y la gestión de la información en las entidades públicas del sector salud.</p> <p>En este sentido, la Política Institucional de Comunicaciones de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá se concibe como una herramienta de gestión que orienta la planificación, ejecución y evaluación de las acciones comunicativas, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional, la humanización de los servicios de salud y la construcción de una relación cercana, confiable y permanente con la comunidad.</p>

3. Objetivo General
<p>Establecer los lineamientos y directrices que orienten la comunicación interna y externa de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, garantizando la emisión de información clara, veraz, oportuna y coherente, que fortalezca la transparencia, el posicionamiento institucional, la cultura organizacional y la relación de confianza con la comunidad y los diferentes grupos de interés.</p>


SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS			
	CÓDIGO	1.1.1.P01 F01	POLITICA INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	01	
	FECHA	Ene. 05 de 2026	
	TIPO	FORMATO	
	PROCESO	PLANEACIÓN	
USO EXCLUSIVO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			

4. Objetivos Específicos

- Unificar y estandarizar los procesos de comunicación institucional, asegurando coherencia en los mensajes emitidos por la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá a través de sus diferentes canales oficiales.
- Fortalecer la comunicación interna, promoviendo el flujo efectivo de información entre las áreas asistenciales, administrativas y operativas, que contribuya al trabajo articulado, el sentido de pertenencia y la cultura organizacional.
- Garantizar el acceso a la información pública, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, facilitando a la ciudadanía información clara, accesible y actualizada.
- Prevenir la desinformación y los riesgos reputacionales, mediante la gestión adecuada de los contenidos institucionales, el uso responsable de los canales de comunicación y el monitoreo permanente de medios y redes sociales.
- Fortalecer el posicionamiento institucional de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá a nivel local, regional y departamental, visibilizando la gestión, los servicios, los programas de salud y los avances institucionales.
- Promover la humanización de los servicios de salud, a través de estrategias comunicativas que fomenten el respeto, la empatía, el trato digno y la participación de los usuarios y sus familias.
- Definir roles y responsabilidades en materia de comunicación institucional, garantizando una gestión organizada, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos del Hospital.
- Evaluar y mejorar continuamente las acciones comunicativas, mediante el uso de indicadores que permitan medir el impacto, alcance y efectividad de la comunicación institucional.

5. Alcance

La Política Institucional de Comunicaciones aplica a todas las áreas, sedes y servicios de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá y sus sedes Sucre y La Victoria, así como a todos los servidores, colaboradores y contratistas de la institución.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS			
	CÓDIGO	1.1.1.P01 F01	POLITICA INSTITUCIONAL
	VERSIÓN	01	
	FECHA	Ene. 05 de 2026	
	TIPO	FORMATO	
	PROCESO	PLANEACIÓN	
USO EXCLUSIVO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			

6. Metodología

La Política Institucional de Comunicaciones de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá se implementará mediante un proceso planificado, articulado y continuo, orientado a garantizar una comunicación efectiva, coherente y alineada con los objetivos estratégicos de la Institución, a través de la planeación, producción de contenidos, revisión y aprobación, difusión, seguimiento y evaluación.

7. Declaración del Compromiso

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá declara su firme compromiso a garantizar una comunicación institucional ética, transparente, oportuna y responsable, orientada al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al cumplimiento de su misión como entidad prestadora de servicios de salud.

Asimismo, la Institución asume el compromiso de promover una comunicación clara y coherente entre todas sus áreas, que facilite el acceso a la información pública, prevenga la desinformación y contribuya al posicionamiento institucional, la humanización de los servicios y la participación de la comunidad.

Todos los servidores, colaboradores y contratistas de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá deberán acoger y aplicar los lineamientos establecidos en la presente política, reconociendo la comunicación como una herramienta estratégica para la gestión institucional, el servicio a la ciudadanía y el cuidado de la vida.


JULIANA DEL PILAR CORTÁZAR MURILLO
 GERENTE