



E.S.E. Centro de Salud de Galapa

¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!

ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA PLAN ANUAL DE COMUNICACIONES /ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

HERRAMIENTA COMUNICATIVA	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	ESTRATEGIA		OBJETIVO	CARACTERISTICAS	PUBLICO OBJETIVO			RESPONSABLE DE GESTIÓN	PRESUPUESTO		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN				VERIFICAR CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	
		Organizacional	Informativa-Masiva			COLABORADORES	USUARIOS Y FAMILIAS	COMUNIDAD		SI	NO	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	INDICADOR/ FORMULA DE MEDICION Relacionado con el objetivo	RESULTADO
	BOLETIN INTERNO	1		Divulgar a todo el personal información de todas las áreas	Medios impresos para divulgación	1	1		Lider de Comunicaciones	1		X	X	X	X	No de impresos divulgados/No de impresos programados	
	BUZON DE SUGERENCIAS	1		Permite que todos los integrantes de la organización se expresen con libertad y puedan transmitir a los niveles superiores de la organización sus inquietudes y expectativas. No se tendrán en cuenta los mensajes anónimos.	Cajilla para depositar opiniones	1	1		Lider Atención al usuario	1		X	X	X	X	No de Informes de opiniones y sugerencias/ No de Informes y sugerencias programados	
	OFICIOS AL PERSONAL	1		Se utilizan para difundir información importante tales como resultados, cambios en la organización, etc. Ventaja: Rapidez de su llegada y el impacto que provoca al remitente	Medios impresos para divulgación por correo electrónico	1			Gerente		1	X	X	X	X	No. De Oficios enviadas/ No de Oficios programados enviar en el periodo	

COMUNICACIÓN CORPORATIVA INTERNA	CARTELERA	1		Estrategia de comunicación masiva que se debe colocar en un lugar de tránsito seguro del personal. Puede contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal.	Espacio en lugares de alto trafico para colocar información de interés	1	1		Lider de Comunicaciones	1		X	X	X	X	Carteleras actualizadas con informes de Gestion y publicaciones/ Carteleras existentes
	CARTILLAS	1		cuadernillos con información relevante para capacitación del personal	Medios impresos para divulgación	1			Lideres de procesos	1		X		X		No de cartillas impresas/ Cartillas programas para el periodo
	COMITÉS Y REUNIONES INTERNAS	1		Presentar en el Comité Calidad los avances de Gestion de calidad con sus diferentes líneas de intervención.	Reuniones institucionales para realizar seguimiento y tomar decisiones institucionales	1			Lider de Calidad		1		X		X	No. Comites realizados/ Comites programados
	COMUNICADOS	1		Este tipo de estrategia informa, motiva y cohesiona al personal. Su importancia es que en ella confluyen informaciones de diferentes procesos de la institución, produciéndose una comunicación ascendente, descendente y cruzada.	Medios impresos para divulgación	1			Grupo Directivo		1		X		X	No de com,unicados emitidos

COPACOS-ASOCIACION DE USUARIOS	1		Acercar a la comunidad al proceso de acreditación	Información sobre los avances d del hospital. Formación de líderes comunitarios en temas de Gestion de calidad , nuevop Modelo de salud				Lider Atencion al usuario	1		X		X	No actas de reunión / Total reuniones programadas
CORREO ELECTRONICO	1		Mantener el Plan de Comunicación actualizado yy cvomn seguimieneto periodico y divulgar avances para conocimientode los colaboradores	Utilización para difundir mensajes/cambios de personal , memorandos y otros temas	1			Asesor de Comunicaciones	1	X	X	X	X	Correo electronico efectivamente utilizado
CUADERNILLO DE BIENVENIDA	1		Cuadernillo de lectura rápida y práctica en medio magnetico para el personal que ingresa a la institución como parte inicial de su inducción.	Medios electronico para divulgación		1		Lider de Talento Humano	1		X	X	X	Cartilla de Bienvenida en magnetico
FOLLETOS-PLEGABLES		1	Promoción del programa o estrategias	Medios impresos para divulgación	1	1	1	Lider de Comunicaciones	1		X	X	X	No de plegables por servicio
INFORMACION PERSONALIZADA		1	Lograr cercania con los clientes y pacientes	Entregar información a los usuarios y familias de manera individualizada o en Grupos en salas de espera o consultorios		1		Lider de Atencion al usuario	1		X		X	Registro de asistencia a charlas o de registros de información entregados al usuario y su familia
JORNADAS/EVENTOS ESPECIALES	1	1	Lograr involucrar al personal de interés y distensionar a los colaboradores, cambiando la rutina	Eventos dirigidos a cumplir un objetivo específico	1			Grupo Directivo	1		X			Fotos con evidencia de eventos especiales realizados
OFICINA ATENCION AL USUARIO	1	1	Dar respuesta rápida a PQRS	Dar respuesta y solución a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, clientes y comunidad		1	1	Lider de Atencion al usuario	1	X	X	X	X	No de PQRS presentadas/ No de PQRS gestionadas

COMUNICACIÓN CORPORATIVA EXTERNA	PÁGINA WEB	1	1	Mantener el Plan actualizado en la página Web de la ESE para consulta de todos los interesados (colaboradores, clientes y comunidad en general). Salvapantallas orientado a la campaña	Sitio web al interior de red la entidad	1	1	1	Lider de Comunicaciones y lideres	1	X	X	X	X	Pagina Web Actualizada con informes solicitados por nomas / Total de informes a publicccar en la vigencia
	PERIÓDICO INSTITUCIONAL	1	1	Este tipo de estrategia informa, motiva y cohesiona al personal. Su importancia es que en ella confluyen informaciones de diferentes procesos de la institución, produciéndose una comunicación ascendente, descendente y cruzada.	Medios impresos para divulgación	1	1		Lider de Comunicaciones	1				X	1 al año
	PROGRAMA RADIAL	1		Dar noticias de interés y posicionamiento de la institución. Pauta publicitaria por canje.	Utilización de emisora para divulgar avances o noticias de interes para la institución	1	1		Lider de Comunicaciones	1	X		X		No de programas emitidos
TOTAL	17	15	6							10	7				

Elaboro : Oficina de Planeacion -Oficina de Calidad -Lider de Comunicaciones

Revisio : Oficina de Planeacion

Aprobo :Gerencia

Fecha : 26-01-2025