

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. ALCANCE	5
5. RESPONSABLES.....	5
Responsable Principal.....	5
Responsables de Apoyo	6
6. CONCEPTOS	6
7. CONTENIDO	8
MARCO CONCEPTUAL.....	8
MARCO LEGAL	9
8. RECURSOS	11
Recursos Humanos.....	11
Recursos Técnicos y Tecnológicos	11
Recursos Financieros.....	12
Recursos Documentales	12
9. MATRIZ PLAN DE COMUNICACIONES	13
10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES	16
METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO	16
INSTRUCTIVOS INDICADORES DEL PLAN DE COMUNICACIONES	16
11. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES.....	16
12. ACCIONES DE MEJORA CONTINUA	19
IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	19
TIPOS DE ACCIONES DE MEJORA	19
FORMULACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA	20
IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	20
ARTICULACIÓN CON EL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	20
CIERRE DE LAS ACCIONES DE MEJORA	21

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

13. GESTIÓN DEL RIESGO COMUNICACIONAL.....	21
Objetivo de la Gestión del Riesgo Comunicacional	21
Identificación de Riesgos Comunicacionales.....	22
Análisis y Evaluación del Riesgo.....	22
Controles para la Gestión del Riesgo Comunicacional	22
Articulación con el Mapa de Riesgos Institucional	23
14. CIERRE INSTITUCIONAL DEL PLAN DE COMUNICACIONES.....	23
15. REFERENCIAS	24
16. CONTROL DE CAMBIOS	25
17. APROBACIÓN.....	25

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal es una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad, orientada al cumplimiento de su misión institucional mediante la implementación de estándares de calidad, seguridad del paciente y su familia, humanización del servicio, responsabilidad social, principios éticos y uso eficiente de la tecnología biomédica, garantizando el equilibrio económico y social en el ámbito municipal y regional.

Dada la importancia estratégica de la institución para el municipio de Yarumal y la subregión norte de Antioquia, se hace necesario contar con un proceso de comunicación institucional estructurado, planificado y coherente, que facilite el flujo oportuno, veraz y transparente de la información entre las diferentes dependencias, los colaboradores, los usuarios y demás grupos de interés. La comunicación institucional constituye un elemento transversal que incide directamente en la toma de decisiones, el clima organizacional, la percepción del servicio y el cumplimiento de los objetivos misionales.

En este marco, el Plan de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal se establece como un instrumento de gestión que define los lineamientos, estrategias, canales y responsables del proceso comunicacional, permitiendo su planeación, ejecución, seguimiento y control, en concordancia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y demás disposiciones normativas aplicables al sector salud.

Este Plan tiene como propósito fortalecer la comunicación interna y externa, asegurar la coherencia del mensaje institucional, promover la participación informada de los públicos de interés y contribuir al posicionamiento de la E.S.E. como una entidad transparente, confiable y orientada al mejoramiento continuo. Así mismo, el Plan de Comunicaciones se articula con los objetivos estratégicos institucionales, apoyando el cumplimiento de las metas organizacionales y la adecuada prestación de los servicios de salud.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer, implementar y consolidar el Plan de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, como un instrumento estratégico de gestión que responda a las necesidades de comunicación identificadas en los procesos institucionales, tanto a nivel interno como externo, con el fin de fortalecer el flujo oportuno y efectivo de la información, apoyar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y contribuir de manera permanente al posicionamiento, la imagen y la reputación institucional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. **Socializar e implementar el Plan de Comunicaciones** de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, garantizando su apropiación como un sistema articulador que integre de manera efectiva a todas las áreas y procesos de la institución.
2. **Fortalecer la imagen y el posicionamiento institucional**, mediante la difusión oportuna y estratégica de información relacionada con los servicios, programas, beneficios y fortalezas del Hospital, dirigida a los públicos internos y externos.
3. **Promover la educación en salud de los usuarios y la comunidad**, a través de contenidos informativos, pedagógicos y preventivos, articulados con los programas, proyectos y servicios institucionales.
4. **Garantizar la veracidad, claridad y confiabilidad de la información institucional** que se comunica a funcionarios, usuarios y demás grupos de interés, fortaleciendo la transparencia y la credibilidad del Hospital.
5. **Fomentar el sentido de pertenencia, el compromiso y la apropiación institucional** de los colaboradores administrativos, asistenciales y de apoyo, mediante una comunicación interna orientada al logro de las metas organizacionales y al fortalecimiento de la cultura institucional.
6. **Establecer mecanismos de seguimiento, evaluación y control de las acciones contempladas en el Plan de Comunicaciones**, que permitan medir su impacto, realizar ajustes oportunos y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos comunicacionales.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

4. ALCANCE

El Plan de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal aplica a todos los procesos, áreas, dependencias y niveles de la institución, incluyendo el personal administrativo, asistencial y de apoyo, así como a los usuarios, familias, comunidad y demás grupos de interés externos.

Este Plan comprende la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones de comunicación interna y externa, orientadas a garantizar la divulgación oportuna, clara, veraz y coherente de la información institucional, en concordancia con la misión, visión, objetivos estratégicos y lineamientos normativos vigentes.

Así mismo, el Plan de Comunicaciones abarca la gestión de los canales oficiales de comunicación institucional, la producción y difusión de contenidos informativos, educativos y preventivos en salud, el fortalecimiento de la imagen y el posicionamiento institucional, y la promoción de una cultura organizacional basada en la humanización del servicio, el sentido de pertenencia y la mejora continua.

El alcance del Plan no incluye comunicaciones de carácter personal, político, comercial o ajeno a los fines misionales de la E.S.E., ni la divulgación de información confidencial o reservada, las cuales se registrarán por la normativa interna y legal aplicable.

5. RESPONSABLES

La implementación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal estará a cargo de los siguientes responsables, de acuerdo con sus funciones y competencias:

Responsable Principal

- Área de Comunicaciones / Comunicador(a) Institucional (o quien haga sus veces)

Será responsable de la planeación, coordinación, ejecución y evaluación del Plan de Comunicaciones, así como de la producción, validación y difusión de los contenidos institucionales, garantizando la coherencia del mensaje, el uso adecuado de los canales oficiales y el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

Responsables de Apoyo

- **Gerencia**

Brindar direccionamiento estratégico, aprobar los lineamientos generales del Plan de Comunicaciones y velar por su alineación con los objetivos institucionales.

- **Talento Humano**

Apoyar los procesos de comunicación interna, la socialización de información institucional y el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los colaboradores.

- **Líderes de proceso y jefes de área**

Suministrar información veraz y oportuna sobre los procesos a su cargo, apoyar la difusión de los mensajes institucionales y garantizar la articulación del Plan de Comunicaciones con las actividades de cada dependencia.

- **Programa de Humanización del Servicio**

Aportar lineamientos y contenidos orientados a la comunicación humanizada, la atención centrada en el usuario y el fortalecimiento de la cultura institucional.

- **Gestión Documental**

Apoyar la custodia, organización y divulgación de la información institucional, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de las normas documentales vigentes.

- **Todos los colaboradores de la E.S.E.**

Acatar los lineamientos del Plan de Comunicaciones, hacer uso responsable de los canales institucionales y contribuir al fortalecimiento de la imagen y reputación del Hospital.

6. CONCEPTOS

- **Comunicación institucional:** proceso estratégico mediante el cual una organización gestiona de forma planificada la producción, transmisión y recepción de mensajes dirigidos a sus públicos internos y externos, con el fin

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

de fortalecer la identidad, la imagen y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Cornelissen, 2020).

- **Comunicación interna:** conjunto de acciones, canales y mensajes orientados a facilitar el intercambio de información entre los colaboradores de una organización, promoviendo la integración, el sentido de pertenencia, el clima organizacional y la alineación con los objetivos institucionales (Chiavenato, 2017).
- **Comunicación externa:** proceso mediante el cual la organización transmite información a sus públicos externos —usuarios, comunidad, aliados estratégicos y demás grupos de interés— con el propósito de informar, educar, generar confianza y fortalecer su posicionamiento institucional (Capriotti, 2009).
- **Plan de comunicaciones:** instrumento de gestión que organiza, orienta y regula las estrategias, acciones, canales y responsables del proceso comunicacional de una institución, permitiendo su planeación, ejecución, seguimiento y evaluación, en coherencia con la misión y los objetivos estratégicos (Cornelissen, 2020).
- **Públicos de interés (stakeholders):** personas o grupos que pueden afectar o verse afectados por las decisiones, actividades o servicios de una organización, y con los cuales se establecen relaciones de comunicación permanentes (Freeman, 2010).
- **Imagen institucional:** percepción global que los públicos tienen de una organización, construida a partir de la experiencia, la información recibida y los mensajes comunicados de manera intencional o no intencional (Capriotti, 2009).
- **Identidad institucional:** conjunto de valores, principios, cultura, comportamientos y elementos visuales que definen la esencia de una organización y la diferencian de otras, sirviendo como base para la comunicación institucional (Villafañe, 2013).
- **Canales de comunicación:** medios o herramientas utilizados por la organización para transmitir información, tales como reuniones, correos electrónicos, redes sociales, carteleras, página web, comunicados oficiales y grupos institucionales (Chiavenato, 2017).
- **Información institucional:** contenido oficial generado por la organización, relacionado con sus procesos, servicios, programas, decisiones y lineamientos, el cual debe ser claro, veraz, oportuno y coherente con la normatividad vigente.
- **Seguimiento y control:** proceso sistemático mediante el cual se evalúa el cumplimiento de las acciones, objetivos e indicadores definidos en el Plan de

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

Comunicaciones, con el fin de medir su efectividad y promover el mejoramiento continuo (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2018).

7. CONTENIDO

MARCO CONCEPTUAL

La comunicación constituye un eje estratégico y transversal en el funcionamiento de las organizaciones, especialmente en las entidades públicas del sector salud, donde la oportunidad, claridad y veracidad de la información inciden directamente en la calidad del servicio, la seguridad del paciente, la toma de decisiones y la confianza de los ciudadanos. En este sentido, la comunicación no solo responde a una necesidad operativa, sino que se configura como una práctica cultural, social y organizacional que requiere flexibilidad, sensibilidad y creatividad, en coherencia con los principios de la función pública.

En el contexto de una Empresa Social del Estado, la comunicación cumple un rol fundamental como mecanismo de articulación entre los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, promoviendo un flujo permanente de información que permita la retroalimentación entre emisores y receptores. Este proceso comunicativo debe ser bidireccional y participativo, de tal forma que los mensajes no solo sean transmitidos, sino también comprendidos, apropiados y replicados por los diferentes públicos, fortaleciendo la transparencia y el control social.

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, consciente de su responsabilidad social y de su papel como entidad prestadora de servicios de salud para el municipio de Yarumal y la subregión norte de Antioquia, reconoce la necesidad de consolidar estrategias de comunicación institucional que contribuyan al fortalecimiento de su imagen, a la optimización de los procesos internos y a la satisfacción de las necesidades informativas de los funcionarios, los usuarios y la comunidad en general. En este sentido, la comunicación se convierte en una herramienta clave para generar cercanía, confianza y legitimidad institucional.

La comunicación organizacional ha adquirido una relevancia creciente en las entidades públicas, en la medida en que se reconoce que la ausencia de información o la comunicación inadecuada afecta negativamente la cultura organizacional, el clima laboral y la percepción externa de la institución. En el sector salud, esta situación puede incidir directamente en la calidad del servicio, la

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

humanización de la atención y la experiencia del usuario. Por ello, las organizaciones deben asumir procesos comunicacionales dinámicos y adaptativos, que respondan a las transformaciones del entorno, a las exigencias normativas y a las expectativas de los grupos de interés.

Desde esta perspectiva, es fundamental diferenciar los dos grandes ámbitos de la comunicación institucional: la comunicación interna y la comunicación externa.

La comunicación interna se entiende como el conjunto de estrategias, acciones y canales orientados a fortalecer las relaciones entre los colaboradores de la institución, garantizando el acceso oportuno a la información, la socialización de los logros, la difusión de lineamientos y la promoción de una comunicación transversal entre áreas y niveles jerárquicos. Este tipo de comunicación contribuye al fortalecimiento del sentido de pertenencia, la motivación, la confianza y el compromiso de los funcionarios, elementos esenciales para un clima organizacional adecuado y para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por su parte, la comunicación externa comprende los procesos mediante los cuales la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal se relaciona con sus usuarios, familias, comunidad, entes de control, aliados estratégicos y demás públicos de interés. A través de canales claros, accesibles y coherentes, la comunicación externa busca informar, educar, orientar y generar confianza, proyectando una imagen institucional favorable y reafirmando el compromiso del Hospital con la calidad, la humanización del servicio y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

En conclusión, el fortalecimiento de la comunicación institucional en la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal constituye un factor determinante para la consolidación de una gestión pública eficiente, transparente y centrada en el ciudadano, en coherencia con los principios del Estado Social de Derecho y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

MARCO LEGAL

El Plan de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal se fundamenta en el siguiente marco legal y normativo, el cual regula la función pública, el derecho a la información, la prestación de los servicios de salud y los procesos de comunicación institucional en las entidades del Estado:

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

Norma	Descripción / Alcance	Aplicación en el Plan de Comunicaciones
Constitución Política de Colombia (1991)	Art. 2: Fines del Estado. Art. 20: Derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. Art. 49: La salud como servicio público esencial y derecho fundamental.	Fundamenta la obligación del Hospital de comunicar de forma clara, veraz y oportuna a funcionarios, usuarios y comunidad, garantizando el acceso a la información y el ejercicio del derecho a la salud.
Ley 100 de 1993	Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud bajo principios de eficiencia, universalidad, solidaridad y participación.	Sustenta la necesidad de una comunicación institucional clara hacia los usuarios y la comunidad sobre servicios, derechos y deberes.
Ley 1122 de 2007	Introduce mejoras al SGSSS y fortalece la calidad en la prestación de los servicios de salud.	Refuerza la comunicación como herramienta para mejorar la calidad del servicio y la información al usuario.
Ley 1438 de 2011	Reforma el SGSSS, prioriza la atención integral, la promoción y la prevención.	Da soporte a las estrategias de comunicación educativa y preventiva dirigidas a la comunidad.
Ley Estatutaria 1751 de 2015	Regula el derecho fundamental a la salud e incluye el derecho a recibir información clara y comprensible.	Obliga a que los mensajes institucionales faciliten la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Orienta la divulgación activa de información institucional y la rendición de cuentas mediante canales oficiales.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Promueve transparencia, control social y acceso a la información.	Soporta la comunicación clara de la gestión institucional como mecanismo de prevención de riesgos y fortalecimiento de la confianza ciudadana.
Decreto 1499 de 2017	Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.	Reconoce la comunicación como un componente transversal de la gestión pública y del mejoramiento continuo.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Marco de referencia para la gestión institucional en entidades públicas.	Alinea el Plan de Comunicaciones con la planeación estratégica, la cultura organizacional y la relación con grupos de interés.
Resolución 3100 de 2019	Define condiciones de habilitación de servicios de salud, incluyendo información al usuario.	Exige procesos comunicativos claros, oportunos y accesibles para los usuarios del servicio de salud.
Ley 1581 de 2012	Ley de Protección de Datos Personales. Regula la recolección, almacenamiento,	Obliga a que toda comunicación institucional respete la confidencialidad y el tratamiento

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

	uso y circulación de datos personales.	adecuado de los datos personales de usuarios y funcionarios.
Decreto 1377 de 2013	Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.	Establece lineamientos para la autorización del tratamiento de datos personales en los procesos comunicacionales.
Habeas Data (Art. 15 C.P. y Ley 1266 de 2008)	Garantiza el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar su información personal.	Limita la divulgación de información sensible y orienta el uso responsable de datos en campañas, publicaciones y comunicaciones institucionales.
Política de Humanización del Servicio en Salud	Lineamientos del Ministerio de Salud para una atención digna, empática y respetuosa.	Promueve una comunicación humanizada, clara y respetuosa con usuarios, familias y comunidad.
Normatividad interna de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal	Estatutos, manuales, políticas y procedimientos internos.	Regula el uso de canales oficiales, la divulgación de información y las responsabilidades comunicacionales.

8. RECURSOS

Para la adecuada implementación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, la institución dispondrá de los siguientes recursos, de acuerdo con su capacidad administrativa, técnica y financiera:

Recursos Humanos

- ✓ Comunicador(a) institucional o responsable del proceso de comunicaciones.
- ✓ Equipo directivo y líderes de proceso, como generadores y validadores de información.
- ✓ Personal administrativo, asistencial y de apoyo, como públicos internos y replicadores del mensaje institucional.
- ✓ Apoyo de programas transversales (Talento Humano, Gestión Documental, Humanización del Servicio, Calidad y Control Interno).

Recursos Técnicos y Tecnológicos

Equipos de cómputo y dispositivos móviles institucionales.

- ✓ Software de diseño, edición y gestión de contenidos (según disponibilidad institucional).

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

- ✓ Página web institucional.
- ✓ Redes sociales oficiales del Hospital.
- ✓ Correo electrónico institucional.
- ✓ Grupos institucionales de mensajería instantánea (WhatsApp u otros), bajo lineamientos establecidos.
- ✓ Pantallas informativas, carteleras físicas y digitales.
- ✓ Herramientas para reuniones virtuales o presenciales.

Recursos Financieros

- ✓ Presupuesto asignado al proceso de comunicaciones dentro del Plan Operativo Anual de la institución.
- ✓ Recursos destinados a la producción de material gráfico, audiovisual y educativo.
- ✓ Posibles apoyos o alianzas institucionales para campañas educativas y de promoción de la salud, conforme a la normatividad vigente.
- ✓ Recursos Físicos
- ✓ Espacios institucionales para reuniones, socializaciones y actividades comunicativas.
- ✓ Áreas destinadas para carteleras informativas y material divulgativo.
- ✓ Infraestructura para eventos institucionales y actividades de comunicación externa.

Recursos Documentales

- ✓ Plan de Comunicaciones institucional.
- ✓ Manual de identidad visual corporativa.
- ✓ Políticas y procedimientos de comunicación.
- ✓ Lineamientos de protección de datos personales y confidencialidad de la información.
- ✓ Informes de seguimiento, indicadores y evaluaciones del Plan.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

9. MATRIZ PLAN DE COMUNICACIONES

Tema	Estrategia	Público Objetivo	Resultados Esperados	Medios / Canales	Responsable
Socialización del Plan de Comunicaciones	Publicar el Plan de Comunicaciones institucional, una vez aprobado por la Gerencia, garantizando su acceso permanente y consulta pública.	Público interno. Público externo.	-Plan divulgado oficialmente Conocimiento institucional del documento. Transparencia en los procesos comunicacionales.	Página web institucional (PDF descargable).	Área de Calidad Líder de Comunicaciones.
Apropiación de la plataforma estratégica	Difundir de manera permanente la misión, visión, principios y valores institucionales mediante herramientas visuales internas.	Público interno.	Apropiación de la identidad institucional. - Alineación del talento humano con los objetivos estratégicos.	Fondos de pantalla institucionales, carteleros, correos internos.	Líder de Comunicaciones. Talento Humano.
Producción de videos institucionales	Diseñar, producir y publicar videos educativos, informativos y promocionales sobre servicios, programas, campañas y logros institucionales.	Público interno. Público externo.	- Mayor comprensión de los servicios. - Posicionamiento institucional. - Educación en salud a la comunidad.	Redes sociales, página web, pantallas internas, WhatsApp institucional.	Equipo de Comunicaciones. Programa de Humanización.
Gestión de carteleros institucionales	Actualizar de forma periódica las carteleros con información institucional, normativa,	Público interno. Usuarios externos.	- Información visible y actualizada. - Mejor acceso a la información institucional.	Carteleros físicos y digitales.	Líder de Comunicaciones Líderes de proceso.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

	educativa y de interés general.				
Información educativa en salas de espera	Proyectar contenidos educativos, derechos y deberes del usuario, campañas y mensajes institucionales.	Usuarios externos.	- Usuarios informados y sensibilizados. - Mejora en la experiencia del usuario.	Televisores institucionales (videos, presentaciones, audio).	Área de Sistemas SIAU Servicios asistenciales.
Gestión de redes sociales institucionales	Administrar y fortalecer las redes sociales oficiales, garantizando publicaciones periódicas, veraces y alineadas con la imagen institucional.	Público interno. Público externo.	- Incremento del alcance y la interacción. - Mejora de la percepción e imagen institucional. - Generación de confianza.	Facebook, Instagram.	Líder de Comunicaciones Áreas productoras de información.
Seguimiento a medios de comunicación	Realizar monitoreo permanente de medios locales, regionales y digitales sobre publicaciones relacionadas con el Hospital.	Medios de comunicación. Público externo.	- Control reputacional. - Archivo institucional de noticias. - Respuesta oportuna ante información sensible.	Medios digitales, prensa, radio.	Líder de Comunicaciones.
Apoyo comunicacional a eventos	Diseñar piezas comunicativas e invitaciones para eventos institucionales y comunitarios.	Público interno. Público externo.	- Mayor asistencia y visibilidad. - Posicionamiento institucional en eventos.	Piezas digitales y físicas.	Programa de Humanización. Área organizadora.
Desarrollo de campañas institucionales	Planear, ejecutar y difundir campañas institucionales alineadas con salud pública,	Público interno. Público externo.	- Mayor impacto de campañas. - Sensibilización comunitaria. - Cumplimiento de objetivos institucionales.	Redes sociales, web, carteleros, WhatsApp institucional.	Programa de Humanización. Área solicitante.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

	humanización y lineamientos normativos.				
Uso del personaje institucional	Integrar el personaje institucional "Juancho" como recurso comunicativo pedagógico y de identidad.	Público interno. Público externo.	- Reconocimiento de la marca institucional. - Mensajes más cercanos y comprensibles.	Material gráfico, audiovisual y eventos.	Programa de Humanización Líderes de área.
Reglamentación del WhatsApp institucional	Implementar y socializar el reglamento de uso del WhatsApp institucional como canal informativo oficial.	Público interno.	- Comunicación ordenada y oportuna. - Reducción de mensajes innecesarios.	WhatsApp institucional.	Líder de Comunicaciones. Gestión Humana.
Uso de parlantes institucionales	Definir lineamientos de uso y mejorar la infraestructura del sistema de audio institucional.	Público interno. Público externo.	- Mensajes claros y audibles. - Mejor cobertura informativa interna.	Sistema de audio institucional.	Área de Sistemas Líder de Comunicaciones.
Divulgación del modelo EFR	Difundir el modelo EFR y sus beneficios mediante piezas comunicativas internas y externas.	Público interno. Público externo.	- Conocimiento del modelo EFR. - Apropiación de prácticas de equilibrio laboral y familiar.	Redes sociales, WhatsApp institucional, pantallas internas.	Líder de Comunicaciones.
Comunicación humanizada	Publicar contenidos que visibilicen prácticas humanizadas, experiencias positivas y trabajo del talento humano.	Público interno Público externo	- Percepción positiva del servicio. - Fortalecimiento de la cultura de humanización.	Redes sociales, web institucional.	Líder de Comunicaciones Programa de Humanización.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES

METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

El seguimiento al Plan de Comunicaciones se realizará a través de:

- Revisión periódica de los indicadores definidos para cada estrategia.
- Análisis de resultados cuantitativos y cualitativos.
- Verificación de evidencias documentales y digitales.
- Evaluación del cumplimiento de metas establecidas.
- Aplicación del sistema de semaforización (verde, amarillo, rojo) para facilitar la toma de decisiones.
- Los resultados del seguimiento serán consolidados en la matriz de indicadores institucional, la cual servirá como insumo para informes de gestión, auditorías internas y procesos de mejora continua.

INSTRUCTIVOS INDICADORES DEL PLAN DE COMUNICACIONES

1. Registrar mensualmente el resultado del indicador en porcentaje.
2. Aplicar el semáforo: Verde $\geq 90\%$, Amarillo 70%-89%, Rojo $< 70\%$.
3. En caso de semáforo amarillo o rojo, diligenciar acción de mejora.
4. Registrar responsable del seguimiento y fecha de corte.
5. Conservar evidencias (links, capturas, informes) como soporte.
6. Este archivo soporta auditorías internas, MIPG y control interno.

11. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES

Estrategia	Indicador	Tipo	Fórmula Método Medición	/ de	Frecuencia	Meta	Fuente de Verificación
Socialización del Plan de Comunicaciones	Nivel de divulgación del Plan	Resultado	(N° de canales donde se publica / N° de canales		Anual	100 %	Página web institucional, acta de aprobación

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6				
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004		
			VERSIÓN: 03		
			FECHA: 26/12/2025		

			definidos) × 100			
Apropiación de la plataforma estratégica	Nivel de apropiación institucional	Resultado	(N° de piezas difundidas / N° de piezas planeadas) × 100	Semestral	≥ 90%	Correos internos, carteleros, archivos gráficos
Producción de videos institucionales	Cumplimiento de producción audiovisual	Producto	(N° de videos producidos / N° de videos planificados) × 100	Trimestral	≥ 85%	Repositorio audiovisual, redes sociales
Gestión de carteleros institucionales	Actualización oportuna de carteleros	Proceso	(N° de actualizaciones realizadas / N° de actualizaciones programadas) × 100	Mensual	100 %	Registro fotográfico, cronograma
Información educativa en salas de espera	Contenidos educativos difundidos	Producto	(N° de contenidos emitidos / N° de contenidos programados) × 100	Mensual	≥ 90%	Programación audiovisual, registros de emisión
Gestión de redes sociales institucionales	Tasa de crecimiento de interacción	Resultado	((Interacciones periodo actual – periodo anterior) / periodo anterior) × 100	Mensual	≥ 10%	Estadísticas de redes sociales
Seguimiento a medios de comunicación	Monitoreo efectivo de medios	Proceso	(N° de noticias monitoreadas / N° de medios identificados) × 100	Mensual	100 %	Bitácora de medios, archivo digital
Apoyo comunicacional a eventos	Cobertura comunicacional de eventos	Producto	(N° de eventos apoyados / N° de eventos solicitados) × 100	Trimestral	100 %	Piezas gráficas, actas, registros fotográficos
Desarrollo de campañas institucionales	Ejecución de campañas	Resultado	(N° de campañas ejecutadas / N° de campañas	Semestral	≥ 90%	Informes de campaña, piezas comunicativas

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

			planeadas) × 100			
Uso del personaje institucional	Uso del personaje institucional	Producto	(N° de piezas con personaje / N° de piezas producidas) × 100	Semestral	≥ 80%	Archivo gráfico y audiovisual
Reglamentación del WhatsApp institucional	Nivel de cumplimiento del reglamento	Proceso	(N° de comunicaciones conforme a norma / N° total de comunicaciones) × 100	Trimestral	≥ 95%	Auditoría interna de mensajes
Uso de parlantes institucionales	Eficiencia del sistema de audio	Resultado	(N° de mensajes audibles correctamente / N° de mensajes emitidos) × 100	Trimestral	≥ 95%	Reportes de usuarios, registros de emisión
Divulgación del modelo EFR	Nivel de divulgación del modelo EFR	Producto	(N° de publicaciones realizadas / N° de publicaciones planificadas) × 100	Semestral	≥ 90%	Redes sociales, piezas internas
Comunicación humanizada	Percepción positiva de la comunicación	Resultado	(N° de percepciones positivas / Total de respuestas) × 100	Anual	≥ 90%	Encuestas de satisfacción, PQRS

Cuando los resultados del seguimiento evidencien desviaciones frente a las metas establecidas, se deberán formular acciones de mejora que incluyan:

- Ajustes a las estrategias y canales de comunicación.
- Revisión de contenidos, mensajes y públicos objetivo.
- Fortalecimiento de controles y procedimientos.
- Definición de responsables y tiempos de ejecución.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

- Las acciones de mejora se integrarán al Plan de Mejoramiento Institucional y serán objeto de seguimiento hasta su cierre.

12. ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal establece las acciones de mejora continua como un componente fundamental del Plan de Comunicaciones, orientado a fortalecer la eficacia, oportunidad, coherencia y calidad de los procesos comunicativos internos y externos, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema de Control Interno.

Este capítulo define los lineamientos para identificar, formular, ejecutar y evaluar acciones de mejora, garantizando la actualización permanente del Plan de Comunicaciones y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las oportunidades de mejora se identificarán a partir de:

- Resultados de los indicadores del Plan de Comunicaciones.
- Aplicación del sistema de semaforización.
- Informes de auditoría interna y externa.
- Retroalimentación de los públicos internos y externos.
- Análisis de PQRS, encuestas de satisfacción y percepción institucional.
- Observaciones realizadas por la Gerencia, Calidad y Control Interno.

TIPOS DE ACCIONES DE MEJORA

Las acciones de mejora se clasificarán en:

- Acciones Correctivas: Dirigidas a eliminar las causas de desviaciones detectadas.
- Acciones Preventivas: Orientadas a evitar la ocurrencia de posibles fallas en la comunicación.
- Acciones de Mejora: Enfocadas en fortalecer y optimizar los procesos comunicativos existentes.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

FORMULACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA

Cada acción de mejora deberá contener como mínimo:

- Descripción clara de la situación identificada.
- Estrategia o actividad a implementar.
- Responsable de la ejecución.
- Recursos requeridos.
- Plazo de ejecución.
- Indicador asociado.
- Evidencias de cumplimiento.
-

Las acciones de mejora deberán ser registradas en los formatos institucionales definidos para tal fin.

IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

La implementación de las acciones de mejora será responsabilidad del Líder de Comunicaciones, en articulación con las áreas involucradas. El seguimiento se realizará de manera periódica, verificando:

- Cumplimiento de las actividades definidas.
- Eficacia de las acciones implementadas.
- Impacto en los indicadores del Plan de Comunicaciones.

Los resultados del seguimiento serán documentados y servirán como insumo para la toma de decisiones.

ARTICULACIÓN CON EL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Las acciones de mejora derivadas del Plan de Comunicaciones que presenten impacto estratégico o reiteración en el tiempo, serán incorporadas al Plan de Mejoramiento Institucional, asegurando su control, seguimiento y cierre conforme a los lineamientos del Sistema de Control Interno.

- Evaluación de la Mejora Continua
- La efectividad de las acciones de mejora será evaluada mediante:
- Comparación de resultados antes y después de su implementación.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

- Análisis de tendencias en los indicadores.
- Mejora en la percepción de los públicos internos y externos.
- Reducción de riesgos comunicacionales.

CIERRE DE LAS ACCIONES DE MEJORA

Una acción de mejora se considerará cerrada cuando:

- Se haya ejecutado en su totalidad.
- Existan evidencias verificables.
- Se evidencie mejora en el indicador asociado.
- Haya sido validada por el responsable del seguimiento.

13. GESTIÓN DEL RIESGO COMUNICACIONAL

La gestión del riesgo comunicacional en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal constituye un proceso preventivo y sistemático orientado a identificar, analizar, evaluar y controlar los riesgos asociados a la comunicación institucional, con el fin de proteger la imagen, la reputación, la confianza de los públicos y la transparencia de la información, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema de Control Interno.

Este capítulo establece los lineamientos que permiten anticipar posibles eventos que afecten negativamente los procesos comunicativos internos y externos, garantizando una respuesta oportuna y coherente con los principios institucionales y el marco normativo vigente.

Objetivo de la Gestión del Riesgo Comunicacional

Identificar, evaluar y gestionar los riesgos derivados de los procesos de comunicación institucional, mediante la implementación de controles preventivos y correctivos que minimicen su impacto y contribuyan al fortalecimiento de la imagen y credibilidad del Hospital.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

Identificación de Riesgos Comunicacionales

Los principales riesgos comunicacionales identificados en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal incluyen, entre otros:

- Difusión de información inexacta, incompleta o no autorizada.
- Uso inadecuado de los canales institucionales de comunicación.
- Filtración de información confidencial o sensible.
- Publicación de contenidos sin autorización o validación previa.
- Afectación de la imagen institucional por mensajes inadecuados.
- Manejo inadecuado de situaciones de crisis.
- Incumplimiento de la normativa de protección de datos personales.
- Falta de articulación entre áreas en la difusión de información.

Análisis y Evaluación del Riesgo

Los riesgos comunicacionales serán evaluados teniendo en cuenta:

- Probabilidad de ocurrencia.
- Impacto sobre la imagen, la confianza y la prestación del servicio.
- Nivel de exposición institucional.
- La evaluación del riesgo permitirá clasificarlo y priorizar la implementación de controles, de acuerdo con los lineamientos del Mapa de Riesgos Institucional.

Controles para la Gestión del Riesgo Comunicacional

Para mitigar los riesgos identificados, la institución implementará los siguientes controles:

- Validación y aprobación previa de contenidos institucionales.
- Definición de voceros oficiales autorizados.
- Lineamientos claros para el uso de canales institucionales.
- Protocolos para el manejo de información sensible.
- Capacitación periódica en comunicación institucional y protección de datos.
- Seguimiento permanente a medios de comunicación y redes sociales.
- Reglamentación del uso de WhatsApp, redes sociales y otros canales digitales.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

Articulación con el Mapa de Riesgos Institucional

La gestión del riesgo comunicacional se articula con el Mapa de Riesgos Institucional del Hospital, integrando los riesgos asociados a la comunicación dentro del sistema de gestión del riesgo, permitiendo su seguimiento, control y actualización periódica.

14. CIERRE INSTITUCIONAL DEL PLAN DE COMUNICACIONES

El presente Plan de Comunicaciones del Hospital San Juan de Dios de Yarumal se adopta como una herramienta estratégica de gestión institucional, orientada a fortalecer los procesos de comunicación interna y externa, garantizar el acceso oportuno a la información, promover la transparencia, el buen gobierno y la participación, y contribuir al cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de la institución.

Su implementación estará sujeta a los principios de mejora continua, gestión del riesgo, protección de datos personales, confidencialidad de la información y alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema de Control Interno y la normatividad vigente.

El Plan será objeto de seguimiento, evaluación y actualización periódica, de acuerdo con los resultados de los indicadores establecidos, los procesos de auditoría interna y las necesidades institucionales, garantizando su sostenibilidad, pertinencia y aporte al fortalecimiento de la imagen y la confianza institucional del Hospital.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

15. REFERENCIAS

Capriotti, P. (2009). Branding corporativo: Gestión estratégica de la identidad corporativa. Santiago de Chile: Colección Libros de la Empresa.

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos (10.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Cornelissen, J. (2020). Corporate communication: A guide to theory and practice (6th ed.). Sage Publications.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Gobierno de Colombia.

Freeman, R. E. (2010). Strategic management: A stakeholder approach. Cambridge University Press.

Villafañe, J. (2013). La buena reputación: Claves del valor intangible de las empresas. Pirámide.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/12/2025

16. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Páginas Afectadas	Descripción del contenido
04/01/2023	01		Creación del documento
02/02/2025	02	Todo el documento	Actualización del documento
26/12/2025	03	Todo el documento	Actualización del documento

17. APROBACIÓN

Actualización	Revisó	Aprobación
Laura Melissa Idárraga	Yenny Alexandra Herrera Agudelo – Ana Maria Yepes Torres	Daniel Alcides Vergara Tobón
Comunicadora	Profesional de Calidad – Apoyo de Calidad	Gerente