



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

**SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**



**PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

**JUNIO DE 2008**

Elaborado por: Comité Asesor de Calidad	Revisado por: Equipo de Calidad	Aprobado por: Ricardo López López Gerente
Versión: 01	Vigente a partir de: Julio de 2008	Código:



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

**TABLA DE CONTENIDO**

1. PRESENTACIÓN	3
2. DIAGNÓSTICO DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO	4
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL DIAGNÓSTICO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7
4. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	9
4.1 Políticas de Información Primaria	9
4.1.1. Políticas de Información Secundaria	9
4.1.2. Política General de Información y Comunicación:	10
4.1.3. Políticas de los Sistemas de Información	10
4.2 Políticas de Comunicación Pública	10
4.2.1. Políticas de Comunicación Organizacional:	10
4.2.2. Políticas de Comunicación Informativa:	11
4.2.3. Políticas de Medios de Comunicación	11
5. IDEAS REGULADORAS Y PROGRAMAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN	11
6. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO	12
7. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	17
8. ANEXO: PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

## 1. PRESENTACIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo es una entidad del orden departamental, regido por la Constitución Política y por las leyes de la República de Colombia que debe realizar las funciones propias de su misión de cuidar de la salud del individuo, la familia y la comunidad contribuyendo al desarrollo de la actividad social del municipio de Roldanillo. De ahí, las expectativas y el interés de la sociedad en informarse sobre las acciones realizadas en la entidad para la satisfacción de sus necesidades.

El Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, dicta la importancia de concebir la comunicación desde una dimensión estratégica, de modo que diferentes actores puedan asociarse para lograr objetivos comunes, en tanto involucre todos los niveles y procesos de la organización que apoyen la construcción de una visión compartida, y el mejoramiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998 según el cual “todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

1. Convocar a audiencias públicas.
2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
3. Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.



## HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

De este modo se destaca la importancia de implementar una estrategia de comunicación sistemática y transparente que contemple los mecanismos adecuados para facilitar la comunicación institucional y el fortalecimiento de la credibilidad de la entidad como parte del Estado.

En ese contexto se considera que la entidad debe desarrollar y sustentar sus políticas y acciones en un ambiente de comprensión y aceptación pública, principalmente para generar niveles apropiados de credibilidad, con el propósito de obtener el respaldo, la confianza y el apoyo que requiere la ejecución de dichas políticas.

Para lograr ese ambiente de comprensión y aceptación pública, los esfuerzos deben dirigirse a la consolidación de un modelo comunicacional que garantice el manejo adecuado y oportuno de la información, por medio de una Estrategia de Comunicación que se traduzca en un afán planificado y continuo por establecer una buena imagen y credibilidad del Hospital Departamental San Antonio ante la comunidad, haciendo pleno reconocimiento de la importancia o el papel que juega la transmisión de información y utilizando modelos estratégicos de comunicación.

En este documento se describen la estrategia, políticas y plan de comunicación del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, así como la integración de los productos obtenidos de las acciones ya desarrolladas, en el marco de la orientación de la comunicación estratégica institucional.

La Estrategia de Comunicación que aquí se presenta, después de su adopción formal debe ser revisada de año en año realizando los ajustes pertinentes.

### **2. DIAGNÓSTICO DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO**

En el mes de diciembre del 2007 se realizó el diagnóstico de comunicación con el objeto de identificar las fortalezas y debilidades en este campo específico, y de esta manera proponer las acciones de mejoramiento respectivas.

Se aplicó una encuesta que indagaba de forma independiente los elementos de información y comunicación. Dicha encuesta constaba



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

de 25 preguntas con cuatro opciones de respuesta: NC No cumple, CP Cumple parcialmente, CT Cumple totalmente y NS No sabe.

Fundamentados en consulta hecha al DAFP referente al modo de levantar la información para el diagnóstico, se optó por aplicar la encuesta únicamente al Equipo MECI, constituido por 16 líderes de procesos, quienes tienen un mejor conocimiento de la realidad institucional.

<b>Información Primaria</b>		
1	Se tienen identificadas las fuentes externas que suministran información a la entidad (comunidad, proveedores, contratistas, entes de control, otras entidades públicas o privadas)	CT
2	Se tiene identificada la información que proviene de fuentes externas y que requiere la entidad para su operación.	CT
3	La entidad conoce a sus usuarios y sus principales requerimientos.	CT
4	Los servicios que genera la entidad satisfacen los requerimientos de los usuarios.	CP
5	La entidad cuenta con mecanismos para obtener la información proveniente de fuentes externas	CP
6	La información primaria se utiliza como insumo principal para el proceso de planeación a partir de la identificación de las necesidades de la ciudadanía y de las partes interesadas	CP
7	La información primaria se utiliza como insumo para el proceso de evaluación de la gestión institucional	CP
8	La toma de decisiones en la entidad considera la información primaria.	CT
9	El proceso de quejas y reclamos implementado retroalimenta las operaciones.	CP
<b>Información Secundaria</b>		
10	Se tienen identificadas las fuentes internas de información (manuales, actos administrativos, informes, actas, formatos, etc.)	CT
11	Se tiene identificada la información que produce la entidad y que requiere para su operación	CT
12	Están definidos los clientes internos que requieren la información generada por cada proceso que debe llevarse a cabo en la entidad	CP
13	La entidad tiene mecanismos diseñados para que en cada proceso se registre y divulgue la información actualizada requerida para el desempeño de su cargo	NC
14	La entidad utiliza como estrategia la implementación de un sistema de sugerencias mediante el cual se obtenga, evalúen y recompensen las propuestas de los funcionarios de la entidad.	CP
15	Se evalúan todas las sugerencias y se retroalimentan los procesos.	CP
16	Se cuenta con mecanismos para documentar el conocimiento y experiencia de los funcionarios de la entidad.	CP
17	La entidad cuenta con parámetros para el procesamiento de la información secundaria.	CP
<b>Sistemas de Información</b>		
18	Los sistemas de información facilitan el Control de Gestión de los Procesos	CP
19	Hay consistencia en la información generada por las diferentes áreas.	CP
20	Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.	CP
21	Los sistemas de información tienen la capacidad de generar información de acuerdo con las especificaciones del usuario.	CP



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO**  
**SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**  
**PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

22	A través de los sistemas de información se obtiene información útil para la toma de decisiones.	CP
23	Los sistemas de información facilitan el ejercicio del control político, social y de los organismos de control.	NS
24	Los sistemas de información facilitan el cruce de información y servicios entre las entidades	CP
25	Los sistemas de información permiten las actualizaciones de información sin pérdida de la misma	CP
26	Los sistemas de información tienen establecidos niveles de acceso y otro tipo de controles para su protección	CT
27	Existen programas desarrollados a la medida de las necesidades de la Entidad que capturan y procesan eficientemente los datos.	CT
28	Están identificados y definidos los responsables que administran, operan, alimentan y utilizan los sistemas de información.	CT
29	Están identificados y definidos los insumos y productos de los sistemas de información	NS
30	Los sistemas de información existentes están integrados y realizan operaciones confiables entre sí.	CP
<b>Comunicación Organizacional</b>		
31	La difusión de políticas e información generada dentro de la entidad contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional.	CP
32	La comunicación contribuye al fortalecimiento de los resultados de los procesos de la entidad.	CP
33	Se tienen establecidos mecanismos internos de comunicación que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.	CP
34	Se determinan especificaciones para generar la información que será comunicada a cada uno de los usuarios internos de la entidad.	CP
35	Están establecidas las responsabilidades de comunicación que cada servidor tiene con los demás servidores de la entidad para el ejercicio de su cargo.	CP
36	Se evalúa la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que ha de ser comunicada a los usuarios internos.	CP
37	Los usuarios internos comprenden los propósitos de la entidad a partir de los procesos de comunicación organizacional.	CP
38	Son pertinentes y oportunos los procesos de divulgación de los propósitos, estrategias, planes, políticas, y la manera de llevarlos a cabo.	CP
39	Están establecidos los canales de comunicación entre la dirección y las diferentes áreas de la entidad.	CP
40	Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.	CP
41	Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.	CP
<b>Comunicación Informativa</b>		
42	La entidad informa y sensibiliza sobre el uso de los distintos mecanismos legales y administrativos de participación ciudadana	CP
43	Se informa permanentemente a la ciudadanía sobre programas, servicios, contratos o administración de recursos para propiciar la participación social en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión de la entidad.	CT
44	Se cuenta con estrategias de comunicación que facilitan la utilización y comprensión por parte de la ciudadanía de la información que se publica en carteleros, boletines etc...	CP
45	Se establecen mecanismos de comunicación con las veedurías para el acceso oportuno y confiable a la información.	CP



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO**  
**SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**  
**PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

46	La entidad desarrolla procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía en los que ésta pueda interactuar con los directivos institucionales.	CP
47	La alta dirección recepciona, analiza y valora la información que proviene de los servidores de la entidad.	CT
48	La información que se produce en la alta dirección llega a los servidores de la entidad.	CP
<b>Medios de Comunicación</b>		
49	La entidad cuenta con mecanismos de comunicación que lleguen a los usuarios brindando información completa, sencilla y oportuna acerca de la gestión realizada. Boletines, prensa, revistas, carteleras, intranet, Internet, mural, noticieros etc.	CP
50	La entidad utiliza medios de comunicación que permitan a la ciudadanía el ejercicio del control ciudadano a través de la observación, entendimiento y evaluación de las decisiones y conducta de los servidores.	CT
51	Los medios de comunicación utilizados aprovechan los recursos existentes en la entidad	CP
52	A través de los medios de comunicación se obtiene retroalimentación que genere unidad de criterio o de mejoramiento.	CP
53	La comunicación contribuye a crear un clima organizacional de confianza brindando información oportuna, eliminando el rumor y evitando la manipulación y distorsión del mensaje.	CP
54	La comunicación permite a los servidores, a la ciudadanía y a los órganos de control y vigilancia acceder a información adecuada, transparente y veraz.	CP
55	En la entidad hay un plan estratégico de comunicación que conlleva la adecuada existencia y utilización de medios de carácter interno o externo	CP

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL DIAGNÓSTICO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Como conclusiones y recomendaciones se listan las siguientes:

Conclusiones	Recomendaciones/Acciones
<b>Información Primaria</b>	
Se tienen identificados los elementos que conforman la información externa que retroalimenta la entidad, aunque no está documentada, no obstante se encuentra deficiencias en los mecanismos para incorporar dicha información en los procesos de planeación y mejoramiento institucional.	Incluir en la caracterización de cada proceso los proveedores, el tipo de información y el canal correspondiente.
	Diseñar estrategia para conocer los requerimientos de los usuarios
	Dar a conocer resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de la entidad a la ciudadanía.
	Usar la información primaria como insumo principal para la elaboración del Plan Estratégico y el POA de la entidad.
	Usar la información primaria como insumo para el proceso de evaluación de la gestión institucional.



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO**  
**SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**  
**PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

	Diseñar estrategia para que el proceso de quejas y reclamos retroalimente las operaciones.
<b>Información Secundaria</b>	
Se tienen identificada la información generada en cada proceso de la entidad, aunque no está documentado y tampoco existen mecanismos para su divulgación. No se cuenta actualmente con sistema de sugerencias de los funcionarios, ni documentación de su conocimiento y experiencia.	Incluir en la caracterización de cada proceso, los clientes (internos y externos), el tipo de información y el canal correspondiente.
	Centralizar el registro y generación de la información de cada proceso en la oficina de estadística.
	Diseñar mecanismos para la difusión periódica y oportuna de la información proveniente de cada proceso.
	Implementar un sistema de sugerencias mediante el cual se obtengan, evalúen y recompensen las propuestas de los funcionarios.
	Implementar mecanismos para documentar el conocimiento y experiencia de los funcionarios de la entidad.
<b>Sistemas de Información</b>	
Existen sistemas de información debidamente protegidos, además de programas desarrollados de acuerdo a las necesidades de la entidad y se tienen definidos los responsables de su operación, alimentación y administración. Se identifican algunas deficiencias en: accesibilidad, integración en área financiera, actualización y ajustes oportunos a los softwares de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Los funcionarios desconocen si los sistemas de información permiten el control político, social y de organismos de control.	Diseñar plan de modernización de los sistemas de información institucional.
	Activar la página Web y definir la información que se requiere por la ciudadanía.
	Socializar los avances, alcance, controles y acceso de los sistemas de información de la entidad.
<b>Comunicación Organizacional</b>	
Aunque existen herramientas para la comunicación organizacional, no se han definido políticas ni responsables. No se han diseñado especificaciones para generar la información ni los clientes respectivos. No existen políticas de divulgación de estrategias, planes, políticas y la manera de llevarlos a cabo. No se han definido canales de comunicación ascendente y descendente entre la dirección y las diferentes áreas institucionales.	Diseñar y difundir políticas de comunicación organizacional.
	Definir los responsables de la divulgación de la información de su proceso.
	Definir especificaciones para generar información de acuerdo con las necesidades de los respectivos clientes.
	Definir y documentar las reuniones institucionales que llevan a cabo en la entidad.
	Diseñar canales de comunicación ascendente y descendente entre la dirección y las áreas institucionales.
<b>Comunicación Informativa</b>	
Existen mecanismos de divulgación de la gestión realizada, no obstante no se da a conocer el plan estratégico para su	Socializar los mecanismos de participación ciudadana.
	Implementar estrategia para que la ciudadanía





HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  
 SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
 PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

seguimiento. No se dan a conocer los mecanismos de participación ciudadana.	interactúe con los directivos institucionales en el proceso de rendición de cuentas.
	Implementar mecanismo para informar a la comunidad sobre los planes, programas, proyectos, servicios ofertados y contratos vigentes dentro del primer trimestre de cada año, o cuando se presenten novedades.
	Socializar informe de gestión institucional anual a los servidores públicos y la ciudadanía a través de medios masivos de comunicación.
<b>Medios de Comunicación</b>	
Se cuenta con canales establecidos de comunicación, pero se aprovechan parcialmente pues no se informa a través de ellos a la ciudadanía sobre los procesos de planeación, indicadores de gestión y rendición de cuentas en general.	Institucionalizar Boletín de Informe de Gestión en donde se de a conocer de manera integral la gestión (morbimortalidad, resultado financiero, etc.).
	Documentar y socializar políticas, normas y controles para los diferentes medios de comunicación (boletines, buzones de sugerencias, virtual, radio, televisión, carteleras).
	Implementar política para mejorar la comunicación verbal del personal asistencial con el usuario y sus acudientes.
	Implementar red de televisión interna para difundir temas institucionales.
	Implementar sistema de quejas y sugerencias a través de la página Web.

#### 4. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se considera indispensable contar con los lineamientos generales que establezcan los límites y parámetros para actuar o tomar decisiones en el marco de la comunicación. De esa forma, a continuación se presentan a continuación las políticas para orientar el desarrollo de la comunicación institucional en el Hospital Departamental San Antonio:

##### 4.1 Políticas de Información

##### 4.1.1 Políticas de Información Primaria

La información procedente de fuentes externas se constituirá en insumo para el proceso de planeación institucional y la elaboración de planes de mejoramiento.



## HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Toda queja, reclamo o sugerencia deberá recibir el tratamiento estipulado en los procedimientos documentados en el Sistema de Información y Atención al Usuario.

Todo servidor de la entidad orientará al usuario para que actualice las novedades en la base de datos institucional y facilitar su ubicación y comunicación.

### **4.1.2. Políticas de Información Secundaria:**

El flujo de la información generada en los procesos institucionales obedecerá a las especificaciones de calidad definidas y documentadas en la entidad.

El Manual de Procedimientos de la entidad deberá actualizarse oportunamente a través de la gestión del líder del proceso respectivo, siguiendo la metodología descrita en el mismo manual.

### **4.1.3. Política General de Información y Comunicación:**

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, siendo una entidad del Estado velará permanentemente por la legitimidad de la información generada y la efectividad del sistema de comunicación con los diferentes grupos de interés a través de un plan estratégico de comunicación.

### **4.1.4. Políticas de los Sistemas de Información**

Los sistemas de información facilitarán el control social, financiero y de los entes externos.

Los sistemas de información de la entidad contarán con niveles de acceso y otros controles que garanticen su protección.

La entidad velará por la actualización permanente de los recursos que forman parte del sistema de información.

## **4.2. Políticas de Comunicación Pública**

### **4.2.1. Políticas de Comunicación Organizacional:**

Para garantizar el diálogo y la colaboración entre los servidores públicos, se aprovecharán los diferentes canales de comunicación organizacional



## HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

para la difusión e interiorización de los principios y valores éticos de la entidad.

En la entidad se fortalecerá la comunicación ascendente para generar participación y fomentar el sentido de pertenencia de los servidores públicos.

Para garantizar el logro de la misión de la entidad, se definirán e institucionalizarán canales de comunicación que permitan transmitir la información pertinente a todos los niveles jerárquicos de la entidad.

### **4.2.2. Políticas de Comunicación Informativa:**

La entidad velará por la legitimidad de la información que comunicará de forma oportuna y transparente a la ciudadanía como apoyo a la rendición de cuentas, bajo el esquema del plan estratégico de comunicación institucional.

La entidad centralizará la información dirigida a los usuarios en cuanto a la prestación de servicios en la recepción principal y todos los servidores públicos en caso desconocimiento remitirá a cualquier usuario a esta dependencia o a la oficina de atención al usuario.

La entidad definirá su imagen corporativa y los parámetros para la publicación a través de los diferentes canales de comunicación.

### **4.2.3. Políticas de Medios de Comunicación**

Los medios de comunicación debe garantizar información completa, sencilla y oportuna de modo que se conviertan además en mecanismos de control.

Se evaluará periódicamente la efectividad de los medios de comunicación adoptados en la entidad garantizando que estos cumplan la función.

## **5. IDEAS REGULADORAS Y PROGRAMAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN**

A continuación se presentan tres enunciados que guiarán las conductas comunicativas de todo servidor público del Hospital Departamental San Antonio, de los cuales se desprende la denominación de los tres programas institucionales que se desarrollan en el plan de medios.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

**COMPARTE LA INFORMACIÓN QUE ES DE TODOS:** Todos los actores involucrados en el cumplimiento de la misión de la entidad deben apoyar la fluidez de la información para lograr los resultados esperados.

**LA CIUDADANÍA Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS SON IMPORTANTES EN NUESTRAS DECISIONES:** El Hospital Departamental San Antonio tendrá en cuenta las necesidades de la ciudadanía y los servidores públicos en el desarrollo de su gestión.

**TRANSPARENCIA REFLEJA BUENA GESTIÓN:** La transparencia en la rendición de cuentas por parte de todo servidor público es posible cuando éste fundamenta sus actuaciones en los principios institucionales.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO

A continuación se identifican y caracterizan los públicos con los cuales el Hospital Departamental San Antonio tiene contacto directo y permanente, además de los asuntos de interés y canales apropiados para la comunicación con cada uno de ellos.

GRUPOS DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS	ASUNTOS DE INTERÉS	CANALES
<b>Grupos de interés externos</b>			
Comunidad y usuarios	Habitantes del área geográfica bajo la jurisdicción del municipio de Roldanillo y municipios circunvecinos.	Deberes y derechos de los usuarios, quejas y reclamos Planes, programas y proyectos a desarrollar Contratos Rendición de cuentas Servicios ofertados	Audiencias públicas, registro de peticiones y reclamos, radio y televisión local, boletines, perifoneo, carteleras, volantes, Página Web.
Entidades administradoras de recursos y aseguradoras	Entidades contratantes de servicios de salud	Portafolio de servicios, resultados de indicadores, informes, contratos	
Veedurías Ciudadanas	Organizaciones sociales conformadas por personas que hacen control social a la administración pública de su respectiva localidad o a	Planes, programas y proyectos a desarrollar Rendición de cuentas	Capacitaciones, reuniones con veedores, teléfono, fax, oficios.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  
 SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
 PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

	<b>los proyectos regionales</b>		
Entes de control y entes reguladores	Son las entidades a las que la entidad debe rendir cuentas sobre la gestión realizada.	Planes, programas y proyectos a desarrollar Rendición de cuentas, legislación	Informes escritos, oficios, fax, página Web, capacitaciones
Entes oficiales Ente territorial, ICBF, Policía Registraduría	Son entidades con las que se interactúa en circunstancias específicas.	Orden público, solicitudes de intervención.	Oficios, llamadas telefónicas
Proveedores		Pedidos, facturas	Teléfono, fax, Internet.
<b>Grupos de interés internos</b>			
Junta directiva del HDSA	Mayor nivel jerárquico de la entidad.	Temas concernientes a decisiones trascendentales para la entidad.	Reuniones, acuerdos, comunicados, actas.
Directivos	Equipo conformado por el gerente, subgerente, subdirector científico, asesores financiero, jurídico, control interno y disciplinario.	Todo tipo de temas concernientes a la entidad.	Actos administrativos, actas, reuniones, correo interno, circulares, oficios.
Servidores públicos	Trabajadores, empleados del Estado y particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas.	Quejas, sugerencias, solicitudes, informes,	Oficios, reuniones, actas, correo interno.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD  
PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

**7. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

<b>OBJETIVO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN</b>	
	<b>Internas</b>	<b>Externas</b>
Generar confianza en la gestión institucional y en la calidad de los servicios ofrecidos.	Socializar la planeación y evaluación de la gestión institucional además de las novedades presentadas en el periodo.	
Satisfacer las necesidades de la ciudadanía en los servicios de salud enmarcados dentro de la capacidad resolutive de la entidad.	Fomentar e interiorizar el valor del servicio en los servidores públicos de la entidad.	Implementar mecanismo para conocer las necesidades, sugerencias y opiniones de la ciudadanía.
Contribuir a la solución de eventos que pongan en riesgo la salud pública.		Promover la gestión interinstitucional para el abordaje de acciones preventivas y correctivas.