



### 1. NORMATIVA

- **Decreto 959 del 2000:** Alcaldía Mayor de Bogotá "Por el cual se compilan los textos del Acuerdo 01 de 1998 y del Acuerdo 12 de 2000, los cuales reglamentan la publicidad Exterior Visual en el Distrito Capital de Bogotá".
- **Acuerdo 381 del 30 de junio de 2009:** Concejo de Bogotá, D.C., Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente en documentos oficiales y eventos públicos.
- **Ley 1757 de 2015:** Congreso de la República de Colombia "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- **Decreto 103 de 2015:** Congreso de la República de Colombia Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015; Capítulo 2 art; 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- **Decreto 612 de 2018:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Decreto 1008 de 2018:** del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 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.
- **Acuerdo 744 del 3 de septiembre de 2019:** Concejo de Bogotá, D.C. Por medio del cual se dictan los lineamientos para el uso de la marca ciudad "Bogotá" y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 807 de 2019:** Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- **Política 2019 del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital:** Política de Comunicación Incluyente, herramienta institucional que contribuye a la construcción de Bogotá como una ciudad garante de derechos, diversa e incluyente.
- **Circular No. 030 de 2020:** Secretaría Distrital de Salud- Política manejo de Comunicaciones en la Secretaría Distrital de Salud.
- **Guía de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá:** Guía de uso de imagen institucional - Alcaldía Mayor de Bogotá 2020-2024.
- **Circular No. 001 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá:** Manual de Marca de Alcaldía
- **Manual de identidad corporativa de 2021 de la Secretaría Distrital de Salud.**
- **Acuerdo 074 de 2020 Junta Directiva:** Por el cual se aprueba el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2024.



## 2. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Política de Comunicaciones es transversal a la entidad y así mismo se articula con la Plataforma estratégica desde el enfoque de:

**Misión:** "La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., presta Servicios de Salud a través de un Modelo de Atención Integral en Red, bajo los enfoques de gestión integral del riesgo y seguridad, fortaleciendo la formación académica orientada a la investigación científica e innovación, con un talento humano comprometido, humanizado y competente que contribuye al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios urbanos y rurales de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz".

**Visión:** "En el año 2024 seremos una Empresa Social del Estado referente en el Distrito por la prestación de servicios de salud con estándares superiores de calidad, consolidada, sostenible, referente en investigación, docencia e innovación, con enfoque diferencial, territorial y comunitario, que promueven el cambio, la intersectorialidad, impactando positivamente la salud y calidad de vida de nuestros usuarios".

### Objetivos estratégicos:

1. Consolidar el Modelo de Atención Integral en Red, garantizando la prestación de servicios integrales de salud, con enfoque en la gestión de riesgo, servicios humanizados, accesibles y oportunos, impactando positivamente las condiciones de salud de nuestros usuarios, familia y comunidad.
2. Alcanzar estándares superiores de calidad en salud, mediante la implementación de acciones progresivas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y reconocimiento como Hospital Universitario de la Subred Sur E.S.E. optimizando la atención centrada en los usuarios.
3. Administrar adecuadamente, eficaz, eficiente y transparente los recursos financieros que conlleven a una sostenibilidad financiera de la Subred Sur que contribuya en la prestación integral de servicios.
4. Fortalecer la cultura organizacional y el crecimiento del talento humano a través del desarrollo de competencias laborales, que promuevan una cultura de servicio humanizado y de mejoramiento continuo facilitando la implementación del Modelo de Atención en Red.
5. Mantener los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad, desarrollando estrategias que promuevan los espacios de participación y fortalecimiento del control social a partir del Modelo de Atención en Red.

## 6. ENUNCIADO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se compromete a promover una cultura de comunicación como línea transversal a la organización, que responda a las necesidades identificadas en comunicación a nivel interno y externo de los grupos de valor, en un marco de transparencia, veracidad y oportunidad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y aportando al fortalecimiento de la imagen corporativa, la participación ciudadana y el posicionamiento del Modelo de Atención Integral en Red.

## 7. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer mecanismos de comunicación efectivos que permitan la correcta operación interna a través de los flujos de comunicación establecidos por la institución; en el marco de la transparencia y del derecho de acceso a la información pública, que fortalezca la comunicación y el diálogo con los grupos de Valor.



## 8. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La información y comunicación es una dimensión articuladora de las demás, por lo tanto, su alcance se extiende a nivel transversal a todos los procesos de la Entidad y en todos sus niveles jerárquicos.

## 9. DEFINICIONES

- **Comunicación Interna:** Procesos de comunicación que se desarrollan en el ámbito interno de la organización, entre personas, áreas o equipos. Abarca todos los mensajes dirigidos a los colaboradores internos, a través de diferentes canales.
- **Comunicación Externa:** Hace referencia a los mensajes y canales dirigidos a la comunidad; usuarios, proveedores, sindicatos, medios de comunicación y público en general.
- **Comunicación Digital:** Son los mensajes enviados a través de medios como la Intranet Institucional, página web, redes sociales, mail, WhatsApp, televisores y toda herramienta que requiera internet para su uso.
- **OAC:** Oficina Asesora de Comunicaciones.
- **Mecanismos de Comunicación:** Canales, medios o herramientas utilizadas por la institución para establecer comunicación con cada uno de sus grupos de valor.
- **Medios Masivos:** Hace referencia a los medios con impacto en diferentes plataformas a nivel Nacional e Internacional.
- **Comunicados de Prensa:** Es la herramienta a través de la cual se da información o respuesta a medios de comunicación, frente a algún tema.
- **Canales o medios institucionales:** Hace referencia a las herramientas utilizadas por la institución para establecer comunicación con cada uno de sus grupos de valor y mantener los comunicados.
- **Comunicación en doble Vía:** Se refiere a la comunicación entre emisor y receptor, que genera mensajes al mismo tiempo por ambas partes.
- **Estrategia de Comunicación Interna:** Busca fomentar un proceso de comunicación asertiva que permita la optimización de los recursos y el encadenamiento productivo de las organizaciones.
- **Comunicación descendente:** Este tipo de comunicación se desprende desde los niveles directivos y fluye hacia los niveles operativos, a través de los diferentes líderes de procesos. Siendo una herramienta con la cual se envían mensajes claros, oportunos y veraces de la alta gerencia de la Institución al resto de los procesos de la Entidad.
- **Comunicación Ascendente:** Este tipo de comunicación se desprende de los colaboradores y fluye hacia los directivos, permitiendo generar canales de escucha y retroalimentación en los diferentes niveles. Los colaboradores de la Institución se convierten en sujetos propositivos dentro de la gestión corporativa.
- **Comunicación Horizontal:** Se desarrolla entre colaboradores de un mismo nivel jerárquico en donde tienen la posibilidad de comunicarse directamente entre sí. Su objetivo es proveer de un canal de coordinación y solución de problemas, además de brindar la alternativa de relacionarse como colaboradores con rangos similares en la Institución.
- **Vocero:** es la gerencia o la persona delegada por ella, para dar declaraciones a medios masivos de comunicación o medios comunitarios de comunicación.

## 10. DESARROLLO

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG define que "en una entidad eficaz, la información y la comunicación fluyen en varias direcciones lo que conduce a la necesidad de establecer estrategias comunicativas concretas y canales de comunicación formales que aseguren los flujos de información, ascendente, descendente y transversal".

El eje transversal de información y comunicación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, determina que en la entidad deben existir mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos. Debe contener la matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de



**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

**POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

**DI-DE-FT-07 V3**

comunicación y convocatoria.

Según el Manual de Comunicaciones del Distrito Capital los mensajes constituyen el objeto de la comunicación, lo que el emisor quiere transmitir al destinatario o receptor, esperando una reacción. Para definir y emitir dichos mensajes se debe garantizar que como mínimo cumplan con los siguientes atributos:

- **Confiables:** información veraz, que permita que la población objetivo prefiera la comunicación oficial frente a los rumores.
- **Amigables:** que sean llamativos, que despierten interés y que inviten a su lectura, consulta y comunicación. Deben ser mensajes con una presentación llamativa o atractiva para el usuario, con contenidos sencillos, breves, directos, gramaticalmente correctos e íntegros.
- **Oportunos:** que la información sea entregada en el momento en que se requiere (no extemporánea).
- **Útiles:** es la característica más importante de un mensaje, que se traduce en información práctica y de interés, que contribuya al cumplimiento de la meta de la estrategia.
- **Suficientes:** tiene que ver con la cantidad o volumen de la información, que dé respuesta a las necesidades identificadas sobre el tema tratado.

Bajo la implementación de la Ley de Transparencia se identifica que sus componentes principales se encuentran relacionados con la comunicación de la información de la entidad y organismo Distrital, razón por la cual en la "Tabla 1. Acciones y responsabilidades publicación de información en el marco de la aplicación de la Ley de Transparencia" establece algunas actividades y responsabilidades para llevar a cabo la publicación de la información en la institución.

| PASO A SEGUIR   | RESPONSABILIDAD   |
|---|---|
| 1. Definir las dependencias y/o áreas de la entidad u organismo Distrital que deben preparar la información solicitada por la Ley de Transparencia, y aquella que se considere pertinente para publicar.  | Alta Dirección  |
| 2. Clasificar e identificar la información que será publicada, su periodicidad de actualización, designar los responsables de preparar la información y definir la manera cómo se publicará dicha información de acuerdo los mínimos requeridos por la ley (datos abiertos y/o en formato PDF, imagen, video, entre otros).   | Alta Dirección / Oficina de Sistemas de Información-TICs /Oficina Asesora de Comunicaciones |
| 3. Preparar la información conforme a las características establecidas en la normatividad vigente, las condiciones solicitadas para su publicación y los lineamientos preestablecidos como: el uso del lenguaje incluyente (hace parte de este lineamiento), la Guía de Lenguaje Claro para los Servidores Públicos, Manual de Imagen Corporativa y Visual para la Administración, Guía para la Apertura de Datos en Colombia, Lineamientos Distritales para la Aplicación de Enfoque Diferencial, incluyendo las condiciones técnicas y/o tecnológicas requeridas. | Cada dependencia y/o área designada   |
| 4. Definir los medios adecuados y efectivos para comunicar la información de conformidad con las características de la población objetivo, contemplando aspectos relacionados con las barreras de acceso a la información (condiciones de discapacidad).  | Oficina Asesora de Comunicaciones   |
| 5. Preparar la página web y/o los medios definidos para la disposición de la información, contemplando directrices como la Guía 3.0 Sitios web del Distrito Capital, la Estrategia Gobierno en Línea 2012 – 2015  | Oficina Asesora de Comunicaciones<br>Oficina de Sistemas de Información- TICs               |



## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

### POLÍTICA DE COMUNICACIONES

DI-DE-FT-07 V3

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| para el orden nacional y 2012 – 2017 para el orden territorial, y/o herramientas ya propuestas que permiten garantizar el acceso a la información establecidos.   |                                     |
| 6. Entregar oportunamente la información a comunicar a la Oficina Asesora de Comunicaciones.  | Cada dependencia y/o área designada |
| 7. Verificar que la información contenida sea de fácil entendimiento, respondiendo a las características del público objetivo.  | Oficina Asesora de Comunicaciones   |
| 8. Desarrollar las actividades necesarias para comunicar la información (diseño y elaboración de piezas comunicacionales, publicación de información en página web, preparación de documentos, entre otros).  | Oficina Asesora de Comunicaciones   |
| 9. Verificar cada mes que la información se encuentre actualizada en los diferentes medios de comunicación. Este constituye un punto de control cuyo objetivo es la disposición de información desactualizada en la página web o en el medio dispuesto para este fin, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia. | Oficina Asesora de Comunicaciones   |

#### Flujos de la Comunicación Interna:

La Subred Sur necesita fortalecer los diferentes canales y espacios de comunicación con los que cuenta la Entidad, con el fin de llegar de una manera más efectiva y clara a todos los colaboradores, garantizando una comunicación en doble vía.

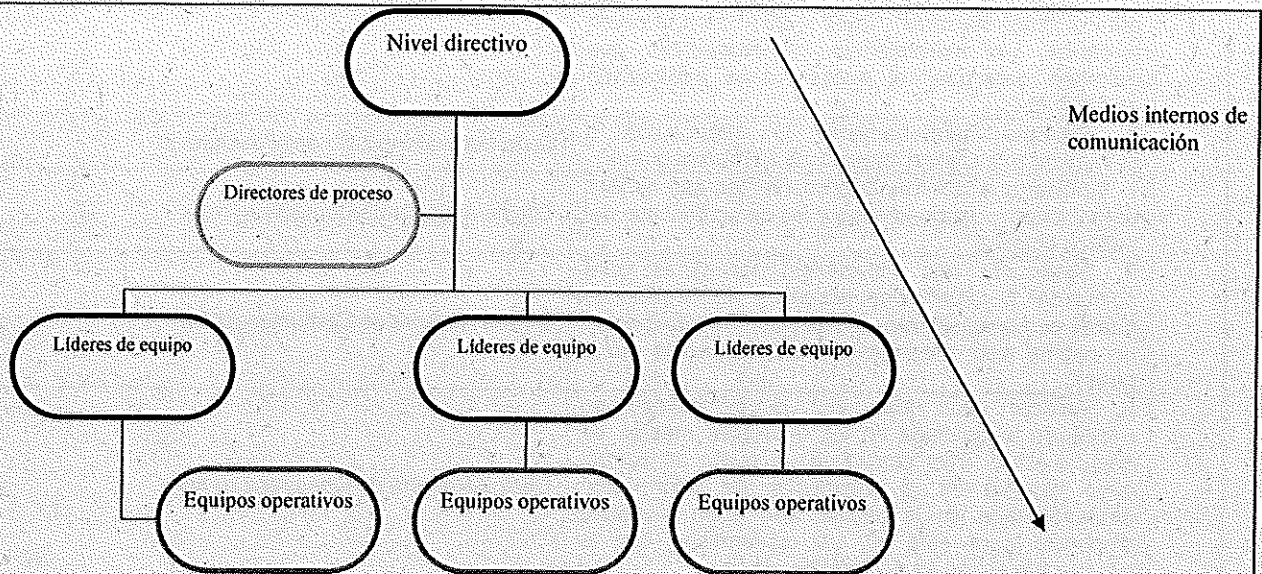
En este sentido, es muy importante que tanto el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como los profesionales de enlace de las diferentes Unidades de Servicios de Salud, contribuyan en el despliegue de información a través de estrategias comunicativas concretas, que incidan en los flujos de comunicación, razón por la cual, se deben tener en cuenta los siguientes pasos descritos en el CM-CI-PR-02 V2 Procedimiento Flujo de Información y Comunicación.

También, es importante resaltar que en una empresa es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías, desde un nivel jerárquico, así como desde los diferentes procesos de la organización. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. la comunicación interna está basada en tres tipos de comunicación:

**Comunicación Descendente:** este tipo de comunicación se desprende desde los niveles directivos y fluye hacia los niveles operativos, a través de los diferentes líderes de procesos. El propósito es convertirla en una herramienta con la cual se envían mensajes claros, oportunos y veraces de los altos mandos de la institución al resto de los procesos de la Institución.

La comunicación descendente debe ser un elemento direccionador con el cual la gerencia y su equipo directivo logra una concentración de esfuerzos y recursos con sus servidores públicos para el logro de los objetivos previamente establecidos.

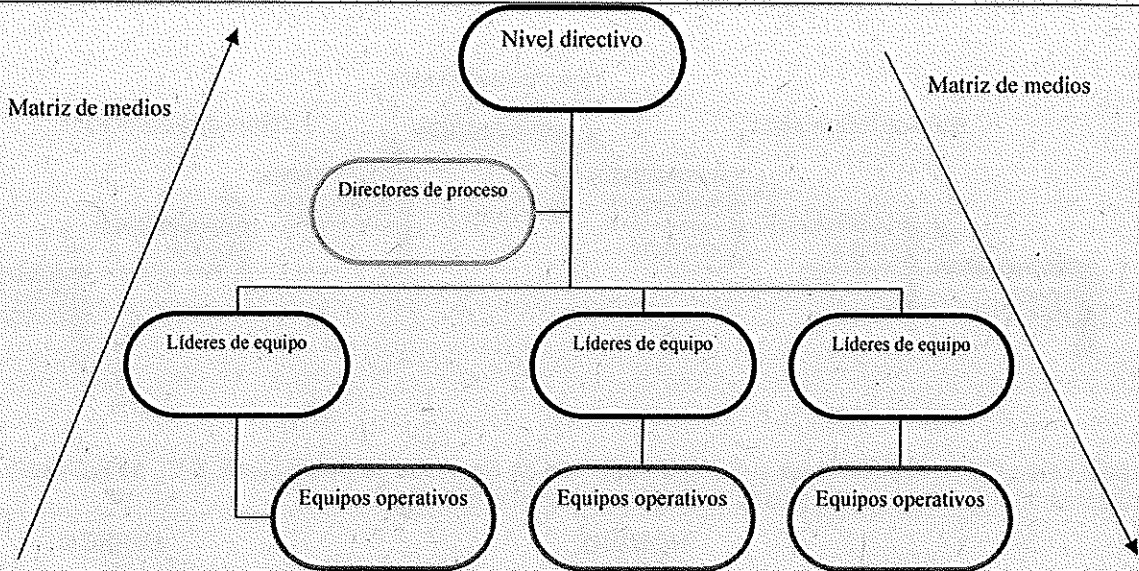
Otro de los factores de la comunicación descendente está en ofrecer un proceso efectivo en la información, con el fin de reducir los malos entendidos y rumores.



**Comunicación Ascendente:**

Este tipo de comunicación permite a los directivos determinar la claridad con que han sido recibidos los mensajes descendentes enviados a sus colaboradores, y de acuerdo a la claridad de los mensajes tomar decisiones e implementar estrategias.

Tiene como objetivo generar comprensión entre los colaboradores sobre los nortes que señalan las directivas de la organización. De esta manera los procesos de comunicación en la Subred Sur no solo permiten la retroalimentación sobre las instrucciones sino que además permite señalar problemas de operación así como propuestas de mejoramiento; entonces es accesible la participación de los colaboradores de la institución, pues se convierten en sujetos propositivos dentro de la gestión corporativa, es decir, a través de sus canales se convierte en el proceso de escucha de los colaboradores tanto asistenciales como administrativos.



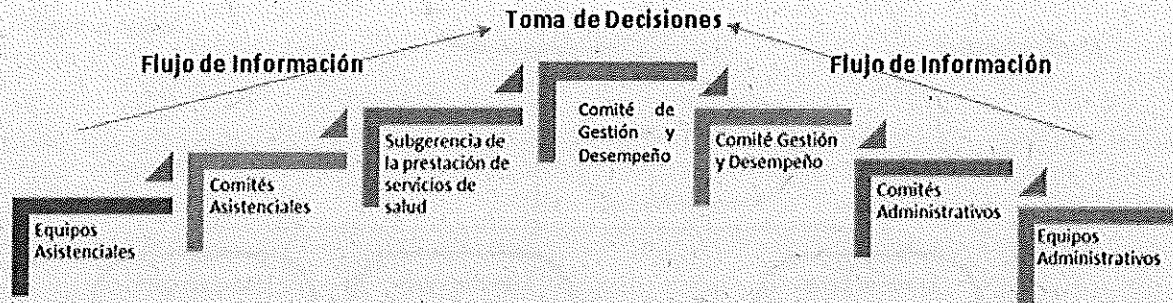
**Comunicación Horizontal:**

Tiene como objetivo que los colaboradores coordinen sus labores diarias y funciones, generando así la regulación de esfuerzos y recursos; con lo cual se busca empatar las dinámicas de gestión y comunicación entre los diferentes procesos, áreas o colaboradores de la Institución estableciendo cierta equidad, que desde un punto de vista amplio se involucra directamente con la gestión de la organización, lo cual genera un impacto positivo en los objetivos institucionales. La comunicación horizontal fluye a través de los medios y herramientas de comunicación Institución (matriz de medios), los diferentes comités institucionales, mesas de acreditación, aplicativa mesa de ayuda y demás mesas de trabajo y reuniones para articular acciones y resultados entre las diferentes áreas y procesos institucionales.



La información fluye desde los equipos operativos a los comités asistenciales, llega a la Subgerencia en salud y se traslada al comité institucional de gestión y desempeño para la toma de decisiones, de igual manera a Comité Gestión y Desempeño

los comités técnicos de apoyo administrativos confluyen en el comité de Gestión y Desempeño, como se describe en el siguiente flujograma:



La política de Comunicaciones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., se apoya en los siguientes documentos, según listado maestro de control documental.

|    | NOMBRE   | CÓDIGO          |
|----|--|-----------------|
| 1  | Caracterización proceso de Comunicaciones  | N/A             |
| 2  | Plan Estratégico de Comunicaciones PECO  | CM-CI-PP-01 V5  |
| 3  | Plan de Acción de Comunicaciones   | N/A             |
| 4  | Manual de comunicaciones   | CM-CI-MA-01 V4  |
| 5  | Procedimiento de solicitud, divulgación y publicación de información               | GI-PR-11 V2     |
| 6  | Instructivo para el manejo de visitas de medios de comunicación y entes de control | CO-CE-INS-01 V2 |
| 7  | Encuesta Interna de comunicaciones   | CO-CI-FT-01     |
| 8  | Encuesta de percepción externa   | CO-CE-FT-01     |
| 9  | Encuesta de percepción en la comunicación externa para la ruralidad                | CM-CE-FT-05     |
| 10 | Matriz de necesidades en comunicación  | N/A             |
| 11 | Procedimiento de flujo de información y comunicación                               | CM-CI-PR-02 V2  |
| 12 | Manual manejo de una situación de crisis   | CM-CI-MA-02 V2  |
| 13 | Instructivo de disponibilidad para monitoreo de medios y redes sociales            | CM-CE-INS-01 V1 |

### 11. NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A partir de las líneas de defensa establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se define las siguientes responsabilidades para su respectivo seguimiento y evaluación:

**Línea estratégica:** A cargo de la Alta Dirección y Comité Institucional de Gestión y Desempeño definiendo su marco general además de supervisar el cumplimiento de la misma.

**Primera línea de defensa:** Los líderes de los procesos junto con sus equipos realizan seguimiento tanto del desempeño e implementación de las acciones definidas a su cargo con orientación del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

**Segunda Línea de defensa:** la Oficina de Calidad, y la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, son responsables de monitorear y evaluar la implementación de las estrategias y gestión de la primera línea de defensa.





**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

**POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

**DI-DE-FT-07 V3**

**Tercera línea de defensa:** A cargo de la Oficina de Control Interno, quien provee una evaluación objetiva y de aseguramiento a la entidad a través del proceso de auditoría interna sobre la efectividad de las políticas, su implementación y la adecuada operación del Sistema de Control Interno.

**12. INDICADORES**

| OBJETIVO QUE SE DESEA ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA   | METAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA POLÍTICA                       | INDICADOR DE EVALUACIÓN        |  |                          |
|---|---|--------------------------------|--|--------------------------|
|   |   | NOMBRE DEL INDICADOR           | FÓRMULA  | PERIODICIDAD DE MEDICIÓN |
| Fortalecer una cultura de la comunicación estratégica a nivel transversal, fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua. | Cumplir con el 100% de las actividades planeadas en Plan Estratégico de Comunicaciones. | Porcentaje de Cumplimiento del | Número de actividades cumplidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones en el periodo / Total de actividades programadas del Plan Estratégico de Comunicaciones en el mismo periodo * 100 | Trimestral               |

**13. PUNTO DE CONTROL**

- Seguimiento mensual al cumplimiento del Plan de Acción de Comunicaciones - PECO
- Realización de las encuestas anuales de comunicación.
- Acciones identificadas dentro de la Matriz de Riesgos Institucional.
- Plan Operativo Anual del Proceso de Comunicación Estratégica.
- Herramientas de verificación de la imagen institucional.

**14. RESPONSABLE**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**15. CONTROL DE CAMBIOS**

| VERSIÓN | FECHA          | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   |
|---------|----------------|--|
| 1       | 2017 - 07      | Creación del documento para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.                           |
| 2       | 2019 - 10 - 29 | Se ajusta teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión                             |
| 3       | 23/07/2021     | Se ajusta el objetivo, Plataforma estratégica, normatividad, definiciones, desarrollo e indicadores. |

| ELABORADO POR  | REVISADO POR                                  | CONVALIDADO   | APROBADO                           |
|--|---|---|------------------------------------|
| Nombre: Jenifer Rubiano Sánchez                                    | Nombre: Isleny Ospina Marulanda               | Nombre: Gloria Libia Polanía Agullón                    | Nombre: Luis Fernando Pineda Ávila |
| Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Comunicaciones | Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones | Cargo: Jefe Oficina Asesora de Desarrollo Institucional | Cargo: Gerente                     |
| Fecha: 23/07/2021  | Fecha: 23/07/2021                             | Fecha: 03/08/2021                                       | Fecha: 03/08/2021                  |
| Firma:   | Firma:  | Firma:  | Firma:                             |



**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

**POLÍTICA DE COMUNICACIONES**

**DI-DE-FT-07 V3**