

d. ESTRATEGIA INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La presente Estrategia de Información y Comunicación para el año 2026 se formula a partir de los resultados y aprendizajes obtenidos durante el año 2025

Su desarrollo se enmarca en la Política de Participación Social en Salud (Resolución 2063 de 2017), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las orientaciones del Modelo MAS Bienestar, la Estrategia Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía y los principios de Gobierno Abierto.

Durante el año 2025 desde el subproceso de participación comunitaria se consolidó un modelo de comunicación, centrado en el usuario, garantizando la entrega de información clara y oportuna, principalmente a través de herramientas digitales como WhatsApp

El reto principal para el año 2026 consiste en trascender del nivel informativo, que representó cerca del 60% de las acciones, el 2026 se propone hacia una participación ciudadana más incidente y empoderada, donde las comunidades tengan mayor capacidad de decisión directa en las políticas y proyectos de inversión en salud de su territorio

OBJETIVOS

General

Implementar y consolidar una estrategia de información y comunicación que, mediante mecanismos presenciales y digitales, garantice un diálogo permanente con los grupos de valor priorizados; facilite la concertación en la toma de decisiones; fortalezca la transparencia en la gestión misional y administrativa; y contribuya a elevar la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de servicios, la participación y el control social

Específicos

- Diseñar y poner en marcha un modelo operativo de la Estrategia de Información y Comunicación que viabilice el Objetivo Estratégico 5, integrando a los grupos de valor en los procesos misionales y administrativos de la Subred Sur.
- Asegurar la entrega de información clara, accesible, actualizada y oportuna, propiciando una comprensión efectiva entre los públicos internos y externos.
- Potenciar los medios de contacto permanente con la ciudadanía (presenciales, telefónicos y virtuales) para recoger percepciones, socializar información clave y garantizar una comunicación bidireccional alineada con la normatividad vigente.
- Difundir y fortalecer el conocimiento sobre la gestión institucional, la política de participación, las formas organizativas y el control social, promoviendo el empoderamiento de usuarios, familias, comunidad y colaboradores.

Modelo de la Estrategia

El modelo se fundamenta en los principios de Gobernanza, Relacionamiento con la ciudadanía, Gobierno Abierto y el Modelo de Atención Social en Salud MAS Bienestar, específicamente en el pilar de Participación Transformadora.

Este modelo promueve una gestión transparente, incluyente y corresponsable, orientada a los siguientes atributos:

- **Confianza y credibilidad:** Contenidos coherentes y pertinentes directamente relacionados con las realidades, problemáticas y necesidades en salud locales
- **Lenguajes y contenidos con enfoque diferencial:** Uso de mensajes incluyentes, sencillos y accesibles que reflejen y representen la diversidad de los grupos Poblacionales
- **Transparencia para generar confianza:** Acceso a la información en términos de dar a conocer y socializar avances, resultados, proyectos y dificultades institucionales.
- **Ciudadanía involucrada:** La comunidad actúa como destinataria y fuente de información, permitiendo diseñar propuestas de comunicación acertadas basadas en sus necesidades
- **Objetivos claros de comunicación:** Impulso de cambios de comportamientos para el mejoramiento de la calidad de vida, sin limitarse a la transmisión de información

Medios y Canales de Comunicación

Para garantizar la cobertura y el enfoque diferencial, la estrategia emplea un ecosistema multicanal:

Presencial: Oficinas de Participación, en la localidad de Usme en la oficina de Participación de la unidad de la Marichuela, en la localidad de Ciudad Bolívar en la sede de candelaria administrativa, en Tunjuelito en la unidad de servicios de salud el Carmen y en el Sumapaz en las unidades de Nazareth y San Juan.

Asambleas, reuniones, mesas de trabajo a través de los encuentros de las organizaciones de salud

carteleras institucionales

Información en salas de espera.

Telefónico Línea telefónica, llamadas, mensajes
3219737233

Página oficial y Micrositio de la Entidad <https://www.subredsur.gov.co/menu-participa>

Redes Sociales Facebook, Instagram, Twitter, Youtube (@SubRedSur).

Mensajería y Apps Correos electrónicos,

WhatsApp 3219737233

Herramientas Virtuales MEET, TEAM, entre otras

Líneas Estratégicas y Propuestas de Mejora para 2026

Con base en los diagnósticos del último periodo, la estrategia se enfocará en las siguientes acciones de mejora integral:

Transición hacia la Participación Incidente

- Fortalecimiento de niveles activos: Se desarrollarán metodologías participativas, mesas de co-creación y proyectos comunitarios compartidos para avanzar más allá del nivel de "Informar" hacia dinámicas de "Consultar", "Involucrar", "Colaborar" y "Empoderar"
- Garantizar trazabilidad y retroalimentación: Asegurar que las opiniones y percepciones recolectadas se conviertan en acciones y decisiones visibles, fortaleciendo la confianza conforme a la Política de Relacionamento con la Ciudadanía
- Impulsar la colaboración formal: Fomentar proyectos piloto en los que la ciudadanía actúe como co-diseñadora, lo cual permite generar capacidades sostenibles para escalar al nivel de "Colaborar"

Optimización de Canales y Formatos

- Potenciar modalidades híbridas: Las reuniones mixtas se mantendrán y consolidarán como mecanismo fijo, con el fin de garantizar la inclusión, la accesibilidad de aquellos con restricciones de movilidad y la economía de recursos.
- Producción multimedia: Aumentar el diseño de contenidos multimedia dinámicos, como animaciones, videos cortos y cápsulas informativas para la difusión mediante WhatsApp y otras redes sociales, facilitando la comprensión de información técnica compleja
- Revitalizar canales subutilizados: Inspeccionar y mejorar la estructura y la navegación web, revisar las tácticas de posicionamiento digital y promover con mayor énfasis el uso de correo institucional para líderes y entes organizativos.

Fortalecimiento Específico por Ejes de la Política

- Fortalecimiento Institucional (Eje 1): Sumar tácticas orientadas a solidificar las habilidades y capacidades internas, actualizar métodos, y propiciar modelos de participación incidente en el núcleo de las tareas operativas de la organización.
- Empoderamiento de la Ciudadanía (Eje 2): Ampliar las tareas destinadas a cultivar la formación ininterrumpida de representantes locales, respaldar y asesorar a agrupaciones comunitarias en procesos de decisión conjunta.
- Cultura de la Salud (Eje 3): Garantizar la permanencia y perdurabilidad en este eje por

su alta preeminencia territorial, respaldando de forma constante material y contenido preventivo de amplio alcance e impacto en prevención.

- Control Social (Eje 4): Intensificar las gestiones de veeduría y control sobre la función pública e infraestructuras, estimulando una cultura de seguimiento y cuidado exhaustivo
- Gestión y Garantía de la Salud (Eje 5): Fortalecer el acceso a las guías o conductos formales de atención a pacientes, derechos del ciudadano, y operatividad general del sistema del sector salud

Planeación Territorial y Calendario

- Refuerzo en meses de baja actividad: Instaurar la socialización asincrónica o híbrida a través de micro-eventos o despliegues informativos digitales intensivas en periodos con menor frecuencia participativa.
- Presencia en territorio y enfoques diferenciales: Propiciar el acceso por medio de encuentros locales para beneficiar a habitantes sin conexión de banda ancha a la vez que se adaptan canales a poblaciones diversas, cuidadores y comunidades rurales en apego al Modelo MAS Bienestar.
- Ampliar la articulación Distrital: Consolidar relaciones sostenidas con más entidades intersectoriales a lo largo de todas las etapas de la estrategia (como Integración Social, Ambiente, o la Secretaría de la Mujer, Alcaldía Local), para integrar un enfoque complementario profundo en las actividades territoriales

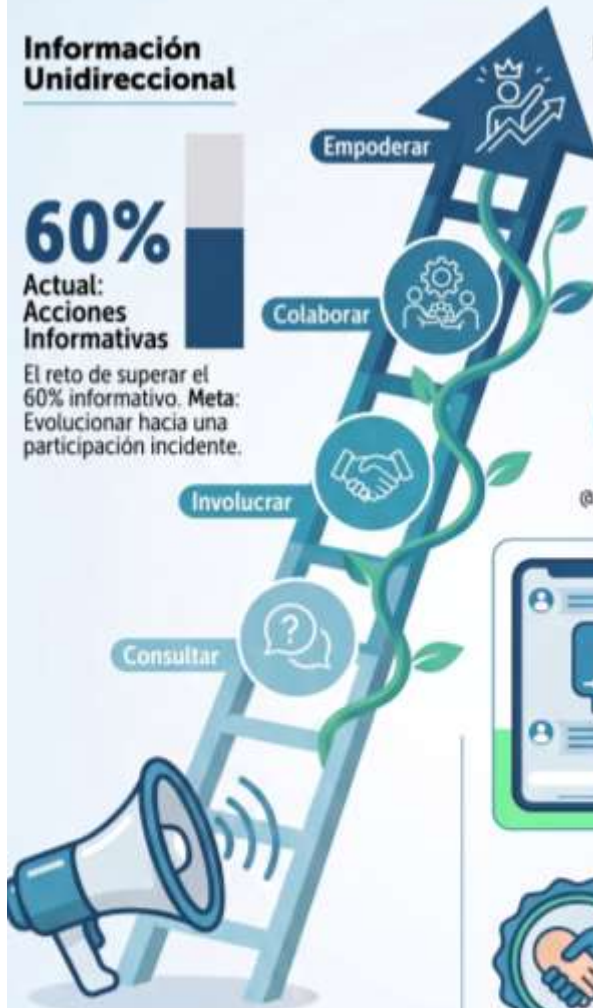
Estrategia de Información y Comunicación 2026: Hacia una Participación Incidente

Información Unidireccional

60%

**Actual:
Acciones
Informativas**

El reto de superar el 60% informativo. Meta: Evolucionar hacia una participación incidente.



Ecosistema Multicanal e Innovación 2026



**Ecosistema de
Contacto Permanente**



Digital:
@SubRedSur



Virtual:
MEET/TEAMS



Atención
Presencial



Innovación Multimedia y WhatsApp

Uso de videos cortos y animaciones para información técnica.

**WhatsApp
3219737233**



@SubRedSur

Estrategia "El Valor del Uno"

Fortalecimiento de la humanización del servicio mediante el reconocimiento al compromiso de los colaboradores.

Atributos del Modelo MAS Bienestar



Ubicación de las Oficinas de Participación por Localidad

