

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN		Fecha: 02/03/2026	 modelo integrado de planeación y gestión
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		Código: ME-GGE-PO-031	
			Versión: 05	
			Página No. 2 de 18	

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación institucional es un proceso estratégico esencial para garantizar la transparencia, fortalecer la identidad organizacional y consolidar la confianza de los usuarios y grupos de interés.

La **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata – Huila**, en coherencia con su misión de prestar servicios de salud humanizados y seguros, reconoce la comunicación como un eje transversal que conecta a sus colaboradores, usuarios, grupos de interés y ciudadanía en general, asegurando que la información fluya de manera clara, precisa, oportuna y accesible.

Esta política se enmarca en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, en la **Política de Gobierno Digital** y en los lineamientos del **Plan de Desarrollo Institucional**, orientando las acciones hacia el fortalecimiento de los canales internos y externos, la optimización del uso de medios digitales, la gestión de la imagen institucional y la promoción de una cultura organizacional basada en la comunicación efectiva.

De esta manera, el Hospital se compromete a implementar lineamientos que garanticen un diálogo abierto, participativo y transparente con sus grupos de interés, contribuyendo al logro de los objetivos misionales y al fortalecimiento de la gestión pública en salud.

1. JUSTIFICACIÓN

La comunicación en la **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua** es un eje estratégico que garantiza la transparencia en la gestión, fortalece la identidad institucional y promueve la confianza con los grupos de interés.

Contar con una política de comunicación permite orientar las acciones hacia el uso adecuado y responsable de los canales internos y externos, asegurando que la información transmitida sea clara, oportuna, veraz y accesible.

La institución reconoce que la comunicación es fundamental para consolidar un ambiente laboral armónico, mejorar la coordinación entre áreas, facilitar la interacción con los grupos de interés y garantizar un diálogo abierto con la comunidad. Así mismo, contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional, a la humanización de los servicios de salud y al posicionamiento de una imagen institucional coherente y confiable.

De esta manera, la Política de Comunicación se convierte en una herramienta que articula la gestión institucional con los principios de participación, servicio al ciudadano y uso de medios digitales, favoreciendo la rendición de cuentas y la construcción de valor público en salud.

2. SITUACIÓN DESEADA

La **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua** proyecta consolidarse como una institución que promueve la confianza ciudadana a través de una comunicación clara, transparente y cercana, tanto en su relación con los colaboradores como con la comunidad.

Se busca fortalecer una cultura organizacional en la que la comunicación sea un proceso permanente, abierto y participativo, que contribuya al cumplimiento de los propósitos misionales, a la humanización del servicio y a la construcción de relaciones basadas en el respeto y la credibilidad.

De igual forma, se pretende optimizar los canales internos y externos, especialmente los medios digitales, para garantizar información accesible, veraz y oportuna, que favorezca la interacción con los grupos de interés, la rendición de cuentas y la visibilidad institucional.

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-031	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 4 de 18	

3. CONTEXTO DE LA POLÍTICA:

3.1 MARCO LEGAL

La Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua se enmarca en la normatividad colombiana que orienta la gestión pública, el acceso a la información, la transparencia institucional y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Entre las principales disposiciones se encuentran:

<u>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</u>	ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura. ARTICULO 61. El Estado protegerá la propiedad intelectual por el tiempo y mediante las formalidades que establezca la ley. ARTICULO 73. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional.
<u>LEY 527 DE 1999</u>	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
<u>ACUERDO NO. 060 (30 DE OCTUBRE DE 2001)</u>	por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas

<u>LEY 872 DE 2003</u>	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
<u>DECRETO 1599 DE 2005</u>	Por el cual se adopta el Modelo Estándar de control interno MECI.
<u>DECRETO 1151 DE 2008</u>	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones"
<u>Ley 1341 de 2009</u>	"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones"
<u>LEY 1273 DE 2009</u>	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
<u>DECRETO 235 DE 2010</u>	por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
<u>LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012</u>	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
<u>Ley 1712 de 2014</u>	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
<u>DECRETO 943 DE 2014</u>	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
<u>DECRETO 2573 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2014</u>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**DECRETO 103 DEL 20 DE
ENERO DE 2015**

"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

**RESOLUCIÓN 5095 DE
2018**

Por la cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatoria por la cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatorio, hospitalario de Colombia versión 3.1. Grupo de estándares de gerencia de la información: Estándar 147, estándar 149, estándar 154.

Este marco legal asegura que la comunicación institucional se desarrolle en concordancia con los principios de transparencia, participación ciudadana, acceso a la información y uso estratégico de los medios digitales, garantizando a los usuarios y grupos de interés un relacionamiento confiable, claro y oportuno.

3.2 MARCO SITUACIONAL

La **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua**, como institución de referencia en el occidente del Huila y el nororiente caucano, reconoce que la comunicación es un elemento fundamental para garantizar la confianza ciudadana y fortalecer la relación con los diferentes grupos de interés.

El contexto actual exige que la **información institucional sea clara, veraz, oportuna y accesible**, tanto para los colaboradores como para los usuarios y la comunidad. En este sentido, el Hospital enfrenta retos asociados al fortalecimiento de sus canales de comunicación internos y externos, la apropiación de herramientas digitales, la gestión de la imagen institucional y la necesidad de mantener informada a la ciudadanía sobre la gestión, los servicios y los resultados de la entidad.

Así mismo, la transformación digital, los lineamientos de Gobierno Nacional y las crecientes demandas de los grupos de interés requieren de una comunicación institucional estratégica, que promueva la transparencia, la participación ciudadana y la humanización de los servicios de salud.

De esta manera, la comunicación se convierte en un recurso indispensable para coordinar los procesos internos, mejorar el clima laboral, fortalecer el trabajo en equipo y consolidar la imagen del hospital como una institución moderna, confiable y cercana a la comunidad.

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-031	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 7 de 18	

3.3 MARCO CONCEPTUAL

La comunicación es el proceso mediante el cual se transmite y comparte información entre personas, grupos o instituciones, con el fin de generar entendimiento, interacción y confianza. En el ámbito institucional, constituye una herramienta estratégica que orienta la gestión hacia la transparencia, la participación y la humanización del servicio.

En la **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua**, la comunicación se concibe como un eje transversal que articula la labor de los colaboradores, el relacionamiento con los usuarios y la proyección hacia la comunidad. Su efectividad depende de que los mensajes sean claros, oportunos, comprensibles y difundidos a través de los canales adecuados.

Se distinguen dos dimensiones fundamentales:

- **Comunicación interna:** dirigida al talento humano, con el fin de fortalecer la coordinación entre áreas, generar sentido de pertenencia, promover un clima organizacional saludable y alinear al personal con los objetivos institucionales.
- **Comunicación externa:** orientada a los usuarios, la comunidad y demás grupos de interés, con el propósito de informar sobre la gestión hospitalaria, los servicios de salud, los logros institucionales y los procesos de participación ciudadana.

La comunicación en salud no se limita a transmitir información, sino que constituye un proceso bidireccional que facilita el diálogo, la escucha activa y la construcción de confianza. Así mismo, la incorporación de herramientas digitales amplía las posibilidades de interacción, permitiendo llegar de manera más ágil y transparente a los diferentes públicos.

En este sentido, la comunicación institucional se asume como un factor clave para el fortalecimiento de la identidad del hospital, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la generación de valor público.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Comunicación:** proceso mediante el cual se transmite y comparte información entre un emisor y un receptor, con el fin de generar entendimiento e interacción.

- **Comunicación interna:** conjunto de acciones, mensajes y canales dirigidos al talento humano de la institución para fortalecer la coordinación, el clima organizacional y el sentido de pertenencia.
- **Comunicación externa:** intercambio de información entre la institución y sus grupos de interés externos (usuarios, comunidad, proveedores, entes de control, medios de comunicación, entre otros), orientado a garantizar transparencia, confianza y participación ciudadana.
- **Comunicación efectiva:** aquella que transmite mensajes de manera clara, precisa y oportuna, minimizando ambigüedades y asegurando la comprensión del receptor.
- **Comunicación asertiva:** forma de interacción que promueve el respeto, la escucha activa y la expresión de ideas de manera constructiva, evitando conflictos o malentendidos.
- **Canales de comunicación:** medios y herramientas a través de los cuales se difunde la información institucional. Pueden ser internos (correo institucional, cartelera, reuniones, circulares) o externos (página web, redes sociales, medios de comunicación, rendición de cuentas).
- **Imagen institucional:** percepción que los diferentes públicos tienen del Hospital, construida a partir de la coherencia entre lo que la institución comunica, lo que hace y cómo lo hace.
- **Participación ciudadana:** derecho y deber de la comunidad de acceder a la información pública, opinar, aportar y hacer seguimiento a la gestión institucional.

5. MARCO GENERAL DE LA POLÍTICA

5.1 PROPÓSITO

La **Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua** tiene como propósito garantizar procesos comunicativos claros, oportunos, veraces y accesibles, que fortalezcan la identidad institucional, promuevan la confianza ciudadana y favorezcan la humanización en la prestación de los servicios de salud.

A través de esta política, el Hospital se compromete a consolidar canales internos y externos de comunicación que faciliten la interacción con los grupos de interés, respalden la transparencia en la gestión pública y potencien el uso de medios

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-031	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 9 de 18	

digitales como herramientas fundamentales para la participación, la rendición de cuentas y la generación de valor público.

7.OBJETIVOS:

7.1 GENERAL

Garantizar procesos de comunicación institucional claros, oportunos, accesibles y veraces que fortalezcan la identidad del Hospital, promuevan la confianza ciudadana, favorezcan la humanización de los servicios de salud y consoliden el relacionamiento con los grupos de interés, en coherencia con los lineamientos del MIPG, la Política de Gobierno Digital y el Plan de Desarrollo institucional.

7.2 ESPECÍFICOS

- Fortalecer los canales internos de comunicación para mejorar la coordinación entre áreas, fomentar el sentido de pertenencia y consolidar un clima organizacional armónico.
- Optimizar los canales externos de comunicación para garantizar información clara y transparente a los usuarios, la comunidad y los entes de control.
- Promover el uso estratégico de medios digitales que amplíen el acceso a la información y fortalezcan la imagen institucional.
- Garantizar la participación ciudadana y la rendición de cuentas como mecanismos de transparencia y control social.
- Posicionar la imagen institucional del hospital mediante mensajes coherentes y consistentes que reflejen la calidad y humanización en la prestación de servicios.
- Asegurar que toda comunicación institucional se base en principios de respeto, veracidad, oportunidad y accesibilidad.

8. PRINCIPIOS

La Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua se fundamenta en los siguientes principios rectores:

- **Veracidad:** la información transmitida debe ser real, confiable y basada en hechos verificables.

- **Transparencia:** la comunicación debe ser clara, accesible y comprensible, garantizando el derecho de los grupos de interés a informarse sobre la gestión institucional.
- **Oportunidad:** los mensajes deben difundirse en el momento adecuado, facilitando la toma de decisiones y la participación de los grupos de interés.
- **Respeto:** toda interacción comunicativa debe reconocer la dignidad de las personas, promoviendo un trato humano, empático y responsable.
- **Participación:** la comunicación institucional debe facilitar el diálogo y la inclusión de aportes de la ciudadanía y de los colaboradores en los procesos institucionales.
- **Asertividad:** la información debe expresarse de manera clara y directa, evitando ambigüedades y favoreciendo el entendimiento mutuo.
- **Innovación y accesibilidad:** el hospital fomentará el uso de herramientas digitales y tecnológicas que amplíen las posibilidades de acceso a la información y mejoren la experiencia de los usuarios.

9. VALORES ORIENTADORES

La Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua se rige por los siguientes valores orientadores, que guían la forma en que la institución informa, dialoga y se relaciona con sus grupos de interés:

Transparencia: La información que emite el hospital debe ser clara, veraz, oportuna y accesible, garantizando el derecho de los ciudadanos a estar informados y fortaleciendo la confianza en la gestión institucional.

Responsabilidad: La comunicación institucional se realiza de manera ética y profesional, asegurando el uso adecuado de los canales oficiales, el respeto por la confidencialidad, la protección de datos personales y el buen nombre de la entidad.

Humanización: Toda comunicación debe reflejar el enfoque humano del servicio de salud, promoviendo el respeto, la dignidad, la empatía y el trato digno hacia los usuarios, pacientes, familias y colaboradores.

Compromiso: Los servidores y contratistas del hospital participan activamente en la generación y circulación de información institucional, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento de la imagen de la E.S.E.

Innovación y transformación digital: La institución promueve el uso de herramientas tecnológicas y canales digitales para mejorar la comunicación, facilitar el acceso a la información y fortalecer la interacción con la ciudadanía.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

10. METAS

La Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua establece como metas fortalecer la gestión comunicacional de la entidad, mejorar el acceso a la información y consolidar una comunicación clara, oportuna y coherente con los principios del servicio público.

Para el periodo de vigencia de la Política, la E.S.E. se propone:

- Fortalecer la comunicación institucional mediante el uso estratégico de los canales internos y externos, garantizando que la información relevante llegue de manera oportuna a los funcionarios, usuarios y demás grupos de interés.
- Incrementar la visibilidad institucional a través del crecimiento sostenido de las visitas a la página web y del alcance de los contenidos publicados en las redes sociales institucionales.
- Garantizar que la información publicada en los diferentes canales oficiales sea veraz, actualizada, accesible y alineada con la imagen y el mensaje institucional.
- Asegurar que los contenidos digitales y físicos producidos por la entidad se encuentren articulados con la Política de Gobierno Digital, el Plan de Desarrollo Institucional y las estrategias de comunicación definidas.
- Promover una cultura organizacional orientada a la comunicación efectiva, la transparencia y la participación, fortaleciendo la relación entre el hospital y los grupos de interés.

11. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

Comunicación interna: Dirigida al talento humano de la institución, con el fin de fortalecer la coordinación entre áreas, mejorar el clima organizacional y promover el sentido de pertenencia.

Comunicación externa: Orientada a los usuarios, la comunidad y demás grupos de interés, para garantizar información clara y transparente sobre los servicios de salud, la gestión institucional y los procesos de participación ciudadana.

INTERNOS	EXTERNOS
• Correo electrónico institucional. • Carteleras informativas.	• Página web institucional. • Redes sociales oficiales.

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-031	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 12 de 18	

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas de equipo y comités. • Comunicaciones oficiales (instructivos, lineamientos, resoluciones internas, etc.). • Boletines internos. • Plataformas de mensajería corporativa (Teams, WhatsApp institucional, entre otros). • Capacitaciones, inducciones y espacios de actualización. | <ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas (presencial y virtual). • Comunicados de prensa. • Medios radiales y televisivos locales. • Material informativo impreso o digital (afiches, volantes, cartillas). • Sistema de atención al ciudadano – PQRS (buzón físico y virtual). • Boletín virtual / newsletter institucional. • Transmisiones en vivo y streaming (ejemplo: Facebook Live, YouTube). |
|--|--|

Es importante señalar que la **página web institucional y las redes sociales oficiales**, aunque se conciben principalmente como canales externos, también cumplen una función complementaria en la comunicación interna, ya que son consultados por los colaboradores como medio de información y actualización sobre la vida institucional.

Comunicación Digital: En coherencia con la Política de Gobierno Digital y el Plan de Desarrollo institucional, esta línea busca optimizar el uso de las TIC para fortalecer la imagen del hospital, garantizar el acceso a información de calidad y fomentar la interacción con los usuarios.

Acciones: actualización permanente de la página web, generación de contenido audiovisual, gestión de redes sociales institucionales, uso de medios digitales para trámites e interacción con la ciudadanía.

12. ALCANCE

La presente Política de Comunicación es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua**, independientemente de su nivel jerárquico, cargo o modalidad de vinculación.

Su aplicación abarca tanto la comunicación interna, dirigida al talento humano, como la comunicación externa, orientada a los usuarios, la comunidad, los entes de control y demás grupos de interés.

De igual forma, el alcance de esta política se extiende a todos los canales oficiales de comunicación de la institución, ya sean físicos o digitales, con el fin de garantizar que la información transmitida sea coherente, veraz, clara, oportuna y alineada con los principios institucionales.

13. ABORDAJE DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La gestión de la comunicación institucional implica reconocer posibles riesgos que pueden afectar la transparencia, la imagen institucional y la interacción con los grupos de interés, así como las oportunidades que fortalecen la confianza ciudadana y la calidad en la prestación de servicios.

Riesgos identificados:

- Difusión de información incompleta, inexacta o inoportuna.
- Uso inadecuado de los canales de comunicación oficiales.
- Falta de articulación entre áreas en la transmisión de mensajes institucionales.
- Baja apropiación de herramientas digitales por parte de algunos colaboradores.
- Riesgo de desinformación o noticias falsas en medios digitales y redes sociales.

Oportunidades:

- Uso estratégico de medios digitales para ampliar el acceso a la información y fortalecer la interacción con la ciudadanía.
- Posicionamiento de la imagen institucional como hospital de referencia en el departamento y la región.
- Generación de confianza y credibilidad a través de la transparencia y la rendición de cuentas.
- Fortalecimiento del clima organizacional mediante canales internos efectivos.
- Promoción de la humanización en la atención en salud a través de mensajes claros, empáticos y oportunos.

Este abordaje permite orientar las acciones de comunicación hacia la mitigación de riesgos y el aprovechamiento de oportunidades, garantizando un relacionamiento institucional sólido, confiable y coherente con los lineamientos de gestión pública.

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	Fecha: 02/03/2026	
		Código: ME-GGE-PO-031	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	Versión: 05	
		Página No. 14 de 18	

14. ESTRATEGIAS

Para garantizar el cumplimiento de esta política, la **E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua** implementará las siguientes estrategias:

- **Fortalecimiento de canales internos de comunicación** para promover la coordinación entre áreas, el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia del talento humano.
- **Optimización de los canales externos** mediante la producción y difusión de información clara, oportuna y accesible para la comunidad, usuarios y demás grupos de interés.
- **Uso estratégico de herramientas digitales** que permitan mayor alcance, interacción y posicionamiento institucional en el entorno virtual.
- **Gestión de la imagen institucional** a través de mensajes coherentes, consistentes y alineados con la misión y visión del hospital.
- **Promoción de la transparencia y la rendición de cuentas** como mecanismos de confianza ciudadana y control social.
- **Fomento de la cultura de la comunicación efectiva y asertiva** entre los colaboradores, mediante capacitaciones, inducciones y procesos de sensibilización.
- **Monitoreo y evaluación continua** de los procesos comunicacionales para identificar oportunidades de mejora y mitigar riesgos.

15. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

La implementación, apropiación y cumplimiento de la Política de Comunicación del Hospital Departamental San Antonio de Padua es una responsabilidad compartida que involucra a todos los niveles de la institución, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Plan de Desarrollo Institucional.

- La **alta gerencia** orienta estratégicamente la comunicación institucional, promueve una cultura organizacional basada en la transparencia, la participación y el acceso a la información, y garantiza las condiciones necesarias para la adecuada ejecución de esta política.
- El **área de comunicaciones** es responsable de planear, coordinar, ejecutar y evaluar las acciones de comunicación institucional, administrar los canales de comunicación internos y externos, producir y divulgar los contenidos oficiales, velar por la imagen institucional y apoyar los procesos de información, sensibilización y rendición de cuentas del hospital.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

- Los **facilitadores de la comunicación** institucional son los enlaces designados en las diferentes dependencias, cuya función es articular, dinamizar y apoyar los procesos de comunicación entre su área y el área de comunicaciones, contribuyendo a la recolección, validación y circulación oportuna de la información institucional, así como a la apropiación de los lineamientos establecidos en esta política.
- Las **dependencias y áreas** de la institución son corresponsables de suministrar información veraz, completa y oportuna para los procesos de comunicación, así como de hacer un uso adecuado de los canales institucionales para la difusión de mensajes dirigidos a los diferentes grupos de interés.
- Los **servidores públicos, contratistas y colaboradores** tienen la responsabilidad de acatar los lineamientos de esta política, hacer uso adecuado de los canales de comunicación institucional, proteger la información, mantener un comportamiento ético en los procesos de comunicación y contribuir al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza y la responsabilidad.
- Las instancias de **seguimiento y control** institucional acompañan la verificación del cumplimiento de la política, promueven la mejora continua de los procesos comunicativos y garantizan su articulación con los demás sistemas de gestión adoptados por la entidad.

16. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La implementación de la Política de Comunicación de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua será objeto de seguimiento y evaluación permanente, con el fin de garantizar su cumplimiento, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión institucional.

El seguimiento se realizará a través de los siguientes mecanismos:

- **Indicadores de gestión comunicacional**, que permitan medir la efectividad de los canales internos y externos.
- **Informes ejecutivos** elaborados por el área de comunicaciones y presentados a las áreas correspondientes, como parte del proceso de seguimiento a la implementación de políticas institucionales.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

- **Revisión periódica** de la política, garantizando su actualización en coherencia con los lineamientos del MIPG, la Política de Gobierno Digital, el Plan de Desarrollo institucional y las necesidades de los grupos de interés.

Los resultados obtenidos de estos mecanismos permitirán tomar decisiones basadas en evidencia, garantizar la mejora continua y asegurar que la comunicación institucional contribuya de manera efectiva al logro de los objetivos misionales del hospital.

17. INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA

Para medir el cumplimiento y efectividad de esta política, se establecen los siguientes indicadores:

- **Indicador:** Crecimiento de visitas a la página web institucional

$$\frac{\text{Visitas año actual} - \text{Visitas año anterior}}{\text{Visitas año anterior}} \times 100$$

- **Indicador:** Crecimiento de las interacciones en redes sociales institucionales

$$\frac{\text{Interacciones año actual} - \text{interacciones año anterior}}{\text{Interacciones año anterior}} \times 100$$

- **Indicador:** Crecimiento de las interacciones en redes sociales institucionales

$$\frac{\text{Número de publicaciones realizadas}}{\text{Número de publicaciones programadas}} \times 100$$

18. BENEFICIOS

La implementación de la Política de Comunicación permitirá a la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua fortalecer su relación con los diferentes grupos de interés y mejorar la gestión institucional a través de una comunicación clara, estratégica y articulada.

Entre los principales beneficios se destacan:

- Mejor acceso de los usuarios y la ciudadanía a la información sobre los servicios, programas, campañas y actividades del hospital, fortaleciendo la transparencia y la confianza institucional.
- Mayor posicionamiento y reconocimiento de la imagen institucional, gracias al uso coherente de los canales de comunicación y al cumplimiento de los lineamientos del Manual de Marca.
- Fortalecimiento de la comunicación interna, facilitando el flujo de información entre las áreas, mejorando la articulación de los procesos y promoviendo una cultura organizacional basada en la colaboración y el sentido de pertenencia.
- Mayor efectividad en la divulgación de campañas de promoción y prevención, educación en salud y rendición de cuentas.
- Soporte para el cumplimiento de los lineamientos de Gobierno Digital, MIPG y los procesos de control, auditoría y mejora continua.

19. MEJORA

AUDITORIA INTERNA

Programa: se debe revisar los siguientes aspectos:

- Objetivos y consignas de la política de comunicaciones.
- Tareas definidas, responsabilidades y autoridades.
- Elementos fundamentales de la comunicación.
- Documentos que apoyan e interactúan con los elementos fundamentales de la política de comunicaciones.

14. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	01/07/2019	Implementación de la Política en la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua Res. 135 de 14 Marzo 2019
02	27/01/2021	Actualización segunda versión
03	27/05/2021	Actualización tercera versión Res. 203 de 10 Agosto 2021
04	04/09/2023	Actualización cuarta versión Res. 237 de 04/09/2023
05	02/03/2026	Actualización quinta versión, alineado a la nueva plataforma estratégica y mapa de procesos institucional, se incluye logo de MIPG

15. APROBACIÓN

Elaborado por: Nombre: SILVIA DANIELA VALENCIA Cargo: Apoyo Profesional Mercadeo Firma	Fecha: 22/12/2025
Revisado por: Nombre: LORENA MERCEDES AROCA TAMAYO Cargo: Líder MIPG Firma	Fecha: 05/01/2026
Aprobado por: Nombre: CESAR EDUARDO GONZALEZ DIAZ Cargo: Gerente (e) Firma	Fecha: 02/03/2026

16. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- <http://hdv.gov.co/nuestra-entidad/politicas-institucionales/politica-de-comunicaciones/>
- www.hospitalmilitar.gov.co/content/politica-de-comunicaciones
- <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Comunicaciones.pdf>
- <http://hmfs.com.co/web/index.php/about-us/politicas-institucionales>