
	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 1 - 6</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

## COMPONENTE DE COMUNICACIONES ESTRATEGIA DE MEDIOS RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

**INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA**

**E.S.E ISABU**

**2024**

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 2 - 6</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

## 1. OBJETIVO

Realizar el componente de comunicaciones estratégico para la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, donde se evidencie la óptima gestión de la E.S.E. ISABU frente a la salud pública en Bucaramanga.

### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Difundir mediante los canales institucionales internos y externos de la E.S.E. ISABU (redes sociales, página web y correo institucional) información pertinente acerca del impacto positivo, cumplimiento de metas y acciones de mejoramiento, la cual sea de interés general para el público y la opinión pública.
- Fomentar la creación de espacios de diálogo con la comunidad bumanguesa, para conocer las necesidades y expectativas sobre la difusión de información pública de la gestión que adelanta la E.S.E. ISABU.

## 2. ALCANCE

Facilitar el desarrollo de la Rendición de Cuentas vigencia 2023 con el fin de proporcionar un óptimo mensaje comunicacional y una estrategia sólida para comunicar de manera asertiva los avances y gestión que está realizando la E.S.E ISABU.

## 3. RESPONSABLE


Subproceso Comunicaciones, Oficina asesora de Planeación.

## 4. DEFINICIONES

**Audiencia pública de rendición de cuentas:** proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

**Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

**Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	PAGINA: 3 - 6
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

**Emisor:** es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

**Grupo de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

**Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

**Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

## 5. DESARROLLO


### 5.1. FASES DE LA ESTRATEGIA PLAN DE COMUNICACIONES RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

- Diseño
- Implementación
- Audiencia y evaluación

#### 5.1.2. DISEÑO

Las siguientes actividades se realizarán en el marco de preparación del Plan de Comunicaciones para Rendición de Cuentas Vigencia 2023 con el fin de planear y ejecutar el diseño de materiales comunicativos óptimos para dar cumplimiento a los objetivos específicos.

Actividad	Descripción de la actividad	Formato	Responsable
Identidad visual	Propuesta de diseño de una línea gráfica para la aplicación y ejecución de contenidos como piezas gráficas, videos y mailings.  Esta identidad visual incluye logo, aplicación de logo en piezas impresas y digitales, tipografía y colores.	Web/Digital Impresos Contenidos físicos y digitales	Comunicaciones
Mensaje comunicacional	Elaboración de mensaje propositivo que enfoque y direcciona los objetivos de la Rendición de Cuentas.	Web/Digital Impresos Contenidos físicos y digitales	Comunicaciones
Definición de contenidos	Listado y esquema de temáticas a abordar e información puntual, los cuales den cumplimiento a los objetivos específicos del Plan de Comunicación de Rendición de Cuentas.	Web/Digital Impresos Contenidos físicos y digitales	Comunicaciones Oficina de Planeación

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 4 - 6</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

Definición de grupos de interés	Listado de personas que recibirán los contenidos del Plan de Comunicaciones de Rendición de Cuentas.	Web/Digital Contenidos digitales	Comunicaciones Oficina de Planeación
Cronograma de ejecución	Fechas de publicación y acciones puntuales que darán oportuno rendimiento a la Rendición de Cuentas.	Web/Digital	Comunicaciones Oficina de Planeación

### 5.1.2. IMPLEMENTACIÓN


Con estas acciones destacadas se ejecutará la convocatoria y desarrollo del Plan de Comunicación para Rendición de Cuentas vigencia 2023.

Actividad	Descripción de la actividad	Formato	Responsable
Elaboración de contenidos	Para la difusión de los contenidos informativos se elaborarán las siguientes piezas de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicados de prensa</li> <li>- Piezas gráficas (unitarias o carrusel según se requiera)</li> <li>- Video promocional</li> <li>- Boletín de prensa</li> </ul>	Web/Digital Impresos Contenidos físicos y digitales	Comunicaciones
Publicación estrategia definitiva	Publicación oficial Y envío de material gráfico alusivo a la convocatoria y desarrollo de la Rendición de Cuentas.  Diseño y publicación de la metodología de los Diálogos Ciudadanos	Web/Digital Impresos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> <li>- Redes sociales (Facebook, Instagram y X)</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Grupo de difusión</li> <li>- Cartelera informativa</li> </ul>	Comunicaciones

### 5.1.3. AUDIENCIA Y EVALUACIÓN

En este punto las acciones indicadas darán previo cumplimiento al Plan de Comunicaciones de Rendición de Cuentas vigencia 2023 y de esta manera, promoverán un cubrimiento y evaluación del desarrollo que se ejecutó.

Actividad	Descripción de la actividad	Formato	Responsable
Cubrimiento periodístico	Atención a medios.  Presentación del evento.  Cubrimiento en redes y canales digitales de la E.S.E. ISABU.	Web/Digital Impresos Contenidos físicos y digitales	Comunicaciones
Encuesta de satisfacción a grupos de interés	Diseño de un formulario web de evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, dirigido a los asistentes al evento.	Web/Digital	Comunicaciones
Aportes y comentarios recibidos en canales institucionales	Entrega de un reporte que consolida los aportes y comentarios de los grupos de interés que se realizaron durante el evento.	Web/Digital	Comunicaciones
Plan de acción de mejora	Desarrollo y publicación del plan de acción de mejora de la Rendición de Cuentas Vigencia 2023.	Web/Digital	Comunicaciones

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	<b>PAGINA: 5 - 6</b>
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

## 5.2. LOGÍSTICA DEL EVENTO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023


El Plan de Comunicaciones par Rendición de Cuentas vigencia 2023 se dividirá en 3 fases para la logística y desarrollo del evento que estará a cargo de la E.S.E. ISABU.

### 5.2.1. FASE DE ALISTAMIENTO

- Invitación: Construcción y desarrollo de mensajes para llevar a las plataformas web y canales institucionales con base a la línea gráfica ideada para el Plan de Comunicación para Rendición de Cuentas.
- Plan de Divulgación: Divulgación en plataformas propias, aliados y medios de comunicación (medios regionales y locales).
- Canales usados para divulgar los temas e información que se desarrollarán en la Rendición de Cuentas vigencia 2023: Redes sociales E.S.E. ISABU (Facebook, Instagram y X), página web, correo institucional, grupos de difusión y prensa free press (invitación y promoción).

### 5.2.2. FASE DE DESARROLLO Y CUBRIMIENTO

- **Espacios de Diálogo Ciudadano para la Rendición de Cuentas:** Se abrirán espacios de diálogo con la ciudadanía y grupos de interés según las necesidades y expectativas frente a la gestión de la E.S.E. ISABU, tras finalizar la Rendición de Cuentas. En estos espacios tendrán un rol activo los voceros de la entidad, los cuales aclararán dudas y explicarán los avances en un lenguaje universal y comprensible para quienes participen del evento.
- **Producción y desarrollo de audiencia en vivo (evento):** El equipo de comunicaciones desarrollará el guion para la Rendición de Cuentas, teniendo como base el estilo que se implementaba en años anteriores. El equipo de sistema de la E.S.E. ISABU aportará en cuanto a la revisión de implementos, conectividad, instalación y transmisión de Facebook Live.
- **Interacción con usuarios:** Dentro del cronograma y desarrollo del evento, la comunidad podrá participar con dos momentos de intervención, uno será momentos de preguntas dirigido a comunidad que participa de manera presencial y el segundo, dirigido a los usuarios que se unan al en vivo y dejen sus aportes o cuestionamientos en comentarios de Facebook Live.
- La Audiencia de Rendición de Cuentas se realizará en el Centro de Salud del barrio Mutis, allí se compartirá una presentación realizada por comunicaciones, la cual estará alineada a la información que los voceros transmitirán a la comunidad.
- **Minuto a minuto Rendición de Cuentas**
  - 1) Video introductorio de presentación E.S.E. ISABU con duración de 1:00 min.
  - 2) Presentación moderada por un host dando contexto al evento y su cronograma de desarrollo
  - 3) El vocero principal E.S.E. ISABU hablará de toda la gestión y cuando requiera apoyo de otros voceros ellos participarán de manera oportuna.

	<b>FORMATO DE COMUNICACIONES</b>	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	<b>CODIGO: CAL-F-027</b>	PAGINA: 6 - 6
	<b>VERSION: 3</b>	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

- 4) Las audiencias participarán con sus intervenciones en 2 momentos de preguntas (una presencial y otra a través de redes sociales).
- 5) Durante la emisión de la Rendición de Cuentas se generarán mensajes de cubrimiento a través de las cuentas oficiales de la E.S.E. ISABU (Facebook, Instagram y X)
- 6) Se generará interacción con los usuarios que participen en los canales digitales usando el HT #ISABUSomosTodos.
- 7) El Host recordará los canales en donde quedará como repositorio, la emisión del Facebook Live así como dónde se responderán las preguntas del público.
- 8) Una vez finalizada la intervención del vocero principal, el host dará la pauta a los asistentes del evento para que puedan realizar la encuesta de satisfacción de Rendición de Cuentas Vigencia 2023.

### 5.2.3. FASE DE LEVANTAMIENTO

- **Levantamiento de comentarios y respuestas:** Se consolidarán los resultados de encuesta de satisfacción. Publicación de registros de transmisión y comentarios. Se publicará el informe final de actividades de rendición de cuentas en la página web de la E.S.E. ISABU.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

(2021) Plan de Comunicaciones Rendición de Cuentas. Bogotá, COL. Ministerio de Salud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/COM/plan-comunicaciones-rendicion.pdf>

(2022) Plan de Comunicaciones Rendición de Cuentas Campaña de Información. Cundinamarca, COL. Gobernación de Cundinamarca. Recuperado de [https://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/c7505021-75aa-4d6e-aad5-3f6b905f5dec/plan+de+comunicaciones+rendicio%CC%81n+de+cuentas+2022+final.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-c7505021-75aa-4d6e-aad5-3f6b905f5dec-odDoAjh](https://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/c7505021-75aa-4d6e-aad5-3f6b905f5dec/plan+de+comunicaciones+rendicio%CC%81n+de+cuentas+2022+final.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-c7505021-75aa-4d6e-aad5-3f6b905f5dec-odDoAjh)

(2018) Informe de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia. Medellín, COL. Alcaldía de Medellín. Recuperado por [https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2022/10/Informe-de-la-Audiencia-Publica-de-Rendicion-de-Cuentas-correspondiente-a-la-vigencia-2018\\_.pdf](https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2022/10/Informe-de-la-Audiencia-Publica-de-Rendicion-de-Cuentas-correspondiente-a-la-vigencia-2018_.pdf)

(2023) Estrategia de Comunicación Rendición de Cuentas. Bogotá, COL. Ministerio TIC. Recuperado de [https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-281176\\_recurso\\_2.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-281176_recurso_2.pdf)

  
**CAMILO ANDRÉS MALDONADO BAUTISTA**  
 Jefe Oficina Asesora De Planeación  
 E.S.E ISABU

Elaboró: Slendy Naomi Cárdenas Almeyda-Comunicadora