

BOLETIN ACTIVIDADES COMUNITARIAS

Desde la Red de Salud Centro ESE, se implementa un Plan de Mercadeo y Comunicaciones con el código EVM-L-02, versión 07, actualizado en febrero de 2023. Este plan tiene como objetivo central fortalecer y garantizar la circulación, producción, visualización y socialización de las comunicaciones institucionales, de manera que se conviertan en un sistema dinamizador de la información tanto al interior de la institución como hacia las partes interesadas. A través de este plan, se busca asegurar que la comunicación sea efectiva, fluida y transparente, permitiendo que la información relevante llegue a los usuarios, colaboradores, y la comunidad en general de manera adecuada y en los tiempos oportunos.

El diseño del plan sigue una metodología estructurada que comienza con un proceso de diagnóstico exhaustivo. Este diagnóstico incluye una revisión documental de los procedimientos y comunicaciones anteriores, la realización de entrevistas tanto a nivel interno como externo, y la recopilación de resultados de encuestas a los usuarios y otros grupos de interés. Este análisis proporciona una visión clara de la situación actual de la entidad, identificando fortalezas y áreas de oportunidad para mejorar los procesos comunicacionales.

A partir de estos resultados, se pasa a la definición de objetivos, los cuales se basan en los hallazgos obtenidos en el diagnóstico. Se identifican tanto los objetivos generales como los específicos del plan de mercadeo y comunicación, enfocados en las oportunidades de mejora, en particular aquellas relacionadas con los procesos de acreditación y calidad institucional. Estos objetivos orientan las estrategias y acciones que se deben implementar para optimizar la comunicación, buscando siempre que las actividades comunicacionales apoyen el logro de los objetivos institucionales.

En cuanto a la gestión de responsabilidades, se establece un nivel de responsabilidad claro para cada miembro del equipo de mercadeo y comunicación, asegurando que las tareas estén bien distribuidas y alineadas con las necesidades de la institución. Además, se definen los actores clave que intervienen en los procesos de comunicación institucional, lo que permite que cada parte involucrada tenga claridad sobre sus roles y responsabilidades.

El Plan de Mercadeo y Comunicación de la Red de Salud Centro ESE se basa en una política comunicacional que entiende la información y la comunicación como bienes públicos, asignándoles un carácter estratégico para fortalecer la imagen de la institución. Esta política está orientada a consolidar la Red como una institución oficial comprometida con la promoción y mantenimiento de la salud de la comunidad caleña, así como con la atención integral en salud.

Además, tiene como propósito fortalecer la confianza y transparencia ante el público general, asegurando una adecuada difusión de las acciones y resultados de la institución, especialmente aquellos de interés para el sector salud.

Uno de los aspectos más relevantes de esta política es su enfoque en el fortalecimiento de la participación social, ya que la comunicación es vista como una herramienta transversal que apoya todas las áreas de la institución, promoviendo la interacción y el involucramiento de los usuarios y otros grupos de interés en la toma de decisiones relacionadas con la salud pública.

En cuanto a los medios de comunicación utilizados, la Red de Salud Centro ESE emplea una variedad de canales para llegar a las audiencias de manera efectiva. Entre estos medios se incluyen las audiencias públicas, el registro de peticiones y reclamos, radio y televisión local, boletines informativos, perifoneo, carteleras, volantes, páginas web, redes sociales, portafolio de servicios, así como la difusión de resultados e indicadores de gestión, informes de contratos, capacitaciones y reuniones. Además, se utilizan teléfonos, fax, oficios, informes escritos y otros canales más tradicionales como actos administrativos y llamadas telefónicas. Todo este conjunto de herramientas está diseñado para asegurar que la información fluya de manera constante, precisa y accesible, tanto a nivel interno como hacia la comunidad, contribuyendo así a la transparencia y a la mejora continua de los servicios ofrecidos.

Este plan busca que todas las acciones comunicacionales estén alineadas con los objetivos estratégicos de la Red de Salud Centro ESE, promoviendo no solo la visibilidad y el reconocimiento de la institución, sino también un mayor nivel de participación y compromiso de la comunidad en los procesos de salud pública.