

## INFORMACION A LA COMUNIDAD EN PROMOCION Y MANTENIMEINTO DE LA SALUD A TRAVES DE MEDIOS DIGITALES

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.

Dentro de los canales y productos de información y comunicación externa de la red de salud, se ha implementado un plan de desarrollo institucional que contempla diversas estrategias para garantizar que la información llegue de manera efectiva a los usuarios y grupos de interés. Entre estas estrategias se encuentran las jornadas de trabajo con asociaciones de usuarios, que se realizan de manera regular (8, 9, 10, 11 y 12) con el objetivo de identificar las necesidades de las asociaciones y proporcionarles la información que requieren sobre los servicios de salud. Estas jornadas no solo permiten una comunicación directa y personalizada con los usuarios, sino que también ayudan a establecer un canal de retroalimentación para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Adicionalmente, se mantiene un listado maestro de documentos de la entidad, los cuales deben ser actualizados oportunamente según las necesidades y conveniencia, abarcando documentos oficiales como oficios, comunicados y otros elementos relacionados con la gestión de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), los cuales son gestionados a través de los diversos medios de comunicación de la red de salud.

En cuanto a los medios de comunicación utilizados, se destacan los medios digitales, que han tomado gran relevancia en la actualidad debido a su accesibilidad y eficacia para llegar a un amplio público. Sin embargo, no se dejan de lado otros canales tradicionales de comunicación, como las presentaciones audiovisuales, que incluyen videos y presentaciones escritas acompañadas de imágenes, las cuales se proyectan en diversas actividades de la red para proporcionar información relevante a los usuarios sobre temas de salud. Estos recursos visuales son utilizados con frecuencia en las 16 IPS, contribuyendo a la educación continua de la población sobre prevención de enfermedades, promoción de hábitos saludables y otras iniciativas de salud pública.

La Oficina de Mercadeo y Comunicaciones juega un rol crucial en este proceso, siendo la responsable de alimentar los contenidos de la página web institucional. Esta página se actualiza de acuerdo con las solicitudes de diferentes áreas de la institución, las noticias generadas por la red de salud y las necesidades del portal, asegurando que toda la información publicada sea pertinente y oportuna. En cuanto a los medios digitales, la entidad ha logrado una excelente integración de sus contenidos en las redes sociales, donde se publican materiales informativos sobre salud pública, campañas de promoción y mantenimiento de la salud, y las actividades que realiza la institución en cada uno de sus programas. A través de estas plataformas, se proporciona una información clara y accesible para toda la población, con el objetivo de fortalecer la educación en salud y fomentar la participación activa de los usuarios.

Uno de los aspectos más destacados en la gestión de estos canales de comunicación es la medición del alcance de cada una de las piezas de contenido que se publican en las redes sociales. Desde el área de comunicaciones y mercadeo, se realiza un seguimiento constante para evaluar la efectividad de las publicaciones y el impacto que tienen en la audiencia. Esta medición se lleva a cabo mediante herramientas analíticas que permiten conocer la reacción de los usuarios, el nivel de interacción (comentarios, compartidos, likes) y el alcance de las publicaciones, lo que a su vez proporciona datos valiosos para ajustar las estrategias de comunicación y garantizar que los mensajes sean lo más efectivos posible.

Las métricas obtenidas no solo sirven para evaluar el desempeño de cada campaña, sino que también ayudan a mejorar la calidad del contenido y su alineación con las necesidades y expectativas de la comunidad. En resumen, la red de salud ha logrado establecer un sistema de comunicación integral, que combina canales tradicionales y digitales, para asegurar una transmisión efectiva de información, promoviendo la participación activa de los usuarios y mejorando continuamente la calidad de los servicios prestados.

A continuación, se presentan algunas evidencias de cómo se difunden los contenidos en las redes sociales de la red de salud. Desde el área de comunicaciones y mercadeo, se realiza un seguimiento detallado del alcance de cada publicación, utilizando herramientas analíticas para medir el impacto de las piezas informativas. Esta medición incluye la evaluación de interacciones como comentarios, compartidos y "me gusta", lo que permite ajustar las estrategias de comunicación y asegurar que la información llegue de manera efectiva a la comunidad.



REDCENTROCALI  
Publicaciones

redcentrocali

SALUD

## SOY generación Más Sonriente

Población objeto personas entre las edades de **1 a 17 años**, **mujeres gestantes** menores de edad.

**IPS**

- Hospital Primitivo Iglesias.
- Diego Lalinde
- Obrero.
- Cristóbal Colón
- Rodeo.
- Doce de octubre.

26 de octubre de 7:00 am. a 11:00 am.

Salud Centro ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

13 likes, 2 comments

Les gusta a isabellamv156 y otros

redcentrocali ¡Este 26 de octubre te esperamos en la Jornada Generación Más Sonriente! 🙌👶👶 Si tienes entre 1 y 17 años o eres una mamá gestante menor... más

REDCENTROCALI  
Publicaciones

redcentrocali

SALUD

En - torno a tu mente

## ¡Juntos por una comunidad más sana!

Encuentro socio-cultural

Disfruta de una jornada llena de salud y bienestar, donde te ofrecemos servicios gratuitos para prevenir enfermedades y promover el bienestar, en conmemoración al cumpleaños del barrio Colón.

**Lugar:**  
Cra. 37a #23-1  
Polideportivo Cristóbal Colón

**Día:**  
sábado 26 de octubre

**Hora:**  
9:00 am a 2:00 pm

Desliza a tu derecha para conocer los servicios.

Salud Centro ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

20 likes, 2 comments

Les gusta a trujilloe21 y otros

redcentrocali Encuentro Socio-Cultural y Celebración del Barrio Cristóbal Colón 🙌👶👶

26 de octubre... más

25 de octubre

REDCENTROCALI  
**Publicaciones**

secsaludcali y 2 más

**SALUD**

¿Conoces los síntomas del dengue?

Si vives o has estado en clima cálido en los últimos 15 días y presentas dos o más de estos síntomas **acude a urgencias**

- Dolor detrás de los ojos
- Fiebre
- Dolor en músculos y articulaciones
- Brote en la piel o sarpullido
- Dolor de cabeza

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

18 1

secsaludcali ¿Conoces los signos de alarma del dengue? Recuerda, tu salud es prioridad, acude a urgencias lo más pronto posible. ... más

REDCENTROCALI  
**Publicaciones**

redcentrocali

**SALUD**

14 de noviembre

**DÍA MUNDIAL CONTRA LA DIABETES**

La Red de Salud Centro se une a la celebración y te invita a seguir 4 recomendaciones para que cuides de tu salud.

13 3

Les gusta a isabellamv156 y otros

redcentrocali Hoy, en el Día Internacional de la Prevención de la Diabetes, desde la Red de salud del centro te invitamos a tomar acción por tu bienestar... más

Hace 3 días

