



RESOLUCIÓN 355
20 de diciembre de 2016

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES DE LA
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DE SOCORRO"**

El gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro en uso de sus atribuciones legales, y en especial las que le confiere el Decreto 00436 del 12 de diciembre de 2007

CONSIDERANDO

1. Que la comunicación pública en las entidades del estado cobra vigencia cada día por sus implicaciones en el proceso social, y propende por fortalecer la comunicación organizacional y garantizar la producción, circulación y socialización de la información en las entidades del estado hacia los diferentes grupos de interés y que enriquezca y desarrolle la rendición de cuentas a la sociedad.
2. Que el inciso 1 del artículo 209 de la constitución política, establece que la función administrativa está en el beneficio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, serenidad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización y la delegación y la concentración de funciones.
3. Que el Decreto 1537 de julio 26 de 2001 por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993, establece que reviste de gran importancia continuar con la implementación de estrategias para el desarrollo transparente, eficiente, y eficaz de las entidades y organismos públicos que consoliden la modernización del estado.
4. Que se hace necesario adoptar, incorporar y establecer la política de comunicaciones de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán dando respuesta al Eje Transversal Información y Comunicación del Modelo Estándar Control Interno 2014.
5. Que se deben establecer mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras).
6. Que la entidad debe tener establecido un mecanismo donde se comunique información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos.
7. Que la entidad debe establecer un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos.
8. Que la Entidad debe poner a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, carteleras comunitarias, periódico oficial, buzón de sugerencias, entre otros que crea conveniente.



9. Que es responsabilidad de la Alta Dirección, generar estructuras y procesos organizacionales que garanticen que la información y comunicación en la entidad, se sostenga y extienda para el cumplimiento de las estrategias y objetivos organizacionales.
10. Que la entidad debe aprovechar al máximo su información, maximizando así los beneficios, capitalizando las oportunidades y ganando ventajas competitivas.
11. Que la entidad deben satisfacer la calidad y seguridad de su información, optimizando el uso de los recursos disponibles, incluyendo aplicaciones, información, infraestructura y personas.
12. Que el Decreto 2693 de 2013 establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia y define los lineamientos, plazos y las comunicaciones con el fin de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente, participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de todos los actores.
13. Que se hace necesario definir la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro.

Resuelve

ARTÍCULO 1°: Adóptese la Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la presente resolución, los cuales se encuentran anexos.

ARTÍCULO 2°: Obligaciones: Es responsabilidad de todo el personal que labora en la Institución cumplir y hacer cumplir la presente política.

ARTÍCULO 3°: Socialización: La presente política debe ser conocida por todo el personal que labora en la E.S.E. mediante la socialización e implementación en la página web e intranet.

ARTÍCULO 4°: Vigencia: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


ARIEL ALFONSO JIMÉNEZ ESCOBAR
Gerente



PRESENTACIÓN

La Política de Comunicaciones hace parte del Plan de Desarrollo de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, la cual busca responder de manera oportuna y eficiente a los intereses y necesidades de la comunidad por medio de la información transmitida por la Entidad.

Con los diferentes canales de comunicación establecidos se desea promover el diálogo y a su vez la retroalimentación entre la E.S.E. y los usuarios o sus grupos de interés con el fin de generar transparencia en la gestión, como también fomentar la participación ciudadana en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Institución.

Por consiguiente, esta Política establece las pautas y herramientas para el manejo de las comunicaciones que vincula a la E.S.E. con su entorno, involucrando a todos los procesos y colaboradores de la organización.

Todo lo anterior fortalecerá la confianza de los diferentes actores en su relación con la E.S.E.

Ariel Alfonso Jiménez Escobar
Gerente



INTRODUCCIÓN

La Política de Comunicaciones desarrollada por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán responde a la necesidad de la Entidad por realizar un correcto abordaje en los medios de comunicación en temas sobre divulgación de resultados, mejoras en la gestión como también información de interés general que se adecuen a las necesidades de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés.

La alta dirección reconoce la importancia de la comunicación como medio de interacción y acercamiento de la ciudadanía con la Entidad, a través de un proceso constante de comunicación directa con los usuarios internos y externos con el fin de establecer canales de información efectivos y oportunos que propicie espacios de participación.

Adicionalmente, es importante resaltar que la información debe recopilarse teniendo en cuenta todas las áreas y procesos internos de la E.S.E. en forma descendente, ascendente, horizontal y transversal cuyos resultados serán favorables en la toma de decisiones y por consiguiente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados por la Institución.

De esta manera, para que se lleve a cabo una comunicación efectiva es elemental que la información sea transmitida en un lenguaje claro, preciso y sencillo que coadyuve a todo tipo de receptor a su correcta interpretación y comprensión.

Todo lo anterior fortalecerá el mejoramiento continuo de la comunicación organizacional de la E.S.E.

Finalmente, esta política responde a las necesidades del momento y es objeto de actualización y posibles cambios en el futuro.



DEFINICIONES

Para efectos de aplicación de la presente Política se establecen las siguientes definiciones:

- **Grupos de interés:** todos aquellos grupos que se ven afectados de forma directa o indirectamente por las actividades o decisiones de la E.S.E.
- **Redes sociales:** Son espacios virtuales personalizados que permiten intercambiar mensajes, fotografías, videos o enlaces a recursos.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **Plan de Mejoramiento:** Es aquel aspecto que permite el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales de orden corporativo de la entidad pública. Integra las acciones de mejoramiento que a nivel de su misión, objetivos, procesos, etc., deben operar la entidad pública para fortalecer integralmente su desempeño institucional.
- **Procesos misionales:** incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser



OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer la comunicación organizacional con los usuarios internos y externos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

Objetivos Específicos

- Divulgar y suministrar a los grupos de interés información actual, veraz y oportuna.
- Transmitir información sobre programas, proyectos, obras, resultados de la gestión y temas de interés general.
- Unificar información de los diferentes procesos y colaboradores de la Entidad con el fin de mejorar el clima organizacional.



1. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se centra en el Talento Humano de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, es decir, toda información generada en el interior de la Entidad. En el cual durante el proceso comunicacional se integran desde la alta dirección con todas las áreas de la Institución.

La información originada en las diferentes áreas de la Entidad, permite visualizar de manera clara el enfoque y el actuar de cada uno de los colaboradores; por consiguiente, se lograrán los resultados esperados en el direccionamiento estratégico y Plan de Desarrollo institucional.

Todo lo anterior, es importante en el sentido que los funcionarios adquieren un conocimiento más preciso y exacto de la Entidad, lo que conlleva a mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral generando en cada uno de ellos sentido de pertenencia.

Facilitará el acercamiento entre directivos y colaboradores como también permitirá la retroalimentación de la información, a través de la participación de cada uno de los funcionarios en el proceso de comunicación institucional. De esta manera, la E.S.E. consolidará su imagen corporativa en torno al compromiso de cada de sus gestores y ejecutores de las acciones propias del Hospital.

Existen tres tipos de comunicación direccionadas por los procesos de la Entidad, las cuales son:

- **Comunicación descendente:** es la información que fluye desde la parte directiva y jefes hacia los colaboradores con el fin de transmitir objetivos, actividades o funciones.
- **Comunicación ascendente:** es la información que se genera desde los rangos inferiores hacia los rangos superiores, es decir, desde los colaboradores hacia los directivos.
- **Comunicación horizontal:** es la comunicación que se da en los equipos de trabajo, entre las distintas áreas de la E.S.E. que comparten funciones, es decir, la comunicación fluye entre iguales.
- **Comunicación transversal:** es el intercambio de información entre los colaboradores y procesos de las distintas áreas.

Por otra parte, para el desarrollo de las estrategias de comunicación se requiere de medios e infraestructura para su aplicación.



1.1 Canales de Comunicación Interna

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán dispone de los siguientes medios institucionales de información:

- Reuniones y Comités
- Intranet
- Cartelera institucional
- Sistema de Gestión Documental
- Sonido interno

1.1.1 Reuniones y Comités

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán desarrollará las siguientes reuniones para el fortalecimiento de la comunicación y el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico institucional.

❖ Junta Directiva

La Junta Directiva se reúne de forma bimensual extraordinariamente cuando se requiera; se desarrolla de acuerdo con lo establecido en los estatutos.

❖ Comité Técnico de Gerencia

El Comité Técnico de gerencia se reúne de manera mensual y extraordinariamente cuando se requiera; este comité tiene las siguientes funciones:

1. Expresar las necesidades y novedades de cada uno de los procesos.
2. Plantear acciones de mejoramiento en cada uno de los procesos.
3. Documentar en un acta lo concluido en el comité Técnico de Gerencia.
4. Realizar Seguimiento y evaluación a las acciones de Mejoramiento
5. Planear los servicios de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

❖ Comités institucionales

Se realizan comités institucionales los cuales toman decisiones y hacen seguimiento a los planes de mejoramiento y son la herramienta fundamental para direccionar la institución hacia el mejoramiento continuo.

❖ Grupos primarios por procesos

Tienen por objeto realizar un análisis a los resultados de su día a día, controlar el desarrollo de las acciones y retroalimentar al Comité Técnico de Gerencia.

1.1.2 Intranet

Mediante el uso de la Intranet, red informática, se publica información actualizada sobre temas como: plataforma estratégica de la E.S.E.; noticias sobre eventos, campañas o



actividades; guías de interés para el usuario; documentación por procesos; informes; entre otros.

Todos los colaboradores tienen acceso a la intranet como medio de consulta de información institucional.

Otro factor importante, es que el diseño de la plataforma permite organizar la información y mantenerla centralizada lo cual facilita a los funcionarios el acceso a la misma de manera oportuna, por tanto, mejora el proceso de toma de decisiones.

La consistencia, es otra característica elemental, puesto que la información publicada es la misma a lo largo y ancho del Hospital. Finalmente, al proveer información instantánea y segura en formato electrónico, se elimina el tiempo y costo asociado a la publicación, duplicación y distribución de la documentación en papel.

Procedimiento

- 1) Capacitación en la adecuada utilización del programa.
- 2) Identificar y clasificar la información a publicar en la intranet
- 3) Visto Bueno por parte de la oficina de calidad de la información a publicar
- 4) Publicación de información en formato PDF con el fin de controlar cambios en la información.

Responsable y Apoyo:

El responsable de la administración de la información es el proceso de Calidad; Departamento de Administración de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DATIC); subproceso de Mercadeo.

1.1.3 Cartelera Institucional

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán dentro de sus canales de comunicación interna cuenta con las Carteleras Institucionales, este medio permite informar sobre temas de interés tanto a públicos internos como externos.

Por tal razón, se requiere y exige que su contenido esté ordenado para una lectura rápida y actualizada.

✓ ¿Qué información debemos publicar?

La información que se publique en las carteleras debe ser de carácter informativo y relacionado con la Institución, tales como:

- ❖ Información institucional
- ❖ Comunicados
- ❖ Campañas Institucionales
- ❖ Convocatorias
- ❖ Eventos, actividades y capacitaciones.
- ❖ Circulares
- ❖ Cumpleaños



- ❖ Notas de interés general
- ❖ Afiches o información de otras instituciones con autorización previa del subproceso de Mercadeo.

✓ **¿Qué información no debemos publicar?**

- ❖ Se prohíbe la publicación de información que promueva la venta de servicios de entidades que sean competencia para el Hospital.
- ❖ Se prohíbe la publicación de información no institucional, sin previa autorización por el subproceso de Mercadeo.

El material de las carteleras debe ser suministrado y administrado por el responsable de cada área. Toda información que requiera ser publicada por personas externas de la E.S.E., deberá ser entregada al subproceso de Mercadeo.

✓ **Normas de uso:**

- ❖ La información que se desea publicar no debe tapar la señalización de la cartelera.
- ❖ La información, afiches, entre otras piezas, no podrán quedar por fuera del marco de la cartelera institucional.
- ❖ El material a publicar debe adherirse con chinchas en las cuatro puntas, se recomienda que sea el mismo color con el fin de crear uniformidad.
- ❖ El material a publicar en las carteleras debe estar organizado y se debe dejar espacios vacíos entre aviso y aviso con el fin de facilitar una lectura rápida.
- ❖ Se recomienda que la información a publicar sea en hoja tamaño carta para crear mayor armonía.
- ❖ Los comunicados deben ser publicados en los formatos de oficios establecidos por el subproceso de Gestión Documental.
- ❖ Toda invitación a reuniones o actividades debe registrar de manera clara y visible: fecha, hora y lugar.
- ❖ Las carteleras deberán ser actualizadas cada 10 días.

Las carteleras como herramienta de difusión de información y cuya ubicación se encuentra en lugares estratégicos de la Entidad, se prohíbe la publicación de información en puertas, ventanas o paredes.

1.1.4 Sistema de Gestión Documental

Mediante el Sistema de Gestión Documental, la E.S.E. administra el flujo de todo tipo de documentos que se genera en las áreas del interior del Hospital, como también se encuentra establecido en la misma plataforma un sistema de alarma para las comunicaciones oficiales.

Está conformado por seis módulos:

- 1) **Comités:** en él se desprenden tres pestañas, las cuales son: comité, actas y tareas.
- En la pestaña de Comité, tienen acceso los colaboradores que son integrantes de los comités institucionales.



Es función del responsable de cada comité, mediante este medio, citar al comité Institucional.

En él se despliegan datos básicos, como es el nombre de los integrantes; frecuencia el que se programa; fecha, hora y lugar en el que se va a realizar; entre otros.

- **Actas:** el secretario de cada comité redacta el Acta de la reunión, en la cual los integrantes como invitados tienen acceso para su lectura y validación.
- **Tareas:** los integrantes como invitados del comité determinado, tienen acceso para visualizar las tareas o compromisos acordados.

2) Mensajería: o correo interno, permite el envío de información institucional entre los colaboradores de la E.S.E.

La administración de las cuentas de correo será realizada por la oficina DATIC y serán creados para aquellos colaboradores que desempeñen funciones de coordinación de una oficina o los que requieran recibir o generar información.

Los funcionarios de la cuenta de correo son los responsables de la información enviada, por tanto no está permitido el uso de la cuenta para información publicitaria de carácter comercial diferente a la institucional ni para datos personales no relacionados con la actividad laboral.

3) Ventanilla Única: Mediante la Unidad de Archivo y Correspondencia – Ventanilla Única, reglamentada por la Resolución N°096 del 25 de marzo de 2014, la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán gestiona de manera centralizada y normalizada el registro de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas; su radicación y distribución al interior de la Institución.

4) Talento Humano: Está conformado por tres pestañas: Capacitación, empleados e incapacidad.

En este módulo se podrá consultar la hoja de vida de todos los colaboradores de la E.S.E., adicionalmente, programar las diferentes capacitaciones de bienestar como también documentar el registro de las incapacidades laborales.

Su administración estará a cargo del profesional universitario de Talento Humano.

5) Gestión Documental: está conformado por Tablas de Retención Documental, Documentos, Contratación, Contratos EPS y Solicitud de Documentos.

En este módulo se ingresa la información correspondiente a tipos documentales, producidos o recibidos de acuerdo a los campos anteriormente mencionados.

Los procesos que tienen acceso al módulo de Gestión Documental son los siguientes: Subdirección Científica, Subdirección Administrativa, Oficina Jurídica, Oficina de Contabilidad y Oficina Financiera.

6) Calidad: está conformado por tres pestañas: Eventos Adversos, Incidentes y PQR.



- Evento adverso - Incidente: En esta pestaña, los jefes del servicio de los procesos asistenciales, personal de enfermería o la Oficina de Calidad podrán realizar el registro de los eventos adversos, para su seguimiento y realización del plan de mejoramiento.
- PQR: En esta pestaña, se realiza el registro de las peticiones, quejas y reclamos. Todos los colaboradores de la E.S.E. tienen acceso a la misma. Es responsabilidad del proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario realizar el trámite y respuesta oportuna a la solicitud.

1.1.5 Spark

El Spark es una forma de comunicación utilizada en la E.S.E., que permite la comunicación simultánea entre los diferentes funcionarios que tienen acceso a dicha herramienta.

El intercambio de información o diálogo sobre temas institucionales como manejo de procesos internos se desarrolla en tiempo real.

Actualmente tienen acceso al Spark, las siguientes áreas de la Entidad:

- ❖ Facturación
- ❖ Radicación
- ❖ Autorizaciones
- ❖ Departamento de Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación (DATIC).
- ❖ Cartera
- ❖ Estadística
- ❖ Médicos de urgencia
- ❖ Referencia y contra referencia
- ❖ Admisiones

1.1.6 Sonido interno

Este medio de comunicación tiene alcance a todas las áreas de la Institución. Mediante este mecanismo se transmite información de interés general, tales como:

- Campañas
- Códigos de alarma establecidos en el Plan de Emergencia
- Llamado al personal asistencial en el momento de presentarse una emergencia.

1.1.7 Store 2.0 – Sistema de Almacén

La E.S.E. cuenta con el software Store 2.0 para la realización de diferentes procesos, tales como:

- ❖ Pedidos a almacén.
- ❖ Mantenimiento de equipos de cómputo, equipo biomédico, infraestructura, equipo industrial.



- ❖ Seguimiento al plan de mantenimiento preventivo de equipos.
- ❖ Registro de mantenimiento correctivo en cada una de las hojas de vida de los equipos.
- ❖ Inventarios de dotación hospitalaria por proceso.
- ❖ Registro de hojas de vida de equipos, entre otros.

Para el adecuado manejo de la herramienta, se requiere la capacitación en el proceso de inducción del personal nuevo que ingresa a la Institución.

Responsable

La capacitación del manejo de la plataforma y seguimiento del uso adecuado estará a cargo del Departamento de Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación (DATIC).



2. COMUNICACIÓN EXTERNA

La Comunicación externa de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán tiene como objetivo garantizar la interacción entre la Entidad y los diferentes grupos de interés, mediante la difusión de información en temas relacionados con su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente lo que conlleva a proyectar una imagen favorable.

La oficina de Mercadeo es la encargada de dirigir las relaciones de la E.S.E. con los medios de comunicación.

Adicionalmente, toda información institucional que requiere ser divulgada en los medios de comunicación debe ser autorizada por la Alta Dirección, Subdirección Científica y Subdirección Administrativa de la Entidad.

2.1 Canales de Comunicación Externa

Para el manejo de la Comunicación Externa, la E.S.E. cuenta con los siguientes espacios:

- Página web
- Programa Institucional de Televisión
- Programa Institucional de Radio
- Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- Líneas de Atención a la Ciudadanía
- Ruedas de Prensa
- Sistema de Información y Atención al Usuario
- Encuestas de Satisfacción
- Buzones de Sugerencias
- Redes Sociales
- Boletín Informativo
- Comunicados de Prensa
- Reunión de usuarios
- Chat en línea
-

2.1.1 Página web: www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

A través de la página web, la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán busca garantizar el acceso de todos los grupos de interés a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, portafolio de servicios, proceso de solicitud de citas especializadas, acceso al chat en línea, informes, encuestas de satisfacción, noticias, mensajes de felicitaciones por parte de los usuarios, noticias, entre otros.

Toda la información publicada en la página web está organizada de forma que sea de fácil ubicación y uso; con el fin de crear acceso a mayores datos institucionales como espacios de participación con los grupos de interés lo que conlleva a un mejor control social.



Tomando como referencia la Estrategia Gobierno en línea, como información mínima a publicar en la página web de la E.S.E será la siguiente:

- ❖ Plataforma estratégica
- ❖ Directorio de las áreas
- ❖ Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- ❖ Correo electrónico de contacto con las áreas
- ❖ Correo electrónico para recibir notificaciones electrónicas
- ❖ Horarios y días de atención al público
- ❖ Localización Física
- ❖ Políticas de Seguridad de la información y datos personales
- ❖ Preguntas y respuestas frecuentes
- ❖ Glosario
- ❖ Noticias
- ❖ Información para niños
- ❖ Calendario de actividades
- ❖ Resoluciones, circulares y otros actos administrativos de carácter general.
- ❖ Políticas, lineamientos, manuales.
- ❖ Estados financieros
- ❖ Políticas, planes o líneas estratégicas.
- ❖ Entes de control que vigilan la Entidad.
- ❖ Informes de Gestión
- ❖ Metas e indicadores de gestión.
- ❖ Planes de mejoramiento.
- ❖ Otros planes.
- ❖ Reporte de Control Interno.
- ❖ Plan de compras
- ❖ Publicación de los procesos contractuales
- ❖ Listado de trámites y servicios
- ❖ Informe de peticiones, quejas y reclamos.
- ❖ Manual de funciones
- ❖ Perfiles de los servidores públicos principales
- ❖ Asignaciones salariales

La información que se publique en la página web será responsabilidad de cada área de la cual provenga la información, como también su actualización.

Lo anterior es de gran importancia, ya que la E.S.E. se encuentra en proceso de mejoramiento de la calidad, por tal razón debe ser un material vigente y de consulta para los usuarios en general.

2.1.2 Programa Institucional de Televisión – Salud HMB

Mediante el programa institucional Salud HMB, la E.S.E. informa a la comunidad sobre proyectos, procesos, planes, servicios, notas de salud y temas de interés general.

El programa está compuesto por tres secciones: Institucional, informativa y de salud.



2.1.3 Programa Institucional de Radio

La E.S.E. cuenta con un espacio de radio, mediante el cual se transmite información de interés general sobre la entidad.

2.1.4 Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

En el documento Conpes 3654 se indica que en su "acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. (Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas, 2014).

Adicionalmente, en el mismo documento hace referencia a lo siguiente:

"la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público." (Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas, 2014).

De esta manera, el objetivo de la Rendición de cuentas para la E.S.E. es informar a la comunidad acerca de la gestión del gerente de la vigencia inmediatamente anterior, poniendo al servicio de la población de las provincias Comunera, Guanentina y Veleña, los programas y servicios de salud de mediana y alta complejidad.

Adicionalmente, es un espacio para:

- ❖ Proporcionar a la ciudadanía la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano. Este objetivo precisa los fundamentos constitucionales ya que en una democracia participativa el derecho a acceder a la información constituye un instrumento indispensable, de lo cual depende la efectividad del principio de la responsabilidad política.
- ❖ Informar a la comunidad y grupos de interés el diagnóstico general de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.
- ❖ Informar las propuestas de gestión para el periodo Gerencial Actual.
- ❖ Generar un espacio de consulta de la ciudadanía y grupos de interés en temas específicos relacionados con la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán y los servicios de salud que se prestan a la comunidad.
- ❖ Informar sobre la gestión adelantada en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos.



• **Roles y Responsabilidades en la Rendición de Cuentas**

Informe	Área
Informe de Talento Humano	Profesional de Talento Humano
Informe Financiero	Subdirector Administrativo y Financiero
Informe sobre inversiones en dotación de equipos médicos y biomédicos	Subdirector Científico
Informe de Contratación	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
Informe de indicadores de producción y calidad	Coordinador de Estadística
Informe de gestión de calidad	Jefe de la Oficina Asesora de Calidad.
Informe del Sistema de Información y Atención al Usuario	Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario
Informe de Gestión y Proyección	Gerente

La solicitud y consolidación de los informes de gestión de todas las áreas de la entidad estará a cargo de la oficina Asesora de Calidad. Esta información se remitirá a la oficina de Mercadeo para la realización de la presentación final.

• **Actividades a tener en cuenta para la realización de la Rendición de Cuentas**

- ❖ Solicitar a los líderes de procesos la información requerida para la elaboración del informe.
- ❖ Realizar con 30 días de antelación la convocatoria en el cual se adjuntará: el informe de la gestión gerencial del período inmediatamente anterior; formato de preguntas; forma de inscripción y participación.
- ❖ Realizar rueda de prensa sobre la invitación de la Rendición de Cuentas.
- ❖ Divulgar en redes sociales y en los medios establecidos en la Institución la convocatoria como el desarrollo de la audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- ❖ Consolidar el registro de asistencia en el formato institucional.
- ❖ Recepcionar las preguntas realizadas por la ciudadanía en los diferentes medios destinados para ello y posteriormente buscar la respuesta en el área que maneja la información.
- ❖ Se entregará a cada participante un formato de encuesta sobre el desarrollo de la Rendición de Cuentas y de esta manera se creará el plan de mejoramiento para el año siguiente.
- ❖ Al terminar la audiencia, publicar, durante un mes, el formato de evaluación de la audiencia y remitir los resultados a la Dirección de Control Interno.
- ❖ Hacer el cubrimiento periodístico de la audiencia y el registro de fotos y video.
- ❖ Consolidar los documentos que evidencian la realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.
- ❖ Publicación del Informe Final de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



Todos los colaboradores de la E.S.E. atenderán la solicitud para responder las preguntas presentadas por la ciudadanía y posteriormente ser resueltas en la Rendición de Cuentas.

2.1.5 Sistema de Información y Atención al Usuario - Líneas de atención a la ciudadanía

La E.S.E. cuenta con dos oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario, área encargada de la orientación, información y direccionamiento sobre trámites administrativos; atención al ciudadano; recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Línea telefónica: 7274000 ext. 258

Línea gratuita: 018000 954647

Los horarios de atención: días hábiles de lunes a viernes de 06:00 am a 12:00 m. y de 02:00 a 05:00 p.m.

2.1.6 Encuestas de Satisfacción

Mensualmente un grupo interdisciplinario de la E.S.E. realiza encuestas de Satisfacción al usuario por los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Institución con el fin de conocer la percepción en los servicios prestados.

Mediante los resultados arrojados y comentarios consignados se crean planes de mejoramiento.

2.1.7 Ruedas de prensa

La rueda de prensa será convocada por la Oficina de Mercadeo. Se realizará mensualmente con el fin de dar a conocer masivamente a la ciudadanía sobre temas de interés general y avances de la gestión gerencial de la E.S.E

Los funcionarios autorizados para dar información institucional en los medios de comunicación son: el Gerente, Subdirector Administrativo y Subdirector Científico.

2.1.8 Buzones de sugerencias

Otro canal de comunicación existente en la E.S.E. son los buzones de sugerencias, esta herramienta se convierte un medio de participación e interacción entre la ciudadanía y la Institución.

Mediante los buzones se conoce la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos. Con los comentarios recibidos se realizan planes de mejoramiento lo que resulta importante para el posicionamiento de la imagen institucional.



2.1.9 Redes sociales

Facebook: Hospital Regional Manuela Beltrán

Twitter: @ESEHMB

Medios de comunicación masivos. En ellos se publican información sobre nuevos servicios, actividades, noticias, entre otros temas de interés general.

La administración de las redes sociales estará a cargo de la Oficina de Mercadeo.

2.1.10 Boletín informativo

El boletín informativo es una publicación periódica sobre las diferentes actividades misionales, acciones, proyectos, noticias, temas de interés general de la E.S.E., que se envía a los diferentes medios de comunicación; clientes externos; correos institucionales, como también se publica en la página web del Hospital.

Todas las áreas de la Institución deberán aportar la información de su contenido y serán las responsables del mismo.

La información contará con la aprobación de la Gerencia. La publicación y difusión estará a cargo de la oficina de Mercadeo.

2.1.11 Comunicados de prensa

El objetivo de un comunicado oficial, es la comunicación efectiva de lo que hace la institución, Por ello, este debe ser oportuno, en su entrega y de un contenido claro, ej. (Que, como, cuando, donde y porqué), con el fin de cubrir todas las expectativas.

Los comunicados deberán entregarse por un acontecimiento específico o hecho especial.

El objetivo de los comunicados de prensa es generar una imagen positiva de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro, por medio de información oficial enviada a los periodistas para su divulgación a través de los medios.

2.1.12 Reunión de Usuarios

Es una canal de comunicación que permite a la E.S.E. conocer las inquietudes o sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad de los servicios prestados por la Institución y de esta manera ser transmitidos a la alta dirección como a los subdirectores.

Con la información recopilada se generan planes de mejoramiento.

Igualmente, la reunión de usuarios es un medio importante para la E.S.E. en el sentido que permite socializar a la comunidad sobre el portafolio de servicios; derechos y deberes de los usuarios; mecanismos de participación ciudadana; proyectos o noticias.

La responsabilidad de convocatoria estará a cargo del Sistema de Información y Atención al Ciudadano.



2.1.13 Folletos

Transmitir al público en general información de carácter educativo sobre formas de prevención de enfermedades como medidas de seguridad que deben tener los usuarios al visitar el Hospital, entre otros temas de interés.

El responsable del contenido será el coordinador de área del cual envía la información. Posteriormente, será enviada a la oficina de Mercadeo para su revisión en cuanto a redacción y diagramación; finalmente, la oficina Asesora de Calidad asignará el código y autorizará su difusión. .

2.1.14 Chat en línea

El chat en línea es un servicio de mensajería que permite a los usuarios comunicarse directamente con el funcionario del Sistema de Información y Atención al Usuario de la E.S.E.

Mediante este medio se resuelven preguntas frecuentes sobre trámites y procesos de la Entidad.

3. Información importante

- ❖ Los contenidos de la información publicada por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en los diferentes medios de comunicación, deben ser, vigentes, verificables y completos.
- ❖ Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo.
- ❖ No se deben usar tecnicismos.
- ❖ Se deben explicar las abreviaturas y siglas usadas.
- ❖ Las actividades que requieren cubrimiento por parte de los medios de comunicación, deben ser informadas a la oficina de Mercadeo con ocho días de anterioridad.



BIBLIOGRAFÍA

1. Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas. (14 de julio de 2014). *Manual Único de Rendición de Cuentas*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2338.pdf/cce8edb2-aeae-4a32-a591-199e81359654>
2. Estrategia Gobierno en Línea
3. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014.