

RESOLUCIÓN No. **521** DE 2024

(**14 NOV 2024**)

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA Y ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES
DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"**

EL GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA,

En uso de sus atribuciones legales y,

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y, en especial las otorgadas por la Ley 100 de 1993, artículo 83 de la Ley 489 de 1998, Decreto 1876 de 1994, artículo 4º del Decreto 139 de 1996, artículo 12 del Decreto 1750 de 2003 y demás normas concordantes y aplicables, y

CONSIDERANDO

MARCO LEGAL

Que el Decreto 1876 del 3 de enero de 1994, señala en su artículo No 1 que *"La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud"*.

Que a través del Decreto 1243 de 1992 y el Decreto 001528 de 1995, el departamento de Boyacá, creó y reestructuró, respectivamente, la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA, constituyendo una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, adscrita a la Secretaria de Salud de Boyacá e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sometida al régimen jurídico previsto por la Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994 y en especial a la Ley 1474 de 2014, artículo 95, relativa a la obligatoriedad de observar los principios de la función administrativa.

Que la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, es una Entidad Pública, descentralizada del orden Departamental dotada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, según lo establecido en el Decreto de creación No. 050 de Enero 17 de 1996, cuyo objeto principal es la prestación de servicios de salud dentro del marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud conforme a las disposiciones contenidas en los artículos 174 y 175 de la Ley 100 de 1993 y demás normas que lo modifican y/o lo complementan.

Que la Ordenanza 044 del 6 de Diciembre del 2019 *"Por medio de la cual se modifica la denominación de la Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA y se dictan otras disposiciones"*; en su artículo primero define su nueva denominación *"Para todos los efectos legales y constitucionales la Empresa social del estado se denominara EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"*, esta denominación no implica la constitución de una nueva persona jurídica o transformación de la naturaleza jurídica de la misma, definiendo la importancia del contexto universitario que determina el trabajo investigativo de la institución.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, establece que la administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en todos los términos que señale la ley.

Que el decreto 1083 de 2015 de la Presidencia de la República estableció los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, aplicable a las entidades del Estado del orden nacional y territorial, los organismos autónomos y de control.

Que el Decreto 2573 de 2014 de la Presidencia de la república estableció en su **Artículo 1º. Objeto:** *Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.*

Que mediante la Ley 1341 de 2009, 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 de Espectro y se dictan otras disposiciones en su artículo 1º. Determinó su objeto así: *La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.*

JUSTIFICACION

La política surge de la necesidad de garantizar una apropiada circulación de comunicación interna, es decir, aquella que facilite la operatividad interna de LA E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, así como también de la comunicación externa, la cual va entrelazada con pacientes, usuarios y población en general. En ese orden de ideas, es fundamental contar con canales comunicativos sintonizados con el ámbito organizacional y con lo consignado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

En mérito de lo anterior expuesto,

RESUELVE

ARTICULO 1. Adopción. Adoptar la Política de Comunicaciones para la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, por medio de la cual se establece: *el compromiso de propiciar una información oportuna y eficiente, para todos sus funcionarios y usuarios. Así mismo, emplear adecuadamente sus medios de comunicación, para llegar de manera clara a todos los servicios, audiencias y público en general.*

Parágrafo:

A través del PECOS O PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES, la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, se enfoca en lograr una relación más cercana y dinámica



con todos sus usuarios y trabajadores, teniendo como grandes pilares la comunicación y la información.

Artículo 2. Objetivo General: Crear e implementar estrategias de comunicación para la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, así como el desarrollo y cumplimiento de su misión y su visión, con el propósito de propiciar espacios con sus funcionarios y la ciudadanía en general.

Objetivos Específicos

Elaborar y adoptar la comunicación y la información institucional, como aquel camino que conduzca al fiel cumplimiento de la misión y la visión, permitiendo así una mayor integración de los procesos del hospital.

- Dinamizar los mensajes que se envíen y se reciban, en los medios internos y de manera exclusiva, a través de una nueva plataforma y /o aplicación denominada 3CX, desarrollada específicamente para el hospital.
- Robustecer la calidad del servicio y la credibilidad de la Institución, hacia los usuarios.
- Propiciar, de manera constante, espacios informativos y participativos, a través de los diferentes canales comunicativos oficiales del hospital.

ARTICULO 3. Alcance. La política misional se aplicará a: Procesos y personal de la institución. Es así como la Política de Comunicaciones de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, integra un proceso informativo y comunicacional que, a su vez, es estratégico y pretende articular, así como también lograr, la participación de todos los funcionarios (administrativos y asistenciales) y, por supuesto, de usuarios, pacientes y sus familias.

Así mismo, abarca la utilización de los canales de comunicación para hacer especial hincapié en la realización de actividades, eventos y programas de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, así como también cuando se lleve a cabo su rendición de cuentas, con el ánimo de visibilizar su permanente gestión y, así mismo, posibilitar que la ciudadanía pueda intervenir con su participación.

ARTICULO 4. Responsabilidades. De acuerdo a lo establecido en el **ARTÍCULO 2.2.35.5. del Decreto 1083 de 2015:** *Para lograr el funcionamiento armónico de la dependencia o instancia ejecutora del accionar estratégico de las Tecnologías y Sistemas de la Información, el director, jefe de oficina o coordinador, deberá cumplir los siguientes roles:*

1. Orientadores. Este rol será ejercido por las dependencias de Tecnologías y Sistemas de la Información pertenecientes a los organismos cabeza de sector o a los que hagan sus veces y serán los responsables de proponer, coordinar y hacer seguimiento a la implementación de las normas y políticas públicas a las cuales deben sujetarse los entes adscritos o vinculados al sector respectivo, en materia de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

2. Ejecutores. Este rol será ejercido por las dependencias o instancias de Tecnologías y Sistemas de la Información pertenecientes a las entidades adscritas o vinculadas a los organismos cabeza de sector, destinatarios del presente Decreto y serán los responsables de diseñar, asesorar, impulsar y poner en marcha las estrategias para la debida implementación y el mejoramiento continuo de la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones que contribuyen al logro



de los objetivos misionales en su entidad, bajo las directrices dadas por los orientadores y por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

PARÁGRAFO. Las dependencias de Tecnologías y Sistemas de la Información que desempeñen el rol de orientadoras ejercerán, igualmente, el rol de ejecutoras al interior de cada una de sus instituciones.

ARTICULO 5. Ampliación o desarrollo. Mecanismos de Implementación:

Los canales de comunicación tales como: boletines, carteleras, comunicados de prensa, información institucional vía correo electrónico y vía WhatsApp y plataforma 3CX, son de trascendental importancia para la coordinación entre procesos. Por ello, deberán ser incluidos en la Planeación Institucional.

Así mismo, el monitoreo o seguimiento se realizará mediante los indicadores consignados en el Plan de Comunicaciones 2024, los cuales a continuación se relacionan:

Indicador I

Publicaciones realizadas en el periodo

Fórmula de cálculo: [NUM]

Numerador: número de Publicaciones realizadas en el periodo que mejoraron sus resultados producto de la comunicación realizada

Denominador: N/A

Periodicidad: Trimestral

Indicador II

Piezas graficas Porcentaje de Satisfacción de los medios y canales de comunicación, Cliente Interno

Fórmula de cálculo: $[NUM]/[DEN]*100$

Numerador = Numero de encuestas con calificación igual o mayor al 80%

Denominador = Numero de encuestas realizadas

Periodicidad: Anual

Indicador III

Porcentaje de Satisfacción de los medios y canales de comunicación, Cliente Externo

Fórmula de cálculo: $[NUM]/[DEN]*100$

Numerador: Numero de encuestas con calificación igual o mayor al 80%.

Denominador: Numero de encuestas realizadas.

Periodicidad: Anual

Indicador IV

Oportunidad en las respuestas de la solicitud de piezas comunicativas

Fórmula de cálculo: $[NUM]/[DEN]*100$

Numerador: Número de días transcurridos entre la solicitud de pieza comunicativas y la respuesta a la misma

Denominador: Número de solicitudes de piezas comunicativas realizadas

Periodicidad: Trimestral

Indicador V

Alcance y visualización de publicaciones en redes sociales (Facebook)

Fórmula de cálculo: $[\text{NUM}]/[\text{DEN}] * 100$

Numerador: Promedio de visualización de las publicaciones realizadas en el periodo

Denominador: Total de seguidores en la red social

Periodicidad: Mensual

Indicador VI

Porcentaje de interacción en redes sociales

Fórmula de cálculo: $[\text{NUM}]/[\text{DEN}] * 100$

Numerador: Número total de interacciones en las publicaciones realizadas

Denominador: Número total de visualizaciones de las publicaciones realizadas

Periodicidad: Mensual

SEGUIMIENTO

- ✓ Los indicadores serán alimentados en el sistema Daruma o el que lo reemplace según las fechas programadas.
- ✓ Cada tres meses se realizará acta de seguimiento al cumplimiento del Plan de Comunicaciones con los encargados del proceso.
- ✓ Se sustentarán los avances ante la sugerencia según cronograma establecido para el proceso de la oficina de desarrollo de servicios.

ARTÍCULO 6: VIGENCIA

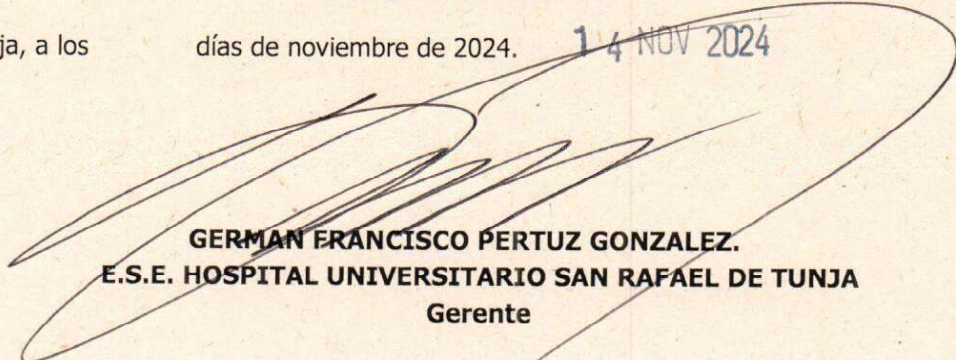
La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Tunja, a los

días de noviembre de 2024.

14 NOV 2024



GERMAN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ.
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
Gerente

Aprobó: Mónica María Londoño Forero/Asesora de Desarrollo de Servicios *Mónica*

Revisó: Diana Carolina Uribe Rodríguez /Coordinadora de calidad. *Diana*

Revisó: Sulma Torres /Oficina Jurídica *Sulma*

Proyectó: Daniel Barriga Silva/ Líder de Comunicaciones y Andrés Morantes Niño / Apoyo de comunicaciones *Daniel* *Andrés*



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE CANGURO

SA-CER560814

OS-CER59952