



PLAN DE ACCION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL 2025

RESOLUCION 2063 DE 2017

E4LB

Facilitar a la población el acceso a la información a través de canales de comunicación proporcionados por la institución

Documentar plan de comunicación social para la implementación de la política de participación social en salud

EJE ESTRATÉGICO E4LB

Facilitar a la población el acceso a la información a través de los canales de comunicación proporcionados por la institución

Meta de la línea de acción

Garantizar el acceso oportuno, claro y permanente a la información institucional por parte de los usuarios y la comunidad en general, mediante el fortalecimiento y uso adecuado de los canales de comunicación de la IPS, que permitan la divulgación efectiva de la Política de Participación Social en Salud y promuevan una participación informada y activa.

Descripción de la actividad

Se realizó la documentación y estructuración del Plan de Comunicación Social para la implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en la IPS, con el propósito de orientar de manera organizada y sistemática las acciones de información, educación y divulgación dirigidas a usuarios, comunidad y actores sociales del territorio.

El plan de comunicación social definió los objetivos comunicacionales, públicos objetivo, mensajes clave, canales institucionales (carteleros, redes sociales, piezas impresas, jornadas comunitarias, medios digitales y presenciales), responsables y periodicidad de las acciones, garantizando una difusión clara y accesible de la información relacionada con derechos y deberes, mecanismos de participación, rutas de atención y servicios disponibles.

La elaboración del plan incorporó enfoques diferenciales, interculturales y territoriales, permitiendo adaptar los mensajes y medios de comunicación a las características socioculturales de la población, facilitando la comprensión y apropiación de la información por parte de los usuarios.

La ejecución de esta actividad contribuyó al fortalecimiento de la comunicación institucional, a la transparencia en la gestión, y al empoderamiento de la comunidad, facilitando su participación activa en los procesos de toma de decisiones y control social en salud.



PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Institución: Centro Integral de Diabetes y Corazón de La Guajira S.A.S. – CEDYC IPS

Proceso: SIAU y Participación Social

Vigencia: 2025

Cobertura: Usuarios, familias, comunidad, Alianza de Usuarios, EPS, entes territoriales

1. INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Medios de Comunicación se formula con base en las actividades que desarrolla la IPS CEDYC, especialmente las relacionadas con el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), la Participación Social en Salud, la promoción y prevención de enfermedades cardiovasculares, diabetes e hipertensión. Este plan busca fortalecer la comunicación institucional, garantizar el derecho a la información, promover la participación social y mejorar la interacción entre la IPS y sus usuarios.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la comunicación interna y externa de la IPS CEDYC mediante el uso estratégico de medios y canales de comunicación, garantizando información oportuna, clara, accesible y con enfoque humanizado, que promueva el autocuidado, la participación social y la satisfacción de los usuarios.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Informar a los usuarios sobre los servicios, horarios, procesos y programas de la IPS.
- Divulgar derechos y deberes de los usuarios y mecanismos de participación social.
- Promover hábitos de vida saludable en pacientes con diabetes, hipertensión y enfermedades cardiovasculares.
- Fortalecer el uso de canales SIAU y el sistema PQRFS.
- Visibilizar las actividades institucionales, educativas y comunitarias.

4. PÚBLICOS OBJETIVO

- Usuarios de la IPS CEDYC.
- Familiares y cuidadores.
- Comunidad general del Distrito de Riohacha.
- Alianza de Usuarios.
- EPS (Cajacopi, Sanitas).
- Talento humano de la IPS.
- Entes de control y Secretaría de Salud.

5. MENSAJES CLAVE

- "CEDYC IPS cuida tu corazón y tu vida".



- "Tus derechos y deberes en salud son importantes".
- "La prevención y el autocuidado salvan vidas".
- "Tu opinión cuenta: participa a través del SIAU y PQRFS".
- "Atención humanizada, oportuna y de calidad"

6. CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

6.1 Medios Internos

- Televisor institucional (sala de espera).
- Carteleras informativas SIAU.
- Buzón PQRFS.
- Atención personalizada SIAU.

6.2 Medios Externos y Digitales

- WhatsApp institucional.
- Facebook institucional.
- Instagram institucional.
- Llamadas telefónicas.
- Material digital (infografías, videos, flyers).

6.3 Material Impreso

- Folletos educativos.
- Volantes informativos.
- Afiches.
- Cartillas educativas.

7. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Estrategia 1: Información y Orientación al Usuario

- Divulgación permanente de servicios, horarios, procesos de citas y referencia.
- Publicación de rutas de atención y uso del SIAU.

Estrategia 2: Educación en Salud (IEC)

- Difusión televisiva sobre diabetes, hipertensión y salud cardiovascular.
- Promoción de hábitos de vida saludable.
- Socialización de jornadas educativas grupales.

Estrategia 3: Participación Social

- Convocatoria y divulgación de actividades de la Alianza de Usuarios.
- Socialización de derechos y deberes.
- Promoción del control social en salud.

Estrategia 4: Humanización y Calidad

- Difusión de la carta de trato digno.
- Promoción del Comité de Ética Hospitalaria.
- Visibilización de buenas prácticas y comentarios positivos de usuarios.

8. PLAN DE MEDIOS (RESUMEN OPERATIVO)

Medio	Contenido	Frecuencia	Responsable
Televisor sala de espera	Derechos, deberes, campañas de salud	Permanente	SIAU
WhatsApp	Recordatorio de citas, educación en salud	Semanal	SIAU
Facebook	Campañas, jornadas, información institucional	semestral	Comunicaciones
Instagram	Piezas gráficas y videos educativos	semestral	Comunicaciones
Cartelera SIAU	PQRSF, trato digno, cronogramas	Mensual	SIAU
Folleto	Diabetes, hipertensión, autocuidado	Mensual	SIAU

9. RESPONSABLES

- Coordinadora SIAU.
- Trabajadora Social.
- Talento humano asistencial.
- Apoyo administrativo y comunicaciones.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Verificación mensual de publicaciones y materiales.
- Seguimiento a uso de canales SIAU y PQRSF.
- Evaluación de participación en actividades educativas.
- Resultados de encuestas de satisfacción.

11. CONCLUSIÓN



El Plan de Medios de Comunicación de la IPS CEDYC se constituye en una herramienta estratégica para fortalecer la relación con los usuarios, promover la participación social y garantizar el acceso a información clara, oportuna y humanizada, contribuyendo a la mejora continua de la calidad en la atención en salud.



Centro Integral de Diabetes y Corazón de la Guajira S.A.S
CALLE 13 # 11^a – 21 Piso 3 Edificio Torrenova cel. 3152258354 – fijo 605 7292833



Centro Integral de Diabetes y Corazón de la Guajira S.A.S
CALLE 13 # 11^a – 21 Piso 3 Edificio Torrenova cel. 3152258354 – fijo 605 7292833