



## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

La Entidad cuenta con siete Centros de Salud en la zona urbana y 13 Puesto de Salud en la zona rural del municipio de Neiva, éstos están distribuidos en tres zonas para mayor cobertura y fácil acceso para los pacientes; en cada uno de estos centros asistenciales los usuarios son atendidos por profesionales de la salud.

Actualmente la ESE cuenta con 95 vinculaciones de planta y 589 contratistas, entre personal administrativo y asistencial, para satisfacer las necesidades de salud de aproximadamente 160 mil usuarios del régimen subsidiado.

Para lograr la interacción constante entre el usuario y la Entidad, la ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con el apoyo de un grupo de profesionales en comunicación, que responden a todas las necesidades informativas y de acción en comunicación organizacional, comunicación informativa y rendición de cuentas.

Dada la magnitud y estructura administrativa de la Entidad, así como los nuevos enfoques de la dirección de la ESE con la implementación del MECI y con aras a lograr la acreditación de la ESE Carmen Emilia Ospina, el componente comunicacional, tanto interno como externo, adquiere una relevancia importante para el crecimiento y desarrollo de la Institución.



**Servimos con Excelencia Humana**

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8726262 (Citas)**

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT 813.095.365-7

### GRUPO DE APOYO EN COMUNICACIONES

Este Plan de Comunicaciones se presenta como referente de trabajo del equipo profesional de comunicaciones, que serán aliados de todas las áreas de la ESE Carmen Emilia Ospina de acuerdo con la transversalidad de la comunicación institucional.

**Gerente:** Liderar el proceso estableciendo la directriz para el diseño de planes de trabajo y ejecución de acciones tendientes a su cumplimiento.

**Asesores en Comunicación:** Orientar, asesorar y ejecutar el diseño y desarrollo del Sistema de Comunicación Formal de la ESE Carmen Emilia Ospina, y velar por la aplicación correcta de la imagen corporativa en las piezas institucionales, diseñada a partir de lo establecido en los manuales de identidad gráfica.

Participar en el desarrollo del Sistema de Comunicación Formal y ejecutar las acciones planteadas en el Plan de Comunicaciones.

Registrar la información y gestión documental y apoyar el diseño de piezas institucionales.

### ¿PARA QUÉ COMUNICAMOS EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA?

- Mantener un flujo constante de información con los diferentes públicos de la ESE, facilitando el acceso a la misma.
- Generar opiniones favorables a través de los medios de comunicación masiva y alternativa, partiendo de los objetivos y políticas de la ESE Carmen Emilia Ospina
- Orientar el lenguaje de la ESE Carmen Emilia Ospina, a fin de que la actitud de los servidores, sea una consecuencia directa de los objetivos de la Gerencia.



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

Línea Amiga 8726262 (Citas)

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- Acercar la información corporativa a la comunidad, para fortalecer la imagen y propiciar la satisfacción de los usuarios por nuestros servicios.
- Velar por el buen manejo de la imagen corporativa y con ella, la de las campañas institucionales que puedan surgir.

### DEFINICIÓN DE PÚBLICOS

- **Externo:** son las personas, comunidades, entidades y organizaciones con quienes la ESE Carmen Emilia Ospina establece alguna relación directa e indirecta (Usuarios, Proveedores, Administración Municipal, Ministerio de Protección Social, Secretaría de Salud Municipal, Concejo Municipal, entidades de control, clínicas, hospitales, gremios del sector salud, medios masivos de comunicación, autoridades militares, de seguridad y emergencia, entre otros).
- **Interno:** está constituido por servidores, funcionarios, empleados, trabajadores, contratista, sindicato, directivos y Junta Directiva.
- **Mixto:** relacionados directamente con el público interno y ligado a la ESE Carmen Emilia Ospina de diferentes maneras, como la Asociación y Alianza de Usuarios.

### PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

- **Veracidad:** es a partir de la verdad que se expresa lo que se hace con respeto.
- **Responsabilidad:** es entender la importancia de la comunicación como parte del desarrollo de la ESE Carmen Emilia Ospina, y del fortalecimiento de las relaciones con los diferentes públicos, teniendo cautela con la información privada y siendo consecuente, con la información de interés público.
- **Oportunidad:** es ser preciso con el tiempo y el espacio, al momento de ejecutar los procesos comunicativos.



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

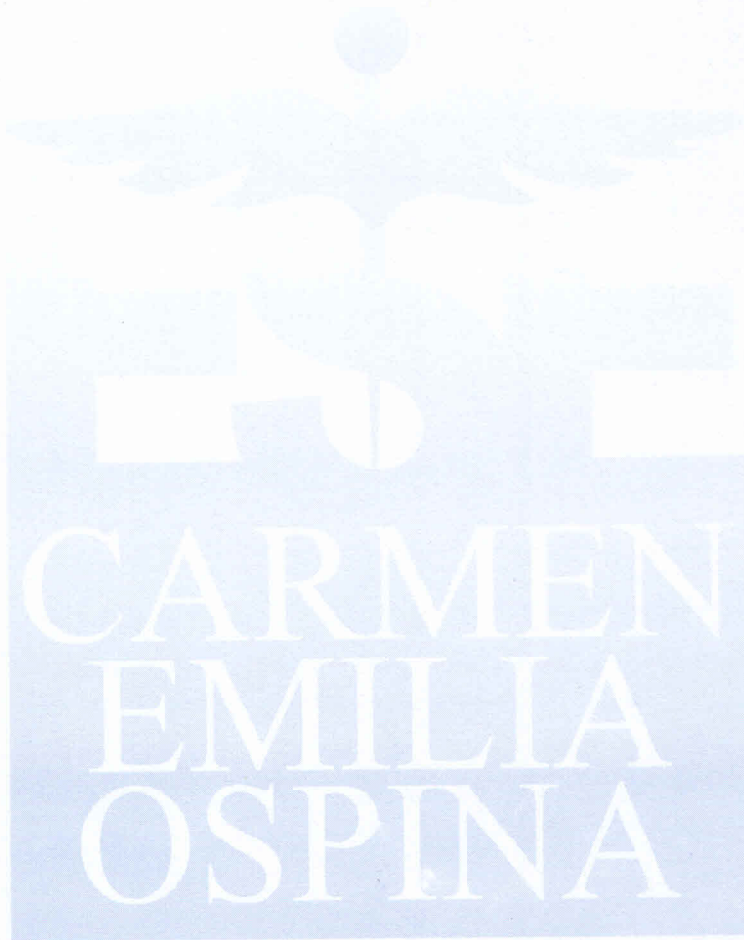
Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265.7

- **Claridad:** es buscar en todo momento una estrecha relación entre el concepto emitido y el receptor, de manera que el lenguaje utilizado y el medio, den cuenta de los elementos de interpretación con que se nos lee y se nos escucha.



### *Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8726262 (Citas)**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
CARMEN EMILIA OSPINA  
NIT. 813.005.265-7

2. Implementar el Manual de Comunicaciones coherente con la plataforma estratégica de la Empresa.
3. Propiciar un clima comunicacional adecuado entre los públicos que integran la ESE basado en la fluidez, la oportunidad y la congruencia informativa.
4. Apoyar el ejercicio de participación social institucional a partir de la implementación de diferentes productos y estrategias comunicacionales con el propósito de facilitar la entrega de información.
5. Fortalecer la imagen corporativa mediante la entrega oportuna, efectiva y eficiente de información institucional a los diferentes medios de comunicación de la Ciudad.

**EJES DE LA COMUNICACIÓN**

**COMUNICACIÓN INTERNA**

Ejecutar estrategias de comunicación para lograr que los funcionarios y contratistas que desarrollan sus labores en los distintos Centros y Puestos de Salud de la Institución, conozcan la información corporativa, proyectos, programas, convocatorias, actividades y demás noticias generadas por las diferentes áreas de la ESE Carmen Emilia Ospina, con el fin de fortalecer la Cultura Organizacional.

Velar por la correcta aplicación de la imagen corporativa de acuerdo en lo establecido en el manual de identidad institucional.

Apoyar las diferentes áreas de la Institución en el componente comunicacional.



***Servimos con Excelencia Humana***

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8726262 (Citas)**

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

### Productos Comunicación Interna

- Página Web e Intranet
- Cartelera informativa
- Registro Fotográfico
- Gestión de eventos institucionales: apoyo logístico a eventos internos (invitación, organización, protocolo, registro fotográfico, presentaciones, entre otros)
- Comunicación 2.0 (Redes Sociales)
- Grabación y edición de video
- Manual de imagen corporativa
- Correspondencia protocolaria
- Edición de presentaciones corporativas
- Administración de material corporativo: pendones, dumi, himnos, banderas, mediante las cuales la ESE Carmen Emilia Ospina hace presencia en los diferentes escenarios de la ciudad
- Publicaciones
- Actualización de base de datos protocolaria y de medios de comunicación

### **Acciones de comunicación:** Se realizarán actividades como:

- Establecer formatos para las solicitudes de otras áreas y especificaremos los tiempos requeridos para el desarrollo de piezas, elaboración de presentaciones y revisión de material.
- Con el fin de generar interés entre los servidores por la lectura de los distintos medios de la Empresa, con el apoyo de la Dirección de Talento Humano, se planearán unas olimpiadas en las que se premie el seguimiento a las publicaciones y el conocimiento de información corporativa a la cual todos puedan tener acceso.



### *Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

- Elaboración de material audiovisual con el fin de proyectarlo a través de las carteleras digitales y demás TICS con los que cuenta la Red.

## **COMUNICACIÓN EXTERNA**

Ejecutar estrategias e instrumentos para fortalecer la comunicación entre la ESE Carmen Emilia Ospina, sus usuarios y demás grupos de interés.

### **Productos Comunicación Externa**

- Página Web
- Comunicación 2.0 (redes sociales)
- Carteleras físicas y digitales
- Apoyo logístico a eventos externos (invitación, organización, protocolo, registro fotográfico)
- Boletines de prensa
- Ruedas de prensa
- Gestión de medios para temas puntuales
- Acompañamiento y preparación de información para entrevistas con medios
- Monitoreo de medios

## **RECURSOS FÍSICOS**

- Cámaras fotográficas y de video
- Computadores de segunda y tercera generación
- Videobean
- Cabina de sonido sencillo
- Apuntador
- Papelería y demás implementos de oficina



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

### ESPACIOS Y MEDIOS

A través de estos se dinamizan los mensajes institucionales y de acuerdo con su naturaleza pueden ser impresos y/o electrónicos.

#### Sitio Web

A través del sitio web [www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co) se publica información general de la ESE Carmen Emilia Ospina: temas corporativos, contratación, servicios, notas de interés para la comunidad y contenidos definidos a través de Gobierno en Línea.

#### Intranet

Como entidad pública no se tiene reserva en el manejo de la información publicada en la página web, no obstante en la Intranet se publica aquella información que compete en primeras instancias al público interno como formatos, planes y plantillas, aplicativos, entre otros.

#### Carteleras

Espacio de gran importancia para la entrega de información no solo para funcionarios y contratistas sino en general para nuestros usuarios. Se realizará un diagnóstico para determinar la cantidad necesaria y los contenidos a publicar.

#### Carteleras Digitales

La ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con una cartelera virtual, ubicada en las salas de espera de los distintos centros de salud, sitios de mayor afluencia de público; a través de ella se emitirán contenidos institucionales y del ente territorial, así como videos del Ministerio de Salud.



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

Línea Amiga 8726262 (Citas)

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

### 2.0. Redes Sociales

Youtube: la ESE cuenta con una cuenta institucional, en la que se suben videos de interés como noticias y producciones editadas por los profesionales de la oficina de comunicaciones.

Facebook: de una forma ágil y oportuna se informará a los seguidores de la página de Facebook de la ESE Carmen Emilia Ospina, sobre las noticias más importantes de la Red, dándole protagonismo al lenguaje visual que a través de fotografías muestra los servicios, programas, servidores y espacios de los diferentes puntos de prestación de servicio a la comunidad.

Twitter: aprovechar la inmediatez de esta red social para contar el minuto a minuto de los eventos más importantes de la ESE Carmen Emilia Ospina y apoyamos a la Alcaldía de Neiva en la difusión de programas y proyectos.

### Boletines y Comunicados de Prensa

Bajo directrices específicas de la Gerencia, se emiten boletines y comunicados de prensa a fin de mantener un contacto directo con la comunidad a través de información clara, veraz y oportuna.

**Acciones de comunicación:** Se realizarán actividades como:

- Realizar boletines empresariales que muestren los procesos que la Organización está llevando a cabo.
- Vincular los medios masivos locales que permitan difundir los boletines en el Municipio de Neiva
- Implementar el Plan de Medios 2016



*Servimos con Excelencia Humana*

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- Difundir videos institucionales, boletines, fotografías en la página web de a ESE y sus redes sociales oficiales.
- Ubicar en puntos estratégicos de la Ciudad vallas publicitarias que promocionen los servicios que ofrece la Entidad.
- Crear publicidad para ubicar en el punto de servicio al ciudadano, como folletos o carteles, que contribuyan a resaltar atributos organizacionales y destaquen los servicios, trámites y canales de interacción dispuestos para que el ciudadano se comuniquen con el ente territorial.

### RELACIONES CON EL PERIODISMO

Las relaciones con el periodismo como base fundamental de notabilidad y notoriedad de la imagen, cimentada en los procesos comunicativos que se llevan a cabo en la ESE Carmen Emilia Ospina; conociendo la importancia de establecer vínculos cercanos con periodistas para afrontar situaciones coyunturales y para el posicionamiento y reconocimiento de los procesos que se llevan a cabo en la ESE.

**Acciones de comunicación:** Las actividades a comunicar son:

- Organizar y divulgar eventos que capten la atención de los públicos y medios de comunicación.
- Realizar ruedas de prensa, cuando sea necesario, para destacar hechos noticiosos de la Organización.
- Confeccionar el kit de prensa
- Recopilar y archivar recortes y grabaciones de las apariciones mediáticas de la ESE Carmen Emilia Ospina.
- Enviar boletines y comunicados de prensa con información actual y verídica, según la importancia que esta pueda tener para los medios.

*Servimos con Excelencia Humana*



Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

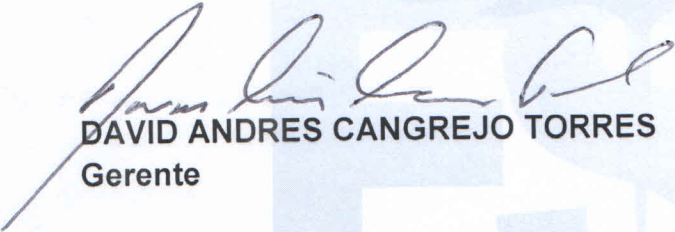
CARMEN EMILIA OSPINA

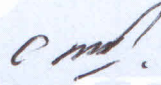
NIT. 813.005.265-7

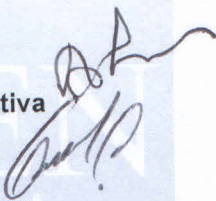
El presente plan de Comunicaciones tiene vigencia a partir de su conocimiento y aceptación por parte de todos los empleados de la E.S.E. C.E.O.

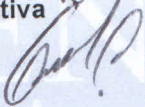
Rige a partir de la fecha de su expedición y publicación.

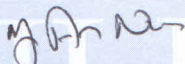
### COMUNIQUESE Y CUMPALSE

  
**DAVID ANDRES CANGREJO TORRES**  
Gerente

Elaboró: Armando Solórzano Salas. Asesor 

Revisó: Alma Yiseth Gutiérrez Peña. Subgerente Administrativa 

Alejandro Cabrera: Coordinador Comunicaciones 

Yenny Nuñez: Gestor de TIC 

EMILIA  
OSPINA



**Servimos con Excelencia Humana**

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8726262 (Citas)**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
CARMEN EMILIA OSPINA  
NIT. 813.005.265-7

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**CARMEN EMILIA OSPINA**



**Servimos con <sup>NEIVA</sup>Excelencia Humana**

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8726262 (Citas)**