



# Boletín

## Lecciones aprendidas

#VamosporlaAcreditación

Boletín 003 - 2023

Grupo de estándares GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

## Oportunidad de Mejora

Comunicar planes, políticas, programas y proyectos de la organización hacia el cliente interno y externo, de manera clara, concisa y coherente, que garanticen una comunicación asertiva que impacte en los procesos de transformación cultural de Pasto Salud ESE.

## Lección Aprendida

A partir de la implementación de un plan de comunicaciones, se mejoró la cobertura y la adecuada información brindada a trabajadores y usuarios aumentando el porcentaje de la satisfacción en comunicación interna pasando de un 89% en el año 2021 al 93% para el año 2022, y para comunicación externa de un 99% en el año 2021 a un 100% en el año 2022.

## Resultados de Efectividad

Se definió un plan de comunicaciones donde se establecieron 120 actividades de comunicación a través de las estrategias de comunicación corporativa interna, externa y de crisis.

Cumpliendo con el 100% de las actividades programadas

### ESTANDARIZACIÓN DOCUMENTAL

Plan de comunicaciones PL-C versión 9  
Protocolo para la comunicación de crisis mediática, reputacional o informativa de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE PT-CMR Versión 8  
Protocolo de Imagen Corporativa 316.  
Protocolo de imagen corporativa Versión 6



## Acciones

Identificar y priorizar las necesidades de comunicación e información de los ejes de acreditación en salud, programas, procesos y procedimientos de Pasto Salud ESE.

Diseñar estrategias de comunicación e información orientadas a responder las necesidades priorizadas.

Ejecutar las estrategias y actividades definidas, para responder a los requerimientos comunicacionales de la empresa.

Medir la efectividad y el impacto de los procesos comunicacionales ejecutados.

### Comunicación de la Lección

A QUIEN: Junta Directiva, Comunidad, EPS, Talento Humano, Universidades, Proveedores.

COMO: Canales de comunicación Institucional