

## **PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES**

### **SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD 2024-2027**

La Secretaría Distrital de Salud de Barranquilla en concordancia con el Plan Estratégico de Comunicaciones 2024-2027, elaborado por la Secretaría Distrital de Comunicaciones, y con la finalidad de comunicar de manera amplia, oportuna y efectiva los avances que registra el cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027, “Barranquilla A Otro Nivel”, para que la ciudadanía esté informada y pueda participar activamente en la vida pública, desarrolla las estrategias e intervenciones para lograr sus objetivos misionales.

#### **1. OBJETIVO GENERAL**

Definir estrategias de comunicación a los públicos de interés (externos e internos), para visibilizar la visión, misión, gestión e imagen de la Secretaría Distrital de Salud de Barranquilla.

#### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar estrategias de comunicación basadas en el uso eficiente de las tecnologías de la información y la comunicación, orientadas a la creación permanente de contenidos de interés en salud para la comunidad en los medios de comunicación y las redes sociales (Plan de medios) con un enfoque de prevención y promoción que contribuya a la gestión del riesgo en salud.
- Realizar campañas de comunicación y divulgación de los programas, proyectos, intervenciones y acciones desarrolladas por la diferentes oficinas y áreas de la secretaría distrital de Salud.
- Formular estrategias efectivas de comunicación externa, para promover la participación ciudadana, la transparencia; acompañar los procesos de rendición de cuentas, generando confianza y fomentando la interlocución con los diversos públicos y grupos de interés de la entidad local de Salud.
- Fortalecer la comunicación asertiva y efectiva con los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud-SGSSS (IPS, EPS, comunidad, organismos de control), por medio de canales de comunicación identificados y socializados entre las partes.
- Implementar estrategias de comunicación dirigidas al público interno, para que reflejen la visión, misión, planeación estratégica, gestión documental, entre otros aspectos, para el fortalecimiento de los procesos institucionales, la cultura organizacional y el empoderamiento del talento humano.

#### **3. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

La Política de comunicación es general en la Alcaldía Distrital de Barranquilla y su propósito es garantizar la efectividad, transparencia y accesibilidad de las

comunicaciones internas y externas para mantener una interacción cercana con las partes interesadas, promover la participación ciudadana, acompañar el proceso de rendición de cuentas y fortalecer la confianza en la gestión del gobierno local.

#### **4. POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Esta política es general en la Alcaldía Distrital de Barranquilla y se aplica porque tiene la responsabilidad de proteger la información y prevenir su mal uso, tomando como marco de referencia lo establecido en las leyes **1273 de 2009, 1581 de 2012, 1712 de 2014, el Decreto 1377 de 2013** y la norma ISO 27001, para establecer políticas de seguridad que garanticen la confidencialidad de la información personal de los ciudadanos, empleados, directivos, proveedores y, en general, información relacionada con sus operaciones misionales.

A continuación, se detallan:

##### **4.1 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Para asegurar la dirección estratégica de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, se establecen los siguientes objetivos:

- Minimizar el riesgo de vulnerabilidad en la seguridad de la información en los procesos de la entidad.
- Cumplir con los principios de Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad de la seguridad de la información.
- Mantener la confianza de los servidores, contratistas y terceros.
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Verificar de manera periódica el cumplimiento de la política de seguridad y privacidad de la información.
- Propender para que los servidores, contratistas y terceros cumplan con las políticas, directrices y buenas prácticas definidas en este documento.

##### **4.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

###### **Organización interna**

- La entidad conformará un 'Grupo interno de trabajo de Seguridad y Privacidad de la Información', con roles definidos y la responsabilidad de identificar, validar y definir lineamientos en temas de seguridad.
- Los deberes de cada dependencia, se definirán en los actos administrativos publicados en la gaceta distrital.
- La Gerencia TIC mantendrá contacto con los organismos, grupos de interés y autoridades competentes, con el fin de solicitar el apoyo en caso de presentarse un incidente de seguridad de la información.
- Los proyectos que se desarrollen en la estructura central de la administración del distrito de Barranquilla, contemplarán una gestión de riesgos de seguridad, asociados a la información del proyecto. (Identificación del riesgo y la forma como serán gestionados).

## 5. PÚBLICOS DE INTERÉS.

### a) Externos:

- Comunidad
- Medios de comunicación
- Usuarios de redes sociales
- Líderes comunitarios
- Prestadores de servicios de salud
- Empresas administradoras de planes de beneficios – EAPB
- Academia - Sociedades científicas
- Otras dependencias de la Alcaldía
- Ministerio público - Entes de control
- Autoridades distritales y nacionales

### b) Internos:

- Talento humano adscrito a la Secretaría Distrital de Salud

## 6. CANALES DE COMUNICACIÓN

- Correo electrónico interno para funcionarios y externo, para los diferentes actores del SGSS, el Ministerio público y demás entes de control.
- Grupos de WhatsApp internos y externos (IPS- EAPB).
- Grupos de WhatsApp con medios de comunicación.
- Reuniones virtuales y presenciales internas y externas.
- Portal informativo institucional (Página Web).
- Redes sociales (Instagram, X, Facebook).
- Comunicados y boletines de prensa.
- Ruedas de Prensa.
- Audiencia pública de Rendición de Cuentas.

## 7. ACCIONES A DESARROLLAR

### a) Comunicación Externa

- Elaboración de boletines y comunicados de prensa, ruedas de prensa, entrevistas especiales, atención a solicitudes de medios de comunicación.
- Planificación e implementación de campañas de comunicación externa con temas de interés en salud pública (Prevención del virus Dengue, prevención de quemaduras por líquidos hirvientes, por pólvora pirotécnica, productos químicos, objetos cortopunzantes, etc.).
- Elaboración y publicación de contenido digital en las diferentes plataformas (videos, Reels, publicaciones en X, Facebook e Instagram), monitoreo de medios y constante actualización de página Web, Intranet.
- Envío o solicitud de información por correo electrónico.

### b) Comunicación interna

- Implementación de acciones y campañas de comunicación interna.
- Envío de información a través del correo electrónico

- Elaboración y distribución de boletines internos.
- Publicación de información en pantallas digitales y carteleras informativas.
- Publicación de información en el escritorio de los computadores. (imágenes en el fondo de pantalla del escritorio)

## 8. ROLES DEL PÚBLICO DE INTERÉS (ACTORES)

Cada uno de los integrantes de los públicos de interés, tienen roles específicos para lograr una comunicación asertiva y detallada, y a su vez, poder desarrollar este plan estratégico.

### 8.1 Empresas Administradoras de Planes de Beneficios:

- Socializar entre sus asegurados, la cartilla de deberes y derechos en salud.
- Socializar y publicar la red prestadora de servicios de salud contratada, para que sus usuarios y la Secretaría Distrital de Salud, estén enterados convenientemente.
- Socializar con la secretaría de Salud las rutas de atención implementadas.
- Mantener permanente comunicación con las diferentes áreas de la secretaría de salud (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias-CRUE, Oficina de Aseguramiento, Oficina de Atención en Salud, Oficina de Salud Pública, Servicio de Atención a la Comunidad-SAC, entre otras).
- Asistir a reuniones presenciales o virtuales cuando éstas sean convocadas.
- Diseñar y socializar planes de comunicación de temas de interés en salud, dirigidos a sus asegurados.
- Enviar oficios, comunicados o solicitudes en general a la Secretaría Distrital de Salud, sea por correo electrónico del referente de salud, o a través de la plataforma asignada.
- Realizar capacitaciones a su talento humano con temas relacionados a la operativización del **SGSS** y eventos de interés en salud pública (guías, protocolos, entre otros).

### 8.2 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS)

- Implementar estrategias internas de comunicación dirigidas al talento humano en salud.
- Diseñar y publicar en los diferentes servicios piezas comunicativas con pautas o recomendaciones de prevención en los temas de interés en salud.
- Diligenciar la información en la plataforma del Sistema de Emergencias Médicas-SEM.
- Enviar oficios, comunicados y solicitudes a la Secretaría Distrital de Salud a través de Plataforma Dozzier.
- Realizar capacitaciones a su talento humano en temas relacionados con la operativización del **SGSS** y eventos de interés en salud pública (guías, protocolos, entre otros).
- Asistir a reuniones presenciales o virtuales a las que sean convocadas.
- Mantener permanente comunicación con las diferentes áreas de la secretaría (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias-CRUE,

Oficina de Aseguramiento, Oficina de Atención en Salud, Oficina de Salud Pública, Servicio de Atención a la Comunidad-SAC, entre otras).

### 8.3 Comunidad

- Participar activamente en actividades que propendan por el fortalecimiento de la buena prestación de servicios de salud.
- Enviar oficios, comunicados y solicitudes, a la Secretaría Distrital de Salud por los diferentes canales de comunicación, relacionados con temas de interés en salud pública, y relacionados con la prestación de servicios por los diferentes actores (IPS-EAPB).
- Participar en las actividades de capacitación y socialización de campañas de prevención de enfermedades y promoción de la salud realizadas en las diferentes localidades por la entidad distrital de Salud.
- Fortalecer la participación comunitaria en salud y servir como agentes replicadores de la información dentro de su comunidad, con temas de interés en salud.
- Participar en las reuniones a la que sean convocados.

### 8.4 Medios de comunicación

- Servir de interlocutores entre la Secretaría Distrital de Salud y la ciudadanía para socializar y promocionar las políticas, acciones e intervenciones realizadas por la entidad.
- Reportar ante la secretaría distrital de Salud aquellas quejas, peticiones, reclamaciones o solicitudes realizadas por la comunidad a través de sus medios o canales de comunicación, que estén relacionadas con la prestación de servicios de salud que involucren a los diferentes actores (prestadores de servicios de salud y Empresas administradoras de planes de beneficios).
- Participar activamente cuando sean convocados por la secretaría distrital de Salud en ruedas de prensa, recorridos de medios, lanzamiento de campañas y cualquier otra actividad de interés relacionada con la prestación de los servicios de salud en la ciudad.