

	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
		VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 1 DE 14

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación entre IPS SALUD DEL CARIBE SAS y sus partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de IPS SALUD DEL CARIBE SAS y demás partes interesadas.

3. RESPONSABLES

- *Alta Dirección:* Es la responsable del suministro de recursos humanos, tecnológicos y financieros para ejecutar los parámetros establecidos en este procedimiento, así mismo encargada de divulgarlo y verificar su cumplimiento.
- *Cliente interno:* Aplicar las pautas determinadas en el presente documento.

4. JUSTIFICACIÓN

Los canales de comunicación constituyen la base fundamental para establecer relaciones entre todos los procesos de IPS Salud del Caribe S.A.S. Es de suma importancia la comunicación para el desarrollo organizacional. Es conveniente establecer y controlar cada uno de los medios empleados para que la comunicación fluya de una manera veraz y eficaz en beneficio de las partes interesadas.

5. DEFINICIONES

- **Partes Interesadas:** Individuo o grupo relacionado o afectado tanto externo como interno a la institución.
- **Comunicación:** La comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.
- **Comunicación Directa:** La comunicación directa es el modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural (ya sea este oral o escrita). En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte del receptor son simultáneas.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

- **Comunicación Externa:** Se define como el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		

	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 8
		VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 2 DE 14

- **Comunicación Interna:** Requisito de la norma en que la dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión integrado.

6. GENERALIDADES

IPS Salud del Caribe debe asegurar que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la institución y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Integrado de Gestión (Calidad- Seguridad del paciente- Seguridad y Salud en el trabajo):

- ❖ La comunicación debe ser completa, clara, precisa, concisa, oportuna, logrando que todas las partes interesadas la comprendan.
- ❖ Para dar a conocer la información de tipo general se puede utilizar, según criterio del emisor, el correo electrónico, la página Web, las carteleras, la comunicación personalizada o reuniones informativas o cualquier medio considerado formal de acuerdo al presente documento.
- ❖ Las comunicaciones con información sobre el Sistema de Gestión de Calidad, programa de seguridad del paciente, y la información relacionada con el sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo se manejará a través de la persona o personas que lideren estos procesos.
- ❖ Si las comunicaciones se constituyen en quejas o reclamos, se manejan conforme a lo establecido en el procedimiento de trámites de PQR

7. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación que IPS Salud del Caribe determina para el relacionamiento con sus partes interesadas son las siguientes:

- ✓ **Actas:** Herramienta de comunicación en las que se plasma la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la institución.
- ✓ **Buzón PQRSF:** Buzones instalados en la institución en donde se depositan todas las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes principalmente, pero que también su uso puede alcanzar a empleados, proveedores y demás partes interesadas.
- ✓ **Carteleras Informativas:** Escritos o dibujos hechos sobre una lámina grande, generalmente de papel resistente, que se coloca en lugares dentro de las instalaciones de la IPS para comunicar una noticia, dar un aviso o hacer publicidad de algo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		

	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
		VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 3 DE 14

- ✓ **Certificados:** Comunicación solicitada por empleados o contratistas para demostrar ingreso promedio o tiempo de relaciones comerciales.
- ✓ **Circulares:** Herramienta para la comunicación de directrices al interior de la institución.
- ✓ **Correo electrónico:** Implementado como estrategia por EPS Sura, que permite la comunicación entre el personal de salud de la IPS y el centro de referencia de EPS para la remisión de pacientes para el servicio de urgencias y/o hospitalización.
- ✓ **Comunicado oficial:** Un comunicado es una declaración, una nota, un informe o un parte que comunica una información para su conocimiento público. El comunicado puede ser elaborado por una persona, una empresa, una organización o un gobierno y suele ser difundido a través de los medios de comunicación masiva.
- ✓ **Correo Electrónico:** Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintos ordenadores interconectados a través de una red, especialmente Internet.
- ✓ **Encuestas:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión y/o percepciones.
- ✓ **Folletos:** Es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario.
- ✓ **Informes de indicadores de gestión:** Información que se documenta con el propósito de comunicar el comportamiento de los indicadores a un nivel más alto en una organización.
- ✓ **Llamados de Atención:** Es una instancia de aprendizaje o atención con proyección de mejorar.
- ✓ **Medios Digitales:** Son los contenidos de audio, vídeo, imágenes y textos que permite manipular, difundir y reproducir fácilmente en otros equipos y a través de otras redes informáticas.
- ✓ **Memorandos:** Herramientas de comunicación que la gerencia utiliza para llamados de atención o disposiciones sobre el recurso humano.
- ✓ **Otras redes sociales:** Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.
- ✓ **Otros medios tecnológicos audiovisuales:** Televisores, parlantes.
- ✓ **Página WEB:** Plataformas de Internet que permite la comunicación entre IPS y sus partes interesadas.
- ✓ **Publicidad Impresa:** Es la difusión de mensajes publicitarios usando elementos visuales impresos, incluye volantes, plegables, boletines, catálogos; deben contener la combinación adecuada de imágenes, colores y texto, su principal objetivo es construir consciencia de marca, especialmente cuando la misma combinación se usa una y otra vez en las publicaciones, publicidad de línea.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		

	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
		VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 4 DE 14

- ✓ **Publicidad PoP:** Todo el material publicitario que nos ayuda a mantener una recordación de la marca: Bolsos, mugs, lapiceros, agendas entre otros.
- ✓ **Red Telefónica:** Conjunto de elementos constituido por todos los medios de transmisión y conmutación necesarios que permite enlazar a voluntad dos equipos terminales mediante un circuito físico que se establece específicamente para la comunicación, esta red se utiliza para realizar llamadas internas o externas.
- ✓ **WhatsApp:** Aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, que envía y recibe mensajes mediante Internet, complementando servicios de correo electrónico, mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia. La IPS cuenta con redes WI FI que le permite a los clientes internos acceder a internet en caso de contar con teléfono inteligente, durante su jornada laboral.

IPS Salud del Caribe ha desarrollado una matriz de comunicación en donde se establece, qué comunicar, cuando comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién comunica, ante las oportunidades de relacionamiento con nuestras partes interesadas. Ver anexo 10.1

8. ACERCA DEL USO DE REDES SOCIALES

Las redes y medios sociales, son el medio de comunicación más importante, y tal vez poderoso, de los últimos tiempos y movilizan todos los días millones de opiniones e informaciones sobre todo tipo de temas. Por todo esto, el contenido publicado en una red social viaja por la web libremente y puede consolidar o destruir el posicionamiento e imagen de una empresa que las utilice. Es por eso que IPS Salud del Caribe designa al proceso de Tecnología como el único responsable de las contraseñas y usuarios de la institución, sin embargo, esta área no es autónomo para realizar publicaciones, es decir que toda publicación debe ser validada y aprobada por la alta dirección.

8.1 MANEJO DE PQRSF QUE INGRESEN POR REDES SOCIALES

Las redes sociales no están definidas como canales de ingreso de PQRSF de acuerdo al procedimiento institucional, sin embargo estas podrían ser utilizadas por nuestros usuarios y dado el caso un usuario utilice este medio para la presentación de un mensaje, requerimiento o información ofensiva o difamatoria que pueda traer graves consecuencias para la reputación e imagen corporativa de IPS Salud del Caribe, se deberá tratar midiendo el impacto del comentario. En ese orden de ideas será necesario clasificar el nivel de riesgo así:

Riesgo Alto: Es aquella publicación que afecta en gran manera la imagen o reputación de la compañía, que pueda afectar legalmente la empresa o sus funcionarios y/o en consecuencia la IPS pudiera incurrir en pérdidas de activos financieros. Siendo así entonces, el caso deberá ser estudiados y manejados de manera exclusiva por la Alta Dirección, quienes incluso podrán acudir a asesores externos en búsqueda de dar el mejor tratamiento posible.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		

	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 8
		VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 5 DE 14

Riesgo Medio/Bajo: Es aquella publicación que no afecta en gran manera la imagen o reputación de la compañía, que no afecta legalmente la empresa ni cuyo comentario pueda hacer incurrir a la IPS en pérdidas de activos financieros. Siendo así entonces, el caso deberá ser tratado de acuerdo a la siguiente tipificación, sin embargo, antes de hacer cualquier publicidad, siempre la alta gerencia deberá dar visto bueno.

CASO 1: Usuario de EPS Sura que presenta PQR, acerca de la prestación del servicio recibido.

Respuesta pública prototipo/Caso 1: Estimado (@Nombre del usuario).

Gracias por su comentario, es importante para nosotros revisar el caso que expone, queremos acompañarlo en esta situación que manifiesta, envíenos los siguientes datos de contacto a nuestro canal oficial de atención al usuario atencionalusuario@saluddelcaribe.com: Nombre completo, número de documento, teléfonos, correo electrónico y la descripción de su situación. Quedamos atentos a la recepción de sus datos.

Respuesta privada prototipo/Caso 1: Estimado (@Nombre del usuario).

Para IPS Salud del Caribe, su satisfacción es nuestra prioridad. Le recordamos enviarnos sus datos de contacto a nuestro canal oficial de atención al usuario atencionalusuario@saluddelcaribe.com: Nombre completo, número de documento, teléfonos, correo electrónico y la descripción de su situación. Quedamos atentos a la recepción de sus datos

Caso 2: Usuario de EPS Sura que presenta Felicitaciones acerca de la prestación del servicio recibido

Respuesta pública prototipo/Caso 2: Estimado (@Nombre del usuario).

Su felicitación nos motiva a mantener un proceso de mejoramiento continuo, gracias por haberse tomado el tiempo de manifestarlo, le recordamos que siempre estaremos para acompañarlo en nuestro canal oficial de atención al usuario atencionalusuario@saluddelcaribe.com.

Caso 3: Requerimiento de terceros que no pertenezcan a EPS Sura (Entes de Control, Medios de comunicación, Periodistas etc.) asociados a la prestación del servicio en salud.

Respuesta pública prototipo/Caso 3: Estimado (@Nombre del usuario).

Gracias por retroalimentarnos con esta valiosa información. Revisaremos el tema a la mayor brevedad posible para hacer las correcciones pertinentes de acuerdo a la situación. Es importante para nosotros revisar detalladamente el caso que expone razón por lo cual solicitamos que por favor nos amplíe el caso suministrando los datos del paciente afectado a nuestro canal oficial de atención atencionalusuario@saluddelcaribe.com: Nombre completo, número de documento, teléfonos y correo electrónico. Quedamos atentos a la recepción de sus datos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		

	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
		VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 6 DE 14

Caso 4: Requerimiento de terceros que no pertenezcan a EPS Sura (Entes de Control, Medios de comunicación, Periodistas etc.) NO asociados a la prestación del servicio en salud.

Respuesta pública prototipo/Caso 4: Estimado (@Nombre del usuario).

Gracias por retroalimentarnos con esta valiosa información. Hemos escalado el caso al área encargada en aras de que se revise el tema a la mayor brevedad posible y de ser necesario la implementación de acciones de mejora, proceder oportunamente.

Nota aclaratoria: Estas plantillas son diseñadas con el fin de estandarizar la manera de dar respuesta a este tipo de solicitudes, pero al ser tan amplio el abanico de posibles comentarios recibidos, es menester aclarar que las respuestas pueden personalizarse y desviarse de los prototipos aquí establecidos, de acuerdo a la necesidad de a solicitud y el nivel de riesgo.

8.2 MANEJO DE CRISIS REPUTACIONAL ANTE UN EVENTO ESPECÍFICO

En caso de presentarse un evento adverso grave, queja, tutela, demanda o cualquier situación que implique una crisis reputacional o mediática que afecte el buen nombre de la compañía, del cliente EPS Sura, de la secretaria de salud, o demás partes interesadas, será la alta dirección, dirección médica y/o dirección administrativa y financiera los únicos encargados de suministrar información a los diferentes medios de comunicación, autoridades, clientes y/o población en general. Información que será entregada de forma escrita y formal a las diferentes partes interesadas en la comunicación.

9. PLAN DE COMUNICACIONES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

ACTIVIDAD	CANAL DE ACCESO	RESPONSABLE
Capacitaciones a las ASODEUS sobre el funcionamiento de la IPS en aplicación de la nueva resolución 2063 de 2017(política participación social).	Correo electrónico, WhatsApp, Pagina Web, Televisores de las salas de espera. Presencial	Gestión de calidad y tecnología de la información.
Educación a los funcionarios por módulos de participación social, por medio de herramientas tecnológicas.	Correo electrónico, WhatsApp, Pagina Web, Televisores de las salas de espera. Presencial	Gestión de calidad y tecnología de la información.
Capacitación a los usuarios de la IPS sobre derechos, deberes en salud y temas en salud y divulgación e implementación de la nueva política de participación social	Correo electrónico, WhatsApp, Pagina Web, Televisores de las salas de espera. Presencial	Gestión de calidad y tecnología de la información.
Socialización del protocolo de atención diferencial a usuarios y empleados de la IPS	Correo electrónico, WhatsApp, Pagina Web, Televisores de las salas de espera. Presencial	Gestión de calidad y tecnología de la información.
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
		VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 7 DE 14

Socializar por los distintos medios los mecanismos de comunicación, las herramientas tecnológicas que dispone la IPS para interactuar con los usuarios, en búsqueda de agilizar los diferentes procesos administrativos y evitar el desplazamiento de los usuarios a las IPS	Correo electrónico, WhatsApp, Pagina Web, Televisores de las salas de espera. Presencial	Gestión de calidad y tecnología de la información.
Socializar por los distintos medios tecnológicos información sobre promoción y mantenimiento de la salud con empleados y usuarios	Correo electrónico, WhatsApp, Pagina Web, Televisores de las salas de espera. Presencial	Gestión de calidad y tecnología de la información.

10. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos.

11. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	FECHA	CARACTERÍSTICAS DE LOS CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES
1	30 -11-2017	Creación del Documento
2	28 -11-2019	Se revisa documento para validación de contenido, no se generan cambios.
3	10 -05-2020	Se incluye plan de comunicación de acuerdo a los lineamientos establecidos en la resolución 666 de 2020 por la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID19.
4	22-02-2021	Se actualiza documento por inclusión de creación de nuevos usuarios en redes como Instagram y Twitter. Se incluye capítulo 8 : Acerca del uso de redes sociales y manejo de crisis reputacional ante un evento adverso posterior a la vacunación contra el covid-19.
5	30-01-2023	Se modifica el plan de comunicación diseñado mientras estuvo la emergencia sanitaria que consistía en enviar a los entes de control, secretarías de salud y ARL los resultados de encuestas de síntomas de covid19 por parte de todos los funcionarios de IPS Salud del Caribe.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		


	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
		VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 8 DE 14

6	12-05-2023	Se modifica el plan de comunicación incluyéndose la política de participación social en salud (PPSS) y se suprime el plan de comunicación establecido durante emergencia sanitaria por COVID19.
7	08-02-2025	Se modifica el documento por supresión de SPARK como medio de comunicación y modificación del capítulo de manejo de crisis reputacional en caso de evento adverso asociado a vacunación COVID19
8	07/04/2026	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza la razón social de la empresa en todo el documento, incluyendo el logotipo, pasando de S.A. a S.A.S. • Se actualiza el punto 7. Medios de Comunicación, así: Se reemplaza “Chat de EPS SURA: Herramienta implementada por EPS Sura que permite la comunicación entre el personal de salud de la IPS y el centro de referencia de EPS para efectos de hospitalización”. Por: • Correo electrónico implementado como estrategia por EPS Sura, que permite la comunicación entre el personal de salud de la IPS y el centro de referencia de EPS para la remisión de pacientes para el servicio de urgencias y/o hospitalización. • Se realiza la actualización del numeral 12.1 del ANEXO #1: Matriz de Comunicación, específicamente en el apartado de comunicación interna, sección “Cómo comunicar”, donde se eliminan los canales Intranet y Spark. • Se actualiza el numeral 12.1 del ANEXO #1 (Matriz de Comunicación), en “Comunicación externa – Cuándo comunicar”, modificando los tiempos de respuesta de PQR de 15 días a: Quejas Súper Salud: 2 días. Demás PQR: 5 días. Tutelas: según ordenamiento judicial vigente. • Se realiza la actualización del numeral 11.2 del ANEXO #2: Matriz de Comunicación, sustituyendo el formato JotForm utilizado para la solicitud de publicación de contenido por el registro de solicitudes a través del sistema GLPI. (http://192.168.1.201/glpi/front/helpdesk.public.php).

12. ANEXOS

12.1 ANEXO #1: MATRIZ DE COMUNICACIÓN.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		

	PROCESO DE CONTROL GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11
		VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VIGENTE DESDE: ABRIL 2026
		PÁGINA 9 DE 14

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		



TIPO DE COMUNICACIÓN	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	REGISTRO ASOCIADO
COMUNICACIÓN INTERNA	o1)	Re inducciones. Al ingresar (Inducción). Cuando se realicen cambio de las políticas.	Personal Nuevo. A todo el personal	A través de cualquiera de los siguientes medios: Capacitaciones. Folletos. Tarjetas de bolsillo Página web institucional Correo electrónico Carteleros Protectores y fondos de pantalla Mensajería instantánea (WhatsApp). Televisores y/o parlantes Telefonía fija y móvil	Cualquiera de los siguientes: Alta dirección Líderes de procesos y/o delegados.	Acta de inducción y reinducción. Lista de asistencia. Correo enviado Fotografías Historial de chat Evaluaciones Registros de llamadas (Grabaciones)
	Objetivos y metas	Quando se identifique la necesidad. Quando haya modificaciones Al ingresar (inducción)	Lideres del proceso Personal asignado			
	Reporte y gestión de incidentes y eventos adversos.	Mensualmente Quando sea necesario.	Líderes de proceso Personal involucrado	A través del comité de seguridad del paciente. Capacitaciones (Reuniones de grupos primarios)		Actas de comité Actas de grupos primario Actas de comité de vigilancia epidemiológica Correos electrónico

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		



						Registro de incidentes y eventos (Formato de reporte)
	Identificación y abordaje de riesgos y oportunidades	Cuando se consideren priorizados por la alta dirección.		A través del comité de calidad Capacitaciones (Reuniones de grupos primarios)	Alta Dirección Líderes de procesos y/o personal asignado.	Matriz de riesgos socializada Acta de priorización de riesgos
	Riesgos relacionados con el Sistema de Seguridad en el trabajo	Al ingresar (Inducción) Reinducción Cuando se considere necesario.	Todo el personal	A través del comité COPASST Capacitaciones (Reuniones de grupos primarios)	Líderes de procesos y/o personal asignado.	Actas de comité Actas de grupos primario Correos electrónicos
COMUNICACIÓN EXTERNA	Resultados de la gestión del riesgo en salud de la población asignada.	Según solicitud del cliente	Cliente EPS Sura	Informes de gestión por correo electrónico. Suministro de información en la realización de auditorías.	Líderes de procesos y/o personal asignado.	Informes de salud pública Informe COVE Resultados de auditorías.
	Aceptación del convenio	Una vez renovadas las condiciones de contratación.	Cliente EPS Sura	Contrato enviado por correspondencia	Alta Dirección	Contrato firmado.
	Respuesta a PQRSF	Quejas Súper Salud: 2 días. Demás PQR: 5 días.	Cliente Usuario	Cartas enviadas por correo electrónico o por	Sistema de Información y atención al Usuario	Incidencia en Kawak (Módulo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		



		Tutelas: según ordenamiento judicial vigente		correspondencia física.		servicio al cliente)
	Resultados de la gestión del riesgo en salud de la población asignada.	Una vez confirmado el diagnóstico.	Cliente Usuario	Correo electrónico Llamada telefónica	Profesional de salud implicado.	Historia clínica.
	Novedades en la prestación de servicios	Cuando sea necesario	Cliente Usuario	Correos electrónicos masivos Parlantes Televisores en salas de espera Carteleras Volantes informativos Página web. Redes sociales (Youtube - Facebook)	Alta Dirección	Correos enviados Audios y videos reproducidos
	Resultados de informes financieros y proyectos.	A solicitud de ellos	Accionistas	Reuniones con accionistas	Alta dirección	Informes financieros e indicadores de gestión.
	Información de reporte obligatorio según normatividad	De acuerdo a la periodicidad definida.	Entidades de control.	A través de la plataforma PISIS y páginas web de los diferentes entes de control.	Alta Dirección	Archivos planos enviados por las diferentes plataformas.
	Resultados de la gestión del riesgo en salud de la población asignada.	Según solicitud de las entidades de control	Entidades de control	Informes de gestión por correo electrónico. Suministro de información en la	Líderes de procesos y/o personal asignado.	Informes de salud pública Informe COVE

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		

	PROCESO DE CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: PCGC-PR-11
			VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		VIGENTE DESDE: Abril 2026
			PÁGINA 13 DE 14

				realización de auditorías.		Resultados de auditorías.
	Notificaciónes de órdenes de pago y glosas	Una vez efectuado el pago	Proveedores	Correos electrónicos o medios físicos	Gestión Contable	Correos electrónicos enviados. Radicado de recibido (correspondencia)
	Reportes de incidentes y PQRSF	Cuando se presentan.	Proveedores	Correos electrónicos	Alta dirección Líderes de procesos	Correos electrónicos y registros de PQRSF e incidentes.
	Resultados de evaluación de proveedores	Una vez evaluados.	Proveedores	Correos electrónicos	Compras	Evaluación en Kawak Módulo proveedores.
	Cualquier noticia de interés relacionados con el ejercicio de nuestra razón social.	Cuando se presentan.	Medios de comunicación como radio, prensa y comunicación.	Comunicado oficial	Alta Dirección.	Comunicado

11.2 ANEXO #2: MATRIZ DE COMUNICACIÓN Link para solicitud de publicar contenido por los distintos medios de comunicación con los que cuenta la IPS (GLPI) <http://192.168.1.201/glpi/front/helpdesk.public.php>.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		

	PROCESO DE CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: PCGC-PR-11 VERSIÓN: 8
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	VIGENTE DESDE: Abril 2026 PÁGINA 14 DE 14

Ejemplo:

The screenshot shows the Gipi system interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Inventario', 'Soporte', 'Gestión', 'Útiles', 'Administración', and 'Configuración'. The main content area displays a case titled 'SOLICITUD DE PIEZAS PUBLICITARIAS PARA JORNADA DE VACUNACION Y VACUNACION NOCTURNO (Entidad Raíz)'. On the left, there is a sidebar menu with categories like 'Seguimiento del caso', 'Caso', 'Satisfacción', 'Estadísticas', 'Aprobaciones', 'Base de conocimiento', 'Elementos', 'Costos', 'Proyectos', 'Tareas del proyecto', 'Problemas', 'Cambios', 'Histórico', and 'Todo'. The main area shows a 'Historial de acciones' with several entries. One entry is highlighted in blue: 'Se realizan piezas publicitarias y se envían por correo y Whatsapp, igualmente se subieron a los TVs de todas las sedes.' Another entry is highlighted in yellow: 'Diseñar publicidad con los datos enviados por Whatsapp.' A third entry is highlighted in green: 'SOLICITUD DE PIEZAS PUBLICITARIAS PARA JORNADA DE VACUNACION Y VACUNACION NOCTURNO'. The interface also shows user avatars and names like YOBANY JOAQUIN ROMERO and PAOLA ESTHER COLON CARDONA.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
<i>¡Porque la familia es lo primero!</i>		