

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO TU VOZ SE ESCUCHA			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: GTH-S2-D4	VIGENCIA: 03/03/2023	V2	PÁGINA 1 de 7

1. JUSTIFICACIÓN

Se evidencia la poca comunicación entre las áreas asistencial y administrativa y la alta administración debido a la falta de transmisión de la información a las bases, por lo que se genera un desconocimiento de los diferentes procesos y decisiones que se toman desde la alta dirección de la institución. Esta inadecuada interacción entre las áreas que coordinan las acciones y permiten la operación de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina afecta la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo, genera reproceso e impacta el clima laboral en forma negativa, según lo evidenciado en la aplicación de la escala de medición de clima organizacional “EDCO” realizada por el área de Talento Humano en la vigencia del mes de noviembre de 2019.

En esta medición también se observa que el 50 % de los colaboradores de la institución desconocen los logros alcanzados en la ESE CEO y resalta la necesidad de considerar los procesos y canales de comunicación interna que existe entre las dependencias con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento de las mismas y óptimo desempeño de los colaboradores.

2. OBJETIVO GENERAL

Crear un espacio de participación y comunicación colectiva con base en una estrategia que permita la interacción entre los trabajadores de la institución y un equipo interdisciplinario establecido para promover el mejoramiento continuo de la labor institucional.

2.1 OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Identificar mediante un diálogo participativo, las necesidades y realidades que experimentan los diferentes colaboradores en sus escenarios laborales para dar respuesta a sus posibles requerimientos.
2. Generar una relación más cercana entre los miembros de las áreas administrativa y asistencial a través de la escucha y acompañamiento.
3. Garantizar una oportuna comunicación al personal asistencial y administrativo frente a las diferentes decisiones de la alta dirección, esto en dar sentido al trabajo y conectar a los empleados con propósitos comunes y valores compartidos.
4. Transmitir a todo el personal de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina un mensaje de unión y trabajo en equipo proyectados a una visión institucional y caminando junto a la misión de la organización.

3. DEFINICIONES

- **Comunicación:** Proceso que consiste en la transmisión e intercambio de información entre dos o más personas, (emisor y receptor).
- **Decisiones:** Determinación y/o posición adoptada en un asunto.
- **Diálogo:** Conversación entre dos o más personas que exponen sus ideas y comentarios de forma alternativa.
- **Escenarios laborales:** Espacio adecuado para el desarrollo de las actividades para las que se fue contratado.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

Twitter Facebook YouTube
ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO TU VOZ SE ESCUCHA			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: GTH-S2-D4	VIGENCIA: 03/03/2023	V2	PÁGINA 2 de 7

- **Escucha:** Resultado de la combinación de dos elementos: oír sonidos y prestar atención a los mismos.
- **Canales de comunicación:** Medio por el cual se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor.
- **Clima organizacional:** es el conjunto de las sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral.

4. METAS

Lograr superar los indicadores según la aplicación de la encuesta EDCO realizada en el año 2019 con base en las siguientes preguntas:

1. ¿los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones?

siempre: 34.9 %

casi siempre: 31.1 %

2. ¿los directivos no dan a conocer los logros de la empresa?

siempre: 19.1 %

casi siempre: 17.2 %

Lograr ejecutar en un 50 % los compromisos establecidos que se generen en el desarrollo de la campaña (N. de compromisos cumplidos/N. de compromisos pactados).

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES DE LA ESTRATEGIA

1. Realizar encuentros con colaboradores de las diferentes sedes (urbanas y rurales), donde el equipo interdisciplinario y las áreas visitadas conozcan algunos procesos críticos de la no comunicación y cómo su desempeño impacta positiva o negativamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Garantizar que las actividades a desarrollar no vulneren la confidencialidad de los participantes, garantizar la no existencia de riesgos profesionales y cumplir con todas las normas de bioseguridad.
3. Desarrollar encuentros de seguimiento que permitan evaluar el impacto de la campaña y posibles ajustes de mejoramiento, generando espacios de reflexión sobre la experiencia.
4. Recoger las solicitudes de sus necesidades, tabularlas, generar compromiso y cumplimiento a ellos para dar solución.
5. Desarrollar material de comunicaciones (fotos y videos cortos) que permita socializar la ejecución de este ejercicio.
6. Generar un informe bimestral por las visitas realizadas con el fin de supervisar el cumplimiento de los requerimientos.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO TU VOZ SE ESCUCHA			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: GTH-S2-D4	VIGENCIA: 03/03/2023	V2	PÁGINA 3 de 7

5. METODOLOGÍA

La estrategia consiste en la organización de un equipo interdisciplinario conformado por los líderes de las siguientes áreas: Gerencia, Subgerencia, Técnico-científica, Talento Humano, Infraestructura, TIC's, Salud Ocupacional, Gestión Ambiental, Calidad y Comunicaciones.

Participantes: (equipo interdisciplinario)

El equipo interdisciplinario estará conformado por los siguientes colaboradores:

- Jose Antonio Muñoz Paz
- Claudia Marcela Camacho Varón
- Carlos Andrés Montalvo Arce
- Rocío Correa Losada
- Jose Luis Mateus Ruiz
- Sonia Yaneth Cuellar Calderón
- Cindy Viviana Solano Vanegas
- Constanza Vargas Dussan
- Camila Andrea García Vivas
- Irma Susana Bermudez Acosta
- Linda Katherine Vargas Sierra

Colaboradores (definir cómo y a quiénes se van a convocar)

Periodicidad:

- Los encuentros se realizarán de forma mensual dando iniciando al primero de ellos la cuarta semana del mes de junio.

Duración:

- Cada encuentro tendrá una duración aproximada entre dos y tres horas.

Desarrollo:

El equipo interdisciplinario programa un encuentro con los diferentes invitados, se organiza un espacio amigable de comunicación directa. Ellos realizan sus preguntas, solicitudes, felicitaciones y todo lo que deseen expresar en este espacio de confianza y respeto. El equipo asigna a un relator -apoyo área Talento Humano- quien toma atenta nota y es el encargado de tabular las solicitudes requeridas y notificarlas en veinticuatro (24 horas) al

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO TU VOZ SE ESCUCHA			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: GTH-S2-D4	VIGENCIA: 03/03/2023	V2	PÁGINA 4 de 7

líder del proceso que es el responsable en dar solución de acuerdo a las prioridades a corto, mediano y largo plazo.

1. Introducción: Socialización del objetivo de la campaña.
2. Presentación del equipo.
3. Presentación de los participantes.
4. Se elige al interior de los participantes un moderador.
5. El relator (del área de talento humano) registra a manera de resumen la información relevante que se va obteniendo del encuentro y los compromisos establecidos.
6. Cada participante contará con cinco minutos para su intervención. Las intervenciones se organizarán por bloques temáticos según procesos institucionales.
7. Los encuentros se realizarán con previa notificación, para iniciar el proceso de a quienes se convocará.
8. El líder del grupo interdisciplinario generará un nicho en lugares estratégicos de la sede donde plasmara el objetivo de la campaña “tu voz se escucha”.
9. Los requerimientos se escucharán en orden y precisión.
10. Si en el momento de manifestar los requerimientos, solicitudes, quejas y/o inconformismo, se encuentra una persona del equipo interdisciplinario quien pueda resolver de forma inmediata y/o aclarar puede intervenir para que dicho punto quede resuelto.
11. Al terminar la jornada se le informará al jefe de zona dentro un espacio no superior a 15 minutos para que el equipo interdisciplinario comente las solicitudes según el tema que le compete.
12. Toda interacción debe estar bajo los términos de respeto y tolerancia.

6. PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

“TU VOZ SE ESCUCHA”

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Estructuración de diseño.	Talento Humano	Marzo a mayo 3ra. semana	Formato campaña “Tu voz se escucha”
Presentación y aprobación por gerencia.	Talento Humano	Mayo 4a. semana	Planilla asistencia y evidencia encuentro realizado.
Diseño e implementación del logo de la campaña.	Comunicaciones	Mayo 1ª a 3ra. Semana	Canales internos institucionales y difusión por medio de grupos de trabajo.
Generar campaña de expectativa	Comunicaciones	Junio 1ª a 3ra. Semana de junio	Material de comunicaciones en la red.
Socializar la estrategia con el equipo	Líder del proceso (Coordinación de Talento	Mayo primera semana	Planillas de asistencia

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO TU VOZ SE ESCUCHA			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: GTH-S2-D4	VIGENCIA: 03/03/2023	V2	PÁGINA 5 de 7

interdisciplinario para aclarar inquietudes y solicitar su compromiso facilitando resolver sus inquietudes.	Humano)		
Establecer el cronograma de encuentros:	Líder del proceso Coordinadores de los servicios y miembros del área.	Junio	Planillas de asistencia a reunión, planilla de ruta y actividades.
Ejecución de los encuentros	Talento humano	A partir de 4ª semana de junio de 2021	Boletín mensual mensajes en la red.
Informe de ejecución y seguimiento de la campaña	Talento humano	Diciembre	Informe

7. RECURSOS Y TALENTO HUMANO

- Auditorio o espacio al aire libre con capacidad total de 25 personas
- Apoyo del área de comunicaciones para la instalación de material de imagen corporativa, acomodación del sonido, preparación del espacio y registro fotográfico del encuentro.
- Material que identifica al equipo interdisciplinario, (gorras, camisetas).
- Apoyo en caso de ser requerido del personal de mantenimiento para el traslado de mesas, sillas y de ser necesario, ajustes eléctricos.
- Refrigerios para el personal citado a cada encuentro.

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Camisetas	9	\$16.000	\$144.000
Gorras	9	\$10.000	\$90.000

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- ¿los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones?
 siempre: 34.9 %
 casi siempre: 31.1 %

 Decisiones grupales adoptadas/propuestas individuales presentadas

 Lograr un 60 % de la percepción de opiniones tenidas en cuenta.
- ¿los directivos no dan a conocer los logros de la empresa?
 siempre: 19.1 %
 casi siempre: 17.2 %

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO TU VOZ SE ESCUCHA			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: GTH-S2-D4	VIGENCIA: 03/03/2023	V2	PÁGINA 6 de 7

Logros institucionales alcanzados/logros institucionales socializados

Lograr un 50 % la percepción de socialización de logros institucionales alcanzados.

Incluir las metas en la formulación del indicador.

NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD
Nivel ejecución de las solicitudes.	Numerador: N. de solicitudes cumplidas por encuentro. Denominador: N. de solicitudes realizadas por encuentro. Unidad de medición: % Factor: *100 Formula del indicador: División de numerador por denominador Fuente: Acta e informe de seguimiento de las reuniones.	Trimestral.

9. ANEXOS

ANEXOS: IMAGEN DE LA ESTRATEGIA



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

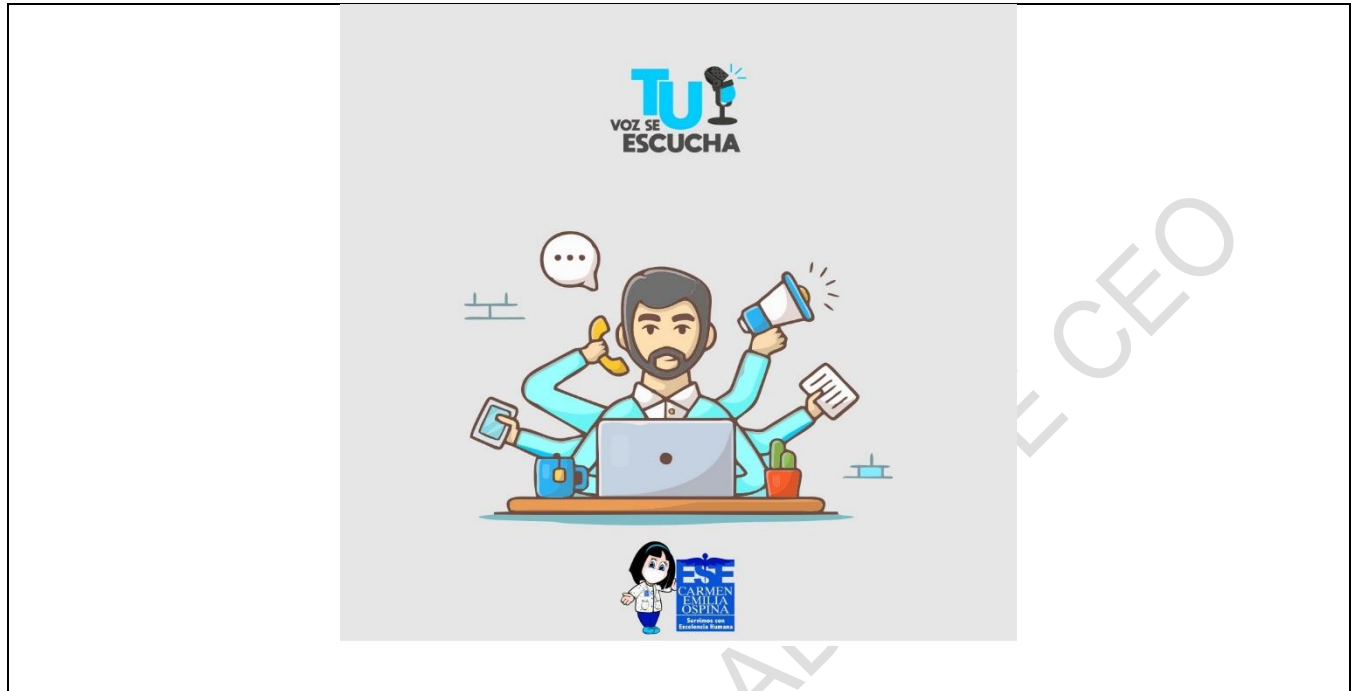
LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO TU VOZ SE ESCUCHA			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: GTH-S2-D4	VIGENCIA: 03/03/2023	V2	PÁGINA 7 de 7



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO TU VOZ SE ESCUCHA			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: GTH-S2-D4	VIGENCIA: 03/03/2023	V2	PÁGINA 1 de 1

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento:	06/07/2021
2	Modificación del documento: Se modifica con el fin de dar cumplimiento al cronograma de actualización de documentos del área de Ingeniería de procesos de Calidad y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso "Desarrollo del personal", se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación del ítem: "Metodología (Participantes: (equipo interdisciplinario)". 3. Ajustes estructurales.	03/03/2023
Nombre: Rocío Correa Lozada Contratista área Talento Humano. Nombre: Evelyn Karolina García Polanco Agremiada Asistir. Elaboró	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad. Revisó	Nombre: Eulogio Duran Rodríguez. Cargo: Subgerente Administrativo. Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina