

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

OBJETIVO

Gestionar las comunicaciones internas y externas de la Superintendencia Nacional de Salud, mediante la difusión efectiva y oportuna de información sobre la gestión institucional, las actividades de bienestar y los logros de la entidad, utilizando diversos canales y productos comunicacionales, con el fin de garantizar que los públicos de interés estén informados de manera clara y coherente, fortaleciendo la transparencia, el sentido de pertenencia y la imagen institucional.

ALCANCE

Inicia con la recepción de la información institucional relevante y continúa con el desarrollo de productos comunicacionales (gráficos, escritos y audiovisuales). El proceso termina con la distribución y publicación de los contenidos generados, para asegurar el cumplimiento de la imagen institucional y los lineamientos presidenciales en todos los productos comunicacionales.

DEFINICIONES

Comunicación Interna: Conjunto de estrategias, acciones y productos orientados a mantener informados y vinculados a los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia al interior de la Entidad.

Comunicación Externa: son las acciones dirigidas a la ciudadanía, medios de comunicación, entidades públicas y privadas y demás grupos de interés destinadas a dar a conocer la gestión institucional, logros y servicios de la entidad.

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

Productos Comunicacionales: Materiales gráficos, escritos, audiovisuales y digitales que se generan para difundir información de manera clara, oportuna y coherente.

Canales de Comunicación: Medios físicos o digitales a través de los cuales se distribuyen los mensajes institucionales (ejemplo: página web, redes sociales, boletines electrónicos, correos masivos, carteleras, medios de comunicación).

Imagen Institucional: Conjunto de elementos visuales, discursivos y simbólicos que representan a la Superintendencia Nacional de Salud y que deben cumplirse en todos los productos comunicacionales.

Lineamientos Presidenciales: Directrices de comunicación emitidas por la Presidencia de la República que deben ser atendidas en la producción y difusión de contenidos institucionales.

ABREVIATURAS

Supersalud: Superintendencia Nacional de Salud.

OACEII: Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional.

CI: Comunicación Interna.

CE: Comunicación Externa.

RRSS: Redes Sociales.

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

PI: Públicos de Interés.

LINEAMIENTOS GENERALES O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a) *Cumplimiento del Manual de Imagen Institucional: Todas las piezas comunicativas (gráficas, escritas, audiovisuales y digitales) deberán ajustarse a lo dispuesto en el Manual de Imagen Institucional de la Superintendencia Nacional de Salud y a los lineamientos presidenciales vigentes.*
- b) *Veracidad y coherencia: La información difundida debe ser clara, precisa, verificable y coherente con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad.*
- c) *Aprobación previa: Ningún producto comunicacional podrá ser publicado o difundido sin la revisión y validación de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional (OACEII).*
- d) *Lenguaje institucional: Los contenidos deben redactarse en un lenguaje claro, respetuoso, inclusivo y orientado a la ciudadanía, evitando tecnicismos innecesarios o expresiones ambiguas.*
- e) *Accesibilidad y usabilidad: Los productos comunicacionales deberán considerar criterios de accesibilidad (lectura fácil, contraste de colores, subtítulos en audiovisuales, entre otros) para garantizar la inclusión de todos los públicos de interés.*
- f) *Oportunidad en la difusión: La publicación y distribución de la información debe hacerse en tiempos pertinentes, de acuerdo con el calendario institucional y las prioridades estratégicas de la entidad.*

	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

- g) *Protección de datos personales: Toda comunicación debe cumplir con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable sobre el tratamiento de datos personales.*
- h) *Registro y archivo: Los productos generados deben quedar debidamente registrados y almacenados en los repositorios definidos, para efectos de control, consulta y trazabilidad.*
- i) *Uso responsable de canales: Los canales oficiales de comunicación son los únicos autorizados para la difusión institucional. Está prohibido utilizar canales personales para la gestión de información oficial.*
- j) *Evaluación y mejora continua: El procedimiento de comunicaciones debe incluir mecanismos de seguimiento y evaluación para medir su alcance y efectividad, promoviendo la mejora continua en los procesos.*
- k) *Autorización de uso de imagen: Durante el desarrollo de los eventos o actividades institucionales que se programen, el profesional designado por la Supersalud deberá portar y solicitar a las personas el diligenciamiento del formato de autorización de uso de imagen en piezas comunicacionales código DIFT47, medios digitales y demás productos derivados de las acciones de divulgación de la Entidad, con el fin de obtener el consentimiento expreso de la ciudadanía.*

DIAGRAMA DE FLUJO

Se encuentra disponible al final del documento.

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

DESARROLLO -DESCRIPCIÓN

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
Solicitudes de Comunicaciones				
1	Solicitar acción a comunicar El área solicitante realiza mediante el formato para radicación de solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional (https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=UQzEF9-xJU6M1p0NJniDAF3wodE63kBlmVc_eNLuHnxURUVKWEIMWTFZWEFCUEIRUkxMQUpON1VBNy4u) la solicitud, con el fin de que se pueda iniciar con la gestión de lo requerido. Si el área solicitante tiene alguna sugerencia de imagen como referente para la propuesta del producto, puede indicarlo en la solicitud para luego ser contactado por el profesional de comunicaciones encargado. Para las solicitudes de comunicación masiva, no es necesario el diligenciamiento del formato para radicación de solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional toda vez que la dinámica se basa en acercamientos por canales como WhatsApp o de manera directa con el profesional encargado del cubrimiento informativo del área que requiera el contenido a comunicar, o a través de la solicitud verbal personalizada hecha a la jefe de la Oficina.	Funcionario encargado por la máxima autoridad de la dependencia	N/A	Radicación de solicitudes
2	© Validar si la solicitud es comunicación masiva. ¿La comunicación es masiva? Si: Continúe en la actividad 17 No: Continúe en la actividad 3	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	2 días	Registro de solicitud

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
3	Analizar solicitud para comunicar información. Se revisa si la solicitud cumple con los tiempos mínimos establecidos de acuerdo con el tipo de solicitud y valida si los textos de la solicitud están aprobados por el jefe o profesional encargado del área solicitante, con el fin de dar continuidad con la gestión de lo requerido.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	2 días	Formato para radicación de solicitudes
4	© Revisar la solicitud. ¿La solicitud cumple con los requisitos establecidos? Si: Continúe en la actividad 9 No: Continúe en la actividad 5	Profesional encargado – Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	2 días	Formato para radicación de solicitudes
5	© Revisar si la solicitud se debe divulgar de manera urgente. ¿La publicación se debe divulgar de manera urgente? Si: Continúe en la actividad 6 No: Continúe en la actividad 7	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	2 días	Formato para radicación de solicitudes
6	© Validar si la publicación está aprobada por el Jefe de la dependencia. ¿Está aprobado por el jefe de la dependencia o quien se delegue? Si: Continúe en la actividad 8 No: Continúe en la actividad 7	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	N/A	Formato para radicación de solicitudes
7	Informar condiciones de atención de solicitud Se le informa al solicitante el motivo por el cual no se puede atender la solicitud, con el fin de que realice el ajuste correspondiente.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	N/A	Correo interno institucional

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
8	Asignar solicitud para la comunicación informativa o comunicación organizacional. Se asigna la solicitud al profesional encargado de comunicación informativa o al encargado de comunicación organizacional, según corresponda, con el fin de dar continuidad con la gestión de lo requerido.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	2 días	Correo interno institucional
9	Estructurar la acción de comunicación Se revisa la información recibida y estructura la acción a comunicar según el tipo de solicitud, con el fin de enviar a producción la propuesta del producto y dar continuidad con la gestión de lo requerido. De ser necesario podrá solicitar información adicional al profesional encargado del área solicitante para continuar con la gestión de la solicitud. Desde el momento en que se solicite la información adicional, la fecha de publicación de la solicitud se correrá dependiendo del tiempo que tarde en recibirse la información. Si, la información adicional solicitada no es allegada en los 5 días hábiles siguientes a su requerimiento se da por finalizado el proceso.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	Tener en cuenta los términos definidos en el formulario de solicitud DIFT 44	Correo interno institucional
10	Producir entregables de la acción de comunicación para aprobación. Se realiza la propuesta del producto solicitado, con el fin de enviar para aprobación del jefe o el profesional encargado de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e imagen Institucional y dar continuidad con la gestión de lo requerido.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	Tener en cuenta los términos definidos en el formulario de solicitud DIFT 44	Propuesta del producto (pieza, video, comunicado, campaña) Esto depende de la solicitud que requiera el área.
11	© Validar si se requiere aprobación por parte del Jefe de Comunicaciones. ¿Se requiere aprobación de Jefe de oficina Comunicaciones?	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones	N/A	Correo interno institucional

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	Si: Continúe en la actividad 12 No: Continúe en la actividad 13	Estratégicas e Imagen Institucional		
12	© Aprobar la propuesta por parte del Jefe de Comunicaciones. ¿Se aprueba? Si: Continúe en la actividad 13 No: Continúe en la actividad 9	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	N/A	Correo interno institucional
13	Enviar entregable al solicitante Se envía la propuesta al solicitante, con el fin de que realice la validación y aprobación del texto incluido en el producto.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	N/A	Correo electrónico Propuesta del producto
14	Revisar entregable para aprobación ¿Se aprueba? Si: Continúe en la actividad 15 No: Continúe en la actividad 10	Funcionario encargado por la máxima autoridad de la dependencia	N/A	Propuesta del producto de comunicación
15	Desarrollar acción de comunicar Divulgar el producto a través de los canales correspondientes, con el fin de informar a los grupos de valor acorde a lo indicado en la solicitud. NOTA: Tener presente la política de operación que se menciona en el literal k).	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	2 días	Producto de comunicación Autorización de uso de imagen en piezas comunicacional es código DIFT47

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
16	Enviar evidencia a solicitante Enviar la evidencia de la divulgación del producto al solicitante, con el fin dar por finalizada la gestión de la solicitud. Finaliza procedimiento.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	N/A	Correo electrónico
17	(Viene de la actividad N° 2) Buscar información El encargado se asegura de buscar los insumos informativos que le permitan elaborar el contenido que dé respuesta al requerimiento y que se ajuste al enfoque o directrices emanadas desde el Despacho del Superintendente. Estos insumos se obtendrán a través de: ejercicios de reportería con la fuente informativa, documentación mediante actos administrativos o entrevistas requeridas que den contexto al contenido informativo.	Profesional encargado de atender las necesidades del área solicitante de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	N/A	Producto de comunicación
18	Depurar información para divulgar El encargado se reúne con la fuente informativa, en la medida en que las circunstancias de tiempo y necesidad lo ameriten, para realizar una depuración y/o validación del contenido elaborado a fin de verificar o precisar los contenidos.	Profesional encargado de atender las necesidades del área solicitante de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	N/A	Mensajes principales
19	Validar la información que se va a divulgar El profesional encargado de atender las necesidades del área solicitante asegura la entrega del contenido o producto elaborado con fines informativos a la jefe de la Oficina de Comunicaciones para obtener su validación y la del propio Superintendente Nacional de Salud, como paso previo a la divulgación a medios masivos.	Profesional del Despacho del Superintendente Nacional de Salud	N/A	Propuesta Comunicado de Prensa

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
20	© Aprobar la propuesta por parte del Despacho del Superintendente Nacional de Salud. ¿Se aprueba? Si: Continúe en la actividad 25 No: Continúe en la actividad 21	Profesional del Despacho del Superintendente Nacional de Salud	N/A	Propuesta Comunicado de Prensa
21	© Validar si se requieren ajustes. ¿Se requieren ajustes? Si: Continúe en la actividad 23 No: Continúe en la actividad 22	Funcionario encargado por la máxima autoridad de la dependencia	N/A	Propuesta Comunicado de Prensa
22	Desistir divulgación de información El Superintendente Nacional de Salud, de manera personal o a través de la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas decide la pertinencia de socializar o difundir el producto informativo que se ha elaborado. Finaliza Procedimiento	Profesional del Despacho del Superintendente Nacional de Salud	N/A	Propuesta Comunicado de Prensa
23	(Viene de la actividad N° 21) Realizar ajustes El profesional encargado o responsable del contenido comunicacional que se ha elaborado asumirá la inclusión de los ajustes o correcciones a que haya lugar, de acuerdo con las directrices emanadas del Despacho del Superintendente Nacional de Salud.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	2 días	Propuesta Comunicado de Prensa
24	Realizar divulgación de información Los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones que tengan la responsabilidad de interactuar por diferentes canales con los medios de comunicación	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones	1 día hábil	Comunicado de Prensa Autorización de uso de imagen

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	activarán el envío de las informaciones o contenidos ya completamente validados con el fin de visibilizar la gestión de la Superintendencia Nacional de Salud. NOTA: Tener presente la política de operación que se menciona en el literal k).	Estratégicas e Imagen Institucional		en piezas comunicacionales código DIFT47
25	© Validar que tipo de monitoreo se requiere. ¿Qué tipo de monitoreo se requiere? Diario: Continúe en la actividad 27 Mensual: Continúe en la actividad 26	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	N/A	Comunicado de Prensa
26	Revisar análisis de monitoreo de publicaciones. La agencia, empresa o firma contratada para realizar el monitoreo de las publicaciones e informaciones divulgadas por los medios de comunicación, realizará el análisis de ese monitoreo específico para la Superintendencia Nacional de Salud de acuerdo con los términos contractuales que se hayan establecido. Finaliza el procedimiento	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	Mensual	Informe de monitoreo de medios
27	Monitorear medios La agencia, empresa o firma contratada para realizar el monitoreo de las publicaciones e informaciones divulgadas por los medios de comunicación, realizará el oportuno reporte de ese monitoreo de manera diaria y mensual. Continúa en la actividad N° 15.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	Diario	Monitoreo de medios diario
Adopción y actualización del esquema de publicación				

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
1	Revisar los instrumentos de gestión de información pública La dependencia revisará los instrumentos según su responsabilidad acorde a los señalado en el acto administrativo correspondiente. A continuación, se relaciona el responsable de cada instrumento:		Funcionario encargado por la máxima autoridad de la dependencia	Una vez por vigencia Esquema de publicación de información
	INSTRUMENTO	RESPONSABLE		
	Registro de Activos de Información	Dirección de Innovación y Desarrollo Dirección Administrativa		
	Índice de Información Clasificada y Reservada	Dirección Jurídica		
	Esquema de Publicación de Información	Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional		
	Programa de Gestión Documental	Dirección Administrativa		
2	Actualizar el esquema de publicación de la Información Se actualiza el esquema de publicación de información, con el fin de presentar la actualización al comité institucional de gestión y desempeño.		Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	2 días Esquema de publicación de información
3	Revisar instrumentos de gestión de información publica Se aprueba el esquema de publicación de información, con el fin de continuar con la gestión de actualización.		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N/A Esquema de publicación de información
4	© Aprobar el Esquema de publicación de información. ¿Se aprueba? Si: Continúe en la actividad 7 No: Continúe en la actividad 5		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N/A Esquema de publicación de información

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
5	Realizar ajustes El profesional encargado en la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional realiza los ajustes, con el fin de enviar para aprobación del comité institucional de gestión y desempeño.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	1 día	Esquema de publicación de información
6	Dar visto bueno de ajustes para publicación El comité institucional de gestión y desempeño aprueba el esquema de publicación de información, con el fin de continuar con la gestión de actualización. Continua con la actividad N° 4	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N/A	Esquema de publicación de información
7	Publicar esquema de publicación de la Información Se publica el esquema de publicación de información en el sitio web, con el fin de dar por finalizada la actualización del instrumento. Finaliza procedimiento.	Profesional encargado – Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	1 día hábil	Esquema de publicación de información

ANEXOS

El presente documento no tiene anexos.

 Supersalud	PROCESO GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIPD01
	PROCEDIMIENTO GESTIONAR COMUNICACIONES	VERSIÓN	01
		FECHA	18/02/2026

Control de cambios					
Versión	Fecha	Descripción de los cambios			
01	18/02/2026	Creación del procedimiento			
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Yiset Tatiana Carreazo Romero	Nombre	Jazmín Maritza La Rotta Bernal	Nombre	José Alexander de Los Reyes Aldana
Cargo	Profesional contratista Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	Cargo	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional	Cargo	Director de la Dirección de Innovación y Desarrollo
Fecha	14/10/2025	Fecha	21/10/2025	Fecha	09/02/2026

