



ADRES

Política
de
Comunicaciones

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Fecha:	15/12/2023

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL.....	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO.....	3
5. CONTENIDO DE LA POLÍTICA.....	4
5.1 Comunicación Interna	4
5.2 Comunicación Externa	6
5.3 Comunicación Digital.....	10
6. CONTROL DE CAMBIOS	21

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

1. OBJETIVO GENERAL

Propiciar que las actividades de comunicación de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS (ADRES), cumplan con los objetivos de oportunidad, inclusión, socialización y apoyo a la misión de la entidad, por medio de estrategias de comunicación con objetivos e indicadores que den cuenta de su efectividad.

1.1. Objetivos específicos

- **Generar valor** a través de la comunicación como un elemento estratégico y transversal en la institución, de conformidad con su misión y visión, su código de integridad y sus sistemas de gestión institucional.
- **Fortalecer la gestión de la comunicación** en la ADRES con un adecuado manejo de imagen institucional y la generación de contenidos asertivos y en lenguaje claro, de acuerdo con los requisitos y expectativas de sus usuarios y grupos de valor e interés.
- **Unificar** los mensajes y la información que se entregan a través de los medios internos y externos.
- **Incrementar los niveles de confianza, credibilidad y de acercamiento con la ciudadanía** sobre los servicios de la ADRES con base en los principios de transparencia, legalidad y oportunidad.
- **Promover** la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones dentro de la estrategia "Cero Papel".

2. ALCANCE

Esta política aplica para toda la institución y tendrá un papel estratégico, transversal e incluyente en la comunicación interna y externa.

Además, como entidad adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, cuando sea necesario, deberá coordinar acciones de comunicación con el Grupo de Comunicaciones de dicho Ministerio.

3. DEFINICIONES

Componente información: conjunto de elementos de control, conformado por datos que, al ser ordenados y procesados, adquieren significado para los grupos de interés de la entidad a los que van dirigidos.

Hace parte fundamental de la operación de la entidad al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de estos.

Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

Comunicación Informativa: elemento de control que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de valor e interés.

Comunicación organizacional: elemento de control que orienta la difusión de políticas y la información generada en la entidad para una clara identificación de los objetivos, las estrategias,

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca su accionar.

Comunicación pública: conjunto de elementos de control que apoya la construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de valor e interés, internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

Información Primaria: elemento de control conformado por el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con la entidad, pero que afectan su desempeño.

Información Secundaria: elemento de control conformado por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad pública, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan su gestión.

Medios de comunicación: elemento de control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la Entidad Pública para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

Sistemas de Información: elemento de control conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la gestión de datos y generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones de la entidad.

4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Constitución Política de Colombia:

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

Artículo 75. El espectro electromagnético es un bien público inenajenable e imprescriptible sujeto a la gestión y control del Estado. Se garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a su uso en los términos que fije la ley.

Para garantizar el pluralismo informativo y la competencia, el Estado intervendrá por mandato de la ley para evitar las prácticas monopolísticas en el uso del espectro electromagnético.

Leyes y Decretos:

Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana en donde se reglamenta la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para ejercicio

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Artículo 3º. Principios de la Función Administrativa. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

Parágrafo. Los principios de la función administrativa deberán ser tenidos en cuenta por los órganos de control y el Departamento Nacional de Planeación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo de la Constitución Política, al evaluar el desempeño de las entidades y organismos administrativos y al juzgar la legalidad de la conducta de los servidores públicos en el cumplimiento de sus deberes constitucionales, legales o reglamentarios, garantizando en todo momento que prime el interés colectivo sobre el particular.

Artículo 4º. Finalidades de la Función Administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, con el fin de que se categoricen los archivos de interés público y de utilidad de consulta nacional, efectuar el control de los documentos, su disposición final y su relevancia para evitar la aglomeración de documentación innecesaria.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Artículo 1º Definición. Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley.

Los representantes legales de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público deberán por iniciativa propia, u obligatoriamente a solicitud de un ciudadano o de una organización civil informar a los ciudadanos y a las organizaciones civiles a través de un medio de amplia difusión en el respectivo nivel territorial, para que ejerza la vigilancia correspondiente.

Ley 1341 de 2009: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

Artículo 1º. Objeto. La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.

Parágrafo: El servicio postal continuará rigiéndose por las normas especiales pertinentes, en particular la Ley 1369 de 2009, con las excepciones específicas que contenga la presente Ley.

El servicio de radiodifusión sonora continuará rigiéndose por las disposiciones específicas expresamente señaladas para ese servicio en la presente Ley.

Para todos los efectos de la presente Ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión. El servicio de televisión abierta radiodifundida continuará rigiéndose por las normas especiales pertinentes, en particular la Ley 182 de 1995, la Ley 335 de 1996, la Ley 680 de 2001 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 2º. Principios orientadores. La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional.

Son principios orientadores de la presente ley:

1. Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El estado y en general todos los agentes del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán colaborar dentro del marco de sus obligaciones para priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad. En el cumplimiento de este principio el Estado promoverá prioritariamente el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la población pobre y vulnerable, en zonas rurales y apartadas del país. (Modificado por el Art. 3 de la Ley 1978 de 2019)

2. Libre competencia. El Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad. Sin perjuicio de lo anterior, el Estado no podrá fijar condiciones distintas ni privilegios a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros y propiciará la sana competencia.

3. Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos. El Estado fomentará el despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, y promoverá el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios, siempre y cuando se remunere dicha infraestructura a costos de oportunidad, sea técnicamente factible, no degrade la calidad de servicio que el propietario de la red viene prestando

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

a sus usuarios y a los terceros, no afecte la prestación de sus propios servicios y se cuente con suficiente infraestructura, teniendo en cuenta la factibilidad técnica y la remuneración a costos eficientes del acceso a dicha infraestructura. Para tal efecto, dentro del ámbito de sus competencias, las entidades del orden nacional y territorial están obligadas a adoptar todas las medidas que sean necesarias para facilitar y garantizar el desarrollo de la infraestructura requerida, estableciendo las garantías y medidas necesarias que contribuyan en la prevención, cuidado y conservación para que no se deteriore el patrimonio público y el interés general.

4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Habeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones.

5. Promoción de la inversión. Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tendrán igualdad de oportunidades para acceder al uso del espectro y contribuirán al Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La asignación del espectro procurará la maximización del bienestar social y la certidumbre de las condiciones de la inversión. Igualmente, deben preverse los recursos para promover la inclusión digital. El Estado asegurará que los recursos del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se destinen de manera específica para garantizar el acceso y servicio universal y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el desarrollo de la radiodifusión sonora pública, la televisión pública, la promoción de los contenidos multiplataforma de interés público que promuevan la preservación de la cultura y la identidad nacional y regional, y la apropiación tecnológica mediante el desarrollo de contenidos y aplicaciones con enfoque social y el aprovechamiento de las TIC con enfoque productivo para el sector rural, en los términos establecidos en la presente Ley. (Modificado por el Art. 3 de la Ley 1978 de 2019)

6. Neutralidad Tecnológica. El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.

7. El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC. En desarrollo de los artículos 16, 20 y 67 de la Constitución Política el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos: La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, el libre desarrollo de la personalidad, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente, el Estado establecerá programas para que la población pobre y vulnerable incluyendo a la población de 45 años en adelante, que no tengan ingresos fijos, así como la población rural, tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet, así como la promoción de servicios TIC comunitarios, que permitan la contribución desde la ciudadanía y las comunidades al cierre de la brecha digital, la remoción de barreras a los usos innovadores y la promoción de contenidos de interés público y de educación integral. La promoción del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas se hará con pleno respeto del libre desarrollo de las comunidades indígenas, afrocolombianas, palenqueras, raizales y Rrom. (Modificado por el Art. 3 de la Ley 1978 de 2019)

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

8. Masificación del Gobierno en Línea. Con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones. El Gobierno Nacional fijará los mecanismos y condiciones para garantizar el desarrollo de este principio. Y en la reglamentación correspondiente establecerá los plazos, términos y prescripciones, no solamente para la instalación de las infraestructuras indicadas y necesarias, sino también para mantener actualizadas y con la información completa los medios y los instrumentos tecnológicos.

9. Promoción de los contenidos multiplataforma de interés público. El Estado garantizará la promoción de los contenidos multiplataforma de interés público, a nivel nacional y regional, para contribuir a la participación ciudadana y, en especial, en la promoción de valores cívicos, el reconocimiento de las diversas identidades étnicas, culturales y religiosas, la equidad de género, la inclusión política y social, la integración nacional, el fortalecimiento de la democracia y el acceso al conocimiento, en especial a través de la radiodifusión sonora pública y la televisión pública, así como el uso de nuevos medios públicos mediante mecanismos multiplataforma. (Adicionado por el Art. 3 de la Ley 1978 de 2019)

10. Acceso a las TIC y despliegue de infraestructura. Con el propósito de garantizar el ejercicio y goce efectivo de los derechos constitucionales a la comunicación, la vida en situaciones de emergencia, la educación, la salud, la seguridad personal y el acceso a la información, al conocimiento, la ciencia y a la cultura, así como el de contribuir a la masificación de los trámites y servicios digitales, de conformidad con la presente Ley, es deber de la Nación asegurar la prestación continua, oportuna y de calidad de los servicios públicos de comunicaciones, para lo cual velará por el despliegue de la infraestructura de redes de telecomunicaciones, de los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, en las entidades territoriales. (Adicionado por el Art. 3 de la Ley 1978 de 2019)

11. Universalidad: El fin último de intervención del Estado en el Sector TIC es propender por el servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (Numeral 11, Adicionado por el Art. 2 de la Ley 2108 de 2021)

Ley 1273 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular:

c) Principio de libertad: El Tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

e) Principio de transparencia: En el Tratamiento de la información debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución.

Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

Artículo 2º. Tratamiento de datos en el ámbito personal o doméstico. De conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 2º de la Ley 1581 de 2012, se exceptúan de la aplicación de dicha ley y del presente decreto, las bases de datos mantenidas en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. El ámbito personal o doméstico comprende aquellas actividades que se inscriben en el marco de la vida privada o familiar de las personas naturales.

Artículo 3º. Definiciones. Además de las definiciones establecidas en el artículo 3º de la Ley 1581 de 2012, para los efectos del presente decreto se entenderá por:

1. Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
2. Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
3. Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
4. Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
5. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Artículo 4º. Recolección de los datos personales. En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del titular a solicitud de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán proveer una descripción de los procedimientos usados para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso. No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Artículo 2º. Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

Artículo 3º. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de buena fe. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no discriminación. De acuerdo con el cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

entidad.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 15 y 17.

Artículo 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

PARÁGRAFO 1º. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO 2º. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

PARÁGRAFO 3º. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Artículo 48. Definición rendición de cuentas. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Parágrafo. En todo caso, la Unidad Coordinadora de Atención al Ciudadano del Congreso de la República dispondrá de la información de la gestión de los congresistas de su asistencia a las sesiones de comisiones y plenarias, del sentido de sus votaciones y de sus iniciativas legislativas y de control político presentadas.

Artículo 49. Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas. Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales, proceso que se constituye en una actitud permanente del servidor público, son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos.

Artículo 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía. Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

Parágrafo. Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

Artículo 51. Manual Único y lineamientos para el proceso de Rendición de Cuentas. El Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación elaborará el Manual Único de Rendición de Cuentas, que se constituirá en la guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas.

Este manual deberá contener los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas en las entidades de la Rama Ejecutiva, del orden nacional y territorial, así como las recomendaciones para las demás ramas del poder público y entidades de la Administración Pública. Incluye criterios para determinar los temas de interés de la ciudadanía, el desarrollo sectorial y regional, así como lineamientos de información, gobierno abierto y mecanismos de participación ciudadana.

Artículo 52. Estrategia de Rendición de Cuentas. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, los lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias públicas, y otras formas permanentes para el control social.

Artículo 53. Espacios de diálogo para la Rendición de Cuentas. Las autoridades de la Administración pública nacional y territorial, en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se comprometerán a realizar y generar espacios y encuentro presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, siempre y cuando existan condiciones para ello, para la participación ciudadana, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados.

Las entidades propenderán por generar espacios de difusión masiva, tales como espacios en emisoras locales o nacionales o espacios televisivos que garanticen un adecuado acceso a la información y a los informes de gestión de la ciudadanía en general.

En el evento en que una entidad no adelante dichos espacios estará en la obligación de realizar audiencias públicas participativas, mínimo dos veces al año, con los lineamientos que se establecen en los siguientes artículos de la presente ley.

Artículo 54. Rendición de Cuentas de las instancias de participación. Las instancias de participación ciudadana incluidas en esta Ley deberán desarrollar ejercicios de rendición de cuentas en, por lo menos, una sesión de trabajo anual, teniendo en cuenta los principios y elementos de que trata el artículo 50 de la presente ley.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

Artículo 55. Audiencias Públicas Participativas. Las audiencias públicas participativas son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

En dichas audiencias se dará a conocer el informe de rendición de cuentas. Esta obligación surge para todo aquel que se haya posesionado como director o gerente de una entidad del orden nacional, lo mismo que para Alcaldes y Gobernadores.

Los directores o gerentes y los Alcaldes o Gobernadores deberán establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo, asimismo fortalecerán los escenarios y mecanismos de información que permiten a la comunidad la participación y el control social permanente.

Decreto 1083 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Artículo 2.2.35.3. *Objetivos del fortalecimiento institucional.* Para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto deberán:

1. Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.
2. Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad y/o sector en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, la estrategia GEL y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad o sector.
3. Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la entidad y/o sector en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Así mismo, velar por el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares en esta materia.
4. Liderar la gestión, seguimiento y control de la ejecución de recursos financieros asociados al portafolio de proyectos y servicios definidos en el plan estratégico de Tecnologías y Sistemas de información.
5. Identificar oportunidades para adoptar nuevas tendencias tecnológicas que generen impacto en el desarrollo del sector y del país.
6. Coordinar las actividades de definición, seguimiento, evaluación y mejoramiento a la implementación de la cadena de valor y procesos del área de tecnologías de la información, como también atender las actividades de auditorías de gestión de calidad que se desarrollen en la entidad y liderar la implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento en materia de tecnología que se deriven de las mismas.
7. Liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología mediante la definición de

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.

8. Adelantar acciones que faciliten la coordinación y articulación entre entidades del sector y del Estado en materia de integración e interoperabilidad de información y servicios, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano.

9. Generar espacios de articulación con otros actores institucionales, la academia, el sector privado y la sociedad civil para contribuir en aspectos inherentes a la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones (TIC).

10. Proponer y desarrollar programas de formación para fortalecer las competencias del talento de TI en virtud de las necesidades de la gestión de TI y adelantar acciones con el fin de garantizar la óptima gestión del conocimiento sobre los proyectos, bienes y servicios de TI.

11. Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio con el fin de lograr un flujo eficiente de información disponible para el uso en la gestión y la toma de decisiones en la entidad y/o sector.

12. Proponer e implementar acciones para impulsar la estrategia de gobierno abierto mediante la habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado.

13. Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.

14. Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.

15. Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.

16. Promover el uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro de los límites establecidos por la Constitución y la ley. Artículo 2.2.35.6. *Articulación de las políticas en materia de TI.* La definición de estrategias, políticas, planes, objetivos, metas, estándares y lineamientos en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que adopte cada sector, organismo o entidad, deberán estar articuladas con el Plan Nacional de Desarrollo, los planes de desarrollo sectorial y con las estrategias, políticas, planes, estándares, programas y lineamientos que para el efecto establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Decreto 1413 de 2017: Por el cual se adiciona el Título 17 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto número 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el Capítulo IV del Título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

Artículo 2.2.17.2.1.1. Descripción de los servicios ciudadanos digitales. Los servicios ciudadanos digitales se clasifican en básicos y especiales.

1. Servicios ciudadanos digitales básicos. Son servicios ciudadanos digitales básicos los siguientes:

- 1.1. Servicio de autenticación biométrica. Es aquel que permite verificar y validar la identidad de un ciudadano colombiano por medio de huellas dactilares contra la base de datos biométrica y biográfica de la Registraduría Nacional del Estado Civil, dando pleno cumplimiento a la Resolución número 5633 de 2016 emitida por la Registraduría Nacional del Estado Civil o cualquier otra norma que la adicione, modifique, aclare, sustituye o derogue.
- 1.2. Servicio de autenticación con cédula digital. Es aquel que permite la validación de la identidad de los ciudadanos colombianos por medios electrónicos, a través de la cédula de ciudadanía digital que para tal efecto expida la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- 1.3. Servicio de autenticación electrónica. Es aquel que permite validar a los usuarios por medios electrónicos, en relación con un mensaje de datos y provee los mecanismos necesarios para firmarlos electrónicamente, en los términos de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias sin perjuicio de la autenticación notarial.
- 1.4. Servicio de carpeta ciudadana. Es aquel que permite el almacenamiento y conservación electrónica de mensajes de datos en la nube para las personas naturales o jurídicas, en donde estas pueden recibir, custodiar y compartir de manera segura y confiable la información generada en su relación con el Estado a nivel de trámites y servicios. En ningún caso la carpeta ciudadana hará las veces de sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo.
- 1.5. Servicio de interoperabilidad. Es aquel que brinda las capacidades necesarias para garantizar el adecuado flujo de información y de interacción entre los sistemas de información de las entidades del Estado, permitiendo el intercambio, la integración y la compartición de la información, con el propósito de facilitar el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, acorde con los lineamientos del marco de interoperabilidad.

2. Servicios ciudadanos digitales especiales. Se consideran servicios ciudadanos digitales especiales aquellos adicionales a los servicios ciudadanos digitales básicos, tales como el desarrollo de aplicaciones o soluciones informáticas que puedan ser de interés para la administración o cualquier interesado en el marco de la prestación de los servicios ciudadanos digitales básicos, que aplicarán, entre otros, para los casos descritos en el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 o aquellas normas que la sustituyan, modifiquen o deroguen, para cuyo efecto, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definirá y reglamentará en coordinación con las entidades responsables de cada uno de los trámites y servicios los estándares, protocolos y modelos que aplicarán en cada caso. Cualquier desarrollo en el marco de los servicios ciudadanos digitales especiales deberá hacer uso de o estar soportado en los servicios ciudadanos digitales básicos cuando lo requieran.

Ley 1978 de 2019: Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

Artículo 6. Definición de TIC. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el apoyo técnico de la CRC, deberá expedir el glosario de definiciones acordes con los postulados de la UIT y otros organismos internacionales con los cuales sea Colombia firmante de protocolos referidos a estas materias.

SENTENCIA T-230 DE 2020: PETICIONES A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

DERECHO DE PETICION POR MEDIOS TECNOLÓGICOS: Implementación de las tecnologías de la información al servicio de los ciudadanos, para el ejercicio del derecho de petición.

Cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.

Reglas para la radicación y presentación de solicitudes en plataformas tecnológicas: determinar quién es el solicitante, (ii) que esa persona aprueba lo enviado y (iii) verificar que el medio electrónico cumpla con características de integridad y confiabilidad, las autoridades no podrán negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas ante ellas por medio de mensajes de datos, a partir de cualquier tipo de plataforma tecnológica que permita la comunicación entre el particular y la entidad.

EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICION A TRAVES DE MEDIOS FISICOS O ELECTRONICOS, ENTRE ELLOS, FACEBOOK

El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

Concepto 20423123 del 15 de diciembre del 2020 emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio:

La Superintendencia de Industria y Comercio precisó mediante concepto 20423123 del 15/12/2020 que la publicación de los datos personales en sitios de acceso al público cleyomo redes sociales o internet no los convierte por ese solo hecho en datos de naturaleza pública. El tratamiento de los datos personales deberá realizarse garantizando el derecho de Habeas Data y el derecho de la intimidad del titular, aplicando los principios consagrados en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012.

La SIC estableció en el mismo concepto que: "Los datos personales que no sean públicos no pueden ser publicados en internet, salvo que el acceso a los mismos sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a las persona autorizadas conforme a la ley 1581 de 2012, es decir: (i) a los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales; (ii) a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (iii) a los terceros autorizados por el titular o por la ley. Lo anterior con el fin de garantizar que terceros no autorizados puedan acceder a ella".

Queda claro entonces que, para el tratamiento de la información publicada en internet o en redes sociales debe cumplir con el principio de finalidad de la base de datos, que no es más que ir de

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

acuerdo con la Constitución y la Ley, debiendo ser informado a su Titular. ¹

5. CONTENIDO DE LA POLÍTICA

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, define la Información y Comunicación como una “dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión”. Es por ello que la ADRES le otorga el carácter estratégico al proceso de Gestión de Comunicaciones, siendo este el elemento que garantiza una estrategia de comunicación de la entidad dirigida a sus usuarios y partes interesadas, en cumplimiento de sus funciones.

La Política de Comunicaciones de la ADRES se fundamenta en la generación de información pertinente, oportuna, veraz y de calidad, que responda a los requisitos y expectativas de sus usuarios y facilite los flujos de información interna y externa bajo los principios constitucionales de publicidad y transparencia. Así mismo, desarrolla a través de sus estrategias y contenidos una labor pedagógica que fortalece la identidad institucional y el reconocimiento de su gestión.

5.1 Comunicación Interna

Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, a **servidores públicos y contratistas** de la entidad. Las estrategias y procesos de comunicación interna deben nacer como respuesta a las nuevas necesidades de la entidad y del equipo humano, motivando a los servidores que hacen parte de ellas, reforzando el concepto de sentido de pertenencia, mediante estrategias que les demuestren que son parte de la organización y que esta piense en su bienestar, siendo su función básica estar al servicio del ciudadano.

Los canales de comunicación interna, así como las piezas gráficas o multimedia que se divulguen a la comunidad ADRES, deberán estar alineadas con los objetivos y parámetros establecidos en esta política.

Objetivos de la comunicación Interna

- Apoyar la misión, visión y objetivos de la institución.
- Desarrollar acciones de comunicación participativa que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional y a una adecuada y oportuna circulación de la información en la entidad.
- Promover la integración de los servidores públicos y contratistas de la institución.
- Crear y mantener canales de comunicación fluidos y oportunos frente a las necesidades institucionales.
- Construir mecanismos de control de la calidad de la comunicación interna, con mediciones de impacto y calidad.
- Contribuir a la cultura organizacional con valores como la ética, la calidad, la eficacia y la responsabilidad.
- Apoyar el posicionamiento y apropiación de los procesos internos, como el Sistema Integrado de Gestión, entre otros.

¹ <https://castronieto.co/tratamiento-de-datos-personales-en-redes-sociales/>

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

Medios de Comunicación interna

- Correo electrónico
- Fondos y protectores de pantalla de los computadores de la entidad
- Carteleras físicas
- Carteleras virtuales
- Actividades institucionales
- Intranet

Gestión de comunicación interna

La comunicación interna se gestionará teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

- La información para comunicar debe estar avalada por el área responsable y ser remitida al del asesor de comunicaciones o el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES. (responsable: área responsable de la información).
- Corresponde al del asesor de comunicaciones o el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES revisar la información a publicar y definir la estrategia de comunicación más apropiada para el tema, de acuerdo con la necesidad y el impacto deseado.
- La elaboración del material a publicar y la publicación en el medio definido estará a cargo del asesor de comunicaciones o el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES.
- Toda la información que se publique por cualquiera de los medios de comunicación interna que tiene la ADRES debe contar con el visto bueno del del asesor de comunicaciones o el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones y debe cumplir con los lineamientos del manual imagen institucional de la entidad.

Criterios de publicación

- La información que se publique no puede atentar contra los principios y valores de la entidad o de quienes laboran en ella.
- Se dará prioridad a la publicación de información general o de interés sin ánimo de lucro.
- Los medios de comunicación interna serán el medio para socializar la misión, visión y principios de la institución, así como las políticas y proyectos internos.
- La información debe guardar los principios de calidez, oportunidad y respeto.
- Las estrategias de comunicación se realizarán de manera incluyente, sin distinción entre servidores públicos y contratistas, puesto que la entidad respeta y responde al principio de igualdad.
- La comunicación interna debe procurar abrir espacios de participación y diálogo en doble vía con los servidores públicos y contratistas de la entidad.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

5.2 Comunicación Externa

La comunicación en la ADRES se orientará a fortalecer la transparencia, visibilidad y reconocimiento de la entidad por el cumplimiento de su misión y de su planeación estratégica. Esto se realizará mediante estrategias de comunicación externa, fundadas sobre los principios de veracidad, eficiencia, transparencia, calidad, universalidad, solidaridad y equidad.

Públicos externos

- Ciudadanía en general
- Medios de comunicación
- Actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Entidades territoriales
- Entidades del orden nacional
- Entidades de las ramas legislativa y judicial
- Organismos de control
- Organismos y gobiernos internacionales

Medios externos

- Medios de comunicación masivos
- Medios de comunicación directos y alternativos (BTL)
- Medios de comunicación digitales: página web, redes sociales, e-mailing

Gestión de la comunicación externa

La comunicación externa será gestionada atendiendo las siguientes indicaciones:

- Todas las estrategias y piezas de comunicación producidas con recursos de ADRES deben ser aprobadas por el asesor de Comunicaciones o quien esté al frente del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES. El líder de este proceso es quien define los términos y estudios previos para la contratación de servicios de comunicación (cuando se requiera), así como la aprobación de los productos que se reciban en el marco de dicha contratación (piezas, guiones y bocetos).
- Las solicitudes de aprobación de piezas de comunicación al asesor de comunicaciones o quien esté a cargo de proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES deben incluir términos de referencia de la contratación, objetivo y utilización de la pieza de comunicación y características mínimas de la pieza (impresos, audiovisuales y digitales).
- Las estrategias y piezas de comunicación que sean objeto de publicación o emisión en medios de comunicación masiva, además de la aprobación del asesor de comunicaciones o líder del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES, deben tener la aprobación de la Alta Consejería Presidencial para la Comunicaciones (Consejería Presidencial para la Información y Prensa del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE), previa autorización del director general de la ADRES, acorde con la Directiva Presidencial 07 del 10 de febrero de 2011 y las disposiciones que la modifiquen o la sustituyan.
- Una vez producidas las piezas de comunicación, se deben entregar copias al asesor de comunicaciones o líder del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES en versión

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

- física y digital, en alta y baja resolución, para la publicación digital y conservación del archivo físico de comunicaciones.
- No se aprobará ninguna pieza de comunicación que no tenga definidos y financiados los medios para su emisión y/o distribución.
- Todos los contratos o convenios que incluyan actividades de comunicaciones o de manejo de la imagen institucional de ADRES, deben contener una disposición contractual que establezca la obligación para el contratista de incluir en los términos definidos en la presente política, la imagen institucional de ADRES en todas las piezas y productos que se produzcan.

A. Actividades para el diseño de las estrategias de comunicación:

- Definición de la estrategia de comunicación por parte del área técnica y asesor de comunicaciones o quien sea el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES, conforme a los recursos disponibles.
- Revisión de conceptos creativos, diseños y guiones con el área técnica y asesor de comunicaciones para asegurar su pertinencia y concordancia con las necesidades planteadas.
- Producción y publicación de piezas comunicacionales de acuerdo con la estrategia de divulgación planteada, velando por el buen uso la imagen institucional.

B. Características de las piezas de comunicación impresas

Todas las piezas de comunicación impresas o digitales de carácter técnico (documentos técnicos, informes finales, memorias, libros, cartillas), deben cumplir con la normatividad vigente sobre la Ley de Depósito Legal e incluir siempre los siguientes créditos:

Retiro portada falsa:

- ISSN-ISBN
- Título de la obra
- Nombre del autor
- Nombre y dirección del editor-impresor
- Año de la publicación
- Lugar y fecha de la edición
- Prohibición de reproducción parcial o total del documento, sin autorización de la ADRES
- Interventoría: nombre sin cargo

Créditos institucionales

- Nombre del ministro y director de la ADRES
- Nombre de los directivos de ADRES
- Nombre del director general del proyecto y su equipo técnico

Datos de contacto:

- Dirección ADRES. Calle 26 # 69 – 76 Torre 1 Piso 17 Bogotá D.C.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

- Línea de atención al usuario: (571) 4322760 – 018000423737. atencionalciudadano@adres.gov.co
- Todas las piezas de comunicación impresas o digitales deben contener la metodología APA en su presentación.
- Derechos de autor: todas las piezas que se produzcan deben mantener la confidencialidad sobre los aspectos personales o de las entidades que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a la ADRES.
- Toda información o imagen de particulares que sea publicada debe contar con el consentimiento de estos y será utilizada únicamente para los fines solicitados, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.
- Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.
- Las obras producidas, independientemente de su grado de desarrollo, están protegidas por el derecho de autor y hacen parte del patrimonio de la entidad y, por lo tanto, son considerados bienes fiscales, razón por la cual, su utilización debe estar expresamente autorizada. Así mismo, se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- Si desea hacer uso (reproducción, transformación o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección de derechos de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y sobre los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual que debe ir entre comillas y debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con los siguientes datos: autor(es), fuente del cual fue tomada y fecha de publicación.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.

C. Protocolo voceros de la ADRES.

El vocero institucional de la ADRES será el director general de la entidad, tal y como se estipula en esta política, sin embargo, la entidad podrá tener otros voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre las cuales deba expresarse ante los medios de comunicación externos y ante los diferentes auditorios y escenarios, grupos de valor o interés, previa autorización del director general de la ADRES. Para esto, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cualquier solicitud de información hacia y desde los medios de comunicación deberá ser autorizada y contar con el acompañamiento de la persona que esté al frente del Grupo de Comunicaciones de la ADRES, o a quien esta persona delegue.
- Todo vocero que sea designado para suministrar información siempre estará en representación de la ADRES, por lo que sus respuestas deben estar acordes con las políticas y directrices de la entidad. Por lo anterior, no podrá emitir opiniones.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

- En las circunstancias que sobre un mismo tema se requiera de varios voceros de la ADRES, el mensaje a emitir será unificado de acuerdo con las directrices establecidas.
- El vocero designado deberá coordinar con el asesor de comunicaciones o quien esté al frente del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES, la solicitud del medio de comunicaciones que requiere de sus declaraciones.
- El vocero será informado previamente por el asesor de comunicaciones o quien esté al frente del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES, sobre los temas de los cuales deberá proveer información a los medios. Si se solicita entrevista o declaraciones que no sean para el mismo día, el asesor de comunicaciones o quien esté al frente del proceso de Gestión de Comunicaciones de la ADRES, solicitará al medio o periodista las preguntas que se harán sobre el tema, para que el vocero las conteste, previa revisión al envío de estas al medio que las requirió o se cite al periodista para su atención.
- El vocero designado no podrá comprometerse ante los medios de comunicación por temas o acciones que no se han definido en la entidad o no sean de su competencia. En las circunstancias en las que el vocero tenga autorización para mencionarlo, lo podrá hacer y será sobre temas que estén en funcionamiento y no en lo que posiblemente esté por definirse.

5.3 Comunicación Digital

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través el programa de Gobierno en Línea que se implementó en las entidades públicas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º del Decreto 2573 de 2014 compilado en el Decreto 1078 de 2015 "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

De otra parte, la Presidencia de la República, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, expidió el Decreto 1008 de 2018 "por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones". Esto significa una evolución de la Estrategia de Gobierno en Línea hacia una Política de Gobierno Digital cuyo objetivo es incentivar el uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

En la ADRES, la comunicación digital está dada en dos ejes: los servicios que brinda el sitio web y la intranet de la Entidad, así como el valor que podamos lograr con el manejo de las redes sociales.

Sitio web

La continuidad de los lineamientos de la estrategia Gobierno en Línea, y la implementación de la Política Digital busca fortalecer la comunicación de la ADRES con los usuarios internos y externos, mediante herramientas de comunicación como un portal web y la intranet, que cumple con los criterios dados por la normatividad vigente y para brindar información oportuna, transparente y de fácil acceso.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	0
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

a. Objetivos del portal web de la entidad.

- Promover los servicios institucionales y el uso de instrumentos de interacción con usuarios y grupos de interés.
- Permitir la consulta de información institucional y publicaciones de interés.
- Facilitar la participación ciudadana a través de los medios electrónicos.
- Disponer de herramientas que le permitan al usuario enviar peticiones quejas y reclamos por medio electrónico.
- Facilitar la solicitud y diligenciamiento de trámites en línea.
- Mejorar la comunicación entre los usuarios y la entidad.
- Facilitar la rendición de cuentas de la entidad mediante la permanente divulgación de la gestión y resultado de la administración, reconocimiento y pago de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS definidos en el artículo 67 de la Ley 1753 de 2015.

b. Objetivos de la intranet

Fortalecer la comunicación interna de la entidad como un canal de difusión de las diferentes actividades al interior de la ADRES.

Facilitar el acceso a las diferentes herramientas para los trámites y servicios internos.

Promover el uso y apropiación de la intranet como canal de comunicación interna esencial para la entidad.

Fomentar el sentido de pertenencia hacia la entidad a través de los procesos de divulgación y comunicación.

c. Política editorial portal web

La presente política editorial define los lineamientos generales para la publicación y actualización de contenidos en el portal de la entidad y en la intranet, atendiendo las indicaciones generales establecidas en la política de comunicaciones de la ADRES.

- Asegurar que el contenido del portal web y la intranet siga principios de accesibilidad y utilidad.
- Garantizar la revisión y actualización periódica de los contenidos.
- Conservar los formatos establecidos para la publicación de contenidos e imágenes y el uso correcto de la imagen institucional.
- Coordinar la publicación y actualización de contenidos en cada una de las dependencias.
- Velar por los principios de transparencia y acceso a la información.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

- Aprovechar el potencial de las tecnologías de información para mejorar la atención a los ciudadanos.

d. Alcance

La política editorial de contenidos web es de obligatorio y estricto cumplimiento y está dirigida a los funcionarios, contratistas, grupos de trabajo, o cualquier persona que en virtud de sus funciones, obligaciones y objetivos deba administrar y publicar información en el portal web y la intranet de la ADRES.

e. Responsabilidad institucional

En el Decreto 1429 de 2016 se establecieron funciones de la ADRES enmarcadas en la responsabilidad institucional hacia el direccionamiento de la gestión en la información y las comunicaciones a cargo de la entidad, es por ello por lo que toda la información del portal web de la ADRES es pública, bajo el principio de transparencia. Sin embargo, quienes administran la información de la entidad tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las regulaciones sobre la información pública vigentes en el país bajo la Directiva Presidencial 02 de 2000, el Decreto 2573 de 2014 compilado en el Decreto 1078 de 2015, la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información y las demás disposiciones que las reglamenten, modifiquen o sustituyan.

En tal sentido, la ADRES tiene entre otras funciones, administrar los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, efectuar el reconocimiento y pago de unidades de pago por capitación y demás recursos del aseguramiento en salud, realizar giros directos a prestadores de servicios y proveedores de tecnologías, por lo que cualquier información que se publique tiene que contar siempre con un respaldo institucional, profesional y técnico.

- Los documentos, imágenes, videos, audios u otros recursos que sean utilizados y representen competencia de la ADRES, deben respaldarse por una identificación de la entidad (logo institucional), dependencia responsable del contenido, fuente y fecha de corte de la información, de manera que sea clara la responsabilidad por lo publicado.
- La información que se haga pública en el portal debe estar respaldada, mantenida y validada por el director de la dependencia respectiva.
- Se debe velar por el cumplimiento de los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y la Política Digital y cumplir con los estándares de publicación y organización de contenidos establecidos en la política de comunicaciones de la ADRES.
- Toda la información del portal web de la ADRES es pública, es responsabilidad de quienes la administran y se debe asegurar que se cumplan las regulaciones sobre la información pública vigentes en el país bajo la Directiva Presidencial 02 de 2000, el Decreto 1151 de 2008 y la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información, con las disposiciones que las modifiquen o sustituyan.

f. Roles y Responsabilidades

Para garantizar que cada una de las acciones planteadas en la política editorial sean realizadas de manera apropiada y las responsabilidades sean asignadas adecuadamente, se debe establecer una estructura de trabajo que responsabilice a los diferentes niveles que participen en la ejecución de la política.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

Administrador de red: es la persona designada por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la ADRES que tiene a su cargo la función de administrar los sistemas de información, cómputo y registro de la ADRES, responsable del buen funcionamiento de la red generando mecanismos para respetar la privacidad de la información publicada en el portal y promoviendo el buen uso de los recursos de red. Sus funciones son:

- Definir y asignar la infraestructura requerida para poner en funcionamiento los sistemas de información, aplicaciones, bases de datos, o servicios como el correo, el FTP (File transfer protocolo) y el portal web y la intranet de la entidad, entre otros; definiendo el equipo servidor en el cual se debe instalar la configuración de este, de acuerdo con los requerimientos solicitados por los administradores de la aplicación o servicio.
- Realizar el alistamiento necesario del hardware requerido, referente a sistema operativo, actualizaciones y demás software base estándar, para poner en funcionamiento los sistemas de información, aplicaciones y servicios de la entidad (entre otros el portal web y la intranet).
- Administrar el dominio de red con su directorio activo donde se encuentran las cuentas de usuario de todos los funcionarios de la entidad, con las cuales se autentica en la red y accede al equipo asignado para tener a disposición servicios de red como correo electrónico, internet, servicios de impresión, compartir archivos en la red, entre otros.
- Garantizar la actualización del directorio activo de la ADRES con el fin de permitir que las cuentas de usuario y clave inicial se puedan asociar directamente a la base de administradores de contenidos del portal web.
- Garantizar el adecuado funcionamiento del entorno de red, de tal forma que se puedan identificar y controlar los equipos de la Entidad bajo un mismo dominio de red. También es el responsable de realizar las copias de seguridad de las configuraciones de cada uno de los servidores de la ADRES.
- Administrar la infraestructura física de equipos de red, como son: router de comunicaciones, con los cuales se reciben los servicios de enlaces dedicados de internet o de transmisión de datos. Switch de comunicaciones: el switch core principal que conecta los pisos del edificio y permite la conectividad de todos los servidores del centro de cómputo. Switch de borde o piso: permiten interconectar los computadores de cada uno de los pisos.

Administrador web o webmaster: es la persona designada por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la ADRES que tiene la función de administrar los sistemas de información, cómputo y registro de la ADRES para desarrollar, publicar y mantener actualizada la página Web. Es responsable de mantener y vigilar el buen funcionamiento de los servicios que componen el portal. Sus funciones son:

- Actualizar periódicamente los usuarios y roles en el portal (diseñador, administrador de contenido, aprobador, entre otros).
- Realizar la administración de permisos a usuarios y roles en el portal.
- Realizar auditoría a los diferentes usuarios internos/externos (Google Analytics y logs del portal). Administrar la colección de sitios, áreas de trabajo y subsitios, como el contenido (listas, bibliotecas, páginas, documentos) en cada una de éstas, realizando la configuración, permisos, flujos y estructura de estos elementos.
- Administrar la página maestra, hoja de estilos y plantillas del portal.
- Administrar el buscador, la visibilidad, páginas indexadas, presentación de resultados.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

- Configurar el límite de tamaño para imágenes, vídeos, audio y documentos.
- Actualizar los tipos de archivos bloqueados y permitidos en el portal.
- Garantizar que todo elemento no textual que se encuentre publicado en el portal tenga un etiquetado equivalente, es decir una descripción emergente del elemento. (Tooltips).
- Revisar de manera periódica que la información de las bibliotecas, listas y tablas esté documentada con la información de dependencia responsable, fuente y fecha de última actualización.
- Velar porque todo elemento web (página web, imagen, formulario, animación, archivo, recurso) que no esté dentro del dominio www.adres.gov.co se presente en una pestaña o ventana nueva del navegador.
- Permitir que toda biblioteca, lista o tablas pueda ser filtrada por orden alfabético.
- Realizar verificación periódica de no duplicidad de documentos o contenidos en diferentes partes del portal.
- Mantener el sistema de control de versiones concurrente, realizando la documentación respectiva cada vez que se publique o actualice contenido, en cada una de las funcionalidades presentes en el portal como foros, calendario, imágenes, entre otros.
- Generar los informes de seguridad y configuración del portal, de administración de información y de actividades de contenido.

Coadministrador de servicios del portal: es la persona designada por cada una de las dependencias de la ADRES, encargada de estructurar la información a publicar en el portal institucional. Sus funciones son:

- Disponer los documentos a publicar en los tipos de archivos permitidos en el portal, teniendo en cuenta que los documentos a publicar deberán estar en formato PDF, definido como el formato estándar para publicar; de manera adicional si es requerida la publicación de contenidos en archivos Excel estos deberán estar protegidos de modificaciones o actualizaciones o en .ZIP.
- En las bibliotecas, listas y tablas filtrarlas con la siguiente información: dependencia, responsable, fuente y fecha de última actualización.
- Generar la documentación a publicar en el estándar definido para la tipografía y tamaño de letra.
- Garantizar que los textos de vínculos o enlaces no estén rotos y estén en color azul.
- Revisar que los textos estén de color negro a menos que sea un tipo de contenido especial, en cuyo caso se presentará para visto bueno previo del Asesor de Comunicaciones de ADRES.
- Disponer el contenido, título, párrafo y descripción de la información organizada de manera genérica en el portal, la cual tiene la siguiente estructura: Colección de sitios, áreas de trabajo/subsitios, bibliotecas, listas, páginas/documentos.
- Apoyar la actualización de contenidos cuando para su publicación éstos requieran de algún permiso especial en las plantillas de la plataforma que soporta el sitio web.
- Garantizar la correcta distribución de los contenidos, archivos, textos, animaciones, e

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

imágenes de la página. Para tal efecto se debe dividir la página como una tabla donde las imágenes van en la parte izquierda, texto a la derecha y archivos en la parte inferior, obedeciendo con criterios de accesibilidad web.

- Garantizar que la página que contiene la información publicada no tenga más de tres (3) pantallas de altura, empleando estrategias como textos, párrafos, columnas, etc. de poca extensión.
- Redactar el párrafo que relaciona la temática funcional a publicar de todo elemento web (página web, imagen, formulario, animación, archivo, recurso) que no esté dentro del dominio www.minsalud.gov.co y el cual se presentará en una pestaña o ventana nueva del navegador donde se encuentra.
- Revisar, antes de publicar un documento, vínculo, imagen o cualquier otro elemento que requiera enlaces, que el vínculo asociado esté habilitado, es decir que no esté roto.
- Evitar la eliminación, modificación o agregar contenido en páginas no designadas. Este es el caso donde como administrador de servicios se tiene acceso a información común con otros administradores de contenido.
- Procurar que la cantidad de clics requeridos para acceder al contenido publicado no sea mayor a tres (3).
- Corroborar que no haya duplicidad de contenidos en temáticas transversales, referenciando al lugar o biblioteca donde ya está el contenido.
- Entregar los contenidos cuyo archivo superen los 43 Mb. de peso (audio o video), y 48 Mb. (zip /rar) al webmanager y/o webmaster.
- No compartir su clave de inicio de sesión.
- Toda información para publicar debe tener: identidad institucional, fuente, fecha de elaboración y responsable, para brindar a los usuarios veracidad en los contenidos.

Editor web: es la persona designada por el asesor de Comunicaciones o quien esté al frente del Grupo de Comunicaciones de la ADRES, encargada de coordinar la publicación de los contenidos de la página web y minisitios, en conjunto con los administradores de servicios designados por las dependencias que lo requieran. Sus funciones son:

- Revisar que la documentación publicada cumpla con la tipografía, color y tamaños definidos.
- Revisar periódicamente la información que publican los coadministradores de servicios del portal o funcionarios que soliciten este servicio.
- Coordinar la actualización de las secciones del home y de la sala de prensa.
- Apoyar y asesorar a los funcionarios y contratistas en la creación de contenidos y sitios asociados.
- Garantizar la calidad de los contenidos publicados en lo que respecta a reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español.
- Toda solicitud de publicación que se realice al editor web se hará de manera formal a través de nota interna o correo electrónico institucional.

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

Directores, subdirectores, jefes de oficina y coordinadores: siendo los responsables de la gestión y dirección administrativa de cada una de las dependencias que conforman la ADRES, tendrán a cargo:

- Designar un encargado para que realice las funciones de coadministrador de servicios del portal relacionados con su dependencia.
- Promover la publicación de la información de la dependencia a cargo siguiendo la política editorial planteada en el presente documento.
- Establecer el grado de confidencialidad que tiene la información de su dependencia y los contenidos a publicar.
- Aprobar los contenidos que el coadministrador de servicios publicará.
- Supervisar que la actualización de los contenidos se realice de forma periódica para evitar contenidos obsoletos o con información errónea, que pueda confundir a los usuarios.

g. Criterios para la publicación y actualización de contenidos

- Los contenidos deben ser claros, precisos y en Lenguaje Claro. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- Los contenidos deben ser escritos por profesionales capacitados (comunicadores y/o expertos en el tema) según la naturaleza de la información.
- Los textos deben ser cortos y de tamaño legible. Para tal efecto, se utilizarán la siguiente tipografía y tamaño: títulos principales de páginas (verdana 15 puntos), títulos secundarios (verdana 12 puntos negrilla), textos de párrafos (verdana 10 puntos). Color: negro para textos y azul para títulos.
- Para copiar y pegar textos de Word o cualquier otro formato en las plantillas de SharePoint o en páginas nuevas, éstos se deben pegar primero en bloc de notas y luego pasarlo a plantilla de SharePoint con el fin de evitar pegar etiquetas, estilos y códigos innecesarios.
- Los títulos deben ir siempre en altibajos (letras mayúsculas y minúsculas). Esta regla aplica también para los nombres de los archivos y documentos que se van a cargar en las diferentes bibliotecas.
- Evitar el abuso de abreviaturas. Si es necesario utilizarlas, deben ir referenciadas después de que son usadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique su significado.
- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado de este inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto escribiendo el término en caracteres itálicos y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

- En general, se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.
- Cuando se trate de publicidad o piezas gráficas impresas, éstas deben convertirse a formatos web antes de publicarse en la página para garantizar una adecuada visualización.
- La información para publicar debe contemplar los principios básicos de accesibilidad, con el fin de permitir su acceso a personas que tengan algún grado de discapacidad visual, auditiva o cognitiva.
- En caso de requerirse la publicación de un contenido en tablas de Excel, el archivo deberá estar protegido para modificación o actualización.
- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.
- La ADRES debe publicar sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de estos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la Entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de ajuste técnico, se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original. Igualmente, los formatos de publicación que se deben trabajar son: JPG, PNG Y TIFF, por ser estos los más comunes para los usuarios finales.
- Los contenidos deben mantener la privacidad.
- No se deben publicar contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a la entidad.
- Tener en cuenta la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data según la cual todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya obtenido sobre ellas en bancos de datos, así mismo que la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, por medio de la cual busca proteger la información de las personas que se maneja en empresas públicas y privadas.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.
- Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.
- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios web de la ADRES hacen parte del patrimonio de la entidad y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.
- Si se desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.

- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y sobre los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (" ... ") y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.
- En caso de que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido publicado en la página de la ADRES quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.
- El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.
- Los contenidos deben mantener el diseño del portal, lo cual se garantiza utilizando únicamente las plantillas de publicación del sitio web.
- Se debe hacer uso sólo de los colores institucionales y para el caso de sitios asociados mantener la identidad visual de la ADRES y del Sistema Gráfico del Gobierno de Colombia.
- No se publicarán páginas que se encuentren en construcción.
- Las fotos o imágenes deben ser editados en tamaños apropiados, evitando que se altere el tamaño de la página.
- No se deben publicar, ni utilizar cuentas de correos electrónicos diferentes a las institucionales.
- Si se publican archivos para ser descargables, se debe indicar el tipo de archivo y el tamaño.
- Todas las páginas deberán ir tituladas para indicarle al usuario en qué espacio está ubicado.

Al momento de publicar un enlace o link, se debe analizar que este sea realmente de utilidad para el usuario. De acuerdo con los criterios establecidos por la Estrategia de Gobierno en Línea, las siguientes acciones deben ser tenidas en cuenta al momento de emplear enlaces:

- No utilizar expresiones como "pulse aquí, ver más y clic aquí". Como ejemplo, es mejor reemplazar estas expresiones por la siguiente forma: Ampliar información sobre compra de cartera.
- Los enlaces a sitios externos siempre deben llevar el protocolo http:// o https:// según sea el caso.
- La presencia de un enlace no debe interpretarse como una sugerencia de que el sitio de Internet tiene alguna relación con la ADRES.
- Es responsabilidad del usuario tomar su decisión respecto de si la información de sitios externos relacionados en la documentación publicada en el portal institucional por medio del enlace es precisa, actual, confiable y correcta.

ADRES	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

- Los enlaces deben tener un texto descriptivo que le brinde al usuario la información adicional sobre el tema y no repetir la misma información del título sobre el cual se hace el hipervínculo. Ejemplo: si la palabra que tiene hipervínculo es BDUA, el texto descriptivo podría ser Ingresar a la Base de Datos Única de Afiliados.

h. Tipo de información a publicar.

Es importante tener claro que la información producida por las entidades del Estado tienen carácter público con excepción de aquellas que tienen contenido reservado según lo dispuesto en la Ley 1273 de 2009, por medio de la cual se modifica el Código Penal,, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones", entre otras disposiciones.

La información para publicar es de competencia de la ADRES y sobre la misma se debe tener la absoluta seguridad de su contenido y autenticidad. Sin ningún tipo de equivocación o confusión para evitar problemas legales que se puedan generar impactando la credibilidad de los ciudadanos hacia el portal institucional.

Cada dependencia se encargará de establecer el grado de confidencialidad que tiene su información y establecer los contenidos a publicar.

Cuando exista la necesidad de publicar información de un tercero ajeno a la ADRES no se puede olvidar citar la fuente de donde se tomó la información y dar cumplimiento a la normatividad de derecho de autor.

En cumplimiento con las normas establecidas para el uso de información a través de internet en esta política editorial se establecen las siguientes condiciones:

- ✓ No publicar información que contenga virus u otros componentes dañinos.
- ✓ No alterar la información o materiales publicados.
- ✓ No interferir los servicios ofrecidos en el portal.
- ✓ No utilizar contenidos o documentos de terceras personas ajenas a la institución sin su debida autorización y sin los créditos respectivos.
- ✓ No intentar romper los códigos de seguridad del portal y los servidores.
- ✓ No utilizar información o software para invadir de forma alguna la privacidad de terceros públicos o privados.
- ✓ En cuanto al material audiovisual el usuario deberá contar con autorización del asesor de comunicaciones de la ADRES para el copiado del material previa justificación de uso, puesto que el sitio solo permite la visualización del contenido.

i. Accesibilidad de la información para personas con discapacidad.

La inclusión de condiciones de accesibilidad debe beneficiar a todos los que consultan información en el portal web de la ADRES entre ellos, las personas con discapacidad visual, auditiva, motora y cognitiva; considerando también las personas que no tienen acceso a recursos tecnológicos avanzados y poseen un computador de características mínimas, un lector de solo texto, una pantalla pequeña o una conexión lenta.

Con el fin de permitir el uso de los contenidos del portal web a los ciudadanos que nos consultan se debe atender las recomendaciones de la WAI (Web Accessibility Initiative), del Consorcio Mundial W3C (World Wide Web Consortium), y de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854.

Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables, proporcionando

	PROCESO	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Código:	GECO-PL01
			Versión:	04
	POLÍTICA	Política de Comunicaciones	Fecha:	15/12/2023

acceso a toda la funcionalidad mediante el teclado y definiendo tiempo suficiente para leer y usar los contenidos.

Se deben proporcionar herramientas que ayuden a los usuarios de manera que puedan acceder al contenido de manera fácil y sin elementos que interfieran en la navegación.

j. Derechos de autor.

La ADRES se reserva los derechos de propiedad intelectual sobre los diseños, textos, imágenes, fotografías, material gráfico, sonoro, visual, bases de datos, programas informáticos y demás material de auditoría.

El objeto de protección del derecho de autor son las obras, entendidas como "toda creación intelectual, original, expresada en una forma reproducible", en este mismo sentido la Decisión Andina 351 de 1993 en su artículo 3º define a la obra como "toda creación intelectual originaria, de naturaleza artística, científica o literaria susceptible de ser divulgada o reproducida en cualquier forma".

Este sitio de Internet y su contenido son de propiedad de la ADRES. Está prohibida su reproducción total o parcial, su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada, sin autorización previa y escrita de la ADRES se ajusta al cumplimiento de la normatividad en derechos de autor, en tal sentido la información publicada en el portal debe cumplir con lo estipulado en ellas.

Redes sociales

Internet y las redes sociales se han convertido en el canal más efectivo para comunicar e informar. Hoy en día es fundamental que el Gobierno haga presencia y participe en las redes sociales, y en este proceso, ministerios instituciones adscritas y vinculadas, ministros y directores de entidades son pieza fundamental para facilitar la interacción entre la ciudadanía y las instituciones.

Hoy por hoy, la administración pública está internalizando, cada vez más, nuevas modalidades de comunicación y participación, con el fin de lograr una mayor transparencia y eficiencia en la gestión, Las redes sociales le permiten a la administración pública crear formas de trabajo alternativas que estimulen la confianza necesaria, potencialicen la capacidad de escucha y el control social.

La ADRES posee cuentas institucionales en las redes sociales genéricas (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube), su administración y contenido debe cumplir los siguientes objetivos y actividades:

a. Objetivos.

- Divulgar las políticas, planes, programas, proyectos y normatividad relacionados con el sector.
- Facilitar la participación ciudadana.
- Generar espacios de comunicación en doble vía entre los usuarios y la entidad.
- Promover la consulta de información financiera pública del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Cumplir con los procesos y procedimientos institucionales para atender las solicitudes y peticiones a través de las redes sociales.

b. Roles y responsabilidades en Redes Sociales.

Líder en redes sociales: su función principal es liderar la planeación, implementación,

evaluación y seguimiento de la estrategia digital y redes sociales de la ADRES. Adelantar, bajo los parámetros establecidos por tal estrategia y las áreas de prensa y comunicaciones, todas las actividades que aseguren la interacción con los ciudadanos y la divulgación de la información institucional a través de medios digitales, integrados con los medios tradicionales, dirigiendo esta labor hacia el mejoramiento continuo de las mismas.

Gestor de solicitudes y peticiones: su función es atender a todas las solicitudes y peticiones que hagan los usuarios a través de las redes sociales. Esta persona, natural o jurídica, deberá realizar su labor de acuerdo con el procedimiento de gestión de solicitudes y peticiones, y para la trazabilidad de su labor, deberá diligenciar el formato de control y seguimiento de las solicitudes y peticiones asociado al procedimiento.

Miembros de las redes sociales: son todas aquellas personas que interactúan con la ADRES a través de redes sociales digitales.

c. Políticas de uso.

El manejo de las redes sociales (Facebook y Twitter) es coordinado por el asesor de comunicaciones o líder de la gestión de comunicaciones de la ADRES. Las actividades, campañas, mensajes y estrategias de comunicación, entre otros, se centralizan a través de este.

Por lo tanto, ninguna dependencia de la ADRES, servidor público o contratista están autorizados para crear redes sociales o hablar, desde sus cuentas personales, sobre temas institucionales. Quienes tengan redes sociales personales y las utilicen para hablar de temas relacionados con la entidad, solamente podrán reenviar información de las redes sociales oficiales, sin opiniones o juicios de valor. Tampoco deberán responder a través de sus redes personales a preguntas o comentarios de público en general y deberán remitir a esas personas a las redes oficiales o a los medios de comunicación oficiales de la ADRES.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	10 de diciembre de 2019	Versión Inicial. Aprobado por CIGD.	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR.
2	3 de junio de 2020	Actualización del mapa de procesos y creación del proceso de Gestión de Comunicaciones aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Ajuste al documento dentro del SIGI y del proceso.	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR
3	9 de diciembre de 2022	Actualización de la sección de redes sociales, agregando un objetivo que inste al cumplimiento de los procesos y procedimientos institucionales para su gestión. Se cambió el rol de "enlace de atención al ciudadano" por un "gestor de solicitudes y peticiones". Se anexó procedimiento de "gestión de solicitudes y peticiones en redes sociales y sus formatos correspondientes. Se actualizó el proceso de comunicación externa asociado a la política, para agregar el procedimiento de gestión de las solicitudes y peticiones en las redes.	Lina Jimena Ocampo Arias OACPR

		<p>sociales y su formato de control y seguimiento.</p> <p>Se actualizó el Manual de Imagen Institucional y se creó la guía de uso de imagen.</p>	
4	12 de Diciembre 2023	<p>Revisión y ajuste de estilo, redacción y ortografía.</p> <p>Se realiza ajuste e inclusión de la intranet en el capítulo de 5.3 Comunicación Digital (sitio web).</p>	Lina Jimena Ocampo Arias OAPCR

7. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Santiago Santacoloma Contratista diciembre de 2023	Carlos Obregón González Asesor Dirección General diciembre de 2023	Carlos Obregón González Asesor Dirección General diciembre de 2023