

	Procedimiento gestión de PQRSD en redes sociales	Código:	GECO-PR03
		Versión:	02
		Fecha:	15/08/2022

1 OBJETIVO

Gestionar las solicitudes y peticiones que realiza la ciudadanía a través de las redes sociales oficiales de la ADRES, con el fin de atenderlas y efectuar el trámite correspondiente al interior de la entidad.

2 ALCANCE

inicia con las solicitudes y peticiones que realiza la ciudadanía a través de redes sociales oficiales y activas de la ADRES, continúa con la revisión de los casos y análisis de posibles respuestas y culmina con la aprobación y posterior divulgación de la respuesta a través de canal correspondiente.

Este procedimiento inicia con las solicitudes y peticiones que realiza la ciudadanía a través de redes sociales oficiales y activas de la ADRES, continúa con la revisión de los casos y análisis de posibles respuestas, y culmina con la aprobación y posterior divulgación de la respuesta a través de canal correspondientes.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Líder del proceso de Gestión de Comunicaciones.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Solo se podrán atender las solicitudes y peticiones que se realizan a través de las redes sociales oficiales y activas de la ADRES.
- Las consultas deben incluir, con claridad, la información a consultar y la información de contacto para poder dar respuesta por el canal correspondiente.
- Las respuestas entregadas a través de las redes sociales oficiales de la ADRES deben basarse en los principios de respeto, veracidad y transparencia.
- Aquellas solicitudes y peticiones que requieran información específica sobre el proceso de pago, resultados de auditoría o información privada de personas naturales o jurídicas, pueden ser atendidas por las redes sociales enviando el formulario web dispuesto por el Grupo de Atención al Ciudadano o a través de la canalización a corresponcia1@adres.gov.co para redireccionar la solicitud.
- Las solicitudes y peticiones que no son del alcance de la ADRES no podrán ser atendidas; si hay lugar a la orientación, se procederá a redireccionar su solicitud a través de correspondencia1@adres.gov.co y/o al formulario web. O en su defecto se brindará la siguiente respuesta: 'La ADRES es la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES - es una entidad adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, por lo tanto, no es una entidad competente para resolver su solicitud.
- Los comentarios o consultas serán respondidas por una única vez, si la acción es repetitiva por parte de una misma persona natural o jurídica, se recordará que ya fue atendida su solicitud.
- Los comentarios irrespetuosos o que inciten a la violencia serán ocultados de las redes sociales de la ADRES.
- La gestión a las solicitudes y peticiones que realizan por redes sociales quedará consignada en el formato de control y seguimiento.

5 REQUISITOS LEGALES

Identifica las necesidades o expectativas determinadas por las directrices legales o normas técnicas que se cumplen con la ejecución del procedimiento.

5.1 Requisito	5.2 Directriz de cumplimiento
Artículo 13. Ley 1755 de 2015	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.

	Procedimiento gestión de PQRSD en redes sociales	Código:	GEDO-PR03
		Versión:	02
		Fecha:	15/08/2022

Artículo 14. Ley 1755 de 2015	<p>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. <p>Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>
Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentarios 1377 de 2013	Dictaron disposiciones tendientes a la protección de datos personales, normas estas que requieren ser aplicadas en el trámite de los derechos de petición, con miras a la obtención de información relacionada con los datos personales.
Resolución 668 del día 21 de marzo de 2018	La Dirección General expidió la Resolución 668 del día 21 de marzo de 2018 por medio el cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD en la entidad y la Resolución 2961 del 25 de julio de 2018, por medio de la cual se modifican los artículos 12, 13 y 35 de la resolución 668 de 2018.
Ley 1437 de 2011	las peticiones podrán presentarse de forma verbal, virtual, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicaciones o transferencia de datos ante la ADRES.
Ley 1437 de 2011	<p>De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, toda petición para su trámite y presentación deberá contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Sí el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en las que fundamenta su petición. 5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
Artículo 24. Ley 1755 de 2015	Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial

	Procedimiento gestión de PQRSD en redes sociales	Código:	GECO-PR03
		Versión:	02
		Fecha:	15/08/2022

Artículo 30. Ley 1755 de 2015	Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
-------------------------------	--

6 DEFINICIONES

Derecho de petición: la Constitución Política establece: "ARTÍCULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

Petición: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita cualquier información relacionada con la entidad.

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se expresa la opinión y/o criterio.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular

Solicitud de información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio a la gestión institucional, entre otros.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que adelante la correspondiente investigación que haya al lugar

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Recibo de la información a consultar	Los usuarios de las redes sociales oficiales de la ADRES efectúan las solicitudes y peticiones sobre la gestión y operación de la ADRES. Estas solicitudes deben incluir, con claridad, la información a consultar y la información de contacto para poder gestionar una respuesta.	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue.	Formato control y seguimiento de solicitudes y peticiones de las redes sociales de la ADRES.

	Procedimiento gestión de PQRSD en redes sociales	Código:	GEDO-PR03
		Versión:	02
		Fecha:	15/08/2022

2	Gestión de respuesta de solicitudes	<p>El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General, o el encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue, deberá revisar la solicitud para determinar temática y área técnica susceptible de entregar la respuesta correspondiente.</p> <p>1. Solicitud sobre tema con mensajes previamente estructurados</p> <p>Si el área de comunicaciones tiene una parrilla de mensajes estandarizados sobre temas coyunturales de operación y gestión de la ADRES que se están consultando, se podrá brindar una respuesta inmediata, de acuerdo con los mensajes previamente estructurados y avalados por las áreas técnicas.</p> <p>2. Solicitud sobre temas particulares</p> <p>* <u>Si se dispone de la información para dar respuesta</u> inmediata al ciudadano, se debe brindar por la misma <u>red social en que se solicitó el requerimiento.</u></p> <p>* <u>Si el tema de la solicitud o consulta es particular, o</u> hace parte de la casuística de los procesos de operación y gestión de la ADRES, se procederá a solicitar ampliar la información, remitiendo datos específicos para gestionar la respuesta ante las áreas técnicas.</p> <p>* Si el área técnica tiene posibilidad de gestionar una respuesta oportuna, veraz y acertada en menos de 48 horas; se espera la información para dar la respuesta al ciudadano.</p> <p>* Si el área técnica no tiene posibilidad de responder oportunamente y requiere un mayor detalle de la consulta, al ciudadano se le orientará para que interponga la consulta o PQRSD en el formulario web dispuesto por el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p>3. Solicitud repetitiva por parte de un mismo usuario</p>	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue.	Formato control y seguimiento de solicitudes y peticiones de las redes sociales de la ADRES.
---	-------------------------------------	--	--	--

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
----	-----------	-----------------------------	-------------	----------



**Procedimiento gestión de PQRSD
en redes sociales**

Código:	GECO-PR03
Versión:	02
Fecha:	15/08/2022

		<p>Los comentarios o consultas serán respondidas por una única vez, si la acción es repetitiva por parte de una misma persona natural o jurídica sobre un mismo tema, se recordará que ya fue atendida su solicitud o se omitirá. Operativamente, el administrador de las redes sociales etiquetará al usuario y su conversación como "repetitivo" para identificar la temática y evitar dar respuesta a esas consultas.</p> <p>4. Comentario irrespetuoso o que incite a la violencia</p> <p>Los comentarios en redes sociales que sean irrespetuosos o que inciten a la violencia serán ocultados de las bandejas de mensajes públicos de las redes sociales; y si hay lugar, se le dará respuesta por mensaje directo para intentar contrarrestar acciones agresivas nuevamente.</p> <p>5. Solicitud que no es del alcance de la ADRES</p> <p>"Las solicitudes y peticiones que no son del alcance de la ADRES no podrán ser atendidas; si hay lugar a la orientación, <u>se procederá a redireccionar su solicitud a través de correspondencia1@adres.gov.co y/o al formulario web</u>".</p> <p><u>O en su defecto se brindará la siguiente respuesta 'La ADRES es la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES - es una entidad adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, por lo tanto, no es una entidad competente para resolver su solicitud'.</u></p>	<p>Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.</p> <p>Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.</p>	<p>Formato control y seguimiento de solicitudes y peticiones de las redes sociales de la ADRES.</p> <p>Formato control y seguimiento de solicitudes y peticiones de las redes sociales de la ADRES.</p>
3	Respuesta de solicitudes	<p>Luego de clasificar el tipo de solicitud y gestionar su respuesta inmediata o con el área técnica, se estructura el texto de respuesta, se revisa en el área de comunicaciones, y una vez aprobado, se da respuesta al usuario a través del canal correspondiente.</p>	<p>Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.</p>	<p>Formato control y seguimiento de solicitudes y peticiones de las redes sociales de la ADRES.</p>

4	Control y seguimiento a la gestión	La gestión de respuesta de las solicitudes y peticiones que llegan por las redes sociales oficiales de la ADRES deberán ser consignadas en el formato de control y seguimiento.	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	Formato control y seguimiento de solicitudes y peticiones de las redes sociales de la ADRES.
---	------------------------------------	---	--	--

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	<i>16 de diciembre de 2022</i>	Versión Inicial	Lina Ocampo OAPCR
2	<i>14 de diciembre de 2023</i>	Se realiza actualización de documento del procedimiento de gestión de PQRS, además de incluir los requisitos legales y las definiciones respectivas que permitan una mejor identificación de las necesidades o expectativas determinadas por las directrices legales o normas técnicas con el objetivo de que se cumplan con la ejecución del procedimiento.	Lina Jimena Ocampo Arias OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Santiago Alberto Reyes Acosta Heidy Tatiana Salamanca Ramírez Contratista Dirección General 14 de diciembre de 2023	Carlos Obregón González Asesor Dirección General – Contratista 14 de diciembre de 2023	Carlos Obregón González Asesor Dirección General – Contratista 14 de diciembre de 2023