

1 OBJETIVO

Comunicar a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y a la ciudadanía en general sobre la gestión, las novedades, las investigaciones y demás información relevante de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, mediante la implementación de estrategias de divulgación, seguimiento y evaluación de indicadores con el propósito de generar, propiciar y elevar la imagen, identidad y reputación institucional por parte de la ciudadanía y grupos de interés.

2 ALCANCE

Inicia con la solicitud de la divulgación de información al exterior de la ADRES por parte de las dependencias de la entidad al área de comunicaciones, continúa con la estructuración, producción de la(s) pieza(s) o la actividad de comunicación, sigue con la divulgación de la información, y finaliza con el seguimiento al desarrollo de las estrategias y campañas de comunicación externa de información.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Líder del proceso Gestión de Comunicaciones.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las solicitudes de apoyo por parte de las dependencias de la entidad al área de comunicaciones deben ser tramitadas a través del correo electrónico de comunicaciones@adres.gov.co, describiendo en el formato de *solicitud de publicación de pieza de comunicación* GECO-FR01 y los archivos anexos que se requieran de acuerdo con el canal de comunicación por el que se difundirá (comunicado de prensa, mensaje en redes sociales, boletín interno, rueda de prensa, actividad de socialización, campaña publicitaria, etc.).
- Las solicitudes se deben realizar con mínimo tres (3) días hábiles de antelación a la fecha que se necesita divulgar si son contenidos como comunicados y piezas gráficas, si se trata de vídeos u otros que requieran mayor producción deben ser como mínimo cinco (5) días hábiles.
- Los requerimientos serán sometidos a revisión por parte de la Dirección General - Comunicaciones.
- La revisión de la información a comunicar que se efectúa en este proceso contempla la verificación de la pertinencia del tema y la intención del mensaje; el cumplimiento los criterios de lenguaje claro, incluyente y universal; el cumplimiento de las normas ortográficas, gramaticales y de derechos de autor.
- La información que se desee comunicar debe ser de interés público y observar los lineamientos definidos en la Política de Comunicaciones de ADRES, así como los lineamientos de las políticas del MIPG que impactan la relación Estado – Ciudadano y el derecho de acceso a información oportuna y de calidad de los ciudadanos. Los directores, jefes o coordinadores de áreas deben tener conocimiento sobre la información a comunicar y realizar la solicitud de apoyo directamente o a través de la persona designada de su equipo de trabajo.

- Si su solicitud contempla algún requerimiento especial que no esté contemplado en las opciones del formato de *solicitud de publicación de pieza de comunicación* GECO-FR01, puede referenciarla en la casilla de "observaciones".
- Todas las solicitudes de apoyo de comunicaciones, al igual que las publicaciones de información en el sitio web de la ADRES, deben ser previamente aprobados por los directores o coordinadores de áreas de la entidad.
- El área de Dirección General – Comunicaciones puede solicitar, a las demás direcciones y oficinas de la Entidad, información de interés público para comunicar externamente a través de los canales de comunicación establecidos.
- La información que solicite la Dirección General – Comunicaciones debe ser remitida a la mayor brevedad posible y de la manera más clara y completa, sin importar el medio por el cual se solicite (teléfono, correo electrónico, Teams, etc.).
- Después de la fecha de recepción de la solicitud, el área de comunicaciones tendrá mínimo 3 días hábiles para la creación de contenidos como comunicados y piezas gráficas. En el caso de vídeos u otros que requieran mayor producción las solicitudes tendrán un tiempo mínimo de 5 días hábiles después de la aprobación del insumo inicial.

1 REQUISITOS LEGALES: ver normograma del proceso.

2 DEFINICIONES: ver glosario general

3 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Solicitar la divulgación de información	<p>Las dependencias de la entidad realizan la solicitud de divulgación externa de información a través del formato de <i>solicitud de publicación de pieza de comunicación</i> GECO-FR01, al correo electrónico comunicaciones@adres.gov.co.</p> <p>Las solicitudes pueden efectuarse por parte de colaboradores del equipo, diferentes al director, jefe, coordinador o líder de proceso. No obstante, los jefes inmediatos deben aparecer copiados en el mensaje de correo electrónico con la solicitud, indicando que corresponde a un requerimiento informado o solicitado por el director, jefe o coordinador de área.</p>	<p>Director (a) técnico, jefe de oficina, coordinador, líderes de procesos o sus Delegados (previa autorización de jefe inmediato o supervisor).</p>	<p>Solicitudes recibidas a través de correo electrónico.</p> <p>Formato: Solicitud de publicación de piezas de comunicación GECO-FR01</p>
2 PC	Recibir y revisar la solicitud	<p>El GO de operaciones o contratista designado recibe la solicitud de comunicación externa generada por las áreas de la entidad y el asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue, revisa que el formato se encuentre debidamente diligenciado y que la información anexa contenga los insumos para completar el proceso de comunicación. Así mismo, se debe revisar que la información a divulgar cumpla con lo establecido en</p>	<p>Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.</p>	<p>Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03</p> <p>Correo electrónico.</p>

		<p>las políticas de operación de este procedimiento.</p> <p>¿La solicitud cumple con los criterios definidos para generar la comunicación solicitada?</p> <p>Sí: Se registra en el formato "<i>Control de solicitudes</i>" GECO-FR03. Continúa con la actividad 3.</p> <p>No: Se registra en el formato "<i>Control de solicitudes</i>" GECO-FR03 el rechazo de la solicitud y el motivo. De igual forma, se devuelve la solicitud al área requirente a través de mensaje de correo electrónico, explicando el motivo de devolución o solicitando la ampliación o corrección de la información a comunicar.</p> <p>Si corrige: el área solicitante envía de nuevo a través de correo electrónico la solicitud de apoyo de comunicaciones y reinicia esta actividad.</p> <p>Si no corrige: se finaliza este procedimiento.</p>		
3	Producción y divulgación de la pieza de comunicación	<p>El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue, junto con el área solicitante acuerdan la estrategia de comunicación e inician su ejecución con el apoyo de los funcionarios y contratistas de la Dirección General de área de Comunicaciones, teniendo en cuenta los recursos disponibles y medios solicitados. Durante estos espacios de entendimiento se informará al área la fecha en la que se generará la publicación del mensaje remitido, los avances de la pieza de comunicación y las versiones previas a la versión final, en caso de que existan.</p> <p>Después de la fecha de recepción de la solicitud, el área de comunicaciones tendrá mínimo 3 días hábiles para la creación de contenidos como comunicados y piezas gráficas. En el</p>	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	<p>Actas de reunión y/o listados de asistencia o la trazabilidad por correo electrónico.</p> <p>Piezas de comunicación divulgada o publicada.</p>



Procedimiento de comunicación externa

Código:	GECO-PR02
Versión:	03
Fecha:	26/03/2025
Página:	Página 5 de 7

caso de vídeos u otros que requieran mayor producción las solicitudes tendrán un tiempo mínimo de 5 días hábiles después de la aprobación del insumo inicial.

		<p>Si la solicitud tiene que ver con la publicación de información o archivos en el sitio web de la entidad, estos deben estar previamente aprobados por los directores y jefes de las direcciones y oficinas de la entidad.</p> <p>De acuerdo con el medio definido, se realiza la divulgación del mensaje o pieza de comunicación.</p>		
4	Comunicar al área solicitante el resultado de la solicitud.	<p>El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue, informa al área solicitante el resultado de su requerimiento y envía las evidencias correspondientes para su trazabilidad.</p>	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	Correo electrónico con la respuesta del caso.
5 PC	Aprobación del contenido a comunicar.	<p>El director, jefe o coordinador de área remitirá correo electrónico de aprobación de la pieza de comunicación remitida, autorizando su publicación en el medio definido.</p> <p>Sí aprobó: se procede a la divulgación en el tiempo y canal definido.</p> <p>No aprobó: El área solicitante debe indicar los motivos de no aprobación y sugerir los cambios, a través de correo electrónico, para que comunicaciones proceda al ajuste.</p> <p>Sin respuesta de aprobación: se suspenderá el proceso de divulgación hasta que el director, jefe, coordinador o líder de grupo remitan el correo aprobando o no.</p> <p>En caso de requerir ajustes o tener observaciones sobre el mismo, estas deben remitirse mediante correo electrónico a comunicaciones para que sea ajustado y retomar actividad 3 de este procedimiento.</p> <p>En cualquier caso, se deberá actualizar el estado y situación en el formato GECO-FR03.</p>	Director (a) técnico, jefe de oficina, coordinador, líderes de procesos o sus delegados	<p>Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03</p> <p>Correo electrónico</p>

6	Publicación de la Pieza y actualización del estado de la solicitud.	<p>Cada vez que se recibe correo de aprobación por parte del área solicitante, la asesora de la dirección general, encargada de las comunicaciones, publica y divulga la información por el medio definido en la fecha acordada.</p> <p>En el registro del formato "Control solicitudes" GECO-FR03 se actualizará la fecha de publicación y se actualizará el estado a "finalizado".</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	<p>Pieza divulgada</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03</p>
---	---	---	--	--

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	24 de abril de 2020	Versión inicial	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR
2	1 de junio de 2021	Ajuste medio de solicitud, eliminar gestión a través de mesa de servicio y actualizar acción de aprobación por parte del solicitante, previa publicación.	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR
3	26 de marzo de 2025	<p>En el Alcance, las Políticas de Operación y el Desarrollo del Procedimiento se aclara que el procedimiento aplica para las solicitudes hechas por las dependencias de la entidad.</p> <p>Se aclaran los tiempos de entrega según el producto realizado, ya sea comunicado, pieza gráfica o video en las políticas de comunicación y en el desarrollo del procedimiento.</p>	Lina Ocampo Arias Asesora OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johanna Andrea Contreras Valderrama Asesora Dirección General	Harold Abueta Contratista Dirección General	Johanna Andrea Contreras Valderrama Asesora Dirección General
Tatiana Chala Aldana Contratista Dirección General	Santiago Santacoloma Contratista Dirección General	Carlos Obregón Asesor de comunicaciones de la Dirección General