

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Manual para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, - PQRD – y solicitudes de información a través de redes sociales

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (05 – 05 - 2023)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Políticas de operación	4
Definiciones.....	4
Usuario frecuente:	6
Políticas de uso de las cuentas de la Supersalud	6
Pautas para la atención en redes sociales.....	7
¿Cómo envían los casos los usuarios por Twitter?	8
Caso identificado a través de notificaciones en Twitter	8
Caso identificado a través de mensaje directo en Twitter.....	8
¿Cómo envían los casos los usuarios por Facebook?	9
Caso identificado a través del muro.....	9
Caso identificado a través de mensaje privado.	10
¿Cómo se deben gestionar las PQRD formuladas por los usuarios a través de Twitter y Facebook?	10
Diagrama de flujo:.....	11

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Recomendaciones..... 13

Anexos 1: Plantillas 15

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Objetivo

Ofrecer a los servidores y/o contratistas de la Superintendencia Nacional de Salud elementos que les faciliten prestar la atención, orientación e información a los usuarios del Sistema de Salud a través de las cuentas oficiales de la entidad a través del canal en las redes sociales.

Alcance

El presente documento se fundamenta en la Circular 01 del 22 de marzo de 2019 de Presidencia de la República sobre el “Manejo y Uso de Redes Sociales en las entidades públicas”; en los Protocolos de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación -DNP -; en la Circular Externa 08 de septiembre de 2018, la Guía de Lenguaje Claro y la Guía de Atención al Usuario AUGU01 y el procedimiento para el trámite de PQRD AUPD01 de la Supersalud. Inicia con las definiciones que se deben conocer para la atención a través de este canal, y continua con la descripción de las pautas para tener en cuenta en la gestión de los casos que los usuarios formulan en Twitter y Facebook, que son competencia de la entidad.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Políticas de operación

Esta guía está dirigida a todos los servidores y/o contratistas de la Superintendencia Nacional de Salud y de manera específica a quienes desempeñan funciones de atención al usuario a través de las redes sociales y a los funcionarios que designe la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional para la administración de redes sociales.

Canales de atención

Teniendo en cuenta el aumento del uso de las tecnologías en el país, la Superintendencia Nacional de Salud estableció como canales adicionales al escrito, virtual, presencial y telefónico, descritos en la Guía de Atención al Usuario versión 3; sus cuentas oficiales de Twitter y Facebook para recibir PQRD o solicitudes de información, medios que corresponden a las redes sociales públicamente conocidas y que para el objeto de esta Guía, se refieren al contacto entre la persona designada por la entidad para administrar estos medios con los peticionarios que a través de sus cuentas, envían mensajes en los que exponen diversas situaciones, entre ellas algunas que vulneran sus derechos en salud, por barreras de acceso en los servicios.

Definiciones

Redes sociales: servicio que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

personales, facilitando la creación de comunidades virtuales con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que pueda interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes y vídeos, permitiendo que estas publicaciones sean accesibles de forma inmediata por todos los usuarios de su grupo.

Facebook: es una red social en la que las personas, luego de crear un perfil pueden realizar diferentes actividades entre las más populares están buscar y encontrar numerosos contactos de la vida real, expresar sus opiniones y estados de ánimo; subir y comentar fotos y/o videos, jugar, crear redes y grupos con diferentes objetivos, etc.

Twitter: es una plataforma social en la que se puede compartir información de diverso tipo de forma rápida, sencilla y gratuita; se trata de una de las redes más populares que existen en la actualidad y su éxito reside en el envío de mensajes cortos llamados “tweets”.

Cuentas oficiales: en las redes sociales es muy común la existencia de cuentas que no pertenecen a las personas u organizaciones que dicen, lo que las define como no oficiales. Las cuentas oficiales se pueden determinar por un indicativo gráfico que certifica cuando una cuenta es la oficial y que lo que se publica allí goza del respaldo de quien dice ser.

Influenciadores de opinión: son aquellas personas que por su rol en la sociedad influyen en los gustos u opiniones de otras personas.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Usuario frecuente: se refiere a la persona o perfil de redes sociales que constantemente utilizan las cuentas de redes sociales de la Supersalud para formular sus PQRD o solicitar información.

Usuarios activos: se refiere a la persona o perfil de redes sociales que escriben de forma reiterada por la misma solicitud, en busca de solución.

Administrador de redes sociales: se refiere a la persona que puede ser funcionario o contratista designada por la Supersalud para administrar y gestionar las PQRD que los usuarios del Sistema de Salud envían a través de Twitter o Facebook.

Políticas de uso de las cuentas de la Supersalud

Desde el momento en que un usuario de Internet se hace seguidor de las redes sociales de la Supersalud, acepta y entiende las políticas y condiciones descritas por Facebook y Twitter, además, se compromete a:

- No referirse en términos difamadores, insultantes, racistas, hacia alguna entidad pública o privada, persona perteneciente a alguna comunidad indígena o afrodescendiente, religión o sexo, que incentive cualquier forma de violencia o discriminación.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

- Los comentarios tipo “SPAM” y con contenido publicitario, podrán ser borrados, con el fin de estimular la participación en temas de interés general y no particular.
- Los comentarios que infrinjan estas normas podrán ser borrados para salvaguardar la honra y el respeto de los miembros de esta comunidad, en este espacio de participación e interacción: directa, transparente y constructiva, en la relación: “Ciudadano – Superintendencia Nacional de Salud – SNS- y viceversa”.

Pautas para la atención en redes sociales

Los encargados de la administración de las cuentas oficiales de la Supersalud deberán monitorear permanentemente las redes sociales Twitter y Facebook a través de la aplicación gratuita <https://tweetdeck.twitter.com/> con el objetivo de ubicar mensajes en los que los usuarios mencionen algún tipo de restricción en el acceso a los servicios de salud, inquietudes del Sistema de Salud o solicitar seguimiento a una PQRD formulada previamente ante esta entidad.

El encargado de las redes sociales de la Supersalud no podrá administrar cuentas adicionales (corporativas y/o personales) en paralelo a las de la Superintendencia Nacional de Salud.

Solo se debe contestar utilizando las plantillas autorizadas por la entidad para este propósito.

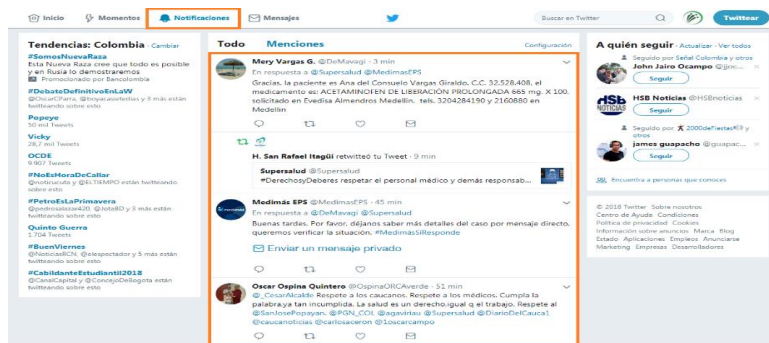
	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

¿Cómo envían los casos los usuarios por Twitter?

En Twitter se pueden identificar casos a través de notificaciones y mensajes directos.

Caso identificado a través de notificaciones en Twitter

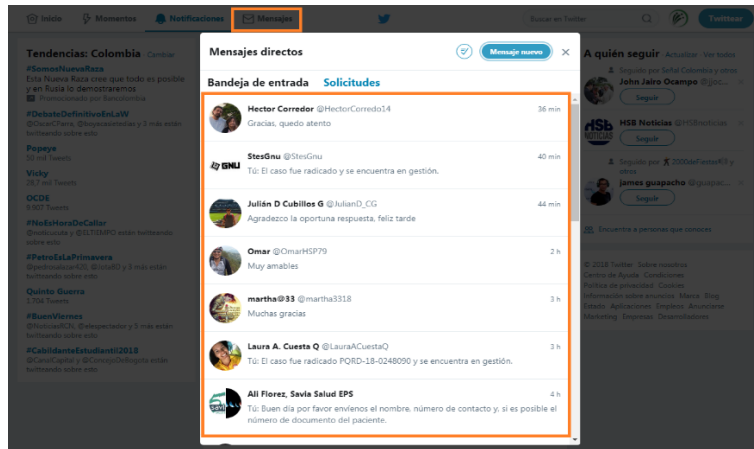
En las notificaciones de Twitter se muestran las interacciones con el contenido publicado por la Supersalud, es decir, cuando alguien responde, marca como favorito o re twittea los Tweets. También se pueden visualizar las notificaciones cuando llegan mensajes directos o hay nuevos seguidores. Como se ilustra a continuación:



Caso identificado a través de mensaje directo en Twitter

Los mensajes directos, conocidos también por DM (Direct Messages) son aquellos tweets privados enviados 1 a 1, así:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD- Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

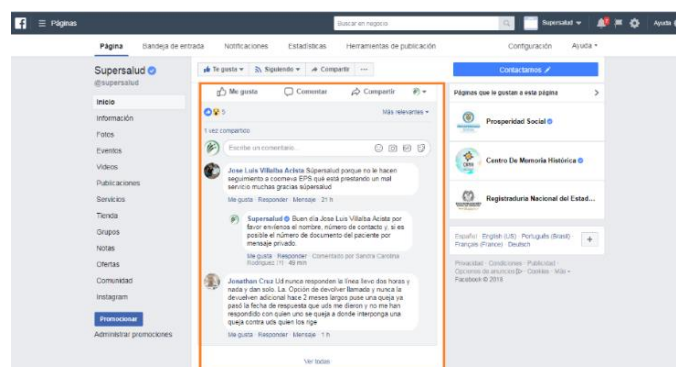


¿Cómo envían los casos los usuarios por Facebook?

En esta red social se pueden identificar casos a través del muro de la cuenta de la Supersalud o de mensaje privado.

Caso identificado a través del muro

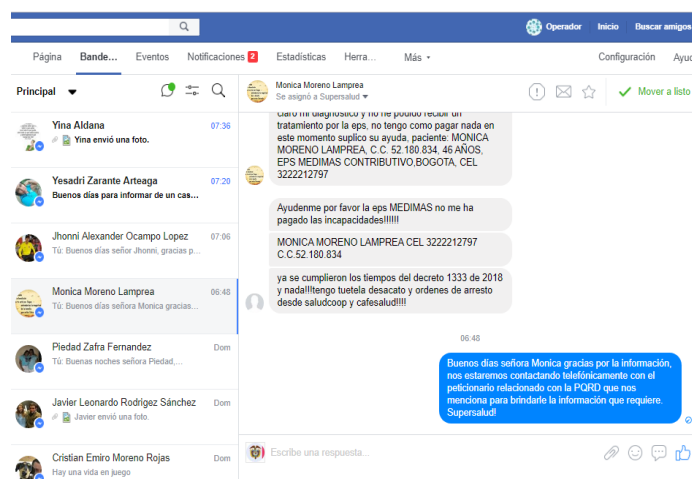
El muro de Facebook es el elemento central sobre el que se relacionan e interactúan los usuarios de Facebook, como se puede observar en la siguiente imagen:



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Caso identificado a través de mensaje privado.

Cuando los usuarios envían mensajes de forma privada, como se ejemplifica en la siguiente ilustración:

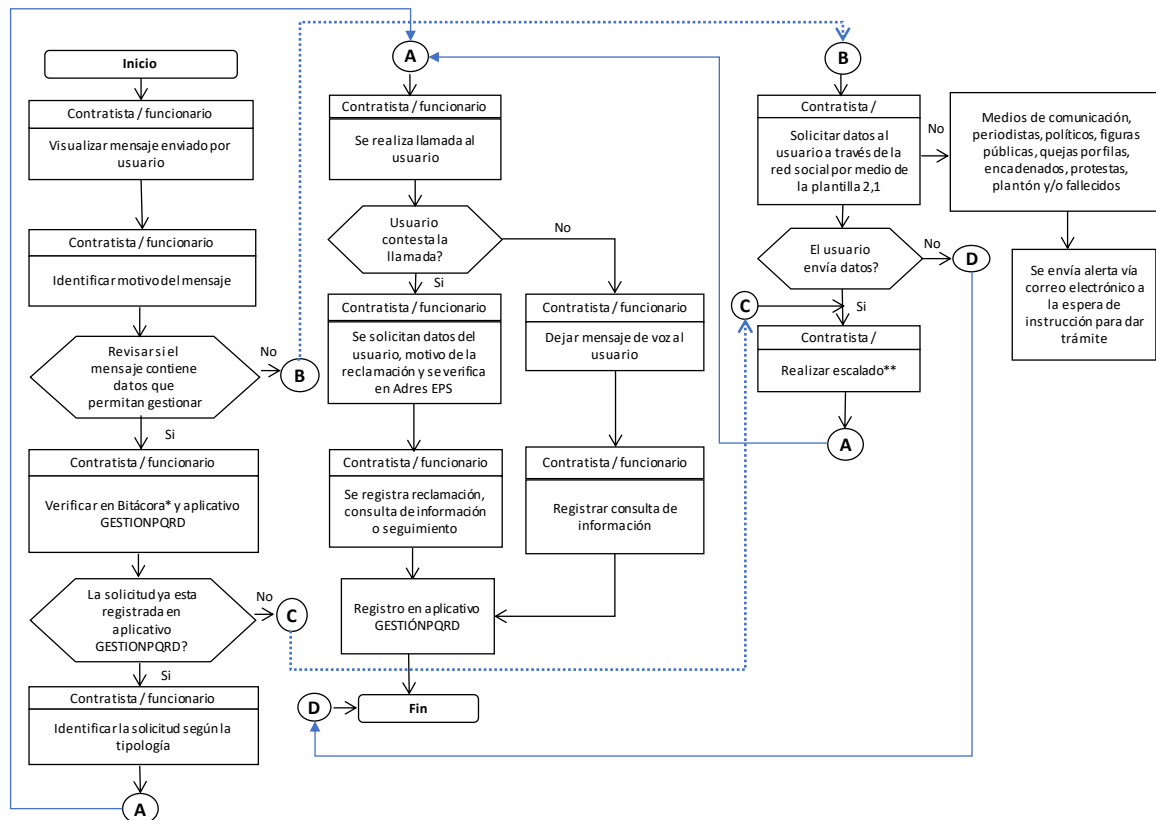


¿Cómo se deben gestionar las PQRD formuladas por los usuarios a través de Twitter y Facebook?

Para atender de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que hacen los ciudadanos a través de las redes sociales, es importante tener en cuenta las siguientes herramientas:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Diagrama de flujo:



* Base de datos que se alimenta a diario con la información de los usuarios que interactúan a través de la red social.

** Se guarda la captura de la información en la carpeta compartida de la campaña, para dar trámite del caso por parte de los asesores de redes sociales

Sistema de alertas

En los mensajes en los que el usuario describe barreras para su acceso particular a los servicios de salud el funcionario y/o contratista debe:

1. Verificar en el aplicativo si se cuenta con datos del usuario; no sólo del afectado, sino del usuario de red.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

2. Solicitar datos al usuario en los casos que no se cuente con información en el aplicativo o que en el primer mensaje no los haya enviado la persona.
3. Enviar alertas a la Supersalud cuando se reciban mensajes con las siguientes características:
 - Mensajes enviados por generadores de opinión. Escribir en el asunto del correo electrónico: periodista, concejal, actor, veedores, etc.
 - Mensajes que contengan videos, protestas, encadenados. Escribir en el asunto del correo electrónico la referencia, ejemplo: video, protestas, encadenados. Enviar en el cuerpo del correo los mensajes que ha enviado el usuario y el enlace.
 - Mensajes de usuario frecuente. Escribir en el asunto del correo electrónico: Usuario frecuente. En el cuerpo del correo enviar radicado, motivo de PQRD, EPS y el histórico de los mensajes.
 - Mensajes de usuario con más de 15.000 seguidores. Escribir en el asunto del correo electrónico: Usuario con más de 15.000 seguidores. En el cuerpo del correo enviar radicado, motivo de PQRD, EPS y el histórico de los mensajes.

Se deben enviar alertas en los siguientes casos: cuando se ubiquen mensajes de agradecimientos, por personas fallecidas y líderes del control social, teniendo en cuenta los parámetros anteriores.

Las alertas deben ser remitidas a través de correos electrónicos al jefe de comunicaciones de la Supersalud, a los funcionarios de la Oficina de

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Comunicaciones que el jefe de comunicaciones designe y al comunicador y/o funcionario que la delegada para la Protección al Usuario establezca.

Recomendaciones

- Leer con atención lo que escribe el usuario.
- Clasificar el mensaje enviado por el usuario:

Cada mensaje deberá ser clasificado como solicitud de información o como PQRD, la primera categoría hace referencia a asuntos relacionados con información del Sistema de Salud o seguimiento a PQRD formuladas ante la Supersalud; la segunda se refiere a mensajes en los que el usuario describe barreras en los servicios de salud.

- Los casos reportados por medios de comunicaciones o líderes de opinión y, de los cuales no se reciba retroalimentación con la información para iniciar la gestión deben ser reportados al jefe de comunicaciones de la Supersalud, a los funcionarios de la Oficina de Comunicaciones que el jefe de comunicaciones designe y al comunicador o funcionario que la delegada para la Protección al Usuario establezca.
- Enviar alertas si es necesario. **Revisar Alertas.**
- Contestar utilizando la batería de respuestas. **Revisar anexo N.º 1: Plantillas.**
- La administración (nombre de usuario y contraseña) de las cuentas oficiales de la Superintendencia Nacional de Salud en las redes sociales, la realiza un funcionario de la Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Institucional, resguardando las claves de las redes y perfiles habilitados; creando el perfil para el Fan Page de Facebook y acceso a la cuenta de Twitter al profesional/contratista encargado de las redes sociales. Si el profesional/contratista es reemplazado se debe informar a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional para que cambie y elimine el perfil de usuario del Fan Page y cuenta de Twitter.

- El tiempo de respuesta de la solicitud inicial de los usuarios debe ser como máximo de 30 minutos.
- El encargado de las redes sociales no podrá crear textos diferentes a los suministrados en las plantillas para la gestión de los casos.
- El encargado de las redes sociales debe monitorear las cuentas y palabras indicadas por la Oficina de Comunicaciones a través de herramientas que permitan este tipo de seguimiento con el objetivo de identificar casos de usuarios reportados por fuera de las cuentas oficiales.
- Ante cualquier novedad que se presente durante la gestión en redes sociales el encargado debe reportarle rápidamente al jefe inmediato. Ejemplo: cuando la red social esta caída, error de un mensaje, entre otros.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

Anexos 1: Plantillas

Plantillas que deben ser utilizadas para contestar a los usuarios que formulan sus PQRD o solicitan información a través de las cuentas oficiales de la Supersalud en redes sociales:

Temas de solicitud	Uso de cada plantilla	Texto de cada plantilla
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Plantilla para contestar solicitudes de información	Buenos días/tardes/noches señor/, señor/ señora (nombre del usuario). Nos interesa su mensaje, por favor envíenos el nombre completo del afectado, número de contacto y número de documento de identidad, este último si lo tiene, a través mensaje privado.
RESPUESTA A CASOS	Primera plantilla para contestar casos con riesgo de vida o regulares para solicitar de datos .	Buenos días/tardes/noches señor/señora (nombre del usuario). Por favor envíenos el nombre, número de contacto, y si es posible el número de documento del paciente por mensaje privado. https://twitter.com/messages/compose?recipient_id=110758478

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

RESPUESTA A CASOS	Segunda plantilla para contestar casos con riesgo de vida o regulares cuando usuario envía datos.	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Hemos recibido sus datos y nos estaremos contactando telefónicamente con usted para radicar su PQRD.
RESPUESTA A CASOS	Tercera plantilla para contestar casos con riesgo de vida o regulares con información de radicado.	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Su caso fue radicado con PQRD _____ y fue reportado a su EPS para la gestión del servicio requerido.
SEGUIMIENTO CASOS RADICADOS	Primera plantilla para contestar las solicitudes de información a seguimiento a casos ya radicados (solicitud de radicado al usuario)	Buenas tardes, señor señora (nombre del usuario), por favor envíenos el número de radicado a través de mensaje privado para brindarle la información.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

SEGUIMIENTO CASOS RADICADOS	Segunda plantilla para contestar las solicitudes de información a seguimiento a casos ya radicados (usuario envía datos)	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Gracias por la información, nos estaremos contactando telefónicamente con el peticionario relacionado con la PQRD que nos menciona para brindarle la información que requiere. Supersalud!
USUARIO NO CONTESTA	Plantilla cuando la persona no contesta el número de contacto.	Buenos días/tardes/noches señor/señora (nombre del usuario). Hemos intentado comunicarnos al número de contacto enviado, pero no ha sido posible, por favor envíenos otro número para realizar la gestión del caso. Quedamos atentos.
PERSONAS FALLECIDAS	Plantilla para casos sensibles cuando se refiere a personas fallecidas.	Buenos días/tardes/noches, señor/ señor (nombre del usuario). Por favor envíenos los datos de contacto de un familiar o pariente de la persona fallecida para conocer el detalle de lo sucedido.
COMENTARIOS GENERALES	Plantilla para casos cuando el mensaje no se refiere a	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Por favor envíenos

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

	pacientes o personas fallecidas.	los datos de contacto para ampliar información.
MENSAJES DE AGRADECIMIENTO	Plantilla para mensajes de agradecimiento por gestión realizada.	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Agradecemos su mensaje. En Supersalud estamos comprometidos y trabajamos día a día para garantizar los derechos en salud de los usuarios.
DATOS PERSONALES ENVIADOS POR MENSAJE PÚBLICO	Plantilla para mensajes con datos personales	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Con el propósito de que utilicen su información para actividades ilícitas, le sugerimos eliminar los datos personales del mensaje público.
AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN DEL CASO POR MENSAJE PRIVADO	Ampliación de información del caso	Buenos días/tardes/noches, señor/señora (nombre del usuario). Por favor ampliar información de su queja y/o petición a través de mensaje privado. Envíenos nombre, número de contacto y si es posible el número de documento del paciente.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

CIRCULAR ÚNICA	Plantilla CIRCULAR ÚNICA	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Para los temas relacionados con la Circular Única y cargue de archivos, debe contactarse a través de la línea nacional gratuita 018000513700 o por medio del chat de nuestra página web: https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos Para mayor información sobre este tema ingrese a: https://www.supersalud.gov.co/vigilados/Noticias/listanoticias/cambios-para-el-reporte-de-informacion-a-la-supersalud-de-agosto-a-diciembre-de-2019
MISMO CASO REPORTADO POR OTROS USUARIOS	Plantilla para mismo caso reportado por diferente (s) usuario (s) y ya se le solicitaron datos o se le hizo gestión con el petionario y/o afectado.	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Gracias por comunicarse con la Supersalud. El caso que nos menciona ya ha sido recibido través de otro usuario y se encuentra en gestión.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

PERSONAL DIRECTIVO DE IPS QUEJÁNDOSE POR NO PAGO POR PARTE DE EPS	Plantilla para quejas de IPS por no pago de EPS	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Para más información consulte: https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/tramites-y-servicios/servicios
CUANDO EL USUARIO INFORMA QUE NO HA SIDO POSIBLE LA COMUNICACIÓN POR LOS CANALES DE LA SUPERSALUD	Plantilla para cuando se presenta fallas con los otros canales de comunicación	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). Estamos trabajando para mejorar la experiencia de nuestros usuarios a través de este canal. Le pedimos disculpas por el inconveniente presentado, por favor envíenos sus datos, nombre completo, número de contacto y si es posible número de documento a través de mensaje privado para poder atenderle. Gracias.
CUANDO EL CASO EN MENCIÓN NO ES COMPETENCIA	Plantilla para cuando el caso relacionado no es competencia de la Supersalud	Buenos días/tardes/noches, señor/ señora (nombre del usuario). El tema que nos menciona no es competencia de la Supersalud, lo invitamos a que se comunique con _____ (entidad competente) (AÑADIR el nombre de la

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN03
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS -PQRD - Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	VERSIÓN	01
		FECHA	05/05/2023

DE LA SUPERSALUD		entidad o los datos de contacto si los tenemos por internet)
-------------------------	--	--

Otros temas	Aspectos a tener en cuenta
PERSONAL MÉDICO QUEJÁNDOSE POR NO PAGO DE SU SALARIO O LIQUIDACIÓN POR PARTE DE LA IPS.	Este tema no es competencia de la Supersalud y por eso no se va a contestar por redes sociales.
PERSONAL MÉDICO QUEJÁNDOSE DE MALTRATO POR PARTE DE DIRECTIVOS.	Este tema no es competencia de la Supersalud y por eso no se va a contestar por redes sociales.
FUNCIONARIOS REPORTANDO QUE TIENEN MEDICAMENTOS, PERO NO SE LOS ENTREGAN A LOS USUARIOS.	Por favor cada vez que se presente este tema deben enviar un correo electrónico de alerta para revisar todo el contexto y poder dar una respuesta adecuada.