

Bogotá D.C. Junio 24 del 2025

Señores:

HERRERA

Abogados Y Asociados

Atn: GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA

C.C. No 19.395.114 de Bogotá D.C.

T.P. No. 39.116 del C.S. de la J

Correo: notificaciones@gha.com.co

BOGOTÁ

Ref:Contacto No : 06202512127

Respetado(a) Señor(a):

Reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total EPS.

En atención a su comunicado en la cual nos solicita el proceso que debe seguirse para solicitar información de datos personales para la Señor(a); **MABEL LEON YEPEZ** Identificado con cedula de ciudadanía **C.C. 18971950**; queremos manifestarle que todos los aspectos de su comunicación fueron revisados con detenimiento e interés.

Teniendo en cuenta su solicitud no es posible brindar dicha información, lo anterior debido a la confidencialidad de la información de nuestros usuarios que como Entidad Promotora de Salud EPS-S debemos cumplir, de acuerdo a lo indicado a través de la Ley 1581 de 2012, donde se expresa que habrá reserva en el manejo de los datos de los usuarios, información que sólo estará disponible para uso exclusivo de los organismos de control:

***Reserva en el manejo de los datos.** se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, suprimir, actualizar y rectificar todo tipo de datos personales recolectados, almacenados o que hayan sido objeto de tratamiento en bases de datos en las entidades del públicas y privadas.*

La Corte Constitucional lo definió como el derecho que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de su divulgación, publicación o cesión, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales. Asimismo, ha señalado que este derecho tiene una naturaleza autónoma que lo diferencia de otras garantías con las que está en permanente relación, como los derechos a la intimidad y a la información.

En atención a la mencionada Ley se estableció el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD, el cual es un directorio público de las bases de datos con información personal sujetas a tratamiento que operan en el país, acorde con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

Por tanto las EPS no podrían corroborar las competencias y uso de las bases de datos solicitadas, ni tampoco estarían en posición jerárquica de hacer cumplir la cadena de custodia que requiere el manejo de esta información, o aplicar las sanciones pertinentes en caso de la desviación de los propósitos de las mismas, por tanto la ley previendo estos hechos estableció el trámite a seguir el cual se encuentra especificado en la misma Resolución:

“Artículo 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;*
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;*
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.”*

Así mismo, dicha normativa establece los deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento de datos personales:

“Artículo 18. Deberes de los Encargados del Tratamiento. Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) **Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;***
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;** Subraya y negrilla fuera del texto original.*
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;*
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;*
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;*
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;*
- g) Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;*
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;*
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;*

- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurran las calidades de responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno."

Esperamos que la respuesta haya sido de su entera satisfacción y responda a las necesidades planteadas en el comunicado.

De igual forma, queremos recordarle que estamos atentos a intervenir de manera oportuna y eficiente cualquier sugerencia, inquietud y reclamo adicional, para lo cual lo invitamos a hacer uso de los medios de contacto dispuestos en SALUD TOTAL EPS-S SA para Contáctenos en la página web: <https://transaccional.saludtotal.com.co/contactenos/contactenos.aspx>, Puntos de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Línea gratuita nacional servicio al protegido 018000-1-14524 en Bogotá 4854555, Puntos de CLD a nivel nacional. Pudiendo Usted estar seguro que la atención a la misma se hará de manera pertinente, en aras de dar solución de fondo y continuar garantizando el servicio de salud acorde a nuestras obligaciones legales.

Por último, reiteramos nuestra intención de servir siempre a nuestros Usuarios y esperamos de esta forma haber dado respuesta satisfactoria a sus inquietudes, no obstante, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única, esta EPS-S debe hacer la advertencia, que frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por esta entidad, **se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, si es del Régimen Subsidiado.** Para los demás regímenes **se elevará ante la Superintendencia Nacional de Salud**, sin perjuicio de la competencia preferente que le corresponde a ésta, como ente rector en materia de Inspección, Vigilancia y Control.

Cualquier inquietud, sugerencia o reclamo sobre este u otro tema, así como la actualización de datos, con gusto será atendida a través del link Contáctenos en www.saludtotal.com.co o a través de los medios telefónicos y personales en su sucursal que podrá consultar en nuestra página web.

Cordialmente,

**Coordinación de Servicio al Cliente
Salud Total EPS**

La información contenida en este mensaje y sus anexos tienen carácter confidencial y están dirigidas, únicamente, al destinatario de la misma y sólo podrá ser usada por éste. Si el lector de este correo



electrónico no es el destinatario, se le notifica que está totalmente prohibida cualquier copia o distribución del mismo.

Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente y por este mismo medio al link Contáctenos en www.saludtotal.com.co y borre el mensaje de su sistema de correo. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de Salud Total EPS-S.