



# Políticas de tratamiento de datos personales

Versión Agosto 2024

## Contenido

1. Introducción
2. Objeto
3. Aplicación y Alcance
4. Definiciones
5. Principios
6. Tratamiento de datos personales
7. Finalidades del tratamiento de datos personales
8. Periodo de vigencia y duración del tratamiento de datos personales
9. Derechos del Titular
10. Persona o área responsable de la atención de consultas, peticiones, quejas y reclamos
11. Procedimientos para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares
12. Canales para ejercer los derechos del titular
13. Entrada en vigencia de la política

## 1. INTRODUCCIÓN

BOLÍVAR SALUD IPS S.A.S (en adelante **BOLÍVAR SALUD IPS** o La Institución) con NIT 901267811-1 es una sociedad comercial (SAS), hace parte del Grupo Empresarial Bolívar, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

El propósito de **BOLÍVAR SALUD IPS** es la prestación integral de servicios de salud, en el ámbito ambulatorio de complejidad I y II, bajo la modalidad presencial y de telemedicina. Prestamos servicios médicos, paramédicos, apoyo diagnóstico y terapéutico, bajo los más altos estándares de calidad y seguridad asistencial. Las IPS que hacen parte de **BOLÍVAR SALUD IPS**, se encuentran habilitadas ante la **secretaría distrital de salud de Bogotá**.

En este sentido, BOLÍVAR SALUD IPS solicita el consentimiento previo y expreso a los Titulares de los Datos personales de todos sus Grupos de Interés como pacientes, usuarios, colaboradores, profesionales de la salud, proveedores y terceros que eventualmente puedan suministrarle algún tipo de información personal. La Institución siempre informará de manera clara las finalidades establecidas para su tratamiento.

**BOLÍVAR SALUD IPS** en calidad de Responsables del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política tienen los siguientes datos de contacto:

- Dirección y domicilio: Avenida el Dorado No. 68C 61, Oficina 704 Torre Central Davivienda en la ciudad de Bogotá D.C.
- Página web: <https://www.saludbolivarips.com/>
- Correo electrónico: [protecciondedatos@saludbolivar.com](mailto:protecciondedatos@saludbolivar.com)
- Desde el celular marque #322, opción 1 – 4 – 1

## 2. OBJETO

El objetivo de la presente Política es reflejar de manera clara y transparente la forma en que **BOLÍVAR SALUD IPS** hará Tratamiento de los Datos personales que recolecta a través de la prestación de los servicios de salud, y demás datos tratados en desarrollo de su objeto social para el cumplimiento de las finalidades legítimas definidas por ella, así como informar sobre todos los aspectos de ley que son del interés de los Titulares, entre ellos: procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, finalidades, alcance del Tratamiento y nivel de medidas de seguridad, entre otros.

## 3. APLICACIÓN Y ALCANCE

La política se aplica a las bases de datos y archivos físicos y digitales que contengan datos personales y que estén bajo la administración de **BOLÍVAR SALUD IPS** o que puedan ser conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales con otras entidades del Grupo Bolívar o por relaciones desarrolladas mediante alianzas comerciales, convenios o eventos publicitarios. En el primer caso **BOLÍVAR SALUD IPS** actúa como responsable; en los demás pueden tener calidad de encargado o de responsable, dependiendo de si reciben la información de un tercero o si ella misma la obtiene.

La política aplica cuando el tratamiento de los datos se dé en territorio colombiano. En aquellos casos en que el tratamiento suponga la participación de un encargado no establecido en Colombia, se buscará que sus estándares y políticas permitan cumplir al responsable con los deberes fundamentales que tiene bajo el marco legal colombiano. Si se trata de un responsable, el tratamiento solamente podrá darse si se ha cumplido lo pactado contractualmente y lo establecido por la normatividad colombiana.

La presente Política, está dirigida a nuestros pacientes, candidatos, empleados, exempleados, proveedores, aliados, y en general, los grupos de interés sobre los cuales **BOLÍVAR SALUD IPS** realiza tratamiento de información personal. Todos los funcionarios de **BOLÍVAR SALUD IPS** deben cumplir esta política.

**BOLÍVAR SALUD IPS** adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación que requieran para que las áreas con mayor nivel de interacción con la administración de datos personales conozcan la ley y las disposiciones adoptadas por nosotros para asegurar su cumplimiento. Asimismo, a nuestros aliados y proveedores que en desarrollo de su labor tengan **acceso a datos personales de Titulares, que sean administrados por BOLÍVAR SALUD IPS, se les exige el cumplimiento de la ley y de esta política.**

## 4 . DEFINICIONES

Para el entendimiento y claridad de esta política por parte de los Titulares, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013:

- a. Autorización del Titular:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular del dato para llevar a cabo el Tratamiento de su información personal. Dicha autorización deberá ser obtenida y preservada por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.
- b. Base de datos:** Conjunto organizado de Datos personales que sea objeto de Tratamiento, sea esta automatizada o no.
- c. Dato personal:** Cualquier pieza de información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas determinadas o determinables bien sean naturales o jurídicas. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados, privados, sensibles o estar referidos a niños y adolescentes.
- d. Dato personal privado:** Información que por su naturaleza íntima o reservada sólo interesa a su Titular.
- f. Dato personal público:** Calificado por la ley como tal, es aquel dato que no tiene la calidad de ser un Dato privado, semiprivado o sensible. Es un dato no sujeto a reserva, que puede estar contenido en documentos y registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva; así como los relativos al estado civil de las personas y a la profesión u oficio de estas.
- g. Dato personal semiprivado:** Información que no tiene naturaleza íntima, reservada o pública y su conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a un sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

- h. Dato personal sensible:** Es aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como aquel que revele 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 garantice 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 (huellas dactilares, fotos, videos).
- i. Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de datos por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- j. Grupos de Interés:** Personas naturales que, con ocasión de su actividad económica, laboral, comercial, o de su interés en adquirir o contratar algún servicio de salud tienen o han tenido alguna relación con ésta, a partir de la cual han suministrado Datos Personales. Nuestros Grupos de Interés son los pacientes, usuarios, talento humano, profesionales de la salud, proveedores, empresas del Grupo Bolívar y en general terceros con los cuales **BOLÍVAR SALUD IPS** tenga alguna relación.
- k. Reclamo:** Solicitud del titular del dato o la persona o personas autorizadas por este o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales y/o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- l. Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- m. Titular del dato:** Es la persona natural o jurídica cuyos Datos personales son objeto de Tratamiento.
- n. 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. Puede ser de alcance nacional o internacional.
- o. Transmisión:** Tratamiento de Datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la **realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del Responsable.**
- p. Tratamiento del dato:** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 5. PRINCIPIOS

Es un compromiso de BOLÍVAR SALUD IPS entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General.

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos**

El tratamiento a que se refiere esta ley es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- **Principio de finalidad**

El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley y debe ser informada al Titular.

- **Principio de libertad**

El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

- **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.

- **Principio de transparencia**

En el tratamiento 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.

- **Principio de acceso y circulación restringida**

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo puede estar a cargo de personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en esta ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no pueden estar disponibles en internet ni en otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley General.

- **Principio de seguridad**

La información sujeta a tratamiento por parte del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de confidencialidad**

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley General y en los términos de esta.

- **Necesidad y proporcionalidad**

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento, la cual debe ser comunicada al Titular. Deben ser adecuados, pertinentes y acordes con esa finalidad.

- **Temporalidad o caducidad**

El periodo de conservación de los datos personales será el necesario que permita alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

## 6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con el tipo de datos recolectados se definen las diferentes medidas de tratamiento de los mismos, garantizando su protección y seguridad. A continuación describimos las medidas que toma **BOLÍVAR SALUD IPS**:

### a. Tratamiento de datos sensibles

En desarrollo de las actividades normales de **BOLÍVAR SALUD IPS**, que recibe información personal de carácter sensible y que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5 de la **Ley 1581 de Protección de Datos Personales, en adelante Ley General**, la información referida a la salud tiene esa naturaleza, requiere la solicitud de datos referentes al estado de salud del afiliado. “Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles, salvo que los mismos sean indispensables para el tratamiento para el cual se pretende la autorización”, de acuerdo con lo expresado en la Ley.

**BOLÍVAR SALUD IPS** respetando los derechos que tienen los Titulares de la información, le indicará cuando corresponda, que las preguntas relacionadas con el estado de salud son de naturaleza sensible y que el Titular goza de libertad para responder. Los datos biométricos, tales como la foto, huella o los demás que determine la Ley General, que se soliciten, tienen por finalidad garantizar la identidad del afiliado frente a **BOLÍVAR SALUD IPS**, prevenir situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente.

### b. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recolectados por **BOLÍVAR SALUD IPS** en atención a que éstos tengan la calidad de pacientes o beneficiario de un servicio de salud, serán los pertinentes y adecuados para dicho uso, según corresponda, procurando el respeto de los derechos fundamentales que les asisten.

Así mismo, **BOLÍVAR SALUD IPS** velará porque la información personal de carácter sensible suministrada por los pacientes y/o afiliados se utilice exclusivamente para las finalidades señalada en la atención de su servicio de salud, de manera que sólo pueda ser accedida por los terceros autorizados por la ley.

## 7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

A continuación, se señalan las principales finalidades con las que **BOLÍVAR SALUD IPS** realiza el tratamiento de la información personal:

### Pacientes:

1. Prestación adecuada con calidad y seguridad, de los servicios de salud, médicos, paramédicos, de apoyo diagnóstico y terapéutico previamente habilitados y ofrecidos por **BOLÍVAR SALUD IPS**.
2. Informar y comunicar sobre los servicios ofertados en el portafolio, horarios de sedes, agendamiento de servicios, puntos de atención y canales de comunicación con los clientes, programa de participación social entre otros.
3. Tratar datos sensibles referidos a historia clínica, apoyo diagnósticos, tratamiento terapéutico y procedimientos quirúrgicos menores, entre otros, practicados en desarrollo del objeto social de La Institución.
4. Obtener la información referida a la satisfacción y calidad del servicio, permitir su valoración y evaluar los comentarios de los pacientes sobre los servicios prestados por **BOLÍVAR SALUD IPS**.
5. Comunicamos e informamos los montos de pagos de los servicios de salud que generan cobro, conocidos en el ámbito como deducibles, cuotas moderadoras y/o copagos, y realizamos el recaudo del mismo.
6. Para el desarrollo de la prestación del servicio de salud se almacena la información de los servicios prestados a los usuarios desde el agendamiento, admisión, historia clínica, facturación en el software llamado Gomedisys que cumple con los procesos de seguridad y confidencialidad de la información sensible de los pacientes o clientes. Se cuenta con el Manual de manejo, custodia y entrega de historia clínica si se requiere por partes de los usuarios o terceros, enmarcado en las políticas de la normatividad vigente en Colombia.
7. Desarrollar alianzas con terceros que permitan enriquecer la oferta de servicios, preservando la confidencialidad de los datos sensibles. En este sentido, se compartirán exclusivamente los datos de contacto necesarios para identificar mejor las necesidades e intereses de los Titulares.
8. Cumplir las leyes aplicables a la salud privada y pública en Colombia, incluyendo, pero sin limitarse, a cualquier requerimiento del Ministerio de Salud Nacional, Superintendencia Nacional de Salud, Secretaría Distrital de Salud o demás entidades de vigilancia y control que apliquen.
9. Finalidades estadísticas, históricas y científicas.
10. Obtener datos fundamentales para la investigación clínica y epidemiológica.
11. Enviar al correo electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información sobre los servicios que se ofertan o aperturan, coordinación de servicios, nuevas sedes, nuevos horarios, jornadas de salud o eventos que se programen y cuando sea posible, bajo autorización de los pacientes o usuarios, el resultado de las pruebas que se realice.

**12.** Compartir la información de contacto de los titulares con las empresas del Grupo Empresarial Bolívar donde se tiene un vínculo contractual y dentro de este contrato se incluye la protección de datos sensibles de los Titulares. (aseguradoras de póliza de salud, ARL y EPS).

**13.** Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos personales.

### Proveedores y ex proveedores naturales:

1. Conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores.
2. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para celebrar el contrato, ejecución y terminación de este.
3. Informar acerca de los requisitos y trámites propios y conexos a su actividad de prestación de servicios.
4. Constatar y recibir adecuadamente los servicios contratados, así como informar y mantener actualizados a los Titulares de la información sobre los asuntos que sean de su interés.
5. Llevar registros contables. Así como, provisionar y efectuar el pago de los servicios prestados.
6. Compartir información de contacto con las empresas vinculadas al Grupo Bolívar para validar las referencias, calidad, desempeño y para hacerlo partícipe de procesos de selección de proveedores por parte de éstas.
7. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales y autorizadas por éstos.

### Candidatos, empleados y exempleados (talento humano):

#### En relación con los candidatos:

1. La información de la hoja de vida de los candidatos servirá para que **BOLÍVAR SALUD IPS** los evalúe y se forme una opinión sobre las calidades de la persona. Así como, para adelantar todo el proceso de selección, lo que incluye práctica de pruebas, y demás requisitos establecidos para poder ser vinculado.
2. La información recolectada durante el proceso servirá para validar si la persona cumple con los requisitos establecidos por **BOLÍVAR SALUD IPS** para ser vinculado.
3. Los datos de contacto se utilizarán para comunicarle los avances del proceso.
4. En aquellos casos en que el candidato no resulte elegido se le informará oportunamente y los datos que haya suministrado serán eliminados de la Base de Datos, salvo que el candidato manifieste su interés en permanecer en la misma para ser considerado en futuros procesos.

5. Así mismo, esta información podrá ser compartida con las demás empresas y entidades del Grupo Bolívar buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga mayores posibilidades de ser vinculado a nivel de la organización.
6. Para aquellos candidatos que realicen procesos de selección de acuerdo a la convocatoria por Contrato de Prestación de servicios, se rige bajo las políticas definidas por **BOLÍVAR SALUD IPS**.

### Soporte Documental:

La base de datos de soporte documental respalda el desarrollo de los procesos de **BOLÍVAR SALUD IPS** y la relación con pacientes, clientes, proveedores y funcionarios.

### Video-vigilancia:

La información personal recolectada a través de las cámaras de videovigilancia de las personas que ingresan a las instalaciones de **BOLÍVAR SALUD IPS** tiene como propósito el control de acceso y la seguridad en las instalaciones y del personal que allí labora.

## 8. PERIODO DE VIGENCIA Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por **BOLÍVAR SALUD IPS** durante el término en el que el Titular de la información tenga vigente la afiliación de los servicios, más el término que establezca la Ley, adicionalmente los datos se conservarán de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

## 9. DERECHOS DEL TITULAR

**BOLÍVAR SALUD IPS** garantiza y respeta los derechos que le asisten a los titulares conforme a la Ley 1581 del 2012 los cuales se refieren a:

**BOLÍVAR SALUD IPS** se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los Titulares de los datos:

- Contar con canales establecidos para conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se puede ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **BOLÍVAR SALUD IPS**, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por **BOLÍVAR SALUD IPS**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ellas, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios, una vez agotado el requisito de procedibilidad establecido en el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, “El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento”.
- Revocar la autorización en los casos que no se enmarcan en la Ley Especial de Hábeas Data y en los que no se refieren a datos esenciales o propios del contrato
- Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por **BOLÍVAR SALUD IPS**, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## 10. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**BOLÍVAR SALUD IPS** ha designado un Oficial de Protección de Datos, quién es el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones, con comunicación directa con las áreas de Servicio, Seguridad, Operaciones y Jurídico, con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la ley, se cumplan.

## 11. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

### Consultas:

Los Titulares o sus causahabientes pueden consultar la información que de ellos reposa en las bases de datos de **BOLÍVAR SALUD IPS**. Para solicitudes de consulta deben acreditar su identidad, así:

- Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia del documento de identificación
- Si la presentan a través del canal telefónico de atención al cliente, deben responder un cuestionario de validación de identidad.
- Si la presentan a través de la página web, deben diligenciar la información requerida.

Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura que da apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados deben presentar copia autenticada del poder y de su documento de identidad.

Una vez **BOLÍVAR SALUD IPS** reciba la solicitud de consulta de la información, revisan el registro individual correspondiente al nombre del Titular y al documento de identidad aportado; si encuentran alguna diferencia entre estos documentos lo informarán dentro de los siguientes 5 días hábiles a partir del recibo de la comunicación, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si **BOLÍVAR SALUD IPS** encuentra conformidad en los documentos, darán su respuesta en un término máximo de 10 días hábiles.

Si **BOLÍVAR SALUD IPS** requiere un mayor tiempo para responder la consulta, lo informarán al Titular o sus causahabientes y le darán su respuesta en un término que no excederá los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del término.

### **Peticiones, Quejas o Reclamos:**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por **BOLÍVAR SALUD IPS** debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que advierten un incumplimiento por parte de éstas o de alguno de sus encargados, pueden presentar un reclamo ante **BOLÍVAR SALUD IPS** o el encargado, en los siguientes términos:

- El reclamo se formula ante **BOLÍVAR SALUD IPS** o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que originan el reclamo, los documentos que pretenda hacer valer y la dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción para que subsane la falla.
- Si transcurren 2 meses a partir de la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si **BOLÍVAR SALUD IPS** o el encargado a quien se dirija la solicitud no puede o no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles, e informará al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "Reclamo en trámite" y el motivo de éste, en un término máximo de 2 días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles. Si no es posible hacerlo en este término, se informará al interesado el motivo de la demora y la fecha en que se atenderá, que no podrá exceder de 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:**

El Titular, causahabiente o apoderado deberá agotar el anterior trámite de consulta o reclamo antes de dirigirse a la Superintendencia para formular una queja, conforme con lo señalado por el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

## 12. CANALES PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR

**BOLÍVAR SALUD IPS** ha dispuesto los siguientes canales de atención para garantizar el ejercicio de los derechos del Titular a conocer, actualizar, corregir y suprimir su información; esto último cuando no medie un deber legal o contractual que lo impida: Todos los Titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

**Dirección Física** en la ciudad de Bogotá D.C.:

- Avenida el Dorado No. 68C 61 Oficina 704 Edificio Torre Central Davivienda
- Calle 134 #7B- 83 consultorio 513
- Carrera 10 # 16 - 39 piso mezanine
- Ak 68 # 75A - 50 Centro Comercial Metrópolis - Locales 110A - 111A - 112A

**Correo electrónico:** [protecciondedatos@saludbolivar.com](mailto:protecciondedatos@saludbolivar.com)

## 13. ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Esta política de tratamiento de datos personales empezó a desarrollarse en junio de 2019, cumpliendo el requisito normativo Decreto 1377 de 2013, norma que se encuentra compilada en el Decreto 1074 de 2015. Asimismo, puede ser objeto de actualización, conforme a la normatividad legal vigente aplicable.

La última actualización fue realizada y aprobada en el mes de agosto de 2024.