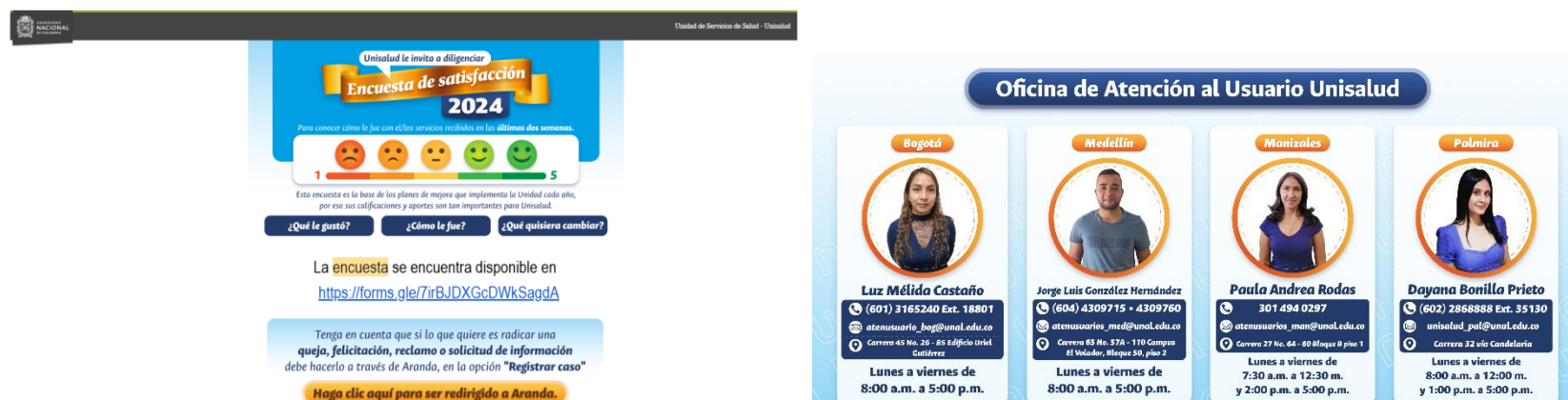


## COMUNICADO No. 07 DE 2024

### Asunto: radicación de PQRS a través de canales oficiales de la UNAL y Unisalud, dando cumplimiento a la Política del Tratamiento de datos Personales.

Para Unisalud es importante conocer las quejas, reclamos, comentarios, sugerencias, felicitaciones y demás, es por eso que ha trabajado de manera articulada desde el 2019 con otras dependencias de la Universidad Nacional de Colombia con el fin de cumplir con todos los procedimientos que se han establecido al respecto y, en especial el uso de ARANDA <https://quejasyreclamos.unal.edu.co/> como canal seguro para la información en salud de los afiliados y sus familias.

En la actualidad, Unisalud promociona el uso de este aplicativo, a través de videos tutoriales como <https://www.youtube.com/watch?v=u3VOD0wcOcc>, <https://youtu.be/lx1SaVUJ7N4> y en la divulgación de la encuesta de satisfacción. Para las personas que desean radicar PQRS y felicitaciones de manera física, Unisalud cuenta con las Oficinas de Atención al Usuario y buzones ubicados en las sedes, que garantizan la implementación de la Política del Tratamiento de datos Personales <https://unal.edu.co/proteccion-de-datos-personales>



En pro del fortalecimiento de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, se invita a todos los afiliados(as) a radicar estas manifestaciones a través de dichos canales, evitando así riesgos como:

- Suplantación de identidad.
- Manipulación de información sensible.
- Recopilación y mal uso de datos personales.
- Pérdida de la privacidad y autoridad de la información en salud.
- Imposibilidad para la gestión de los requerimientos, por la entrega a terceros de información personal.
- Hackeo y pérdida de la información.
- El uso de la información por parte de terceras personas, con intenciones personales, comerciales, políticas o económicas.
- Pérdida del control sobre documentos, especialmente los relacionados con salud como historias clínicas, ordenes médicas, Autorizaciones, servicios en salud y resultados de laboratorios.

Al radicar estas manifestaciones por los canales de la Universidad y Unisalud, es posible reconocer, identificar y solventar las situaciones que se puedan presentar en el marco de la atención en salud. Para esto Unisalud adelanta seguimientos estadísticos y cualitativos disponibles en <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/satisfaccion-home> y <https://unisalud.unal.edu.co/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-permanentes>. Cabe resaltar que son estas manifestaciones los insumos para planes de mejora como los que se exponen anualmente en los Informes de Gestión <https://unisalud.unal.edu.co/informes-unisalud>

Agradecemos informarse por canales oficiales de la Unidad para evitar situaciones que pongan en riesgo sus datos personales y que no cumplan con los procedimientos de la Universidad Nacional de Colombia [https://www.youtube.com/watch?v=SqJd\\_brwufI](https://www.youtube.com/watch?v=SqJd_brwufI)



Rodrigo Pedreros Huertas  
Gerente Nacional  
Unisalud  
29 de noviembre de 2024