

## CoronApp Colombia

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO.**

El presente documento establece los términos y condiciones para el empleo y uso de la aplicación **CoronApp Colombia** de la República de Colombia, por lo que el usuario que realiza cualquier colaboración, acceso o descarga de cualquier información de esta aplicación debe realizarlo de acuerdo con las condiciones aquí señaladas. Al acceder o utilizar CoronApp usted acepta plenamente, sin reservas y está de acuerdo en cumplir estos términos y condiciones de uso, de ahora en adelante “Términos y Condiciones”. Estos Términos y Condiciones consisten en un acuerdo colaborativo entre usted y el Instituto Nacional de Salud, que abarca todo su acceso y uso, lo que incluye el uso de toda la información, datos, herramientas, productos, servicios y otros contenidos disponibles mediante la aplicación. En caso de no estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones le sugerimos que se abstenga de usar CoronApp. Al utilizar esta aplicación, usted confirma que comprende y está de acuerdo con las siguientes condiciones:

### **1. SOBRE CORONAPP COLOMBIA**

**CoronApp Colombia** “CoronApp” es la única aplicación móvil oficial del Gobierno nacional de la República de Colombia que permite a los habitantes del territorio nacional, de manera gratuita (*zero rating*), tener acceso a información actualizada y veraz sobre la situación y evolución de la enfermedad por coronavirus que se denomina COVID-19, las recomendaciones para su prevención, así como el reporte, a través de terminales móviles, del autodiagnóstico de su estado de salud, que permita orientar o canalizar a los servicios de salud en su territorio, fortalecer la bioseguridad en diferentes ámbitos y las acciones en salud pública a partir del uso colectivo de los datos (búsqueda de contactos, acciones barriales de oferta de pruebas, delimitación de acciones de aislamiento, entre otras).

CoronApp hace parte de las herramientas de información utilizadas para enfrentar la crisis e impedir la extensión de los efectos de la enfermedad por coronavirus COVID-19.

El uso de CoronApp es voluntario y el ciudadano será libre de utilizar esta aplicación. Ningún derecho estará sujeto a que el ciudadano instale CoronApp.

La propiedad intelectual de la aplicación es del Instituto Nacional de Salud con el desarrollo de software de la Agencia Nacional Digital.

### **Funcionalidades.**

Los usuarios registrados pueden realizar las siguientes actividades en CoronApp:

- Realizar el registro en el sistema.
- Reportar síntomas de salud y de sus familiares, que podrían ser sugestivos de enfermedad por coronavirus COVID-19.
- Recibir recomendaciones según el estado de salud tras hacer el autodiagnóstico de salud.

- Encontrar información para afrontar el aislamiento preventivo obligatorio de la mejor forma.
- Obtener un estatus de movilidad a través de un código QR según las excepciones que dispone el Gobierno colombiano en el marco de la emergencia
- Acceder a información oficial de los Casos de Coronavirus en Colombia.
- Autorizar el uso de su información de manera continua por diferentes agentes de salud pública y de seguridad en el trabajo para efectos relacionados con el control de la epidemia.
- Obtener información sobre diferentes centros de salud y líneas de atención.

Quienes no se registren podrán, igualmente, hacer uso de CoronApp consultando información oficial, centros de salud, líneas de atención y recomendaciones para el cuidado.

## **2. RESPETO A LAS LEYES:**

El usuario registrado deberá acceder a CoronApp solo para finalidades lícitas y relacionadas a la salud. El usuario está de acuerdo en utilizar la aplicación solo para los debidos fines y en conformidad con los presentes Términos y Condiciones y limitaciones legales, así como con la legislación aplicable en la República de Colombia. Su acceso está prohibido en territorios donde el contenido sea considerado ilegal. Aquellos que opten por acceder a esta aplicación desde otros lugares, lo harán a iniciativa propia y serán responsables por el cumplimiento de las leyes locales aplicables. El contenido no deberá ser usado ni exportado incumpliendo las leyes colombianas. La alteración no autorizada del contenido de esta aplicación está expresamente prohibida.

Cualquier violación a estos Términos y Condiciones, abuso o mal uso de CoronApp, podrá ser investigada y se podrán tomar todas las medidas e iniciar todas las acciones legales y extralegales en contra del usuario para obtener la cesación de las conductas o los remedios e indemnizaciones a que haya lugar bajo la ley aplicable. La violación de estos Términos y Condiciones puede resultar en responsabilidad civil y/o penal para el usuario y en la cancelación o suspensión de la cuenta de usuario.

## **3. RESTRICCIONES DE USO:**

El uso de CoronApp está permitido solamente para personas mayores de trece (13) años.

## **4. RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO:**

CoronApp y su contenido son propiedad del Instituto Nacional de Salud (INS), de ahora en adelante "la Entidad". La Entidad y los desarrolladores de CoronApp no son responsables por el contenido de cualquier información, sea lícita o ilícita, eventualmente intercambiada por los usuarios mediante redes sociales o para CoronApp.

El Instituto Nacional de Salud es el operador del sistema de vigilancia en salud pública que integra diferentes fuentes de información, entre las cuales se encuentra Sivigila que, a partir de una red de todas las instituciones de salud, capta los casos probables de COVID-19. CoronApp

es una estrategia de vigilancia participativa en que el individuo informa su situación de salud y genera alertas para las secretarías de salud, quienes a través de esa red de instituciones de Siviigila podría abordar al individuo para evaluar su riesgo real de enfermedad por coronavirus COVID-19. Así mismo permite identificar zonas en donde el riesgo para contagiar la enfermedad es mayor y junto a información de otras fuentes, da información útil a los tomadores de decisiones.

Los comentarios compartidos por el usuario mediante redes sociales no representan la opinión de las instituciones involucradas en el proyecto y la responsabilidad es del autor del mensaje. El usuario está de acuerdo en que es el único responsable por su propia conducta y por la veracidad de la información suministrada mientras utilice el servicio y que es responsable por las consecuencias que provengan del suministro intencional de datos incorrectos. El usuario está de acuerdo que al usar CoronApp no publicará, enviará, distribuirá ni divulgará contenido o información de carácter difamatorio, obsceno o ilícito, inclusive información de propiedad exclusiva perteneciente a otras personas o entidades, así como marcas registradas o información protegida por derechos de autor, sin la expresa autorización del propietario de esos derechos. El uso de CoronApp es personal e intransferible. Se prohíbe suplantar la identidad de otro usuario en el uso de CoronApp. Usted es responsable por el contenido que los individuos no autorizados produzcan al usar esta aplicación utilizando sus credenciales de acceso bajo su autorización. Esta regla no se aplica a los casos de violación u otros problemas de seguridad que puedan ser detectados en la aplicación o producidos por ataques cibernéticos.

Solo la información proporcionada por la Presidencia de la República, el Ministerio de Salud y Protección Social y el Instituto Nacional de Salud debe ser considerada oficial para la divulgación pública en lo que tiene que ver con los datos estadísticos relacionados con la pandemia de enfermedad por coronavirus - COVID-19.

Los datos recolectados mediante CoronApp provienen de los usuarios que voluntariamente proporcionaron la información y que tienen acceso a los dispositivos móviles con especificaciones tecnológicas mínimas (Dispositivos móviles con sistema operativo Android 5 o superior y sistema operativo iOS 10.3 o superior).

Los resultados del ejercicio de Autodiagnóstico de CoronApp en ningún caso podrán considerarse como un diagnóstico médico profesional para detección del COVID-19. El Autodiagnóstico es una guía de identificación de síntomas y signos de alarma que puedan estar relacionados con el coronavirus COVID-19, pero en ningún caso reemplaza la atención médica ni las pruebas diagnósticas realizadas por el personal médico autorizado, por esta razón, una de las recomendaciones es la búsqueda de atención médica.

Los canales de atención establecidos por el Gobierno nacional para detección de la enfermedad por coronavirus COVID-19 son las líneas telefónicas 192 (desde un celular) o 01 8000-955590 (línea nacional). Así mismo, se ha establecido que cada secretaría de salud y cada EPS debe tener líneas habilitadas para la atención específica en el tema.

La línea 192 es la línea de atención telefónica oficial del Gobierno nacional que permite a los habitantes del territorio nacional tener acceso a información actualizada sobre emergencias sanitarias, su evolución en el país, así como solicitar canalización para valoración médica.

La Entidad no es responsable por el uso indebido que terceros puedan hacer del modelo de formulario de preguntas y respuestas del Autodiagnóstico de CoronApp.

#### **5. ACCESIBILIDAD AL CONTENIDO:**

La Entidad no garantiza que esta aplicación sea parcial o completamente funcional para el uso fuera del territorio nacional. Si usted opta por acceder a la aplicación desde otros países, usted lo hará por su propia iniciativa y su propio riesgo. Usted es responsable por el cumplimiento de las leyes locales y en la medida en que éstas sean aplicables, usted está de acuerdo específicamente en cumplir todas las leyes aplicables relativas a la transmisión de datos técnicos exportados a partir de ese lugar.

#### **6. PROPIEDAD INTELECTUAL:**

El Instituto Nacional de Salud (INS) es propietaria del derecho de autor de CoronApp y el contenido producido y presentado en la aplicación. Esta premisa no se aplica a la información considerada como de dominio público o de utilidad pública. Todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio, nombres y logotipos que aparecen en CoronApp son de propiedad de sus respectivos propietarios. El desarrollo y producción del software está bajo la responsabilidad de la Agencia Nacional Digital.

CoronApp es una modificación a software basado en *open source* bajo la licencia internacional *GNU General Public License*, versión 3 (GPL-3.0) (<https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.en.html>).

Los derechos de uso del contenido y de los informes generados por la aplicación son cedidos por los desarrolladores, en especial aquellos que provienen de los términos de la licencia Creative Commons – Atribución/Reconocimiento - No Comercial 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.es>).

La adquisición de los derechos para publicación de la versión de CoronApp para iOS y Android en sus respectivas tiendas es de propiedad del INS.

#### **7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

##### **Datos del Responsable del tratamiento:**

**Nombre o razón social:** Instituto Nacional de Salud (INS)

**Domicilio o dirección:** Avenida Calle 26 No 51-20 CAN, Bogotá D.C, Colombia

**Correo electrónico:** [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

**Teléfono:**

- (57 +1) 3244576

- Teléfono Conmutador: (57 +1) 2207700 Opción 2
- Línea Gratuita Nacional: 018000113400

**Otros datos de contacto:** A través del chat dispuesto en la página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

#### **Finalidad del tratamiento:**

CoronApp recolecta datos públicos, semiprivados, privados y sensibles de los usuarios, los cuales serán tratados por la Entidad únicamente para realizar la vigilancia en salud pública y el despliegue de medidas en las diferentes etapas para enfrentar la crisis ocasionada por el COVID-19, específicamente para:

- I. Crear y activar el registro de usuario en CoronApp;
- II. Permitir al usuario el ingreso a CoronApp y uso de sus funcionalidades;
- III. Realizar reporte del estado de salud (síntomas, factores de riesgo y enfermedades correlacionadas al incremento de riesgo de COVID-19) de los usuarios y sus familiares en tercer grado de consanguinidad y primero de afinidad que viven en la misma vivienda del usuario, conforme lo establecido en el inciso c) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. El reporte del estado de salud de menores de edad sólo podrá ser realizado por sus padres o representantes legales;
- IV. Monitorear síntomas, signos de alarma y riesgos y vulnerabilidad relacionados con la enfermedad por el nuevo coronavirus COVID-19;
- V. Acceder a la conexión Bluetooth del dispositivo para compartir con el INS la cercanía, en los últimos 21 días, con otros dispositivos móviles que utilizan CoronApp, con la finalidad de saber si una persona confirmada con COVID-19 estuvo cerca del usuario e identificar potenciales cadenas de contagio del COVID-19. Esta funcionalidad se encuentra desactivada por defecto y solo se activará para los usuarios confirmados por COVID-19 y aquellos que tengan síntomas muy probables de contagio, aún así la información será enviada solo cuando los usuarios deseen compartir su historial de cercanías a través del Menú de CoronApp;
- VI. Acceder a la localización geográfica de usuarios y la ubicación del dispositivo únicamente para el envío del reporte de salud al momento que el usuario realiza el autodiagnóstico dispuesto en CoronApp, con la finalidad de identificación de alertas tempranas y despliegue de esfuerzos de diagnóstico, tales como: identificación de atención previa en el servicio de salud, verificación del estado de salud por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), canalización precisa de casos potenciales que requieren ser dirigidos a centros asistenciales para iniciar su atención, identificación de posibles conglomerados de casos, en tiempo y lugar, que faciliten priorizar la acción de las autoridades sanitarias, identificar potenciales cadenas de contagio, entre otras. Esta funcionalidad se encuentra desactivada y solo se activa al momento de reportar el Autodiagnóstico de salud, para ubicar el lugar desde donde se realiza el reporte, para efectos de las finalidades antes mencionadas;
- VII. Envío de comunicaciones y código de verificación para el registro de usuario a través de SMS;
- VIII. Generar el estatus de movilidad, a partir del estado de salud reportado y conforme a las excepciones establecidas en la Resolución No. 464 de 2020 del Ministerio de Salud y

- Protección Social y en el Decreto 636 de 2020, o aquellas que las modifiquen o complementen;
- IX. Permitir la consulta por parte de las autoridades del estatus de movilidad, a través de un código QR;
  - X. Transferir a las entidades que el usuario voluntariamente seleccione (ARL, Aseguradora de salud y/o empleador), los datos de (i) nombres y apellidos, (ii) tipo y número de documento, (iii) el nivel de riesgo (Normal, Advertencia o Alerta) según el autodiagnóstico reportado en CoronApp, y (iv) localización geográfica del usuario y el dispositivo al momento de realizar el reporte del autodiagnóstico en CoronApp, con las finalidades de que la(s) entidad(es) seleccionada(s) pueda(n):
    - a. Gestionar los riesgos en los ambientes laborales y demás actividades económicamente productivas, en el marco del Sistema General de Riesgos Laborales, para proteger a la población trabajadora y sus familias de COVID-19.
    - b. Gestionar la atención y prestación de servicios de salud en respuesta a posibles casos de enfermedad por el COVID-19.
    - c. Dar aplicación a los protocolos, procedimientos y lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Trabajo para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por el COVID-19, en el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
  - XI. Crear y mantener la base de datos de los usuarios de CoronApp;
  - XII. La aplicación puede solicitar acceso a los siguientes permisos de su dispositivo móvil:
    - a. Llamar directamente a números de teléfono, con la finalidad de que el usuario pueda realizar llamadas a las líneas de atención establecidas para detección del COVID-19, directamente desde la aplicación.
    - b. Acceso a la red, ver estado de red y conectarse a redes wifi, con la finalidad de actualización de las cifras que muestra la aplicación, envío de los reportes de salud de los usuarios al servidor, entre otras asociadas a las funcionalidades de la aplicación.

El suministro de datos sensibles (datos relativos a la salud, geolocalización y datos de menores de edad) es de carácter facultativo y no obligatorio por parte de los usuarios de CoronApp. El tratamiento de dichos datos se realizará para las finalidades antes establecidas y para la funcionalidad de CoronApp en las diferentes etapas para afrontar el COVID-19.

#### **Localización geográfica y detección de cercanía.**

Con el fin de evitar la propagación del virus, CoronApp puede realizar:

- Localización geográfica de usuarios y la ubicación del dispositivo, la cual es activada a través del GPS del dispositivo móvil, únicamente para el envío del reporte de salud al momento que los usuarios realizan el autodiagnóstico dispuesto en CoronApp. Esta información, utilizada únicamente por las autoridades sanitarias, permite la generación de alertas tempranas y despliegue de esfuerzos de diagnóstico, tales como: identificación de atención previa en el servicio de salud, verificación del estado de salud por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), canalización precisa de casos potenciales que requieren ser dirigidos a centros asistenciales para

iniciar su atención, identificación de posibles conglomerados de casos, en tiempo y lugar, que faciliten priorizar la acción de las autoridades sanitarias, identificar potenciales cadenas de contagio, entre otras. Esta funcionalidad se encuentra desactivada y solo se activa al momento de reportar el Autodiagnóstico de salud, para ubicar el lugar desde donde se realiza el reporte, para efectos de las finalidades antes mencionadas

- Acceder a la conexión Bluetooth del dispositivo para compartir con el INS la cercanía, en los últimos 21 días, con otros dispositivos móviles que utilizan CoronApp, con la finalidad de saber si una persona confirmada con COVID-19 estuvo cerca del usuario e identificar potenciales cadenas de contagio del COVID-19. Esta funcionalidad se encuentra desactivada por defecto y solo se activará para los usuarios confirmados por COVID-19 y aquellos que tengan síntomas muy probables de contagio, aún así la información será enviada solo cuando los usuarios deseen compartir su historial de cercanías a través del Menú de CoronApp.

CoronApp no recopila información sobre los movimientos y actividades de un usuario mediante el uso de sensores de ubicación (tales como GPS), puntos de acceso Wifi y estaciones de base, a menos que voluntariamente lo decida cada usuario de CoronApp.

### **Generación Estatus de movilidad.**

Para generar el estatus de movilidad, el usuario debe:

- Contar con un autodiagnóstico de las últimas 24 horas;
- Declarar que la información brindada es verídica;
- Seleccionar la excepción principal que le aplica para circular, conforme a las excepciones establecidas en la Resolución No. 464 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social y en el Decreto 636 de 2020, o aquellas que las modifiquen o complementen.

La generación del Estatus de movilidad se hace bajo gravedad de juramento del usuario que toda la información proporcionada es verídica, y autoriza que las autoridades verifiquen los datos proporcionados en dicho Estatus, por cualquier medio, y en caso de inexactitud se apliquen las sanciones establecidas en la ley.

### **Datos anonimizados**

Una vez recolectados los datos personales, por regla general se utilizarán herramientas para que sean anónimos, que no esté asociada o vinculada a una persona en particular. En caso de ser necesario circular esa información, se remitirán los datos estrictamente necesarios y anonimizados de tal manera que no se pueda identificar al titular del dato.

El uso de estos datos tiene como propósito la operación de todo el Sistema de Vigilancia en Salud Pública en sus diferentes niveles. Los datos del Sistema de Vigilancia son utilizados para apoyar las estrategias de vigilancia a nivel nacional, y a su vez serán tratados para el estudio y análisis del comportamiento de la infección respiratoria del país con fines científicos.

Excepcionalmente se tratará la información de forma no anonimizada cuando es rigurosamente necesario conocer la identidad del titular del dato y conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

### **Beneficio de Mínimo Vital de Conectividad – Plan Prevenir Conectados:**

Si usted es usuario de una línea en modalidad prepago y quiere acceder al beneficio de una recarga de recursos para los servicios de voz (100 minutos a cualquier destino nacional) e internet móvil (1GB), es necesario que tenga en cuenta las siguientes condiciones:

- El beneficio solo podrá recibirlo si cuenta con una línea activa en modalidad prepago con una antigüedad superior a dos (2) meses al momento de la descarga de CoronApp.
- El beneficiario no debe contar con ninguna línea en modalidad pospago asociada a su documento de identidad.
- Se requiere que la línea en la modalidad prepago a la cual se asignará el beneficio esté asociada a un registro válido en la aplicación CoronApp. Aplicará para nuevos registros de la siguiente forma:
  - Usuarios móviles prepago Claro y Tigo: a partir del 22 de abril de 2020.
  - Usuarios móviles prepago Flash mobile: a partir del 23 de abril de 2020.
  - Usuarios móviles Movistar y Avantel: a partir del 27 de abril de 2020.
  - Próximamente se informará en los canales digitales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones los operadores de telefonía móvil que se continuarán sumando a este Plan.
  - Una vez realizado el registro en CoronApp, en un máximo de 48 horas el usuario recibirá un mensaje de texto en su celular con la confirmación del beneficio. Si esto no sucede en este tiempo el usuario debe contactarse con su operador de telefonía móvil.
- El beneficio no aplica para usuarios en modalidad pospago.
- El beneficio podrá consumirse en un mes a partir del momento de su confirmación por parte del operador de telefonía móvil o hasta que se consuman los recursos, lo que suceda primero.
- Esta iniciativa estará vigente hasta el 31 de mayo o hasta agotar la meta de líneas móviles prepago a beneficiar, es decir, hasta 5 millones de usuarios.
- El beneficio solo será aplicado una vez por número telefónico e identificación registrada en CoronApp.

Recuerde que SOLO si cumple con los requisitos antes mencionados podrá ser uno de los 5 millones de beneficiarios, por lo cual la Entidad tratará sus datos de nombre, número de documento y número de celular para verificar la elegibilidad para optar por el beneficio antes mencionado.

Todos los datos suministrados en CoronApp, incluyendo datos sensibles y de menores de edad, son tratados conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y conforme a lo estipulado en la **“Política para la Protección de Datos Personales”** del Instituto



Nacional de Salud, establecida mediante Resolución No. 1607 de 2014, o aquella que la modifique o derogue, la cual puede ser consultada aquí: <https://bit.ly/2A5PBym>, y la **“Política de tratamiento de información relacionada con CoronApp Colombia”** la cual puede ser consultada aquí: <https://bit.ly/3bSLB1y>.

El tiempo del tratamiento de los datos recolectados a través de CoronApp, toda vez que hacen parte del sistema de vigilancia de salud pública, es determinado por las actividades que despliegue el Ministerio de Salud y Protección Social y el Instituto Nacional de Salud para afrontar la enfermedad del COVID-19, así como para el análisis del comportamiento del virus que deban realizar las entidades de salud del país.

Una vez finalice la necesidad para la cual fueron recolectados los datos, la información que no requiera conservarse para fines históricos, científicos o estadísticos (información anonimizada), será suprimida según los procedimientos de eliminación de documentos establecidos por el Instituto Nacional de Salud.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, se podrá suministrar información a las entidades públicas o administrativas que en el ejercicio de sus funciones legales así lo requieran, o a las personas establecidas en el artículo 13 de la referida ley.

La información personal a la que acceden las Entidades públicas o administrativas es obtenida directamente del usuario a partir de su registro o a través de la consulta de bases de datos de fuentes oficiales.

Los datos proporcionados por el usuario deben ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles y en consecuencia el usuario asume toda la responsabilidad sobre la falta de veracidad o exactitud de éstos.

### **Procedimiento para que los titulares puedan ejercer sus derechos**

Los titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir sus datos personales. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el usuario tenga un deber legal de permanecer en la base de datos.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con el artículo 20 del decreto 1377 de 2013 (incorporado en el Decreto 1074 de 2015):

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el INS.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Todas las consultas y reclamos deberán presentarse a través de los canales de atención oficiales dispuestos por el INS, los cuales son:

- a. Ventanilla única de correspondencia en la dirección: Avenida calle 26 No 51-20 Can, Bogotá D.C, Colombia, con atención de lunes a viernes en horario de 8 am a 4 pm.
- b. Aplicativo de PQRSD, el cual puede ser encontrado en la ruta: [www.ins.gov.co/atencionalciudadano](http://www.ins.gov.co/atencionalciudadano), en el espacio: "Formulario de contacto".
- c. A través de las líneas de atención al ciudadano: (PQRSD): (57 +1)3244576
- d. Teléfono Conmutador: (57 +1)2207700 Opción 2; Línea Gratuita Nacional: 018000113400 con atención de lunes a viernes en horario de 8 am a 4 pm.
- e. A través del chat dispuesto en la página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)
- f. Enviando un correo electrónico al email: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Una vez canalizados por medio de estos canales habilitados por el INS, se adoptarán mecanismos de prueba de la radicación y trámite de los mismos.

Las consultas o reclamos deben presentarse mediante solicitud dirigida al INS que contenga la siguiente información:

- a. Nombre completo (nombres y apellidos);
- b. Tipo y número de documento de identificación;
- c. Copia de documento de identificación;
- d. Datos de contacto y medio para recibir respuesta a la solicitud (dirección física y/o correo electrónico) e informar sobre el estado del trámite;
- e. Motivo(s) o hechos(s) que da(n) lugar a la solicitud con una descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- f. Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer.
- g. En caso de presentar el reclamo a nombre de un tercero, deberá remitir:
  - i. Nombre completo (nombres y apellidos) del tercero que autoriza;
  - ii. Copia de documento de identificación del tercero que autoriza;
  - iii. El documento de autorización del titular (tercero que autoriza) para este trámite.
- h. Firma (si aplica).

## **8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

CoronApp utiliza diferentes medidas técnicas y procedimientos de seguridad de la información, tendientes a garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de todos los datos personales suministrados en CoronApp (incluyendo datos sensibles y de menores de edad). Así

mismo, garantizar que se evite su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso o divulgación no autorizada o fraudulenta. Para ello se cuenta con los siguientes controles:

**Seguridad de acceso:** La información de acceso proporcionada no será revendida a terceros, ni reutilizada con otros fines a los mencionados anteriormente.

**Recopilación de la información:** CoronApp solicita información de salud, la cual es almacenada en la infraestructura dispuesta para ello, de manera segura.

**Acceso a la red y dispositivos:** El usuario es responsable del acceso a la red de datos necesaria para utilizar CoronApp y del uso que realice de ésta.

El usuario es el responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder a y utilizar CoronApp.

Los procesos de seguridad de la información están bajo la producción y desarrollo de la Agencia Nacional Digital.

#### **9. LEYES, REGLAMENTOS, DERECHOS Y DEBERES:**

Es obligación de la Entidad, sus funcionarios o empleados, contratistas y terceros que obran en nombre de la Entidad, así como de los usuarios de CoronApp, cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables y vigentes.

En caso de disputa, controversia o conflicto de interpretación de cualquier disposición de los presentes Términos y Condiciones, o del uso que el usuario haga de CoronApp, se resolverá en primer término mediante mecanismos de arreglo directo. En caso de fracasar los anteriores mecanismos, las diferencias se someterán a los jueces de la República de Colombia.

#### **10. MODIFICACIONES:**

La Entidad se reserva el derecho de realizar actualizaciones a CoronApp, como la creación y modificación de funcionalidades, con notificación de las novedades en la tienda de descargas al momento de publicar una nueva versión de la aplicación.

De igual forma, la Entidad se reserva el derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones, en cualquier momento, previo aviso y solicitud de aceptación del usuario a través de CoronApp.