Trabajo

Bogotá D.C., mayo 12 de 2026

Señor
JORGE MARIO ROLDAN CORRALES
Email: jorgemarioroldan@gmail.com
Tel: 3206322596
Ciudad.

ASUNTO: Respuesta a la PQR con radicado No. 05EE2026310300000052134 respecto de solicitud de atención urgente, entrega de información, trazabilidad documental, copia de registros y aclaraciones sobre actuaciones internas ante Seguros de Vida Suramericana S.A. – ARL SURA relacionadas con Usted.

Respetado Sr. Roldan Corrales:

La Dirección de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo se permite dar respuesta a la petición radicada bajo el número 05EE2026310300000052134, en la cual usted puso en conocimiento una situación que, según su escrito, fue expuesta previamente ante **Seguros de Vida Suramericana S.A. – ARL SURA**, Área de Prestaciones Económicas y Área de Requerimientos Externos, y respecto de la cual solicita atención urgente, entrega de información, trazabilidad documental, copia de registros y aclaraciones sobre actuaciones internas relacionadas con su caso.

De acuerdo con la documentación allegada al correo institucional del Ministerio del Trabajo, se advierte que junto con la PQR se aportaron: i) copia del escrito completo dirigido por usted a ARL SURA; ii) transcripción de la comunicación telefónica sostenida con el señor Israel Ayala Arboleda; y iii) copia del correo electrónico de 9 de abril de 2026, mediante el cual ARL SURA le informó que dicho funcionario se comunicaría con usted para escuchar su situación y evaluar apoyo y acompañamiento.

En primer lugar, es necesario precisar que los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 disponen que el derecho de petición también puede ejercerse ante organizaciones privadas para la garantía de derechos fundamentales y que, en lo pertinente, las instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral deben aplicar en sus relaciones con los usuarios las reglas del derecho de petición. En ese marco, la solicitud principal de entrega de documentos, información, trazabilidad, registros, grabaciones, reportes internos y demás actuaciones relacionadas con su caso debía ser conocida y resuelta por **ARL SURA**, en su condición de entidad privada destinataria de la petición y eventual custodio de la información solicitada.

De igual forma, en lo referente a los datos personales y sensibles a los que usted hace alusión, la Ley 1581 de 2012 reconoce al titular el derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos, solicitar prueba de la autorización otorgada, ser informado sobre el uso dado a la información y acceder

gratuitamente a los datos objeto de tratamiento. También dispone que la autorización debe ser previa e informada, y que al momento de solicitarla el responsable debe indicar la finalidad del tratamiento y el carácter facultativo de la respuesta cuando se trate de datos sensibles, como aquellos relativos a la salud. Por tanto, las solicitudes relacionadas con la grabación de la llamada, el uso de sus datos, la prueba de autorización y la rectificación o actualización de la información deben ser atendidas, en primer término, por la entidad que realizó el tratamiento o administra las bases de datos correspondientes.

Ahora bien, la documentación allegada permite establecer que ARL SURA sí tuvo conocimiento directo de su situación a través del correo de programación de llamada del 9 de abril de 2026 y de la posterior conversación sostenida con el señor Israel Ayala Arboleda el 10 de abril de 2026. No obstante, la Dirección de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo no es la entidad responsable de custodiar los archivos internos, grabaciones, matrices, correos, reportes, trazabilidad administrativa, soportes de prestaciones económicas o registros de gestión generados dentro de ARL SURA, ni puede ordenar por esta sola respuesta la entrega material de documentos que reposen en una entidad privada ajena a este Ministerio.

Conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, cuando una autoridad recibe una petición respecto de un asunto que no es de su competencia, debe informar esa circunstancia y remitirla a la autoridad o entidad competente, con copia al interesado. En consecuencia, esta Dirección le informa que no es competente para resolver de fondo las solicitudes documentales, de trazabilidad interna, de tratamiento de datos o de definición de actuaciones institucionales que usted formuló directamente ante ARL SURA, por lo que tales asuntos deben ser atendidos por dicha entidad dentro del marco legal aplicable a las instituciones privadas del Sistema de Seguridad Social Integral y a los responsables del tratamiento de datos personales.

Sin perjuicio de lo anterior, la Corte Constitucional ha reiterado que el derecho de petición solo se satisface mediante una respuesta oportuna, clara, congruente y de fondo, y que la falta de competencia no releva a quien recibe la solicitud del deber de orientar al peticionario y remitirla a quien corresponda. Bajo ese entendimiento, y en atención a que la documentación aportada muestra que su reclamación fue dirigida sustancialmente a ARL SURA, esta Dirección dejará constancia de la presente actuación y remitirá copia de su comunicación y de esta respuesta a la entidad privada mencionada, para lo de su competencia y fines pertinentes.

Adicionalmente, esta Dirección se abstiene de emitir pronunciamiento de fondo acerca de la veracidad de los hechos narrados, la suficiencia de la atención prestada por la ARL, la existencia de omisiones institucionales concretas, la legalidad del tratamiento de datos personales en el caso particular o la procedencia de medidas urgentes específicas en favor suyo, por tratarse de aspectos que requieren valoración fáctica, documental y jurídica directa por parte de la entidad involucrada y, en su caso, de las autoridades administrativas o judiciales competentes.

La presente respuesta se emite entonces con fundamento en la información obrante en el expediente y en los documentos allegados al correo institucional

del Ministerio del Trabajo, y tiene por objeto dar contestación en el marco de las competencias de la Dirección de Riesgos Laborales, sin que ello implique asumir funciones propias de ARL SURA ni sustituir los procedimientos legales aplicables a esa entidad en materia de derecho de petición, acceso a información, habeas data o atención de usuarios del Sistema General de Riesgos Laborales.

Así entonces, en aplicación del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, y teniendo en cuenta que del escrito allegado se advierte que las solicitudes principales de información, trazabilidad, entrega de documentos, copia de grabaciones, reportes internos y demás actuaciones fueron dirigidas a **Seguros de Vida Suramericana S.A. – ARL SURA**, esta Dirección remitirá copia de la presente respuesta y de la documentación aportada a dicha entidad, para lo de su competencia y fines pertinentes, con el propósito de que emita la respuesta de fondo que corresponda frente a las pretensiones formuladas por Usted.

Finalmente, se deja expresa constancia de que, si bien los anexos permiten evidenciar la existencia de un contacto institucional previo entre Usted y ARL SURA, así como la programación y realización de una llamada con el señor Israel Ayala Arboleda, no corresponde al Ministerio del Trabajo – Dirección de Riesgos Laborales calificar en esta respuesta el alcance jurídico, vinculante o institucional definitivo de las manifestaciones efectuadas por dicho funcionario, ni pronunciarse sobre la legalidad del tratamiento de datos personales o sensibles en el caso concreto, materias cuya valoración y respuesta compete primariamente a la entidad privada destinataria de la petición, sin perjuicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación e información que le asisten conforme a la Ley 1581 de 2012.

Con nuestro acostumbrado respeto,

JAVIER DIAZ MARROQUIN
Coordinador de Medicina Laboral
Dirección de Riesgos Laborales.

Con copia para: **ARL SURA –Administradora de Riesgos Laborales,** notificacionesjudiciales@suramericana.com.co **, Tel. +57 01800 051 1414.**

Funcionario/Contratista	Nombre	Cargo	Firma
Proyectado por:	Pedro Emilio Jaimes Delgado	Contratista Grupo de Medicina Laboral	
Revisado por:	Nadia Viviana Moreno Corrales	Profesional Especializado Dirección de Riesgos Laborales	
Aprobado por:	Javier Díaz Marroquín	Coordinador de Medina Laboral	
Declaramos que el documento ha sido elaborado y revisado conforme a las normas y disposiciones legales vigentes, y que su contenido refleja fielmente los criterios jurídicos y técnicos aplicables.			