



COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A.



Nit N°860003063-8

MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los titulares de los datos personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por la empresa COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A. podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la ley de protección de datos personales:

1. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:

El titular o sus causahabientes, podrán solicitar a la empresa COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A., a través de los medios indicados más adelante:

- ✓ Información sobre los datos personales del titular que son objeto de tratamiento.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A. para el tratamiento de sus datos personales.
- ✓ Información respecto del uso que se le ha dado por la empresa COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A. a sus datos personales.

1.1. MEDIOS HABILITADOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS:

LA EMPRESA COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A. ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- ✓ Comunicación dirigida a la empresa COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A., en el Kilómetro 17 + 200 MT Carretera Central del Norte. Municipio de Chía Departamento de Cundinamarca.
- ✓ Solicitud presentada al correo electrónico: info@ctu.com.co

1.2. TERMINO PARA ATENCION Y RESPUESTA POR PARTE DE LA EMPRESA COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A.:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se

DIRECCIÓN: Km 17+200 MT CTR CTAL. NORTE CHÍA (CUNDINAMARCA)

TELEFONO: 6760720 - 6760817

Página Web: www.ctu.com.co



COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A.



Nit N°860003063-8

MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

El titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA EMPRESA COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A., a través de una queja o reclamo lo siguiente:

- ✓ La solicitud de corrección o actualización de la información.
- ✓ La solicitud de supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.
- ✓ La solicitud de que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos personales.
- ✓ La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

2.1. ATENCION Y RESPUESTA POR PARTE DE LA EMPRESA COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A.:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, LA EMPRESA COMPAÑIA DE TRABAJOS URBANOS S.A. deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al área Administrativa, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

DIRECCIÓN: Km 17+200 MT CTR CTRL. NORTE CHÍA (CUNDINAMARCA)

TELEFONO: 6760720 - 6760817

Página Web: www.ctu.com.co