

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

Código: PO-GG-06-07-1.0

Julio 2026

Área responsable: Gerencia General

Uso interno y externo – Confidencial

 CDTI ANDO INVERSIÓN INTELIGENTE	POLÍTICA	Página 2 de 7
	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES	Fecha: 27/07/2026
Código: PO-GG-06-07-1.0		F. Act.:

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DERECHOS DEL TITULAR	3
4. CANALES DE ATENCIÓN	3
5. PRESENTACIÓN DE SOLUCIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	4
6. REQUISITOS DE LAS SOLICITUDES	4
7. ATENCIÓN DE CONSULTAS	4
8. ATENCIÓN DE RECLAMOS	5
9. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD	5
10. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD	5
11. CASOS EN LOS QUE NO PROCEDE LA SOLICITUD	5
12. SOLICITUDES REITERATIVAS O ABUSIVAS	6
13. REGISTRO DE SOLICITUDES	6
14. CONSERVACIÓN DE LA TRAZABILIDAD	6
15. INCIDENTES DE SEGURIDAD RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES	7
16. CONFIDENCIALIDAD	7
17. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA	7
18. CONTACTO	7

Elaborado por: Juan Alexander Méndez	Revisado por: José Alexander González	Aprobador por: José Alexander González
---	--	---

 CDTIANDO INVERSIÓN INTELIGENTE	POLÍTICA	Página 3 de 7
	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES	Fecha: 27/07/2026
Código: PO-GG-06-07-1.0		F. Act.:

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento mediante el cual CDTiando S.A.S. atenderá las consultas, solicitudes, reclamos y demás requerimientos relacionados con el tratamiento de datos personales, garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la reglamentan o modifiquen.

2. ALCANCE

La presente política aplica a todas las solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales efectuadas por:

- Clientes.
- Prospectos.
- Colaboradores.
- Excolaboradores.
- Proveedores.
- Contratistas.
- Aliados comerciales.
- Representantes legales.
- Causahabientes.
- Apoderados debidamente acreditados.
- Cualquier otro titular cuyos datos sean tratados por CDTiando.

3. DERECHOS DEL TITULAR

Los titulares de los datos personales podrán ejercer, entre otros, los siguientes derechos:

- Conocer los datos personales que reposan en las bases de datos de CDTiando.
- Solicitar la actualización de la información.
- Solicitar la rectificación de datos inexactos o incompletos.
- Solicitar la corrección de información.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada cuando sea procedente.
- Solicitar la supresión de los datos personales cuando exista lugar para ello.
- Revocar la autorización otorgada, conforme a la legislación vigente.
- Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere vulnerados sus derechos, una vez agotado el trámite ante CDTiando cuando ello sea legalmente exigible.

4. CANALES DE ATENCIÓN

Las consultas y reclamos podrán presentarse mediante los siguientes canales oficiales:

- Correo electrónico: expertosencdt@cdtiando.com
- Dirección física: Carrera 9 No. 71-17 Piso 4, Edificio Futurama, Bogotá D.C.

Elaborado por: Juan Alexander Méndez	Revisado por: José Alexander González	Aprobador por: José Alexander González
--	---	--

 CDTIANDO INVERSIÓN INTELIGENTE	POLÍTICA	Página 4 de 7
	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES	Fecha: 27/07/2026
Código: PO-GG-06-07-1.0		F. Act.:

- WhatsApp Corporativo: +57 304 113 6114

Cuando la solicitud sea recibida por un canal diferente, CDTiando podrá orientar al titular para utilizar los canales oficiales definidos en la presente política.

5. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

CDTiando S.A.S. promoverá el uso de medios electrónicos como mecanismo ágil y seguro para la presentación de consultas, solicitudes y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales.

Las solicitudes podrán presentarse a través de los canales electrónicos oficialmente habilitados por la compañía, incluyendo el correo electrónico institucional, formularios electrónicos disponibles en el portal web u otros mecanismos digitales que sean implementados y comunicados por CDTiando.

Las solicitudes recibidas por medios electrónicos producirán los mismos efectos que aquellas presentadas por medios físicos, siempre que permitan:

- Identificar razonablemente al titular o a quien actúe en su representación.
- Conocer el objeto de la solicitud.
- Mantener evidencia de la comunicación.
- Facilitar la respuesta dentro de los términos legales.

Cuando la información suministrada resulte insuficiente para atender la solicitud o verificar la identidad del solicitante, CDTiando podrá requerir información adicional antes de iniciar el trámite correspondiente.

6. REQUISITOS DE LAS SOLICITUDES

Toda consulta o reclamo deberá contener, como mínimo:

- Nombre completo del titular.
- Documento de identificación.
- Datos de contacto.
- Descripción clara de la solicitud.
- Relación de los hechos que originan la consulta o reclamo.
- Documentos que soporten la solicitud, cuando aplique.

Cuando la solicitud sea presentada por un representante o apoderado, deberá acreditarse la representación correspondiente.

7. ATENCIÓN DE CONSULTAS

Las consultas relacionadas con el tratamiento de datos personales serán atendidas dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana.

Cuando no sea posible responder dentro del término legal, CDTiando informará oportunamente al titular las razones de la demora y la fecha en que se dará respuesta, respetando los plazos máximos previstos en la normativa aplicable.

Elaborado por: Juan Alexander Méndez	Revisado por: José Alexander González	Aprobador por: José Alexander González
--	---	--

 CDTIANDO INVERSIÓN INTELIGENTE	POLÍTICA	Página 5 de 7
	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES	Fecha: 27/07/2026
Código: PO-GG-06-07-1.0		F. Act.:

8. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando el titular considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización, supresión o cuando advierta un posible incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, podrá presentar el correspondiente reclamo.

Si el reclamo resulta incompleto, CDTiando solicitará la información necesaria para continuar con el trámite.

Una vez recibido el reclamo completo, la compañía adelantará el análisis correspondiente y emitirá una respuesta dentro de los términos establecidos por la legislación vigente.

9. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

Antes de suministrar información relacionada con datos personales, CDTiando podrá verificar razonablemente la identidad del solicitante y solicitar la documentación necesaria para confirmar que se encuentra legitimado para ejercer los derechos correspondientes.

Esta verificación busca proteger la confidencialidad de la información y evitar accesos no autorizados.

10. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

Con el propósito de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales bajo su responsabilidad, CDTiando podrá adoptar mecanismos razonables para verificar la autenticidad de las solicitudes recibidas antes de suministrar información o ejecutar modificaciones sobre los datos personales.

Como parte de este proceso, la compañía podrá solicitar documentación adicional, realizar validaciones de identidad o requerir información complementaria que permita confirmar la legitimidad del solicitante.

Cuando existan indicios razonables de fraude, intento de suplantación de identidad, acceso no autorizado o cualquier circunstancia que pueda comprometer la seguridad de la información, CDTiando podrá suspender temporalmente el trámite hasta concluir las verificaciones correspondientes.

Estas actuaciones tendrán como única finalidad proteger los derechos del titular, evitar accesos indebidos a información personal y garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales sobre protección de datos personales.

11. CASOS EN LOS QUE NO PROCEDE LA SOLICITUD

CDTiando podrá negar total o parcialmente una solicitud cuando:

- El solicitante no acredite legitimación.
- Existan obligaciones legales que impidan eliminar la información.
- Sea necesario conservar los datos por obligaciones contractuales.
- Exista mandato de autoridad competente.
- La legislación colombiana establezca una excepción aplicable.

La decisión será comunicada al titular indicando las razones que la sustentan.

Elaborado por: Juan Alexander Méndez	Revisado por: José Alexander González	Aprobador por: José Alexander González
--	---	--

 CDTiANDO INVERSIÓN INTELIGENTE	POLÍTICA	Página 6 de 7
	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES	Fecha: 27/07/2026
Código: PO-GG-06-07-1.0		F. Act.:

12. SOLICITUDES REITERATIVAS O ABUSIVAS

CDTiando atenderá de manera oportuna todas las consultas y reclamos presentados por los titulares de datos personales o por quienes acrediten legitimación para actuar en su nombre.

No obstante, cuando una solicitud sea manifiestamente reiterativa respecto de otra previamente atendida, carezca de fundamento, no incorpore hechos nuevos o evidencie un ejercicio abusivo del derecho, la compañía podrá informar al solicitante dicha circunstancia y remitirlo a la respuesta previamente emitida, siempre que ello no limite el ejercicio legítimo de sus derechos ni contravenga las disposiciones legales aplicables.

La evaluación de este tipo de solicitudes se realizará respetando los principios de buena fe, transparencia y protección efectiva de los derechos de los titulares.

13. REGISTRO DE SOLICITUDES

CDTiando mantendrá un registro interno de las consultas y reclamos recibidos, incluyendo como mínimo:

- Fecha de recepción.
- Medio de ingreso.
- Tipo de solicitud.
- Responsable de atención.
- Estado.
- Fecha de respuesta.
- Decisión adoptada.

Dicho registro podrá mantenerse en medios físicos o electrónicos.

14. CONSERVACIÓN DE LA TRAZABILIDAD

CDTiando conservará evidencia de todas las actuaciones realizadas durante la atención de consultas y reclamos relacionados con datos personales, con el fin de demostrar el cumplimiento de sus obligaciones legales y garantizar la trazabilidad del proceso.

Como mínimo, podrán conservarse los siguientes registros:

- Solicitud presentada por el titular.
- Fecha y medio de recepción.
- Verificaciones realizadas.
- Comunicaciones intercambiadas.
- Documentos aportados por las partes.
- Actuaciones adelantadas.
- Respuesta emitida.
- Fecha de cierre del trámite.

Elaborado por: Juan Alexander Méndez	Revisado por: José Alexander González	Aprobador por: José Alexander González
--	---	--

 CDTIANDO INVERSIÓN INTELIGENTE	POLÍTICA	Página 7 de 7
	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES	Fecha: 27/07/2026
Código: PO-GG-06-07-1.0		F. Act.:

Estos registros serán administrados conforme a las políticas corporativas de gestión documental, seguridad de la información y protección de datos personales, respetando los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

15. INCIDENTES DE SEGURIDAD RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES

Cuando una consulta o reclamo permita identificar un incidente de seguridad que pueda comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales tratados por CDTiando, la compañía dará prioridad a su análisis y gestión conforme a sus procedimientos internos de seguridad de la información y respuesta a incidentes.

Las actuaciones que resulten necesarias podrán incluir la contención del incidente, la evaluación de su impacto, la adopción de medidas correctivas y, cuando corresponda, el cumplimiento de los deberes legales de reporte o notificación establecidos por la normativa vigente.

La atención del incidente se realizará sin perjuicio del trámite de la consulta o reclamo presentado por el titular.

16. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información suministrada durante el trámite de consultas y reclamos será tratada bajo criterios de confidencialidad y únicamente será utilizada para atender la solicitud correspondiente.

17. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente política podrá ser modificada cuando existan cambios normativos, organizacionales o tecnológicos que así lo requieran.

18. CONTACTO

- Razón social: CDTiando S.A.S.
- Correo electrónico: expertosencdt@cdtiando.com
- Teléfono: +57 304 113 6114
- Dirección: Carrera 9 No. 71-17 Piso 4, Edificio Futurama, Bogotá D.C.

Elaborado por: Juan Alexander Méndez	Revisado por: José Alexander González	Aprobador por: José Alexander González
--	---	--