

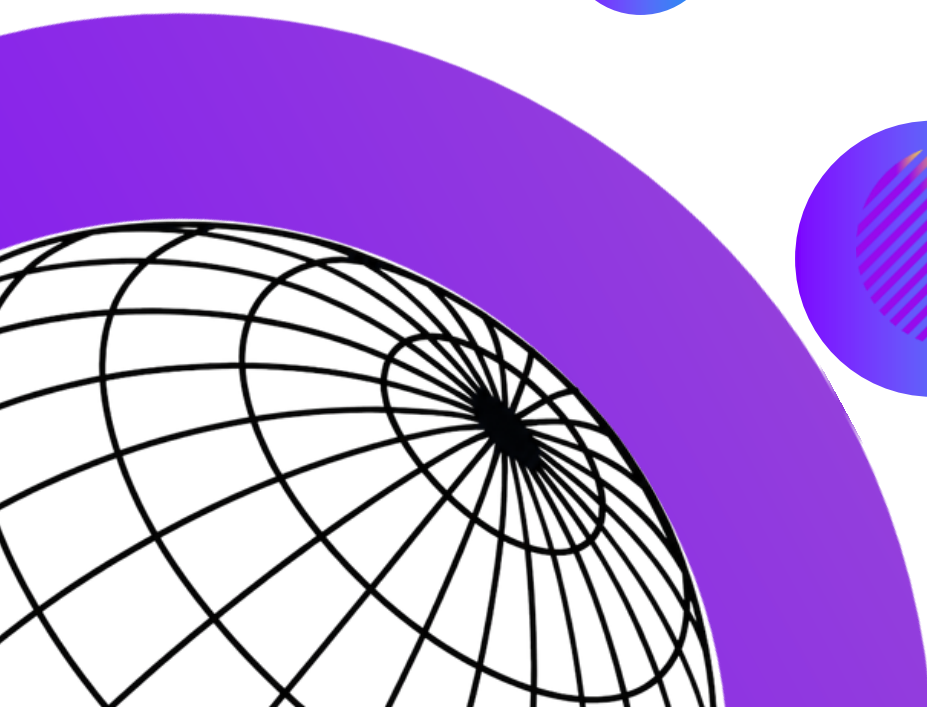


Verdata

Información que fortalece decisiones

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS E INCIDENTES (PQR)

2026



1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento mediante el cual VERDATA CONSULTING GROUP S.A.S. recibe, registra, tramita y responde las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes relacionadas con el ejercicio de derechos sobre datos personales, así como la forma en que gestiona los incidentes del servicio y de seguridad de la información, garantizando trazabilidad, oportunidad y el cumplimiento de los términos legales aplicables.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las solicitudes presentadas por Clientes, Usuarios, Titulares de datos personales y terceros interesados en relación con la Plataforma VERDATA, su facturación, las consultas y reportes generados y el tratamiento de datos personales, así como a los incidentes que afecten la prestación del servicio o la seguridad de la información.

3. MARCO NORMATIVO

- a) Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, incluidas las peticiones ante particulares.
- b) Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25), sobre protección de datos personales y ejercicio de los derechos de los Titulares.
- c) Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y sus decretos reglamentarios, en lo relativo a retracto y reversión de pagos, cuando resulten aplicables.
- d) Términos y Condiciones de uso de la Plataforma (TYC-001), Política de Protección de Datos Personales (POL-001) y Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS-001).

4. DEFINICIONES

Petición: solicitud de información, documentos, actuaciones o servicios relacionados con VERDATA o la Plataforma.

Queja: manifestación de inconformidad sobre la conducta o la atención recibida de VERDATA o de sus colaboradores.

Reclamo: manifestación de inconformidad por la prestación del servicio, la facturación, un cobro o el resultado de una consulta o reporte.

Sugerencia: propuesta orientada a mejorar el servicio o la Plataforma.

Consulta de datos personales: solicitud de un Titular para conocer la información personal suya que reposa en las bases de datos de VERDATA.

Reclamo de datos personales: solicitud de corrección, actualización o supresión de datos personales, o de revocatoria de la autorización, o denuncia de un presunto incumplimiento de la normativa de protección de datos.



Incidente del servicio: evento que interrumpe o degrada la Plataforma, clasificado según el numeral 6 del ANS.

Incidente de seguridad: evento que compromete o puede comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, incluidos los datos personales.

5. CANALES DE RECEPCIÓN

- a) Correo electrónico: **info@verdata.co**, para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, incidentes y solicitudes sobre datos personales.
- b) Correo electrónico: **gerencia@verdata.co**, para asuntos de facturación, pagos, retracts, reversión y devoluciones.
- c) Opción “Reportar error” dentro de la Plataforma, para incidentes del servicio.
- d) Comunicación escrita dirigida a la Cra. 19A # 77–18, Oficina 309, Bogotá D.C., Colombia.

6. REQUISITOS DE LA SOLICITUD

La solicitud deberá contener, como mínimo: nombre e identificación del solicitante; la calidad en la que actúa (Cliente, Usuario, Titular, causahabiente, representante o apoderado, acreditando esta calidad cuando corresponda); descripción clara de los hechos y de lo solicitado; los documentos o soportes que se quieran hacer valer; y la dirección física o electrónica para recibir la respuesta.

Cuando se refiera a una consulta o reporte, deberá indicar el número de documento consultado y la fecha del reporte. Cuando se refiera a un pago, deberá identificar la transacción.

7. TRÁMITE

- a) **Recepción y radicación:** toda solicitud recibida por los canales oficiales se registra con un número de radicado y se envía acuse de recibo al solicitante a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.
- b) **Clasificación:** se identifica el tipo de solicitud y el término de respuesta aplicable según el numeral 8; los incidentes se clasifican por severidad conforme al ANS.
- c) **Solicitudes incompletas:** si la solicitud no contiene la información necesaria, se requerirá al solicitante para que la complete. En los reclamos de datos personales, el requerimiento se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción; si transcurren dos (2) meses sin que se aporte la información, se entenderá que el solicitante ha desistido.
- d) **Análisis:** el área responsable verifica los hechos, la trazabilidad de la operación, los parámetros y las fuentes consultadas y, cuando se trate de información proveniente de fuentes externas, identifica la entidad competente para su actualización o rectificación, conforme al numeral 30 de los Términos y Condiciones.
- e) **Respuesta:** se emite una respuesta clara, completa y de fondo, por el mismo



canal de recepción o el indicado por el solicitante. Cuando no sea posible responder dentro del término, se informará antes de su vencimiento el motivo de la demora y la fecha en que se responderá, sin exceder la prórroga legal.

f) **Cierre:** el caso se cierra una vez enviada la respuesta, dejando registro de las actuaciones realizadas.

8. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Tipo de solicitud	Término	Prórroga
Petición general	15 días hábiles	Hasta el doble del término inicial, informando el motivo antes de su vencimiento
Petición de documentos o información	10 días hábiles	Igual a la anterior
Queja, reclamo o controversia sobre resultados	15 días hábiles	Igual a la anterior
Consulta de datos personales	10 días hábiles	5 días hábiles adicionales
Reclamo de datos personales	15 días hábiles	8 días hábiles adicionales
Retracto, reversión de pago o devolución	Los previstos en la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios	No aplica
Incidente del servicio	Según severidad, conforme al numeral 7 del ANS	No aplica

En los reclamos de datos personales, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo completo se incluirá en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo, la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

9. GESTIÓN DE INCIDENTES DEL SERVICIO

Los incidentes del servicio se reciben por los canales del numeral 5, se clasifican según la severidad definida en el ANS y se gestionan dentro de los tiempos de primera respuesta y de gestión allí establecidos. Una vez restablecido el servicio, se informa al Cliente afectado y, para incidentes críticos, se documenta la causa, el impacto y las acciones correctivas adoptadas.

10. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y DATOS PERSONALES

a) **Detección y reporte interno:** cualquier colaborador, contratista o proveedor que identifique un posible incidente de seguridad debe reportarlo de inmediato al responsable interno de protección de datos a través de info@verdata.co.

b) **Contención:** se adoptan de inmediato las medidas razonables para detener o limitar el incidente, como el bloqueo de accesos, la rotación de credenciales o el



aislamiento de componentes.

c) **Evaluación:** se determina la naturaleza del incidente, la información y los Titulares potencialmente afectados, y el rol de VERDATA (Responsable o Encargado) respecto de dicha información.

d) **Notificación:** cuando VERDATA actúe como Encargado, informará sin dilación injustificada al Cliente Responsable del Tratamiento. Cuando actúe como Responsable, reportará el incidente a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del Registro Nacional de Bases de Datos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección y comunicará a los Titulares afectados cuando corresponda.

e) **Remediación y lecciones aprendidas:** se implementan las acciones correctivas y preventivas y se documenta el incidente, su causa, su impacto y las medidas adoptadas.

11. SEGUNDA INSTANCIA Y AUTORIDADES

Si el solicitante no está conforme con la respuesta, podrá solicitar su revisión por la gerencia escribiendo a gerencia@verdata.co e indicando el número de radicado. Los Titulares de datos personales podrán acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante VERDATA, conforme al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012. Nada de lo previsto en este procedimiento limita el derecho de acudir a las autoridades competentes.

12. REGISTRO, TRAZABILIDAD Y MEJORA CONTINUA

VERDATA conserva el registro de las solicitudes recibidas, su clasificación, las actuaciones realizadas y las respuestas emitidas, durante los periodos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones legales y la atención de controversias. La información se analiza periódicamente para identificar causas recurrentes y oportunidades de mejora del servicio.

El presente Procedimiento entra en vigencia a partir de su **aprobación por la Alta Dirección de VERDATA CONSULTING GROUP S.A.S.** y se publica en el sitio web y en la Plataforma.

Control de versiones

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó y aprobó	Descripción del cambio
V001	21/10/2026	Gerencia VERDATA	Alta Dirección	Emisión inicial.

