

## **MANUAL DE ATENCION A CONSULTAS Y RECLAMOS**

### **PRESENTACIÓN DE CONSULTAS**

El Titular de la información podrá presentar ante Canales Públicos Colombia SAS, consultas con el fin de conocer o certificar la información que Canales Públicos Colombia SAS tiene de él, consulta que deberá ser atendida por Canales Públicos Colombia SAS a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la respectiva petición o consulta.

En el evento que Canales Públicos Colombia SAS, no pueda dar respuesta a la consulta presentada dentro del término anteriormente señalado, deberá informar de tal situación al Titular de la información manifestándole los motivos de la demora y señalándole la fecha de respuesta a su consulta, la cual no podrá exceder los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La consulta podrá ser presentada por el Titular de la información a través de una comunicación escrita dirigida a Canales Públicos Colombia SAS, a la Calle 3A # 43 – 87 Of. 102 de la ciudad de Cali, o través de los canales de comunicación establecidos por Canales Públicos Colombia SAS en su página web [www.gestioncolombia.org](http://www.gestioncolombia.org) , o al correo electrónico [contacto@canalespublicos.org](mailto:contacto@canalespublicos.org).

La comunicación deberá contener como mínimo: el nombre, identificación, dirección, correo electrónico y teléfono de contacto del Titular a efectos de poder dar respuesta a la consulta.

### **PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

Cuando el Titular de la información considere que la información que Canales Públicos Colombia SAS, tiene de él, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o advierta que la información no ha sido tratada conforme a la presente política o la Ley, podrá formular un reclamo a través del cual ponga en conocimiento de Canales Públicos Colombia SAS, los hechos motivo de su inconformidad, el cual podrá venir acompañado de las pruebas o documentos que quiera hacer valer.

Canales Públicos Colombia SAS, podrá requerir al Titular de la información dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo con el fin de que

complete el contenido del mismo o allegue información adicional, si transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se hace el requerimiento el Titular de la información no presenta la información requerida se entenderá que ha desistido del reclamo.

Canales Públicos Colombia SAS, deberá dar respuesta a la reclamación presentada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, en caso que no se pueda dar respuesta a la reclamación dentro del término anteriormente señalado, Canales Públicos Colombia SAS, deberá informar de tal situación al Titular de la información manifestándole los motivos de la demora y señalándole la fecha de respuesta en que atenderá su reclamo, la cual no podrá exceder de los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La reclamación podrá ser presentada por el Titular de la información a través de una comunicación escrita dirigida a Canales Públicos Colombia SAS, a la Calle 3 A # 43 - 87. Of 102 de la ciudad de Cali, o través de los canales de comunicación establecidos por Rasgo Gráfico SAS en su página web [www.gestioncolombia.org](http://www.gestioncolombia.org) , o al correo electrónico [contacto@canalespublicos.org](mailto:contacto@canalespublicos.org), la comunicación deberá contener como mínimo: el nombre, identificación, dirección, correo electrónico y teléfono de contacto del Titular a efectos de poder dar respuesta a la consulta.

Parágrafo: Lo dispuesto en la presente política aplica a los clientes del Titular de la información, el cual adicional a lo señalado anteriormente, deberá acompañar la petición, consulta o reclamo con el documento que acredite su calidad de cliente.

## **RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

El tratamiento de datos de la entidad se realiza a través de un encargado; los datos del encargado del tratamiento de datos son los siguientes:

Daniela Jaramillo CC. 1144108873

Cel: 3015406130 Mail: [direccion@canalespublicos.org](mailto:direccion@canalespublicos.org)

## **FORMA DE LA RESPUESTA**

El encargado podrá remitir la respuesta de la consulta o reclamación al Titular de la información vía correo electrónico, correo, o informar del contenido de la misma mediante una llamada telefónica, la cual deberá ser registrada por el funcionario correspondiente. En este último caso, se deberá informar al Titular de la información que la llamada es informativa y que la misma se da dentro del plazo de respuesta legalmente establecido, y manifestar que la comunicación de respuesta ya se encuentra remitida.

## **DISPOSICIONES FINALES**

- **PUBLICACIÓN DEL MANUAL**

El presente Manual estará a disposición del público a través de la página Web de Canales Públicos Colombia SAS.

- **MODIFICACIONES DEL MANUAL**

El presente Manual podrá ser modificado por Canales Públicos Colombia SAS, dichas modificaciones serán publicadas en la página Web de Canales Públicos Colombia SAS.

- **VIGENCIA**

El presente manual rige a partir de la fecha de su publicación.