

Protección de datos personales

03.3 — PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS (PQR) EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO	PDP-003
VERSIÓN	1.0 — 16 de abril de 2026
APROBADO POR	DPO / Representante Legal
VIGENCIA	24 meses

03.3 — PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS (PQR) EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES · Código: PDP-003 · Versión: 1.0 — 16 de abril de 2026 · FINTRIXS S.A.S.

1. Objetivo

Garantizar a los titulares el ejercicio efectivo de los derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012: conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar, acceder y ser informado sobre el uso de sus datos personales.

2. Canales de atención

Canal	Dirección / URL	Horario
Correo	protecciondatos@fintrixs.com / dpo@fintrixs.com	24/7 (atención en horario hábil)
Formulario web	https://fintrixs.com/privacidad/pqr	24/7
Teléfono	+57 302 318 4519	L-V 8:00–18:00 (COT)
Presencial	Cra 78 No. 17-55, Of. 704, Bogotá D.C.	L-V 9:00–17:00
Dashboard comercio	Sección "Privacidad y datos"	24/7 autenticado

3. Tipos de solicitud

Tipo	Descripción	Tiempo máximo de respuesta
Consulta	Acceso a los datos tratados	10 días hábiles (prorrogables 5 días)
Reclamo	Corrección, actualización o supresión	15 días hábiles (prorrogables 8 días)
Petición	Otras solicitudes en materia de datos	15 días hábiles
Revocatoria	Retiro de autorización	10 días hábiles
Incidente notificado por el titular	Informe de posible brecha	48 horas (primer acuse)

4. Flujo operativo

- Recepción** vía cualquier canal → asignación de ticket único con clasificación PDP.
- Validación de identidad** (documento + segundo factor cuando aplique).

3. **Validación de la solicitud:** identificación precisa del derecho ejercido.
4. **Análisis de obligaciones legales** que puedan limitar la solicitud.
5. **Ejecución técnica y administrativa:** - Consulta → generación de reporte de datos del titular. - Reclamo → corrección en sistemas + emisión de evento `fintrixs.privacy.rectification`. - Supresión → ejecución del flujo PDP-001 §3.5. - Revocatoria → ejecución del flujo PDP-002 §6.
6. **Respuesta formal al titular** mediante el canal de origen, con evidencia de la acción.
7. **Cierre y auditoría** en `admin-audit-service`.

5. Escalamiento

- Si no hay respuesta o ésta es insatisfactoria, el titular puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Fintrixs coopera con la SIC y suministra la información requerida en los términos del Capítulo II del Título V de la Circular Externa 03 de 2019 de la SIC.

6. Indicadores

KPI	Meta
Tiempo promedio de respuesta	≤ 8 días hábiles
% de PQR resueltos dentro del SLA	≥ 98%
% de PQR reabiertos	≤ 2%
Satisfacción del titular (CSAT)	≥ 4/5

7. Mejora continua

- Reporte mensual de PQR al Comité de Protección de Datos.
- Análisis de causa raíz de reclamos reiterativos.
- Actualización de avisos de privacidad y procesos operativos conforme a los hallazgos.