

Apreciado Cliente:

Le informamos a continuación los tiempos de respuesta establecidos para la atención de las solicitudes y quejas, según la línea de negocio y el motivo de la misma.

	Tiempo de respuesta (días hábiles)
SOLICITUDES	
LÍNEA DE INVERSIÓN	
Envío de extracto al correo autorizado	1
Envío certificado de Retención en la Fuente y GMF	3
Certificados para traslado de recursos a otros bancos (4*1000)	3
Envío de extractos superiores a un año de expedición	6
Certificaciones con saldo	4
Certificaciones con condiciones de manejo	5
Información de movimientos (adiciones y/o retiros)	6
Certificados de existencia (sin saldo)	4
Información del Fondo de inversión - Rentabilidades	1
Información para adelantar entrega de recursos por fallecimiento del titular	8
Información general de Fiduciaria Bogotá (sedes- horarios de atención)	1
Actualización de datos	5
Aclaración de movimientos realizados por PSE	8
Soporte Página transaccional Fiduciaria Bogotá	5
Aclaración de saldo entregado en la cancelación	6
Certificados de RTE FTE y/o GMF de años anteriores	6
Copia de documentos relacionados con operaciones	7
Aclaración información remitida a la DIAN	9
LÍNEA INMOBILIARIA	
Información de trámites y/o procesos que se deben adelantar con la constructora	1
Pagos realizados a Fondo de Inversión Inmobiliario	7
Información del negocio	7
Novedades con las adiciones realizadas a través de PSE	5
Información y/o avances del desistimiento del proyecto	7
Certificado de vinculación al proyecto	7
Envío certificado de Retención en la Fuente	7
Certificado de aportes realizados por el comprador	7
Envío de extracto Físico	7
Certificado de estado de la cartera de un negocio	7
Copia de documentos	7
Nombre y correo electrónico del gerente comercial y/o analista del negocio	1

Línea de Servicio al Cliente : Bogotá al 3485400, opción 2 y a nivel nacional al 018000526030 y/o al correo electrónico atencion.fidubogota@fidubogota.com

Defensor del Consumidor Financiero: Álvaro Rodríguez Pérez. Calle 36 No. 7-47, Piso 5, Bogotá D.C – PBX: 3320101, Fax: 3400383 Celular: 318-3730077

Correo Electrónico: defensoriaconsumidorfinanciero@bancodebogota.com.co



	Tiempo de respuesta (días hábiles)
SOLICITUDES	
LÍNEA ADMINISTRACIÓN	
Certificado de rendimientos de anticipos	3
Certificado de pagos del fideicomiso	3
Información del negocio fiduciario	5
envío de extractos - informes del negocio fiduciario	5
Certificación de cancelación del negocio fiduciario	4
Envío de rendiciones de cuentas	4
Certificado GMF Cuentas Bancarias	29
Certificado estado del negocio	4
Carta de liquidación del negocio fiduciario	4
Envío certificado de Retención en la Fuente	3
Explicación operativo del negocio fiduciario	4
Informe de movimientos del negocio de anticipos	3
Certificado de los recibidos en el negocio fiduciario	6
QUEJAS	
LÍNEA DE INVERSIÓN	
Envío de información/ extractos / mov/saldos	6
Transacción solicitada por el cliente no efectuada	12
Movimiento no reflejado (Operación realizada por app o portal Banco de Bogotá)	5
Error portal transaccional Sifiweb	11
Error en descarga de extractos por Sifiweb	7
Cancelación digital Banco de Bogotá	8
Transacciones por PSE	8
Aclaración de rendimientos negativos	11
Aclaración por diferencia en saldo total y disponible	10
Aclaración ajuste rentabilidades	8
Novedades en el envío masivo de información	5
Operación realizada no solicitada por el cliente	12
Aclaración ajuste en extracto	8
Aclaración en la cancelación del Fondo de Inversión	13
Atencion oficinas Banco de Bogotá y Fiduciaria Bogotá	4
Actualización de datos	6
Aclaración en el cobro de penalización	11
Devolución de GMF	43
Devolución de Retención en la Fuente	18

	Tiempo de respuesta (días hábiles)
QUEJAS	
LÍNEA INMOBILIARIA	
Demora en trámites de desistimiento	7
Demora en trámites de solicitudes en general	21
Pago realizado por error a un negocio inmobiliario que no corresponde	7
Aclaración en informes	7
Trámites de escrituración	5
Portal transaccional PSE	5
Realización del pago	7
Incumplimiento de una instrucción	2
Atención por parte del funcionario a cargo del negocio	7
Trámites de liquidación del contrato	8
Pagos contractuales	7
Manejo Portal Operacional POINT	10
Presentación de informes	7
LÍNEA ADMINISTRACIÓN	
Trámites de liquidación del negocio fiduciario	5
Realización de pagos	4
Trámites de liquidación	5
Atención en la prestación del servicio	4
Obligaciones contractuales	9
Manejo Portal Operacional POINT	10

Versión 2 (abril/2021)