

**Señor Inversionista:**

FIDUCIARIA BOGOTA S.A, tiene el gusto de informarle los tiempos de respuesta establecidos para atender sus Solicitudes, Quejas y Reclamos, según el tipo de la misma.

<b>SOLICITUDES</b>		
<b>CARTERAS COLECTIVAS</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>Nivel de Tipología</b>	<b>TIEMPO RTA. (días hábiles)</b>
ACTUALIZACION DE DATOS	2	2
CAMBIO DE RAZON SOCIAL	2	3
CERTIFICACION BASICA	2	4
CERTIFICADO DE RETENCION EN LA FUENTE VIA MAIL	2	2
CERTIFICACION CON CONDICIONES DE MANEJO	3	5
CERTIFICACION DE APERTURA	3	3
CERTIFICACIONES A EMBAJADAS	2	3
CERTIFICACIONES REVISORES FISCALES CLIENTES OF. PPAL	3	5
CERTIFICACIONES REVISORES FISCALES CLIENTES RED	3	8
CERTIFICADO DE RETENCION EN LA FUENTE FISICO	2	5
CERTIFICADOS PARA MOVIMIENTOS EXCENTOS DE GMF - FISICOS	2	3
CERTIFICADOS PARA MOVIMIENTOS EXCENTOS DE GMF - MAIL	2	2
CONFIRMACION DE PAGO A TERCEROS	3	4
COPIA DE DOCUMENTOS	3	30
CORRECTORA POR ERROR EN OPERACION	3	5
DERECHO DE PETICION	3	15
DESEMBARGOS	3	5
EMBARGOS	3	8
ENVIO MASIVO DE INFORMACION	2	8
EXTRACTO FISICO	2	3
FALLECIMIENTOS	3	10
INFORMACION COMERCIAL	1	1
MARCACION COMO EXCENTO DE GMF O RETENCION EN LA FUENTE	3	8
PAGINA INTERNET (ACCESO-CONSULTAS-TRANSFERENCIAS)	3	4
PENALIZACIONES POR RETIROS ANTICIPADOS	3	4
REQUERIMIENTO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	3	8
REQUERIMIENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	3	8
REQUERIMIENTOS REVISORIA FISCAL KPMG	3	5
REVISION DE EXTRACTOS	3	8
SEGUIMIENTO A OPERACIONES BANCO DE BOGOTA	3	1
TALONARIOS	3	5
VERIFICACION DE ENTREGA DE EXTRACTOS	3	5
VERIFICACION MOVIMIENTO EN EXTRACTO	3	10
<b>FIDUCIA DE ADMINISTRACION</b>		
<b>NOMBRE</b>		<b>TIEMPO RTA. (días hábiles)</b>
CERTIFICADO DE RETENCION EN LA FUENTE FISICO	2	3
COMPLEMENTACION A LOS INFORMES ENTREGADOS	2	2
ENVIO MASIVO DE INFORMACION	2	2
EXPLICACION MANEJO OPERATIVO	2	2
EXTRACTO FISICO	2	3
PAGOS - CONSIGNACION AL FIDEICOMITENTE	2	2
SOLICITUD DE INFORMACION	1	5

Nivel 1: Respuesta con información general que se da inmediatamente.

Nivel 2: Soportes de respuesta se pueden sacar de aplicativos de Servicio al Cliente

Nivel 3: Soportes de respuesta dependen de análisis de otras áreas quienes entregaran la respuesta formal para el cliente

<b>QUEJAS</b>		
<b>CARTERAS COLECTIVAS</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>Nivel de Tipología</b>	<b>TIEMPO RTA. (días hábiles)</b>
APERTURA ERRADA	3	3
COBRO ERRADO DE PENALIZACION	3	5
DERECHO DE PETICION	3	15
DEVOLUCION DE GMF	3	15
DEVOLUCION DE RENDIMIENTOS	3	15
DEVOLUCION DE RETENCION EN LA FUENTE	3	15
ENVIO DE EXTRACTOS	3	5
ENVIO MASIVO DE INFORMACION	2	5
MALA ATENCION EN OFICINA BANCO / OFICINA PPAL FIDUBOGOTA	3	5
MONTO DE TRANSACCION POR INTERNET	3	5
OPERACION DUPLICADA	3	5
PAGINA INTERNET (ACCESO-CONSULTAS-TRANFERENCIAS)	3	15
RENDIMIENTOS NEGATIVOS	3	15
REQUERIMIENTO DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	3	8
REQUERIMIENTO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	3	8
REQUERIMIENTOS REVISORIA FISCAL KPMG	3	5
REVISION DE MOVIMIENTO EN EXTRACTO	3	8
TALONARIO	3	9
TRANSACCION SOLICITADA NO EFECTUADA	3	8
<b>FIDUCIA DE ADMINISTRACION</b>		
<b>NOMBRE</b>		<b>TIEMPO RTA. (días hábiles)</b>
CALIDAD DE SERVICIO	2	5
DEMORA EN LA PRESENTACION DE INFORMES	3	5
DEMORA EN LA REALIZACION DE PAGO	3	2
DERECHO DE PETICION	3	15
DEVOLUCION DE RETENCION EN LA FUENTE	3	3
ENVIO MASIVO DE INFORMACION	3	2
INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES	3	5
OPERACION NO REFELEJADA EN EL EXTRACTO	3	3
REQUERIMIENTO DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	3	8
REQUERIMIENTO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	3	15
REQUERIMIENTOS REVISORIA FISCAL KPMG	3	5

Nivel 1: Respuesta con información general que se da inmediatamente.

Nivel 2: Soportes de respuesta se pueden sacar de aplicativos de Servicio al Cliente

Nivel 3: Soportes de respuesta dependen de análisis de otras áreas quienes entregaran la respuesta formal para el cliente