

Anexo N° 5 – Aceptación ANS respuesta de consultas, asesorías y apoyo a requerimientos.

El proponente debe cumplir con los siguientes ANS de consultas, asesorías y apoyo a los requerimientos de los entes de control, con el fin de establecer los estándares de calidad, disponibilidad y responsabilidad del servicio prestado.

Las ANS de respuestas se encuentran clasificados de la siguiente manera:

Consulta	Tiempo de atención	Definición
Urgente	1 día hábil o acompañamiento vía telefónica o reunión por team.	Apoyo en revisiones a consultas enviadas, aclaraciones de obligaciones tributarias según normatividad municipal, ejemplo: agentes de retención de ICA, estampillas, tasas, consultas que se puedan atender con esta inmediatas; dudas, aclaraciones puntuales. Con referencia a las consultas cambiarias, nos indican qué numeral cambiario debemos emplear en los formularios 4 y 5 del Banco de la República para las operaciones en moneda extranjera, ya sea compra o venta de divisas, para todos los negocios administrados por Fiducoldex. Además, nos aclaran dudas y proporcionan aclaraciones puntuales, entre otras.
Normales	3 días hábiles	Consultas sobre el sistema de facturación, aplicación de IVA sobre contratos de acuerdo con el objeto de estos, operaciones con terceros del exterior, nueva normatividad tributaria y sus implicaciones en el negocio fiduciario, entre otros. Con referencia a las consultas cambiarias, nos brindan apoyo con las

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: (60+1) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Lina Rocío Gutiérrez Torres (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (60+1) 8088017. e-mail: defensorfiducoldex@umobogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (60+1) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

		transmisiones del Formulario 10, que es mensual, y la transmisión exógena cambiaria, que es trimestral. Además, nos acompañan y están pendientes de las actualizaciones normativas para proporcionarnos el apoyo necesario, asegurando que estemos actualizados y realicemos las transmisiones correctamente. También nos ofrecen su opinión y concepto en asuntos que impliquen sanciones por parte de los entes de control, entre otros.
Difícil - Compleja	5 días hábiles	Apoyo a respuesta de requerimientos de los entes de control, dentro del proceso vía administrativa. Con referencia a las consultas cambiarias, nos brindan apoyo respondiendo a las consultas y requerimientos de los entes de control. Además, nos proporcionan las capacitaciones necesarias sobre temas cambiarios, entre otros.

El proveedor deberá indicar como mínimo 3 asesores de contacto para las consultas tributarias y 2 asesores de contacto para las consultas y asesorías cambiarias.

Nombre del Asesor	Línea de Contacto	E-mail de contacto

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (60+1) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Lina Rocío Gutiérrez Torres (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (60+1) 8088017. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (60+1) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

En caso de no cumplimiento de ANS el proveedor acepta y cumple la siguiente penalización mensual:

Nivel de Cumplimiento	% de Penalización
100%	0
98,00% < 100%	1%
94,00% < 98,00%	2%
90,00% < 94,00%	3%
50% < 90%	5%

Firma del Representante Legal

Si frente a la presente comunicación tiene algún comentario o solicitud adicional, por favor radíquela a través del buzón electrónico: correspondencia@fiducoldex.com.co, a fin de que la misma quede registrada en el sistema de archivo documental oficial de la fiduciaria. Para radicación de facturas, enviar al buzón electrónico: factura.electronica@fiducoldex.com.co.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (60+1) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Lina Rocío Gutiérrez Torres (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (60+1) 8088017. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (60+1) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."