



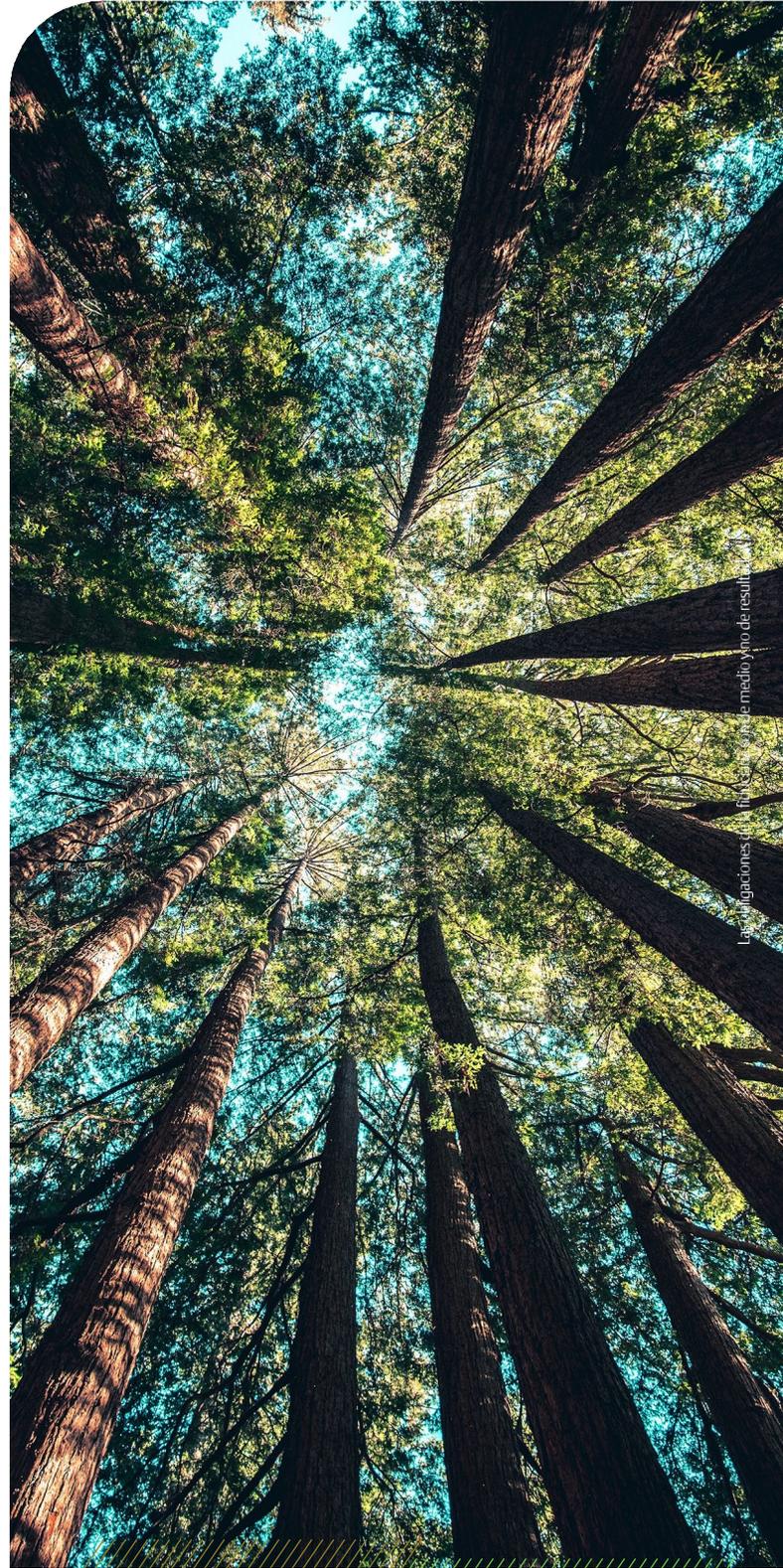
# Informe de Sostenibilidad 2021

# Fiduciaria Bogotá una compañía sostenible

Nuestra Compañía ha enfocado sus esfuerzos durante los últimos años en el cumplimiento de un propósito central que apunta a apoyar la consecución de los sueños y proyectos de nuestros clientes como la base de su hacer estratégico. Los objetivos que nos guían consideran los pilares de la sostenibilidad empresarial como el planteamiento de la dirección estratégica y la consecución de objetivos en el corto, mediano y largo plazo.

Consideramos que para alcanzar el propósito de ser una compañía sostenible, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La sostenibilidad debe reflejarse en los atributos y funciones de los máximos órganos de gobierno de la empresa.
- La sostenibilidad debe estar integrada en las estrategias de la empresa.
- Las empresas sostenibles establecen un diálogo abierto, honesto y fluido con las partes interesadas.
- La sostenibilidad debe reflejarse en los sistemas de gestión de la empresa.



Las indagaciones de Fiduciaria Bogotá se realizan de acuerdo con el medio y no de resultado.

A la luz de dichos principios y teniendo en cuenta los establecidos por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), describimos a continuación los aspectos generales así como los resultados de nuestras acciones durante el año 2021.

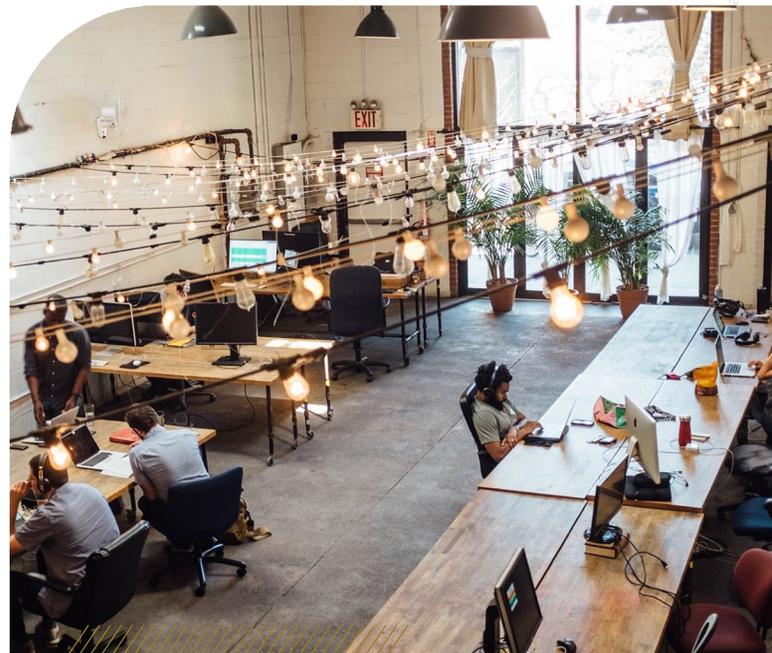
## Gobierno Corporativo

En Fiduciaria Bogotá contamos con un gobierno corporativo definido desde su órgano máximo: la Asamblea General de Accionistas, que en cumplimiento de su deber estatutario de dirigir y trazar las políticas generales en materia de Gobierno de la Entidad y en uso de las facultades conferidas al respecto en los estatutos, ha compilado en un Código de Gobierno la normatividad legal, reglamentaria y estatutaria, así como las políticas internas y prácticas que en materia de Gobierno deben regir el desarrollo de la entidad.

Así las cosas, y teniendo en cuenta el objeto social de la Fiduciaria establecido como: “la realización de todas las operaciones y actividades que la ley le permita a las sociedades fiduciarias, en especial el título XI del Libro Cuarto del Código de Comercio, Ley 45 de 1923, Ley 45 de 1990, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) y demás normas concordantes y complementarias, y en general todas aquellas

operaciones y actividades que la ley autorice realizar a las sociedades fiduciarias, y su marco legal y de acción se encuentra igualmente sujeto a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia en los términos previstos en la ley”, se ha definido que nuestros órganos de administración estarán a cargo de la Junta Directiva y del Presidente, representante legal de la misma.

La Fiduciaria está sometida a controles tanto externos como internos. Los controles externos se refieren a aquellos ejercidos por diferentes organismos de vigilancia, regulación y control, entre otros, la Superintendencia Financiera de Colombia según su ámbito de competencia, la Revisoría Fiscal, el Defensor del Consumidor Financiero y el Auto Regulador del Mercado de Valores.



Fuera de la competencia atribuida a la Junta Directiva sobre la materia, corresponde a la administración de la Fiduciaria definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la entidad.

El Sistema de Control Interno de la Fiduciaria se rige por los siguientes principios fundamentales:

**Autocontrol • Autorregulación • Autogestión**

Nuestra compañía, en consecuencia a la gestión de la misma, extiende sus políticas de **Gobierno Corporativo** a accionistas, empleados, proveedores y a los principios que rigen al Grupo AVAL, como casa matriz de Fiduciaria Bogotá, siguiendo además los principios rectores de la Organización en nuestro actuar frente al Estado, la sociedad, accionistas, inversionistas y otros grupos de interés aquí descritos:

- **Transparencia informativa e integridad.**
- **Respeto y trato equitativo a sus accionistas e inversionistas.**
- **Excelencia e innovación.**
- **Responsabilidad social.**

Nuestro Gobierno Corporativo nos permite tener lineamientos claros respecto a las otras dimensiones de nuestro actuar y que serán expuestas a continuación.

# Nuestros Principios Estratégicos



En Fiduciaria Bogotá, los sueños y propósitos de nuestros clientes determinan la vocación y la competencia profesional para gestionar apropiadamente sus activos, generando valor y confianza a todas las partes interesadas. Este es nuestro propósito central y el que guía las acciones estratégicas de la Compañía, fundamentadas en los valores que acompañan la gestión de nuestros funcionarios:

## Respeto

Aceptando las diferencias y actuando con cortesía, con todas aquellas personas con quienes interactuamos.

## Confianza

Nuestra credibilidad está fundamentada en la tranquilidad que pueden tener nuestros clientes con nuestros productos, solidez y profesionalismo, y la tradición y respaldo del grupo financiero más importante del país.

## Voz del cliente:

Nos ocupamos por conocer las necesidades de nuestros clientes para adaptarnos y dar respuesta creativa y oportuna, con valor agregado que permita su fidelización.

## Sentido de pertenencia:

Valoramos la pasión y la dedicación al trabajo, respetando el espacio personal y familiar de cada uno de nuestros colaboradores para trabajar motivados en la consecución de los objetivos corporativos.

## Lealtad:

Valoramos el compromiso y la fidelidad de nuestros clientes y empleados.

## Transparencia:

Actuamos de acuerdo con las normas del negocio, manifestando la honestidad, claridad y rectitud de nuestros actos. Transmitimos a nuestros clientes la información del negocio de forma clara con el fin de satisfacer sus necesidades.

## Trabajo en equipo:

Promovemos la eficacia grupal e interpersonal para la consecución de las metas corporativas basados en la colaboración y cooperación.

Estos valores están acompañados por nuestros objetivos estratégicos, definidos por el equipo directivo, con la participación de las áreas involucradas en la consecución de los mismos y validados por la Junta Directiva así:

## Crecimiento sostenible

Definido como maximizar el valor de la compañía, preservando y fortaleciendo la imagen del Grupo AVAL, sustentado en un manejo transparente de la información que se entrega en forma completa, de manera clara y oportuna.

## Redefinición de la experiencia con el cliente

Nuestro objetivo es aumentar la satisfacción y lealtad de nuestros clientes al exceder sus expectativas, proporcionando experiencias personalizadas que generen lealtad y atraigan a otros a acercarse a nuestra Compañía.

## Bienestar de las personas

Buscamos ofrecer a nuestros colaboradores a través de proyectos concretos, la posibilidad de ser parte de un equipo triunfador con oportunidades de desarrollo profesional y personal, en un clima organizacional óptimo.

Además hemos incorporado tres pilares estratégicos transversales que se consolidan como la base que permite el desarrollo de las estrategias de Fiduciaria Bogotá:

## Gestión del Riesgo

Enfocada en realizar una gestión integral de riesgos orientada a crear valor a través de minimizar pérdidas, proteger la reputación, aumentar la eficiencia en los procesos y contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.

## Excelencia Operativa

Basada en implementar procesos ágiles, simples y seguros que permitan ofrecer a nuestros clientes esquemas de atención oportunos y eficientes.

## Cultura de Innovación

Pilar que se enfoca en estimular la cultura de innovación a partir de la creatividad y experiencia de nuestro talento humano, contando con el apoyo de la tecnología, para impulsar y facilitar la transformación de la relación con los clientes y los colaboradores.

# Nuestros grupos de interés

Parte fundamental de la gestión que realiza Fiduciaria Bogotá está enfocada en los grupos de interés a quienes damos respuesta a la luz de nuestra gestión. Esto se ve reflejado en la distribución de los ingresos en el último año, así como las estrategias que planteamos en el marco estratégico del hacer en nuestra compañía:

Accionistas	41%
Colaboradores	29%
Proveedores	19%
Estado	10%

de igual forma, el mantener un diálogo constante con nuestros grupos de interés nos permite generar oportunidades de mejora y mayores contribuciones, así:

- Actividades estratégicas con la interacción de funcionarios de manera directa.



- Implicación del equipo directivo en todas las iniciativas de la compañía.
- Comunicación constante con nuestros clientes a través de la fuerza comercial y el equipo operativo.
- Estudios de satisfacción trimestrales enfocados en tomar acciones de mejora en el corto, mediano y largo plazo.
- Comités de convivencia para funcionarios.
- Implementación de estrategias de alcance social en comunidades de influencia de la Fiduciaria.

---

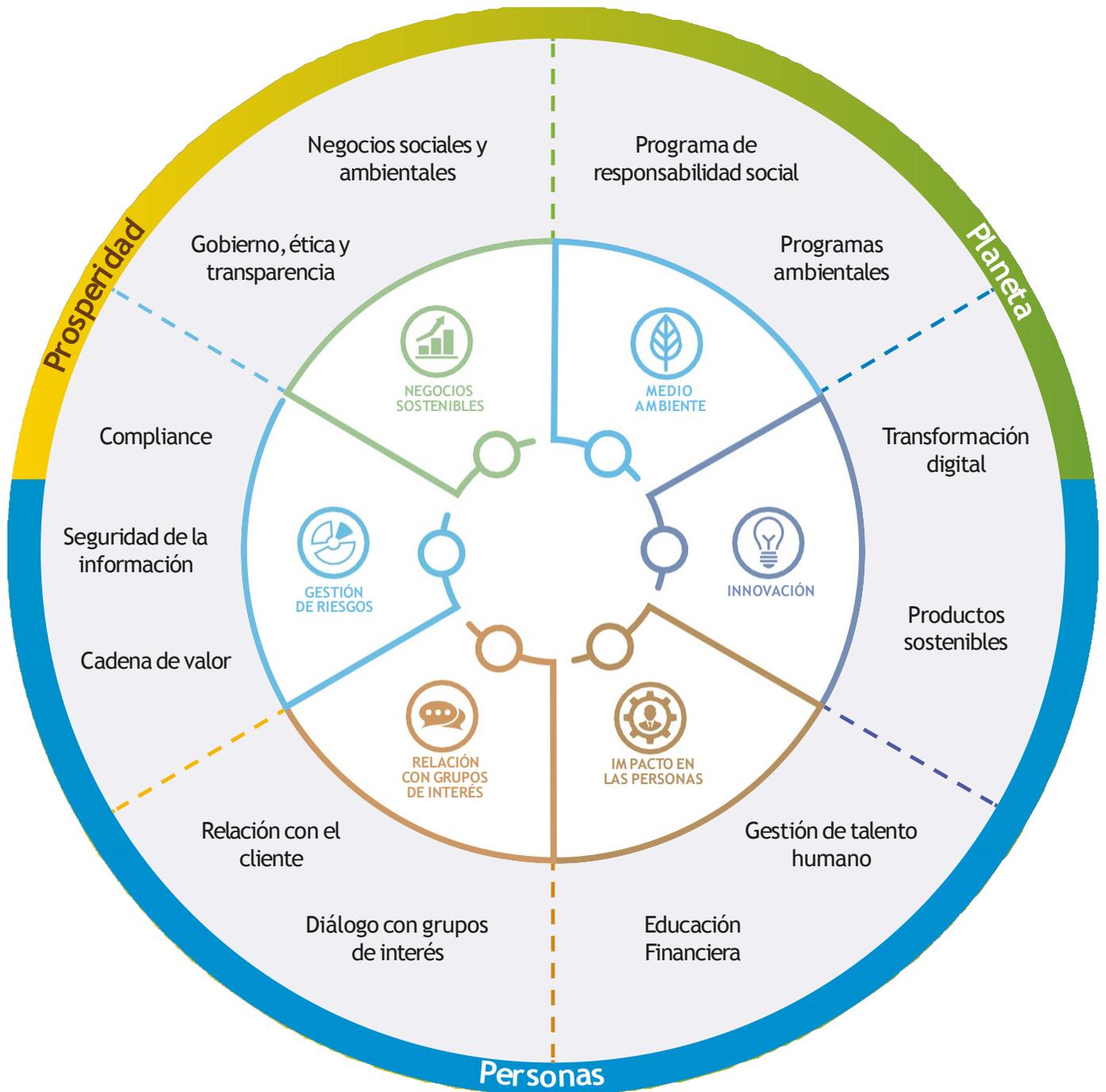
## La sostenibilidad en las diferentes áreas de la compañía

---

En Fiduciaria Bogotá hemos enfocado nuestros esfuerzos en hacer de la Compañía una entidad sostenible, teniendo como aspectos básicos en nuestra gente y en su gestión:

- El compromiso con comportamientos éticos respaldados en el respeto por nuestros funcionarios, sus familias y su entorno, preservando siempre los derechos humanos.
- Promover programas de desarrollo profesional y formación de nuestros equipos de trabajo con el objetivo de incrementar su motivación y lealtad, unidos a la competitividad de la empresa.
- Garantizar lugares de trabajo seguros y saludables.
- La adopción de políticas y programas para fomentar la igualdad de oportunidades y la diversidad.
- La implementación de iniciativas que buscan equilibrar la vida profesional y personal.

Durante el año 2021, enfocamos nuestro actuar en las siguientes dimensiones, bajo la perspectiva de darle fuerza a nuestra Compañía como una empresa responsable socialmente y enfocada en temas de sostenibilidad, así:



# Dimensión planeta

## Programa de Responsabilidad Social

Durante el periodo mencionado enfocamos nuestras acciones en apoyar a grupos de población vulnerable en el país, a través de actividades en las que tanto los funcionarios como la compañía a nivel institucional, participaron de forma activa.

Estas iniciativas fueron realizadas de la mano de ABACO, la Asociación de Banco de Alimentos, cuya misión es fortalecer las actividades de los bancos de alimentos del país y su gestión de recursos financieros, físicos y técnicos a nivel nacional e internacional, promoviendo la reducción de pérdidas y desperdicios de alimentos a través de sinergias con entidades público privadas y ONG's, incidir en políticas públicas y trabajar conjuntamente en pro de la seguridad alimentaria y nutricional de la población en situación de vulnerabilidad en Colombia.

El impacto de dichas acciones se vieron reflejadas en:

### Donación de mercados por parte de funcionarios:

- 824 kilos de alimentos
- 98 familias favorecidas

Entrega en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín, Villavicencio, Bogotá y Pereira.

### Donación a nivel institucional:

Esta permitió la distribución de 472 mercados en 9 bancos de alimentos a nivel nacional, en ciudades como:

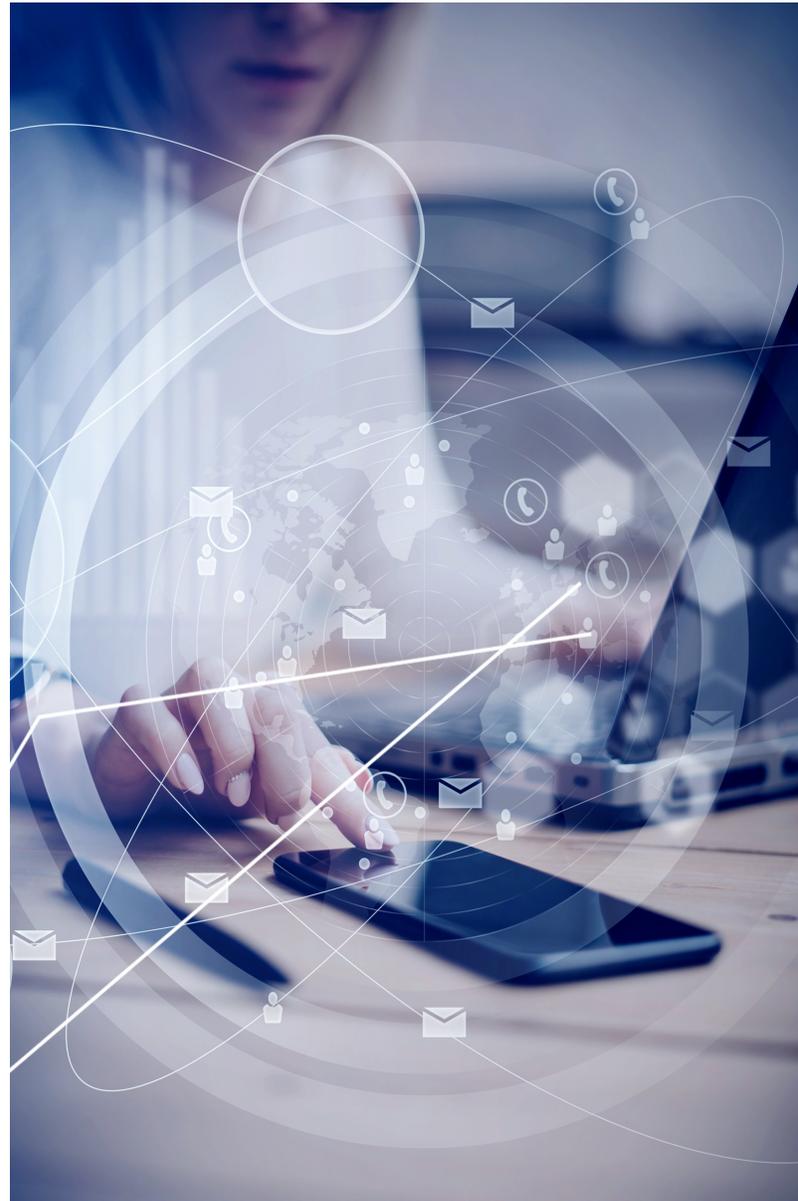
- Barranquilla
- Bogotá
- Bucaramanga
- Cali
- Medellín
- Villavicencio

# Desarrollo de productos y servicios digitales

De igual forma, y de cara a nuestros clientes, la compañía decidió estratégicamente, y alineada con los temas de responsabilidad ambiental, continuar con la entrega de los extractos de manera digital. Esto ha permitido disminuir el uso de papel y apoyar la disminución de la tala de árboles.

Así mismo, se han creado alternativas que le permiten a nuestros clientes abrir e interactuar de manera digital con sus productos (Fondo FIC Sumar) a través de los canales transaccionales del Banco de Bogotá.

Las iniciativas de generación de productos y servicios digitales están enfocadas en cumplir nuestro propósito central: acercar a nuestros clientes a conseguir sus sueños y propósitos sin olvidar la vocación y la competencia profesional para gestionar apropiadamente sus activos, generando valor y confianza a todas las partes interesadas. Esto, a través de productos y servicios que de forma ágil, fácil y segura garanticen una interacción amable con el cliente y con el medio ambiente, materializados durante el 2021 en:



- 1 Consolidación de la apertura del Fondo Digital SUMAR.
- 2 Consolidación del Portal Inteligente Operacional POINT.
- 3 Vinculación en línea para clientes del sector constructor y el ecosistema del mismo.

# Adhesión al PRI

*(Principles for Responsible Investment)*

Como parte fundamental de nuestra consolidación como una compañía socialmente responsable y sostenible en el tiempo, durante el año 2021 se llevó a cabo la adhesión al PRI, asociación de inversionistas con una red internacional de signatarios que pone en práctica los Principios para la Inversión Responsable. Sus objetivos son entender las implicaciones de los factores ambientales, sociales y de gobernanza, y ayudar a sus signatarios en la integración de estos factores en sus decisiones de inversión.

Lo anterior basado en seis principios :

- Incorporar las cuestiones ASG (*Criterios Ambientales Sociales Gobierno Corporativo*) en los análisis de inversión y los procesos de toma de decisiones.
- Ser propietarios activos e incorporar cuestiones ASG en las políticas y prácticas de inversión.
- Requerir información adecuada sobre cuestiones ASG de las entidades en las que se invierte.
- Promover la aceptación e implementación de los Principios dentro del sector de inversiones.
- Trabajar en conjunto para mejorar la efectividad al implementar los Principios.
- Reportar acerca de las actividades y progreso al implementar los Principios.



# Dimensión personas

## Gestión de Talento Humano

Estos aspectos están unidos a una estrategia clara de bienestar de las personas que buscan reforzar el compromiso de todos los funcionarios con nuestro propósito central, siendo este uno de nuestros objetivos principales y ligados a temas como:

- Planes de formación en casa a través de canales virtuales y en alianza con algunas de las principales universidades del país.
- Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo integrando en algunas de las actividades a las familias de los funcionarios.
- Plan de Desempeño individualizado para cada uno de los integrantes de la Compañía.
- Actividades de bienestar que integran a los empleados con el medio ambiente.
- Actividades de Responsabilidad Social acercando a la Compañía a la comunidad.

Durante el año 2021 las iniciativas dirigidas al equipo humano de la Fiduciaria comprendieron:

### Evaluación de desempeño como herramienta de gestión:

- Programa de reconocimiento.
- Modelo de evaluación de desempeño.

### Gestión de Conocimiento:

- Escuela de Negocios.
- Escuela de Liderazgo.
- Programa de Capacitación desde la virtualidad.
- Comunicación y divulgación interna.

### Gestión permanente del ambiente laboral:

- Planes continuados de acción y gestión.
- Renovación e innovación en acciones de impacto.

Estas actividades son valoradas de manera cuantitativa a través de la medición anual de Ambiente Laboral, proceso que se viene desarrollando en la Compañía en alianza con el Instituto Great Place to Work, siendo el indicador más importante el Índice de Ambiente Laboral (IAL), que resume el nivel de logro de la organización en la gestión del ambiente laboral y la percepción de los colaboradores en cada una de las dimensiones del modelo.

En la medición del año 2021 contamos con la participación del 96,7% de la población objetivo (764 encuestas recibidas), obteniendo los siguientes resultados de los pilares de la contribución:

# Índice de vínculo

Corresponde a la suma de índice transaccional y compromiso; es decir, cómo es percibida la propuesta de valor de la organización y, por ende, su capacidad de atracción y retención, y el vínculo emocional que surge entre el colaborador y la organización

	Índice	Valoración	Índice	Valoración	
Índice Transaccional	81.2	Sobresaliente	63.6	Satisfactorio	Muy desfavorable
Índice del Compromiso	74.4	Sobresaliente	61.2	Muy Satisfactorio	Desfavorable
<b>Índice del vínculo</b>	<b>79.3</b>	<b>Sobresaliente</b>	<b>62.4</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Muy desfavorable</b>

# Índice de Ambiente Laboral (IAL)

Resume el nivel de logro de la organización en la gestión del Ambiente Laboral y la percepción de los colaboradores en cada una de las dimensiones del modelo. El resultado de la valoración es **Sobresaliente**, lo cual ratifica a Fiduciaria Bogotá como un empleador muy atractivo en el país y como ejemplo a nivel nacional en materia de gestión del talento humano.

## Valoración

Dimensión	Previa	Actual	Tendencia
Credibilidad	Muy alta	Alta	Desfavorable
Respeto	Alta	Alta	Estable
Imparcialidad	Muy alta	Alta	Desfavorable
Camaradería	Muy alta	Media (+)	Muy Desfavorable
Orgullo	Alta	Media (+)	Desfavorable
Apreciación general	Alta	Media (+)	Desfavorable
<b>Índice del Ambiente Laboral</b>	<b>86.3</b>	<b>77.0</b>	<b>Muy favorable</b>
<b>Estado de Valoración</b>	<b>Muy sobresaliente</b>	<b>Sobresaliente</b>	

■ ATENCIÓN PRIORITARIA  
 ■ DEMANDA GRAN ATENCIÓN  
 ■ DEMANDA ATENCIÓN  
 ■ SATISFACTORIO  
 ■ MUY SATISFACTORIO  
 ■ SOBRESALIENTE  
 ■ MUY SOBRESALIENTE  
 ■ EXCELENTE

# Diálogo con grupos de interés

Entre los grupos de interés identificados en Fiduciaria Bogotá se encuentran los accionistas, clientes, colaboradores y proveedores. Con el objetivo de establecer mecanismos de comunicación abiertos con ellos, se realizaron las siguientes acciones:

## Exceller 5.0.

Actividad enfocada en innovación y en encontrar de manera mancomunada alternativas para mejorar procesos y productos en la Compañía.

## Encuesta de Satisfacción de Clientes.

Realizada de manera trimestral, nos facilita conocer la voz del cliente e implementar aquellos mecanismos que nos permitan seguir siendo competitivos a la luz de la presentación de un excelente servicio y el cumplimiento de las expectativas de los mismos.

En el 2021 continuamos realizando la medición de experiencia de nuestros clientes después de haber tenido una interacción con la entidad, logrando que en tiempo real más de 4.829 personas nos compartieran su opinión; muestra superior en un 38% a la obtenida en el 2020.

Los resultados de la última medición permitieron obtener un Índice de Recomendación Neto de 26% (Net Promoter Score). Por otra parte, cerca de 7 de cada 10 clientes manifestaron estar satisfechos con la Fiduciaria Bogotá; la probabilidad que tienen de volver a adquirir nuestros productos y servicios (índice de recompra) alcanzó un 62%; y, finalmente, un 56% considera que relacionarse con nuestra entidad demanda un esfuerzo bajo.

## Participación en el Grupo de Apoyo Técnico de Sostenibilidad de Asofiduciarias.

Continuamos teniendo presencia activa en el GAT como parte fundamental de nuestro aporte a la creación de un Sector Fiduciario Sostenible, acompañando la agenda temática definida para tal fin:

- Generación y fortalecimiento de capacidades.
- Difusión de compromisos del país y agenda de políticas públicas.
- Difusión de iniciativas de los miembros del Comité de Inversión Responsable.
- Definición de estrategia sectorial de crecimiento sostenible.

# Participación en actividades gremiales

Adicionalmente, y no menos importante, está el papel que la Fiduciaria desempeña a nivel gremial, participando de manera activa en la Asociación de Fiduciarias, generando espacios que permitan el crecimiento del sector a partir de los comités sectoriales especializados.

De igual forma, en gremios como la Cámara Colombiana de la Construcción y la Cámara Colombiana de la Infraestructura, entidades en las que a nivel nacional, el papel que se ejerce en términos de presencia de marca y generación de oportunidades de negocios apoya la gestión comercial de la Fiduciaria y el crecimiento de dichos gremios.

En lo referente a entidades del Estado, Fiduciaria Bogotá mantiene un diálogo constante con la Superintendencia Financiera de Colombia, órgano de vigilancia del sector en el país, y en el que la generación de propuestas innovadoras en cuanto a nuevos canales, productos, etc., hace parte fundamental del ADN de la compañía



# Dimensión Prosperidad

## Gestión de Riesgos

La Vicepresidencia de Riesgos encabeza el desarrollo de sus iniciativas así:

**Compliance:** Estrategia implementada durante el primer semestre y que pone al servicio de la Compañía una herramienta que facilita la gestión relacionada con los temas normativos; también permite identificar los requerimientos de manera sencilla, así como dar respuesta eficiente a aquellos concernientes a cada área.

**Seguridad de la información:** Unido al desarrollo de estrategias que refuercen un tema de gran importancia para la Fiduciaria como lo es la seguridad de la información, y a través de la implementación de canales y cultura asociada al cuidado de los activos de la compañía, en el 2021 se fortaleció el desarrollo de la misma.



# Negocios sostenibles

Continuamos gestionando negocios que apoyen el crecimiento de las ciudades y comunidades en las que llevamos a cabo nuestro objeto social a través de nuestra Línea de Fiducia Inmobiliaria y de Fiducia de Administración, basados en los principios éticos y los valores que han acompañado el desarrollo de nuestra Compañía durante los últimos 30 años.

De igual forma, apoyamos a través de nuestros productos de Inversión el cumplimiento de los objetivos de nuestros clientes, tanto personas naturales como personas jurídicas.

Durante el 2021, este alcance nos permitió hacer parte de negocios con impacto de tipo ambiental, así:

**Patrimonio Autónomo Refoenergy Bitá Energía natural.** Energía 100% renovable y sostenible de biomasa. Electricidad para más de 18 mil habitantes de Puerto Carreño, Vichada.



**Patrimonio Autónomo San Miguel.** Generación de energía eléctrica renovable, a partir del aprovechamiento del potencial hidroeléctrico a filo de agua.



Patrimonio Autónomo San Bartolomé Larelf. Central del tipo filo de agua, con una capacidad instalada de 19.9 MW para generación de energía limpia.



Administración de recursos asociados a Sistemas de Movilidad a nivel nacional, tanto para el desarrollo de obras de infraestructura como para la compra de equipos (buses, vagones del metro, vagones de cable aéreo) a nivel nacional:



## Conclusión

Fiduciaria Bogotá ha encaminado sus acciones durante los últimos años hacia los distintos aspectos que permiten contar con una estrategia de sostenibilidad corporativa. Este es el momento preciso para extender dichas estrategias hacia sus diferentes públicos de interés, logrando con esto un mayor impacto y difusión de las iniciativas que componen el hacer de nuestra compañía.

El objetivo de las mismas y la actuación activa de la alta dirección y de los equipos de trabajo de la Fiduciaria permitirán que el impacto de las acciones aquí mencionadas se vea reflejado en que nuestra marca sea percibida con un atributo adicional a todos aquellos que ya nos caracterizan.

