

Informe de Sostenibilidad 2022

Fiduciaria Bogotá

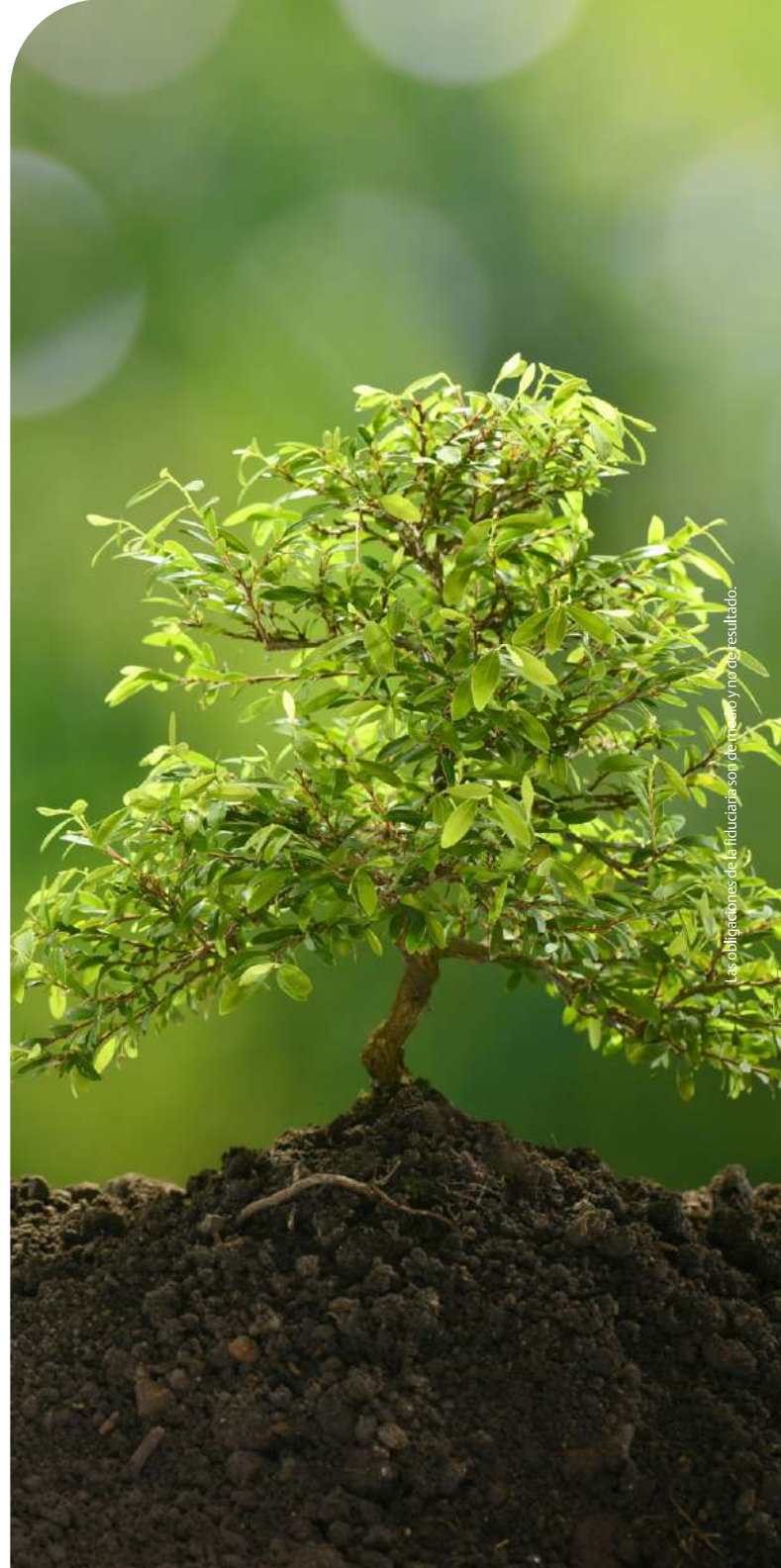


Fiduciaria Bogotá

Tabla de Contenido

Introducción.....	2
1. Grupos de Interés y Resultados 2022.....	3
2. Temas Materiales.....	5
2.1. Gobierno Corporativo	6
2.2. Desempeño Económico.....	8
2.3. Ética Empresarial, Transparencia y Gobierno Corporativo.....	11
2.4. Cumplimiento Normativo.....	13
2.5. Innovación y Transformación.....	14
2.6. Gestión de Riesgos.....	17
2.7. Inversión Sostenible.....	19
2.8. Educación Financiera.....	24
2.9. Seguridad en los Procesos y Datos	25
2.10. Experiencia de Servicio al Cliente.....	26
2.11. Gestión del Talento Humano.....	27
2.12. Políticas de Diversidad, Equidad e Inclusión.....	32
Conclusiones.....	33

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



Las obligaciones de la fiduciaria son de manejo y no de resultado.



La sostenibilidad como objetivo de nuestras acciones

Hacer de Fiduciaria Bogotá una compañía sostenible, es un objetivo en el que enfocamos nuestros esfuerzos de manera continua, involucrando a nuestros grupos de interés en el cumplimiento de este fin y manteniendo como lineamientos de este hacer:

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



Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.

1. Grupos de interés

Teniendo en cuenta lo anterior, hemos definido nuestros grupos de interés. Entendiendo por estos, todas aquellas personas y/o organizaciones que se ven impactadas por las actividades o decisiones de nuestra Compañía, así:

Accionistas

En Fiduciaria Bogotá estamos comprometidos con la maximización del valor de la Compañía, preservando y fortaleciendo la imagen del grupo AVAL, sustentada en un manejo transparente de la información de manera completa, clara y oportuna.

Colaboradores

Fiduciaria Bogotá ofrece a sus colaboradores, a través de un proyecto concreto, la posibilidad de ser parte de un equipo triunfador con oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Clientes

El cliente es nuestra razón de ser, ya que somos una entidad enfocada en el cliente y el servicio. Buscamos cumplir sus requerimientos con oportunidad y calidad, a través de productos adecuados a sus necesidades, que aumenten su satisfacción y les generen seguridad y tranquilidad en la gestión de sus activos.

Aliados Socios de Negocios

Fiduciaria Bogotá es una organización que genera nuevas oportunidades con sus aliados, con base en la construcción y ejecución de una estrategia de negocio conjunta.

Supervisores y Reguladores Financieros

Fiduciaria Bogotá respeta los derechos de sus clientes cumpliendo con la normatividad de manera transparente, gestionando adecuadamente los diferentes tipos de riesgo propios de su actividad y reportando en forma oportuna, clara y completa la información relevante, con disposición para compartir y adoptar buenas prácticas para elevar los estándares de la industria.

Proveedores

Somos una organización que ofrece a sus proveedores crecimiento conjunto, en búsqueda del beneficio mutuo de largo plazo, con base en la transparencia en el proceso de selección y la recepción oportuna y de calidad de servicios que apalanquen el desarrollo de sus negocios.



Gremios

Mantenemos una participación activa en el gremio fiduciario y otros gremios vinculados con su actividad, compartiendo y adoptando buenas prácticas, y desarrollando propuestas que generan valor para la industria.

A continuación, podemos observar los resultados en términos de indicadores, relacionados con las acciones enfocadas en los mismos:

Partes Interesadas	Seguimiento 2022
Accionistas	A diciembre de 2022, la utilidad neta alcanzada fue de \$44.362 millones.
Clientes	Los indicadores del Net Promoter Score (44%), satisfacción (78%) y recompra (76%), reflejan los resultados obtenidos a través de la comunicación, interacción y gestión de la Compañía con sus clientes.
Proveedores	En el año 2022 se realizaron 5.756 pagos por un monto total de \$222.650 millones; de los cuales 3.733 pagos (por valor de \$56.621) se realizaron por concepto de compras a proveedores en un promedio de 22,14 días cumpliendo nuestra promesa de 30 días.
Gremios	Fidubogotá continuó participando de forma activa con los diferentes gremios como Asofiduciarias, Camacol y Cámara de la Infraestructura. Así mismo, aprovechando las oportunidades y tendencias del mercado, en el 2022 se continuó trabajando con la asociación del PRI, así como la Asociación Colombia Proptech motivados por explorar alianzas y desarrollo de nuevos modelos de negocios dado el liderazgo de la compañía en el sector inmobiliario.

Partes Interesadas	Seguimiento 2022
Aliados y socios de Negocios	En el año 2022 se continuó con una positiva relación estratégica para la distribución de los productos de la Fiduciaria, con el Banco de Bogotá, Casa de Bolsa, Grupo Aval (Aval Digital Lab).
Supervisores y Reguladores	Se mantuvo constante interacción con el regulador y cumplimiento de las normas de la SFC y el AMV, acompañando su gestión en busca de elevar los estándares de la industria.
Colaboradores	Para el año 2022 el IAL de la Compañía se ubicó en valoración de ambiente laboral muy satisfactorio , según la métrica de calificación del Instituto Great Place to Work.

2. Temas Materiales

Ahora bien, con el objetivo de enfocar nuestra gestión, hemos definido como temas materiales aquellos ejes a partir de los cuales nuestra Compañía y sus áreas, según su función, gestionan el relacionamiento con cada uno de los grupos de interés tanto en los negocios como a través de los procesos transversales, y en consonancia con los definidos a nivel gremial, los siguientes doce aspectos :

1. Gobierno Corporativo
2. Desempeño Económico
3. Ética Empresarial, Transparencia y Gobierno Corporativo
4. Cumplimiento Normativo
5. Innovación y Transformación
6. Gestión de Riesgos
7. Inversión Sostenible
8. Educación Financiera
9. Seguridad en los Procesos y Datos
10. Experiencia de Servicio al Cliente
11. Gestión del Talento Humano
12. Políticas de Diversidad, Equidad e Inclusión

Esta definición nos permite darle marco al informe de sostenibilidad, en adelante.

2.1 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.

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, y continuando con el planteamiento inicial en el marco de sostenibilidad en nuestra Compañía, 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.



Nuestro propósito central y el que guía las acciones estratégicas de la Compañía, están fundamentados 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.

2.2 Desempeño Económico

Como uno de nuestros lineamientos estratégicos, hemos establecido el crecimiento sostenible, definido así: 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.

A continuación, mostraremos la información relacionada con este lineamiento.

Al cierre de diciembre de 2022 (fuente Asofiduciarias) la utilidad acumulada del sector fiduciario se ubicó en \$524.774 millones. Fiduciaria Bogotá con \$44.362 millones cerró en la 4ta posición del total sector (3er puesto del peer group), con una participación del 8,5% en las utilidades totales.

A la misma fecha, los activos fideicomitidos del sector sumaron \$801,9 billones. Fiduciaria Bogotá es la cuarta fiduciaria (3er puesto del peer group), con mayor volumen de activos administrados, cerrando el año con \$83,2 billones, y una participación total en el sector de 10,4%, obteniendo un crecimiento anual del 5,1% frente al 2021.



Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.

Para el corte a diciembre 2022, los ingresos totales por comisiones de Fiduciaria Bogotá en todas sus líneas de negocio se ubicaron en \$162.691 millones, con una participación en el total del sector del 8,0%, cerrando igualmente como la cuarta fiduciaria (3er puesto del peer group), con mayor volumen de ingresos por comisiones del sector y con un crecimiento anual superior al 3,2% frente al mismo periodo de 2021

La distribución del ingreso generado en el 2022 entre los stakeholders es la siguiente:



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.



Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.

Dado el perfil demográfico de la población en la Compañía, los temas de aporte a la comunidad revisten especial interés e importancia para equipo humano, como lo evidencian las menciones en la medición de ambiente laboral.

Teniendo esto en cuenta, continuamos con el objetivo de, a partir de la implementación de estas acciones, tener cobertura a nivel nacional, promoviendo en nuestros colaboradores los valores de orgullo, sentido de pertenencia, trabajo en equipo y liderazgo de nuestra marca.

Peer group: Grupo de compañías comparables para Fiduciaria Bogotá en los análisis sectoriales, entre las cuales se consideran a las sociedades fiduciarias Alianza, Fiduciaria Bancolombia, Fiduciaria Davivienda, Corficolombiana, Fiduciaria de Occidente, Fiduciaria Popular, BBVA Fiduciaria, Credicorp Capital, Fiduciaria Itaú, Acción Fiduciaria, Skandia Fiduciaria. Se excluyen fiduciarias públicas y fiduciarias cuya actividad principal es la custodia de activos.

Como parte de las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa y de la mano con los lineamientos estratégicos de la Compañía, el año anterior nuestras acciones estuvieron enfocadas en el apoyo a ABACO – Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia, con el siguiente alcance:

Donación de mercados por parte de funcionarios, beneficiando de esta manera a 50 familias.

Entregada en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Bogotá.

Donación a nivel institucional

Con el aporte realizado por Fiduciaria Bogotá, se realizó la distribución de 293 mercados en 7 bancos de alimentos a nivel nacional, en ciudades como:

- Barranquilla
- Bogotá
- Bucaramanga
- Cali
- Medellín

Donación que se suma al objetivo de dar respuesta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

1

Fin de la pobreza



2

Hambre cero



12

Producción y consumo responsables



Protalento

Nos convertimos en una de las entidades en las que pueden ser ubicados laboralmente, estos jóvenes talentos digitales formados por ProTalent, vinculando dos nuevos desarrolladores Fullstack, directamente con nuestra Compañía, en el transcurso del año.

Hicimos, parte de la convocatoria realizada por ProTalent para formar durante el segundo semestre de 2022, Desarrolladores WebFullStack, junto con otras reconocidas empresas de diversos sectores, con el fin de transformar y potencializar el talento de jóvenes para la industria T.I..

2.3 Ética Empresarial, Transparencia y Gobierno Corporativo

Nuestro principio rector Principio Rector en este tema, indica claramente que las operaciones y negocios de la Fiduciaria deben estar enmarcados y tramitarse dentro de los estándares éticos, anteponiendo las sanas prácticas financieras y fiduciarias al logro de las metas comerciales. Esto teniendo en cuenta:

- Principio de observancia de las normas.
- Principio de las sanas prácticas fiduciarias.
- Principio de contabilidad.
- Principio de buen cuidado consulta, cumplimiento y actualización de la información.
- Principio de incorporación de preceptos legales.

Nuestro Código se complementa con otras normas, códigos, manuales, políticas, programas, instructivos, procesos operativos y demás documentos que adopte la Fiduciaria, cuyo conocimiento y cumplimiento es obligatorio para todos los funcionarios de la misma.

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.

Adicionalmente, como parte del compromiso de Fiduciaria Bogotá respecto a la mitigación del riesgo de corrupción, y atendiendo los lineamientos corporativos en ese sentido, se establece una Política ABAC como un mecanismo para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas para prevenir la corrupción, promover la transparencia en la gestión de la administración, disuadir las conductas indebidas e incentivar el compromiso de sus grupos de interés contra este tipo de actos inapropiados.

Dicha política establece los elementos estructurales como marco para prevenir, detectar, investigar y corregir eventos de corrupción. Así mismo, asigna los roles y responsabilidades generales en el proceso de identificación de riesgos; diseño, implementación y evaluación de controles anticorrupción y la gestión de investigaciones relacionadas con eventos de este tipo.

Nuestro marco ético incluye la implementación de políticas asociadas al Sistema de Administración de

Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo (SARLAFT), que tiene como fin prevenir que la Fiduciaria sea utilizado para dar apariencia de legalidad a activos de procedencia ilícita o para canalizar recursos destinados a la realización de actividades terroristas.



2.4 Cumplimiento Normativo

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.

Este se complementa con otros códigos, manuales, políticas, programas y procesos operativos específicos, tales como:

- Política Anticorrupción (ABAC)
- Política Antifraude.
- Política de conflictos de interés del conglomerado financiero Aval
- Código de Buen Gobierno e. Manual de Sistema de Control Interno (SCI)
- Reglamento del Comité de Ética
- Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO).
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual del Sistema de Administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT)
- Procedimiento de revelación de información financiera, endeudamiento y conflictos de interés
- Manual de Tesorería – módulo de cumplimiento general
- Manuales de Riesgos
- Políticas y normas de Seguridad de la Información
- Sistema de Atención a Clientes SAC.
- Todos los demás manuales, circulares o instructivos que adopte la Fiduciaria, cuyo cumplimiento es igualmente obligatorio.

2.5 Innovación y Transformación

En Fiduciaria Bogotá, hemos adaptado como uno de nuestros pilares estratégicos, la Cultura de Innovación. Este 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.

En Fiduciaria Bogotá la estructuración de productos y servicios fiduciarios tiene como objetivo principal asegurar el crecimiento sostenible del valor entregado a sus clientes y partes interesadas. Las iniciativas que se desarrollan en la Compañía buscan articular y promover el ahorro y la inversión, generando confianza y transparencia para el desarrollo económico sostenible del país y la región, y teniendo como foco su impacto en los frentes ambientales, sociales y de gobernanza.

Se han creado alternativas que le permiten a nuestros clientes abrir e interactuar de manera digital con sus productos 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.

Durante los últimos años, hemos dado continuidad a la digitalización de nuestros productos e implementado servicios para nuestros clientes, que dan respuesta a lo anterior, así:

- **APERTURA DIGITAL DEL FONDOS:** Continuamos con el fortalecimiento de la oferta digital gracias a la vinculación en línea de nuevos clientes de la línea de inversión mediante canales como banca virtual, permitiendo ampliar la distribución del fondo de inversión colectiva Sumar, alcanzando una participación en la apertura digital superior al 70%.
- **POINT:** Es la plataforma creada para que los pagos de nuestros clientes sean más fáciles, rápidos y seguros. Los tipos de transacciones que se pueden realizar a través de la plataforma son:
 - Pagos
 - Cancelaciones
 - Causación de facturas
 - Instrucciones de causación
 - Pagos masivos



- **Vinculación en Línea:** El modelo de Vinculación Inmobiliaria en Línea está diseñado en función de las necesidades de nuestros clientes constructores y los compradores de vivienda en sus proyectos, ofreciendo:

Proceso 100% digital con menor tiempo de respuesta.

- Conocimiento del comprador en línea.
- Validaciones automáticas (Sarlaft, identidad, campos obligatorios, control No. ed proyecto, encargo y unidades disponibles).
- Activación de encargo en línea (al firmar electrónicamente formulario).
- Recaudo inmediato por PSE.
- Separación de la unidad en línea .

Disminución de carga y costos operativos

- Eliminación de sticker en formularios y contrato.
- Eliminación planillas manuales.
- Eliminación de escaneo de soportes y formatos.
- Control automático de soportes.
- Disminución de novedades.
- Reducción de procesos de conciliación.

Mejoramiento de la experiencia del Asesor y comprador

- Recuperación de clientes ya creados, evitando doble registro de datos.
- Trazabilidad del proceso, reportes en línea.
- Reducción volumen devoluciones.
- Check-eate en casa.
- Alternativas de manejo plan pagos.
- Disponibilidad de data y soportes para el constructor.



Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.



- **PagosYa:** Es la solución tecnológica que permite a nuestros clientes realizar:

- Aportes a los Fondos de Inversión Colectiva desde cuentas de otras entidades financieras.
- Pagos inmobiliarios.
- Aportes o consignaciones a fideicomisos.
- Pagos de comisiones fiduciarias.

Una alternativa sencilla de usar, cómoda y segura.

PagosYa tiene grandes beneficios para los constructores y sus clientes:

- Recibir los pagos de los compradores a través del botón PSE, tanto de las cuotas iniciales como la separación de sus viviendas.
- Recibir pagos directos a encargo a la cuenta de cada proyecto, con la identificación del comprador.
- Identificar el 100% de los pagos recibidos en sus proyectos.
- Además se actualiza la información de cada transacción de tal forma que se ven reflejados en línea con su contabilidad.

Estos servicios consolidaron nuestra visión como una compañía innovadora y que busca estar a la vanguardia en el sector Fiduciario.

2.6 Gestión de Riesgos

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, la gestión de riesgos se constituye en nuestro tercer pilar estratégico.

Durante el año 2022, podemos mencionar: Dentro del proceso para asignación de cupos de inversión y negociación con terceros para la administración de los portafolios de inversión se incluye un análisis de riesgo de factores ambientales, sociales y de gobierno, con el fin de mantener y generar valor en las inversiones de los portafolios. La integración de criterios ESG incluye el proceso de asignación de cupos, y la toma de las decisiones de inversión.



En los aspectos ambientales se evalúan variables en emisores y contrapartes como: ecoeficiencia operacional, reportes ambientales, adopción de Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, emisiones de Bonos verdes, sociales, sostenibles, entre otros. En las variables sociales se analizarán prácticas laborales y derechos humanos, relación con la comunidad, educación e inclusión, entre otros. En el aspecto de gobierno se revisarán aspectos como: gobierno corporativo, soporte accionistas, calidad de revelación de información, riesgos reputacionales, encuesta código país, entre otros.

Estos aspectos tienen una peso dentro de las calificaciones que se otorgan a emisores y contrapartes e influyen en la asignación de cupos y se apalancan en nuestra política de inversión responsable.



2.7 Inversión Sostenible

Durante el año 2022, se delimitó y publicó la política de inversión responsable de la Compañía, cuyo propósito es constituir los lineamientos para la inclusión de los factores Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (ASG) en las decisiones de inversión de Fiduciaria Bogotá, reafirmando el compromiso de la compañía con el seguimiento y la medición de los mismos, en la toma de decisiones y medición de riesgos, con el fin de mantener y generar valor en las inversiones de los portafolios.

Como parte fundamental de nuestra consolidación, como una compañía socialmente responsable y sostenible en el tiempo, durante el año 2021 nos convertimos en Signatarios del PRI, una 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 ASG y ayudar a sus signatarios en la integración de estos, en sus decisiones de inversión.

- Incorporar los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de 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.



Fiduciaria Bogotá incluirá dentro del análisis de riesgo los factores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo), con impactos materiales para mantener y generar valor en las inversiones de los portafolios. La integración de criterios ASG incluye el proceso de asignación de cupos y la toma de las decisiones de inversión responsables.

En los aspectos ambientales se evaluarán variables como:

Ecoeficiencia operacional, reportes ambientales, adopción de Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, emisiones de bonos verdes, sociales, sostenibles, entre otros.

En las variables sociales se analizarán las prácticas laborales y de derechos humanos, relación con la comunidad, educación e inclusión financiera, entre otros.

En el ámbito de gobierno corporativo se revisarán aspectos como: soporte para los accionistas, calidad de revelación de información, riesgos reputacionales, encuesta código país, entre otros.

En la selección de inversiones con características de riesgo – retorno favorable se debe involucrar el análisis de variables ASG que permitan generar retornos sostenibles en el tiempo.

Para este fin se analizarán y buscarán inversiones orientadas a actividades que, por su objetivo, promuevan la conservación ambiental y tengan un impacto social positivo. Se buscará priorizar esas inversiones enfocadas en la generación de efectos positivos en temáticas puntuales como: reducción de la pobreza, generación de empleo, acceso a la educación, producción de energía limpia y eficiencia energética, el control de la contaminación del aire, del agua y del suelo, entre otros. Así mismo, se contemplarán inversiones con impacto directo en algún otro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), iniciativa impulsada por las Naciones Unidas.

Considerando el rol de Fiduciaria Bogotá como inversionista institucional, se fomentarán prácticas ASG entre los emisores y contrapartes. En los casos que aplique, se desarrollarán procesos de debida diligencia en donde se indague sobre las acciones en temas ASG, las políticas de desarrollo sostenible y los proyectos por implementar con relación a estas variables. Como resultado, promoveremos una mayor revelación de información sobre el manejo de temas ASG.



Dentro de nuestros compromisos como signatarios del PRI y con el objetivo de incorporar en nuestro proceso de inversión dichos principios y sin perjuicio de afectar nuestro deber fiduciario, nos comprometemos a incentivar, promocionar y hacer seguimiento al proceso de inversiones responsables promoviendo las siguientes prácticas:

Mantener una relación activa con las contrapartes, posicionando un mensaje claro de interés de Fiduciaria Bogotá por emisiones responsables.

Co-ayudar en las lecturas del mercado con la visión de Fiduciaria Bogotá.

Participar de forma activa en las emisiones que cumplan con los objetivos definidos en esta política, dando prioridad a este tipo de inversiones.

Hacer seguimiento al comportamiento de estas inversiones, procurando que se mantengan niveles apropiados de liquidez en el mercado.

De igual forma, y en el marco de esta política, Fiduciaria Bogotá ha determinado excluir de sus inversiones a:

- Aquellas que impliquen trabajo esclavo, forzoso o infantil.
- Entretenimiento para adultos (pornografía).
- Fabricación y comercialización de armas y municiones.



- Producción o distribución de armamento o armas nucleares.

Esta Política se aplica a los activos que hacen parte de los portafolios de inversión que administra Fiduciaria Bogotá.

Conozcamos algunos negocios con impacto ambiental, en los que participamos durante el año 2022:

Esquema fiduciario de administración y fuente de pago con la Empresa Generadora y Comercializadora de Energía del Caribe S.A. E.S.P. / GECELCA S.A. E.S.P.

Este negocio tiene lugar con la empresa de generación y comercialización de energía eléctrica, que cuenta con una participación destacada en el mercado del gas natural en Colombia; la compañía presta servicios integrales de venta de energía eléctrica a grandes usuarios no regulados y a otros agentes del mercado mayorista y en la bolsa de energía. Está vinculado con nuestra Fiduciaria a través de un Esquema Fiduciario de Administración y Fuente de Pago de los recursos provenientes de la facturación del contrato de Comercialización de Energía Eléctrica celebrado con Ecopetrol.

Contrato de Fiducia Mercantil Departamento de Santander (Regional Oriente)

En el mes de diciembre de 2022, se perfeccionó prorroga a Contrato de Fiducia Mercantil, el cual ha sido ejecutado desde el mes de diciembre de 2009 para el manejo del Pasivo Pensional del Departamento de Santander, este fideicomiso se encuentra conformado por tres sub-cuentas, teniendo como régimen de inversión el aplicable a fideicomisos pensionales.

Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.

Constructora CONCRETO S.A.

A través de un Esquema Fiduciario de Administración y Fuente de Pago, administramos los recursos de la Constructora Concreto, una compañía con más de 60 años de experiencia en el desarrollo de proyectos de infraestructura, edificaciones y vivienda en Colombia, Panamá y Estados Unidos. Los recursos en mención son provenientes de la facturación del Contrato de Obra Pública suscrito con la Empresa Férrea Regional S.A.S, para la construcción de la Extensión de la Troncal NQS del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Bogotá en el municipio de Soacha Fases II y III.

Escala Capital

Acompañamos a Escala Capital (compañía gestora de inversiones, enfocada en créditos alternativos y no bancarios), y el Banco de Bogotá en el proceso de estructuración de la Garantía para la operación de financiación del cliente, a través de un Esquema Fiduciario de Fuente de Pago y Garantía.

Proyecto Aguas del Atrato - Regional Antioquia Empresas Públicas de Medellín - EPM

Entendiendo la necesidad de brindar a los habitantes de Quibdó servicios públicos de alta calidad, se formalizó con la Empresa de Servicios Públicos de Quibdó -EPQ-, un Convenio Interadministrativo de Colaboración para la gestión de inversiones y su interventoría, mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, en la zona urbana del municipio, ejecutado por la filial Aguas Nacionales, EPM, a través de la marca Aguas del Atrato.

En cumplimiento de la finalidad, fue constituido con Fiduciaria Bogotá el contrato Encargo Fiduciario de Inversión, Administración y Pagos de Aguas del Atrato, desde donde se administran los recursos para la ejecución del proyecto.



2.8 Educación Financiera

Conscientes de la responsabilidad que tenemos como administradores de recursos frente a nuestros clientes, así como de brindarles conocimientos básico sobre los principales aspectos relacionados con el buen manejo del dinero que generen valor para ellos y sus familias, durante el año 2022 implementamos a través de nuestras redes sociales, la primera fase de nuestro programa de educación financiera AprendeFácil, y cuyo lanzamiento se realizará en el año 2023.

Aprovechando las tendencias de consumo de contenidos en redes sociales, desarrollamos material para cada una de las audiencias buscando crear una propuesta diferenciadora que se distinga por brindar información útil en material de educación financiera y en la que cada una de nuestras líneas de negocio tenga protagonismo y visibilidad.

Algunos de los ejes temáticos que abordamos desde nuestras redes: educación financiera, servicio al cliente, marca empleadora, mitos y realidades acerca de los fondos de inversión, venta de productos, ¿Sabías qué?, curiosidades acerca de las líneas de negocio de Fiducia Inmobiliaria y canales electrónicos como PagosYa, Vinculación Inmobiliaria en Línea, venta digital. Estos nos permitieron ampliar el alcance a través de este canal, así:



Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.

				
Seguidores a dic 2021	26.218	13.068	338	764
Seguidores a dic 2022	33.130	13.303	467	1.338
% de crecimiento	26%	2%	20%	75%

2.9 Seguridad en los Procesos y Datos

Uno de los pilares estratégicos de la Compañía, lo constituye la Excelencia Operativa, basada en implementar procesos ágiles, simples y seguros que permitan ofrecer a nuestros clientes esquemas de atención oportunos y eficientes.

En el año 2022, enfocamos nuestros esfuerzos en las siguientes acciones con un cumplimiento del 90%:

- Integración procesos y costumer journey maps.
- Intervención procesos con oportunidad de mejora.

Esto basado en un balance score card de impactos por línea de negocio y atributos de mayor valor que afectan la satisfacción, permitiendo la generación de iniciativas de mejora en cada una de las líneas.

Se avanzó de manera importante en el ajuste e implementación de procesos ágiles, simples y seguros. En busca de la excelencia operativa, durante 2022 la Fiduciaria desarrolló e implementó una serie de importantes iniciativas:

Treinta y cinco proyectos e iniciativas de mejoramiento en sus procesos.

Las iniciativas que componen el proyecto de ajuste al modelo operativo de la fiduciaria contribuyeron a la optimización y eficiencia de las capacidades operativas de la compañía. Entre estas iniciativas se destaca principalmente el proyecto de plataforma de recaudo, habilitando nuevos canales transaccionales para las diferentes líneas de negocios y para el pago de la comisión fiduciaria; con lo que pueden tramitarse cerca de 50.000 recaudos mensuales correctamente identificados, contabilizados e invertidos.

Se finalizó el proyecto de automatización de liquidez, que permite controlar en línea la liquidez de los fondos de inversión colectiva y negocios de inversión, generando eficiencias en la administración de la liquidez y mitigando riesgos operativos y de mercado.

A nivel de los temas de facturación, cartera, impuestos y conciliaciones, se materializaron iniciativas y logros conducentes a elevar los niveles de eficiencia y oportunidad en los mismos, facilitando los procesos contables y de control de la compañía, y de los clientes en sus negocios.

2.10 Experiencia de Servicio al Cliente

Nuestro objetivo en este punto 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, a través de la redefinición de la experiencia de los mismos.

La ejecución de iniciativas estratégicas para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Compañía y el análisis permanente de las diferentes expresiones de la voz del cliente como fuente de mejora de los procesos, nos permitieron implementar acciones encaminadas en buscar la satisfacción de nuestros clientes, con el liderazgo de los Comité CEM (análisis de eventos que afectan la debida atención, iniciativas de mejoramiento y de experiencia de cliente), cuyos resultados se evidenciaron en:

- Aumento frente a año 2021 en el nivel de los indicadores de satisfacción y Net Promoter Score.
- Reconocimiento de nuestros clientes con respecto a un menor esfuerzo que implica para ellos su relación con los procesos de la Compañía, lo que valida las acciones desarrolladas para proveerles un servicio cada vez más ágil, flexible y seguro.

- Aumento en el indicador de recompra.
- Disminución del 28% en el volumen de quejas y 11% en solicitudes con respecto al año 2021, debido al fortalecimiento en los procesos de envío de información.

Estos resultados estuvieron apalancados en acciones como:

Fortalecimiento del Comité CEM, en el que se realiza el análisis de eventos que afectan la debida atención, iniciativas de mejoramiento y de experiencia de cliente.

Capacitación de Cultura de Servicio (Servicio para Enamorar): Avanzamos con el Programa de Servicio para Enamorar, enfocándonos en reforzar la empatía con nuestros clientes y compañeros de trabajo, siempre con la premisa de “ponernos en los zapatos del otro” en cada interacción que tengamos y en la importancia de aplicar nuestros atributos de marca de liderazgo, logrando la certificación de 169 personas.

Implementación del Botón de Actualización de datos para Personas Naturales en nuestra página web. Una forma fácil, ágil y segura de contar con la información de nuestros clientes.



2.11 Gestión del Talento Humano

A través de nuestro objetivo estratégico, 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.

Por cuarto año consecutivo, fuimos certificados como un “Gran Lugar para Trabajar” por el Instituto GPTW, ubicándonos en el nivel “Muy Satisfactorio”. Esto gracias a que hemos desarrollado una estrategia consistente que busca fortalecer nuestro talento humano:

- Programas de desarrollo de nuestros colaboradores.
- Experiencia del colaborador.
- Clima y cultura.
- Equilibrio vida personal, familiar y laboral.

Programas de desarrollo

Para el año 2022, implementamos más de 84 programas de formación con un total de 1.090 horas de capacitación dando cubrimiento al 97% de los colaboradores. Esta estrategia nos permitió garantizar diferentes espacios de interés para que todos los colaboradores participaran en algún proceso de formación. Se desarrollaron cursos, conferencias, certificaciones, congresos y programas de formación interna.



Las obligaciones de la fiduciaria son de mediano y no de resultado.

De igual forma, se realizaron 18 cursos con proveedores externos abarcando diferentes temáticas relacionadas con aspectos normativos, de auditoría, calidad y conocimientos técnicos de acuerdo con las necesidades de cada proceso. Realizamos 3 talleres en temas de actualización del negocio, contamos con 21 licencias de Platzi para todo el equipo de la Vicepresidencia de Tecnología, 7 licencias en la plataforma Auditoool para el equipo de Auditoría y una Certificación en CEM para el equipo de Dirección de Experiencia.

Para ampliar la participación de nuestros colaboradores en estos espacios de capacitación, este año generamos 7 charlas abiertas para todos en los siguientes temas: relaciones interpersonales, comunicación efectiva, diversidad, inclusión, conceptos de agilismos y digitalización.

Participamos en los Congresos de Asobancaria de Tesorería, Lavado de Activos, Derecho Financiero, Riesgo Financiero y en Décimo Encuentro Tributario con Asobancarias. Adicionalmente, en el Congreso de la Construcción de CAMACOL y en el Congreso con el Gremio Colombiano de Experiencia de Cliente.

Este año potencializamos los espacios de capacitación internos, liderados por nuestros colaboradores. Generamos 27 programas en siguientes temáticas: medios magnéticos, información exógena, reinducción de Point, actualización del Modelo Comercial, manejo contable de Clientes Extranjeros, manejo del concepto de IVA, Declaradores de Renta



EROS/Retención Anticipada en las cesiones de Derechos Fiduciarios y Normatividad de Beneficiarios Finales, Programa de Actualización de la Dirección Tributaria, manejo de Cajas Menores, Actualización Normativa de Beneficiarios Finales SIESPJ, Aspectos Relevantes de GMF, Responsabilidades del Fiduciario en Administración de Recursos y/o Bienes Públicos y Nuevo Esquema de Paz y Salvo.

Como estrategia de plan de desarrollo para los colaboradores nuevos de la Compañía en su proceso de inducción al puesto de trabajo, se les otorgo recursos educativos de acuerdo con los resultados de la evaluación de competencias alineadas a su cargo en su proceso de selección, estos cursos surgieron de alianzas en MOOCS con diferentes entidades educativas como:



Dimos continuidad a nuestras escuelas de liderazgo, servicio para enamorar, comercial, iniciamos nuestro ABC del Negocio y generamos algunos espacios de conocimiento para incursionar en innovación.



Evaluación de Desempeño

En el año 2022, lanzamos la nueva metodología de medición OKR (Objetivos y Resultados Clave), a través de la cual se buscaba alinear los esfuerzos de la Fiduciaria para asegurar el logro de las metas en un contexto dinámico y cambiante. En conjunto con la Dirección de Estrategia e Innovación, durante el mes de marzo y abril se capacitaron a todos los líderes de la Compañía en la nueva metodología de formulación de Objetivos y Resultados Clave para que ellos fueran indispensables en el acompañamiento de sus equipos de trabajo en la formulación de estos.

A la fecha, se cuenta con el 99% de los colaboradores activos y con las condiciones establecidas para tener primer seguimiento de objetivos, en el módulo de competencias contamos con el 97% de colaboradores evaluados el porcentaje restante son las personas con novedades administrativas como licencias o incapacidades. En enero de 2023, se lanzará el segundo seguimiento de objetivos y se realizará la consolidación de resultados.



MODELO EVALUACIÓN DESEMPEÑO 2022





Vinculación de Talento Humano

Se consolidó nuestra alianza con ProTalent, organización creada con el propósito de impulsar jóvenes talentos interesados en tecnología, y así aportar al cierre de la brecha de desempleo juvenil; fortaleciendo, además, la disponibilidad de talentos digitales de rápida vinculación laboral, con lo cual contribuimos al desarrollo y sostenibilidad social de poblaciones que no cuentan con acceso a formación académica profesional. A través de esta alianza, logramos vincular nuevos colaboradores con estas condiciones, aportando en el desarrollo de sus habilidades técnicas, que favorecieron su empleabilidad y que seguramente, seguirán aportando en su crecimiento profesional al interior de la Compañía en el mediano plazo.

Un segundo factor que fortaleció nuestra imagen corporativa y el reconocimiento de nuestra marca por parte de nuestros potenciales candidatos como marca empleadora, fue marcarnos el objetivo de incrementar el porcentaje de nuevos colaboradores que se vinculaban con nuestra entidad, a partir de las publicaciones que se realizaron durante el segundo semestre de 2022, en nuestras redes sociales.

Las obligaciones de la fiduciaria son de medio y no de resultado.

En todo lo relacionado con marca empleadora, publicamos y divulgamos nuestras ofertas laborales para cargos estratégicos, a través de las cuales incrementamos nuestra huella digital en redes como LinkedIn e Instagram, lo que incrementó la cantidad de hojas de vida recibidas a partir de estas publicaciones, diversificando así, las fuentes de atracción de talento humano, que habitualmente utilizábamos para el cubrimiento de nuestras posiciones nuevas y vacantes, lo que además favoreció la consecución de perfiles directivos, estratégicos y de conocimientos específicos en el sector fiduciario/financiero.

Colaboradores a Cierre de Diciembre 2022

Tipo de Vinculación	Hombres	Mujeres	Total
Empleados Directos	273	507	780
Aprendices SENA	15	18	33

Colaboradores que fueron Vinculadas durante el año 2022

Tipo de Vinculación	Hombres	Mujeres	Total
Empleados Directos	54	110	164
Aprendices SENA	12	13	25

Equilibrio Familia-Trabajo

Para Fiduciaria Bogotá es fundamental la generación de espacios que le permita a nuestros funcionarios, tener un equilibrio familia trabajo, teniendo esto en cuenta, se desarrollaron actividades que buscaban tal fin y en las que contamos con una amplia participación:

Conoce el Resumen de Actividades del Año 2022

Nº	Actividad	Fecha de Realización	Nº de asistentes Promedio
1	Día Recreativo	1 de julio de 2022	50
2	Día Guau	13 de agosto	37
3	Semana de la Salud	Del 5 al 9 de septiembre	498
4	Desafío Súper Fiduciario	24 de septiembre	230
5	Carrera Media Maratón de Bogotá	2 de octubre	80

Nº	Actividad	Fecha de Realización	Nº de asistentes Promedio
6	Simulacro Nacional de Evacuación	4 de octubre	398
7	Celebración Halloween	28 de octubre	94
8	Regalos de Navidad para los niños	5 de diciembre	343
9	Fiesta de fin de año	16 de diciembre	600
10	Actividad QATAR 2022 SportsPlay	Del 16 de noviembre al 18 de diciembre	263
11	Novenas de Aguinaldos	Del 19 al 23 de diciembre	500

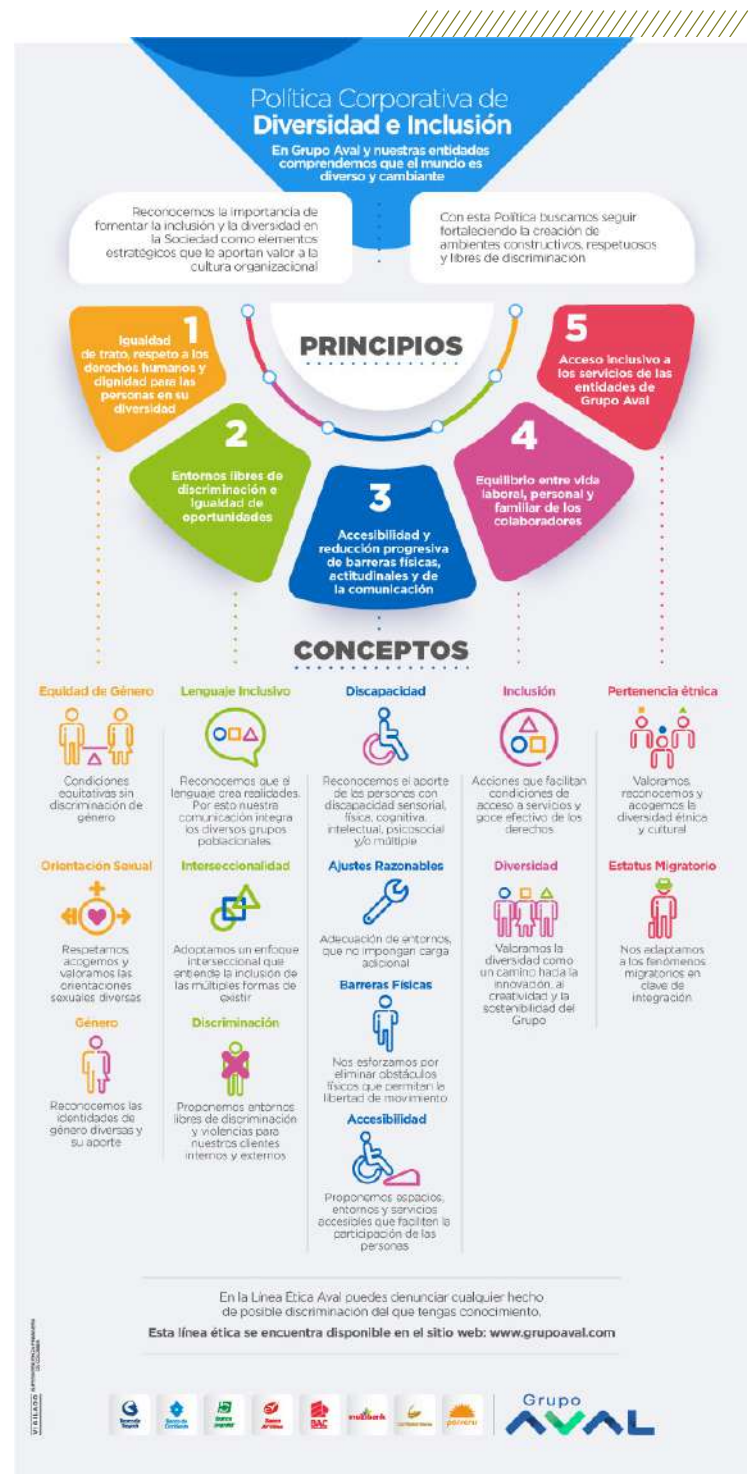
2.12 Políticas de Diversidad, Equidad y Inclusión

Durante el año 2022, a partir de los lineamientos del Grupo Aval, buscamos consolidar una cultura organizacional equitativa, respetuosa y libre de discriminación.

Esto a través de:

- Implementación política Diversidad e Inclusión (Grupo Aval).
- Socialización cultura diversidad, espacios inclusivos.
- Ajustes en Página WEB - Accesibilidad.

Lo anterior teniendo en cuenta, los principios rectores establecidos por el Grupo, así:



Conclusión

En Fiduciaria Bogotá hemos encaminado nuestras acciones durante los últimos años hacia los distintos aspectos que permiten contar con una estrategia de sostenibilidad corporativa, logrando año a año, extender dichas estrategias hacia los 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 permiten y permitirán que el impacto de las acciones aquí mencionadas se vea reflejado en que nuestra marca sea percibida como una empresa responsable y sostenible con el paso del tiempo.

