



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

Para más información ingrese a www.fidubogota.com o, comuníquese con nuestras líneas de atención al cliente:

- Bogotá - 601 3485400, opción 2
- Línea Nacional - 01 8000 52 6030, opción 2

Síguenos en:



Fiduciaria Bogotá



@fidubogota



Fiduciaria Bogotá



@fidubogota

El contenido de la presente comunicación o mensaje no constituye recomendación profesional para realizar inversiones en los términos del artículo 2.40.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Informe de **SOSTENIBILIDAD** 2024

Los sueños y propósitos de nuestros clientes determinan en nosotros la vocación y la competencia profesional para gestionar apropiadamente sus activos, generando valor y confianza a todas las partes interesadas, esta visión estratégica se enriquece integrando criterios de sostenibilidad en cada decisión.

Nos comprometemos a que todos los miembros de nuestra organización desempeñen su rol con la competencia profesional y el compromiso ético necesarios

para administrar los activos de nuestros clientes, generando un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

En 2024, avanzamos con éxito en la ejecución de nuestro plan estratégico, con la firme intención de generar un impacto positivo y sostenible para todos nuestros grupos de interés, guiándonos por tres objetivos fundamentales y tres pilares culturales que reflejan nuestra responsabilidad con el futuro de las generaciones venideras.

Lineamientos y Pilares Estratégicos



Oportunidades de crecimiento para colaboradores

Clima organizacional óptimo

Responsabilidad Social Empresarial

Gestión integral de riesgo

Proteger reputación corporativa

Minimizar impacto económico



Excelencia Operativa



Maximizar el valor de la Compañía

Aumentar el número de clientes FIC's (masificación)

Experiencia nuevos canales (digital- autogestión)

Modelo operativo óptimo

Procesos flexibles, ágiles y seguros

Eficiencia en procesos y gastos



Gestión de Riesgo



Mejor experiencia en la relación con clientes

Aumentar satisfacción y lealtad

Servicio excepcional

Creatividad y experiencia del talento humano

Procesos

Tecnología



Cultura de Innovación

En Fiduciaria Bogotá, la dimensión de prosperidad dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad va más allá del crecimiento económico, enfocándose en la creación de un valor duradero y equitativo para todos nuestros grupos de interés. Entendemos que la verdadera prosperidad no solo proviene de la rentabilidad, sino también de la capacidad de generar bienestar social, inclusión y un impacto positivo en el entorno. A través de una gestión responsable y consciente, buscamos maximizar el valor de los activos que administramos, asegurando que nuestras decisiones contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental, en equilibrio. En 2024, seguimos avanzando con éxito en la implementación de nuestro plan estratégico, alineado con este propósito de prosperidad, impulsado por tres grandes objetivos y tres pilares culturales que orientan nuestra labor hacia un futuro sostenible y próspero para todos:

Dimensión Prosperidad

Buscando la maximización del valor de la compañía, con una oferta de valor construida a partir de un portafolio de productos y servicios diseñado para promover el bienestar financiero de nuestros clientes en los diferentes segmentos, y con una cuidadosa implementación de las estrategias definidas, el año 2024 fue un período de resultados positivos para la Compañía, como lo evidencian las siguientes cifras:

 Ingresos operacionales de **\$304.084 millones**, con crecimiento anual del **2,1% frente a 2023**.

 Incremento en número de clientes para llegar a un **total de 127.254 en todas las líneas de negocio**.

 Vinculación de clientes nuevos en FIC's para alcanzar una cifra de **95.312 con crecimiento del 12,4% frente a 2023**.

 En la línea de inversión, el promedio de activos administrados en fondos de inversión colectiva, **creció 36,1% en clientes de segmentos personas naturales y 20,1% en segmentos personas jurídicas**.

 Utilidad neta total de **\$124.498 millones con crecimiento del 8,5% frente a 2023** y una participación de mercado del **14,4% en el total de la industria**.

Se destaca como uno de los logros más relevantes en el frente estratégico de crecimiento sostenible, el lanzamiento del fondo ID ETF (Issuer Driven Exchange

Traded Fund), del cual Fiduciaria Bogotá fue adjudicataria bajo el programa liderado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Banco Mundial. Este proyecto tiene como objetivo implementar en el mercado local un fondo bursátil cuyo activo subyacente es una canasta de Títulos de Tesorería TES Clase B, con el propósito de replicar un índice construido sobre éstos. Con este ETF administrado, se busca diversificar la base de inversionistas en Colombia para desarrollar un mercado minorista de deuda pública y brindar alternativas al mercado de capitales colombiano. Fiduciaria Bogotá actúa como administrador, Global X como gestor y JP Morgan como el proveedor del índice. El Fondo fue lanzado al mercado el 20 de marzo, día en que comenzaron las negociaciones en el mercado secundario. El Fondo está activo y cerró el 2024 con más de COP \$140 mil millones en AUM, posicionando a Fidubogotá como el principal administrador de ETFs del país.

Gestión de Compliance (Función de Cumplimiento Normativo)

Fiduciaria Bogotá con el fin de adoptar las mejores prácticas y generar valor a sus accionistas y grupos de interés, ha establecido una gestión en el seguimiento del riesgo de Compliance (función de cumplimiento normativo) el cual tiene como objetivo hacer una supervisión independiente de la gestión que hace la entidad respecto del cumplimiento de la regulación vigente (por ejemplo Leyes, decretos, reglamentos, regulaciones) que le es aplicable a las actividades que desarrolla la Fiduciaria y en las jurisdicciones en las que opera.

La Gestión de Compliance en la Fiduciaria fue definida en el marco de un robusto Gobierno de Compliance (manuales, políticas y procesos) con base a las mejores prácticas del sector, buscando que las diferentes unidades de negocio den correcto cumplimiento a la normatividad aplicable, así como también atiendan las solicitudes y requerimientos de las entidades de supervisión y/o Autorregulación, en los términos establecidos y con calidad.

La gestión de este riesgo ha seguido evolucionando y transformándose en un pilar clave para la Fiduciaria en temas clave como: (i) el monitoreo al cumplimiento de la normatividad aplicable (ii) el entendimiento y aplicación correcta de la regulación por cada una de las áreas funcionales y según los procesos que lideran; (iii) la respuesta de los requerimientos de manera oportuna atendiendo solicitado y en los términos establecidos.

Esto ha permitido proteger a la Organización ante la materialización de posibles riesgos de cumplimiento o eventuales pronunciamientos por los organismos de Supervisión y/o Autorregulación.

De este modo, continuando con la consolidación de la gestión sobre este riesgo y la consolidación del área, se alcanzaron los siguientes logros: Ser soporte clave para la fuerza comercial de la Fiduciaria y del Banco de Bogotá en la modificación del contrato de uso de red, proporcionando una asesoría técnica para asegurar la integración acorde a los requisitos regulatorios aplicables a la Actividad de Asesoría.

Contribuir en la consolidación del proyecto de apertura digital de los Fondos de Inversión Colectiva - FICS desde la app Banca Móvil del Banco de Bogotá, brindando soporte en la revisión al cumplimiento normativo para la vinculación digital de estos productos.

Adoptar una metodología para la revisión e implementación de nueva normativa, estableciendo un proceso estructurado asegurando que las áreas responsables del entendimiento y correcta aplicación de las disposiciones regulatorias.



Objetivos de desarrollo sostenible - ODS / ONU: la gestión en la Dimensión de Prosperidad da respuesta a dos ODS´s a través de las acciones que se describen anteriormente.



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

Reconocimientos obtenidos en 2024

Durante 2024, Fiduciaria Bogotá recibió diferentes reconocimientos a su gestión en distintos frentes:

Certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) otorgada por la Fundación Másfamilia en el mes de octubre de 2024. EFR es un movimiento internacional que, formando parte de la Responsabilidad Social Empresarial, se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto al equilibrio entre la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente. El modelo EFR se constituye en una herramienta que permite una gestión integral y eficaz del bienestar y calidad de vidas, por lo que este reconocimiento refleja el compromiso de Fiduciaria Bogotá con el bienestar y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus colaboradores.

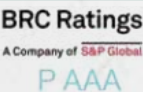
Certificación como “Un gran lugar para trabajar” por quinto año consecutivo, de acuerdo con los procesos de evaluación del Instituto Great Place to Work y la certificación emitida por Icontec.

Certificación Calidad ISO 9001 – 2015 Ratificación de la vigencia de la certificación de Calidad ISO 9001- 2015 otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.



Calificaciones a la sociedad:

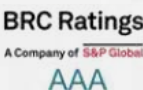
Calidad Administración de Portafolios



- El fortalecimiento de las sinergias comerciales con el Banco de Bogotá podrá apalancar el crecimiento del negocio de Fiduciaria Bogotá en un entorno altamente competitivo.
- La estructura organizacional y de gobierno corporativo de Fiduciaria Bogotá mantiene altos estándares y se alinea con el enfoque estratégico de su negocio.
- Fidubogotá mantiene una capacidad adecuada de generación interna de capital, así como niveles de solvencia y liquidez robustos para su operación.
- La estructura de gestión de riesgos de Fiduciaria Bogotá es fuerte y se fortalece con los estándares corporativos del grupo al que pertenece.

4 Septiembre 2024

Contraparte



- Fidubogotá se mantiene como una de las fiduciarias más importantes en la industria, gracias a su solidez financiera y su trayectoria que la ha posicionado como un referente.
- La rentabilidad de Fidubogotá continuará mejorando por los retornos favorables de sus fondos y de su portafolio propio, y los ingresos obtenidos por el método de participación patrimonial.
- La posición de capital y los niveles de liquidez de Fidubogotá son fortalezas en su capacidad de pago.
- La fiduciaria cuenta con una sólida estructura operativa y de gestión de riesgos, que aborda efectivamente las necesidades y desafíos de su operación.

4 Septiembre 2024

Calidad Administración de Inversiones



- Fidubogotá mantiene una consistencia entre su estrategia y sus objetivos de inversión a lo largo de su trayectoria, respaldada por un proceso de inversión estricto y robusto.
- La fiduciaria cuenta con una segregación amplia de funciones en el área de inversiones de la entidad, la cual cuenta con áreas separadas de investigación económica, estrategia, gestión y ejecución de las operaciones.
- Se evidencia una estructura robusta de control interno que ha establecido procedimientos encaminados a la prevención de conflictos de interés, actuación correcta de los empleados y desarrollo de buenas prácticas en la tesorería.

15 Mayo 2024

Fuente: Vicepresidencia de Riesgo

Calificaciones a los fondos de inversión colectiva:

Sumar® Fondo de Inversión Colectiva Abierto	AltaRenta Fondo de Inversión Colectiva Abierto con Pacto de Permanencia	Óptimo® Fondo de Inversión Colectiva Abierto con Pacto de Permanencia	Fidugob® Fondo de Inversión Colectiva Abierto
Rc: AAA Rm: 2 Ro: BRC 1+	Rc: AA+ Rm: 3 Ro: BRC 1+	Rc: AAA Rm: 5 Ro: BRC 1+	Rc: AAA Rm: S1
◆◆ Mantiene una exposición baja al riesgo de crédito y de contraparte por la alta participación de títulos con la máxima calificación en su portafolio y su buena diversificación por emisores. ◆◆ Cuenta con una exposición entre baja y moderada a factores de riesgo de mercado, asociados con la variación en las tasas de interés y la posibilidad de liquidar parte del portafolio de inversiones para cubrir sus necesidades de liquidez.	◆◆ Capacidad fuerte para conservar el valor de capital y limitar la exposición al riesgo de pérdida por factores crediticios, aunque podría ser más vulnerable ante factores macroeconómicos adversos frente a fondos con la máxima calificación de riesgo de crédito. ◆◆ Mantiene una exposición moderada a factores de riesgo de mercado asociados con las variaciones en las tasas de interés.	◆◆ Posee una exposición baja al riesgo de crédito dada la alta calidad crediticia de sus emisores. ◆◆ Mantiene una exposición sumamente alta a factores de riesgo de mercado asociados con la variación en las tasas de interés y la posibilidad de liquidar parte del portafolio de inversiones para cubrir sus necesidades de liquidez.	◆◆ Sensibilidad muy baja a movimientos en la tasa de interés y del diferencial crediticio. ◆◆ Mantiene un riesgo de spread mínimo por la participación alta de instrumentos calificados en AAA (col). ◆◆ Estructura robusta de control con procesos claros y documentados para la identificación y gestión de riesgos.
BRC S&P 9 Sep 2024	BRC S&P 9 Sep 2024	BRC S&P 9 Sep 2024	FITCH RATINGS 29 Oct 2024

Fuente: Vicepresidencia de Riesgo

Negocios con impacto ambiental

En Fiduciaria Bogotá, cada vez cobra más importancia en nuestro portafolio de negocios la integración de iniciativas con un enfoque social y ambiental. Como Signatarios de los Principios para la Inversión Responsable (PRI), asumimos el compromiso de que todas nuestras acciones y decisiones estén alineadas con los valores de sostenibilidad. Esta responsabilidad nos impulsa a fortalecer la conciencia sobre sostenibilidad entre nuestros grupos de interés y a ampliar nuestro impacto, tanto a nivel nacional como en todas las áreas en las que operamos. En 2024, participamos activamente en el impulso de varios proyectos con un enfoque medioambiental, contribuyendo al desarrollo sostenible del país y respondiendo de manera efectiva a este desafío:

Proyectos Guayacán y Sunna:

Greenyellow Energía de Colombia, a través de dos sociedades propósito se encuentra desarrollando la construcción de siete (7) plantas de energía renovable a

partir de radiación solar en Boyacá, Córdoba, Magdalena y Meta. Operación estructurada financiada por Banco de Bogotá, a través de un vehículo Fiduciario de Administración y Fuente de Pago.

Azimut:

Expertos en eficiencia energética y comercialización de energía, en su plan de expansión buscan financiación a través de banca local, para el desarrollo de actividades como: asesoría y consultoría energética, diseño, fabricación y suministro de equipos térmicos, y desarrollo de plataformas digitales. En las condiciones de financiación se determinó la constitución de un Fideicomiso de Administración y Fuente de Pago en cabeza del cuál queda el endeudamiento.

Dimensión **PERSONAS** 2024

Fiduciaria Bogotá busca ofrecer a sus colaboradores la posibilidad de ser parte de un equipo triunfador con oportunidades de desarrollo profesional y personal, en un clima organizacional óptimo. Para lograrlo nos apoyamos en el modelo de Gestión del Talento Humano que incorpora cinco frentes:



DESARROLLO DE TALENTO



GESTIÓN DE CLIMA Y CULTURA



SOSTENIBILIDAD



ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO



EXPERIENCIAS AL COLABORADOR



Esta Dimensión busca dar respuesta a ODS fundamentales para la continuidad de nuestro negocio

La ejecución de iniciativas y proyectos, impulsados y apoyados por el compromiso y esfuerzo de toda la organización, ha permitido seguir mejorando en la gestión del talento humano, haciendo realidad el propósito de contar con un ambiente laboral adecuado en el que se brinden oportunidades de crecimiento y desarrollo a nuestros colaboradores.

En 2024, en el marco de la evaluación adelantada con el apoyo del Instituto Great Place to Work, Fiduciaria Bogotá obtuvo una valoración de su ambiente laboral en nivel “Muy Sobresaliente”, según la escala de calificación de

dicho Instituto, logrando avances significativos en la casi totalidad de variables consideradas en la evaluación. Este reconocimiento ratifica a la compañía como un empleador muy atractivo en el país y se constituye en ventaja competitiva para contar con el mejor talento humano posible. Además, este desempeño ha llevado a la compañía a ser certificada por quinto año consecutivo como “un gran lugar para trabajar en Colombia”, de acuerdo con el reconocimiento otorgado por el mencionado Instituto en asociación con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).



Quinto año consecutivo con certificación

94%

Participación de personal en la encuesta



DIMENSIÓN	Valoración Previa	Valoración Actual	Tendencia
Credibilidad	Alta	Muy Alta	Favorable
Respeto	Alta	Muy Alta	Favorable
Ecuanimidad (imparcialidad)	Alta	Muy Alta	Favorable
Compañerismo (camaradería)	Alta	Muy Alta	Favorable
Orgullo	Media (+)	Alta	Favorable
Apreciación General	Media (+)	Alta	Favorable
Índice de Ambiente Laboral	74,6	84,1	Favorable
Estadio de Valoración	SOBRESALIENTE	MUY SOBRESALIENTE	Favorable

Índice Compromiso



Aumentamos 13,1p vs. 2023

Índice Vínculo



Aumentamos 8,6p vs. 2023

Índice Estilo Líderes



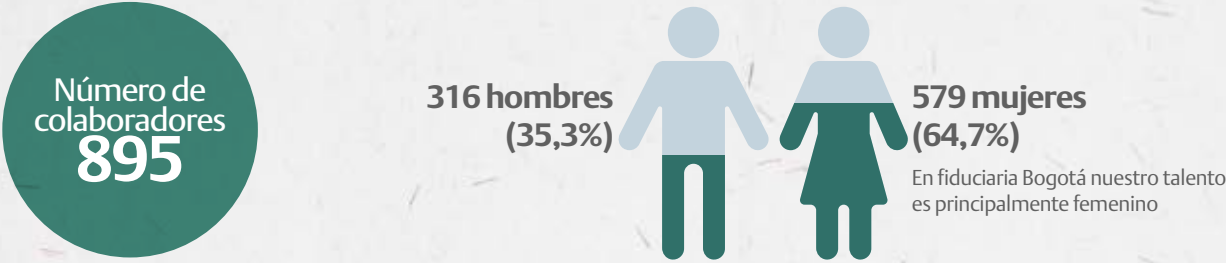
Aumentamos 3,7p vs. 2023



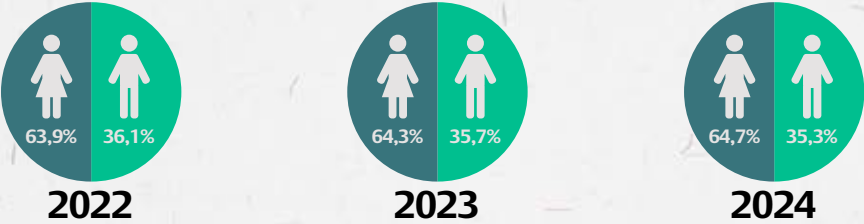
Muy Sobresaliente

Atención Prioritaria Demanda Gran Atención Demanda Atención Satisfactorio Muy Satisfactorio Sobresaliente Muy Sobresaliente Excelente

Nuestro talento humano se encuentra distribuido demográficamente, así:



Great Place to Work -
Distribución por género
2022 - 2024



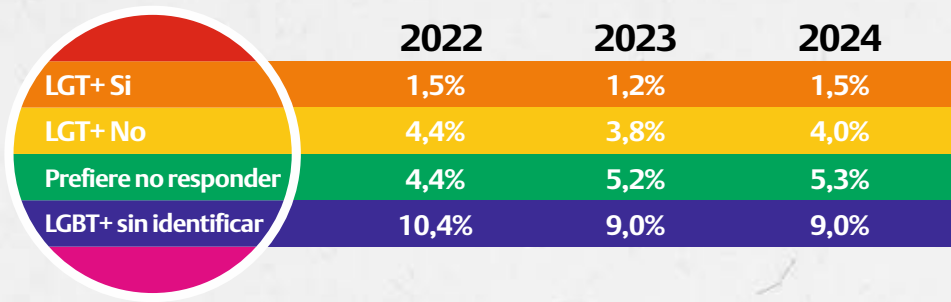
Distribución por tipo de cargo 2022 - 2024 / Great Place to Work

	Comité Directivo	Director	Gerente	Coordinador	Gerente Comercial	Especialista	Analista	Auxiliar Asistente
2202	1,5%	4,4%	4,4%	10,4%	9,6%	9,1%	47,8%	12,9%
2203	1,2%	3,8%	5,2%	9,0%	9,4%	10,0%	47,8%	13,7%
2204	1,5%	4,0%	5,3%	9,0%	8,2%	10,2%	49,2%	12%

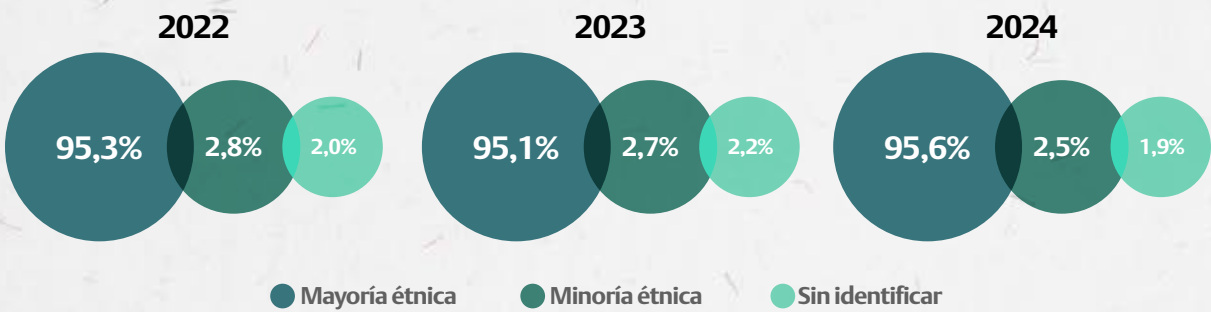
Distribución por edad 2024 / Great Place to Work



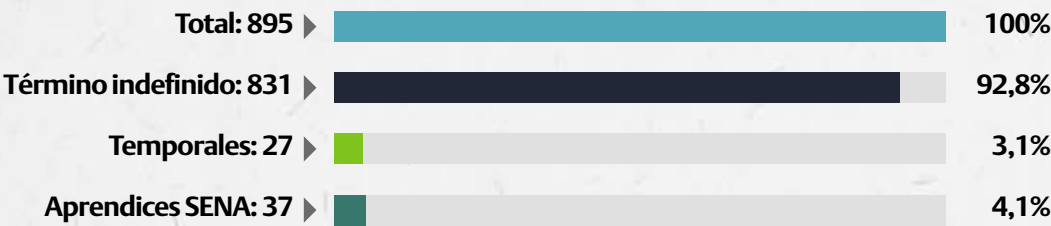
Distribución según diversidad 2022 – 2024 / Great Place to Work



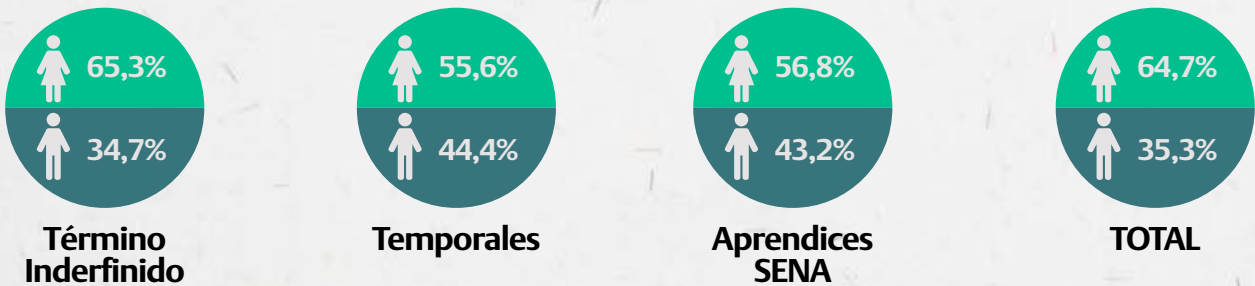
Distribución según identidad étnica 2022 – 2024 / Great Place to Work



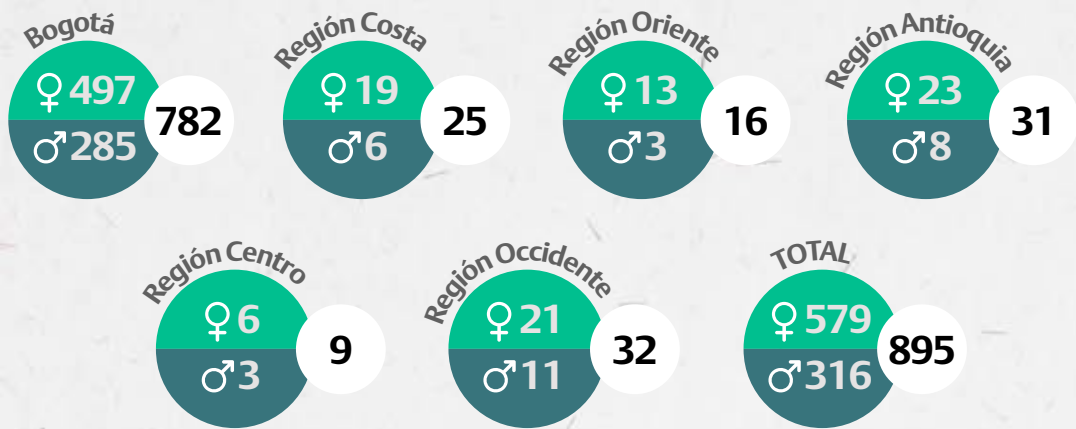
Número de colaboradores por tipo de contrato 2024



Diversidad de Género por tipo de contrato



Colaboradores por región / Kactus - HCM



Atracción y Retención del Talento

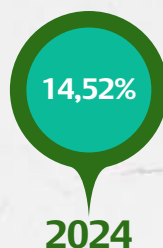
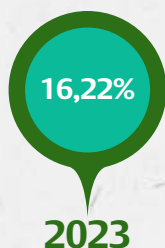
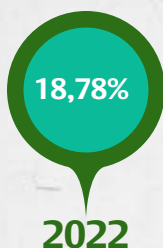
En desarrollo del Proyecto Integrados 4.0, desde mayo de 2024 este proceso se gestiona directamente desde el Banco de Bogotá, incorporando buenas prácticas y capturando oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta del proceso.

En cuanto al fortalecimiento de nuestra marca empleadora, se realizaron publicaciones en nuestras redes sociales sobre convocatorias, ingresos de nuevos colaboradores, el programa de inducción a la compañía, la contratación directa de aprendices SENA y temas relacionados con el desarrollo del talento, como promociones internas y actividades que favorecen la experiencia del colaborador desde su llegada a la organización.

Se dio continuidad al plan de adaptación y aprendizaje para los nuevos colaboradores, en compañía de sus líderes y padrinos asignados, para garantizar la adquisición de conocimientos durante los dos primeros meses, potenciando su desarrollo con inscripciones a cursos cortos certificables. Además, se construyó e implementó un plan de entrenamiento en competencias de liderazgo para los colaboradores promovidos a posiciones con equipos a cargo, acompañando así el desarrollo de nuestros nuevos líderes.

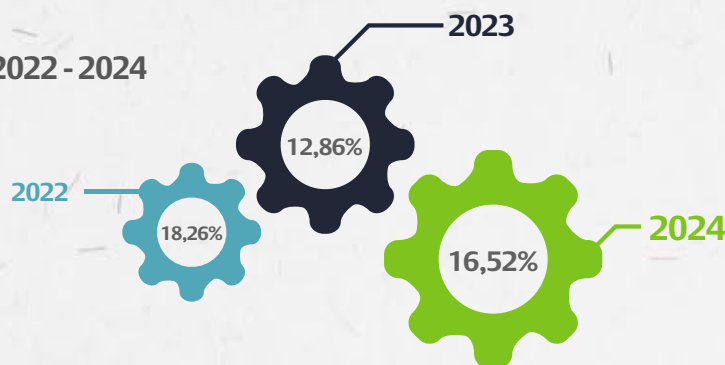
En lo relacionado con promociones internas, en 2024 fueron promovidos 106 colaboradores y se realizaron 12 traslados, contribuyendo al desarrollo de sus planes de carrera. Asimismo, dentro del proyecto de integrados, se extendió la posibilidad de que los colaboradores de la Fiduciaria participen en la amplia oferta de vacantes de cargos disponibles en el Banco de Bogotá, ampliando el horizonte y el plan de carrera de nuestros funcionarios. El índice de equidad de la compañía se mantiene en un nivel superior (89% de consistencia interna), lo que significa que 742 colaboradores se encuentran en bandas de equidad, transmitiendo un sentimiento de justicia y confianza hacia los colaboradores e impactando positivamente en la atracción y fidelización de talento.

Puestos ocupados por candidatos internos 2022 - 2024



*Cubrimiento con candidatos internos teniendo en cuenta promociones y traslados

Indicador de rotación 2022 - 2024



Desarrollo y Desempeño del Talento

Gestión de Conocimiento

Durante el año 2024 se realizaron los siguientes programas estratégicos de formación:

Fortalecimiento del modelo de liderazgo a través de sesiones de coaching grupal donde se gestionaron conocimientos y se alinearon comportamientos y estrategias de los líderes de la compañía.

Escuela de servicio, desde un enfoque innovador y experiencial se abordó a tres equipos de las vicepresidencias de servicios y financiera con el fin de afianzar competencias de Servicio al cliente externo e interno.

Programa PowerBI, por medio del cual se inició el programa básico de esta competencia digital dando cubrimiento a 87 personas de la compañía.

Programa “ABC del Negocio Línea Inmobiliaria”: se graduaron 96 colaboradores de diferentes áreas en este programa.

En la plataforma PLATZI en el 2024 se desarrollaron 552 cursos con la participación de 185 colaboradores.

Se certificaron 35 auditores en ISO 9001 y efr 1000-1, fortaleciendo la cultura de mejora continua de la compañía.

Durante el año 2024, en alianza con el SENA y Centro de estudios de Colsubsidio se generaron espacios de capacitación en habilidades como Excel, Access, Ciberseguridad, fortaleciendo en buena forma las competencias productivas a 150 colaboradores.

Finalmente, dentro de nuestra estrategia de Formación para Todos, durante el año 2024 se realizaron 29 capacitaciones de gestión de conocimiento interno, 51 eventos de capacitación externa, y participamos en diferentes congresos y seminarios especializados. Para el año 2024, se alcanzó una cobertura de capacitación del 97% del total de la planta de colaboradores.

Gestión de Desempeño

En el 2024 se implementaron algunos ajustes en el modelo de evaluación de objetivos así:

- Inclusión de objetivos corporativos asignando un peso del 50%, incentivando de esta manera la gestión de resultados con las metas y retos de la compañía.
- Refuerzo del proceso de diseño de objetivos individuales, para que cada colaborador logrará visualizar su impacto y aporte respecto a los logros trazados.
- Alineados con el Banco de Bogotá los resultados de esta evaluación fueron parte de los insumos que se tuvieron en cuenta para aplicar el incremento salarial anual.

Seguridad y Salud en el Trabajo

La seguridad y salud en el trabajo como estrategia clave para la consecución de nuestra promesa de bienestar de las personas en Fiduciaria Bogotá, presentó al cierre del año 2024, los siguientes aspectos relevantes:

- Reducción de la frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo, pasando de 5 accidentes de trabajo con 35 días de trabajo perdido a 1 accidente de trabajo con 10 días de trabajo perdido. Seguimos abordando todos los peligros y riesgos para evitar la ocurrencia de nuevos accidentes de trabajo o presentación de enfermedades laborales.
- El sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en el trabajo se encuentra diseñado y es evaluado mediante la calificación de los estándares mínimos, el cual quedó valorado en 97,75% con una calificación aceptable según la resolución 0312 de 2019; y con la auditoria al SGSST la cual fue calificada en un 97% de cumplimiento frente a las diferentes disposiciones legales en la materia.
- Se aumento la participación de nuestros colaboradores en los programas de formación,

prevención y promoción en materia de seguridad y salud en el trabajo. En acciones como la inducción corporativa, la reinducción anual, la participación en la semana de la salud y la participación en jornadas como las pausas activas y los simulacros de evacuación.

- Reforzamos nuestro Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo con la formalización del plan de Respuesta y Preparación de Emergencias y del Manual del Sistema de gestión en Seguridad y salud en el Trabajo como documentos controlados por el Sistema de Gestión de la Calidad SGC.

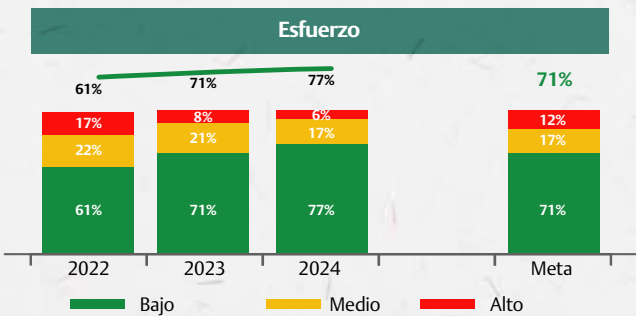
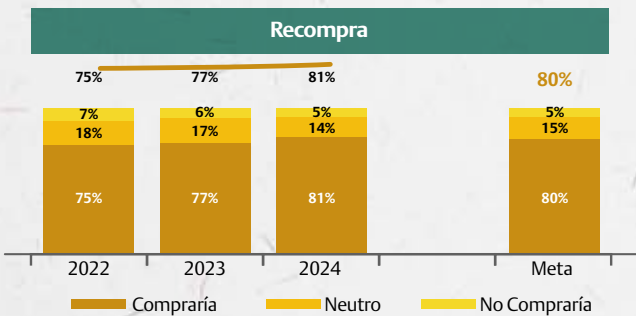
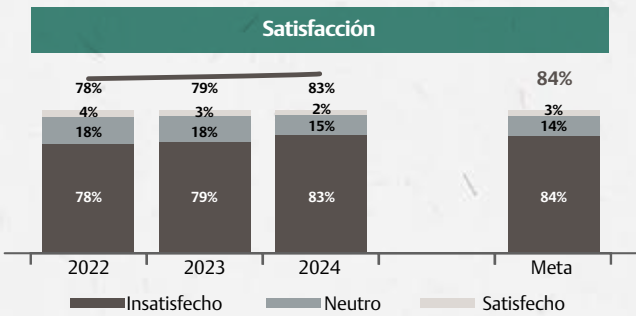
- La salud mental fue importante dentro las acciones del cuidado de nuestros trabajadores y en este frente trabajamos en acciones conjuntas mediante jornadas de capacitación y boletines informativos en salud mental; así mismo reforzamos nuestra política de prevención de la discriminación, violencia, acoso laboral y sexual.



Redefinición de la Experiencia del Cliente

Fiduciaria Bogotá trabaja permanentemente en busca de aumentar la satisfacción y lealtad de sus clientes proporcionando experiencias que generen lealtad y atraigan a otros clientes para acercarse a nuestra compañía. La ejecución de iniciativas y acciones orientadas a la mejora continua de los productos y procesos en las diferentes líneas de negocio, así como el aumento en la oferta de canales, han potenciado el relacionamiento de nuestros clientes con la compañía, permitiendo elevar la percepción de su experiencia frente a la oferta de valor de nuestra compañía. El desarrollo e implementación de estas acciones e iniciativas, así como el aumento del número de canales que le brindan nuevas alternativas a nuestros clientes, nos permitieron mejorar su experiencia, como se evidencia en los siguientes resultados a partir de la evaluación de satisfacción adelantada por la firma Metis Group con un número superior a los 5.000 clientes en los diferentes segmentos y en todas las líneas de negocio, que pueden resumirse así:

- ◆◆ Incremento en el nivel de satisfacción.
- ◆◆ Incremento en el índice de recompra.
- ◆◆ Incremento del indicador Net Promoter Score.
- ◆◆ Mejora importante en el indicador de esfuerzo.



Fuente: Dirección Administrativa y de la Experiencia

Lo anterior implica el reconocimiento de nuestros clientes respecto a la mayor facilidad que perciben en su relacionamiento con los procesos de la compañía, validando las acciones desarrolladas para proveerles un servicio cada vez más ágil, flexible y seguro.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

La Junta Directiva y la Presidencia de Fiduciaria Bogotá han adoptado las medidas necesarias para dar cumplimiento al marco normativo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero “SAC”, atendiendo las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo concerniente a políticas, estructura, procedimientos y demás aspectos solicitados para el correcto cumplimiento del mismo.

Solicitudes, quejas y reclamos

En cuanto a solicitudes, quejas, sugerencias y felicitaciones, en el año 2024 se atendieron 68.434 casos, de los cuales 67.600 fueron solicitudes, 836 quejas disminuyendo en un 28% con respecto al año anterior, con tiempos promedio de respuestas cumplidas dentro de estándares en un 98%.

Dimensión Planeta Cultura de Innovación

Con énfasis en capitalizar como fuente de mejora continua la ventaja que brinda el contar con un equipo de colaboradores ampliamente conocedor del negocio fiduciario, se realizaron acciones para estimular la creatividad, experiencia y recursividad del talento humano. Resultante de este proceso, en 2024 los esfuerzos se enfocaron en dar continuidad a la iniciativa de digitalización del portafolio de inversión de FIC's a través de la estrategia de integración con Banco de Bogotá y el laboratorio digital del Grupo Aval, buscando dar una oferta integral a los clientes.

En este sentido, para el primer semestre del 2024, Fiduciaria Bogotá realizó el despliegue para la apertura de fondos Sumar desde App Móvil de Banco de Bogotá, así como en el segundo semestre el despliegue de apertura en Tablets para todas las oficinas del Banco de Bogotá que tienen esta modalidad, lo cual ha permitido los siguientes beneficios:

- ◆◆ La Banca Móvil tiene 3.3 veces más afluencia de clientes en comparación con la Banca Virtual.
- ◆◆ Mayor acceso a información del producto.
- ◆◆ Mayor autonomía para modificaciones en el proceso de abordaje digital de clientes.
- ◆◆ Digitalización de la experiencia de los clientes en las oficinas del banco.

Adicionalmente, en 2024 se adelantó el proceso para la creación de un perfilador de riesgo el cual se encuentra desplegado en línea y busca dar facilidad a los clientes interesados en conocer los productos de inversión ideales que se ajustan a sus características propias según sus objetivos y tolerancia al riesgo a través de una sencilla encuesta de perfilamiento.

Nuevas soluciones que fortalezcan el canal digital

Con el objetivo de facilitar la apertura de fondos de inversión desde dispositivos móviles, se implementó redireccionamiento desde la APP de Banco de Bogotá

hacia la Landing Page del fondo Sumar. Esta solución permite a nuestros clientes no sólo abrir su fondo de inversión de manera ágil, sino también realizar su inversión de forma inmediata, todo desde la comodidad de su dispositivo móvil.

Adicionalmente, se habilitó la apertura de fondos FIC sumar a través de Tablets en oficinas de Banco de Bogotá, permitiendo la identificación del asesor comercial que realiza la apertura y con visualización en dashboard de Banco para gestión y seguimiento efectivo. La implementación de estos dos canales se culminó y se masificó de manera exitosa.

Asimismo, se activó para los clientes la opción de generación de certificados de existencia en banca virtual, facilitando la descarga de su certificado de manera autónoma, en el momento que lo necesiten, completando el proceso de extractos digitales.

En el mes de octubre se masificó la opción de perfilamiento de clientes en banca virtual, permitiendo al inversionista conocer su perfil de riesgo y determinar el tipo de fondo más adecuado para su inversión. Además, los clientes pueden registrar su información y autorizar el contacto por parte de nuestra fuerza comercial para recibir asesoría personalizada.

Finalmente, se implementó un plan de recuperación ante desastres DRP, garantizando la restauración del sistema en menos de cinco minutos en caso de incidentes mayores. Esta mejora fortalece la continuidad operativa y asegura una mejor experiencia y atención para nuestros clientes en el canal digital.

Digitalización y/o automatización de procesos operativos

Para el fortalecimiento y mejoras de las aplicaciones y cumplimientos normativos, se realizaron 16 implementaciones en el transcurso del año, se afianzó la implementación de células ágiles de desarrollo con los proveedores lo que mejoró considerablemente la experiencia del cliente y la seguridad generando mayor confianza en ellos, adicionalmente, mejoras en diferentes

INFORME DE **SOSTENIBILIDAD** 2024

aplicaciones que fortalecieron el proceso operativo y la oportunidad de poder administrar nuevas formas de negocio que amplían el portafolio de la compañía.

Por otra parte, se implementaron desarrollos importantes generados a través de la célula ágil de la organización que se muestran a continuación:

Mejora de FiduApps y FBEC, se realiza actualización de la tecnología sobre la cual se encuentran contruidos ambos sistemas, lo que facilita su soporte, optimiza su rendimiento y eficiencia, y fortalece la seguridad al cerrar brechas mediante el uso versiones actualizadas.

Tablero de parametrización de negocios Portal POINT, permitiendo entregar la información necesaria para el análisis y seguimiento de negocios en un tablero ubicado en nuestro stack de analítica.

Reportes de negocios Preventa y Patrimonio, para la consulta de aportes a compradores en estas fases, permitiendo la obtención automática de los registros e información correspondiente, esto facilita el envío de informes a los compradores y al Banco de Bogotá de acuerdo con la normatividad vigente.

Reportes diarios y mensuales de saldos de cuentas y movimientos a IGCONBANK, automatizando el cargue de información de conciliación reduciendo procesos operativos.

Envío de saldos diarios, de forma diaria se genera la información necesaria para construir archivo multicash con la estructura de saldos diarios y movimientos.

Tablero de control de Operación de proyectos Inmobiliarios, para generar la información que permite consolidar y visualizar los datos de proyectos de negocios inmobiliarios con calidad, y oportunidad para análisis y gestión por la Dirección Inmobiliaria y entes de control.

Desarrollo de servicios en nube transversales para el control de saldos en la apertura digital de encargos, actualización de datos del cliente, evaluación del perfil del inversor y registro de datos de contacto comercial, información almacenada en nuestro repositorio centralizado de información para analítica digital.

Reporte de intentos de aperturas de encargos por oficina virtual, permitiendo entregar la información relacionada a los rechazos en la vinculación de apertura digital de encargos, para posterior análisis y gestión de la unidad de control y cumplimiento.

En cuanto a la disponibilidad de la plataforma tecnológica se robustecieron los controles de monitoreo, y se implementaron mayores capacidades para mejorar la disponibilidad en bases de datos y servidores. El indicador de disponibilidad general de la plataforma para el año 2024 fue del 99,94% superando el año inmediatamente anterior y a la meta definida (99,7%), lo cual es muy satisfactorio y evidencia que los servicios tecnológicos para nuestros clientes estuvieron activos y se prestaron en condiciones óptimas para apoyar el crecimiento de la compañía.

Con las acciones anteriormente descritas aportamos al cumplimiento de los siguientes ODS:



Sostenibilidad

La Compañía continúa promoviendo un entorno laboral libre de discriminación, con el objetivo de generar una cultura organizacional basada en la inclusión, equidad y diversidad. Este compromiso se refleja no solo en el día a día de sus operaciones, sino también en sus indicadores clave de sostenibilidad, los cuales permiten medir el impacto de las acciones que contribuyen al bienestar tanto interno como externo. A través de diversas iniciativas, como el apoyo a la comunidad mediante jornadas de solidaridad —incluyendo la donación de alimentos al Banco de Alimentos y actividades de voluntariado— la Compañía demuestra su responsabilidad social y su involucramiento activo en causas que benefician a la sociedad.

Un hito clave en este proceso de sostenibilidad fue la obtención, en el mes de octubre, de la certificación como “empresa familiarmente responsable”, otorgada por la firma española Masfamilia, una organización internacional que promueve la conciliación y el bienestar familiar en las empresas. Este reconocimiento destaca el esfuerzo de la Compañía por implementar políticas y prácticas que favorecen la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores. A través de estas acciones, la Compañía no solo cumple con los requisitos normativos, sino que también refuerza su compromiso con el bienestar integral de sus empleados, consolidando un ambiente inclusivo, equitativo y diverso. Esto, a su vez, se refleja en sus indicadores de sostenibilidad, que evidencian el progreso hacia un entorno de trabajo más equilibrado y responsable.

Es fundamental que el informe de sostenibilidad de la Compañía sea exhaustivo, detallado y robusto, reflejando de manera integral las acciones y estrategias implementadas en materia de sostenibilidad. Para ello, se llevó a cabo un diagnóstico exhaustivo con el fin de comprender de manera profunda los estándares internacionales TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) y SASB (Sustainability Accounting Standards Board), los cuales se consideran pilares clave para la presentación de informes financieros y no financieros en el contexto actual de sostenibilidad. Este diagnóstico fue esencial para garantizar que la Compañía

no solo cumpla con los requerimientos establecidos por estos marcos internacionales, sino que también se encuentre alineada con las mejores prácticas globales, lo cual permitirá que el informe de sostenibilidad que se presentará en 2026 se realice bajo los principios y directrices de estos estándares internacionales.

Adicionalmente, se realizó un análisis exhaustivo de doble materialidad, un enfoque que permite identificar y evaluar de manera simultánea los factores que son relevantes tanto desde una perspectiva financiera como desde una perspectiva ambiental, social y de gobernanza (ASG). Este análisis resulta crucial para comprender cómo las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad impactan el desempeño financiero de la Compañía y, a su vez, cómo las actividades de la Compañía afectan a los factores medioambientales y sociales. De este modo, se logra una visión completa y equilibrada de los riesgos y oportunidades que la sostenibilidad representa para la organización. Todo esto constituye un paso fundamental en la construcción de un informe de sostenibilidad sólido y alineado con los estándares internacionales, que permita a la Compañía no solo cumplir con los requisitos normativos, sino también fortalecer su compromiso con la transparencia y la gestión responsable de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.

Conclusión

En conjunto, todas estas iniciativas muestran el enfoque integral de la Compañía en su responsabilidad social y en la creación de valor sostenible a largo plazo, lo que le permite no solo mejorar su desempeño operativo, sino también contribuir positivamente al bienestar social y ambiental. Las acciones que llevamos a cabo como compañía subrayan el compromiso que tenemos con la sostenibilidad en todas nuestras operaciones. Entendemos la sostenibilidad desde tres enfoques: el primero, garantizar nuestra estabilidad económica a largo plazo, asegurando nuestra permanencia en el mercado mediante una gestión sólida y alineada con los principios que favorecen esta continuidad. El segundo, contribuir al bienestar de nuestros grupos de interés, como accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general,

INFORME DE **SOSTENIBILIDAD** 2024

considerando siempre que nuestras decisiones y acciones impactan de manera directa o indirecta en la conservación del medio ambiente.

Este compromiso con la sostenibilidad será un pilar fundamental de nuestra estrategia, guiando nuestras decisiones tanto a nivel operativo como en la planificación para el 2025 y los años siguientes. El informe de 2024 resume diversas iniciativas que fueron clave para avanzar en el cumplimiento de nuestra política de sostenibilidad, y se enmarca dentro de una hoja de ruta que orientará nuestras acciones futuras. Esta hoja de ruta incluye, entre otros, los siguientes puntos:

-  La adopción de los estándares SASB y TCFD, como parte del proceso de alineación con el Banco de Bogotá para la presentación de informes.
-  Iniciativas orientadas a cumplir con los requisitos de dichos estándares, así como la implementación de herramientas que nos permitan evaluar a largo plazo el impacto de nuestras actividades en el cambio climático.
-  La obtención de la certificación como signatarios del PRI.
El desarrollo de un ejercicio de doble materialidad en colaboración con nuestra casa matriz.
-  La sensibilización de la alta dirección y de toda la compañía sobre el cambio climático y sus implicaciones.
-  El fortalecimiento de la divulgación de temas de sostenibilidad y la expansión del impacto de nuestras acciones de voluntariado y responsabilidad social en las comunidades relacionadas con la Fiduciaria.

Este enfoque continuará guiando nuestras acciones, asegurando que nuestras decisiones empresariales generen un impacto positivo tanto en las personas como en el medio ambiente.

