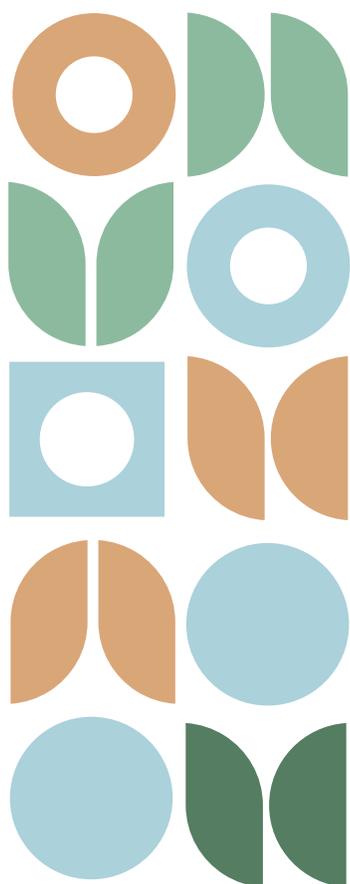


INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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



Acerca de este informe

La sostenibilidad empresarial se aplica a los negocios para que, además de generar una rentabilidad financiera, creen valor ambiental, social y económico a medio y largo plazo, contribuyendo así al progreso y al bienestar de las comunidades donde operan y de las generaciones futuras. Las compañías que operan de manera sostenible no solo no impactan negativamente sobre el medioambiente y los derechos laborales y humanos, sino que además generan impactos positivos en la sociedad y el planeta a través de la inclusión de los aspectos ASG en sus estrategias corporativas. Esta definición, dada por el Pacto Mundial de la ONU, es el marco para el enfoque de sostenibilidad en nuestra Compañía.

Durante los últimos años nuestros esfuerzos se han concentrado en el cumplimiento del propósito central que define el actuar estratégico de Fiduciaria Bogotá, con el interés de apoyar la consecución de los sueños y proyectos de nuestros clientes como la base del hacer estratégico del equipo de trabajo en el corto, mediano y largo plazo.

Así las cosas, los resultados en el año 2023 en cada una de las dimensiones de nuestra estrategia de sostenibilidad nos han permitido avanzar en el cumplimiento de las metas propuestas en cada una de ellas, dando respuesta a varios ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y contribuyendo de esta forma a una visión del mundo que todos esperamos tener y conservar.

A lo largo de las siguientes páginas, se podrán observar aquellas acciones que desde la naturaleza del negocio, aportaron e involucraron a nuestros grupos de interés en el cumplimiento de la política de sostenibilidad.

Dimensión prosperidad

En Fiduciaria Bogotá entendemos esta dimensión, también llamada económica, como el desarrollo de nuestra actividad de manera responsable, garantizando la mejor gestión de los activos que nos confían y óptimos resultados a nuestros grupos de interés. Esto reflejado en rentabilidad y efectiva utilización de los recursos que tenemos a nuestra disposición, y con el interés de cumplir dicho propósito en el marco del plan estratégico planteado para la Compañía.

En 2023 dimos respuesta a lo anterior de forma exitosa, buscando impactar positivamente a todos los grupos de interés de la compañía a partir de los lineamientos que están definidos por tres grandes objetivos y tres pilares culturales que se muestran y describen a continuación:

Objetivos estratégicos y pilares culturales

Objetivos Estratégicos	<p>1 BIENESTAR de las personas</p>	Oportunidades de crecimiento para colaboradores	Clima organizacional óptimo	Responsabilidad social empresarial
	<p>2 CRECIMIENTO de las personas</p>	Maximizar el valor de la Compañía	Aumentar el número de clientes FIC's (masificación)	Experiencia nuevos canales (digital - autogestión)
	<p>3 Redefinición de la EXPERIENCIA con el cliente</p>	Mejor experiencia en la relación con clientes	Aumentar satisfacción y lealtad	Servicio excepcional
Pilares culturales	<p>GESTIÓN de riesgo</p>	Gestión integral de riesgo	Proteger reputación corporativa	Minimizar impacto económico
	<p>EXCELENCIA operativa</p>	Modelo operativo óptimo	Procesos flexibles, ágiles y seguros	Eficiencia en procesos y gastos
	<p>CULTURA de innovación</p>	Creatividad y experiencia del talento humano	Procesos	Tecnología

La gestión en la dimensión de prosperidad, da respuesta a dos objetivos de desarrollo sostenible a través de las acciones que se describen a continuación, fundamentalmente a :

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

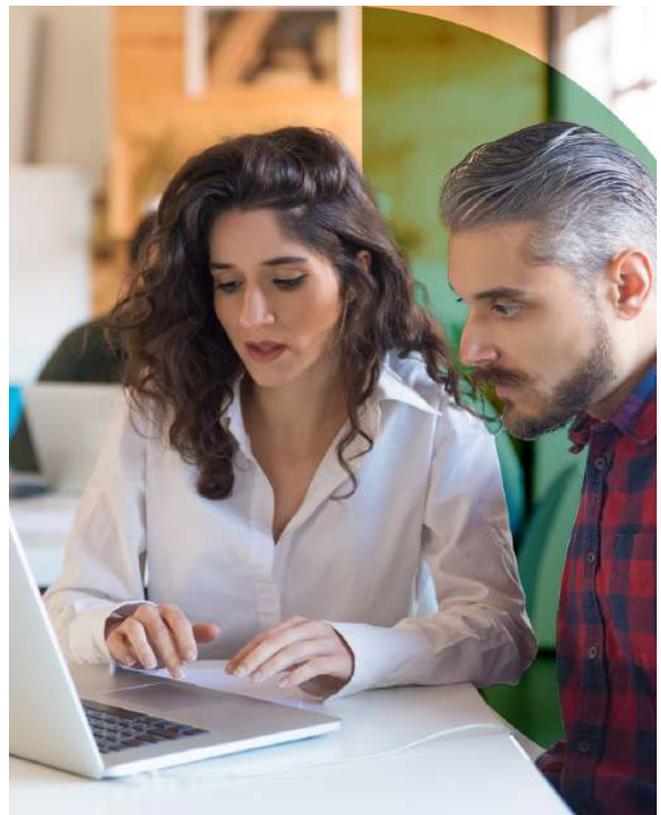
*Objetivos de Desarrollo Sostenible | ONU

Crecimiento sostenible

Apuntando a maximizar el valor de la compañía, con una oferta de valor a partir de un portafolio de productos y servicios diseñados para promover el bienestar financiero de nuestros clientes en los diferentes segmentos y con una juiciosa implementación de las estrategias definidas, el año 2023 fue un período de resultados positivos para la compañía, como lo evidencian las siguientes cifras:



En el logro de estos resultados sin duda fue fundamental el trabajo coordinado entre las fuerzas comerciales del Banco de Bogotá y la Fiduciaria, a través de los modelos definidos de actuación comercial para los productos de fiducia de inversión, administración e inmobiliaria, que se traducen al cliente en cercanía, asesoría, servicio y acompañamiento conjunto.



Sistema de gestión de compliance

Fiduciaria Bogotá se ha enfocado en definir estrategias y mejores prácticas para crear valor a sus accionistas y grupos de interés, para alcanzar dicho propósito, dentro de la Entidad se estableció un Sistema de Gestión de Compliance.

Este sistema de gestión abarca un conjunto de políticas y procedimientos adecuados para asegurar que la Fiduciaria desarrolle sus actividades conforme a la normatividad vigente interna y externa, promoviendo una cultura de cumplimiento entre sus colaboradores.

Para el año 2023, en lo que corresponde a la gestión de compliance, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Fortalecimiento de la cultura de cumplimiento a través de la capacitación de los colaboradores de las diferentes áreas, así como el acompañamiento en la identificación, implementación y cumplimiento de las normas y requerimientos emitidos por las entidades de supervisión y/o autorregulación.
- Diseño y divulgación de campañas de sensibilización en materia de Compliance y el uso de la herramienta Mega Hopex Compliance.
- Puesta en marcha de la alternativa para vincular en Mega Compliance las normas y requerimientos, los riesgos y/o controles que le apliquen a esas disposiciones.

Reconocimientos obtenidos en 2023

Durante 2023, Fiduciaria Bogotá recibió diferentes reconocimientos que apalancan la prestación de nuestros servicios y refuerzan el objetivo de contar con productos y estándares de calidad de alto nivel que garanticen la satisfacción de nuestros clientes:

Certificación Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 – 2015.

Renovación de la vigencia de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015 otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC y referida al “Diseño, comercialización, venta y prestación de servicios fiduciarios de fondos de inversión colectiva, portafolios individuales, fiducia de administración, fiducia inmobiliaria y administración de reservas pensionales.

Diseño, comercialización, venta y prestación de servicios fiduciarios de productos con flujos complejos de administración de información, acciones, departamento de accionistas y dinero”. Esta ratificación fue concedida en virtud del cumplimiento de dos principios fundamentales: la satisfacción de las necesidades del cliente y el compromiso de mejora continua.

Calificaciones a la sociedad:

- Máxima calificación como contraparte (AAA) y máxima calificación en calidad de la administración de portafolios (P AAA) confirmadas por BRC Ratings en septiembre de 2023.
- Calificación Excelente (col) en calidad de administración de inversiones afirmada por Fitch Ratings en mayo de 2023.



Calificaciones a los fondos de inversión colectiva:

- **Fondo Sumar:**
Calificación de riesgo de crédito (AAA), calificación de mercado (2) y calificación de riesgo operacional (BRC 1+) otorgadas por BRC Ratings en septiembre de 2023.
- **Fondo Alta Renta:**
Calificación de riesgo de crédito (AA+), calificación de mercado (3) y calificación de riesgo operacional (BRC 1+) otorgadas por BRC Ratings en septiembre de 2023.
- **Fondo Óptimo:**
Calificación de riesgo de crédito (AAA), calificación de mercado (5) y calificación de riesgo operacional (BRC 1+) otorgadas por BRC Ratings en septiembre de 2023.
- **Fondo Fidugob:**
Calificación de riesgo de crédito (AAA) y calificación de mercado (1) otorgadas por FitchRatings en noviembre 2023.
- Nominación otorgada por GOINTEGRO - proveedor global de la plataforma a través de la que se administran diferentes interacciones y experiencias para el colaborador - como finalistas en la sexta edición de los Employee Experience Awards 2022 en dos categorías:
 - “Best Communications Experience Program”, Estrategia de Comunicación.
 - “Best Recognition Experience Program”, Programas de reconocimiento implementados.

Dimensión personas

La sostenibilidad empresarial no solo debe garantizar los resultados económicos en el marco de su gestión básica, debe garantizar que con la misma, las personas y comunidades a las que impacta en el día a día se ven beneficiadas con el ejercicio de la misma.

Esto implica desde promover la equidad y los derechos humanos, hasta el acceso a la educación y el empleo digno, garantizando el bienestar a largo plazo de los grupos de interés en el marco de la justicia y de la cohesión social.

En el caso de Fiduciaria Bogotá este punto es fundamental, haciendo parte de nuestros lineamientos estratégicos a través de la promesa “Bienestar de las Personas”, promesa que a través de su cumplimiento, impacta a colaboradores y sus familias, a comunidades ubicadas en las ciudades en que tenemos presencia y a proveedores que nos prestan sus servicios.

Esta dimensión busca dar respuesta a ODS fundamentales para la continuidad de nuestro negocio, así:



A continuación, presentamos las principales acciones en el marco de lo antes mencionado:

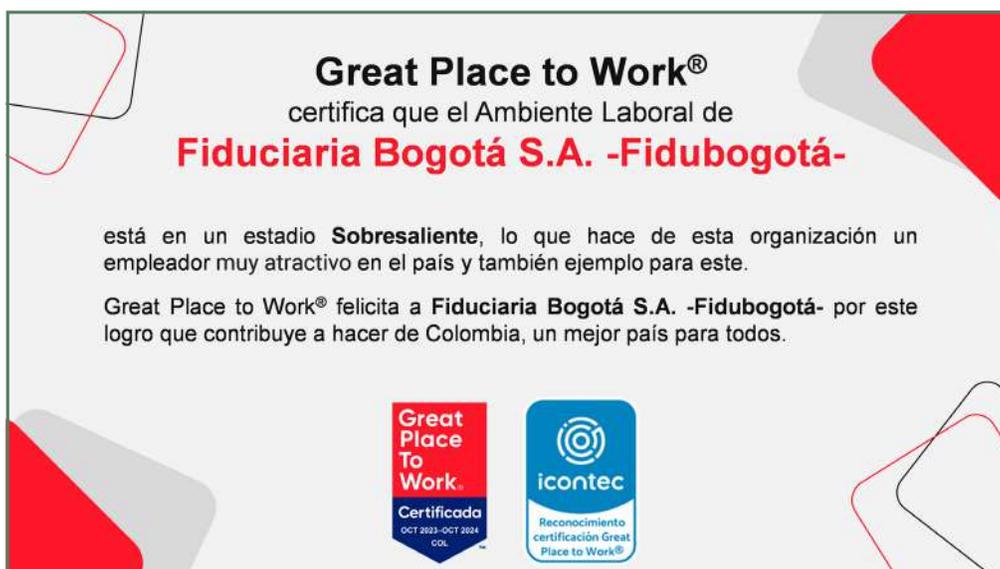
Gestión del Talento Humano

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:

Modelo de gestión del Talento Humano



En este marco, la compañía ha implementado diferentes acciones e iniciativas buscando el bienestar y desarrollo de sus colaboradores y sus familias y el equilibrio entre vida personal y profesional, que han sido valoradas por los colaboradores permitiendo a la Fiduciaria alcanzar una valoración de su ambiente laboral en escala “Sobresaliente”, y que en 2023 por quinto año consecutivo, la compañía haya recibido la certificación como “Un Gran Lugar para Trabajar” otorgado por el Instituto Great Place to Work e Icontec.



A continuación, la información sobre la composición y estructura del talento humano en la organización y las iniciativas en diferentes procesos de gestión humana:

Número de colaboradores por tipo de contrato 2023



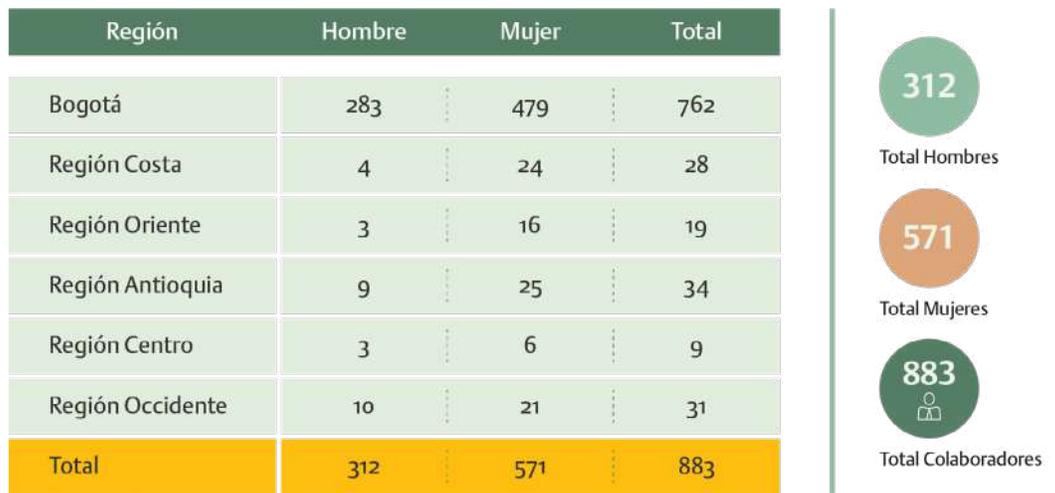
Fuente: Gestión Humana - Plataforma Kactus - HCM

Diversidad de Género por tipo de contrato



Fuente: Gestión Humana - Plataforma Kactus - HCM

Colaboradores por región



Fuente: Gestión Humana - Plataforma Kactus - HCM

Atracción y Retención del Talento

Seguimos apuntando a la generación de procesos participativos e incluyentes de poblaciones diversas mediante el cumplimiento de nuestras políticas y a su vez generando oportunidades de crecimiento interno para el desarrollo de los colaboradores.

En lo relativo al fortalecimiento de nuestra marca empleadora, se incrementaron las publicaciones en nuestras redes sociales, de convocatorias, ingresos de nuevos colaboradores 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, generando nuevas fuentes de atracción y retención del talento y manteniendo nuestra huella digital.

En ese orden de ideas, durante el año participamos en diferentes actividades, a las cuales Fiduciaria Bogotá fue invitada, como la Ferias de Empleo organizadas por importantes instituciones educativas con algunas de las cuales se han establecido alianzas para dar a conocer nuestras ofertas laborales.

Así mismo, fortalecimos nuestras alianzas con nuestra caja de compensación participando en las ferias de empleabilidad de la Agencia de Empleo Colsubsidio y entre la Caja de Compensación Colsubsidio y la Organización Protalento, permitiendo la vinculación de jóvenes talentos en posiciones relacionadas con el área de tecnología, cuyo objetivo fue la vinculación de beneficiarios de nuestros colaboradores, para formarse en distintas modalidades.

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 los conocimientos durante los dos primeros meses, potencializando su desarrollo con inscripciones a cursos cortos certificables. Así como la construcción e implementación del plan de entrenamiento en competencias de liderazgo para los colaboradores promovidos a posiciones con equipos a cargo, y de esta manera acompañar el desarrollo de nuestros nuevos líderes.

Se mantiene en un nivel superior el índice de equidad de la compañía (89% de consistencia interna), lo que representa que 739 colaboradores se encuentran en bandas de equidad, transmitiendo un sentimiento de justicia y confianza hacia los colaboradores e impactando en la atracción y fidelización de talento y en la construcción de un gran lugar para trabajar.

Se resalta el desempeño en el índice de rotación de personal, indicador que disminuyó y estuvo por debajo de la cifra prevista para el año:



Desarrollo y Desempeño del Talento



Gestión de Conocimiento

Durante el año 2023 se realizaron los siguientes programas estratégicos de formación:

- Entrenamiento de Alto Desempeño para todo el equipo comercial con la participación de 79 ejecutivos y gerentes de las Vicepresidencias de Negocios de Inversión y Negocios Fiduciarios, cuyo objetivo fue potenciar las habilidades de venta del modelo híbrido para contribuir en los indicadores de rentabilidad de la Fiduciaria.
- Taller Journey con el Instituto Great Place To Work con la participación de 29 líderes para fortalecer en ellos los conceptos y las habilidades para desarrollar y gerenciar equipos.
- Programa de Servicio al Cliente en Alianza con el Sena, con la participación de 38 colaboradores de la Compañía.
- Programa “ABC del Negocio Línea Inmobiliaria”: graduamos a 27 colaboradores de diferentes áreas en este programa y a 26 colaboradores en el ABC del Negocio de la Línea de Inversión.
- En materia de Innovación se realizaron dos ciclos de charlas abiertas de interés en temáticas específicas de Innovación Disruptiva aplicada al Negocio.

Con la adquisición de 60 licencias de formación virtual para distintas áreas de la compañía, pusimos a disposición del talento humano 216 cursos en temáticas como Economía del Comportamiento, Planeación Estratégica, Fundamentos de Product Management, Desarrollo de Empatía para la Vida Personal y Profesional, Oratoria para Hablar en Público, entre otros. Adicionalmente, dispusimos ocho licencias de educación virtual con la herramienta Auditool, para todo el equipo de Auditoría interna, con actualización en metodologías y capacitación en esta materia.

Durante el año 2023, creamos en alianza con el SENA un espacio de capacitación llamado Liderazgo para Todos, cuyo objetivo era brindar herramientas de dirección de equipo, inteligencia emocional y comunicación asertiva para aquellos colaboradores que aún no cuentan con equipos a cargo dentro de la Compañía, pero que dentro de su plan de formación existe el interés por desarrollar este tipo de competencias.

Finalmente, dentro de nuestra estrategia de Formación para Todos, durante el año 2023 brindamos espacios de Excel avanzado, inglés intermedio, PBI, Ortografía y Redacción, Construcción de Presentación Efectivas, y potencializamos los espacios de capacitación interna entre áreas donde los docentes fueron nuestros propios expertos.

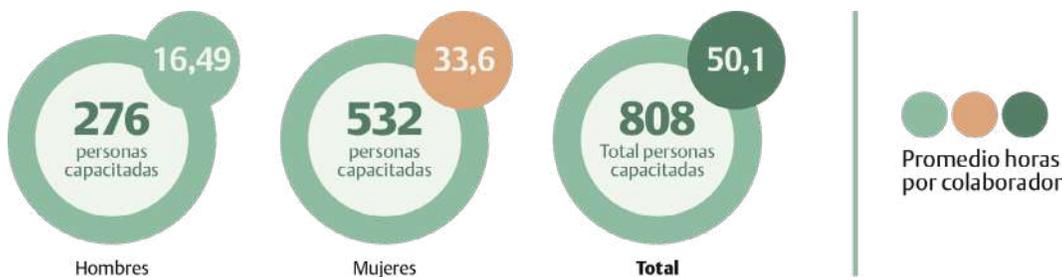
Para el año 2023, alcanzamos una cobertura de capacitación del 98% con 1224 horas de capacitación durante todo el año.

Cobertura capacitación 2021 -2023



Fuente: Gestión Humana

Promedio horas de capacitación por género 2023



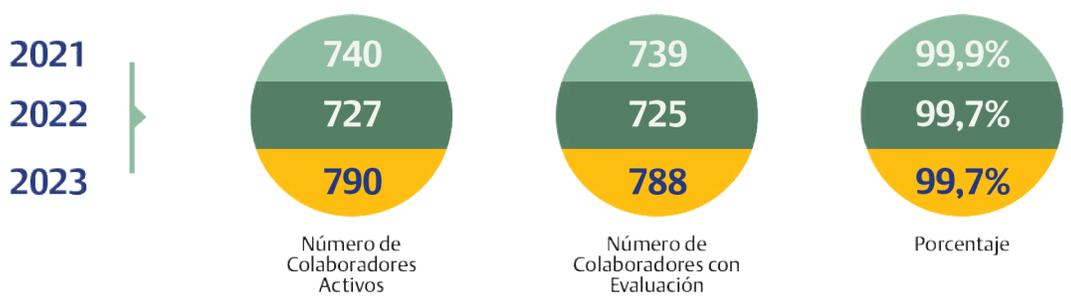
Fuente: Gestión Humana

Gestión de Desempeño

Se efectuaron cambios apuntando a fortalecer el modelo de evaluación del desempeño así:

- Rediseño del Modelo de Competencias, con el objetivo de contar con un esquema más práctico y dinámico ajustado a las necesidades actuales desde los retos estratégicos.
- Refuerzo del proceso de diseño de objetivos individuales, para que cada colaborador logrará visualizar su impacto y aporte respecto a los logros trazados.

Cobertura Evaluación de Desempeño 2021 – 2023



Fuente: Gestión Humana



Seguridad y Salud en el Trabajo

Comprometidos con el cuidado y la salud integral de nuestros colaboradores, en el frente del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se obtuvo una calificación de estándares mínimos de 100%, conforme a los requisitos del Decreto 1072 de 2015, cumpliendo con el plan de trabajo establecido durante el año, con base en evaluación diagnóstica de la resolución 0312, dando cumplimiento a los objetivos definidos.

Se identificaron, evaluaron y controlaron los diferentes peligros que pueden afectar la seguridad y la salud de nuestros trabajadores. Estos peligros son valorados y controlados en la matriz para identificación y valoración de los riesgos (GTC-45) y de la cual se desprenden los diferentes planes de trabajo y subprogramas de medicina preventiva y de higiene industrial.

El SGSST cuenta con el asesoramiento de una firma de consultoría y con un recurso humano competente de acuerdo con la legislación colombiana, para el diseño, implementación y seguimiento del sistema.

En los sistemas de vigilancia epidemiológica se evaluaron los factores de riesgo por peligro biomecánico y psicosocial, de los cuales se ejecutaron diferentes actividades como formaciones virtuales y presenciales, programa de pausas activas a nivel nacional, boletines para el cuidado y la promoción de la enfermedad, semana de la salud y acompañamiento a casos especiales para el manejo de la enfermedad en el trabajo. Así mismo reforzamos la prevención de emergencias con la actualización de los planes de emergencias a nivel nacional, capacitación de nuestros brigadistas, inspecciones en todas las sedes, realización y retroalimentación del simulacro nacional de evacuación y la dotación de elementos de seguridad y de emergencias.

Nuestros grupos de apoyo como el Comité Paritario de Seguridad y salud el trabajo (COPASST) y el Comité de convivencia laboral (CCL) se encuentran conformados y vigentes. Trabajamos en el cuidado de la salud mental por lo cual actualizamos nuestro procedimiento para el reporte de quejas de presuntos casos de acoso laboral y divulgamos nuestro manual de convivencia y la política de desconexión laboral.

Experiencias para el Colaborador

Seguimos reforzando nuestra cultura de reconocimiento enfocada en resaltar el cumplimiento de nuestros valores corporativos. Durante el año 2023 se efectuaron reconocimientos entre pares, siendo los valores más reconocidos trabajo en equipo, confianza y sentido de pertenencia. Así mismo la compañía reconoce diferentes aspectos dentro de la experiencia del colaborador como el logro de jubilación, la terminación de cursos de formación, promociones internas y esfuerzo por participación en proyectos especiales, entre otros.

Fuimos seleccionados como caso de éxito en los programas de reconocimiento mediante la plataforma TúEstásPrimero (administrada por GOINTEGRO), en donde la compañía tuvo la oportunidad a través de un webinar dirigido a otros líderes de gestión humana a nivel de Latinoamérica, de dar a conocer sus estrategias y resultados positivos en la implementación de este programa.

Reforzamos la experiencia de los colaboradores en la utilización o disfrute de los diferentes beneficios mediante la herramienta TúEstásPrimero, la cual permite hacer canjes de premios o de tiempo libre, en versiones web o en la app desde el celular de cada colaborador. Así mismo logramos llegar e impactar con nuestras comunicaciones mediante la interacción en la plataforma al 98% de colaboradores activos.

Se trabajó la fase 5 del sistema de experiencia de medición del colaborador donde se construyeron los cuestionarios según la fase del journey map a evaluar, con el fin de iniciar la medición en cada una de las etapas en el año 2024 y de esta manera evaluar la propuesta de valor diferenciadora para nuestros colaboradores.

Se ejecutó el programa de bienestar definido, con actividades de integración deportivas y recreativas para colaboradores y sus familias.

Adicionalmente, durante el último trimestre del año 2023, dimos inicio al proyecto de certificación como Empresa Familiarmente Responsable EFR, norma Internacional que promueve la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, mediante la implementación de un modelo dinámico de gestión y mejora continua



Política DEI - Voluntariado

Con el propósito de promover la diversidad, equidad e inclusión (DEI) y una cultura organizacional equitativa, respetuosa y libre de discriminación, se realizó capacitación virtual de generación de entorno, para que desde el comportamiento individual se promuevan entornos que generen un ambiente de inclusión, equidad y diversidad y charla de empoderamiento femenino, cuyo objetivo fue empoderar a las mujeres a partir de su autoestima y derechos sociales.

Adicionalmente, participamos en el Comité DEI del Banco de Bogotá y sus filiales, el cual se creó con el propósito de compartir buenas prácticas e implementar estrategias que aporten al cumplimiento de la política.

En el marco de las actividades de responsabilidad social se estimuló el apoyo de nuestros colaboradores voluntarios impactando a diferentes comunidades:

Banco de ropas

Campaña de recolección a través de la Fundación Minuto de Dios.



Calles Mágicas

Apoyo y participación en el embellecimiento de zonas y parques de la comunidad de la secretaria del Hábitat Distrital.



Paquetes alimentarios

Jornadas de entrega en alianza con la Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia ABACO, en Cali, Medellín, Barranquilla, Bogotá y Bucaramanga.

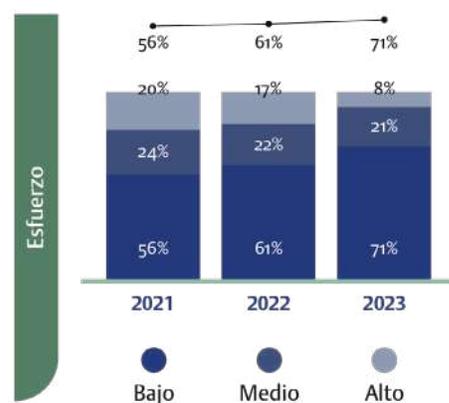
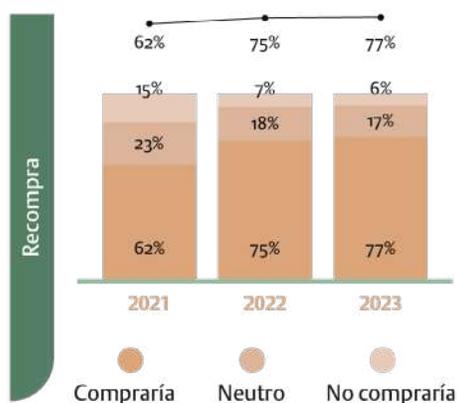
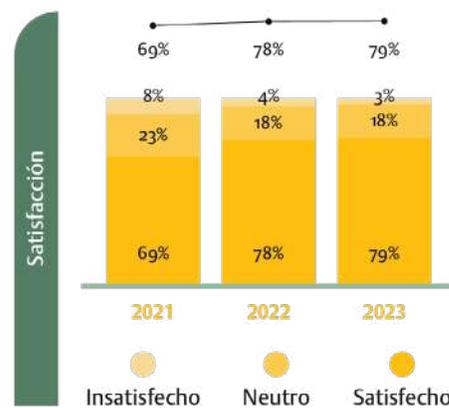
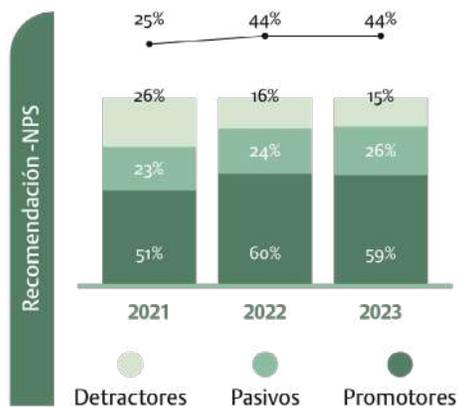
Redefinición de la experiencia del cliente

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 más de 5.000 clientes:

- Aumento frente a año 2022 en el nivel de satisfacción.
- Incremento en el índice de recompra.
- Estabilización del indicador Net Promoter Score.
- Mejora en el indicador de esfuerzo.

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.

Resultados 2023 - Medición de satisfacción



Dimensión Planeta

El impacto medioambiental de las actividades que realizamos como individuos y como organización, no pueden ser dejados de lado. En Fiduciaria Bogotá somos más conscientes cada día de que cada acción que desarrollamos y que los negocios que administramos, suman a la conservación de nuestro planeta.

Esta consciencia nos ha llevado a adelantar desde acciones de tipo pedagógico y de sensibilización con nuestro equipo de colaboradores, buscando ampliar la consciencia de nuestro rol en esta dimensión de tal forma que desde todos los frentes aportemos al logro de un mundo mejor, hasta la revisión de estándares internacionales que nos permitan comenzar con la implementación de indicadores de cambio climático que apalancados en la gestión de temas como digitalización de productos, ahorro en recursos hídricos, cambios de procesos, nos permitan medir el impacto real que en esta dimensión está teniendo la Compañía y que tendrá en el corto, mediano y largo plazo.

Lo anterior con un objetivo claro, identificar como tomamos acciones enfocadas a gestionar nuestro actuar, pensando en las generaciones futuras en esta dimensión. Así las cosas, a continuación con las principales acciones relacionadas a continuación, aportamos al cumplimiento de los siguientes ODS:



Negocios con impacto ambiental

Cada día toman mayor relevancia en nuestro portafolio de negocios administrados, aquellos con enfoque social y ambiental. El ser Signatarios del PRI nos obliga implícitamente y de forma positiva, a tener presente que cada acción y/o negocio que sume a los objetivos de hacer parte de este grupo, contribuye al fortalecimiento de la conciencia en términos de sostenibilidad en todos los grupos de interés y a incrementar el alcance y el impacto a nivel nacional para dar respuesta a este objetivo.

En el año 2023, fuimos parte activa en el desarrollo de los siguientes proyectos con énfasis medioambiental en el país:

Planta Generación Solar Rubiales

Acompañamos a Ecopetrol en la estructuración de este proyecto de generación de energía renovable a través de paneles solares, por valor de USD \$70 MM. La planta estará ubicada en uno de sus campos petroleros (Rubiales) y la energía que se genere será para su abastecimiento. Para este fin Ecopetrol seleccionó mediante un proceso de invitación a Total Eren Colombia S.A.S. como potencial aliado con experiencia en el desarrollo de este tipo de proyectos.

En las condiciones pactadas entre Ecopetrol y Total Eren estipulan la constitución de un fideicomiso de Administración y Pagos, el cual será el centro de imputación contable del proyecto que registrará todos los hechos económicos derivados del mismo. Habrá contratación derivada para la asesoría técnica, el diseño, la construcción, O&M de la planta, y la comercialización de la energía generada será comprada por Ecopetrol.

Fuente de Pago Portón del Sol

Se trata de un esquema fiduciario para el desarrollo de un parque de energía renovable a partir de radiación solar, ubicado en La Dorada (Caldas). El valor del Proyecto es de \$461.000 MM, desarrollado por el Grupo ELECOR y gestionado por Enerfín, una multinacional de energía española con 25 años de experiencia en el desarrollo de proyectos de energía.

En las condiciones de la operación estructurada se solicitó constituir un Fideicomiso de Administración y Fuente de Pago el cuál tome directamente el endeudamiento, con la firma del fideicomitente - Portón del Sol como codeudor. Con los desembolsos del cupo de crédito se realizarán los pagos de acuerdo con el plan de inversión entregado por el Fideicomitente con aprobación de los Financiadores (Banco de Bogotá 70% y Banco de Occidente 30%). Posterior a la construcción del proyecto, se recibirá como fuente de pago la cesión de los derechos económicos del contrato PPA firmado con Nitro Energy.



Fideicomisos Consorcio Santa Ana

Con este consorcio, estructuramos la fuente de pago con la financiación del Banco de Bogotá y administramos el anticipo. Correspondiente a la Unidad Funcional Uno (1) del macroproyecto de Lagos de Torca, el cual comprende la construcción de la Avenida el Polo Oriental, Avenida Santa Bárbara, Avenida Parque Guaymaral Norte y demás obras complementarias.

Contrato de Encargo Fiduciario Hospital de Caldas E.S.E. (Regional Antioquia)

Contrato de Encargo Fiduciario de Administración y Pagos, en el cual se reciben los recursos dinerarios, destinados al cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo de reestructuración de pasivos suscrito bajo el marco de la Ley 550 de 1999, aprobado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Acuerdo de Acreedores, así como los recursos para el cumplimiento de las obligaciones necesarias para desarrollar su objeto social dentro del giro ordinario de las labores que le corresponden según su naturaleza. Los recursos del contrato de encargo fiduciario se administran atendiendo los lineamientos del Decreto 1525 de 2008.



Excelencia Operativa

Implementar procesos ágiles, simples y seguros que permitan ofrecer a nuestros clientes esquemas de atención oportunos y eficientes, permite a la Fiduciaria aumentar su eficiencia operacional, elevar la satisfacción de sus clientes y generar valor para los accionistas. Bajo este pilar estratégico, en 2023 se mantuvo el foco en la iniciativa que busca la automatización de los procesos que afectan en mayor grado la interacción y relación con los clientes. En ese sentido, se trabajó de manera importante en el ajuste e implementación de procesos y procedimientos que componen el Modelo Operativo, y se avanzó en la optimización y eficiencia de las capacidades operativas de la compañía.

Entre las tareas desarrolladas más destacadas asociadas a la automatización de procesos, se encuentran la optimización en el cierre de los fondos, con una disminución del 30% en los tiempos del proceso; la actualización de la plataforma BPM (Point) y el proyecto de rendición de cuentas, en donde se cubrieron los objetivos de cobertura, periodicidad, cumplimiento de las normas y amigabilidad. Además, a nivel de aspectos financieros, se materializaron avances en tareas vinculadas a los procesos de impuestos y de conciliaciones, facilitando los procesos contables y de control de la compañía.



En este frente, se ha seguido consolidando la mejora continua de todos los procesos, por lo que se llevó a buen término, el proyecto de mejora del aplicativo de Rendiciones de Cuentas, el cual tenía como objetivo garantizar la calidad, oportunidad, cumplimiento normativo y nuevo diseño de estos informes, lo que permitió mejorar la percepción del cliente frente a la entrega y calidad de estos reportes y facilitarles a nuestros colaboradores este procedimiento. En la misma dirección, se mejoró el proceso de pagos, permitiendo la masificación del uso del Portal Operativo Inteligente POINT alcanzando el 90% de los clientes de la línea.

Por otro lado, a pesar del incremento en los desistimientos que viene presentando el sector de la construcción, la Fiduciaria logró absorber estos nuevos volúmenes de operación, ajustando sus procedimientos y su estructura e implementando acciones para poder acompañar de manera oportuna a las constructoras en la liberación de unidades de forma inmediata para su nueva comercialización y a los compradores en la devolución de sus recursos.

Es importante destacar que la entrada en producción de las nuevas plataformas de vinculación de compradores inmobiliarios, de pagos (POINT) y de recaudos (PagosYa), han contribuido de manera contundente al mejoramiento de la experiencia de servicio de los clientes. Adicionalmente en 2023, se dio inicio al proceso para implementar una nueva aplicación de inversiones y tesorería, con un aplicativo moderno y con infraestructura y respaldo global, que mejorará la gestión, el servicio y los controles asociados al negocio de administración de activos de terceros.

A continuación, los avances en mayor detalle en cada una de las áreas de acción:

Gestión de Recaudos

Modelo operativo de recaudo: encaminado a consolidar el proceso de recaudo de forma transversal para todas las líneas de negocio. Como resultado de este ejercicio, el equipo de recaudo adoptó las siguientes actividades:

- **Débitos automáticos:** proceso que garantiza la actividad del recaudo de los clientes de la línea de inversión que soliciten el servicio. En este proceso se implementaron mejoras, disminuyendo tiempos y resultados positivos en sus indicadores.
- **Adiciones FIC's:** proceso que garantiza la oportunidad y eficiencia en la actividad de ejecución y validación de las adiciones, así como su respectivo seguimiento, garantizando que las operaciones cumplan con las condiciones y políticas establecidas por la Fiduciaria.
- **Canal de recaudo PagosYa y Web Service:** con el propósito de automatizar los procesos de identificación, contabilización e inversión de los recaudos de la compañía, se logró poner en marcha el proyecto de recaudo en la totalidad de sus fases.

Gestión de Operaciones

Durante 2023 se avanzó en la transformación del modelo operativo enfocado en la gestión de los canales y el fortalecimiento de los procesos asociados a informes externos, lo cual estuvo acompañado de nuevas matrices de riesgo, óptima documentación, indicadores de medición y reingeniería de procesos, permitió estructurar sólidas bases para la evolución de los canales operacionales. De igual manera, es relevante resaltar:

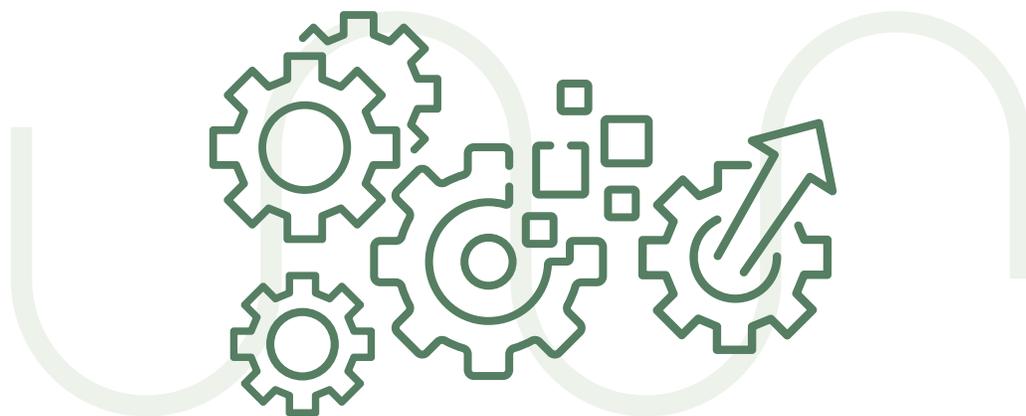
- El despliegue de visualización de extractos en la APP de Banco de Bogotá.
- El incremento en los horarios de transaccionalidad física y digital (Sifiweb) que permiten prestar un servicio más competitivo.
- La automatización de la construcción de reportes regulatorios asociados a la posición de inversión de los portafolios y los derivados financieros.
- La gestión, análisis y seguimiento estadístico respecto a los tiempos de pertinencia, los cuales mejoraron un 30% con respecto a los indicadores de 2022
- La finalización de reportes de conciliación operativa “tres puntas” con Banco de Bogotá, que solucionan las diferencias conciliatorias de manera oportuna
- La unificación y evolución del proceso de radicación nacional, incorporando herramientas de medición con impacto directo en la satisfacción del cliente.

Gestión de Transformación de Procesos

Fiduciaria Bogotá, se ha enfocado en fortalecer continuamente los procesos alineados con la estrategia de la organización, con enfoque a nuestros clientes, alineados con la gestión del riesgo y apoyados por el Sistema de Gestión de la Calidad, certificado por ICONTEC.

Así avanzamos en 2023:

- Se culminó el rediseño a los procesos de gestión de recaudos, soporte de canales, cuyo resultado fue la optimización de controles, mejora en la centralización del proceso permitiendo agilidad en la operación.
- Se reorganizaron los macroprocesos de compras, gestión documental y gestión de infraestructura al nuevo macroproceso de gestión administrativa, para que de esta manera sean fáciles y sencillos para su administración y control.
- Se fortaleció la metodología de Salidas No Conformes para los procesos operativos que busca registrar de manera fácil y sencilla todos aquellos errores para posteriormente poder tomar decisiones en pro del mejoramiento continuo a dichos procesos y alineados con la gestión del riesgo operativo.



Gestión de Tecnología

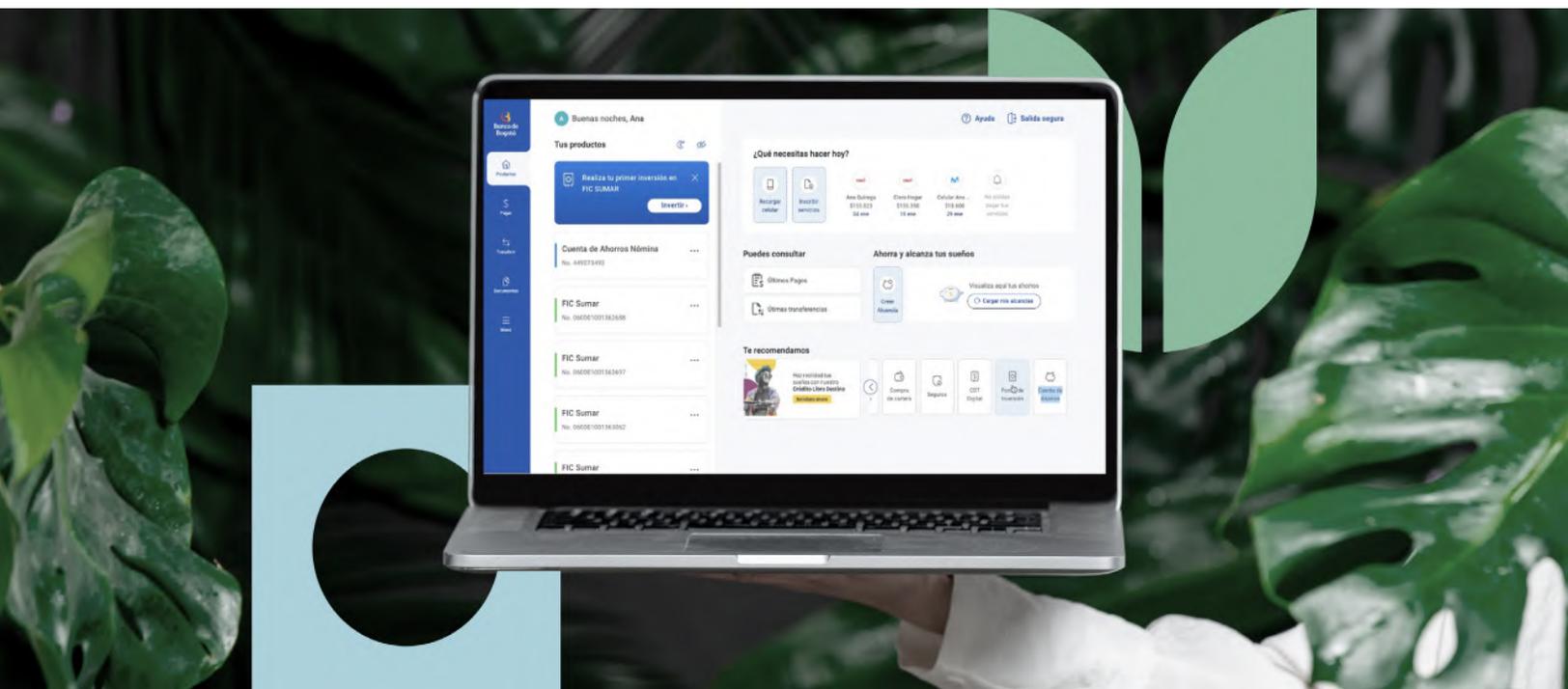
Alienado a la estrategia corporativa, el plan estratégico de tecnología (PETI) incluye objetivos que contribuyen a la transformación digital y automatización de los procesos y que aportan a mejorar su eficiencia y la experiencia de nuestros clientes, así como los aspectos de seguridad y ciberseguridad que permitan evolucionar el entorno y mitigar riesgos informáticos.

En los siguientes apartes se detallan los principales logros en cada uno de los objetivos estratégicos a nivel de iniciativas, proyectos e indicadores.

Nuevas soluciones que fortalecen el canal digital

Inicialmente se realizó la puesta en producción de la landing page en banca virtual con lo cual tenemos un 90% de mejora en la experiencia de nuestros clientes, una herramienta con tecnología de punta que permite mayor facilidad en el desarrollo de nuevos cambios como la implementación de los aspectos normativos de habeas data para el cumplimiento del canal digital que se culminó con éxito.

Otra iniciativa es la de extractos digitales en banca virtual que hoy es una realidad y que les permite a todos los clientes persona natural descargar su documento desde el portal en pocos segundos que mejora la experiencia digital y disminuye en un 58% las consultas en nuestras líneas de servicio al cliente.



Digitalizar y/o automatizar procesos operativos

Para el fortalecimiento, mejora de las aplicaciones y cumplimientos normativos se realizaron 14 mejoras en el transcurso del año, logro que se consiguió gracias a la implementación de células ágiles de desarrollo en los proveedores. Estos desarrollos han mejorado considerablemente los procesos de conciliación ya que han disminuido el número de partidas y han generado nuevas funcionalidades para el cruce automático de las partidas conciliatorias.

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 para el cargue múltiple de pólizas. Esta nueva funcionalidad es usada para el cargue de múltiples pólizas optimizando el proceso a nivel de las gerencias del área Inmobiliaria.
- Desarrollo de servicios en nube transversal para el almacenamiento en repositorio centralizado de información de habeas data para analítica y canal digital.
- Reporte para el negocio inmobiliario que permite entregar información con calidad y oportunidad de los movimientos en preventas y patrimonios para análisis y gestión de los mismos.
- Dashboard de aperturas digitales y analítica de datos. Es una herramienta gerencial para el análisis de información y tendencias de las aperturas digitales.



Finalmente, dentro de este objetivo se realizaron y llevaron a término los siguientes proyectos que han mejorado diferentes procesos y automatizado algunos de ellos:

- Liquidación de certificados patrimoniales: este proyecto permitió la automatización del proceso de generación de información exógena con destino a la DIAN.
- Implementación de la herramienta Team Mate: en nube, para sistematizar todo el proceso de auditoría en la organización desde la planeación de la auditoría, entrega de hallazgos a las áreas hasta la generación y control de los planes de acción.
- Registro Único de Beneficiario Final (RUB-SIESPJ): proyecto de cumplimiento normativo según resolución 164 de la DIAN para beneficiario único. Durante el 2023 se implementaron 3 fases permitiendo el cumplimiento y transmisión de un 50% de la información requerida por la norma. En el primer trimestre del 2024 se espera culminar la fase final para lograr el cubrimiento y la automatización final del proceso.
- Optimización de cierre: enfocado en mejorar el desempeño del proceso de cierre de los fondos de inversión colectiva y disminuir los riesgos en su ejecución. A cierre del 2023 se implementó la primera fase logrando una mejora en los tiempos de ejecución del 30%.
- Reingeniería de informes de rendición de cuentas: se realizó un cambio en el diseño y envío de los informes de rendición de cuentas a los clientes de las diferentes líneas de negocio mejorando la experiencia y satisfacción de nuestros clientes.

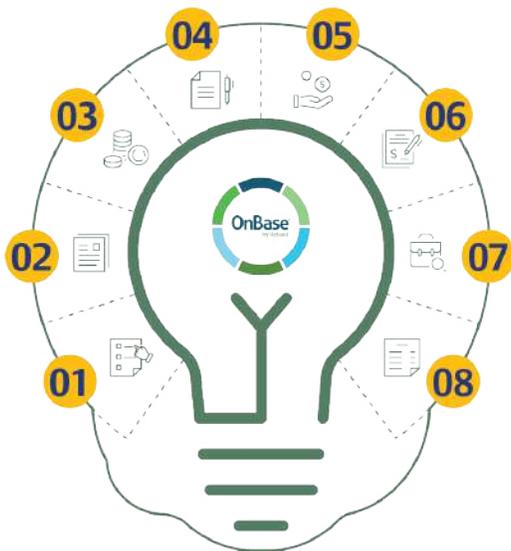
Gestión Administrativa

La organización continúa apostándole al trabajo en formato híbrido (virtual y presencial), buscando beneficiar a los funcionarios en diferentes frentes como economía, equilibrio vida familiar - trabajo, ahorro en desplazamientos en el transporte público y sostenibilidad. Para que este esquema cumpla sus objetivos es fundamental el uso de la herramienta Wecare, que nos permite realizar el agendamiento de asistencia a la organización. En este año, se realizó una mejora a dicha herramienta donde se facilita a los funcionarios reservar en sus dispositivos el espacio de parqueadero para carro y moto, con este desarrollo se aumentó la cobertura de este beneficio en un 88% para los funcionarios.

Gestión Documental

Apoyando la transformación de procesos y apoyados en la digitalización, se implementaron ocho nuevas mejoras transversales para la organización a lo largo de 2023, que benefician diferentes áreas, usuarios y trámites:

Procesos ONBASE 2023



Rechazos bancarios

Botón de rechazos bancarios y reporte.



Extractos Negocios (AB)

Proceso de cargue masivo y control de extractos bancarios de los negocios



Arqueo de tokens

Base de datos, formulario e informe de tokens Gerencia de Operaciones y Dirección Administrativa



Poderes

Flujo de trabajo para la elaboración de poderes



Apertura de cuentas

Flujo de trabajo para la elaboración y control de la apertura de cuentas



Pagarés

Custodia, física, electrónica y consulta segura de los títulos valores



Embargos y desembargos

Flujo de trabajo para revisión del proceso por diferentes áreas



Extractos de los clientes

Cargue masivo, repositorio y control de consulta de los extractos de los clientes

Dentro de las mejoras implementadas podemos destacar la puesta en marcha de procesos masivos que nos permiten cumplir con los requerimientos y solicitudes de nuestros clientes, como la consulta de extractos bancarios de los diferentes negocios administrados y la consulta de extractos de nuestros clientes.

También podemos destacar la implementación de flujos de proceso que nos permiten agilizar trámites internos dentro de la organización, como por ejemplo el desarrollo de flujos de aperturas de cuentas de los negocios y la elaboración de poderes inmobiliarios permitiendo la reducción de tiempos de respuesta ante solicitudes de nuestros clientes y garantizando mayor trazabilidad y control para la toma de decisiones dentro del proceso.

En conjunto con la Dirección de Abastecimiento del Banco de Bogota, se adelantaron diferentes sesiones en pro de la mejora de procesos a través de nuevas herramientas tales como Power app, Power Automate y Share point. Durante este ejercicio se dio como resultado la implementación de cuatro aplicaciones, las cuales proveen los siguientes beneficios:

- Tiquetes y Hoteles: aplicación que permite la solicitud, aprobación, control presupuestal, soporte de la compra y trazabilidad de las solicitudes.
- We Care - Modulo Parqueaderos: Reserva en línea de los parqueaderos de los funcionarios.
- Consolidado de Contratos Proveedores (SharePoint): Estandarización de registro de contratos de proveedores de la compañía con fácil acceso para seguimiento de vencimientos y oportunidad en la debida contratación.
- App Sedes y Puestos de Trabajo: Facilidad de consulta de puesto de trabajo para los usuarios con ubicación geográfica, en sitio y planos de salida de emergencia.



Cultura de innovación

En Fiduciaria Bogotá apuntamos a estimular la cultura de innovación a partir de la creatividad y experiencia de nuestro talento humano, y contando con el apoyo de la tecnología, para impulsar y facilitar la transformación de la relación con los clientes y los colaboradores.

Durante el año 2023, Fiduciaria Bogotá continuó con el desarrollo del proyecto de venta de Fondos de Inversión Colectiva a través de canales digitales, en el marco de la estrategia de asset management definida por la compañía, enfocados en la potenciación de la omnicanalidad asegurando el cumplimiento de las metas y la profundización del mercado.



Apoyando la transformación de procesos y apoyados en las posibilidades que ofrece la digitalización, se modificaron y mejoraron varios trámites internos facilitando y optimizando la gestión de diferentes áreas y usuarios en aspectos como apertura de cuentas, pagarés, embargos, poderes, tokens y rechazos bancarios.

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 inició la conformación de un “banco de negocios”, que permita desarrollar nuevos esquemas de fideicomisos que atiendan necesidades particulares detectadas a partir de la interacción con nuestros clientes y el mercado.

En cuanto a nuevas aplicaciones en vinculación digital, los esfuerzos se enfocaron en adelantar el proceso para la apertura del FIC Sumar a través de la App Banca Móvil del Banco de Bogotá, cuyos desarrollos fueron finalizados al finalizar el año 2023. De igual forma, la Organización viene trabajando hace varios años en la transformación digital de procesos, donde podemos resaltar las principales iniciativas:



- 01**  **Extractos**
Extractos FIC's Digitales 2021
- 02**  **Portal + Point**
- Portal Operacional Inteligente
- Flujos de pagos 2019
- 03**  **OnBase**
- Gestor Documental
- Flujos de trabajo 2017

- 04**  **Vinculación en línea**
Clientes inmobiliarios 2020
- 05**  **Facturación Electrónica**
A clientes y proveedores 2021
- 06**  **Certicámara + Docusign + Adobe**
Firma electrónica de documentos 2021 y 2022



Conclusiones

Las acciones de nuestra Compañía, ratifican la importancia de la sostenibilidad en nuestro actuar. Sostenibilidad entendida en tres dimensiones : Aquella en que económicamente garantizamos la permanencia en el mercado y nuestra gestión basada en los principios que nos garantizan dar continuidad al mismo, la segunda, garantizar y aportar a través de esta gestión, al bienestar de los grupos de interés : accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y país, sin olvidar que todas las acciones antes mencionadas, impactan directa o indirectamente la conservación de nuestro planeta.

Este es un propósito que seguiremos impulsando y manteniendo como línea transversal en la gestión diaria y en la planeación para el año 2024 y los años futuros.

El informe del 2023 se constituye en el resumen de diferentes iniciativas que apuntaron a dar cumplimiento a nuestra política de sostenibilidad y se unen a una hoja de ruta que guiará nuestro actuar en los años venideros, hoja de ruta que incluye entre otros temas:

- Implementación de estándares SASB y TCFD de cara al proceso de alineación con el Banco de Bogotá en la presentación de informes.
- Acciones encaminadas a dar cumplimiento al alcance de los estándares mencionados y a la implementación de herramientas que nos permitan en el largo plazo, medir el impacto de nuestra organización en términos de cambio climático.
- Certificación como Signatarios del PRI.
- Ejercicio de doble materialidad en conjunto con casa matriz.
- Sensibilización de la Alta Dirección y de la Compañía, frente al cambio climático y su impacto.
- Continuar con la divulgación de temas asociados a sostenibilidad y ampliar el impacto de las acciones a nivel social y de voluntariado en las comunidades de impacto de la Fiduciaria.

Fiduciaria Bogotá

