VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

2020

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Fiduciaria Bogotá

Fiduciaria Bogotá

CONTENIDO

NUESTRO COMPROMISO 04

DIMENSIÓN ECONÓMICA 09

DIMENSIÓN HUMANA 13

DIMENSIÓN AMBIENTAL 16

NUESTRO COMPROMISO

Estamos comprometidos con nuestros clientes y con nuestra gente

En Fiduciaria Bogotá entendemos la responsabilidad social como el conjunto de acciones y prácticas que contribuyen activa y voluntariamente al mejoramiento del desarrollo social, económico y ambiental de nuestro país, basada en los valores éticos de nuestra empresa y apoyada en las políticas, prácticas y programas institucionales que año a año se desarrollan.

Nuestro hacer en términos de responsabilidad social se fundamenta en:

- La gestión por parte de los directivos de nuestra compañía, basada en la transparencia, la equidad y la rendición de cuentas.
- Nuestro equipo humano, motivado por políticas y prácticas totalmente responsables que generan condiciones laborales estables, productivas y de bienestar familiar.
- El desarrollo de nuestra gestión en un marco de consciencia respecto al impacto de las acciones relacionadas con el medio ambiente y disminuir los impactos negativos en el planeta.
- El compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental de nuestra zona de influencia y las comunidades que la habitan.
- La relación con los proveedores de los productos y servicios que prestan a nuestra empresa, basados en relaciones transparentes y duraderas, fundamentadas en la cooperación mutua.
- Y el fomento al desarrollo social, económico y ambiental de nuestro país.

Teniendo esto en cuenta, presentamos nuestro Informe de Responsabilidad Social del año 2020, y en este, las iniciativas que contribuyeron a hacer realidad nuestra misión y visión, y que nos brindaron la oportunidad de promover un desarrollo empresarial, social y ambiental sostenible.

Fiduciaria Bogotá

Nuestra empresa

Fiduciaria Bogotá S. A. es una empresa filial del Banco de Bogotá y pertenece a uno de los grupos financieros más importantes del país (Grupo AVAL), el cual es líder en el mercado financiero colombiano.

Constituida el 30 de septiembre de 1991, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 45 de 1990, con la expedición de la resolución 3615 del 4 de octubre de 1991, la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia Financiera) autorizó a la Fiduciaria para desarrollar su objeto social con actividades como fiducia de inversión, fiducia de administración, fiducia mercantil y encargos fiduciarios, y en general, todas las operaciones autorizadas por la ley a las sociedades fiduciarias.

Direccionamiento estratégico

Fiduciaria Bogotá busca estrategias que la lleven a mantener un claro liderazgo dentro del mercado, para lo cual define su direccionamiento estratégico como norte a seguir resaltando los siguientes elementos:

Propósito central: los sueños y propósitos de nuestros clientes determinan en nosotros la vocación y la competencia profesional para gestionar apropiadamente sus activos, ge-nerando valor y confianza en todas las partes interesadas.

Política de calidad: Fiduciaria Bogotá, comprometida con el cumplimiento de las propuestas de valor de sus grupos de interés, orientará sus recursos para alcanzar los objetivos y metas propuestos en nuestra planeación estratégica, apoyados en un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos, con indicadores que promuevan estándares de excelencia, promoviendo una cultura de mejora continua y de generación de valor, apoyados en un equipo humano profesional y capacitado.

Valores

1 Respeto
En la compañía todos somos valiosos y nos aceptamos tal y como somos; nuestras diferencias se convierten en nuestra mayor fortaleza.

2 Confianza
Respaldo, solidez y experiencia son la esencia de nuestra credibilidad. Nuestros clientes pueden tener la tranquilidad de acceder a nuestros productos, ya que contamos con el apoyo del Grupo AVAL, uno de los grupos financieros más importantes del país.

3 Voz del cliente
Entendemos y damos respuesta a las necesidades de nuestros clientes como una acción fundamental de nuestro servicio. Estamos comprometidos con brindarles soluciones oportunas y pertinentes en cualquier instancia.

4 Sentido de pertenencia
Confiamos profundamente en la pasión como motivo de inspiración para alcanzar nuestros objetivos corporativos. Creemos en que es posible trabajar dando el 100% y, al mismo tiempo, respetar los espacios de calidad en el entorno familiar de nuestros colaboradores.

5 Lealtad
El compromiso, respeto y fidelidad motivan nuestros principios y convicciones, valores fundamentales en la construcción de relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes y colaboradores.

6 Transparencia
Brindamos información clara a nuestros clientes regidos bajo las normas establecidas del negocio, apelando a la honestidad, rectitud y confianza de nuestro ejercicio financiero.

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

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Fiduciaria Bogotá en el sector fiduciario

24%
Colaboradores

Nuestra utilidad a diciembre de 2020 fue de $119.045 millones, representando una participación del 16% sobre el total del sector.

De otro lado, para la fecha misma mencionada, Fiduciaria Bogotá ocupa la segunda posición en la industria fiduciaria en cuanto a activos administrados, participando con un 14.3%.

Los ingresos operacionales brutos (sin dividendos) de Fiduciaria Bogotá ascendieron a $217.263 millones, participando del 9,5% en el sector.

La distribución del ingreso generado en el 2020 entre los stakeholders es la siguiente:

49%
Accionistas

15%
Proveedores

12%
Estado

Planeación empresarial

Nuestra planeación estratégica se sigue fundamentando en las tres grandes promesas de Fiduciaria Bogotá (Bienestar de las Personas, Crecimiento Sostenible y Redefinición de la Experiencia con el Cliente) acompañadas de los pilares culturales definidos en el 2020: Gestión del Riesgo, Excelencia Operativa y Cultura de Innovación.

Junto a las iniciativas que apalancan el cumplimiento de las metas anuales, estos lineamientos son comunicados al equipo de trabajo a nivel nacional, integrando de esta manera a la Fiduciaria en pro de ofrecer los mejores resultados a nuestros accionistas, clientes y comunidad de impacto.

Certificación en gestión de calidad total

Gracias a la dedicación y el trabajo constante en nuestra compañía, obtuvimos la actualización de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los nuevos lineamientos de la norma ISO 9001 versión 2015.

Esta certificación fue lograda gracias al com-promiso que nuestro equipo humano tiene con los diferentes grupos de interés, siem-pre basados en la satisfacción de sus necesidades, en brindar un servicio excepcional y estar siempre dispuestos a superarnos para ofrecerles lo mejor.

Esta certificación incluye los procesos de 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. Además incluye el diseño, comercialización, venta y prestación de servicios fiduciarios de productos con flujos complejos de administración de información, acciones, departamento de accionistas y dinero.

Redefinición de la experiencia con el cliente

Los efectos del Covid-19 han generado una crisis sin precedentes que ha impactado todos los ámbitos de la humanidad. Las políticas de salud pública (distanciamiento y confinamiento) obligaron a los consumidores a modificar sus hábitos de relacionamiento con las diferentes marcas y, por otra parte, las empresas se vieron forzadas a rediseñar sobre la marcha su modelo de atención. Esto incidió, como era de esperarse, en la construcción de la experiencia del cliente.

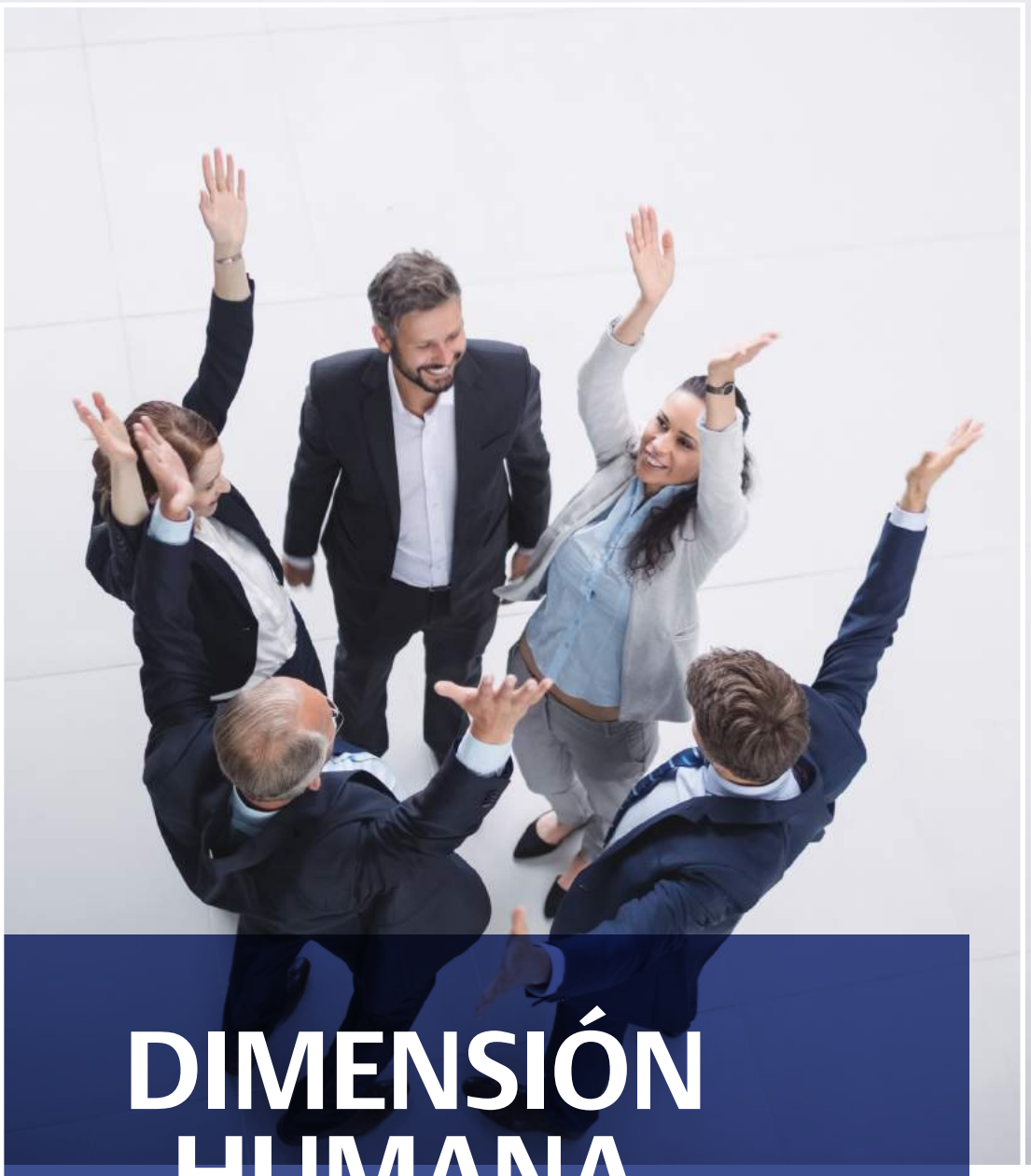
En el 2020 incorporamos una serie de ajustes en el diseño metodológico, lo cual permitió conocer en tiempo real la experiencia de los clientes después de haber tenido una interacción con nuestra entidad, duplicando así el número de personas que respondieron la encuesta (3.508 clientes).

Los resultados de esta medición evidencian un Índice de Recomendación Neto (Net Promoter Score) de 36 puntos, el cual supera significativamente la meta fijada por la Asobancaria del 9% para el año 2020[1]. El porcentaje de clientes satisfechos y muy satisfechos se ubicó en un 76%. Así mismo, la probabilidad que tienen los clientes de volver a adquirir nuestros productos y servicios (índice de recompra) alcanzó un 70%.

En el 2021 continuaremos implementando planes de mejoramiento que nos permitan construir experiencias memorables para nuestros clientes, continuando así la senda de mejoramiento que nos hemos trazado.

[1] Fuente: Informe de Sostenibilidad 2019 – Asobancaria.

Fiduciaria Bogotá



DIMENSIÓN HUMANA

En agosto de 2020, la compañía realizó la medición de ambiente laboral con el propósito de conocer qué tanto se ha avanzado en hacer de este una ventaja competitiva. Así mismo, descubrir los mayores logros y oportunidades de mejoramiento con el objetivo de sentar las bases para capitalizar las oportunidades y lograr el cumplimiento de uno de nuestros principales objetivos estratégicos: el bienestar de las personas.

En esta medición contamos con la participación del 99% de la población objetiva (770 encuestas recibidas), obteniendo los siguientes resultados de los pilares de la contribución:

Transaccional

+

Compromiso

=

Experiencia compartida

Índice de Vínculo:

Corresponde a la suma de índice transaccional y compromiso, es decir, cómo es percibida la propuesta de valor de la organización y, por ende, su capacidad de atracción y retención y el vínculo emocional que surge entre el colaborador y la organización. El resultado muestra una tendencia muy favorable.

COMPONENTES	PREVIO		ACTUAL		TENDENCIA
	ÍNDICE	VALORACIÓN	ÍNDICE	VALORACIÓN	
Índice Transaccional	59,9	Satisfactorio	81,2	Sobresaliente	Muy favorable
Índice del Compromiso	68,1	Satisfactorio	77,4	Sobresaliente	Muy favorable
Índice de Vínculo	63,8	Satisfactorio	79,3	Sobresaliente	Muy favorable

Índice de Ambiente Laboral (IAL)

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

DIMENSIÓN	VALORACIÓN		TENDENCIA
	PREVIA	ACTUAL	
Credibilidad	Media (+)	Muy alta	Muy favorable
Respeto	Media (+)	Alta	Favorable
Imparcialidad	Media (+)	Muy alta	Muy favorable
Camaradería	Media (+)	Muy alta	Muy favorable
Orgullo	Media (+)	Alta	Favorable
Apreciación general	Media (-)	Alta	Muy favorable
Índice de Ambiente Laboral	72,8	86,3	Muy favorable
Estadio de valoración	Muy satisfactorio	Muy sobresaliente	

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Fiduciaria Bogotá

Acciones verdes para el aporte al medio ambiente

> ... hemos fortalecido la cultura del reciclaje en la compañía y fomentamos una conciencia verde entre colaboradores y altos directivos.

En Fiduciaria Bogotá S. A. durante el 2020 creamos iniciativas para preservar el cuidado del medio ambiente:

1. Gracias a nuestra alianza con la Fundación PC SHEK COLOMBIA y la Asociación de Recicladores ECOALIANZA hemos obtenido grandes resultados. Con este programa, liderado por nuestra sede de la Calle 67 PH, hemos fortalecido la cultura del reciclaje en la compañía y fomentamos una conciencia verde entre colaboradores y altos directivos.

2. A partir del mes de marzo, la compañía decidió estratégicamente y alineada con los temas de responsabilidad ambiental, hacer entrega a nuestros clientes de los extractos de manera digital. Esto ha permitido disminuir el uso de papel y apoyar la disminución de la tala de árboles.

Negocios de Fiducia Inmobiliaria

Proyecto Plan Parcial Nativo - Ibagué

Corresponde a un nuevo desarrollo de ciudad de Ibagué con un área útil urbanizable de 61 hectáreas, donde se desarrollarán:

- 11 proyectos VIS
- 10 proyectos No VIS
- 6 proyectos VIP

- Se construirán 9.200 viviendas de interés social y prioritario.

- Fiduciaria Bogotá será la entidad que a través de un patrimonio autónomo matriz tendrá la titularidad de los lotes y facilitará su adecuada administración para la construcción de obras de urbanismo y equipamientos. Posteriormente, las áreas útiles serán transferidas a los futuros desarrolladores a través de fideicomisos derivados para la construcción de proyectos de vivienda.

  Los proyectos Parques de Bolívar Cartagena y Parques de Bolívar Barranquilla son proyectos de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés prioritario (VIP); se encuentran ubicados dentro de los macro proyectos de la Fundación Santo Domingo Ciudad del Bicentenario y Villas de San Pablo.

  El objetivo de estos proyectos es ofrecerle soluciones de vivienda digna a la población radicada allí, cumpliendo con el propósito de suplir con las necesidades básicas de la población en materia de vivienda.

Programa “Casa Digna, Vida Digna”

Este programa promueve planes que reducen: La desigualdad y la segregación socio- espacial urbana y territorial, los asentamientos informales y precarios y las inequidades relacionadas con la vivienda, la energía, el agua y saneamiento básico y, con ellas, su impacto en los derechos al desarrollo económico, la sustentabilidad ambiental, la salud, la educación y la seguridad urbana.

El Programa “Casa Digna, Vida Digna” se materializa mediante la asignación de un subsidio de mejoramiento de vivienda, por medio del cual se llevan a cabo obras que tienen por objeto mejorar la calidad de las viviendas y aliviar las condiciones sanitarias y habitacionales a través de intervenciones de tipo estructural que pueden incluir obras de mitigación de vulnerabilidad o mejoras locativas, asociadas prioritariamente a la habilitación e instalación de baños, cocinas, redes hidráulicas, sanitarias y eléctricas, pisos, reforzamiento estructural, ampliaciones, entre otras condiciones relacionadas con el saneamiento y mejoramiento de la solución habitacional, con el objeto de alcanzar progresivamente las condiciones de habitabilidad adecuadas.

Como Fiduciaria Bogotá, tendremos a cargo la administraremos los recursos asignados a este proyecto a través de un patrimonio autónomo.

> En la Fiduciaria administramos los patrimonios autónomos inmobiliarios donde se da el desarrollo del proyecto.

Negocios de Fiducia de Administración

P. A. FDN PAPIC – Financiera de Desarrollo Nacional – Patrimonio Autónomo de Preinversión de Infraestructura en Colombia: a través de este patrimonio autónomo administraremos recursos propios de la FDN y de Cooperación Internacional, que serán destinados a asesorar y estructurar proyectos de infraestructura en las ciudades y regiones de Colombia que no cuentan con la capacidad y experiencia técnicas que sí tiene la FDN.

E. F. METRO DE MEDELLÍN: el Metro de Medellín nos asignó nuevamente el contrato a través del cual administramos todos los recursos que se inviertan para ampliar el Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá, que lo componen el Metro, el Metrocable, el Metroplús, el Tranvía, buses integrados y alimentadores.

Fiduciaria Bogotá

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