



DAVIVIENDA
INFORME



Línea *de*
Transparencia
2023





INFORME LÍNEA DE TRANSPARENCIA 2023

La ética es y ha sido un factor determinante en nuestra cultura y es altamente valorada por nuestra gente, clientes, accionistas, proveedores y público en general. Por eso, asegurando la transparencia de nuestra gestión, contamos con un **Sistema de Gobierno Corporativo** que vela porque nuestras acciones y comportamientos estén guiados por principios y valores como el respeto, la equidad, la honestidad, la disciplina y la alegría, el entusiasmo y el buen humor.

De la misma forma, vela por el cuidado de nuestra gente y su calidad de vida promoviendo un entorno que **prioriza la salud integral a través del balance a nivel físico, mental y social**, con programas, herramientas y estrategias que permiten alcanzar nuestro máximo potencial en un ambiente de trabajo saludable, seguro y equilibrado, que nos impulsa a alcanzar nuestras metas organizacionales.

Nuestro propósito superior de “Enriquecer la vida con Integridad” guía nuestro actuar en el día a día. **Nuestra gente vive una cultura de puertas abiertas** que brinda espacios y canales a través de los cuales puede acudir cuando sienta vulnerados sus derechos, sus principios y valores, o cuando detecte eventuales irregularidades o malas prácticas que atenten contra nuestro Código de Ética¹, Manual de Conflictos de Interés, entre otros, manteniendo de esta manera relaciones sólidas y entornos de confianza.

En ese sentido, en nuestra interacción con los diferentes grupos de interés disponemos de la **Línea de Transparencia** como un canal alternativo y adicional a los canales tradicionales (líderes y equipo de Talento Humano), para asegurar un comportamiento ético y confiable a través del cuidado y la vivencia colectiva de nuestros principios y valores. Esto nos permite mediante nuestro modelo de gestión y de gobierno atender e investigar todos los casos que se reciban.

¹ Nuestro Código Ética hace parte integral del Sistema de Buen Gobierno Corporativo que han adoptado las empresas del Grupo Bolívar, en él se describen las pautas de conducta que deben ser cumplidas por toda nuestra comunidad, evidenciando, a su vez, comportamientos no esperados o malas prácticas inaceptables para nuestra organización. Para ampliar esta información, lo invitamos a consultar el [Código Ética](#), páginas: 10, 11 y 12.



Este modelo de transparencia **incluye la gestión de casos relacionados con Discriminación y Acoso, así como de Derechos Humanos y Delitos Informáticos**. Es por esto que tenemos definida una categoría de denuncia por cada uno de estos temas. Para los casos que se reciben se activa el protocolo definido en el modelo, donde se interviene haciendo un diagnóstico de la información recibida, escuchando a todas las partes involucradas y a partir de la evidencia, evaluar si es necesario implementar un plan de acción que nos permita trabajar en las oportunidades de mejora identificadas.

Como práctica de renovación de nuestro compromiso con el actuar ético, cada año invitamos a nuestra gente a certificarse en el curso de **“Vivimos y Cuidamos los Cinco”**, que tiene como propósito fortalecer el buen criterio frente a situaciones donde nuestro Código de Ética y nuestros Principios y Valores se están viendo afectados. Además, con nuestra certificación, **formamos a nuestra gente sobre discriminación y acoso en el lugar de trabajo**, cumpliendo con nuestro compromiso **declarado en nuestro Modelo de Liderazgo de promover ambientes de confianza**. Para el 2023, tuvimos un 99% de cumplimiento de nuestra gente en la certificación.

Todos los funcionarios tenemos el compromiso de cuidar que estos principios y valores sean parte de nuestra esencia y velar porque estén presentes en la manera como nos comportamos y actuamos en nuestro día a día con compañeros, equipos de trabajo, clientes, proveedores y comunidad.

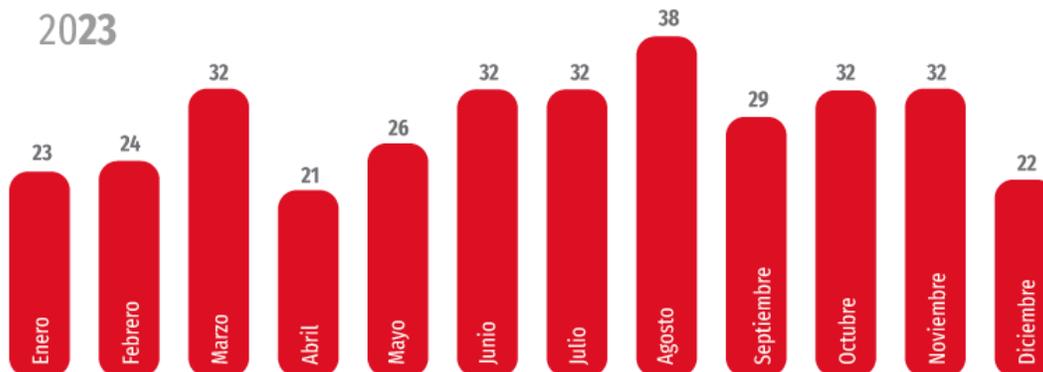
La información de todos los casos recibidos y gestionados en la línea de transparencia se **comparte y analiza** con diferentes periodicidades en el Comité de Ética, el Comité de Auditoría, la Junta Directiva del Banco y en la Junta Directiva del Grupo Bolívar.



Línea de Transparencia en cifras

En este informe se refleja la gestión de nuestro **Modelo de Transparencia en el 2023** y todos los elementos que se integran para continuar fortaleciendo un ambiente laboral sano y armónico para toda nuestra gente, proveedores y comunidad en general.

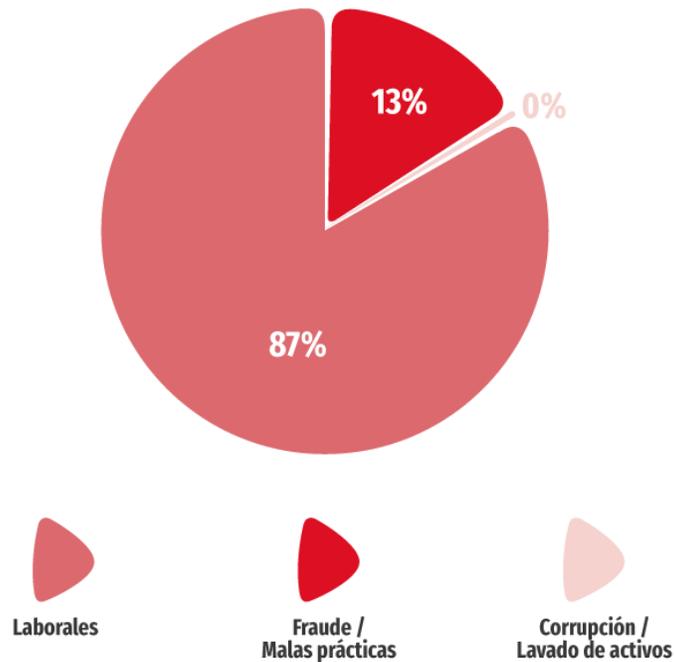
Comportamiento mensual



Total año 2023: 343 denuncias recibidas



Temas objeto de denuncia



Gestión Línea de Transparencia 2023

Promovemos activamente el uso de la Línea de Transparencia y nos enorgullece saber que nuestra gente la reconoce como una herramienta de comunicación dentro de un ambiente seguro donde todas sus inquietudes son escuchadas.

A través de nuestro modelo de gestión, durante el 2023 se **reportaron 343 denuncias**, las cuales fueron **investigadas y analizadas en su totalidad por nuestras áreas expertas**, realizando la corrección de **162 casos** en los cuales se encontró mérito para estas denuncias:



Clima laboral	>	102
Acoso laboral	>	0
Incumplimiento de políticas de TH	>	10
Conflictos de interés	>	7
Abuso del cargo	>	3
Discriminación	>	0
Derechos humanos	>	0
Amenazas	>	0
Fraude	>	12
Fraude en procesos	>	0
Delitos informáticos	>	0
Daño a identidad corporativa	>	2
Malas prácticas comerciales	>	24
Irregularidades de terceros	>	2
SARLAFT	>	0
Violación de controles, leyes y regulaciones	>	0

Total

162

El curso de estas denuncias evidenció que del 100% de casos recibidos a través de nuestro Ecosistema de Ética y Transparencia, el 47% de casos tuvo acciones correctivas y el 53% correspondió a casos no procedentes, con información equivocada o información insuficiente.



Número de casos con acciones correctivas



Los casos relacionados por discriminación y acoso se recibieron y una vez realizada la Investigación y debida diligencia, no se comprobaron.





Medidas correctivas o disciplinarias adoptadas en caso de comportamientos en contra del código de Ética

Nuestro modelo de gestión de transparencia está concebido para recibir, investigar, analizar cada uno de los casos que se reciben con el propósito de evaluarlos desde la coherencia, la equidad y los mecanismos que rigen nuestro actuar para habilitar planes de acción que nos permitan trabajar en las oportunidades de mejora identificadas.



	2023	
Acciones Correctivas	No. de personas	%
Plan de Acción	122	69%
Reubicaciones	15	8,5%
Reconvención	1	1%
Llamado de atención	1	1%
Suspensión de contrato	14	8%
Terminación de contrato	23	13%
Subtotal	176*	100%
Terminación de contrato** (Por incumplimientos normativos)	137	
Total	313	

*En este punto las acciones se cuentan por número de personas

**El número de esta acción correctiva corresponde a casos que se recibieron por otras fuentes de información y que estuvieron relacionadas con incumplimientos normativos.

Nota: los planes de acción se han construido con el propósito de acompañar a aquellos funcionarios respecto de quienes se evidenciaron brechas en su estilo de liderazgo u oportunidades de mejora en la gestión de los procesos a su cargo.



Esquema del modelo de gestión de Transparencia***

A lo largo de los años hemos fortalecido nuestro modelo de transparencia mediante la integración de diversos mecanismos, que nos permiten analizar, diagnosticar, intervenir y resolver de manera integral los casos que se presentan. Adicionalmente, contamos con canales de comunicación para que nuestros proveedores puedan reportar cualquier tipo de irregularidad y usen con total claridad nuestra Línea de Transparencia, si lo requieren.

Así funciona nuestro modelo:



All managed cases are shared and analyzed by the **Ethics Committee**

***Los casos que se reciben mediante el canal por categorías como discriminación, acoso laboral o Derechos Humanos, se gestionan mediante este modelo y una vez realizada la debida gestión y diligencia.

Para conocer más información sobre nuestro **Modelo de Gestión de Transparencia**, lo invitamos a consultar nuestro Informe Anual 2023.





Medición Integral de Desempeño

La medición integral de desempeño incluye un enfoque multidimensional, donde movilizamos las **Valoraciones para el Desarrollo** evaluando el grado de compatibilidad de nuestra gente con nuestra esencia y cultura, su aporte al negocio y los objetivos que se ha propuesto, promoviendo espacios que invitan a reflexionar sobre cómo vivimos nuestros **Principios y Valores**, logrando así una mirada integral del talento que permite identificar oportunidades de mejora y generar acciones que contribuyan al desarrollo de las personas, su mejora continua, y al logro de los objetivos esperados.

Este esquema de medición es sistemático, periódico y orientado a todos los empleados y sus resultados más recientes reflejan que el nivel de cumplimiento en general de nuestra gente está dentro de los parámetros esperados.

Ver el resultado la medición integral de desempeño del año 2023:



Para el 2023 la escala de medición de valores organizacionales estuvo en un rango de 1 a 3, donde 1 es la menor calificación y 3 la mayor.