



Informe de **GESTIÓN** 2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
ASPECTOS RELEVANTES DURANTE EL EJERCICIO	5
1. GESTIÓN FINANCIERA	7
2. GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS	27
3. GESTIÓN COMERCIAL	34
4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	44
4.1 Gestión de Comunicaciones y Mercadeo	44
4.2 Gestión de Calidad e Innovación	49
4.3 Gestión de Tecnología	50
4.4 Gestión de Talento Humano	51
4.5 Balance Social	54
4.6 Gestión de Servicios Administrativos, Compras y Contratación	57
5. GESTIÓN JURÍDICA	62
6. MANIFESTACIONES PARTICULARES	64



INTRO DUCCIÓN

APRECIADOS DELEGADOS:

Un afectuoso saludo de bienvenida que la salud y prosperidad acompañe a cada una de sus familias, agradecidos y felices de reunirnos ante importante evento, la Asamblea General ordinaria de delegados, para compartir con ustedes el informe de gestión correspondiente al ejercicio económico que concluyó el 31 de diciembre de 2021.

En el se refleja el trabajo realizado por un equipo de talento humano comprometido con la atención a los diferentes grupos de interés que ha sobrellevado las secuelas e incertidumbre que trajo la Pandemia, y que afecto de forma directa e indirecta en el actuar familiar, político, social o económico de lo que cada uno reconocía como “normalidad”.

El informe presentado a la honorable Asamblea General de Delegados permite destacar un año 2021 que inicia con la inercia económica similar al 2020 y cambia ante las condiciones de mercado a mitad de año, reflejo de ellos es la re apertura económica y una mayor confianza en los consumidores luego de aplicado el esquema de vacunación, que mejora los resultados macroeconómicos, a pesar de las brechas y oportunidades sociales visibles por la Pandemia, donde Coopetrol con la información disponible generó estrategias que permitieron la atención oportuna a los asociados e incentivar la colocación bajo un manejo adecuado de liquidez y balance. De igual forma, se observó cambio en las prioridades y valoraciones que cada individuo dentro de la sociedad tenía, se mantuvo la apertura virtual y con ello mayor competencia y nuevos riesgos, sin desconocer la falta que hace el calor humano, fruto natural de la interacción.

El cierre de 2021 deja también para este nuevo año nuevas expectativas e incertidumbre. Expectativas por el rebalanceo en las condiciones monetarias, las nuevas condiciones del mercado financiero, el mayor costo en la canasta familiar e incertidumbre ante el actuar político foráneo o las elecciones locales que se avecinan, así como el manejo fiscal por parte del Estado.

El 2021 permitió presentar en esta Asamblea, unos resultados que recogen el actuar normativo y la implementación de buenas prácticas que permitirán a Coopetrol un repunte en el 2022, resultados que brindan tranquilidad a los asociados, con estabilidad en sus proyecciones económicas y sociales, resaltando la integralidad en la gestión de la Cooperativa COOPETROL.



ASPECTOS RELEVANTES DURANTE EL EJERCICIO

2021, UN AÑO DE RECUPERACIÓN CON INCERTIDUMBRE

Para el 2021, aun con el lastre de la Pandemia Covid 19, se pudo observar dos estados en el transcurrir del año, el primero y en la medida que avanzaba el año, una inercia que se traía del 2020 y el segundo una recuperación que traía con ello nuevas condiciones de incertidumbre, condiciones que nos deja un panorama a tener presente para este 2022.

Para desglosar el párrafo anterior, nos remontamos a inicios del 2021, donde con un nuevo pico y la llegada de nuevas cepas del virus, que se repetiría seis meses después, sin mayores expectativas pero en pro y espera a mejores condiciones, las decisiones de corto plazo primaban sobre las de largo plazo en los entornos y entes económicos, la contracción en el consumo de las familias con nivel adquisitivo y las políticas monetarias expansivas mantuvieron condiciones de liquidez en el mercado, tasas bajas de fondeo, leve disminución de la tasa de desempleo la cual se encontraba para dicho año por encima del 17%, con marcada brecha en mujeres y población vulnerable en especial en el empleo no calificado, ante los cierres la capacidad productiva del país queda ociosa, afectando la oferta ante falta de demanda insegura, condiciones que visualizaron el impacto en la desigualdad y en las brechas de oportunidad en Colombia e incentivaron las constantes protestas, condiciones que dieron lugar a la ampliación de la emergencia sanitaria, así como a mantener condiciones de políticas monetarias expansivas por parte del Banco de la Republica y la caída del Ministro de Hacienda junto con su propuesta de reforma tributaria, reforma que de consenso se hace necesaria para reglamentar un pacto social sostenible, equitativo y próspero.

La anterior situación da paso a un segundo estado, los precios de los commodities en alza en especial el petróleo y el café dan oxígeno a las finanzas públicas y a un grupo de pobladores, sumado a la puesta en marcha del programa de vacunación, el cual minimiza no solo el temor de contagio sino la presión en las Unidades de Cuidados Intensivos, la re apertura de establecimientos (que lograron sortear la pandemia) impulso el consumo represado, el turismo, la industria en mejora, la recuperación de la demanda interna y el cierre en el exceso de capacidad productiva, dan unas condiciones relativamente cercanas a las que vivió Colombia en relación al producto a inicios de la pandemia, reflejo de ello será el resultado de crecimiento económico, superior al crecimiento de largo plazo de Colombia, y efecto rebote ante los resultados del 2020. El desempleo desciende a cierre de año a 11%, un nuevo pico amenaza de nuevo, donde los resultados fatales disminuyen, en conclusiones anticipadas se observa una relativa mejora.

El cambio en el segundo semestre en el escenario macroeconómico, trae consigo nuevas expectativas y nuevas condiciones, presiones exógenas, no se dan a esperar, el incremento en el precio de alimentos atados a la cadenas globales de suministros, situaciones geopolíticas generan volatilidad en los mercados, cambio por extremos en el péndulo de visión política, de nuevo los rebrotes del covid a nivel mundial proyectan de pandemia a endemia, situaciones que generan depreciación del peso colombiano en comparación con el dólar, el incremento del SMMLV aumentan las expectativas de inflación y la indexación de costos que cambian año a año, e incluso afecta la formalización de nuevos empleos ante la carga por parafiscales. Ante la cantidad de hechos estilizados, el Banco de la República ante su objetivo primordial de inflación decidió para diciembre de 2021 incrementar la tasa de interés de política monetaria.

A nivel de sector solidario la puesta en marcha de medidas de alivios de situación financiera la implementación de normativa en estado de pandemia ha generado impacto en los resultados de las entidades, Coopetrol para el 2021 tuvo un crecimiento en la cartera fruto de la activación y el manejo prudential en tasas de fondeo, así como estrategias de perfilamiento, a nivel de tasas se estima estén incrementado en el transcurso del 2022, alineando a condiciones de mercado y descontando el impuesto inflacionario, a nivel normativo Coopetrol como anticipo y manejo de un sistema integral de riesgos financieros y no financieros tuvo a fin la implementación de las diferentes fases de Sistema Integral de Riesgo donde su mayor impacto se estima para el 2022 con la aplicación y reporte del modelo de referencia emitido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, modelo que reconoce la perdida esperada para la cartera administrada.

Finalmente invitamos a revisar los hechos económicos, teniendo como punto de partida que para este 2022 se estiman incrementos en la tasa de política monetaria como se realizó a finales de año manteniendo políticas monetarias menos expansivas, a fin de mantener la inflación objetivo e impulsar el crecimiento de largo plazo. Las posturas políticas en un año electoral generarán incertidumbre en especial en Colombia donde la agitación social y la promesa de un nuevo contrato social es latente siendo un factor relevante de riesgo, por la incertidumbre que ello trae, sumado con el hecho que se da con la ampliación de la emergencia sanitaria, será un año con condiciones financieras menos holgadas, ante el incremento del riesgo país e incremento en las tasas de fondeo por presiones endógenas y exógenas, como la incertidumbre a nivel de política fiscal necesaria para sanear y equilibrar las finanzas y necesidades de gobierno.



GESTIÓN FINANCIERA

ENTORNO MACROECONÓMICO

El año 2021 puso a prueba la gestión económica de Colombia y fue todo un reto ajustar sus estrategias para enfrentar los efectos de la pandemia que derivó en los indicadores macroeconómicos, los efectos debieron ser contrarrestados con una serie de medidas de índole administrativa y fiscal, cifras que participaron alrededor del 7% al 8% del PIB. Su contrapartida de la toma de decisiones afectó la parte fiscal significativamente, llevando a una disminución de la calificación y su grado de inversión. La afectación del 2020 y reflejada en el 2021 como fue el tema de bloqueos que tuvo sus repercusiones, el gobierno para atender los efectos, extiende medidas que apoyan a empresas y los hogares, la contracción del primer semestre representaba un -6.9%.

En el segundo semestre del 2021 se evidenciaron los signos de recuperación que estuvieron acompañados de variables externa como los precios del petróleo, exportaciones que se ven estimulados por el contexto internacional, y a nivel nacional se enfrentó un pico de los casos del Covid 19 y disturbios sociales que afectaron diferentes regiones influyeron en la recuperación de la economía.

Otro indicador importante fue la tasa de desempleo que se ubicaba en el 11.8%, superior al de antes de la pandemia cuando la tasa estuvo alrededor del 9.8%. La fuerza laboral de Colombia se vio seriamente afectada. Otra de las causas diferentes a la pandemia que afectaron la tasa de desempleo, fue la incapacidad de poder aumentar los puestos de trabajo, esto a su vez también repercutió y estimuló la creación de puestos de trabajo informales, que a su vez también resultaron en afectaciones de las prestaciones sociales de los trabajadores.

La inflación a cierre del año 2021 fue del 5.62% y afectó los segmentos de ingresos bajos y altos, en mayor proporción al primero de estos. Vale destacar que el resultado de este indicador obedeció a la disrupción de las cadenas de suministros que procedieron de diferentes destinos y medios de transporte, el incremento de la demanda de diferentes bienes presionó a este indicador, el cual se espera que sea temporal dado los antecedentes y la causa.

PRINCIPALES CIFRAS CONSOLIDADAS

a. Estado de Situación Financiera

SITUACIÓN FINANCIERA DE COOPETROL AÑO 20-21

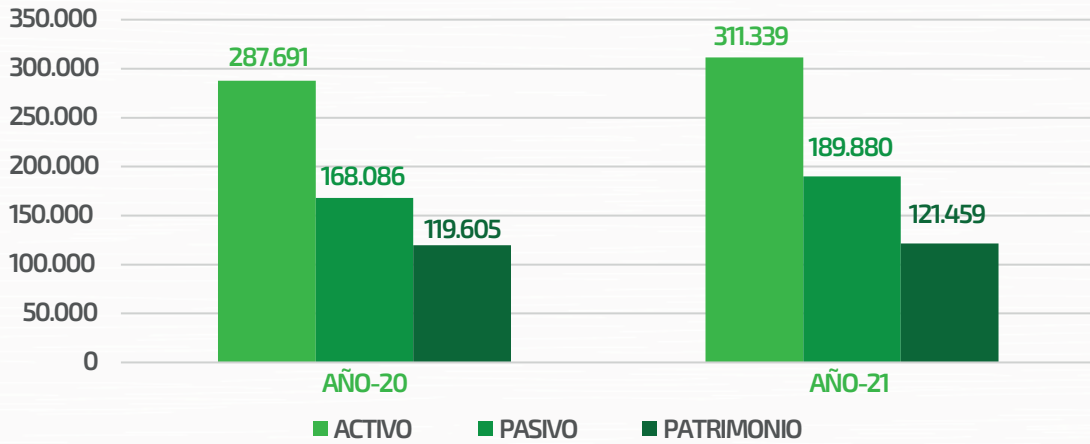
ACTIVO	AÑO-20	AÑO-21	VAR%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	10.293	13.809	34,15%
FONDO DE LIQUIDEZ	16.752	17.936	7,07%
CARTERA DE CREDITOS	224.180	247.430	10,37%
CARTERA CREDITOS B, C, D, E	31.641	24.330	-23,11%
DETERIORO CARTERA	-28.937	-24.338	-15,89%
CUENTAS POR COBRAR Y OTRAS	3.072	2.822	-8,14%
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DE PATRIM.	2.639	2.262	-14,29%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	27.906	27.089	-2,93%
DACIONES EN PAGO Y OTROS	145	0	100,00%
TOTAL ACTIVOS	287.691	311.339	8,22%

PASIVO	AÑO-20	AÑO-21	VAR%
DEPOSITOS	158.413	171.636	8,35%
CRÉDITOS DE BANCOS	0	9.017	100,00%
OBLIGACIONES LABORALES E IMPUESTOS	1.950	2.056	5,43%
FONDOS SOCIALES	5.118	4.058	-20,71%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	1.729	2.111	22,13%
REMANENTES	876	1.002	14,33%
TOTAL PASIVOS	168.086	189.880	12,97%

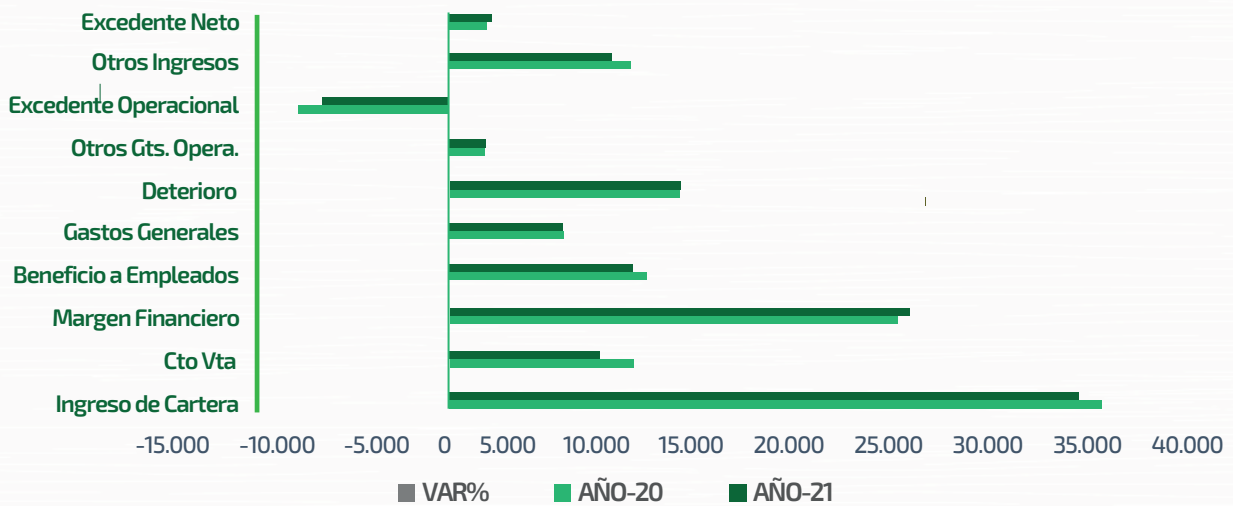
PATRIMONIO	AÑO-20	AÑO-21	VAR%
CAPITAL SOCIAL	84.733	85.707	1,15%
RESERVAS, FONDOS ESPECIALES, OTROS	23.368	23.967	2,56%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	1.995	2.276	14,11%
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES			-100,00%
R.E ANTERIORES POR CONVERGENCIA NIIIF	9.509	9.509	0,00%
TOTAL PATRIMONIO	119.604	121.458	1,55%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	287.690	311.338	8,22%

ESTADO DE RESULTADOS	AÑO-20	AÑO-21	VAR%
INGRESO DE CARTERA	36.692	35.361	-4%
CTO VTA	11.094	9.097	-18%
MARGEN FINANCIERO	25.598	26.264	3%
BENEFICIO A EMPLEADOS	12.744	11.833	-7%
GASTOS GENERALES	5.922	5.870	-1%
DETERIORO	13.214	13.293	1%
OTROS GTS. OPERA.	2.455	2.542	4%
EXCEDENTE OPERACIONAL	-8.738	-7.325	-16%
OTROS INGRESOS	10.733	9.601	-11%
EXCEDENTE NETO	1.995	2.276	14%

BALANCE 20-21

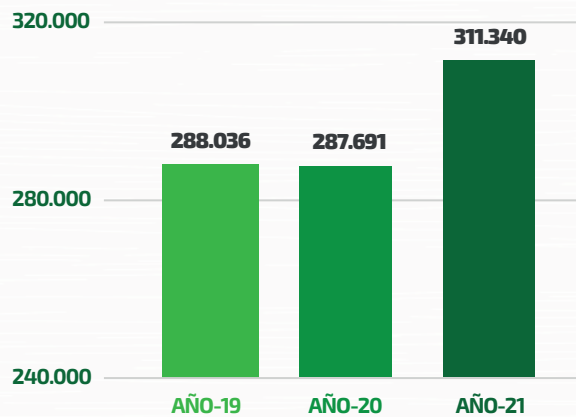


ESTADO DE RESULTADOS 20-21



Los activos presentaron una tasa de crecimiento del 8.22% con respecto al año 2020 y su valor representativo de \$311.339 millones.

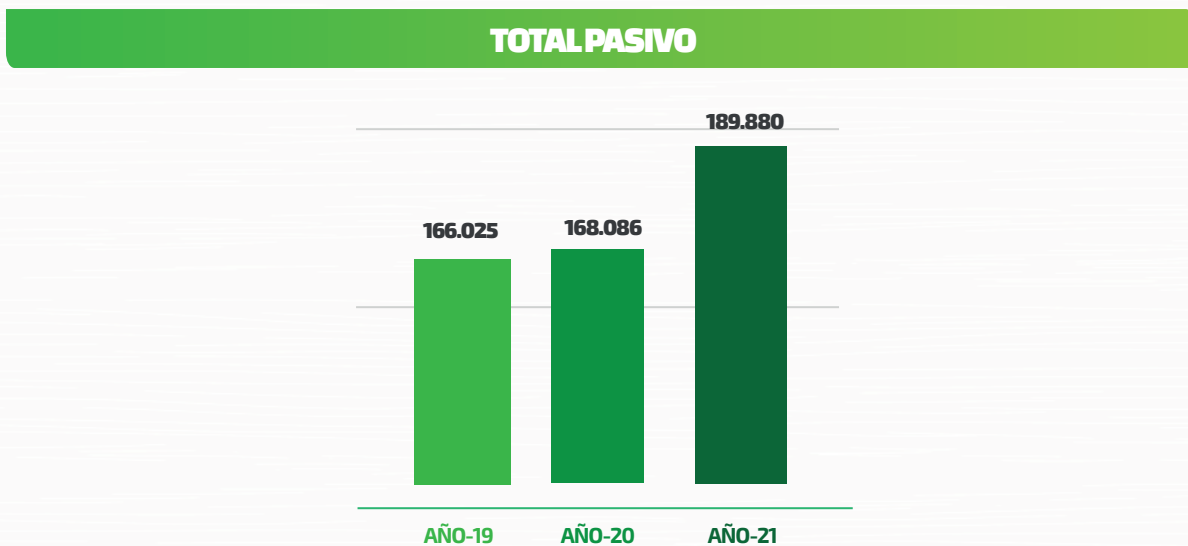
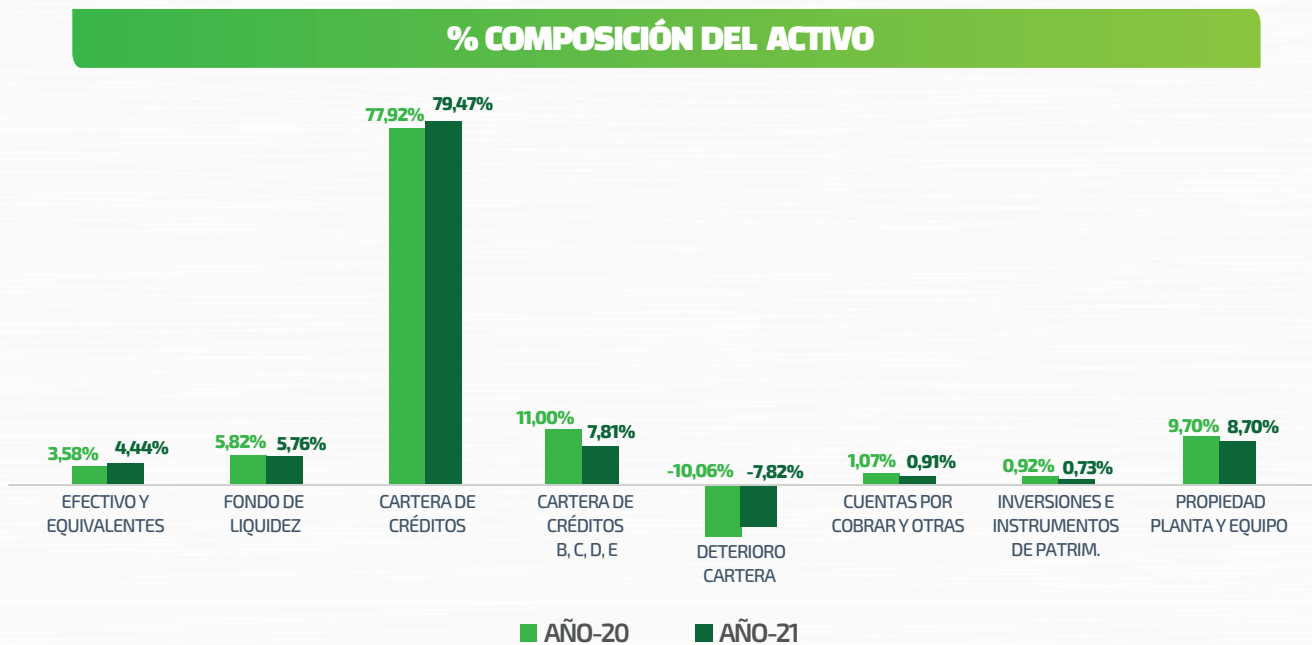
b. Activos totales



COMPOSICIÓN DEL ACTIVO

En la composición del activo, la cartera neta participó con el 79,47%, una mayor participación con relación a años anteriores, producto de las estrategias y decisiones tomadas para disminuir los efectos de los alivios producto de las provisiones. La colocación ejecutada en el año estuvo con el comportamiento de la economía. Por otra parte, como resultado de lo anterior, el efectivo y el equivalente al efectivo aumentó su participación en el activo, cerrando el 2021 con un porcentaje del 4.4%, impulsado por el crecimiento de las captaciones. Desde la óptica financiera y ante la situación económica vivida, la Cooperativa logró aumentar el saldo de la cartera de créditos y un buen desempeño en los niveles de liquidez.

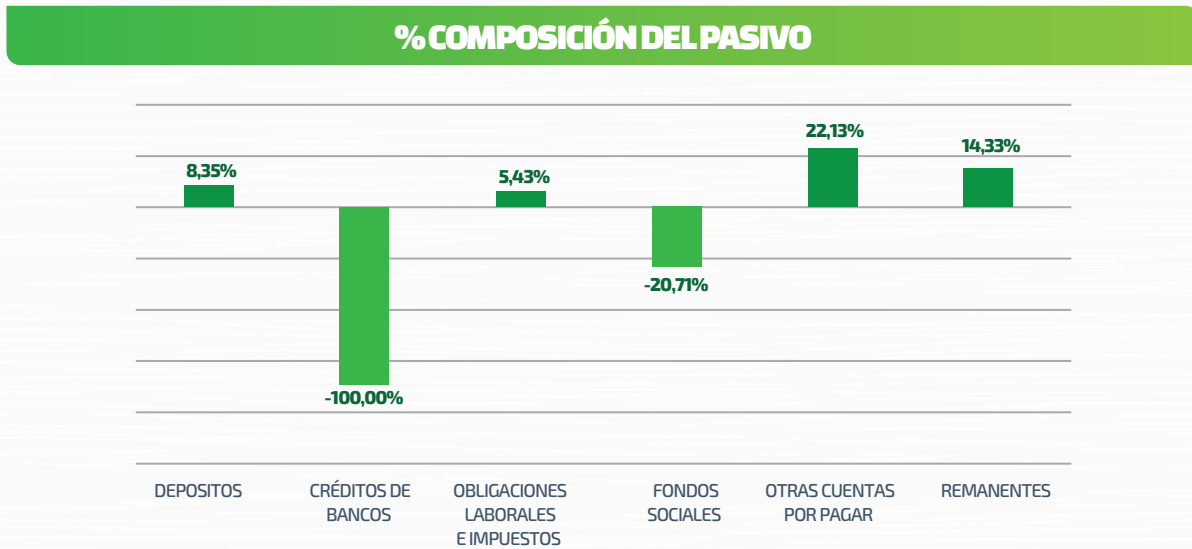
El fondo de liquidez cerró con un incremento y cerró en el 5.7% con respecto al año inmediatamente anterior. Este incremento fue producto de las captaciones, beneficio de las tasas pasivas comparativas con respecto al mercado financiero y Cooperativas de ahorro y crédito.



El pasivo de la Cooperativa cerró el 2021 con un saldo de \$189.880 millones, registrando un crecimiento de 12.97%, equivalente a \$21.794 millones.

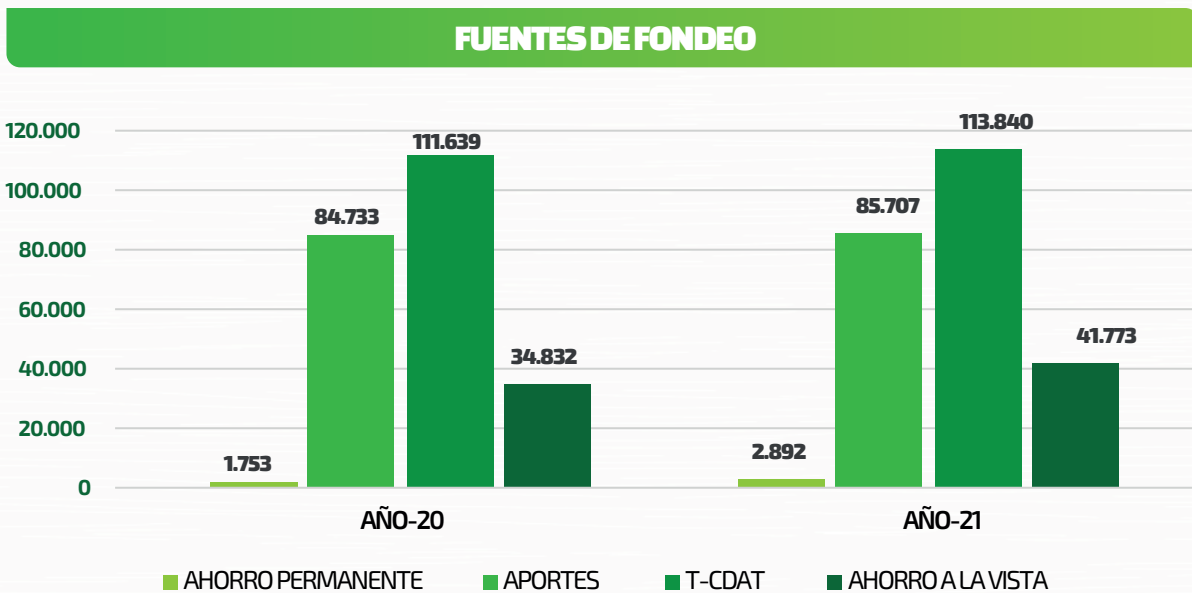
COMPOSICIÓN DEL PASIVO

El crecimiento del pasivo en el año 2021 estuvo destacado principalmente por los créditos de bancos, para terminar de sostener los recursos y de capital de trabajo que estuvo encaminado a la estrategia de colocación. Los recursos gestionados empujaron para ingresar a otros nichos de mercado y atraer nuevamente un grupo de asociados captado por el sistema tradicional financiero. El incremento de las obligaciones financieras estuvo al cierre en \$9.017 millones.



FUENTES DE FONDEO

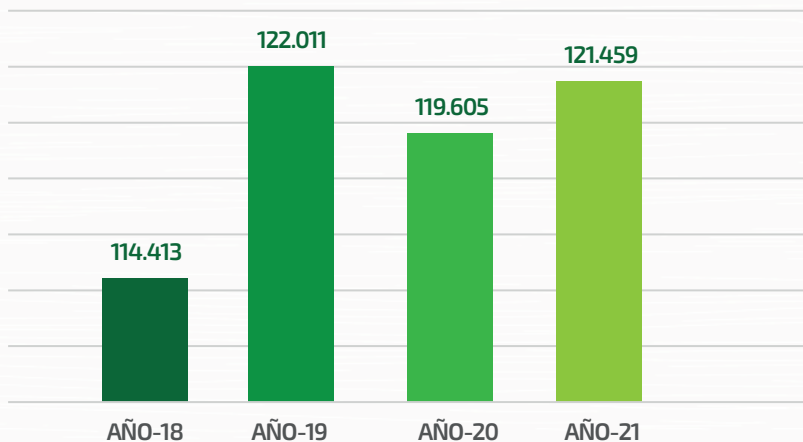
Al cierre del año de 2021, las fuentes de fondeo y las captaciones cerraron con un incremento del 8.35% y su valor absoluto \$171.636 millones. Las tasas comparativas fueron muy atractivas y la adecuada asesoría a nuestros asociados a través de la educación financiera exhortan en tiempos de coyuntura a la prudencia, diversificación, crear fondos personales y familiares destinados atender diferentes eventualidades, por medio del portafolio de servicios de la Cooperativa.



PATRIMONIO

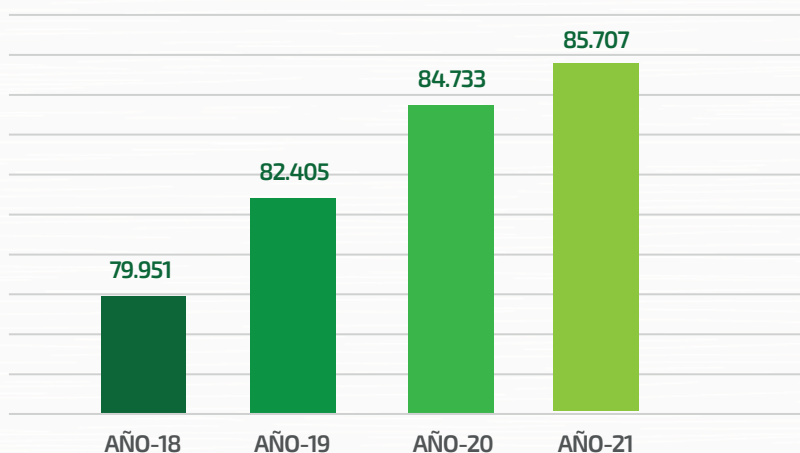
El patrimonio de COOPETROL cerró a diciembre de 2021 en \$121.458 millones, creció 1.55% respecto al año anterior, lo que significa un aumento de \$1854 millones, producto de menos excedentes generados en año por los deterioros realizado en alivios de cartera.

TOTAL PATRIMONIO



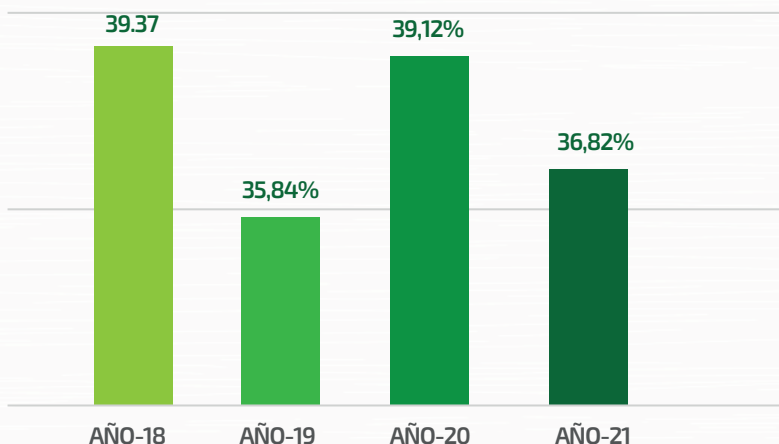
Los aportes sociales cerraron a 2021 en \$ 85.707, creciendo el 1.15% respecto al año anterior.

APORTES SOCIALES



La relación de solvencia total se ubicó en 36.82%, decreció un 5.87% y aun así muestra una gran capacidad de crecimiento financiero de la Cooperativa.

RELACIÓN DE SOLVENCIA



Dado el requerimiento mínimo bajo la regulación colombiana de 9%, el indicador de solvencia total se ubicó 27.82% por encima de este límite. Disminución de la solvencia, como consecuencia de menores activos ponderados por nivel de riesgo dado las afectaciones del deterioro de la cartera, el incremento en las provisiones y cambios metodológicos en el cálculo regulatorio del valor de riesgo de mercado reflejando una mejor lectura de este.

ESTADO DE RESULTADOS	AÑO-20	AÑO-21	VAR%
INGRESO DE CARTERA	36.692	35.361	-4%
CTO VTA	11.094	9.097	-18%
MARGEN FINANCIERO	25.598	26.264	3%
BENEFICIOS A EMPLEADOS	12.744	11.833	-7%
GASTOS GENERALES	5.922	5.870	-1%
DETERIORO	13.214	13.293	1%
OTROS GTS. OPERA.	2.455	2.542	4%
EXCEDENTE OPERACIONAL	-8.738	-7.325	-16%
OTROS INGRESOS	10.733	9.601	-11%
EXCEDENTE NETO	1.995	2.276	14%

La unión administrativa y financiera de la Cooperativa durante el año 2021 se traduce en el estado de resultados.

La disminución de los ingresos de la Cooperativa son resultado aun de los efectos de un rezago del año anterior, la dinámica de la colocación de cartera de crédito, los diferentes sectores productivos afectados aun por la emergencia sanitaria.

A este resultado se suma la disminución de tasa de interés de los créditos que realizó la Cooperativa como parte de la estrategia para competir, también la atención del grupo de asociados que se vieron afectados y utilizaron los mecanismos de alivios.

Se resalta la disminución del costo de venta del 18% equivalente a \$ 1.997 millones, rubro que hace referencia a la captación.

El control y gestión realizada sobre beneficios a empleados y gastos administrativos que presentaron una disminución del -7% y -1% respectivamente \$913 millones, el deterioro de cartera solo tuvo un incremento del 1% y se realizó un arduo trabajo con respecto a la contención y rodamientos de cartera, con el propósito de mitigar la reducción de los ingresos y con la finalidad de apoyar al excedente operacional el cual mejoro con respecto al año anterior con una disminución de -16% equivalente a -1.413.

Finalmente, el año 2021 fue retador desde la óptica económica y financiera, como se puede apreciar en las recuperaciones de cartera a pesar de presentar una disminución con respecto al año anterior de -11% equivalente a \$-1.1132 millones, impactos producto de afectaciones propias de la pandemia y mitigadas por los alivios, se logró un aporte sobre los excedentes netos, los cuales cerraron en \$ 2.276 millones, equivalente a un incremento del 14% con respecto al año anterior.

Se resalta el resultado superavitario y fiel reflejo de las gestiones realizadas sobre toda la estructura financiera de la Cooperativa, en especial sobre el control y gestión de gastos y costos.

Los indicadores de rentabilidad de activo (ROA) y rentabilidad sobre patrimonio (ROE) presentaron incremento respectivamente, a continuación, se detalla:

INDICADORES	AÑO-20	AÑO-21	VAR%
ROA	0,69%	0,73%	5%
ROE	1,67%	1,87%	12%

El retorno sobre los activos promedio (ROA) anualizado aumento 500 pbs de .69% a .73%.

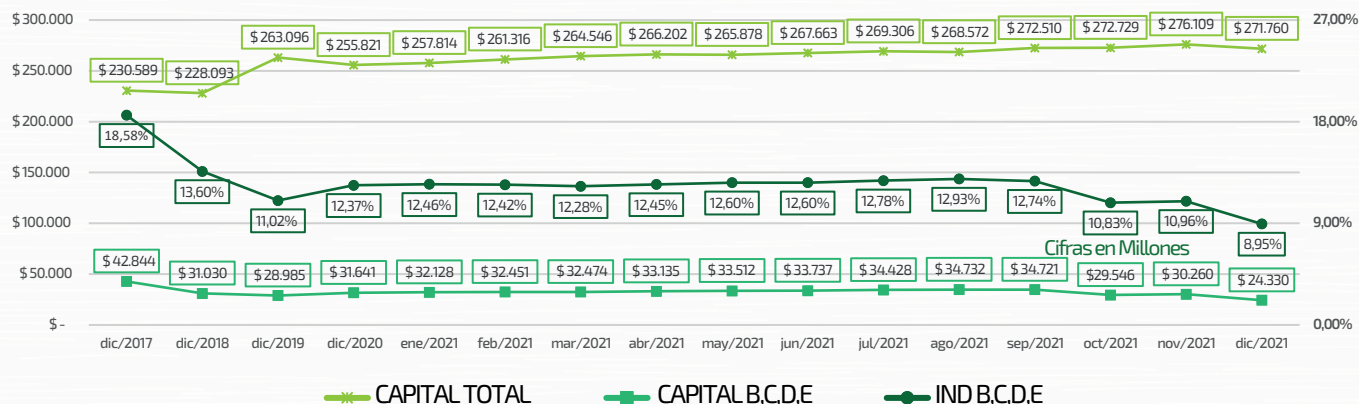
El retorno sobre el patrimonio promedio (ROE) anualizado aumento 1200 pbs de 1.67% a 1.87%.

CARTERA CRÉDITOS

► Comportamiento cartera

La base de cartera bruta en COOPETROL aumentó el último año, pasando de \$255.821 millones en diciembre del 2020 a \$271.760 millones en diciembre de 2021, es decir, un incremento de \$15.939 millones. La cartera vencida disminuyó \$7.311 millones, llegando a un indicador por riesgo de 8.95% a cierre de 2021, pasando de \$31.641 millones a \$24.330 millones. Esta disminución corresponde a las diferentes estrategias de cobranza aplicadas, la implementación de nuevos productos de normalización avalados por la SES, esto aunado el castigo de cartera de las operaciones de crédito que se consideraron como irrecuperables una vez se ejecutaron las diferentes gestiones tanto jurídicas como extraprocesales y en parte por la pequeña reactivación económica que se ha venido generando en algunos sectores económicos del país.

INDICADOR POR RIESGO A DICIEMBRE DE 2021



► Provisión y Clasificación de la Cartera

A corte del 31 de diciembre de 2021 la provisión de la cartera de COOPETROL se realizó por días de mora, conforme lo estipula la SES. No obstante, a partir del 2022 se deberá aplicar el modelo de pérdida esperada conforme a los lineamientos de la Circular Externa No. 35 del 29 de diciembre de 2021, en la que se modifican algunos lineamientos impartidos en el Capítulo II y sus anexos, del Título IV, de la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria. De acuerdo a ello, a diciembre de 2021, se reflejó un valor en provisión de capital por \$19.582 millones, de los cuales el 97.4% correspondieron a cartera clasificada en Consumo, el 0.07% Comercial y el 2.48% Vivienda:

PROVISIÓN CARTERA POR CLASIFICACIÓN

Calificación al 31/12/2021	Consumo		Comercial		Vivienda		Total Capital	Total Provisión
	Capital	Provisión	Capital	Provisión	Capital	Provisión		
A	\$236.244	\$1.047	\$247	\$0	\$10.940	\$0	\$247.430	\$1.047
B	\$2.739	\$773			\$32	\$0	\$2.771	\$773
C	\$1.593	\$812			\$253	\$0	\$1.846	\$812
D	\$2.974	\$1.964			\$113	\$0	\$3.086	\$1.964
E	\$16.086	\$14.487	\$14	\$14	\$527	\$486	\$16.626	\$14.987
Total	\$259.635	\$19.082	\$260	\$14	\$11.865	\$487	\$271.760	\$19.582

El indicador de cartera vencida según clasificación, demuestra una participación del 91.05% del total de la cartera de consumo vivienda y comercial en calificación A, en el que el consumo se ubica en un 95.48% en esta franja y en un 86.93% con respecto a la base total de cartera y un 8.61% en la cartera vencida. En términos generales, consumo registra un ICV del 9.01% con capital de \$23.391 millones, vivienda 7.80% por \$925 millones y comercial del 5.23% por \$14 millones:

ICV POR CLASIFICACIÓN

Clasificación	A			Total B,C,D,E			Total			
	No Deudor	No. Obl.	Capital	No Deudor	No. Obl.	Capital	No Deudor	No. Obl.	Capital	ICV
Consumo	10.979	13.669	\$236.244	1.471	1.854	\$23.391	12.450	15.523	\$259.635	9,01%
Vivienda	210	232	\$10.940	19	25	\$925	229	257	\$11.865	7,80%
Comercial	10	12	\$247	1	1	\$14	11	13	\$260	5,23%
Total	11.199	13.913	\$247.430	1.491	1.880	\$24.330	12.690	15.793	\$271.760	8,95%

Cifras en Millones

► Procesos Jurídicos y Pre jurídicos de cobranza

A cierre de diciembre de 2021, el 96.9% de la cartera vigente se encontraba en estado pre jurídico con un capital de \$263.258 millones y 12.434 deudores. A su vez, el 93.3% se encontraba calificada en A con capital de \$245.820 millones y el 6.61% por \$17.437 millones hacen parte de cartera vencida con calificación en B, C, D, o E, el restante 3.1% corresponde a cartera en cobro jurídico, por un total de 256 deudores y capital de \$8.502 millones

CALIFICACIÓN CARTERA PRE JURÍDICA Y JURÍDICA

Calificación al 12/31/2021	Prejurídico		Jurídico		Total No. Deudores	Total Capital
	No. Deudores	Capital	No. Deudores	Capital		
A	11.144	\$245.820	55	\$1.610	11.199	\$247.430
B	209	\$2.718	3	\$53	212	\$2.771
C	114	\$1.601	11	\$245	125	\$1.846
D	208	\$2.834	8	\$252	216	\$3.086
E	759	\$10.284	179	\$6.342	938	\$16.626
Total general	12.434	\$263.258	256	\$8.502	12.690	\$271.760

Cifras en Millones

Esta cartera a su vez se subdivide en franjas de mora, en las que el 86.1% se encontraron en el rango Al día con un capital de \$233.878 millones, de esta, a su vez, el 99.4% por \$232.504 millones correspondieron a cartera es estado pre jurídico y el 0.6% por \$1.374 millones registraron proceso jurídico. El 5.3% por \$14.390 millones se ubicó en franja de 1 a 30 días y el restante 8.6% por \$23.492 millones registró mora mayor a 30 días. Para el 2021 se remitieron a cobro jurídico, 126 obligaciones por un capital de \$2.993 millones que avanza procesalmente conforme los tiempos de la Rama Judicial.

CALIFICACIÓN CARTERA SEGÚN FRANJA DE MORA Y SEGMENTO

Franja Morosidad	Prejurídico		Jurídico		Total No. Deudores	Total Capital	%
	No. Deudores	Capital	No. Deudores	Capital			
Al día	10.239	\$232.504	52	\$1.374	10.291	\$233.878	86,1%
1-30 días	1.002	\$14.287	7	\$103	1.009	\$14.390	5,3%
31-60 días	172	\$3.145	8	\$376	180	\$3.521	1,3%
61-90 días	104	\$1.348	7	\$161	111	\$1.509	0,6%
91-180 días	241	\$3.314	7	\$252	248	\$3.565	1,3%
>180 días	676	\$8.659	175	\$6.237	851	\$14.896	5,5%
Total general	12.434	\$263.258	256	\$8.502	12.690	\$271.760	100,0%

► Gestión Cartera Castigada

SALDO CAPITAL CARTERA CASTIGADA

A cierre de 2019 registró un capital castigado por \$19.056 millones, durante el 2020 se realizó castigo de cartera, por un total de 103 deudores, con capital a cargo de \$3.641, para un total castigado de \$22.215 millones, sobre los que se ha venido realizando las gestiones de cobranza tendiente a su recuperación, logrando registrar un valor de \$20.984 millones a cierre del 2020, generando una reducción de \$1.231. Si se compara esta cifra frente al saldo capital registrado al 31 de diciembre de 2021, se denota un incremento de \$9.558 millones, registrando un capital por \$30.542 millones; sin embargo, es importante precisar que durante el 2021 se realizaron dos castigos de cartera bajo el cumplimiento de lo descrito por la SES bajo la CBCF de diciembre de 2020 y el aval del Consejo de Administración, por un total de \$10.819 millones, así:

MES CASTIGO	CAPITAL CASTIGADO
oct-21	\$5.137
dic-21	\$5.682
Total	\$10.819

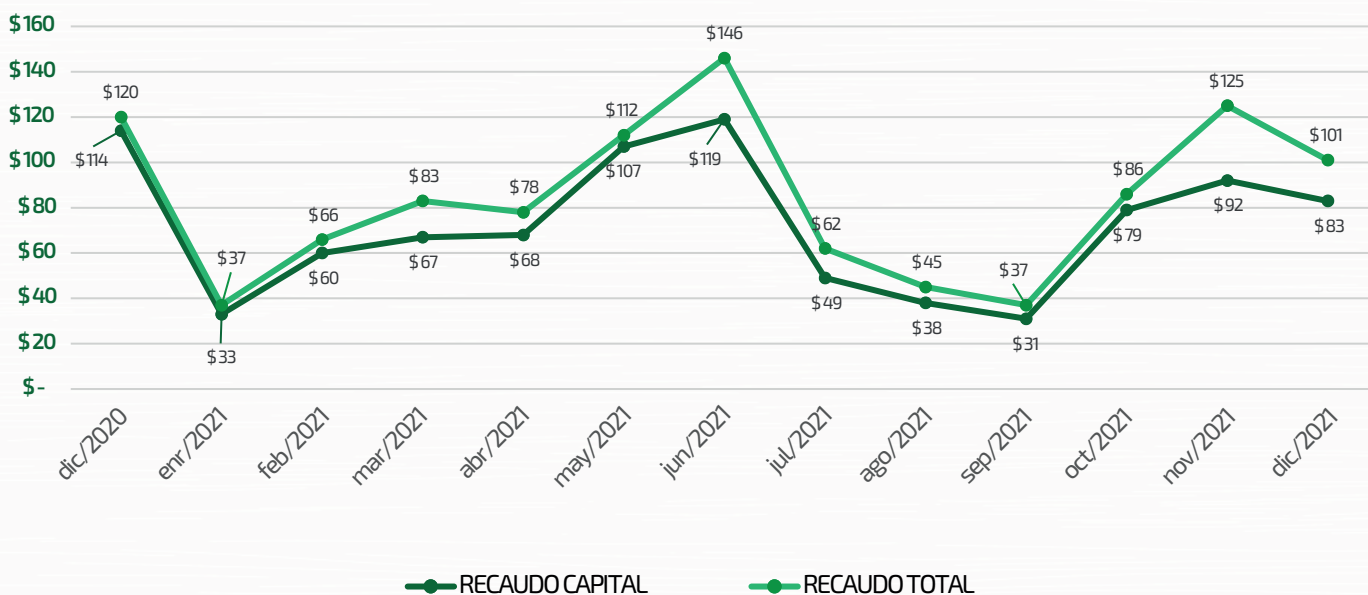
Ello significa que producto de la gestión realizada, se logró disminuir la base total castigada en \$1.261 millones, una vez aplicadas las estrategias de pago y la política de condonación aprobada.

HISTÓRICO CASTIGOS DE CARTERA SALDO A 31-12-2021



El recaudo de esta cartera ha sufrido disminución con relación a años anteriores, esto en razón al cambio de las condiciones económicas de muchos deudores y al sobre endeudamiento que se refleja al analizar su cartera.

HISTÓRICO RECAUDO CARTERA CASTIGADA 2020-2021



Para el proceso de Castigo del año 2021 se tuvo en cuenta:

► Circular Básica Contable y Financiera:

- Constitución del 100% de las provisiones del valor de los activos.
- Exclusión o retiro voluntario del asociado, cruce de aportes sociales y saldos a favor.
- Certificación del Revisor Fiscal donde conste exactitud de los datos relacionados y las respectivas provisiones.
- Concepto del Representante Legal.
- Gestiones realizadas pre jurídicas.
- Concepto Jurídico.

► Política de Castigos:

- Obligaciones con garantía personal y mora superior a 360 días.
- Obligaciones con garantías real o prendaria y mora superior a 540 días, siempre que no existan medidas cautelares efectivas.
- Pérdida de la Garantía, previamente certificada por abogado externo y el área jurídica de la Cooperativa.
- Título valor que no reúna las condiciones requeridas para impetrar la recuperación de la obligación por vía judicial.

Cartera Castigada por Agencia en el 2021:

Del total castigado en el 2021, se logró evidencia que el Pareto 80, se encontraba en las agencias: Orito, Barrancabermeja, Bogotá, Cartagena, Cali, Villavicencio, Bucaramanga, Neiva y La Dorada con un capital de \$8.485 y una participación en saldo capital del 79% con un total de 645 deudores

CASTIGOX AGENCIA OCT-2021

Agencia	No. Deudor	Capital Castigado	%
BARRANCABERMEJA	36	\$ 1.009	20%
BOGOTA	48	\$ 909	18%
ORITO	44	\$ 690	13%
CARTAGENA	44	\$ 328	6%
VILLAVICENCIO	20	\$ 306	6%
CALI	45	\$ 303	6%
NEIVA	28	\$ 275	5%
TIBU	13	\$ 239	5%
BARRANQUILLA	15	\$ 197	4%
MANIZALES	31	\$ 182	4%
BUCARAMANGA	20	\$ 177	3%
LA DORADA	21	\$ 164	3%
MEDELLIN	12	\$ 128	2%
TUMACO	19	\$ 102	2%
PASTO	5	\$ 43	1%
VALLEDUPAR	7	\$ 42	1%
IBAGUE	4	\$ 31	1%
CUCUTA	4	\$ 10	0%
MAMONAL	1	\$ 4	0%
Total general	417	\$5.138	100%

CASTIGOX AGENCIA DIC-2021

Agencia	No. Deudor	Capital Castigado	%
ORITO	40	\$ 1.186	21%
BARRANCABERMEJA	47	\$ 768	14%
CARTAGENA	63	\$ 612	11%
CALI	72	\$ 459	8%
BOGOTA	26	\$ 311	5%
BUCARAMANGA	24	\$ 293	5%
LA DORADA	20	\$ 260	5%
VILLAVICENCIO	26	\$ 243	4%
BARRANQUILLA	25	\$ 210	4%
NEIVA	21	\$ 192	3%
VALLEDUPAR	17	\$ 175	3%
MANIZALES	22	\$ 166	3%
MEDELLIN	23	\$ 140	2%
MAMONAL	15	\$ 136	2%
PASTO	19	\$ 113	2%
TUMACO	15	\$ 108	2%
TIBU	8	\$ 102	2%
CUCUTA	15	\$ 94	2%
ISERRA 100	4	\$ 69	1%
IBAGUE	4	\$ 44	1%
Total general	506	\$5.682	100%

AÑO COLOCACIÓN	CAPITAL CASTIGADO
2006	\$ 64.221.515
2007	\$ 25.831.923
2008	\$ 49.474.605
2010	\$ 333.810.231
2011	\$ 1.232.327.373
2012	\$ 1.494.572.768
2013	\$ 1.084.128.742
2014	\$ 1.262.099.569
2015	\$ 775.321.981
2016	\$ 853.757.289
2017	\$ 798.042.374
2018	\$ 1.579.308.141
2019	\$ 1.266.618.913
TOTAL	\$ 10.819.515.424

Este castigo de cartera fue aprobado por el Consejo de Administración, según Acta No. 24 de octubre 27 de 2021 y Acta No. 25 del 19 y 20 de noviembre de 2021, y el proceso operativo se realizó a corte del 30 de octubre y 31 de diciembre de 2021 respectivamente.

► Alivios Financieros Emergencia Económica circular 11, circular 17 y 21

La pandemia generada por el Covid 19 que dio inicios en el mes de marzo de 2020, se ha extendido en el mundo por casi dos años. Esto generó que el Gobierno Nacional ampliara la emergencia sanitaria, razón que de igual manera llevó a la Superintendencia de la Economía Solidaria a expedir la Circular Externa No. 21 en diciembre de 2020, con la que ordenó que la vigencia de las medidas de alivio económico estuviese vigente hasta junio 30 de 2021.

Por ello, el comportamiento de los alivios de cartera se ha dividido en tres fases, así:

CE No. 11 de abril a julio de 2020

En este periodo se beneficiaron un total de 2.510 deudores, quienes tenían saldo a cargo en capital por \$59.361 millones, de los cuales a corte de diciembre de 2021 momento en el que la medida no se encuentra vigente, se encuentran al día 1424 deudores por \$34.008 millones, 667 deudores por \$17.662 cancelaron totalmente sus obligaciones y 419 por \$7.691 registraron mora mayor a 30 días, lo que generó una afectación en el incremento de la cartera vencida y por ende al gasto vía provisión.

SOLICITUDES ATENDIDAS CIRCULAR EXTERNA NO. 11 - ABRIL - JULIO / ESTADO MORA AL 31 DICIEMBRE 2021

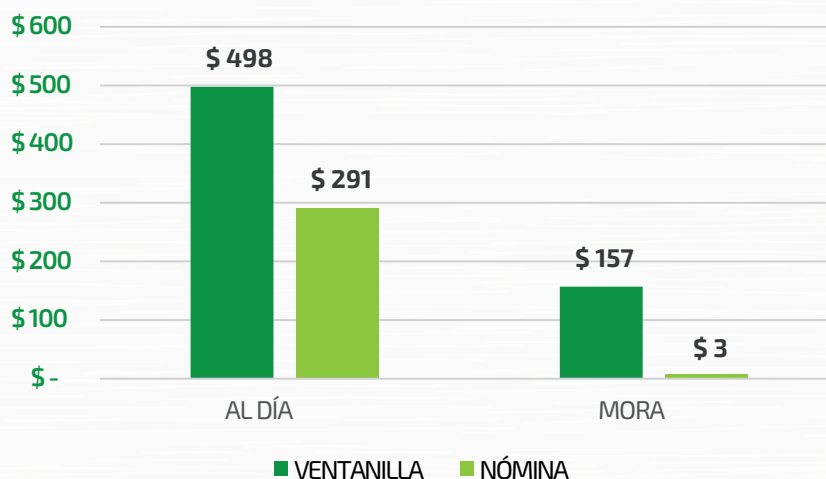
Medio de Pago/ Tipo Deudor	Rango Mora																Total Capital	Total No.
	Al día		1-30 días		31 - 60 días		61 - 90 día		91-180 días		> 180 días		Castigo		Cancelado			
	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.		
VENTANILLA	\$ 19.710	1014	\$ 3.970	223	\$ 1.605	53	\$ 469	26	\$ 1.142	72	\$ 3.337	190	\$ 406	54	\$ 7.469	482	\$ 38.108	2114
EMPLEADO DEPENDIENTE	\$ 8.574	475	\$ 1.923	111	\$ 1.025	25	\$ 172	10	\$ 526	34	\$ 1.866	99	\$ 210	22	\$ 3.250	230	\$ 17.546	1006
TEMPORALES	\$ 4.479	306	\$ 1.289	78	\$ 270	24	\$ 110	10	\$ 427	26	\$ 1.061	72	\$ 113	20	\$ 1.793	142	\$ 9.541	678
INDEPENDIENTES	\$ 4.657	174	\$ 486	26	\$ 309	4	\$ 186	6	\$ 103	7	\$ 289	14	\$ 73	10	\$ 1.224	73	\$ 7.328	314
JUBILADOS	\$ 1.944	55	\$ 63	3					\$ 77	4	\$ 102	4	\$ 6	1	\$ 1.080	30	\$ 3.273	97
FAMILIARES	\$ 57	4	\$ 209	5					\$ 10	1	\$ 19	1	\$ 5	1	\$ 117	6	\$ 416	18
JURIDICAS															\$ 4	1	\$ 4	1
NOMINA	\$ 10.053	180	\$ 273	7	\$ 27	2			\$ 235	9	\$ 463	12	\$ 8	1	\$ 10.194	185	\$ 21.253	396
JUBILADOS	\$ 7.846	88	\$ 136	2							\$ 85	1			\$ 8.155	106	\$ 16.223	197
EMPLEADO DEPENDIENTE	\$ 1.442	69	\$ 137	5	\$ 19	1			\$ 235	9	\$ 126	8	\$ 8	1	\$ 758	49	\$ 2.725	142
ACTIVOS ECOPETROL	\$ 640	10									\$ 241	2			\$ 1.124	19	\$ 2.005	31
TEMPORALES	\$ 126	13			\$ 8	1					\$ 10	1			\$ 156	11	\$ 301	26
Total general	\$ 29.764	1194	\$ 4.244	230	\$ 1.632	55	\$ 469	26	\$ 1.377	81	\$ 3.800	202	\$ 414	55	\$ 17.662	667	\$ 59.361	2510

De los intereses dejados de pagar producto de los periodos de gracia otorgados causado y no recaudados, a cierre de 2020 contábamos con un total de \$1.991 millones, de los cuales a diciembre de 2021 registra saldo por \$949 millones, disminuyendo en más de un 95% dicho saldo lo que representa un mayor ingreso a la Cooperativa

ESTADO MORA INTERESES ALIVIO ECONÓMICO CIRCULAR 11 // AL 31 DE DICIEMBRE 2021

Tipo Asociado Vs Medio de Pago	Al día	1 a 30 días	31 -60 días	61-90 días	91-180 días	>180 días	Total
VENTANILLA	\$ 498	\$ 98	\$ 32	\$ 16	\$ 42	\$ 102	\$ 789
EMPLEADOS DEPENDIENTES	\$ 187	\$ 51	\$ 14	\$ 7	\$ 24	\$ 63	\$ 346
INDEPENDIENTES	\$ 130	\$ 13	\$ 11	\$ 4	\$ 10	\$ 9	\$ 178
TEMPORALES	\$ 101	\$ 30	\$ 7	\$ 4	\$ 7	\$ 26	\$ 174
JUBILADOS	\$ 76	\$ 4		\$ 2	\$ 1	\$ 4	\$ 87
FAMILIARES	\$ 3				\$ 1		\$ 3
FALLECIDO	\$ 0					\$ 1	\$ 1
ACTIVOS ECOPELROL	\$ 0						\$ 0
NOMINA	\$ 157	\$ 3					\$ 160
JUBILADOS	\$ 128	\$ 3					\$ 131
EMPLEADOS DEPENDIENTES	\$ 18						\$ 18
ACTIVOS ECOPELROL	\$ 10						\$ 10
TEMPORALES	\$ 1						\$ 1
Total general	\$ 655	\$ 102	\$ 32	\$ 16	\$ 42	\$ 102	\$ 949

ESTADO MORA INT ALIVIO DIC-31-2021



► CE No. 17 de Julio 20 a diciembre de 2020

Se beneficiaron un total de 312 deudores con capital a cargo por \$6.898 millones, de los cuales, a corte de diciembre de 2021, se encontraban al día 136 deudores por \$3.239 millones, 52 deudores por \$1.288 millones cancelaron totalmente sus obligaciones y 124 por \$1.903 registraron mora mayor a 30 días

SOLICITUDES ATENDIDAS CIRCULAR EXTERNA NO. 17 - AGOSTO - DICIEMBRE / ESTADO MORA AL 31-12-2021

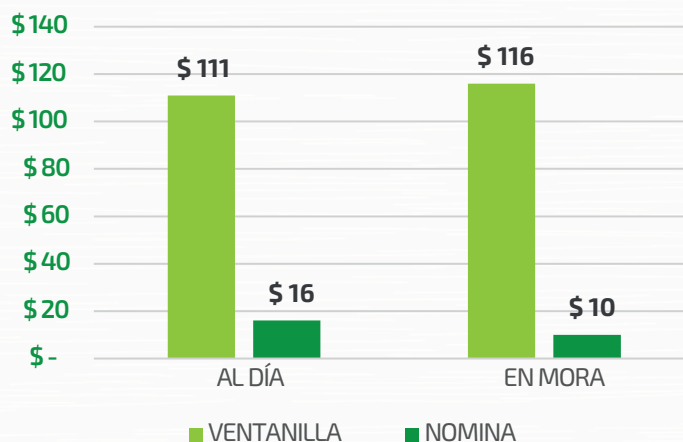
Medio de Pago/ Tipo Deudor	Rango Mora																Total Capital	Total No.
	Al día		1-30 días		31 - 60 días		61 - 90 día		91-180 días		>180 días		Castigo		Cancelada			
	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.		
VENTANILLA	\$ 2.026	92	\$ 742	39	\$ 469	8	\$ 328	13	\$ 497	31	\$ 845	58	\$ 58	9	\$ 1162	49	\$ 6.127	299
EMPLEADO DEPENDIENTE	\$ 776	38	\$ 275	18	\$ 427	4	\$ 74	5	\$ 262	14	\$ 449	30	\$ 20	3	\$ 260	22	\$ 2.544	134
FAMILIARES	\$ 47	3	\$ 18	1					\$ 9	1					\$ 19	1	\$ 94	6
INDEPENDIENTES	\$ 694	16	\$ 264	7			\$ 164	5	\$ 60	4	\$ 53	3	\$ 14	2	\$ 358	8	\$ 1.607	45
JUBILADOS	\$ 42	4					\$ 77	1	\$ 32	2	\$ 46	2			\$ 296	2	\$ 491	11
TEMPORALES	\$ 467	31	\$ 184	13	\$ 42	4	\$ 14	2	\$ 134	10	\$ 297	23	\$ 24	4	\$ 230	16	\$ 1.392	103
NOMINA	\$ 471	5							\$ 130	2	\$ 30	1	\$ 14	2	\$ 126	3	\$ 771	13
EMPLEADO DEPENDIENTE	\$ 51	2							\$ 130	2	\$ 30	1			\$ 26	1	\$ 237	6
JUBILADOS	\$ 409	2													\$ 61	1	\$ 470	3
TEMPORALES	\$ 11	1											\$ 14	2			\$ 25	3
ACTIVO ECOPETROL															\$ 39	1	\$ 39	1
Total general	\$ 2.497	97	\$ 742	39	\$ 469	8	\$ 328	13	\$ 627	33	\$ 875	59	\$ 72	11	\$ 1.288	52	\$ 6.898	312

Los intereses causados y no recaudados por esta fase a corte del 31 de diciembre de 2021 registraron un saldo por \$254 millones, de los cuales el 60.5% por \$153 millones se encontraban en franja de mora de 1 a 30 días, de los cuales, a su vez, el 83% por \$127 millones.

ESTADO MORA IAC CIRCULAR 17 AL 31-12-2021

Tipo Asociado Vs Medio de Pago	Al día	1 a 30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	>180 días	Total
VENTANILLA	\$ 111	\$ 26	\$ 8	\$ 16	\$ 10	\$ 56	\$ 227
EMPLEADOS DEPENDIENTES	\$ 49	\$ 8	\$ 2	\$ 5	\$ 2	\$ 32	\$ 99
INDEPENDIENTES	\$ 38	\$ 8	\$ 2	\$ 4	\$ 4	\$ 3	\$ 60
TEMPORALES	\$ 22	\$ 9	\$ 3	\$ 1	\$ 3	\$ 18	\$ 56
JUBILADOS	\$ 1			\$ 6	\$ 2	\$ 2	\$ 11
FAMILIARES	\$ 2						\$ 2
NOMINA	\$ 16					\$ 10	\$ 26
JUBILADOS	\$ 14						\$ 14
EMPLEADOS DEPENDIENTES	\$ 1					\$ 10	\$ 12
TEMPORALES	\$ 0						\$ 0
ACTIVOS ECOPETROL	\$ 0						\$ 0
Total general	\$ 127	\$ 26	\$ 8	\$ 16	\$ 10	\$ 66	\$ 254

ESTADO MORA INT ALIVIO C17



En cuanto a los alivios vigentes de enero de 2021 a junio 30 del mismo año bajo la CE No. 21, se denotó una disminución drástica siguiendo la línea de la CE No. 17, otorgando alivio por periodo de gracia a 155 deudores, quienes registraban capital a cargo por \$2.809 millones. De estos 12 deudores por \$298 millones cancelaron completamente sus obligaciones, 72 por \$1.368 millones cerraron con mora menor a 30 días y 71 por \$1.143 millones registraron mora mayor a 30 días, lo que implica un indicador de morosidad del 50%.

SOLICITUDES NUEVOS ALIVIOS CIRCULAR 21 - 12-31-2021

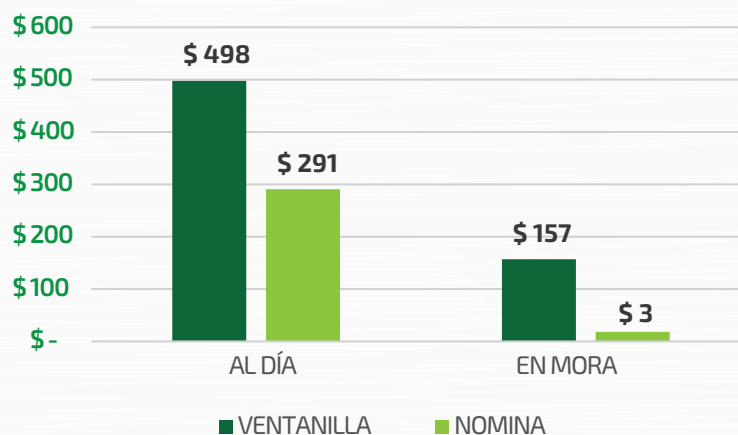
Medio de Pago/ Tipo Deudor	Rango Mora															
	Al día		1-30 días		31-60 días		61-90 días		91-180 días		>180 días		Cancelada			
	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.	Capital	No.		
VENTANILLA	\$1061	56	\$256	15	\$114	9	\$145	9	\$696	45	\$53	5	\$298	12	\$2.622	151
INDEPENDIENTES	\$271	8	\$38	1			\$70	3	\$3	1	\$30	1	\$231	4	\$643	18
JUBILADOS	\$10	1							\$5	1					\$14	2
TEMPORALES	\$383	27	\$125	8	\$45	5	\$42	4	\$298	20	\$23	4	\$23	4	\$940	72
ACTIVOS	\$397	20	\$75	5	\$68	4	\$33	2	\$381	22			\$43	4	\$997	57
FAMILIARES			\$18	1					\$9	1					\$28	2
NOMINA	\$52	1							\$135	3					\$187	4
TEMPORALES	\$21	1													\$21	1
ACTIVOS	\$31	0							\$135	3					\$167	3
Total general	\$1.113	57	\$256	15	\$114	9	\$145	9	\$831	48	\$53	5	\$298	12	\$2.809	155

Los intereses recaudados y no pagados corresponden a \$133 millones a diciembre 31-2021, de los cuales el 50% registran mora menor a 30 días por \$66 millones.

ESTADO MORA IAC CE 21 AL 31-12-2021

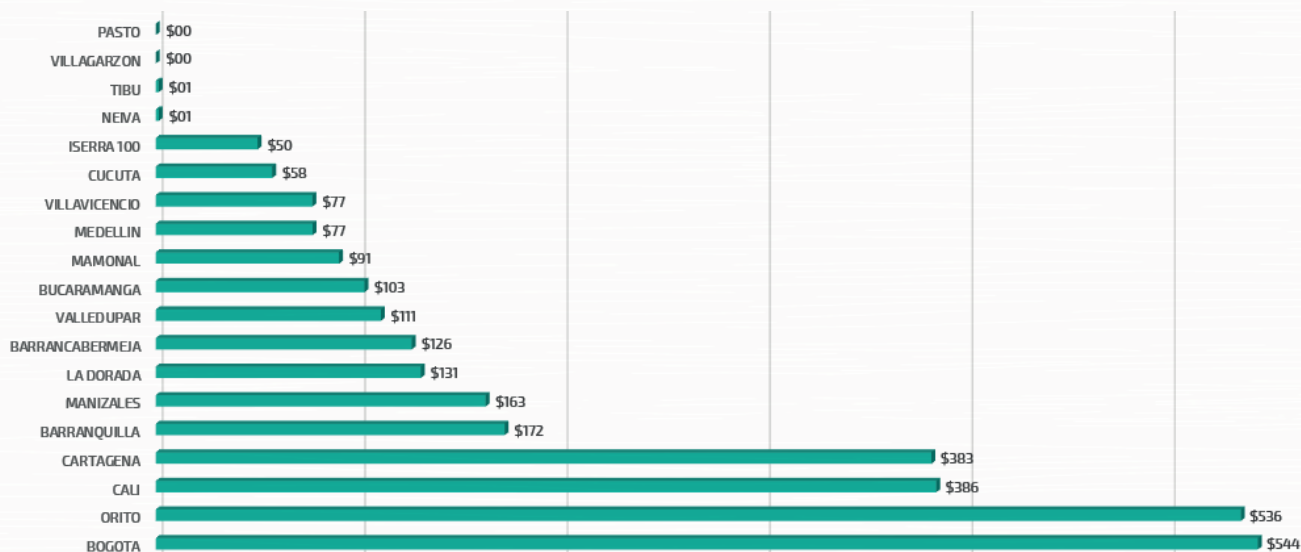
Tipo Asociado Vs Medio de Pago	Al día	1 a 30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	>180 días	Total
VENTANILLA	\$ 51	\$ 13	\$ 7	\$ 3	\$ 43	\$ 3	\$ 121
EMPLEADOS DEPENDIENTES	\$ 24	\$ 3	\$ 3	\$ 1	\$ 21		\$ 52
TEMPORALES	\$ 14	\$ 8	\$ 4	\$ 1	\$ 21	\$ 1	\$ 50
INDEPENDIENTES	\$ 12	\$ 2		\$ 1	\$ 0	\$ 2	\$ 17
JUBILADOS	\$ 1				\$ 1		\$ 1
FAMILIARES	\$ 1						\$ 1
NOMINA	\$ 1				\$ 10		\$ 11
EMPLEADOS DEPENDIENTES	\$ 1				\$ 10		\$ 11
Total general	\$ 53	\$ 13	\$ 7	\$ 3	\$ 54	\$ 3	\$ 133

ESTADO MORA INT ALIVIO C21



De acuerdo a las disposiciones establecidas por la SES y al aval dado por el Consejo de Administración para su aplicación, dentro de los mecanismos de alivio económico no solo se contemplaron los periodos de gracia, sino que también se logró implementar la modificación en las condiciones iniciales, dentro de las que enmarcados bajo esta emergencia y a corte del 360 de junio de 2021 se realizaron un total de 352 refinanciaciones con capital a carro por \$3.550 millones, de los cuales a cierre de diciembre de 2021 cerraron con un capital de \$3.012 millones, anotando que para algunos deudores no les fue posible de manera definitiva continuar cancelando de manera puntual a pesar del alivio otorgado:

CREDITOS MODIFICADOS O REFINANCIADOS 31 DE DICIEMBRE 2021



CALIFICACION CREDITOS MODIFICADOS INICIAL

Calificación	Capital Actual	%
A	\$3478	98%
B	\$29	1%
C	\$25	1%
D	\$19	1%
TOTAL	\$3.550	100%

CALIFICACION CREDITOS MODIFICADOS ACTUAL

Calificación Actual	Saldo Inicial	Saldo Actual	Cod.	%
A	\$2.898	\$2.467	243	82%
B	\$143	\$136	12	4%
C	\$22	\$14	4	1%
D	\$184	\$182	11	5%
E	\$215	\$214	23	6%
Cancelado	\$88	\$00	59	2%
Total general	\$3.550	\$3.012	352	100%

El 82% de esta cartera se encuentra calificada en A, el restante 16% por \$545 millones registra cartera vencida.

► Gestión de Cobranza 2021

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

Durante el 2021 fueron aplicadas diferentes estrategias de normalización y gestión de cobranza en el contexto de la pandemia y una débil reactivación económica que no ha mostrado mejoras para todos los sectores económicos de nuestros deudores, aunado al impacto en el aumento de las cifras de desempleo en las diferentes regiones de la geografía colombiana en donde tiene presencia COOPETROL. Sin embargo, a pesar de esta situación, se logró cerrar con un ICV del 8.95%, cifra que se compara con porcentajes alcanzados en el año 2013, además que este indicado solo representa una desviación del 2.13% con respecto al promedio del sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito el cual a octubre del 2021 fue del 6.82%, siendo pertinente mencionar las tareas y procesos ejecutados más relevantes así:

- ▶ Segmentación de Cartera: Se mantuvo asignación de la cartera en riesgo de deterioro a las agencias a nivel nacional esto para su contención, la cartera pre jurídica se entregó a los gestores internos y la cartera jurídica se asignó a los abogados para cobro extraprocésal.
- ▶ Implementación de la modificación en las condiciones iniciales (refinanciación) para deudores con cartera A y B que presentaron dificultades para continuar cancelando las cuotas inicialmente pactadas, sin que se considerara como una reestructuración.
- ▶ Mensajes de Texto: Se enviaron un total de 334.844 correspondientes a 27.826 que son remitidos en promedio mensualmente de acuerdo con la estrategia y al tipo de Cartera, la cual puede ser (Preventiva, Administrativa, Pre Jurídica y/o Jurídica), Incluye Ley 79 y envío a cobro jurídico, gestión de cuentas por cobrar entre otras.

A continuación, se discriminan las estrategias aplicables de acuerdo con la segmentación y estado de la cartera durante el 2021:

ESTRATEGIAS APLICABLES CARTERA ADMINISTRATIVA Y PRE JURÍDICA

Franja Morosidad	Administrativo y Prejurídico					
	Al día	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	>180 días
Tipo de Gestión	\$232.504	\$14.287	\$3.145	\$1.348	\$3.314	\$8.659
	SMS-Preventivo	SMS	SMS	SMS	SMS	SMS
	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail
	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica
	Refinanciación	Refinanciación	Refinanciación	Refinanciación	Refinanciación	Reestructuración
	Brigadas	Brigadas	Reestructuración	Reestructuración	Reestructuración	Acuerdo para Extinguir
			Brigadas	Acuerdo de Pago Normalizar	Castigo de Cartera	Brigadas

ESTRATEGIAS APPLICABLES CARTERA JURÍDICA

Franja Morosidad	Jurídica					
	Al día	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	>180 días
Tipo de Gestión	\$1.374	\$103	\$376	\$161	\$252	\$6.237
	SMS-Preventivo	SMS	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales
	Terminación Proceso	Terminación Proceso	Gestión Extra Judicial Abog	Acuerdo para Extinguir	Acuerdo para Extinguir	Acuerdo para Extinguir
	Refinanciación	Refinanciación	Terminación Proceso	Acuerdo Normalización y	Acuerdo Normalización y	Acuerdo Normalización y
	Casos Insolventes > a \$3.600 millones en franjas > a 180 días	Refinanciación	Terminación Proceso	Terminación Proceso	Terminación Proceso	Terminación Proceso
				Análisis Garantías	Embargo	Embargo
				Embargo	Secuestro	Secuestro
				Secuestro	Reestructuración	Remate
				Reestructuración		Cruce Aportes
						Castigo Cartera



GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

COOPETROL dentro de sus procesos estratégicos cuenta con un sistema de gestión integral de riesgos (SARL, SARC, SARM, SARO Y SARLAFT), el cual va encaminado a ser fuente de información para la toma de decisiones que permitan mitigar las pérdidas y lograr el aprovechamiento de los recursos con los que cuenta la Cooperativa. Esta gestión es apoyada por la alta gerencia, órganos de administración y vigilancia, teniendo como base el cumplimiento normativo vigente emitido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Dentro de este sistema integral se han implementado metodologías, procesos y herramientas tecnológicas para una adecuada gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Cooperativa, además de contar con el apoyo técnico del comité de riesgo integrado por representantes de la administración y de la alta gerencia.

Las políticas y lineamientos aprobados por el Consejo de Administración permanecen publicados y actualizados con el fin de garantizar el pleno conocimiento por parte de los trabajadores de las diferentes áreas, al tiempo que se lideran programas de capacitación permanente que contribuyan a la construcción de una cultura de riesgos.

En el 2021 aún se ve reflejado el impacto de la pandemia mundial y las nuevas cepas que se han ido desarrollando y por ende se continúa con el seguimiento a la situación económica y social del país en general, así mismo desde el comité de emergencia se continúan evaluando las medidas necesarias luego de la decisión tomada en diciembre de 2021, donde todos los trabajadores regresaron a la normalidad en su trabajo en la oficina.

De acuerdo con la circular básica contable y financiera vigente a 31 de diciembre 2021, se llevó a cabo la implementación de las Fases I, II y III de Riesgo de crédito (SARC), y Fase I y II de riesgo operativo (SARO) y Fase I de riesgo de mercado (SARM), de acuerdo con lo establecido por la superintendencia de la economía solidaria.

Para el 2021 la SES generó un cronograma de cumplimiento de los SIAR el cual COOPETROL viene acatando de forma integral y periódica según las fechas establecidas dando las aprobaciones respectivas a través del Consejo de Administración e implementando dichos lineamientos en los procesos de la Cooperativa.

El área de riesgos en el año 2021 tuvo un componente de talento humano que ayudó a fortalecer el área.

En septiembre del 2021 se realizó atracción de talento al área de riesgos, completando así el equipo de trabajo, que ayuda a fortalecer los sistemas de administración, designando un analista de riesgo que está a cargo de cada uno de los sistemas (SARM, SARC, SARO, SARL y SARLAFT) bajo el direccionamiento del director de riesgos y contando con un auxiliar de riesgos, quien brinda apoyo en los diferentes SIAR y al proceso de vinculaciones.

Con las áreas de control interno se realizó un trabajo conjunto a fin de dar cierre a las recomendaciones y oportunidades de mejora emitidas por ellos.

Por medio de los riesgos operativos reportados se realizan actualizaciones a las diferentes matrices por procesos como lo establece la SES, incluyendo riesgos en los diferentes SIAR con sus respectivas fuentes y causas en el software dispuesto para tal labor.

Se realizó la formalización de un plan de continuidad de negocio (PCN) que buscó establecer planes de contingencia en caso de presentarse una afectación en los procesos críticos de la Cooperativa como lo establece la norma.

Se mejoraron los procesos de riesgo operativo y se crearon alertas con el fin de mitigar y controlar el impacto operativo en los procesos analizados.

Durante el año 2021 se compartieron con los trabajadores, los boletines con información relacionada a los diferentes SIAR. Por otro lado, se realizó una capacitación a todos los trabajadores en los Sistemas de Administración de Riesgo SARO, SARL, SARLAFT y SCI (Sistema de Control Interno) en alianza con EMPRENDER por medio de su plataforma y como soporte los trabajadores fueron certificados por parte de la entidad de formación, los certificados fueron compartidos al área de Talento Humano para que fueran cargados a las respectivas carpetas de cada trabajador.

c. Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

El Sistema de Administración de Riesgo Crediticio, da cumplimiento a lo establecido en el Título IV - Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria, el cual se fundamenta en la definición de políticas de otorgamiento, implementación de buenas prácticas y desarrollo de metodologías para el correcto análisis de las solicitudes de crédito acorde con el apetito de riesgo establecido por el Consejo de Administración de la Cooperativa y el perfil del asociado, límites de exposición crediticia y pérdida máxima tolerada, así como estrategias eficientes de cobranza que permitan contener el deterioro temprano y gestionar la cartera en las distintas alturas de mora.

Dentro de la gestión del año, a 31 de diciembre de 2021, la Cooperativa contó con una cartera de créditos por valor de \$271.760 millones que representa un crecimiento del 6,23% con el saldo registrado en el mismo periodo del año anterior. El indicador de calidad de cartera para diciembre del año 2021 cerró en 8,95%, el cual presentó un decrecimiento de 342 puntos básicos en relación con el año inmediatamente anterior.

Cabe mencionar que para el año 2021 se realizó castigo de cartera para los meses de Octubre 2021 por valor en capital de \$5.138 (miles de millones de pesos) y para el mes de Diciembre 2021 por valor en capital de \$5.682 (miles de millones de pesos) castigo de cartera que fue aprobado por el Consejo de Administración, en Acta No. 24 de octubre 27 de 2021 y Acta No. 25 del 19 y 20 de noviembre de 2021, y el proceso operativo se realizó a corte del 31 de octubre y 31 de diciembre de 2021 respectivamente.

La cartera se encontró atomizada ya que los 5 mayores deudores representaron el 0,52% del total de colocación y la distribución por clasificación, concentró el 95,54% en cartera de consumo, 4,37% en créditos de vivienda y 0,10% en créditos comerciales.

Durante el año 2021 se observó un incremento en la colocación de cartera, producto de la contracción del año 2020 y reactivación económica post pandemia del año 2021, lo cual reflejó aplazamientos en el consumo de las familias, junto con el avance de la vacunación a nivel nacional ha permitido que haya una recomposición en la economía del país, al igual se observó un crecimiento en la colocación para el último trimestre del año 2021, esto debido a la creación del portafolio de crédito interno presentado en el mes de agosto 2021 en el cual se hizo un ajuste a tasas y plazos para los mejores perfiles de la Cooperativa, siendo atractivos frente al mercado y frente a otras entidades.

Para el año 2021 se realizó la implementación de la Fase I – Fase II y Fase III del SARC en las cuales se realizaron la aplicación de los siguientes lineamientos de acuerdo a lo previsto en el cronograma de la SES:

- ▶ **FASE I:** Se realizó la implementación de las políticas de crédito para la Cooperativa, del deterioro general, estructura organizacional, documentación, órganos de control, supervisión.
- ▶ **FASE II:** Etapas, procesos, infraestructura tecnológica, documentación, reglas adicionales.
- ▶ **FASE III:** Modelo pérdida esperada (desarrollos internos y pruebas), documentación, sistema de actualización de datos.

Para el sistema de administración de riesgo de crédito SARC se realizaron en el transcurso del año 2021, capacitaciones al área de crédito, al área comercial y a agencias en las cuales se buscó fortalecer los aspectos más importantes para el correcto desarrollo de las políticas, lineamientos y exposición de crédito de la Cooperativa.

Finalmente, de forma periódica, el área de riesgo realizó:

- ▶ Análisis y seguimiento permanente de las caídas tempranas.
- ▶ Análisis y seguimiento a empresas de convenio que presentan deterioro en la colocación mes a mes.
- ▶ Seguimiento a cosechas, matrices de transición, concentraciones, ICCV, cálculo de provisiones, seguimiento a políticas de otorgamiento, seguimiento y control de la recuperación de cartera, gestión de cartera y demás.
- ▶ Se avanzó en la construcción de la matriz de riesgo SARC, junto con controles y alertas bajo metodología operativa.

d. Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

El Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, dio cumplimiento a lo establecido en el Capítulo XVII de la Circular Básica Contable y Financiera con el monitoreo de forma periódica a los niveles requeridos de liquidez a corto y mediano plazo, así como la evolución de los depósitos, los ahorradores, la base social y el calce de las posiciones activas y pasivas, mediante modelos estándar e internos para la estimación de las distintas variables, lo que le permite identificar características particulares de la Cooperativa y proveer a la alta gerencia información relevante para la adecuada toma de decisiones.

Dentro de la gestión del año, a 31 de diciembre de 2021, la Cooperativa contó con activos líquidos netos por valor de \$31.732 millones, que representó un incremento del 29,71% con respecto al año anterior. Como cumplimiento normativo registró un fondo de liquidez por valor de \$17.918 millones que representó 44 puntos básicos adicionales al 10% que exige el ente regulador, el 100% de estos recursos se mantuvo en depósitos a la vista debido a la contingencia del Covid-19, previendo posibles necesidades de liquidez.

Adicionalmente, la Cooperativa contó con un margen de solvencia de 34%, superior en más de 3 veces al mínimo exigido por su nivel de patrimonio, garantizando un adecuado nivel de protección a los asociados.

La estructura de fondeo de la Cooperativa para 31 de diciembre de 2021 estaba compuesta por aportes sociales que representaron el 29.14% y captaciones con una participación del 70.86%.

Durante el año 2021 se continuó monitoreando el resultado de la medición del indicador de riesgo de liquidez (IRL) de acuerdo a la normatividad vigente y en el cual, al cierre de año, se contó con un resultado positivo de 1,66.

COOPETROL, para el año 2021 actualizó la política SARL generando de forma explícita las etapas del riesgo (Identificación, Medición, Control y Monitoreo) según lo requerido en el Título IV de la CBCF Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.

Para el SARL, el área de riesgo de forma permanente realizó:

- ▶ Análisis y seguimiento permanente al IRL Indicador Riesgo de Liquidez.
- ▶ Reporte informe de la Brecha de Liquidez.
- ▶ Seguimiento a entradas y salidas de recursos, concentraciones, retiros de asociados, seguimiento productos de captación y colocación.
- ▶ Levantamiento de matriz de riesgo SARL, junto con controles y alertas.
- ▶ Presentación de información para los comités de riesgo

En relación al SARL se realizó capacitación a los trabajadores, con una cobertura del 96.28% de ellos, quienes a su vez tuvieron un promedio de 4.8 en la calificación de la evaluación.

e. Sistema de Administración de Riesgo Mercado (SARM)

El Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), ante las fluctuaciones constantes de los activos y los diferentes commodities, la Cooperativa monitoreó dichas fluctuaciones a través del comité de emergencia, en especial las variaciones en precio del petróleo a través del Brent, del oro e índices de referencia de los mercados internos y externos, de igual forma se realizó seguimiento a las tasas de referencia de productos activos y pasivos.

Por otro lado, para el año 2021, la Cooperativa en cumplimiento a la CBCF en su Capítulo V (Riesgo de Mercado) implementó la Fase I del SARM según la respectiva fecha dada por la SES.

- ▶ Análisis y seguimiento operaciones del portafolio asumidas.
- ▶ Monitoreo de las variables externas que puedan afectar el SARM de la Cooperativa.
- ▶ Medición y cuantificación de las pérdidas esperadas derivadas de la exposición al riesgo de mercado.
- ▶ Presentación de información para los comités de riesgo.

f. Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

El Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), permite la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a las distintas actividades que se ejecutan al interior de la Cooperativa y tiene por objetivo disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones estratégicas.

Dentro de la gestión del año, a 31 de diciembre de 2021, se contabilizaron 133 eventos de riesgo operativo que representaron una afectación económica por \$ 413.318 en la cuenta contable **"523095009 Eventos de Riesgo Operativo"**, nivel de pérdida que no es representativa de acuerdo al tamaño y nivel de operaciones de la Cooperativa. Sin embargo, se implementaron acciones correctivas propendiendo por la mitigación de pérdidas asociadas a la materialización de los riesgos, así como la revisión de las matrices de riesgos y la efectividad de los controles implementados.

En septiembre de 2021 se completó la planta del área de riesgos, designando un analista para la administración del riesgo operativo (SARO).

Actualmente COOPETROL realiza la identificación de los riesgos por medio de la metodología Delphi (juicio de expertos), lo cual incluye los demás SIAR con el objetivo de realizar el levantamiento de las matrices de riesgo por cada uno de los sistemas de administración, al 31 de diciembre 2021 se establecieron las matrices de riesgo inherente para SARC y SARO.

Dentro del proceso de riesgo operativo se realizó la actualización de matrices de riesgo por procesos con sus respectivas fuentes y causas, controles establecidos y eficiencia de los mismos, así mismo en conjunto con el analista de riesgo de crédito SARC, se realizó el levantamiento de riesgos operativos que impactan en el proceso de crédito.

Actualmente se cuentan con 21 riesgos en SARO, para estos riesgos se establecieron 51 controles que buscan mitigar el riesgo inherente y obtener un riesgo residual que se encuentra dentro del apetito de riesgo de la Cooperativa.

Para el SARO el área de riesgo de forma permanente realizó:

- ▶ Análisis y seguimiento a eventos de riesgo operativo reportados por los trabajadores.
- ▶ Análisis y seguimiento a matrices de riesgo por procesos, validación de controles y eficiencia de los mismos.
- ▶ Seguimiento y actualización de base listas de control internas.
- ▶ Seguimiento a los procesos de la Cooperativa en donde se pueda presentar un riesgo operativo.
- ▶ Capacitaciones y actividades encaminadas a fortalecer e impulsar a nivel institucional la cultura en materia de riesgo operativo.

- ▶ Asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la administración del riesgo operativo mediante la fijación de las responsabilidades de los órganos de administración, de control y de los demás funcionarios.

En relación al SARO se realizó capacitación a los trabajadores con una cobertura del 96.28% de ellos, quienes a su vez tuvieron un promedio de 4.8 en la calificación de la evaluación.

g. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos SARLAFT

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, da cumplimiento a la normatividad vigente emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria y demás normas aplicables, evitando que la Cooperativa se vea involucrada de forma directa o indirecta en el apoyo de este tipo de actividades delictivas.

Las políticas, controles y procedimientos implementados por la Cooperativa, comprenden el conocimiento de los diferentes grupos de interés y las distintas operaciones que se realizan dentro del objeto social, gestión permanente que garantiza la no tolerancia frente al riesgo LA/FT.

Cuenta con un oficial de cumplimiento y su respectivo suplente debidamente posesionados ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, quienes son los encargados de vigilar la observancia de la política SARLAFT. Durante la vigencia 2021 se presentó renuncia voluntaria del trabajador que desempeñaba el rol de oficial de cumplimiento suplente, ante lo cual el Consejo de Administración designó a un nuevo trabajador que reúne la totalidad de requisitos establecidos en el numeral 3.2.4.2.1 del Título V, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, y una vez surtido el trámite ante la Superintendencia de Economía Solidaria, la posesión fue autorizada mediante resolución 2021220009815 de fecha 27 de diciembre de 2021.

Durante el año 2021, se realizaron oportunamente los reportes exigidos por la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, que contemplan: ROS, transacciones en efectivo, clientes exonerados y productos, aspecto sobre el cual a partir del reporte de información de octubre de 2021 (información a corte de septiembre de 2021), se dio aplicación a los cambios establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria en la estructura e información objeto de reporte. Así mismo, se confirma que en la vigencia 2021 no existió materialización de riesgo LA/FT al interior de la Cooperativa.

La capacitación anual a todos los trabajadores, se llevó a cabo en el cuarto trimestre en modalidad e-learning en alianza con Emprender, la cual tuvo como objetivo lograr que cada trabajador, desde sus actividades diarias, contribuya a evitar que COOPETROL se vea involucrada en acciones delictivas. Se hizo énfasis en la responsabilidad que le asiste a cada uno de los actores en este tipo de situaciones por acción u omisión, el debido conocimiento que se requiere de los terceros y la importancia del cumplimiento de las políticas internas.

Para el SARLAFT el área de riesgo de forma permanente realizó:

- ▶ Análisis de alertas e investigar actividades transaccionales para detectar cualquier situación que puede derivar riesgo de lavado de activos o actividades de financiamiento del terrorismo.
- ▶ Soporte a las agencias y/o puntos de atención sobre el proceso de conocimiento de la contraparte, solicitud de crédito u operación con la entidad cuando se presente alguna señal de alerta.
- ▶ Generación, validación y envío de los reportes periódicos a la UIAF conforme los requisitos establecidos para tal fin.

- ▶ El análisis de las operaciones inusuales detectadas y determinar si son sospechosas, con el fin de enviar el reporte ROS a la UIAF.
- ▶ La revisión y análisis de la información consignada en los formatos de declaración de operación en efectivo (DOE), que soporten el reporte de transacciones en efectivo entregado a la UIAF.

En relación al SARLAFT se realizó capacitación a los trabajadores con una cobertura del 96.28% de ellos, quienes a su vez tuvieron un promedio de 4.8 en la calificación de la evaluación.

h. Comité de Emergencia

Ante la permanencia del estado de emergencia sanitaria decretado por el Gobierno Nacional a causa de la pandemia generada por el Covid 19, el Comité de Emergencia creado en la vigencia 2020, se mantuvo vigente y continuó evaluando y proponiendo al Consejo de Administración, estrategias y acciones para dar continuidad al objeto social de la Cooperativa.

Este comité está integrado por tres miembros del Consejo de Administración, que son a su vez representantes del Comité de Riesgos, el Gerente, los Subgerentes y el Director de Riegos, adicional actúan como invitados el Revisor Fiscal y un miembro de la Junta de Vigilancia, así como aquellos trabajadores que se considere deban tener conocimiento de los informes y estudios realizados o aquellos que puedan aportar en el desarrollo del Comité y cuenten con un nivel técnico para la participación.

El citado comité sesionó en 12 ocasiones en la vigencia 2021, en las que se analizó entre otros: la evolución de los mercados, el comportamiento de la liquidez, la dinámica de los productos de captación y colocación, la evolución de la pandemia Covid 19 en el mundo y el país, el impacto o aplicabilidad de la nueva normatividad y el estado de salud de los trabajadores. Información con la cual se tomaron una serie de decisiones entre las que se resaltan:

- ▶ Estrategias para adoptar cambios normativos aplicables.
- ▶ Manejo de liquidez en la Cooperativa relacionada con las fuentes de fondeo y colchones de liquidez que permitan generar confianza en los asociados.
- ▶ Ajuste de tasas de interés activas y pasivas acorde con la realidad económica del país y de la Cooperativa.
- ▶ Planes de retorno a trabajo presencial bajo el modelo de alternancia.



GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2021 se desarrollaron desde el área comercial, junto con toda la fuerza comercial de las catorce (14) agencias y seis (6) puntos de atención y el empuje de las áreas de apoyo, actividades encaminadas al sostenimiento de la Cooperativa, fidelización de los asociados y al mejoramiento de los beneficios y servicios a los que pueden acceder, por medio de la consecución de nuevos convenios comerciales y de libranza, mantenimiento de los convenios ya existentes, su respectiva promoción y divulgación y la creación de productos y campañas en beneficios de los asociados.

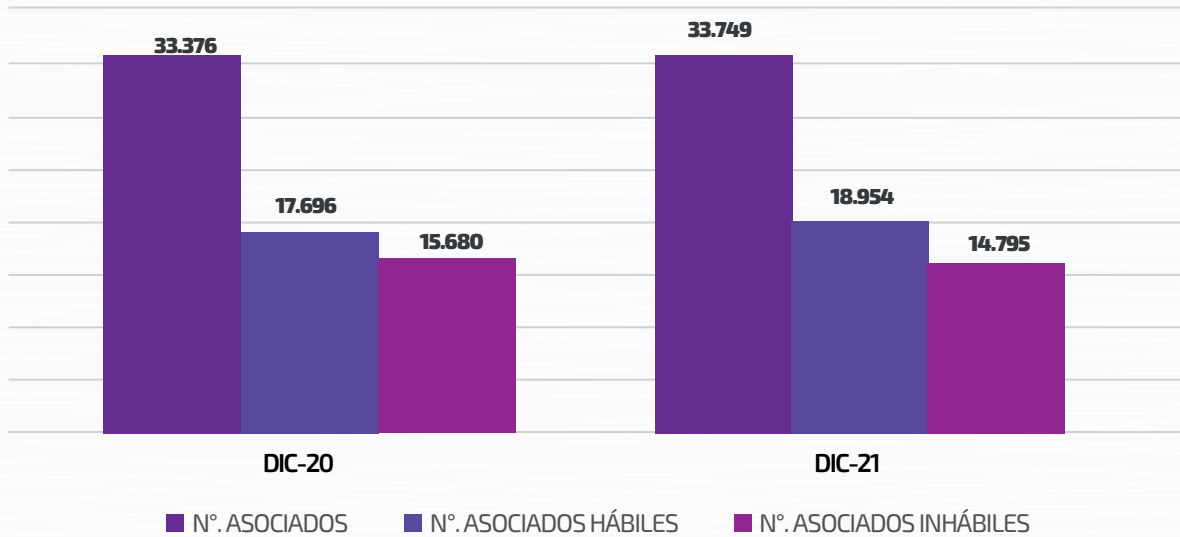
La gestión comercial tuvo como fin lograr el crecimiento sano y rentable de la Cooperativa en tres grandes aspectos: base social, colocaciones y captaciones por medio de la ejecución de planes, iniciativas, estrategias, tácticas y procesos necesarios para la consecución de los objetivos comerciales, teniendo como centro la satisfacción de los asociados.

a. Base Social

Al cierre del año 2021 contamos con 33.749 asociales de los cuales 18.954 se lograron posicionar como asociados hábiles, obteniendo con respecto a diciembre de 2020, un crecimiento en asociados hábiles del 7%, es decir, los asociados que al corte de diciembre 31 de 2021 tenían sus aportes y obligaciones al día o en una mora igual o inferior a 30 días, lo cual les permite poder acceder a los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, fortalecer los aportes sociales, garantizar un ahorro a largo plazo y brillar por el sello de la solidaridad y sentido de pertenencia con COOPETROL. En cuanto a los indicadores de planeación estratégica de COOPETROL, se cumplió para el año 2021 con un 95.7%

El crecimiento de la base social estuvo dado principalmente por el mantenimiento a las patronales, apertura de nuevos convenios, vinculación de asociados de los diferentes segmentos producto de la participación de actividades virtuales, visitas comerciales, telemercadeo, gestión en oficinas de la fuerza comercial, plan de referidos, entre otros, que han permitido un incremento importante, a su vez se trabajó con las agencias, el área de comunicaciones y mercadeo, y la coordinación de fidelización, en la retención y fidelización de asociados logrando así desistimientos de retiros de la Cooperativa.

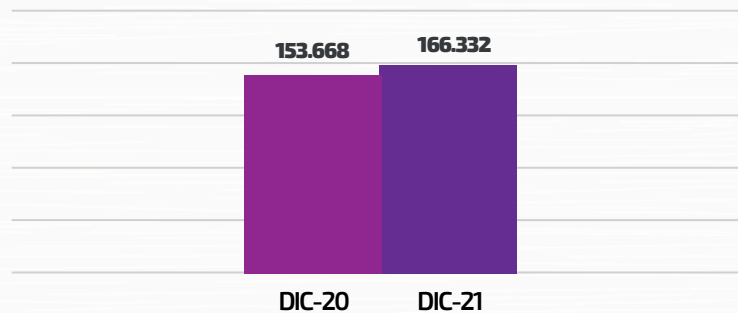
ESTADO DE LA BASE SOCIAL



b. Captación

En materia de captación se viene realizando una excelente gestión de los recursos, garantizando la liquidez y el fondeo para la cooperativa, esto se evidencia en el incremento del 8.24% que representa \$12.663 millones nuevos, así mismo se viene ajustando la tasa promedio de captación, con las medidas tomadas por la administración en pro de mantener un equilibrio financiero.

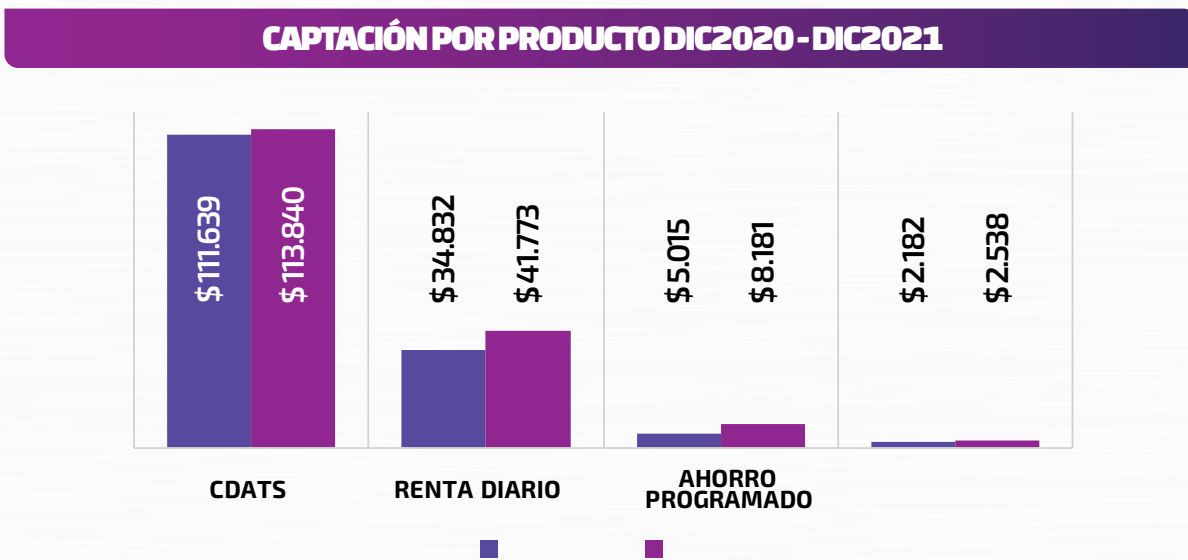
CAPTACIONES



Nota: El saldo de las captaciones corresponde solo a saldo capital. A continuación la discriminación para el total de depósitos según saldo del balance:

VALOR	CONCEPTO
\$ 2.214	Interés Cdats
\$ 199	Interés Ahorro Programado
\$ 2.882	Ahorro Permanente
\$9	Interés Permanente
\$ 5.304	Tota Otros Conceptos
\$ 166.332	Captaciones
\$ 171.636	Total Captaciones Saldo Balance

El incremento de las captaciones reflejó la aceptación de estos productos por parte de los asociados y la confianza que ellos depositan en la Cooperativa. En cuanto a los indicadores de planeación estratégica de COOPETROL, se cumplió para el año 2021 con un 96.6%



El gráfico representa la distribución de los recursos y el crecimiento frente al año inmediatamente anterior, evidenciando una concentración de los recursos en los depósitos a término fijo, en donde se puede determinar que las tasas y la alta confianza de nuestros asociados, son el mayor atractivo ofreciendo un valor agregado frente al mercado, permitiendo al asociado un ahorro con mayor rentabilidad.

c. Colocación

En materia de colocación el 2021 fue un año con grandes retos y dificultades, a pesar de ello, los resultados obtenidos han estado influenciados por las diferentes estrategias y campañas realizadas por COOPETROL, fundamentadas en un plan de trabajo enmarcado por el ajuste en nuestro portafolio con tasas competitivas y el siguiente proceso que trajo buenos resultados en temas de colocación al cierre del 2021.



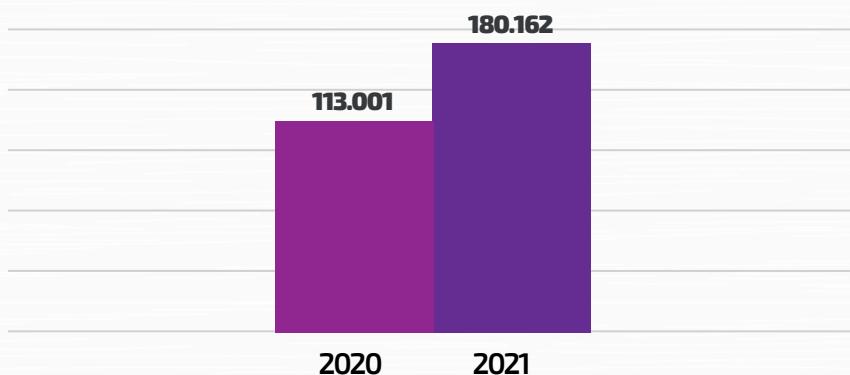
El resultado fue muy positivo a pesar de las medidas de aislamiento que continuaron en el 2021 por la pandemia Covid 19. Se realizaron estrategias buscando una adaptación a la nueva normalidad y contención de la fuerza comercial, lo que permitirá a la Cooperativa analizar y continuar con los diferentes retos de mantenimiento y crecimiento para el año 2022.

Con respecto a la labor que se viene realizando en la colocación, al ser uno de los principales frentes de acción y la primordial fuente de ingresos para la Cooperativa, a diferencia del cierre del 2020 donde se observó un decrecimiento de la cartera de - \$7.275 millones frente al cierre del año inmediatamente anterior, para este cierre de año 2021 se observó un crecimiento de la cartera de \$15.931, equivalente al 6,23% y a un aumento en la tendencia de la colocación, pasando de un promedio de \$9.417 millones mensuales en el 2020 a \$15.014 millones en el 2021.

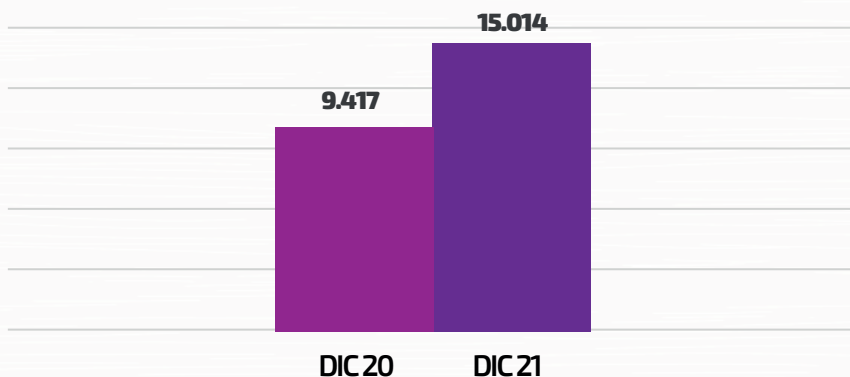
La colocación tuvo un crecimiento del 59.43% para el 2021, pasando de \$113.001 millones colocados en el 2020 a \$180.162 millones aprobados en el 2021, cifra alentadora que muestra el repunte de la gestión comercial en agencias y puntos de atención aun cuando se mantenían las medidas de aislamiento del Gobierno Nacional.

En cuanto a los indicadores de planeación estratégica de COOPETROL, se cumplió para el año 2021 con un 93.9%

COMPORTAMIENTO COLOCACIÓN

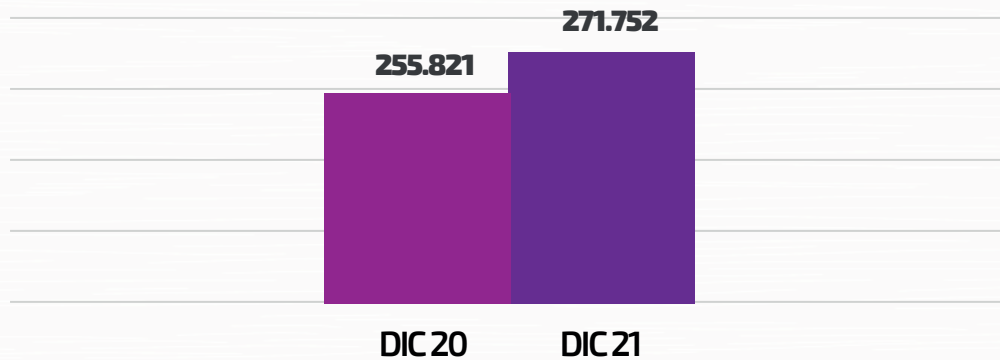


PROMEDIO MENSUAL DE COLOCACIÓN



Fuente: Reporte 2070 Créditos. Cifras en millones de pesos

SALDO CAPITAL CARTERA



Fuente: Informe_Agencias_31-12-2021 Cifras en millones de pesos

En materia de colocación, se desplegaron campañas a lo largo del 2021, destacando el apoyo de las diferentes áreas de la Cooperativa para facilitar la entrega de estas herramientas al equipo comercial mediante el lanzamiento de campañas, socialización y realizando un seguimiento mensual a la gestión sobre cada una de ellas:

- ▶ **Línea Credipetrol o Compra de cartera:** Asociados con buen score y con buen hábito de pago interno
- ▶ **Línea Credipetrol:** Asociados con actualización de datos, recogen obligaciones internas
- ▶ **Pre aprobados:** La solicitud de crédito recoge toda la cartera interna del asociado.
- ▶ **Campaña de Prepagado-Reintegro y Fidelización:** Inició el 22 de enero de 2021 y hasta el 31 de julio de 2021
- ▶ **Retanqueo:** En mayo de 2021 se remitió base de asociados con nómina de ventanilla 778 registros y nómina 574 para realizar gestión a la campaña con vigencia hasta el 31 de julio de 2021 y seguimiento por parte del área comercial.
- ▶ **Educativo:** Se realizó seguimiento a la campaña de educativa desde el mes de enero de 2021 y con corte a septiembre de 2021, sumando el apoyo del área de Mercadeo, donde se promocionó mediante banner COOPETROL del 8 de enero al 8 de febrero de 2021 inicio de matrículas y del 14 de mayo al 22 de junio de 2021 segundo semestre del año acompañada de mensajes de texto y correos electrónicos.
- ▶ **Extraordinario Pago de impuestos:** Línea de crédito destinada exclusivamente para el pago de impuestos predial y vehicular a nivel nacional, se realizó campaña de impuestos desde el mes de enero de 2021 y con corte a julio de 2021 con la ayuda del banner COOPETROL del área de Mercadeo se promocionó del 8 de febrero al 23 de abril de 2021 y del 21 de mayo a la fecha acompañada de mensajes de texto y correos electrónicos.
- ▶ **Credipetrol-Retanqueo Plus:** Esta campaña buscó retanquear créditos de asociados con la opción de retenerlos dada su voluntad de retiro de COOPETROL y así fidelizarlos.
- ▶ **Reintegro:** Esta campaña buscó ampliar la base social y atraer nuevamente a los asociados que se han retirado de COOPETROL antes de julio de 2020, por medio de la compra de cartera de sus obligaciones.

- ▶ **Prepagado:** Esta campaña buscó atraer con una mejor opción de compra de cartera a los asociados que han generado prepagos de sus obligaciones durante el segundo semestre de 2020.
- ▶ **Fidepetrol:** Campaña enfocada en fidelizar asociados con antigüedad superior a 12 años en COOPETROL, con seguimiento a durante el mes de julio de 2021, generándole a las agencias y puntos de atención posibles asociados para la toma del producto por medio de la maestra comercial.

d. Convenios

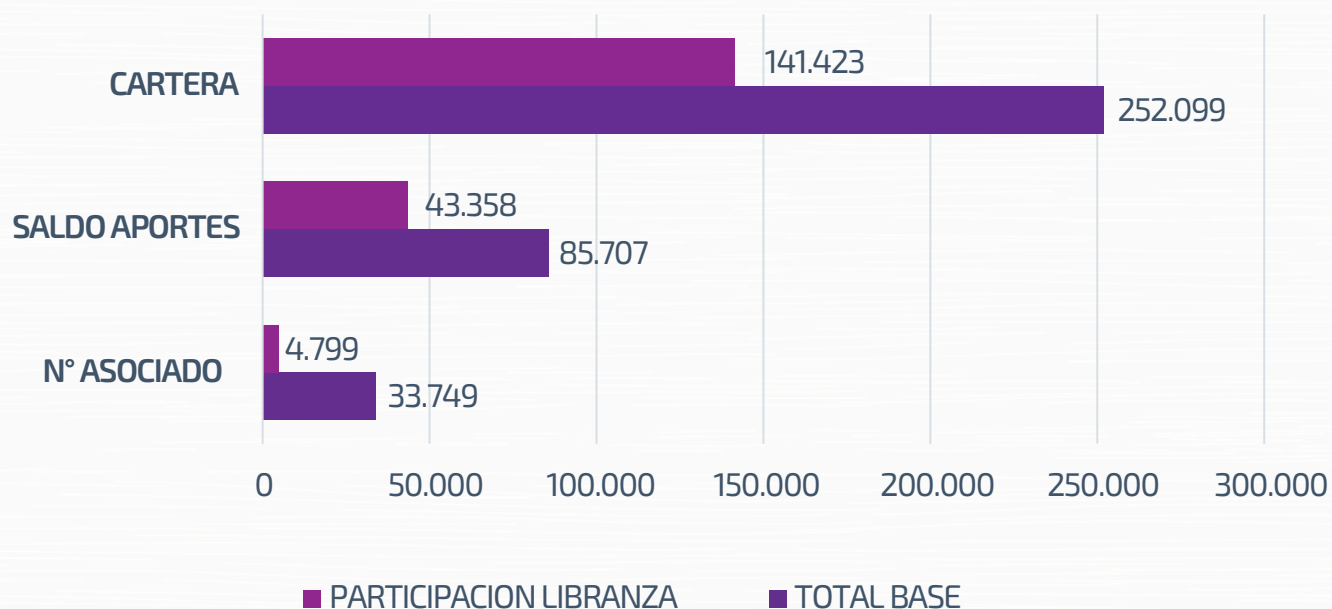
Los convenios de libranza vienen ganado una importancia relevante y su fortalecimiento es una de las metas del área de comercial ya que son una herramienta para el cumplimiento de los objetivos planteados. Éstos representan beneficios tanto para el asociado, quien es consumidor final, como para COOPETROL dada la metodología de su recaudo. En el primer caso, los asociados obtienen ventajas de un crédito de fácil acceso y comodidad en los pagos al ser descontados a través de la nómina; mientras que en el segundo caso, los beneficios para COOPETROL están representados en el menor riesgo que implica la colocación de estos créditos y/o aportes precisamente por estar atados a la nómina de las empresas.

Lo anterior ha demostrado un crecimiento en el mercado, por tanto, COOPETROL buscará continuar abarcando nuevas empresas, tanto el sector privado como público. Es así como culminamos el año 2021 con un total de 119 convenios activos con descuento mensual, cumpliendo con pagos en procesos de colocaciones, aportes y captación.

En materia de convenios, la meta para el año 2021 fue realizar la depuración de los que ya que se tenían, actualizar sus hojas de vida, fortalecer los convenios de libranza y las relaciones, así mismo mejorar la comunicación entre el convenio y COOPETROL, identificando siempre acciones de mejora en el servicio, buscando la mejor alternativa de aperturar empresas potenciales en el sector nacional, que permitan a la fuerza comercial tener personal numeroso y sectorizado para que puedan atraer a la Cooperativa, brindando beneficios de ahorro como en tasas de crédito.

Por otra parte, al cierre de diciembre 2021, contamos con 14 empresas adicionales que tienen un proceso interno en verificación de documentos y temas de SARLAFT, ya se tiene código activo interno, sin embargo no contaban con asociados vigentes, los cuales al cierre se encuentran en gestión, visitas para recoger documentos para las admisiones, proceso de recuperar el acuerdo de servicio y presentación del portafolio.

CIERRE 2021



El 2021 fue un año en el que se fortaleció el mantenimiento a las empresas de libranza





Actividades principales realizadas con los convenios de libranza en el año 2021

- ▶ Renovación de RONEOL (Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza.
- ▶ Renovación de convenios públicos.
- ▶ Creación de convenios en Nóminas Especiales
- ▶ Capacitación a la fuerza comercial, lanzamiento y explicación de apertura de nuevos convenios, hojas de vida.
- ▶ Creación de convenios con entidades públicas (Colpensiones, FOPEP, Cedonar, Fiduprevisora)
- ▶ Apertura de 17 nuevos convenios de libranza.
- ▶ Documentación del proceso de gestión de convenios y de nóminas especiales; la cual se entiende como nómina especial todo aquello descuento por libranza con una condición especial o particular en el que se requiere realizar un proceso diferencial.
- ▶ Visitas comerciales y de mantenimiento a las entidades pagadoras.
- ▶ Reuniones y actividades virtuales con los convenios de libranza.
- ▶ Fortalecimiento en el servicio en cuentas de cobro y manejo de información de las patronales.
- ▶ Actividades comerciales.

Todas estas acciones estuvieron encaminadas a alimentar el plan de trabajo en materia de convenios de libranza, con el objetivo de fortalecer los lazos comerciales con las empresas, estas acciones jugaron un papel fundamental, especialmente buscando el bienestar de nuestros asociados y el de las empresas, generando un acercamiento y creando presencia de COOPETROL en sus laborales cotidianas.

Igualmente, en materia de convenios comerciales o de beneficios se trabajó fuertemente, para darle una oferta de valor a los asociados. Se realizó una estrategia masiva de elaborar nuevos convenios comerciales o alianzas con empresas segmentadas por categorías para brindarle a los asociados mayores beneficios y servicios durante el 2021. Con la gestión realizada en el año, se firmaron 23 convenios o alianzas, quedaron en proceso de firmas 18 y se rechazaron 11 por documentación o concepto.

A LA FECHA TENEMOS 48 CONVENIOS VIGENTES:

CONVEIOS ACTUALES	
CATEGORIA	CANTIDAD
Almacenes de Cadena	4
Deportes	4
Educación	9
Salud	9
Vehiculos	3
Turismos	7
Polizas De Seguro	5
Otros Convenios	7
TOTAL	48

CONVENIOS EN TRÁMITE:

CONVENIOS EN NEGOCIACIÓN	
CATEGORIA	CANTIDAD
Almacenes de Cadena	3
Deportes	2
Educación	4
Salud	3
Vehiculos	0
Turismos	1
Otros Convenios	5
TOTAL	18

Con estos convenios se realizaron charlas y ferias virtuales, tales como vehículo, turismo, educación, entre otras actividades en las que los asociados y trabajadores se vieron beneficiados.

e. Otras actividades y acciones

- ▶ Se establecieron esquemas de trabajo atendiendo de manera segmentada con mayor detalle y profundidad los diferentes frentes de trabajo como lo son la gestión de convenios de libranza, gestión de convenios comerciales, la gestión de campañas y el seguimiento a la gestión comercial.
- ▶ Se establecieron en conjunto con gestión humana, la caracterización de los cargos comerciales.
- ▶ En materia de planeación estratégica se realizó la actualización y formulación de nuevos retos y mediciones en pro de una adaptación a esta nueva normalidad.
- ▶ Se realizó la documentación y actualización de políticas, manuales y procedimientos del área comercial.
- ▶ Se dio continuidad al proyecto Modelo de Actuación Comercial MAC 2.0 para la capacitación, en herramientas comerciales, acompañamiento en el desarrollo y construcción de planes tácticos por oficina.
- ▶ Se realizaron las siguientes actividades para fidelizar los asociados y promocionar los diferentes productos y servicios de la Cooperativa apuntando al beneficio de los asociados:
 - Invitación charla: conoce tu convenio con DECAMERON
 - Charla primeros auxilios
 - Capacitación Cuerpos extraños
 - Rumba y Smart Combat
 - Prevención COVID19
 - Capacitación Enfermedades Respiratorias
 - Invitación charla prevención cáncer de seno y cérvix COOPETROL
 - Capacitación Mitos sobre Vacunación COVID 19
 - Charla virtual con COOPETROL e Inaseg, asegura todo lo que amas
 - Show Room virtual con la Comercializadora la Pipa
 - Cocina con amor con COOPETROL
 - Spinning center-Asesoría nutricional
 - Juegos tradicionales
 - Estrena auto con Sanautos-COOPETROL
 - Feria de turismo COOPETROL
 - Quien quiere ser saludable
 - Spinning center - colaboradores

El avance en cada uno de los aspectos y componentes que encierra el área comercial han mejorado, dado que ha permitido recuperar credibilidad y confianza de parte de los asociados. Lo anterior se puede evidenciar en las cifras expresadas en materia de la recuperación en la habilidad de los asociados, captaciones, colocaciones y el reintegro de los asociados retirados.



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

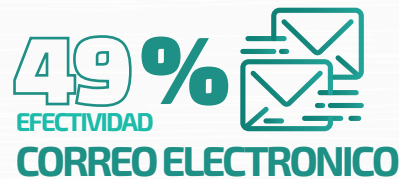
4.1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y MERCADEO

a. Efectividad de medios de comunicación

Mantener una comunicación constante y efectiva hacia los grupos de interés, es uno de los propósitos que persigue COOPETROL dentro del desarrollo de sus actividades anuales.

Es así como durante el año 2021, se desplegaron 69 campañas de comunicación enfocada a la difusión de los productos de ahorro, crédito, actividades de bienestar, uso de canales digitales y filosofía corporativa, entre otros.

Se destacó la alta efectividad de los canales de comunicación, resaltando los siguientes resultados:



En línea con las tendencias de comunicación digital, en abril de 2021 se puso a disposición de los asociados la APP COOPETROL y la App Multiportal (en convenio con la red Coopcentral).

Estas aplicaciones móviles tuvieron alta receptividad en su uso. La App COOPETROL registró 5.971 descargas y un total de 23.183 visitas al cierre de 2021. La mayor utilidad que han encontrado los asociados en esta aplicación es el ingreso a la zona privada en la cual pueden consultar el estado de sus cuentas, productos de ahorro, descarga de certificaciones y radicación de créditos y de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Por su parte, la App Multiportal ha sido uno de los principales canales preferidos por los asociados para hacer transferencias interbancarias, entre cuentas, por medio de PSE, Efecty y Transfiya. En total, desde su lanzamiento se han registrado más de 4.300 transacciones por un monto superior a \$2.245 millones.

Por otra parte, se realizó la reposición de todos los avisos exteriores de las agencias y puntos de atención a nivel nacional, logrando una mejora significativa en la imagen corporativa de la entidad.



b. Gestión del Call center

Uno de los principales canales de atención de COOPETROL es el call center. A través de este medio, en el transcurso del 2021 se recibieron 12.033 llamadas, equivalente a un promedio diario de 45 llamadas de entrada.

Se logró un nivel de atención del 93%. Este indicador corresponde al porcentaje de llamada de entrada contestadas oportunamente. El 7% de las llamadas fueron abandonos, es decir, llamadas que entraron en simultánea con otras y no lograron ser contestadas. No obstante, posteriormente se realizó una gestión de devolución de llamadas, logrando una contactabilidad del 95% de los abandonos.

Por otra parte, el servicio de chat que se presta a través de la página web, se gestionaron 1.409 conversaciones efectivas, provenientes principalmente de Bogotá, Cartagena, Cali y Barrancabermeja.

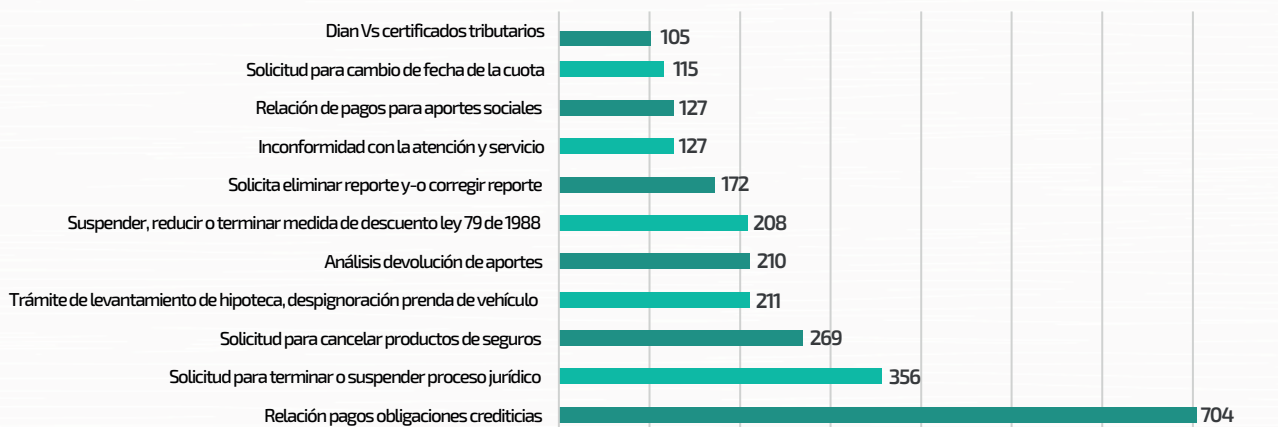
c. Gestión de PQRS

En su modelo de atención, COOPETROL a través del módulo de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) gestiona las solicitudes de los asociados, las cuales, al cierre del 2021, fueron de 3.493 comunicados atendidos, es decir un 12% menos Vs. 2020.

En cuanto al indicador de eficiencia, en el 2021 este se ubicó en 9 días promedio de respuesta de PQRS.

Los principales motivos de contacto a través del módulo de PQRS fueron los siguientes:

TIPOLOGÍAS MÁS RADICADAS DURANTE EL AÑO 2021



Como mejora al proceso de atención al asociado, en el 2021 se realizó la automatización de las certificaciones al día de los asociados, permitiendo que éstas pudieran ser descargadas desde la App COOPETROL, razón por la cual esta tipología dejó de ser una de las más recurrentes en el sistema de atención de PQRS.

La administración de las PQRS a través de una herramienta sistematizada, sigue permitiendo brindar mayor agilidad en la atención de solicitudes de certificaciones, así como, reconocer las oportunidades de mejora en nuestros procesos, las oportunidades de mejora en la prestación del servicio y un mayor control al seguimiento de tiempos de repuesta, velando por el cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y Decreto 116 de 2016.

d. Gestión de fidelización y retención

Dentro de las actividades más relevantes que se ejecutaron desde el área de fidelización y retención en el 2021, se destacan las que estuvieron encaminadas a optimizar la información de la base social, incrementar la participación de los asociados en las diferentes actividades programadas por la Cooperativa y fidelizar a los asociados. Otras actividades complementarias fueron las siguientes:

► Política de Identificación de Asociados.

En el mes de enero de 2021 el Consejo de Administración aprobó esta política que permite garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada con la calidad de los asociados de COOPETROL y establecer lineamientos para la identificación de los asociados hábiles, inhábiles, activos e inactivos, asegurando la confidencialidad y disponibilidad de la información.

► Plan de Tratamiento Asociados Inhábiles.

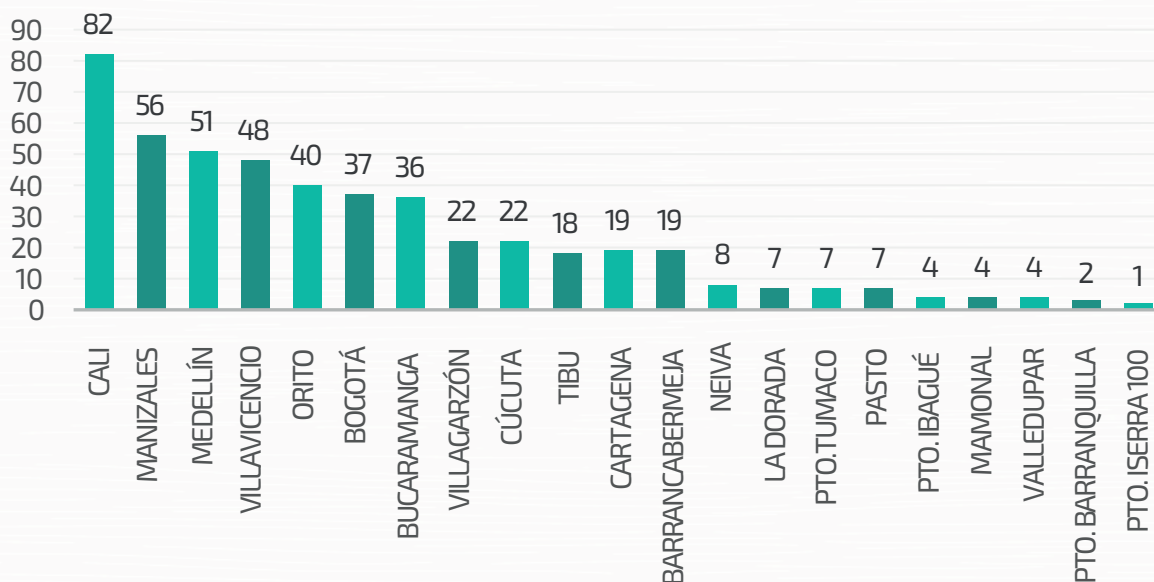
Se desarrolló entre el 15 de abril y al 31 de diciembre de 2021 con el fin de actualizar la base social de asociados para garantizar que la información con la que cuenta la Cooperativa esté acorde a la situación real del número de asociados activos en el ámbito nacional.

Los asociados de la base seleccionada debían estar activos, mora en aportes mayor a 365 días, saldo en aportes menor a \$200.000 y no tener cartera vigente. Con esta gestión se logró ubicar a 494 asociados no localizados, los cuales presentaron su solicitud de retiro y se hizo devolución de aportes sociales por valor \$47.121.381.

RETROS PLAN ASOCIADOS INHÁBILES ABRIL-DICIEMBRE

AGENCIA	No. ASOCIADOS	TOTAL APORTES
CALI	82	\$ 7.103.716
MANIZALES	56	\$ 5.712.877
MEDELLIN	51	\$ 4.340.398
VILLAVICENCIO	48	\$ 3.869.165
ORITO	40	\$ 4.412.635
BOGOTA	37	\$ 3.764.832
BUCARAMANGA	36	\$ 3.356.813
VILLAGARZÓN	22	\$ 2.310.079
CUCUTA	22	\$ 1.834.790
TIBU	18	\$ 1.738.538
CARTAGENA	19	\$ 2.190.806
BARRANCABERMEJA	19	\$ 1.610.643
NEIVA	8	\$ 627.621
LA DORADA	7	\$ 503.700
PTO. TUMACO	7	\$ 718.832
PASTO	7	\$ 555.154
PTO. IBAGUÉ	4	\$ 337.395
MAMONAL	4	\$ 780.088
VALLEDUPAR	4	\$ 588.308
PTO. BARRANQUILLA	2	\$ 662.622
PTO. ISERRA 100	1	\$ 102.369
TOTAL	494	\$ 47.121.381

RETIROS ASOCIADOS INHÁBILES 2021



► Actualización de Estatutos.

Para garantizar la actualización de la base de datos de asociados y contar con herramientas jurídicas que nos permitan realizar un proceso sencillo de actualización, en el mes de junio de 2021 la Asamblea de Delegados en sesión extraordinaria aprobó la modificación del artículo 13 – Exclusión de Asociados, incluyendo en el numeral 17 la siguiente causal de exclusión. “Superar los 365 días calendario en mora en el pago de los aportes sociales y que el monto de los aportes sociales que tenga el asociado en la Cooperativa no sea superior al 10% de un S.M.M.L.V., cuando el Consejo de Administración así lo considere, realizando previamente los análisis del caso correspondientes”.

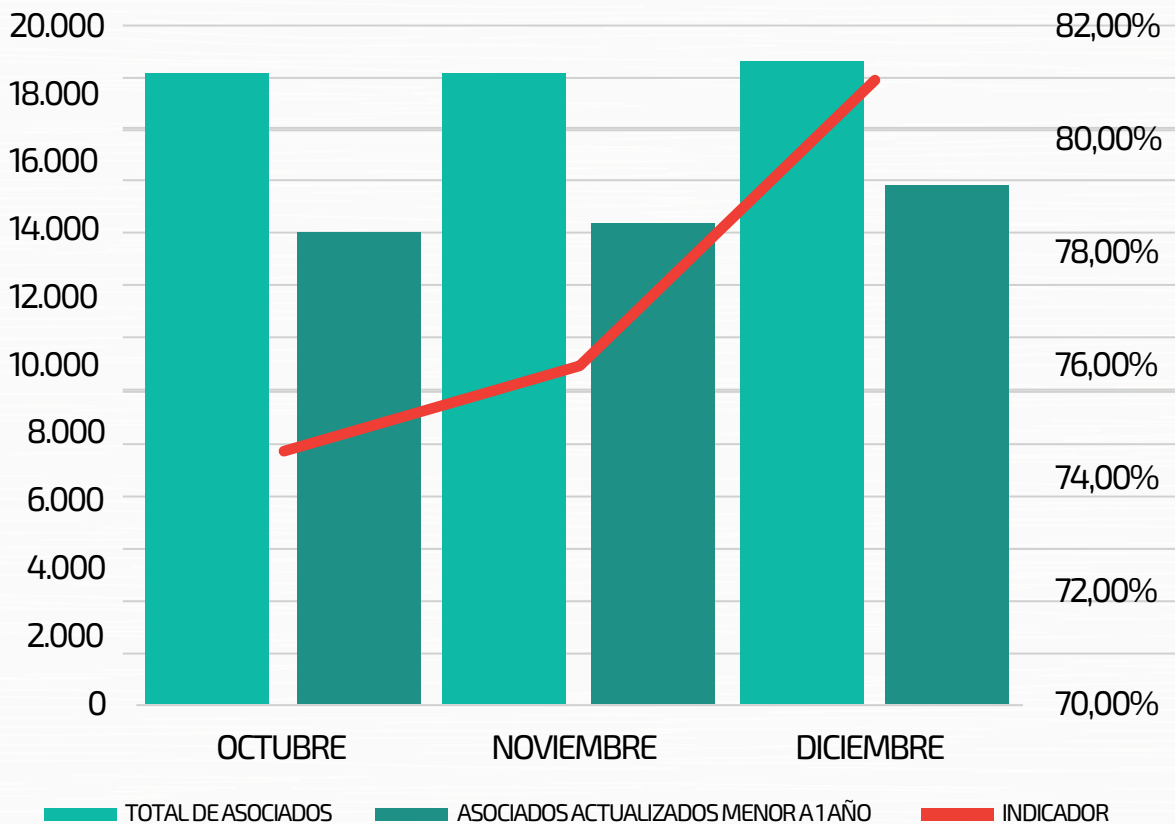
► Plan de Actualización de Datos.

Del 16 de noviembre al 30 de diciembre de 2021 se desarrolló este Plan con el fin de garantizar que la información con la que cuenta la Cooperativa esté acorde a la realidad de sus asociados. Este plan fue enfocado en los asociados activos al 31 de octubre de 2021, cuya última actualización de datos fuese superior a 1 año, dando como resultado que el 81,06% de asociados hábiles, quedara actualizado, del total de la base social en el ámbito nacional.

ASOCIADOS HÁBILES ACTUALIZADOS OCTUBRE - DICIEMBRE 2021

MES	TOTAL DE ASOCIADOS	ASOCIADOS ACTUALIZADOS MENOR A 1 AÑO	INDICADOR
OCTUBRE	18.578	13.840	74,50%
NOVIEMBRE	18.642	14.168	76,00%
DICIEMBRE	18.976	15.382	81,06%

ASOCIADOS HÁBILES ACTUALIZADOS OCTUBRE - DICIEMBRE 2021



Así mismo, con apoyo de las agencia y puntos de atención, se gestionó la corrección de errores frecuentes como teléfono fijo, correo electrónico y número de celular, los cuales fueron identificados a través de la labor diaria por parte de las áreas de tecnología, comunicaciones, cartera y comercial. También se actualizó el Manual de Proceso de Fidelización y Retención de Asociados, con el fin de incluir formatos que permitan la actualización de datos de manera sencilla.

4.2. GESTIÓN DE CALIDAD E INNOVACIÓN

La Cooperativa ha trabajado en la alineación de la planeación estratégica y las políticas de mejora continua establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de armonizar sus procesos y optimizar los recursos destinados para la operación de COOPETROL. En cabeza de la Gerencia y con la participación de los trabajadores que conforman cada una de las áreas, se han analizado los procesos y se han identificado e implementado mejoras que permiten garantizar el trabajo en función de la eficacia y eficiencia en la prestación de los productos y servicios que se ofrecen a los asociados y su grupo familiar.

Entre las actividades más representativas realizadas durante al año 2021, adicionales a las propias del área de Calidad e Innovación, se encuentran:

- ▶ Acompañamiento en la implementación del proceso de Admisión de asociados y actualización de datos.
- ▶ Implementación de firma digital en el proceso de Crédito, validando los documentos a firmar y la validación de los pagarés desmaterializados e implementación de firmas en actas de comité de Crédito.
- ▶ Acompañamiento en la parte logística de la Asamblea general de delegados.

- ▶ Documentación, socialización y acompañamiento logístico en el desarrollo del Proceso para Elección de Delegados 2022, garantizando su debida ejecución y emisión de informes conforme a las necesidades y alcances de las partes involucradas.
- ▶ Acompañamiento al área comercial para la identificación y solicitud de ajuste de la maestra comercial, a fin de garantizar que se encontrará acorde la información conforme a lo registrado en el balance de cada una de las sucursales, y brindar a las áreas o entes involucrados información alineada a las necesidades.
- ▶ Acompañamiento a las diferentes áreas para la documentación, implementación y seguimiento a los desarrollos realizados y/o contratados por el área de tecnología, a fin de garantizar la optimización de tiempos y minimizar los riesgos operativos en la ejecución de los diferentes procesos.

4.3. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Entre los objetivos principales de Tecnología está el conservar los recursos tecnológicos para la evolución de COOPETROL, ofreciendo a los usuarios herramientas de vanguardia, para ofrecer un excelente servicio a nuestros asociados, alineado con el plan estratégico y soportados por el presupuesto.

A continuación se destacan las actividades desarrolladas por el área de tecnología con el fin de brindar un excelente servicio a los asociados de COOPETROL.

a. Construcciones Internas Aplicativo Core (Linux)

En el aplicativo Linux se construyeron salidas y procesos orientados a cubrir requerimientos y necesidades puntuales de la operación, facilitando la elaboración de informes y control para la administración y entes externos entre ellos:

- ▶ Se recibió capacitación de SISTEMAS ENLINEA para gestión LINUX WEB para recaudos PSE y transacciones interCooperativas
- ▶ Se realizó proceso almacenado para el traslado de productos a la sucursal del asociado
- ▶ Se estructuró una maestra comercial diaria
- ▶ Se creó nuevo reporte para que las agencias y el área comercial a gestionen diario los asociados Hábiles, Inhábiles y Activos
- ▶ Se mejoraron algunos reportes como:
 - Modificación Contrato Ahorro Programado
 - Mejora al reporte de activos fijos
 - Se ajusta coletilla para el D.O.E en los Recaudos, consignaciones y retiros para las transacciones en caja
 - Se diseñó reporte automático, se asignaron privilegios para registro de transacciones superiores a \$10.000.000 y reemplaza proforma.
 - Formato único

b. Desarrollos

- ▶ Módulo de clasificados: para publicación, administración y consulta de clasificados desde la página web.
- ▶ Consulta virtual: Se realizó mejora en las certificaciones de obligaciones y paz y salvos del aplicativo.
- ▶ Aportes voluntarios: Herramienta para el control, administración y entrega de obsequios a los asociados que realicen aportes voluntarios.
- ▶ Módulo cursos cooperativismo: Herramienta para la Inscripción cursos cooperativismo para los asociados.
- ▶ Bingo Familia: Herramienta para la inscripción y entrega de bingo Familia realizado por COOPETROL en el mes de noviembre de 2021.

- ▶ Fábrica de becas: Mejora en la herramienta Inclusión de preguntas de verificación o información emergente, Inclusión de más opciones de tipo de solicitante y sus respectivos cálculos, automatizar la modificación del salario mínimo e inclusión en reporte, Agregar opciones de lista desplegable.
- ▶ Desarrollo de consulta de Asociados Hábiles e Inhábiles: Desarrollo permitirá a los asociados y a todos los trabajadores, consultar en la página WEB la habilidad de los asociados con corte al 30 de noviembre de 2021 para votar y participar como candidato a ser delegado.

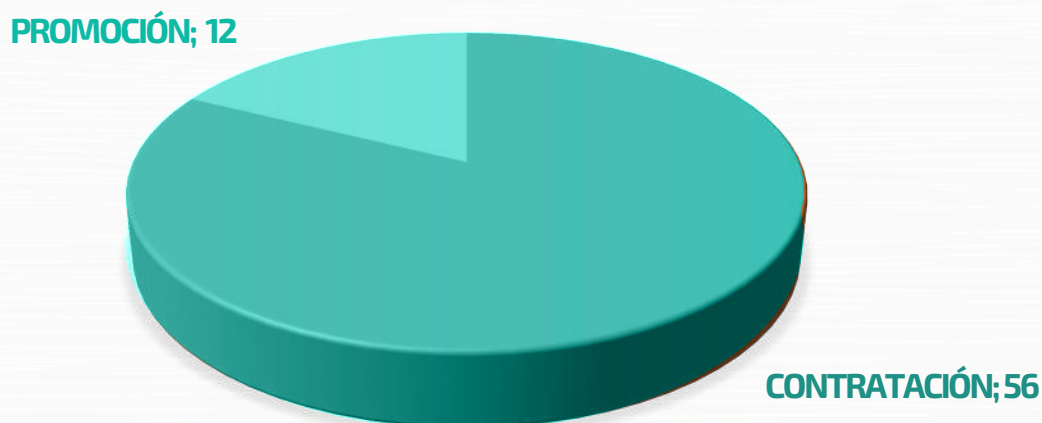
c. Infraestructura, Redes y Comunicaciones

- ▶ A la Agencia de Tibú se realizó renovación tecnológica cambiando la Ups con el fin de proteger los elementos tecnológicos cuando se presenten fallas eléctricas.
- ▶ Se realizó renovación del aire acondicionado del cuarto de UPS de la Dirección General.
- ▶ Se compraron tres (3) impresoras multifuncionales para las agencias de Medellín, Barrancabermeja y Pasto, las cuales apoyan en la labor diaria para la impresión y escaneo de documentos.
- ▶ Se contrató canal de backup de banda ancha de 30 mb para la Agencia de Barrancabermeja, para tener mayor contingencia y mejorar el servicio hacia los asociados.
- ▶ Se realizó la compra de seis (6) discos para las unidades de almacenamiento (NAS) para el manejo de las carpetas compartida de Dirección General y Agencias con el fin de dar mayor rendimiento y capacidad a los consumos que se realizan sobre estas unidades de almacenamiento.
- ▶ En octubre se realizó capacitación sobre herramientas de comunicación y colaboración como son el manejo de Correo, Teams, Zoom y Meet para los Delegados de COOPETROL.
- ▶ En el mes de noviembre se realizó capacitación sobre el manejo de la herramienta de colaboración de office 365 con el fin mejorar procesos a nivel interno para los empleados de COOPETROL.
- ▶ Actualización del finware del firewall de Dirección general y las Agencias de COOPETROL, con el fin de mantener actualizada su protección ante riesgos de seguridad informática.
- ▶ Se realizó distribución de cargas a nivel de virtualización con el fin de liberar y optimizar consumos para mejorar las consultas que se realizan a las herramientas de gestión interna, lo que beneficia en el excelente servicio hacia nuestros asociados.
- ▶ Se realizó la actualización de versión de directorio activo para la agencia de Medellín.
- ▶ Se ejecutó actualización de plataforma de pasarela de pagos PSE de COOPETROL, con el fin de brindar mayor estabilidad y seguridad a este proceso.

4.4. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

a. Atracción de Talento

Con la consolidación de procesos internos adelantada por el área de Talento Humano, durante el año 2021 se logró la actualización y optimización del total de los perfiles de cargos según organigrama vigente, lo que permitió adelantar los procesos de contratación de manera eficiente, garantizando personal idóneo para cada una de las necesidades de la Cooperativa:



De igual manera y como se observa en el gráfico, en la búsqueda constante del talento humano para ocupar cada una de las vacantes que se presentaron, se logró la promoción interna de 12 trabajadores generando así motivación, compromiso y retención de personal.

Los demás procesos adelantados con personal externo, corresponden a vacantes generadas por reemplazos, renunciaciones, jubilaciones, cuota de aprendices SENA, entre otros.

b. Seguridad y Salud en el Trabajo

Con respecto al cumplimiento de los requerimientos mínimos del SG-SST bajo los estándares de la resolución 0312 de 2019, COOPETROL obtuvo un cumplimiento del 100% de acuerdo a las auditorías adelantadas por la ARL La Equidad, así mismo, para los estándares establecidos en el decreto 1072 de 2015 según las auditorías adelantadas, se alcanzó un cumplimiento del 93,65%, resultado muy satisfactorio para continuar con la mejora continua y mantenimiento del sistema.

Durante el año se gestionó la estructuración, participación y gestión de mesas laborales con la ARL, realizando constante seguimiento a los casos abiertos por accidentes de trabajo o enfermedad laboral. Vale la pena mencionar que el 2021 fue un año sin accidentes laborales ni reporte de enfermedades laborales para la Cooperativa. De igual manera, con el apoyo de la ARL, se realizó el examen médico periódico a los trabajadores activos de la empresa, y se realizaron las capacitaciones y entrega del material para prevención, preparación y respuesta ante emergencias; así mismo, se participó en las actividades de los simulacros programados por el Gobierno Nacional.



Continuamos con el plan de capacitaciones ya iniciado desde el año 2020, con profesionales médicos en temas varios de salud (cuidado de la salud mental, prevención de adicciones prevención de cáncer de seno y piel etc. a todos los niveles de la Cooperativa); se desarrolló el programa de vigilancia epidemiológica para DME (Desorden Musculo esquelético), y se desarrolló el programa de vigilancia epidemiológica psicosocial

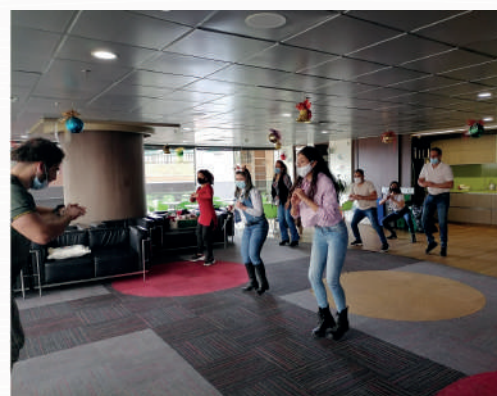
c. Bienestar laboral y capacitación

Con éxito fue desarrollado el plan de bienestar y capacitación para los trabajadores, contando con una excelente participación en cada una de las actividades desarrolladas y logrando un importante grado de satisfacción:

ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Día de cine	15
Día de la mujer	141
Día del hombre	74
Conéctate con Dios	19
Proyecta tu futuro	44
Día de la madre	95
Conéctate con Dios	53
Día del padre	41
Apoyo psicológico	10
Que los cumpla feliz	215

Happy hour	20
Podcast	58
Bingo	151
Conmemoramos tu labor (pensionados)	2
Vive la pasión del fútbol	82
Novenas navideñas	110
Pausas activas	118
Llega Papá Noel	215
Evento Fin de año	215



ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

TEMA
Seguro Vida Deudores
Socialización Casos Negados
Ahorro Programado
Campañas de Creditos para Retención de Asociados
Capacidad de Pago -Independientes
Colocacion de creditos
Embajadores Multiportal/Red Coopcentral
Declaración Operaciones en Efectivo
Credit Vision Score
Capacitacion Mac 2, estrategias comerciales
Portafolio Inaseg/Formatos de Credito-Fidupetrol
Convenio de Libranza - Patronal
Relanzamiento Convenio de Libranza - PatronalFoep
Actualización normas de protección de datos personales
Acoso Laboral
Mitos vacunacion covid19
Comunicación Efectiva
Herramientas Colaborativas-correos corporativos
MAC 2.0 Aplicación modelo
Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo

TEMA
Nomofobia (Adicciones)
Hallazgos Auditoria - Tesorería
Obstrucción cuerpo extraños - EMI
Importancia Actualización de Datos
Indicador de Devoluciones
Portafolio de Crédito
Lideres Comerciales MAC 2.0
Equipos Comerciales Mac 2.0
Signos Vitales - EMI
Taller Mejora Imagen y Expresión Corporal
Primeros Auxilios - EMI
Atención al Cliente y Manejo PQRS
Finanzas Personales
La Nueva Realidad-trabajo en equipo
Workshop office 365 (Jefes de Equipo)
Habilidades de Liderazgo Mac 2.0
Borrón y Cuenta Nueva
Herramientas Office 365 (Planner, Power BI)
Herramientas Office 365 (Sharepoint, Flow)
Capacitacion riesgos SARO, SARL, SARLAFT

Teniendo en cuenta que el 2021 aun fue un año de pandemia, todas las actividades fueron desarrolladas siguiendo todos los protocolos de bioseguridad, propendiendo por el cuidado y la salud de los trabajadores, de igual manera y respaldados en el decreto de emergencia sanitaria del gobierno nacional, durante los primeros tres trimestres del año se promovió el trabajo en casa para aquellos cargos de dirección general cuyas actividades lo permitían generando así un alto impacto en la productividad y disminución en el volumen de incapacidades médicas.

4.5. BALANCE SOCIAL

Como parte de su gestión social, durante el 2021 COOPETROL encaminó su estrategia a fortalecer la plataforma de cursos virtuales “Súmate Digital”, con el fin de brindar mayor oferta de educación no formal a sus asociados.

Así mismo, pese a que el panorama nacional siguió estando afectado por el Covid-19, hacia el último trimestre del año se logró realizar actividades virtuales en vivo, de índole recreativo y educativo, que contribuyeron a afianzar los lazos y sentido de pertenencia con la base social.

La ejecución del plan 2021 se detalla en el Balance Social y Beneficio Solidario que se ha trabajado con la metodología de la Superintendencia de Economía Solidaria -SES-, contemplada en la Circular 23 de 2020. Dicha metodología es de obligatorio cumplimiento y reporte anual y está basada en los principios de la economía solidaria:

- ▶ Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- ▶ Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- ▶ Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- ▶ Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- ▶ Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
- ▶ Servicio a la comunidad.
- ▶ Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- ▶ Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- ▶ Beneficio Solidario: Se define como el beneficio de carácter social que reciben los asociados, los cuales pueden ser de carácter directo, como lo son los auxilios y otros beneficios entregados al asociado, o indirectos, reflejados en los costos y gastos asumidos por la organización en la prestación de servicios, tales como, menores costos en crédito, mayores tasas de captación, descuentos generados en la suscripción de convenios sobre productos y servicios en pro de mejorar las condiciones de acceso por parte de los asociados.

BINGO VIRTUAL



BONO ANIVERSARIO



TALLER VIRTUAL ECHUERTAS





4.6. GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, COMPRAS Y CONTRATACIÓN

La Dirección de Servicios Administrativos de COOPETROL es un área transversal a toda la Cooperativa y su objetivo es brindar el apoyo necesario a las áreas, agencias y puntos de atención para garantizar la continuidad de sus procesos y coadyuvar al cumplimiento de las actividades que se generan en cada una de ellas a través de la ejecución de los procesos de compras y suministros, contratación de bienes y servicios del proceso operativo y logística de eventos, mantenimiento de bienes, administración de inmuebles, gestión documental, servicio de mensajería, seguridad y mantenimiento de infraestructura física, velando siempre por el principio de servicio, transparencia y objetividad.

Durante la vigencia de 2021, el área de servicios administrativos ejecutó las siguientes gestiones que contribuyeron a mantener y desarrollar los procesos normales y de contingencia a pesar de la emergencia sanitaria presentada por el Covid 19:

a. Atención de requerimientos

Se realizó la atención a 505 requerimientos a nivel nacional para garantizar la operación, correspondientes a compras de bienes, suministros, licencias, mantenimientos, y servicios entre otros, los cuales fueron solicitados por las diferentes áreas de Dirección General, Agencias y Puntos de atención a nivel nacional, los cuales fueron aprobados teniendo en cuenta las instancias de autorización.

b. Dado que para el año 2021 se continuó con la situación de emergencia sanitaria, Servicios Administrativos estuvo alineada con los procesos core del negocio implementando procesos que permitieran un flujo adecuado de la información documental entre agencias, puntos de atención y las áreas de la Dirección General, teniendo en cuenta las etapas que se vivieron de no presencialidad, alternancia y posteriormente presencialidad total de los trabajadores en Dirección General.

Así mismo, se continuó tomando todas las medidas físicas de bioseguridad pertinentes, acordes con las medidas impartidas por el Gobierno, instruyéndose a todos los trabajadores de todas las agencias, puntos de atención y dirección general junto con el suministro de los elementos necesarios tanto para el manejo de nuestros asociados como del autocuidado de los trabajadores y su familia

c. Contratación

Durante el año 2021, debido a las consecuencias de la emergencia de salud pública del año anterior y en pro de la Cooperativa, se dio continuidad con la austeridad del gasto, conservando únicamente los contratos necesarios para el normal funcionamiento de COOPETROL, notándose esto en la disminución del gasto y garantizando el apoyo solidario para la reactivación económica de emprendedores colombianos como personas naturales completamente capacitados para el desarrollo de los mismos, y otros con personería jurídica necesarios por la tipología del contrato. Esto enmarcado a las políticas de los proceso precontractual y contractual de la Cooperativa.

d. Gestión Contractual

Se tercerizó con empresas especializadas en servicios requeridos para el normal funcionamiento de la Cooperativa tales como vigilancia física, aseo y cafetería, brindando oportunidad de empleo estable y digno a 16 personas a nivel nacional, en Agencias como Tibú, Orito, La Dorada, Barrancabermeja, Villavieja, Pasto, Cúcuta, Medellín, Manizales, Cali, Bucaramanga, en Puntos de Atención Barranquilla, Tumaco y en la Dirección General.

Se efectuó el proceso precontractual y contractual para la suscripción de 66 contratos y 595 órdenes de servicio, teniendo en cuenta los niveles de autorización y tipos de contratación de acuerdo con las políticas de contratación. Adicionalmente se efectuó el proceso de prórrogas y/o adiciones a 79 contratos que se encontraban vigentes y necesarios para el core del negocio.

PROCESO CONTRACTUAL	
CONTRATOS SUSCRITOS	66
PRORROGAS Y ADICIONES	79
ORDENES DE SERVICIO	595
EJECUCIÓN CONTRACTUAL	740

De acuerdo con las instancias de aprobación para el proceso de contratación, se aprobaron durante el 2021, tres (3) procesos de invitación abierta a proveedores a través de la publicación de página web, dado los montos de los contratos, para lo cual fueron evaluadas y calificadas las ofertas presentadas por parte de las áreas contable, jurídica, riesgos y técnica para la posterior aprobación en Consejo de Administración:

- ▶ Contrato de capacitación a asociados con programas virtuales para autoestudio certificados por valor de \$ 80.000.000
- ▶ Compra de licenciamiento de Office 365 por valor de USD 37.668,24
- ▶ Adquisición Póliza vida grupo deudores: se obtuvo mejoramiento de las condiciones de la póliza con disminución de la tasa, favoreciendo a los asociados que solicitan créditos.

e. Gestión Documental

Dado que el proceso se encuentra centralizado en Dirección General, tanto para el manejo de archivo documental como la correspondencia de la Cooperativa, en lo corrido del año se tuvo el siguiente procesamiento de la información que implican recepción, alistamiento,

PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	
Recepción de documentos de 14 agencias y 7 puntos de atención para insertar o apertura en expedientes de historias de asociados	52.976
Transferencias expedientes de las áreas, Agencias y puntos de atención (carpetas conformadas)	1.456
Consulta al archivo de áreas, agencias y puntos	1.321
Envíos documentales y mercancía entre Dirección General, agencias y puntos	2.366
Mensajería Masiva (notificaciones)	76.155

Adicionado a lo anterior, se continuó actualizando y adecuando los procedimientos especiales de gestión documental, mensajería y de correspondencia acordes con la situación de emergencia y alineada con los cambios de las etapas de la emergencia y acorde con la presencialidad establecida durante el año en la Cooperativa con el fin de mantener el flujo de información entre las agencias, puntos de atención y dirección general.

f. Mantenimiento

Para el año 2021, la Cooperativa estableció el correspondiente cronograma para la ejecución de los mantenimientos y mejoras a realizar en las agencias, puntos de atención y Dirección General acorde con las necesidades de cada sede, sin embargo, teniendo en cuenta la paulatina reactivación económica, la Cooperativa inició austeramente los mantenimientos en algunos inmuebles propios que requerían cuidado inmediato como fue el caso de la Agencia La Dorada y Casa de Huéspedes.

Para el resto de los inmuebles se realizaron los mantenimientos y reparaciones necesarias e indispensables que permitieran un desarrollo normal de la operación y dando prioridad a las instalaciones en donde existió presencialidad y acorde con la cantidad de trabajadores y asistencia de asociados. Lo anterior se realizó conforme a las políticas vigentes de contratación y compras.

g. Seguridad

Se dieron instrucciones especiales y necesarias acordes con las etapas de desarrollo de la pandemia, para el manejo de la seguridad en las agencias y puntos teniendo en cuenta la situación presentada en la vigencia 2021. Adicionalmente, se continuó realizando la administración y supervisión de los contratos que garantizaron eventualidades de seguridad en las agencia y puntos de atención así

TIPO DE SEGURIDAD	UBICACIÓN
VIGILANCIA PRIVADA	TIBU
	ORITO
	BARRANCABERMEJA
	BUCARAMANGA
MONITOREO DE ALARMA	BOGOTÁ: Dirección General
	AGENCIA BOGOTÁ
	ARCHIVO CENTRAL
	CUCUTA
	NEIVA
	CARTAGENA – Agencia
	CARTAGENA - Casa de Huéspedes
	MANIZALES
	CALI
	TIBU
	LA DORADA
	PASTO
	VILLAVICENCIO
MEDELLIN	
MONITOREO DE CAMARAS	TODAS LAS AGENCIAS, PUNTOS DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN GENERAL

h Infraestructura, Redes y Comunicaciones

El área de servicios administrativos continúa promoviendo la venta de los inmuebles a través de inmobiliarias tanto a nivel nacional como regional que coadyuvan a ejecutar el proceso, adicionalmente se ha promovido la venta a través de venta directa con avisos en las agencias, avisos de periódico, publicación en Finca Raíz y en las páginas comerciales de compra y venta inmobiliaria.

A pesar de las gestiones que se vienen desarrollando con las inmobiliarias y directamente por la Cooperativa, en el año 2021 ha sido más difícil la comercialización de estos bienes que en algunos casos por sus ubicaciones, costo y adicionalmente a que la actividad de lonjas en Colombia está continúa deteriorada por la gran cantidad de ofertas de inmuebles para la venta y arrendamiento en especial de locales comerciales, como producto de la pandemia y el trabajo en casa que muchas empresas optaron para su funcionamiento.

Para el año 2021 se tenían en proceso de venta lo siguientes inmuebles:

DESCRIPCIÓN	TIPO DE INMUEBLE	CIUDAD	AREA M2	VALOR PARA VENTA
LOCAL 106 – EDIFICIO TORRE 13-35 (antiguo Turispetrol)	LOCAL	BOGOTA	64,35	\$ 726.568.425
LOCAL 2-04 AGENCIA VILLAVICENCIO Calle 15 No.38-40	LOCAL	VILLAVICENCIO	69,54	\$ 660.131.087
LOCAL 2-05 AGENCIA VILLAVICENCIO Calle 15 No.38-40	LOCAL	VILLAVICENCIO	68,21	\$ 629.996.465
CASA DE HUESPEDES Carrera 6 No.6-77 Bocagrande	CASA	CARTAGENA	460	\$ 2.317.700.000
INMUEBLE ADJUDICACIÓN EN REMATE -TIBU Cra 6 No. 2-125 Barrio Miraflores	CASA ACONDICIONADA EN OFICINAS COMFANORTE	TIBU	136	\$ 242.958.627

Específicamente, para la venta de la casa de huéspedes, se ha realizado un esfuerzo grande a través de inmobiliarias y de forma directa y se han obtenido varias ofertas (14) sin obtener resultado favorable, por montos muy bajos de ofertas o los oferentes no continúan el proceso. Adicionalmente, por la ubicación del inmueble esta casa resulta atractiva por el sitio de ubicación para compradores e inversionistas, pero dada la limitante en metros cuadrados del inmueble, no permite construcciones altas y por las restricciones y la demanda de inmuebles similares la gran mayoría se concentra en potenciales lotes para construir multifamiliares. Para el segundo semestre del año 2021, con el fin de hacer más atractivo el inmueble para la venta, se realizó mantenimiento a la casa.

Con respecto a la dación en pago, a pesar de la complejidad económica en que esta el país se realizó la venta del inmueble de Tibú, que permitió recuperar parte de los dineros de créditos impagados

DESCRIPCIÓN	TIPO INMUEBLE	FECHA DE RECEPCIÓN DEL INMUEBLE	VALOR DE RECEPCIÓN DEL INMUEBLE	FECHA DE ESCRITURACION	VALOR DE VENTA
INMUEBLE ADJUDICACIÓN EN REMATE TIBU - Cra 6 No. 2-125 Barrio Miraflores	CASA	27-feb.-20	\$ 144.977.000	9-jun-21	\$ 170.000.000



GESTIÓN JURÍDICA

a. Acciones de tutela

Durante el año 2021, desde el Coordinación Jurídica se realizó la defensa de los intereses de la Cooperativa brindando respuesta oportuna a treinta y dos (32) acciones de tutela presentadas por asociados que consideraban vulnerados sus derechos fundamentales, de estas acciones judiciales el 85% de ellas cuentan con fallos a favor de los intereses de COOPETROL, el 9% de las acciones fueron desistidas, el 3% de ellas aún no cuentan con decisión de primera instancia, y tan sólo el 3% cuenta con fallo amparando derechos fundamentales (sin gastos o erogaciones para COOPETROL).

b. Requerimientos Superintendencia de la Economía Solidaria

En el año 2021 se atendieron oportunamente treinta (30) peticiones trasladadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, estas peticiones obedecen a solicitudes o quejas presentadas por asociados de la Cooperativa ante los citados organismos por inconformidad con algunos servicios, de lo anterior, se destaca que ninguna de las quejas ha dado lugar a investigación alguna por parte del ente estatal de supervisión.

c. Revisión de trámites relacionados con garantías hipotecarias y prendarias

Desde la Coordinación Jurídica se revisaron ciento noventa y siete (197) trámites relacionados con los levantamientos de prendas y cancelaciones de hipoteca, así como las autorizaciones que se imparten a los trámites relacionados dichas garantías, vigilando que se dé cumplimiento a los requisitos exigidos por la Cooperativa bajo los preceptos legales.

d. Estudios de títulos

Así mismo, también se efectuaron veinticinco (25) estudios de títulos que fueron solicitados en las diversas agencias con la finalidad de ser tenidos en cuenta como garantías para el otorgamiento de créditos con garantías prendarias o hipotecarias, trámite que no tiene costo para el asociado.

e. Revisión de devolución de saldos de asociados fallecidos sin juicio de sucesión

En el mismo periodo, se realizó la revisión de trescientos tres (303) solicitudes de devolución de saldos de asociados fallecidos sin juicio de sucesión, conforme a documentación aportada por los beneficiarios cumpliendo con los requisitos exigidos por la Cooperativa conforme a la normatividad vigente. Se aclara que, si bien no se requieren juicios de sucesión adelantados en despachos judiciales para hacer la devolución de estos dineros, COOPETROL si debe hacer las revisiones y validaciones propias de un juicio de sucesión, es decir, adelanta un trámite similar al que adelanta un Juez de la República.

f. Elaboración y revisión de convenios comerciales y/o libranza

Este procedimiento aplica desde la solicitud de elaboración o revisión de convenios de comerciales y/o libranza, definiendo las condiciones en que estos se desarrollarán dentro del marco legal, durante el año 2021 se elaboraron veintiuno (21) convenios de libranza y cuarenta (40) convenios comerciales.

g. Procesos especiales diferentes al cobro de cartera

Procesos jurídicos en los que la Cooperativa tiene algún tipo de interés o pueda resultar afectada por los resultados de estos.

A la fecha se ha ejercido la defensa jurídica en ciento treinta y cuatro (134) procesos, de los cuales a la fecha treinta y seis (36) se encuentran activos, desagregados así: a) diecisiete (17) iniciados por la Cooperativa donde se considera que existe un interés legítimo para reclamar algún derecho vulnerado por algún particular, y; b) diecinueve procesos (19) iniciados en contra de la Cooperativa, discriminados de la siguiente manera:

TIPO DE PROCESO	SUMA DE PRETENSIONES	SUMA DE PROVISIÓN
CIVIL	\$2.522.437.378	\$64.000.000
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	\$163.000.000	\$ -
DISCIPLINARIO	\$ -	\$ -
LABORAL	\$492.011.178	\$ -
GPENAL	\$15.952.064	\$ -
TRÁMITE ADMINISTRATIVO	\$2.112.174.500	\$65.835.225
TOTAL GENERAL	\$5.305.575.120	\$148.835.225

Finalmente, durante el año 2021 se obtuvo varios pronunciamientos a favor de la Cooperativa, donde se destacan principalmente dos (2) de ellos -un trámite laboral y uno administrativo-, evitando condenas y/o pérdidas a COOPETROL por algo más de MIL CIEN MILLONES DE PESOS (\$1.100.000.000) M/Cte.



MANIFESTACIONES PARTICULARES

El suscrito representante legal de Coopetrol hace constar que

a. Información especial sobre derechos de autor

La cooperativa ha acatado y verificado el cumplimiento de las normas, recomendaciones, leyes y mejores prácticas que deben guiar las relaciones entre la entidad y los proveedores de software, de modo que sean respetados los derechos de autor y de propiedad intelectual de aplicaciones, sistemas de información, herramientas de software y utilidades informáticas requeridas para el desarrollo de su objeto social.

b. Aportes seguridad social y parafiscales

Coopetrol ha cumplido durante el período con sus obligaciones de auto liquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.

c. Factoring

Coopetrol no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

d. Operaciones con partes relacionadas

En la nota 39 de los estados financieros se detallan las operaciones con administradores, delegados a la Asamblea, y el Consejo de Administración y con entidades vinculadas.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alcibíades Castro Melo', written in a cursive style.

ALCIBÍADES CASTRO MELO
GERENTE ENCARGADO

